



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN EN  
EL MODELO DE CUBICACIÓN Y PLAN DE MEJORA  
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL  
SECTOR SERVICIO-RUBRO TRANSPORTES DE  
CARGA POR CARRETERA HUARAZ, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**ABARCA PAUCAR, HERNAN FLORENCIO  
ORCID: 0000-0001-8716-7177**

**ASESOR**

**CHUNGA ANTON, CARLOS HUMBERTO  
ORCID: 0000-0002-8131-6685**

**HUARAZ – PERÚ  
2020**

## **1. Título de tesis**

Gestión de la calidad en la capacitación, en el modelo de cubicación y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro transportes de carga por carretera, Huaraz - 2018.

## **2. Equipo de trabajo**

### **AUTOR**

Abarca Páucar, Hernán Florencio

ORCID: 0000-0001-8716-7177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Huaraz, Perú

### **ASESOR**

Chunga Antón, Carlos Humberto

ORCID: 0000-0002-1906-0666

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Huaraz, Perú

### **JURADO**

Figueroa Quito, Silvia Isabel

ORCID: 0000-0003-2986-4809

Norabuena Mendoza, César Hernán

ORCID: 0000-0001-9832-5126

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

### **3. Hoja de firma del jurado y asesor**

---

Mgr. Silvia Isabel, Figueroa Quito  
Presidente

---

Mgr. César Hernán, Norabuena Mendoza  
Miembro

---

Mgr. Carmen Rosa, Azabache Arquinio  
Miembro

---

Mgr. Carlos Humberto, Chunga Antón  
Asesor

#### **4. Hoja de Agradecimiento**

Al todopoderoso Dios: que guía mi destino y me protege en el camino de la superación. A los docentes de las diferentes especialidades, quienes con su experiencia y experticia me inculcaron conocimientos basados en la ética y valores; para poder desenvolverme profesionalmente en la vida.

A mis padres: Ambrocio Abarca y Lucia Paucar; por los consejos que supieron brindarme, para alcanzar mi objetivo, ser un profesional con ética.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por abrirme sus aulas del saber y elevar mi calidad profesional.

Al asesor Mgtr. Lic. Adm. Carlos Humberto Chunga Antón, quien me orientó en el desarrollo del trabajo de investigación desde el inicio, hasta su culminación.

## **Dedicatoria**

Con todo amor y cariño a mis padres:  
Ambrocio Abarca y Lucia Paucar con el profundo respeto de hijo, a quienes les debo este peldaño que ascendí; gracias a sus consejos, basado en la ética y transparencia para actuar en la vida. A mis hermanos, por el cariño fraternal recibido, que me impulsó a lograr mi meta: ser Administrador de empresas.

Probablemente, por la edad que tienen, no lo entiendan, pero cuando sean grandes y capaces, mi deseo es que sepan cuanto significan para mí, que son las razones por lo que día a día vengo esforzándome, por el presente y por el mañana, son mi principal motivación. Como en todos mis triunfos, en este, han estado presente.

¡Gracias hijos!

## 5. Resumen

En esta investigación sobre Gestión de la calidad en la capacitación en el modelo de cubicación; las empresas del sector transporte, desconocen sobre la capacitación y gestión de calidad en cubicación de mercaderías, y esto hace que tengan menores ganancias económicas y pérdidas de materiales al momento de hacer el traslado de mercaderías, generando dificultades económicas para la empresa y sus representantes. El objetivo general fue determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en el modelo de cubicación. La investigación tiene un diseño no experimental - transversal, de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo; con una población conformada por 63 representantes del sector transporte por carretera, evaluada por medio de un cuestionario con 24 preguntas estructuradas, demostrando que el 29,9% de los directivos tiene entre 34 y 37 años, el 61,2% es del género masculino, el 34,3% tiene grado de instrucción superior no universitario, y cuentan con 4 a 5 trabajadores por cada empresa. En cuanto a la capacitación, el 50,7% realiza análisis de su organización, el 38,8% no elabora técnicas de cubicación, el 31,3% cuenta con programas; respecto a la gestión de calidad, el 35,8% no planifica las estrategias y el 49,3% identifica el proceso de las actividades de la empresa. Por lo tanto, se concluye que la gestión de calidad es deficiente, debido a que no aplican de acuerdo al proceso PHVA y no realizan capacitación en modelo de cubicación de mercaderías.

**Palabras claves:** Gestión de calidad, modelo de cubicación, micro y pequeñas empresas, transportes de carga por carretera.

## **Abstract**

In this research on Quality Management in training in the cubing model; companies in the transport sector are unaware of the training and quality management in merchandise cubing, and this means that they have lower economic gains and loss of materials when moving goods, generating economic difficulties for the company and its representatives. The general objective was to determine the main characteristics of quality management in training in the cubing model. The research has a non-experimental design - transversal, quantitative and descriptive level; with a population made up of 63 representatives of the road transport sector, assessed by means of a questionnaire with 24 structured questions, demonstrating that 29.9% of managers are between 34 and 37 years old, 61.2% are male , 34.3% have a degree of non-university higher education, and have 4 to 5 workers per company. In terms of training, 50.7% perform analysis of their organization, 38.8% do not develop cubic techniques, 31.3% have programs; Regarding quality management, 35.8% do not plan the strategies and 49.3% identify the process of the company's activities. Therefore, it is concluded that quality management is deficient, because they do not apply according to the PHVA process and do not conduct training in

merchandise cubing model.

**Keywords:** Quality management, cubing model, micro and small businesses, road freight transport.

## 6. Contenido

1. Título de tesis.....	ii
2. Equipo de trabajo .....	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor .....	iv
4. Hoja de Agradecimiento .....	v
5. Resumen.....	vii
6. Contenido.....	ix
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros .....	xi
I. Introducción .....	1
II. Revisión de literatura .....	8
2.1. Antecedentes. ....	8
2.2. Bases teóricas de la investigación. ....	18
2.2.1. Gestión de calidad.....	18
2.2.2. Capacitación en el modelo de cubicación de mercadería. ....	23
2.2.3. Micro y pequeñas empresas.....	31
2.2.4. Transporte de carga por carretera.....	33
2.3. Marco conceptual. ....	37
III. Hipótesis .....	39
IV. Metodología .....	40
4.1. Diseño de la investigación .....	40

4.2.	Población y muestra .....	40
4.3.	Definición y operacionalización de variable e indicadores.....	42
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
4.5.	Plan de análisis.....	44
4.6.	Matriz de consistencia.....	45
4.7.	Principios éticos .....	46
V.	Resultados.....	48
5.1.	Resultados. ....	48
5.2.	Análisis de resultados.....	55
VI.	Conclusiones.....	66
	Aspectos complementarios .....	68
	Recomendaciones .....	68
	Referencias bibliográficas.....	70
	Anexos .....	77
	Anexo 01: Plan de Mejora .....	77
	Anexo N.º 02: Cuestionario .....	93
	Anexo Nº 03: Análisis de confiabilidad del instrumento .....	95
	Anexo Nº 04: Directorio.....	96

## 7. Índice de gráficos, tablas y cuadros

### **Índice de tablas de la encuesta aplicada a los representantes de transportes de carga por carretera.**

Tabla 1. Respecto a las características de los directivos de las MYPES, del sector servicio rubro transportes de carga por carretera Huaraz, 2018 .....	48
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transportes de carga por carretera Huaraz, 2018.....	49
Tabla 3. Características de la gestión de calidad en las MYPES, del sector servicio rubro transportes de carga por carretera Huaraz, 2018 .....	50
Tabla 4. Características de la capacitación en las MYPES, del sector servicio rubro transportes de carga por carretera Huaraz, 2018.....	52

## I. Introducción

Las micro y pequeñas empresas (MYPES) vienen aportando con un equivalente del 24% al Producto Bruto Interno (PBI) nacional, así mismo, generan el 85% de empleos. Además, el 50% de estas empresas son formales, y cumplen con la normativa y reglamentación relacionada a las MYPES, y se recomienda que el Estado deba brindar charlas para desarrollar a las empresas informales y generar más empleos en el país, (Chau, 2018).

En cuanto al sector transporte, Clavijo (2018) menciona que el desempeño y las perspectivas indican que tuvo un crecimiento del 0,3% anual observado en el año 2017, a comparación del año 2016 que tuvo un crecimiento de 2%; esto quiere decir, que se tuvo un decrecimiento en el año 2017. De la misma manera, se resalta el crecimiento del 1,3% que tuvo el transporte marítimo, distribuyendo hasta 183 millones de toneladas métricas. El transporte vía aérea, tuvo un incremento del 12% en el sector, y registró una expansión del 1,6% anual, que significa más del 7,8% respecto a los años anteriores. Razones para las cuales, las estimaciones para el 2018, de acuerdo con el PBI del sector transporte, deberá tener una recuperación de 1,2% anual, superando el déficit que hubo en el año 2017.

Una desventaja que presenta el rubro, según Diario de Transporte (2018), nos dice que, de acuerdo con la información brindada por los administradores de las asociaciones nacionales de transportistas, la situación del transporte de mercaderías atraviesa una situación inflacionaria en los precios, que subieron en el último trimestre en 4,9%; y que acumularon el 2,4% durante el año 2018. El alza de precios

se debió a los nuevos precios o costos pagados en los peajes, al comportamiento de los precios del AdBlue, que se han incrementado en un 0,6% para vehículos de carga en general; los de 3 ejes en 1,3%, y para vehículos de 2 ejes, en 1,3%; para transporte con frigorífico, que son articulados en 1,8%, para vehículos de transporte internacional a 1,4%, para volquetes de articulado, grandes, a 1,6%, para volquetes en general en 1,6% y para volquetes de obras en 1,1%. Si no se administra eficientemente las cargas por vehículos, se obtendrá a largo plazo, una mayor demanda de vehículos para la distribución de productos a los clientes, y mayores costos de entrega, haciéndolo menos rentable.

Otra dificultad que presenta el sector transporte, es el déficit de conductores y la falta de camiones; en USA, según la Agencia Bloomberg (2018) representa un 70% del volumen del peso transportado en la nación, volviéndose único; razón por la cual los envíos presentan continuas alzas de precios, que se pagan de acuerdo con el peso y/o volumen. De la misma manera, el empleo de camiones en la industria, es baja desde el año 2015, comparado con el déficit que hubo en el año 2016. El comportamiento que muestra el último trimestre el sector transporte, genera mayores costos operativos y menores márgenes de ganancia.

Flores (2018), describe que la seguridad de los productos de traslado o de distribución a los almacenes; ya sea de los clientes, empresas, entre otros, es de responsabilidad de la empresa prestadora de servicios, que son administradas por el área de logística.

Excelsior (2018), informa que los registros demuestran un crecimiento en los robos a empresas de transportes de carga, en un 300%, reportado por la empresa SkyAngel; en base a ello, propusieron, mediante asociaciones organizadas con todas las empresas de transporte, realizar una sinergia que les permita combatir con la delincuencia, y de esta manera no ser perjudicados. La organización brinda un buen servicio al cliente, con la entrega de sus bienes en sus correspondientes almacenes.

Si consideramos a México, por ejemplo, país que posee grandes inconvenientes por robos y asaltos a los transportistas de cargas, debido a esta situación, es necesario que los traslados deben ser controlados y bien asegurados. Desde el momento de salir a su destino, como a su llegada. De la misma manera, respecto a volcaduras y choques, es fundamental contar con programas de seguridad, que estén basados en protocolos a seguir en las etapas de distribución y logística.

Para que las empresas del sector transporte (micro y pequeñas empresas) generen empleos, brinden mejores servicios, seguridad en la entrega de la carga, y generen ganancias netas, la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, a través de la carrera profesional de Administración, establece como línea de investigación a la gestión de calidad; para corregir las dificultades presentes a nivel empresarial. De acuerdo a la exigencia y competencia en el rubro que se desarrollan a nivel internacional, nacional y local, las acciones de capacitación al personal de transporte por carretera, se van transformando en una necesidad esencial, teniendo como objetivo: brindar nuevos conocimientos, habilidades y destrezas al personal en el trabajo o para el trabajo.

Teniendo en consideración esta perspectiva, Perú21 (2018), muestra la iniciativa en cuanto a capacitación por parte del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, a los choferes, para evitar accidentes de tránsito. En Huánuco se capacitó, por ejemplo, a más de 500 conductores, en temas relacionados sobre la importancia de la seguridad vial y el control de la velocidad de cada tramo de la pista. Además, con el apoyo de la Superintendencia de Transporte Terrestre en cuando a personas de carga y mercancías (SUTRAN), se vienen realizando las capacitaciones en las diferentes ciudades y departamentos del Perú.

Acorde a esta línea de investigación, el problema determinado ante las necesidades identificadas, debe responder a: ¿Cuáles son las características de la Gestión de la calidad en la capacitación, con el modelo de cubicación y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro transportes de carga por carrera Huaraz, 2018?

Como propósito de respuesta al problema se plantea el objetivo general: Describir las características de la Gestión de la calidad en la capacitación, con el modelo de cubicación y plan de mejora, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro transportes de carga por carretera; Huaraz, 2018.

Para alcanzar el objetivo general, se desagregaron en los siguientes objetivos específicos: (a) Describir las características de los directivos de las micro y pequeñas del sector servicio-rubro transportes de carga por carretera; Huaraz, 2018. (b) Describir las características del modelo de la cubicación, en las micro y pequeñas empresas del rubro transportes de carga por carretera; Huaraz, 2018. (c) Describir las

características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector transportes de carga por carretera; Huaraz, 2018. (d) Describir las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del rubro transportes de carga por carretera; Huaraz, 2018 (e). Elaborar un plan de mejora con el uso de la cubicación en las micro y pequeñas empresas del sector-rubro transportes de carga por carretera; Huaraz, 2019.

La investigación se justifica por la importancia que tienen las MYPES de transporte por carretera, y las particularidades que presenta la capacitación en la actualidad, utilizando el modelo de cubicación. Estos hechos son importantes para conocer, a través de los resultados de la investigación sobre capacitación, los principios en que se basa la cubicación, referidas a la cuantificación de las cantidades de obra o volumen, incluyendo las inversiones presupuestadas por las empresas.

El sustento teórico de la presente investigación, está basado en el enfoque de la capacitación. Dessler y Varela (2009) la define como la etapa que está enfocada en desarrollar las habilidades de los empleados para desarrollar sus destrezas técnicas en el proceso del trabajo. Esto permitirá a las MYPES conducirse de manera eficiente. De la misma manera, está sustentada por Cuatrecasas (2014), mencionando que la gestión de calidad es un proceso que implica cuatro actividades: planificar, organizar, dirigir y controlar.

La justificación profesional de la presente investigación, se justifica porque puede ser utilizada como guía para los investigadores y estudiantes, que busquen desarrollar con más precisión las capacitaciones sobre gestión de calidad de las empresas. Los

hallazgos que se encuentran en el contexto de las MYPES, van a generar beneficios, mediante la mejora de la economía y desarrollo del país, utilizando y aplicando adecuadamente las estrategias señaladas en la investigación.

La justificación práctica de la investigación, trae consigo beneficios a los representantes de estas empresas, porque permitirá una mejora a largo plazo en la planificación, por medio de estrategias generadoras de participación del colaborador, lo cual construye un entorno laboral adecuado para el desarrollo de las actividades. Todo representante e interesado, debe tener conocimiento sobre capacitación, para aplicar correctamente a la hora de ejecutar su implementación, de esa forma, lograr buenos resultados en recursos humanos, y seguir siendo líder dentro del entorno del mercado.

Así mismo, la tesis forma parte del compilado de investigaciones de la Universidad y del repositorio académico de la Escuela Profesional de Administración de la ULADECH. Por lo tanto, la investigación sirve como base a futuras investigaciones, tanto descriptivas como correlacionales y explicativas.

La investigación desarrollada, respecto a la metodología, es de tipo cuantitativa y de alcance descriptivo, las fuentes que fueron utilizadas para el recojo de la información fueron confiables como son: libros, tesis validadas recurriendo a sus resultados, e informaciones publicadas de acuerdo al estudio.

La investigación se ha desarrollado en base a la observación y el análisis de resultados, siendo viable debido a que el estudio cuenta con recursos propios (financieros, humanos y materiales). La información necesaria para la investigación

es precisa y confiable, obtenida mediante revisión de literatura. La medición de las variables utiliza técnicas de investigación, tales como: las encuestas aplicadas estructuralmente, con preguntas cerradas, realizadas a los directivos y trabajadores de las MYPES investigadas, con lo cual se construyó la base de datos; y su procesamiento mediante el programa estadístico SPSS V.25, para la respectiva presentación en gráficas, tablas y su posterior análisis.

Por lo tanto, se tiene como resultado de la investigación: que el 29,9% de los representantes del sector transporte por carretera, oscilan entre 34 a 37 años, el 61,2% es de género masculino y el 34,3% posee estudios a nivel superior no universitario. En cuanto a la gestión de calidad: el 52,20% está de acuerdo con la identificación de los objetivos; y el 35,8% no comparte la idea de planificación de estrategias para la mejora continua. Así mismo, en capacitación: el 50,7% está en desacuerdo con su análisis, el 49,3% no admite planes de capacitación sobre ubicación, el 38,8% no concuerda con las técnicas de aprendizaje y el 34,3% desea una evaluación de los resultados logrados.

## II. Revisión de literatura

### 2.1. Antecedentes.

Gonzales (2016) en su estudio sobre *“Caracterización de la Gestión de calidad bajo el uso de instrumentos normativos de gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de Huaraz, 2016”* realizada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, tuvo el objetivo de identificar las características de gestión de instrumentos normativos del sector servicio en otros tipos de transportes regulares. La metodología utilizada es de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo, de diseño no experimental, aplicada a una población de 47 empresas; realizada mediante un cuestionario estructurado de 15 interrogantes cerradas. Los resultados fueron: el 58% de los representantes encuestados tienen de 40 años a más. Se concluye que, en otro tipo de transportes regulares de pasajeros de Huaraz, afirmaron que los trabajadores incumplen con las funciones asignadas en cuestión de tiempo, de atención, para realizar trámites en las oficinas de la empresa.

Pintado (2018) en su tesis titulada *“El marketing como estrategia de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector-transporte terrestre de buses, ruta Chimbote Huaraz Chimbote, año 2017”*. Su objetivo general fue describir las características en la aplicación de marketing, una estrategia de gestión de calidad en el sector transporte terrestre en buses. La metodología utilizada es de tipo descriptivo, con nivel cuantitativo, de diseño no experimental - transversal, tienen como población a 8 empresas, recolectando datos consistentes a través de un

cuestionario; se obtuvieron los siguientes resultados: respecto a los representantes de las MYPES, el 75% oscila entre 31 a 50 años, el 62,5% es de género masculino, y en cuanto al grado de instrucción, el 62,5% posee estudios superiores universitarios. El 100% son colaboradores, que representan la administración, el 75% trabaja de 7 años a más, las empresas brindan servicio en el rubro, con la finalidad de generar ganancias. Referente a la gestión de calidad: el 62,5% menciona que tiene conocimiento sobre la gestión de calidad, el 37,5% tiene conocimiento sobre las técnicas, el 87,5% tiene conocimiento sobre marketing, el 62,5% utiliza publicidad, como carteles entre otros; y por último resultado, el 87,5% no toma mucho interés en utilizar las herramientas que ofrece el marketing. Llegando a una conclusión: se describe que todas las micro y pequeñas empresas del rubro transportes, tienen conocimiento sobre términos relacionados a la gestión de calidad, a diferencia del desinterés sobre marketing.

Alfaro (2016), desarrolló una investigación acerca de *“Caracterización del financiamiento y capacitación de las MYPES del sector servicios, rubro transporte terrestre de carga pesada en el distrito de la Esperanza, Trujillo, 2016”* para obtener el título profesional de licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; con el objetivo de identificar las características principales de la capacitación y del financiamiento de las MYPES del sector servicios, rubro transporte terrestre de carga pesada. Esta investigación es desarrollada mediante la metodología de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental - transversal, aplicada a una población de 23 representantes, mediante un cuestionario estructurado de 17 preguntas. Los resultados fueron: que el 48% de empresarios

oscilan entre los 51 años, el 83% es del género masculino, y el 43% cuenta con grado de instrucción de secundaria. En cuanto a la capacitación: el 91% no la recibe, el 87% asistió a cursos de capacitación, el 43% fue capacitados en temas de mantenimiento y seguridad, y el 78% menciona sobre el tema de la capacitación, que es un gasto. El autor concluyó que los representantes no realizan, ni reciben capacitaciones debido a que lo consideran como una mala inversión.

Luque (2015) en su investigación titulada *“Proceso de capacitación y calidad de servicio en la empresa de transporte público urbano José María Arguedas-Andahuaylas 2015”* realizada en la Universidad Nacional José María Arguedas. Tuvo como objetivo principal de analizar la diferencia entre la capacitación y la atención al cliente en el transporte público en Andahuaylas; investigación realizada con la metodología de enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional; aplicada a una población de 70 trabajadores, los datos se recopilaron mediante el instrumento de cuestionario, elaborado con 20 preguntas. Se tuvo los siguientes resultados: el 54% es del género masculino, el 30% oscila entre los 25 años, y el 45% tiene grado de instrucción de secundaria completa. En cuanto a la capacitación, el autor encontró que el 70% de los encuestados no fueron capacitados, el 35,72% señala que la calidad de servicio es baja, el 42,86% no cuenta con habilidades de trabajo, 35,71% cuenta con capacidad de respuesta, y el 31,43% está de acuerdo con la empatía hacia la atención al cliente. De acuerdo con los resultados que obtuvo el autor concluye que los dueños de las empresas de transporte público no realizan capacitaciones.

Quijano y Silva (2016) en su investigación desarrollada para obtener el grado de titulación en licenciado en Administración, titulada *“Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transportes Civa – Chiclayo 2016”* investigación realizada en la Universidad Señor de Sipán, tuvo el objetivo de identificar la relación de la selección del personal por el desempeño de sus actividades en la empresa de transportes, investigación desarrollada con el uso de la metodología de tipo cuantitativo, aplicada a una población de 213 clientes. Se obtuvo los siguientes resultados: el 92% se encuentra de acuerdo con la evaluación del desempeño, el 55% se encuentra de acuerdo con la identificación de las necesidades del personal; y el 66% realiza la selección de personal, para desempeñar las actividades. Por lo tanto, el autor concluye que la organización viene desarrollando las etapas de selección del personal en su totalidad.

Villavicencio (2014) desarrolló una investigación acerca de *“La calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa transportes Línea S.A. Trujillo 2013”*, desarrollado en la Universidad Nacional de Trujillo, con el objetivo de analizar la calidad de servicio en la recepción de carga y encomiendas, mediante la metodología de estudio de tipo cuantitativo, y de nivel descriptivo, con un diseño transeccional, métodos deductivo-inductivo, analítico-sintético. Se utilizó la encuesta, como técnica, aplicada a 384 personas; obteniendo que: el 41% de los directivos de la empresa tienen entre 25 a 34 años, el 32% menciona ser indiferente en cuanto a la satisfacción de los clientes, el 39% menciona que cuentan con una buena atención al cliente, en el momento de la recepción y despacho de las mercaderías, el 36% de las unidades cuentan con implemento de

seguridad para su personal, el 52% de los transportistas se diferencian mediante el uniforme de la empresa, el 38% se encuentran en desacuerdo con la apariencia del espacio del local, el 32% prefieren enviar sus cargas y mercaderías por el prestigio que tiene la empresa; y el 70% de los clientes, mencionan que sus productos llegan en un buen estado. Por lo tanto, el autor concluye, que las instalaciones no se encuentran en un buen estado y el trato de atención al cliente genera confianza en sí misma.

Cavalié (2018) en su tesis titulada “*Gestión de calidad en la capacitación de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte- trimóvil de la ciudad de Tingo María, año 2017*” realizada en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, con el objetivo principal de proponer un modelo de la gestión de calidad, tomando en cuenta la importancia de la capacitación de las organizaciones en rubro transportes trimóvil en la ciudad de Tingo María. La investigación fue realizada mediante la metodología de diseño no experimental; de alcance descriptivo, tomando en cuenta tan solo a diez organizaciones del rubro, con 20 integrantes en la participación de la investigación; por lo que se aplicó un cuestionario que consta de 18 preguntas para una información concreta. Los resultados de los dueños de las microempresas, oscilan entre la edad de 31 a 50 años, así mismo, el 100% es del género masculino y el 60% tiene estudios de educación secundaria completa; en cuanto a su colaboración, el 50% labora entre 0 a 3 años en su cargo; y la permanencia que se cuenta en el mercado es del 80% con más de 7 años. El 100% cuenta con más de 11 trabajadores, el 100% no son familiares; y el 90% de las micro y pequeñas empresas instituidas generan ganancia.

Referente a la gestión de calidad sobre la capacitación, menciona que el 60% no tienen conocimiento sobre la gestión de calidad, y el 40% no conoce las técnicas modernas sobre la gestión de calidad, el 50% posee iniciativas en resolver los problemas sobre el tema, el 50% cuenta con estrategias o técnicas en cuanto a la medición en el rendimiento de puntuación de cada colaborador, el 80% de cada empresa desea contribuir con la mejora de la calidad de la empresa, el 60% realiza capacitaciones entre 1 a 2 veces al año, así mismo, ellos consideran en un 60% que representa una inversión en cuanto a la capacitación. Por lo tanto se concluye que las organizaciones no tienen conocimiento sobre Gestión de calidad en la capacitación, ya que ellos no lo ven como una inversión, y creen que no influye en el desarrollo de sus actividades del día a día.

Carreño (2017) en su tesis titulada *“Caracterización de la gestión de calidad y financiamiento de la MYPE, rubro transporte de carga de ruta Sullana-Lima-Sullana año 2017”* tuvo como objetivo final, la descripción de la gestión de calidad y el financiamiento en el rubro transporte, investigación realizada bajo la metodología descriptiva, como cuantitativa y no experimental - transversal. Con una población de 10 personas, con la técnica de encuesta, conformado por 22 preguntas respecto a la gestión de calidad; muestra que el 52% si cuenta con gestión de calidad. El 90% de estos, considera como importante a la gestión, ya que cuenta con competencia derivada en el rubro, además, considera que el financiamiento es relevante para el desarrollo de las etapas del trabajo de las MYPES. A modo de conclusión, para las micro y pequeñas empresas del rubro, es indispensable tener en claro lo qué es

gestión de calidad, ya que a través de ella se puede mejorar y resolver problemas de la organización, teniendo aptitudes frente a su competencia.

Sánchez (2016) en su investigación titulada *“Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las MYPE del sector transporte de pasajeros – rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016”* desarrolladas en la Universidad ULADECH, tuvo como objetivo describir las características principales de la capacitación y la gestión de calidad en el rubro auto colectivo; investigación desarrollada mediante la metodología de tipo descriptiva y cuantificada. Sánchez obtiene resultados a partir de un cuestionario de 23 preguntas, aplicadas a una población de estudio de 20 MYPES del sector transportes, se concluye que el 75% piensa que la capacitación es una inversión, el 85% menciona que es una herramienta de mejora empresarial, el 85% sostiene que el desarrollo de la gestión de calidad trae consigo ventajas y el 100% de las MYPES describieron que su desarrollo genera rentabilidad en su organización. El autor concluye: que la capacitación es una herramienta que permite desarrollar las habilidades y lograr los objetivos empresariales.

García (2018) en su tesis titulada *“Plan para la creación de un departamento de logística en una empresa de transporte pesado”* desarrollada en la Universidad de San Carlos de Guatemala, tuvo como objetivo describir la implementación de un sistema de integración de la logística interna de la empresa de transportes pesado; investigación realizada en base a la metodología de tipo descriptiva y diagnosticada, realizada a una población de 10 personas, con la técnica de la encuesta, con un cuestionario conformado por 32 preguntas elaboradas. Se tiene: que el 60% brinda un

buen servicio a los clientes, el 40% de las empresas de transporte generan confianza en sus clientes, el 60% brinda confianza en cuanto a la motivación de los servicios de logística, el 36% califica de regular la forma de la recolección y del empaque de los productos en la recepción, el 48% de los encuestados mencionan que el servicio de transporte es bueno y el 70% se encuentra satisfecho con la entrega de carga al cliente. El autor concluye que, para las empresas de transporte de carga, es necesario contar con el área de logística, que le permita mejorar en cuanto a la entrega y la coordinación de esta.

Miguez (2013) desarrolla una investigación titulada “*Modelo conceptual de la Gestión de Calidad para el servicio de formación de conductores para vehículos de transporte terrestre pesado; realizado en la Universidad Nacional de Colombia-Bogotá*” con el objetivo de proponer un modelo de gestión de calidad en la formación de los conductores de vehículos; investigación realizada y de enfoque cualitativo, aplicada a 136 conductores, con un cuestionario estructurado por 37 interrogantes. Sus resultados determinaron que, el 95% de los empresarios son de género masculino, el 31% conoce las normas para conducir en transporte de carga, el 87% ocupa el primer puesto en la forma de llegar al peatón, y el 58% de los conductores son amables y pasivos en ceder el paso en los cruces peatonales. El autor concluyó: que la clave para reducir lesiones generadas por accidentes de tránsito, son las estrategias en educación y capacitación, que se debe aplicar a los conductores, pero no son variables determinantes, al contrario, solo son factores que forman el comportamiento de estos.

Naulaguari y Zuña (2014) desarrollaron una tesis acerca de *“Diseño de un sistema para la Gestión Administrativa de una Cooperativa de Transportes de Pasajeros en buses - Río Paute – Ecuador”* para la obtención del título de ingeniera comercial en la Universidad de Cuenca. El objetivo del trabajo de investigación fue: elaborar un diseño del sistema de la Gestión Administrativa para el transporte; investigación realizada mediante una investigación de nivel descriptivo y de tipo cuantitativo, que permitió el recojo de información; obteniendo los siguientes resultados: El 45% respondió que, a veces reciben capacitaciones en la empresa que laboran; concluyendo que: la empresa corporativa “Río Paute” no tiene un organigrama estructural, ni especifica las funciones de cada cargo, por ello no cumple con un proceso adecuado en la organización.

Torres y Poveda (2014) realizaron un estudio acerca del: *“Diseño del Sistema de Gestión integrado de Salud Ocupacional y Medio Ambiente para la Empresa Teca Transporte S.A”*, realizado en Bogotá, cuyo objetivo consistió en diseñar el sistema de gestión que necesita la empresa para su posterior desarrollo, para el trabajo de investigación se utilizó un diseño no experimental, de nivel descriptivo y de tipo cuantitativo. Por lo tanto se concluye que el estudio de las diversas etapas con los métodos seleccionados en el área administrativa y en la dirección general de operación; permitió implementar el método PHVA, logrando mejorar la seguridad, gestión ambiental y salud ocupacional en la empresa de transportes en estudio.

Herrera (2012) en su tesis titulada *“Plan de capacitación para pilotos de transporte pesado en una empresa de servicios en Guatemala”* desarrollado en la Universidad de San Carlos de Guatemala, tuvo como objetivo: armar el plan de capacitación de

mantenimiento preventivo para los conductores de transporte pesado, de una empresa en Guatemala, investigación realizada mediante la metodología analítica – sintética, aplicada a una población de 10 conductores, mediante el instrumento de cuestionario compuesto por 20 preguntas; obteniendo los siguientes resultados: El 100% no recibió capacitación hasta la fecha, el 98,4% cree que es necesario su implementación, el 80% necesita ser capacitado sobre prevención de accidentes en el momento del traslado de carga; y el 76,4% considera que debe mejorar su desempeño personal. Por lo tanto, el autor concluye, en base a los resultados encontrados, que el diseño del plan de capacitación de los conductores dentro de la organización es indispensable.

Solórzano (2013) en su tesis titulada *“Diseño del programa de capacitación, procesos y beneficios para los transportistas informales de carga pesada que operan en la ciudad de Guayaquil y que deben regularizarse de acuerdo con la norma de transporte vigente en el país”* desarrollada en la Universidad Estatal de Milagro. Esta tuvo como objetivo: analizar los motivos de informalización de los transportistas de cargas pesadas de una empresa de la ciudad de Guayaquil. La investigación fue realizada en base a la metodología de tipo exploratoria y descriptiva, con enfoque cuantitativo, aplicada a una población de 331 personas; desarrollada con un instrumento: el cuestionario, compuesto por 9 preguntas elaboradas; obteniendo los siguientes resultados: El 59% no son formales, debido a que existen problemas legales, el 75% de los representantes no realiza ninguna capacitación, el 45% desconoce de programas de capacitación, el 35% desea ser capacitados para mejorar en su desempeño, el 65% indica que deben de implementarse la capacitación en la

organización. Por lo tanto, el autor concluye: que las empresas transportistas no cuentan, ni tienen idea de realizar capacitaciones dentro de su organización.

Jiménes, Solano, Sanchez y Cedillo (2015) desarrollaron una investigación titulada *“Cubicaje y su efecto económico en el costo logístico del transporte y competitividad Empresarial”*, realizada en el Instituto Mexicano del Transporte, tuvo el objetivo de identificar el impacto del cubicaje, sobre los costos de la logística de las empresas de transportes; investigación realizada mediante la metodología cuantitativa y revisión documental, para describir, registrar, analizar e interpretar una población de 22 transportistas de carga.

Entre sus resultados, se tiene: el 92% son eficientes realizando la actividad de la cubicación, el 93,4% usa con eficiencia los contenedores, el 29% cubre el espacio nominal de la carga, el 79,9% son eficientes en la capacidad de cubicación, el 84,9% hace uso correcto del contenedor, el 82,3% mantiene la capacidad que cubica la estiba, por lo que la superficie utiliza el 96,7%. Por lo tanto, el autor concluye: que el cubicaje de los transportistas es de mucha importancia, permitiendo la gestión de logística a la empresa.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación.**

### **2.2.1. Gestión de calidad.**

#### **Definición de la gestión de calidad.**

Camisón, Cruz y González (2006) definen a la gestión de calidad, como un proceso que permite a las organizaciones contar con una mejora continua, en

donde describen que el personal y/o trabajadores tienen que estar involucrados en las actividades que desarrolla la organización, en producción y/o servicio. Dependiendo el tipo de empresa, y de las actividades realizadas.

Camisón et al. (2006) mencionan que la calidad, en la actualidad se maneja equivocadamente, deduce, que pueda ser por los términos mal traducidos, y que se conoce en inglés como Quality, con dos distintos significados, el primero que influye en la calidad de la persona, y el segundo relativo a su cualidad. A diferencia, su significado en español es tan distinto, que no influye mucho en el mundo, ya que el concepto no tiene mucha importancia, existen diferencias limitadas en su manejo o descripción. Al conocer el término de quality se comete un error, causando confusión a muchas personas para diferenciarlo, puesto que ello puede determinar una causa con significativo efecto, o la forma de sentir, con una emoción en el pensamiento. Por lo tanto, la definición de calidad es tan extensa y profunda, que ninguna persona es apta para interiorizar el concepto, ni manifestar que ha evolucionado de forma aislada.

Camisón et al. (2006), señalan que, para crear los medios sobre cultura de la calidad en una empresa, orientada a satisfacer las expectativas y las necesidades de los clientes, utiliza sistemas de mejora continua. Es por ello que, sus principios están trazados en el compromiso de los altos directivos, y están involucrados en el personal, quienes son partícipes en el desarrollo de las actividades.

Cuatrecasas (2014) considera que, para una buena calidad en un servicio o producto, se tiene que considerar la mejora continua (ciclo de aprendizaje), que es definido como ciclo de PHEA (planificar, hacer, estudiar, actuar) que también es conocido en inglés como PDCA (Plan, Do, Check, Act). El ciclo de Deming es importante implementarlo en una organización, en el sistema de procesos; porque se adquiere mejoras integrales de competitividad en el entorno del mercado, teniendo como objetivo reducir los costos, ser más eficientes en la optimización de la productividad, disminuyendo los precios del servicio brindado, un mejor posicionamiento, y una mejora en la participación del mercado, teniendo en cuenta la rentabilidad de la organización. Entre los cuales, se considera:

Plan (Planificar): se tiene en cuenta la recopilación de información de la empresa, para así poder diseñar las metas, para trazar objetivos, con el fin de lograr una mejora en el beneficio de la empresa. Se desarrolla desde la recopilación de los procesos de datos, descripción de los resultados que se desea obtener, y desarrollar conocimiento sobre los productos o el servicio que se brinda, (Cuatrecasas, 2014).

Do (Hacer): tener en cuenta la incorporación de nuevas estrategias para el buen funcionamiento del plan, teniendo como objetivo la recolección de datos para la siguiente etapa, (Cuatrecasas, 2014).

Check (Verificar): en la verificación se desarrollan las mejoras que se adquieren de las fases de: plan, hacer, que toma importancia para el

cumplimiento de los procesos establecidos como estrategias, para la evaluación y especificación de la conclusión, (Cuatrecasas, 2014).

Act (Actuar): considerando todo el proceso de las 3 fases anteriores, no se puede actuar si se cuenta con errores, para ello, se tienen que realizar los cambios de mejora en la generalización de actividades, (Cuatrecasas, 2014).

El ciclo de Deming especifica, para una mejora de calidad, tener en cuenta la planificación del cambio, la prueba, el conocimiento y conciencia de los resultados, la adaptación al cambio y pruebas bajo condiciones diferentes, (Cuatrecasas, 2014).

Al definir la gestión de calidad, existen muchos términos o significados que pueden distinguirlo de otros; como en la literatura del desempeño de una empresa, en la dirección administrativa y en la gestión, (Cuatrecasas, 2014).

La dirección en la gestión de calidad, dependerá de los roles y las competencias que desarrollan los directivos en el desdoble de la dirección del trabajo. De la misma manera, dependerá del análisis de la implantación de los principios que realizarán los directivos; según Camisón et al. (2006), mediante la planificación, organización y control, la calidad experimenta ascensos continuos, en los procesos de producción de bienes y servicios con los que cuenta una empresa. Tarí (2000) por ejemplo, utiliza la dirección de calidad como herramienta, que la implanta en todas las organizaciones, interviniendo en el logro de los objetivos y desarrollo, con aspectos de mejora continua.

El liderazgo y compromiso de la alta dirección: quienes son los encargados de llevarlo a la práctica, ya que los directivos, son las personas idóneas y los encargados de desarrollar e implantar la gestión de calidad, con la participación constante y la mejora de las deficiencias. El análisis de los principios de la gestión de calidad total, se basa en la medición de los cambios y las formas de desarrollo, que establece la aplicación de los principios, (Cuatrecasas, 2014).

### **Los indicadores de la gestión de calidad**

Empiezan en la elaboración de objetivos, pasando a la propuesta de estrategias, planificación de actividades, verificación y control de resultados. Son objetivos que la organización se traza para el logro de la misión y visión del negocio, seguida del establecimiento de estrategias que propone la empresa para el desarrollo de sus actividades. La planificación de actividades es considerada como aporte para que el personal maneje bien la empresa, y alcance los objetivos. La verificación siguiente es la evaluación, de acuerdo a lo planeado en los indicadores anteriores, para luego ser analizado de acuerdo a los resultados obtenidos. El control de los resultados, es previo al desarrollo de las actividades que realiza la organización para la toma de decisiones. Esto último se manifiesta a través de la decisión que los directivos y/o representantes, toman acuerdos para los resultados esperados; además, la herramienta de mejora como último indicador, es la propuesta de mejora que se tiene que realizar, de acuerdo a los resultados encontrados, (Cuatrecasas, 2014).

### **2.2.2. Capacitación en el modelo de ubicación de mercadería.**

#### **Definición de capacitación.**

Según Dessler y Varela (2009) la capacitación está encaminada, neta y exclusivamente, a la enseñanza de habilidades, técnicas y estrategias; de cómo preparar a los trabajadores de una organización en lo que está desempeñándose.

La función de entrenar o enseñar es del gerente y los directores.

## **El proceso de capacitación.**

Dessler y Varela (2009), señala respecto a la capacitación como tal, que debe tener un inicio inmediato, posterior a los hechos de la acción. Capacitar, se conoce como suministrar, inyectar lo nuevo o los conocidos conocimientos, habilidades y destrezas; que necesita un trabajador público o privado para que realice su trabajo de manera eficiente, y demostrar un nuevo manejo de complejidades en el trabajo.

Según Chiavenato (2020) afirman, que la capacitación se define como el proceso que contribuye al capacitando en la apropiación de conocimientos, se puede capacitar para visualizar el cambio de los comportamientos de personas o de las organizaciones donde laboran. Constituye una herramienta que hace posible el aprendizaje, y por esta razón, contribuyen a corregir las actitudes, habilidades y capacidades del personal en el puesto laboral.

### **Objetivos de la capacitación:**

- Fortalecer el desarrollo integral de trabajadores, así como de la empresa.
- Facilitar actitudes, habilidades, conocimientos y destrezas que orienten a la mejora del desempeño del trabajador.
- Contribuir a la disminución de los riesgos de trabajo.
- Favorecer la mejora y la productividad laboral, la calidad de servicio, y la competitividad de las empresas.

### **Tipos de capacitación.**

Chiavenato (2020) señalan que a través del tiempo se han considerado dos aspectos fundamentales:

Primero: Orientado fundamentalmente a las actividades del sector educativo, para la formación y preparación de las personas, con el fin de incorporarlos al mercado laboral; por lo que se llama también capacitación para el trabajo. El segundo aspecto, son las actividades que las empresas realizan para formar integralmente al personal de la organización, a esta actividad se llama capacitación en el trabajo.

Chiavenato (2020) señala que la capacitación para el trabajo está dirigida por un profesor, para dirigirlos académicamente, se realizan generalmente en las instituciones educativas públicas o privadas, a través de la acumulación de conocimientos teóricos, con base a programas especialmente elaborados, de carácter general. La evaluación se realiza mediante el contenido del aprendizaje, y de acuerdo con los resultados de los exámenes presentado por el educando, cuya calificación le gradúa académicamente

Dessler y Varela (2009) señala, que la capacitación en el trabajo viene por parte de las empresas, proporcionando a sus trabajadores conceptos, de acuerdo con las necesidades determinadas, según el nivel de ocupación. Los objetivos de este tipo de capacitación consisten en: mejorar los conocimientos, actitudes y habilidades del personal en el proceso de mejoramiento de su desempeño laboral en la empresa. El proceso enseñanza-aprendizaje está a cargo de un

instructor o un supervisor de la empresa, y la evaluación se realiza a través del desempeño que demuestra el trabajador en la actividad laboral, en la calidad de la empresa, y la productividad de la organización.

Dessler y Varela (2009) menciona que existen otras formas de capacitación, tales como la educación formal para adultos, mediante la educación no escolarizada; integración de la personalidad, que permite el cambio de las actitudes y habilidades del personal, y los equipos de trabajo; mediante las actividades recreativas y culturales, orientadas a la integración del trabajador con los grupos laborales y su familia; así como otras actividades, que mejoran la sensibilidad, la creación artística e intelectual.

### **Función de la capacitación**

Según Dessler y Varela (2009) como en todo proceso educativo, la capacitación cumple una función, específicamente consistente en la formación y actualización de los recursos humanos, cuyos resultados se observan en el mejoramiento de sus relaciones sociales y en su progreso personal. La capacitación, en la actualidad, es considerada como una actividad extraescolar de aprendizaje, y su importancia radica por la mejora cada vez más creciente del personal calificado, pero indispensable, para corresponder a los requerimientos de los avances tecnológicos; y por consiguiente, el aumento de la productividad en toda empresa, que desarrolla acciones de capacitación para la mejora de habilidades, actitudes y renovación permanente de los

conocimientos. Contribuye generalmente al enriquecimiento del clima organizacional, y eleva las competencias laborales en su contexto empresarial.

### **Importancia de la capacitación.**

Las acciones de capacitación cumplen con la necesidad de llenar un vacío, o una brecha, que dificulta el logro de las metas y objetivos propuestos en el plan operativo de la empresa, y que frecuentemente obstaculizan las tareas que el personal debe cumplir; según Dessler y Varela (2009), de este modo, los nuevos conocimientos infunden nuevas responsabilidades con base a las funciones que se realizan en la empresa. Así, las responsabilidades novedosas tienen una relación con los conocimientos que recibieron los trabajadores, donde tienen que tomar decisiones en el puesto laboral en que se encuentran; teniendo en cuenta que antes dependían de un colega anteriormente capacitado.

### **Principios de la capacitación.**

Todos los principios de la capacitación serán aceptados sin la necesidad de demostrarlos, según Dessler y Varela (2009) son:

La participación de todo el personal capacitado, es una principal necesidad en el desarrollo de las actividades en cada uno de los cursos. Se enfatiza que, en las exposiciones magistrales, deben darse espacios para que el personal capacitado pueda participar en el dialogo acerca de los temas que se desarrollan; en este caso, el participante demostrará responsabilidad en el cumplimiento del horario y su consiguiente participación en el curso;

estableciendo una mutua correspondencia entre el capacitador y capacitado. Cuando se presente alguna irresponsabilidad, por parte del que dirige la capacitación, puede generar en los capacitados una desconfianza sobre los temas que se tratan, y los participantes pueden demostrar lo mismo.

**La responsabilidad debe consistir en:**

- Demostrar puntualidad para iniciar el desarrollo de la capacitación.
- Presentar una buena imagen individual y grupal.
- Cuidar el entorno.
- Demostrar una buena organización.
- Debe haber suficiente material a entregar.
- Demostrar actitudes siempre positivas entre el capacitador y el capacitado.
- Utilizar un vocabulario adecuado.

La actitud de la investigación: Ambos actores involucrados en la capacitación necesitan de la actitud investigativa; porque se observa que los capacitadores muchas veces, no dominan otros saberes que tienen otros capacitados; por lo que, el capacitador debe ser un motivador de la investigación, despertando en los participantes la función de capacitación sistemática y permanente; que se puedan utilizar diversas estrategias, tales como: tareas para tiempos extras, con la realización de especiales observaciones o la escritura de notas de acontecimientos que le interesa al capacitado.

El espíritu crítico: El capacitador debe promover el aprendizaje cuando realiza preguntas espontáneas, despertando la motivación en el participante con algunas preguntas consistentes en:

Que les parece la temática,

Tenían pensado de esta manera.

Como les parece que se podría hacer en este caso.

Opinan ustedes que podría ser de la mejor manera.

Cuántas formas de hacer esta operación conocen ustedes.

La gestión cooperativa. Generalmente se logra mediante la resolución de problemas en grupos. Al formarse los grupos o equipos de trabajo, practican la ayuda mutua en forma práctica y completa, al aportar todos los integrantes en la resolución de problemas complejos, de tal forma que ayude a la capacitación de la organización o entidad.

### **Indicadores de la capacitación**

Teniendo como inicio a la observación de las necesidades de la capacitación, es importante para su realización, ya que es la etapa inicial y de la misma manera, la detección de trabajos ineficientes. Son consideradas como la etapa que permite evaluar las deficiencias de los trabajos y las técnicas de capacitación. Se considera, además, como una de las estrategias de la capacitación en la organización, al programa de inducción que permitirá a las organizaciones guiarse de acuerdo a sus planificaciones y la evaluación a nivel de la empresa. Luego, se evalúa los resultados esperados de acuerdo a la planificación.

Tenemos también, la evaluación de los recursos humanos, que consiste en la apreciación que el directivo realiza a su personal, en cuanto a la actividad encomendada y el desarrollo de sus actividades en cuanto a sus tareas y funciones, (Dessler & Varela, 2009).

### **Definición de cubicación de mercadería**

Jiménez et al. (2015) se refieren a la acción de acomodar las mercancías en un camión, caja semirremolque o contenedor multimodal, con el objetivo de llevar la mayor cantidad de carga para aprovechar al máximo la capacidad del tipo de transporte, respetando las restricciones tecnológicas de los vehículos (relación peso o volumen) y la normatividad establecida por las autoridades pertinentes, que permita minimizar los riesgos de la mercancía y garantizar la rentabilidad de las inversiones.

### **Procedimiento de cubicación de mercadería**

Jiménez et al. (2015) se puede realizar manualmente, acomodando la carga al interior del vehículo de transporte, o a través de la unitarización o estiba de la carga, utilizando un pallet o tarima para ser manipulada con un montacargas. La solución de cubicaje se ve afectada por el peso del producto mismo, sus dimensiones, la rotación de los productos, resistencia de su embalaje y de la capacidad de carga del medio de transporte.

### **Importancia de la cubación de mercaderías.**

Jiménez et al. (2015) señalan que, para el transportista, embarcador o cliente, es de vital importancia el cubicaje, ya que afecta el costo de operación de todos los involucrados en el proceso de suministro. El transportista subutiliza su capacidad instalada, mientras que, al embarcador o cliente, les puede resultar más caro el transporte por unidad movilizada, además del riesgo de tener mermas por un mal acomodo de las mercancías. Por lo contrario, un buen cubicaje es determinante en las maniobras seguras en el proceso de carga y descarga del producto, que disminuye los tiempos de entrega y contribuye a tener un proceso de distribución de las mercancías más ágil.

### **Capacitación en cubicación de mercadería**

Según el Organismo Técnico Ejecutor de Capacitación de Chile (2012) la capacitación laboral en cubicación, genera la obtención de conocimientos y competencias, que permite al personal ser competitivo, y lograr sus objetivos personales y empresariales que toda organización requiere, el bienestar de sí misma, y el desarrollo de nuevas habilidades.

#### **2.2.3. Micro y pequeñas empresas.**

Según la Ley N° 30056 (2013), son unidades económicas, constituidas por personas; ya sea en forma jurídica o natural, con funcionamiento de cada organización, o como una opción que se opta en el sector empresarial. Tiene como objetivo el desarrollo en las actividades de producción, transformación y/o la comercialización de bienes o servicios.

Según la Ley N° 30056 (2013) las características que estas organizaciones, según su rango, cuentan con número de colaboradores que consta de 1 a 10 trabajadores, la empresa pequeña entre 1 a 50 colaboradores. También son caracterizadas por su nivel de ingresos o ventas al año, como en las empresas micro, que contempla un máximo de 150 UIT, la empresa pequeña con un máximo de 150 UIT, y por último, la empresa mediana, que tiene ventas anuales 1700 UIT.

### **Características de las micro y pequeñas empresas (MYPES)**

Las MYPES se caracterizan por tener en cuenta todas las ventas o nivel de ingresos anuales que poseen cada entidad Ley N° 30056 (2013) y así mismo, son categorizadas en:

Microempresa: con ventas anuales como límite de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeñas empresas: con ventas superiores de 150 UIT y como máximo de 170 UIT.

Mediana empresa: con ventas superiores de 170 UIT y como máximo de 2300 UIT.

### **Importancia de las micro y pequeñas empresas.**

Cabe mencionar en la actualidad de la importancia de las MYPES en Perú, en el desarrollo económico y productivo, que es vital para la estructura de nuestro

país, ya que son organizaciones que contribuyen generando empleo; así mismo, reduciendo el índice de desempleo que se observa, y contribuyendo con el Producto Bruto Interno (PBI) (Ley N° 30056, 2013).

#### **2.2.4. Transporte de carga por carretera.**

##### **Definición.**

A. Transporte: Mira y Soler (2010) definen que el transporte de carga es considerado como el proceso de logística, en el que intervienen en la distribución de lo producido y las mercaderías; y es desarrollado tanto en las actividades de servicios, como en las empresas industriales, entre otras.

El transporte, en su sentido más amplio, es considerado como el traslado de cosas o personas de un lugar a otro, y el concepto más restringido es referente al desplazamiento a través de un vehículo.

Cuando se transporta por carretera se puede distinguir, en primera instancia, la consideración especial al transporte colectivo de personas; que se realiza mediante los buses. En el caso de transporte de mercancías, pueden prepararse en fardos, bidones, cisternas, pulverulentas (contenedores) y otros.

B. Los factores de eficiencia del transporte de carga por carretera. Destacando la importancia de las decisiones acerca de la selección del servicio de transporte, consiste en desarrollar el transporte de mercancías completamente, y a tiempo; para satisfacer al cliente, considerando las características físicas de la carga y el peso.

El tipo de vehículo: comprenderá la clase de chasis, la resistencia, entre otros.

C. Operaciones de transporte de carga por carretera. Se puede utilizar muchos tipos de transporte para realizar actividades de carga por carretera.

Mira y Soler (2010) dicen sobre operaciones de recorridos mixtos. Que existen vehículos de entregas urbanas y en forma mixta, para distribuir mercaderías a depósitos regionales; como son recorridos de media distancia hacia una determinada ciudad o zona urbana, que puede variar entre 6 a 7 descargas o entregas en estas áreas. En estas circunstancias, requerirá equilibrar viajes de entrega al local y media distancia; sin embargo, el vehículo no debe pasar de los límites de las dimensiones autorizadas para la ciudad, por lo que un pequeño vehículo articulado puede ser el más apropiado.

Operación de carga pesada en corta distancia. Este tipo de transporte se relaciona más con la limpieza de desmonte y el traslado de maquinaria pesada. Estos vehículos solo viajan a distancias cortas, en muchos casos los operadores eligen un vehículo de 8 ruedas.

D. Tipo de carga a transportar y el vehículo a contratar. Es importante decidir acerca del transporte del vehículo para contratar, de acuerdo a las características de los productos para ser transportados; seleccionando el más adecuado para los productos a transportar, de acuerdo a los tipos de carga.

D.1. Carga ligera. Se refieren a productos voluminosos de “alto coeficiente cúbico” Mercancías con bajo peso, donde el vehículo tiene una utilización de espacio muy alto con una capacidad baja de uso.

D.2. Carga pesada. El peso bruto en las carreteras son las que caracterizan el problema para seccionar un vehículo; así como las restricciones de peso por cada eje.

D.3. Carga mixta. En caso de transportar cargas ligeras y pesadas; se utilizan solamente cuando es necesario una carga mixta, balanceando la carga en forma que el volumen y el peso estén dentro de los límites permitidos.

D.4. Carga de alto valor. Debe tenerse en cuenta en el momento que se selecciona el vehículo; porque este tipo de cargas constituyen un riesgo de seguridad, que necesariamente se tiene que asegurar el chasis o una carrocería especial. Actualmente existen alarmas de muchas clases, contra robos, el uso de GPS, por lo que será necesario que los conductores estén capacitados, para actuar en caso de robos.

D.5. Mercancía peligrosa. Se realiza mediante camiones tanqueros que generalmente son utilizados en transporte de líquidos; cuando la mercancía es de alto riesgo, en la elección debe tenerse mucho cuidado, con la finalidad de evitar cualquier reacción química probable.

D.6. Mercancía perecible. Su transporte requiere mucha rapidez para llegar a su destino con oportunidad; por lo tanto, debe mantenerse en condiciones de temperatura especiales.

D.7. Carga frágil. Se dañan con facilidad cuando se manipulan. Se debe tener mucho cuidado al embarcar, proteger de golpes y deslizamientos.

E.8. Tipo de vehículos que se utilizan en el transporte de carga por carretera:  
Los tipos de vehículos de carga más utilizados son: Vehículo Articulado, Remolcador, Panel, Plataforma, Baranda, Furgón, Cisterna, Tanque frigorífico, Esparcidor de asfalto.

a) Factores de economía vehicular a considerarse. Los factores para considerarse en la economía vehicular son: costos fijos del vehículo, licencias de transporte, la cantidad de horas exigibles para el conductor, la flota de transportes debidamente programadas, así como la medición de productividad de transportes.

b) Los factores de regulación que deben tenerse en cuenta, son:

Aspectos clave que deben promoverse entre los transportistas para lograr un mejor desempeño en el servicio de transporte de carga por carretera.

F.9. Medición de la productividad del transporte

Para la medición de la productividad en el transporte de carga por carretera, debe considerarse los aspectos técnicos y económicos; teniendo en cuenta los

indicadores de eficiencia operacional tales como: la mejor coordinación y organización interna, generación o adopción de cambios tecnológicos.

G.10. Oferta de transporte de carga en rutas internacionales existentes en el Perú. El país ofrece diferentes servicios de transporte hacia los países de Latinoamérica, cuyos registros se encuentran en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Existen 68 empresas propietarias con una cantidad de flota de 1622 unidades vehiculares.

### **2.3. Marco conceptual.**

**Cubicación:** la cubicación es la estimación de volumen de un cuerpo, a partir de sus dimensiones, para reducir la cantidad de material requerido para ejecutar un trabajo. el nombre se deriva de la unidad de medición del volumen en el sistema internacional de unidades, es decir un metro cubico, (Torres y Poveda , 2014).

**Pallet:** es un término en ingles aceptado por la Real Academia Española (RAE), que de todas maneras también reconoce su versión como palé. Se llama pallet o palé a la plataforma formada con tablas que se utiliza para el almacenamiento y el traslado de mercaderías, (Pérez, 2019).

**Montacargas:** es un aparato de elevación que sirve para realizar transporte de material o personas. Cuenta con una plataforma que se desliza a través de guías metálicas dispuestas al efecto (Albaladejo, 2018).

**Transporte de carga:** los vehículos de carga son aquellos que han sido diseñados y contruidos para el transporte de mercancías. En términos generales, los vehículos de

transporte de carga pueden ser vehículos únicos motorizados, y con plataforma de carga, o resultar de la combinación de dos vehículos independientes (Lucana, 2015).

### **III. Hipótesis**

La presente investigación: Gestión de la calidad en la capacitación en el modelo de ubicación y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro transporte de carga por carretera; Huaraz, 2018, no presenta hipótesis por ser un estudio de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, en las que solo se describen las características de las variables, después de la recolección de datos; mas no se pronosticaron hechos o datos para poder probar vínculos de causa, (González, 2016).

## **IV. Metodología**

### **4.1. Diseño de la investigación**

Para el desarrollo de la investigación se consideró un diseño de investigación no experimental, transversal, porque no se manipularon ninguna de las variables de estudio, permitiendo el recojo de información en base a los resultados es transversal por lo que se desarrolla la investigación y se recopilaban los datos en un tiempo único y en un espacio establecido (Gomez, 2012).

La investigación fue de tipo cuantitativa, debido al procesamiento de los datos; en el análisis se utilizó programas estadísticos, que permitieron la comparación de otros resultados encontrados en los antecedentes de la investigación considerada, (Gomez, 2012).

El nivel de investigación fue de alcance descriptivo, ya que se describieron las principales características de la capacitación bajo el modelo de Cubicación en las MYPES, rubro transporte de carga por carretera (Gomez, 2012).

### **4.2. Población y muestra**

#### **Población.**

La población de estudio se conformó por 75 directivos de las empresas de transporte por carretera, extraído de la Dirección Regional del Ministerio de transportes y comunicaciones.

**Muestra.**

La muestra obtenida es de 63 micro y pequeñas empresas, para ello se tomó como base una población conformada por 75 MYPES.

Donde se aplicó la fórmula para población finita (Muestreo probabilístico) determinando 63 MYPES, que serán parte del desarrollo de la encuestas.

Considerando los siguientes datos: Z: 1.96 nivel de confianza, P:50% de aceptación, Q:50% de rechazo, error: 5%, N:

75 tamaño de la

<b>Datos</b>		
<b>Z</b>	=	<b>1.96</b>
<b>P</b>	=	<b>0.50</b>
<b>Q</b>	=	<b>0.50</b>
<b>E</b>	=	<b>0.05</b>
<b>N</b>	=	<b>75</b>
<b>n</b>	=	<b>?</b>

población.

Fórmula para población finita (Muestreo):

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

n = 63 directivos de las empresas de transporte por carretera.

### 4.3. Definición y operacionalización de variable e indicadores.

VARIABLE		Definición Operacional			Escala de Medición
Denominación	Definición conceptual	DIMENSIÓN		INDICADOR	
		Denominación	Definición	Denominación	Tipo: Ordinal
Gestión de la Calidad	Gestión de Calidad: Es un proceso que permite a las organizaciones contar con una mejora continua, en la que se describe al personal y/o trabajadores tienen que estar involucrados en la actividad que desarrolla la organización ya sea, en producción y/o servicio. (Cuatrecasas, 2014)	Plan (Planificar)	Es la primera fase, que permite identificar los problemas y las deficiencias con las que cuenta una organización, para luego establecer las mejoras mediante el objetivo propuesto, con el desarrollo de las herramientas, ente otros.	-Elaboración de objetivos -Establecimiento de estrategias -Planificación de actividades	
		Do (Realizar)	Es la fase de ejecución de las actividades que se planificaron, para mejorar las deficiencias determinadas en una organización.	-Cambios -Desarrollo de actividades	
		Check (Comprobar)	Es la verificación de los resultados, mediante los logros adquiridos respecto a los objetivos y metas que se trazaron al inicio de la etapa.	-Verificación -Control de resultados	
		Act (Actuar)	Es la comparación de los resultados obtenidos, en relación a los objetivos planeados, para luego proponer las acciones de mejoras y las prevenciones futuras.	-Toma de decisiones -Herramienta de mejora	
Capacitación en el modelo de cubicación	Capacitación bajo el modelo de cubicación. La capacitación está encaminada neta y exclusivamente a la enseñanza de habilidades, técnicas y estrategias, en preparar a los trabajadores de una organización (Dessler y Varela, 2009).	Detección de las necesidades en capacitación de cubicación en mercadería	Está referida al diagnóstico, como la primera etapa en cuanto a las necesidades que requiera mejorar la organización	-Detección de las necesidades de capacitación en cubicación de mercaderías. -Detección de trabajos ineficientes en cubicación de mercaderías.	
		Programas y planes de capacitación en cubicación en mercadería	Son instrumentos que permiten ser una suerte de guía en el desarrollo de la capacitación en el recurso humano	-Planear la capacitación en temas de mercaderías. -Técnicas de capacitación en cubicación de mercaderías. -Programas de inducción de la capacitación en cubicación de mercaderías.	
		Desarrollo de	Es la tercera etapa, en donde el gerente o el especialista en	-Puesta en práctica de la	

		la capacitación en cubicación de mercadería	brindar capacitaciones, deben de ejecutar acciones, luego de la planificación realizada en los procesos anteriores.	capacitación. en cubicación de mercaderías. -Participación de los directivos en la capacitación en cubicación de mercadería	
		Evaluación de resultados de la capacitación en cubicación de mercaderías.	Es la etapa final, en donde se realizan las evaluaciones de las mejoras en las actividades, previo al desarrollo de la capacitación al personal de la organización.	-Evaluación a nivel de la empresa -Evaluación de los recursos humanos. - Evaluación del desarrollo de las actividades.	

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la investigación se aplicó la técnica de la encuesta, y el instrumento utilizado fue un cuestionario conformado por 24 preguntas cerradas relacionada a los directivos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transportes de carga del distrito de Huaraz, 2018.

#### **4.5. Plan de análisis**

En esta etapa se utilizó el programa estadístico SPSS, v.25 con la finalidad de clasificar, ordenar, codificar los datos y la tabulación respectiva; se presentan los datos por medio de tablas y figuras.

Además, se realizó un análisis descriptivo, donde se da a conocer los cambios producidos al realizarse la implementación de la gestión de calidad con la capacitación en el modelo de cubicación.

Finalmente, se redactaron las conclusiones y recomendaciones del caso. También se realizó la confianza del instrumento por el método alfa de Cronbach, para determinar la fiabilidad del instrumento empleado en la recopilación de datos, para lo cual se realizó una prueba piloto.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnica e instrumento
<p><b>General:</b> ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en el modelo de cubicación y plan de mejora en la micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro transportes de carga por carretera; Huaraz, 2018?</p>	<p><b>General:</b> Describir las principales características de la Gestión de Calidad en la capacitación con el modelo de cubicación y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro transportes de carga por carretera; Huaraz, 2018.</p> <p><b>Específicos:</b> 1.- Describir las principales características de los directivos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro transportes de carga por carretera; Huaraz, 2018. 2.- Describir las principales características del modelo cubicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro transportes de carga por carretera; Huaraz, 2018. 3.- Describir las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro transportes de carga por carretera; Huaraz, 2018. 4.- Describir las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro transportes de carga por carretera; Huaraz, 2018. 5.- Elaborar un plan de mejora con el uso de la cubicación en las micro y pequeñas empresas del rubro transportes de carga por carretera; Huaraz, 2018.</p>	<p>Gestión de Calidad en la capacitación bajo el modelo de cubicación.</p>	<p><b>Población:</b> N= 300 directivos y trabajadores de las empresas de transporte por carretera.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra probabilística igual a n = 63</p>	<p><b>Tipo:</b> Investigación cuantitativa</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental – transversal.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario estructurado</p>

#### **4.7. Principios éticos**

La investigación de estudio estuvo basada en el “Código de ética para la investigación” de la ULADECH, aprobada el 25 de enero del 2016, por acuerdo del Consejo Universitario; con resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH Católica, la cual rige la normativa para la elaboración de proyectos de investigación, mediante 5 principios, tales como:

**Protección a las personas:** la encuesta aplicada a nuestra población de estudio fue realizada de manera anónima, garantizando la confidencialidad de sus respuestas, buscando la veracidad y la libre expresión. La seguridad de los encuestados se encuentra resguardada, ante efectos adversos por la información brindada.

**Beneficencia y no maleficencia:** tratándose de una investigación descriptiva, no se considera daño alguno en la ejecución del procedimiento metodológico. El diagnóstico para cada empresa en el ámbito de estudio generado por la obtención de resultados, actúan como beneficio primordial forjado.

**Justicia:** los resultados están sujetos a disposición de las personas encuestadas y a todo interesado en la investigación, ya que se encontrará en el portal de repositorios de la Universidad.

**Integridad científica:** Se mostró en todo momento rectitud y seriedad en el trabajo científico, extendiéndose al futuro ejercicio profesional; con base a las normas éticas que rigen la profesión, evaluando la presencia de algunos daños

y riesgos. Las partes del trabajo de investigación se mantienen de forma integrada a los objetivos planteados.

Consentimiento informado y expreso: Se contó con la manifestación voluntaria de las personas sujetas a la investigación, para que la información otorgada y que se utilizó en la elaboración de los resultados, solo se utilice para alcanzar los objetivos del presente trabajo.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados.

*Tabla 1* Respecto a las características de los directivos de las MYPES, del sector servicio rubro transportes de carga por carretera; Huaraz, 2018

Datos generales	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
<b>Edad de los directivos</b>		
26 años a 29 años	20	13,74
30 años a 33 años	13	20,63
34 años a 37 años	18	28,57
Mas de 38 años	12	19,05
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100,0</b>
<b>Género de los directivos</b>		
Masculino	41	65,08
Femenino	22	34,92
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100,0</b>
<b>Grado de instrucción de los directivos</b>		
Primaria	11	17,46
Secundaria	20	31,74
Superior no universitaria	23	36,50
Superior universitaria	9	14,29
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100,0</b>
<b>Tiempo que dirige la empresa</b>		
1 año	6	9,63
2 a 3 años	13	20,63
4 años a 7 años o más.	44	69,84
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los directivos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro transportes de carga por carretera -Huaraz, 2018

Tabla 2 Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte de carga por carretera; Huaraz, 2018.

<b>Características de las micro y pequeñas empresas</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
<b>Años de funcionamiento de la empresa</b>		
2 a 3 años	13	20,63
4 a 5 años	23	36,51
De 6 años a más	27	42,86
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100,0</b>
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 4 trabajadores	37	58,73
De 5 a 7 trabajadores	24	38,09
De 8 a más trabajadores	2	3,18
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100,0</b>
<b>Ingreso anual de la empresa</b>		
De 0 hasta S/. 51,875.00	31	49,21
Desde S/.51876.00 hasta S/ 587 917.00	28	44,44
Más de S/. 587 918. 00	4	6,35
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100,0</b>
<b>Tipo de constitución de la empresa</b>		
Persona natural	4	6,35
Empresa Individual de Responsabilidad Limitada- EIRL	28	44,44
Sociedad de Responsabilidad Limitada- SRL	26	41,27
Sociedad Anónima Cerrada- S.A.C	5	7,94
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100,0</b>
<b>Motivo de la creación de la empresa</b>		
Oportunidad de negocio	42	66,67
Expectativas económicas	21	33,33
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los directivos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro transportes de carga por carretera -Huaraz, 2018.

Tabla 3. Características de la gestión de calidad en las MYPES, del sector servicio rubro transportes de carga por carretera; Huaraz, 2018

<b>Gestión de calidad</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
<b>Ud. Identifica los objetivos como una empresa ya sea a corto y largo plazo.</b>		
Muy en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	12	19,05
Indiferente	3	4,76
De acuerdo	35	55,56
Muy de acuerdo	13	20,63
Total	63	100,0
<b>Ud. Planifica estrategias para el desarrollo de su Empresa</b>		
Muy en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	24	38,10
Indiferente	10	15,87
De acuerdo	23	36,51
Muy de acuerdo	6	9,52
Total	63	100,0
<b>Ud. Identifica procesos de sus actividades que serán desarrolladas en su empresa.</b>		
Muy en desacuerdo	9	14,29
Desacuerdo	13	20,63
Indiferente	7	11,11
De acuerdo	34	53,97
Muy de acuerdo	0	0
Total	63	100,0
<b>Ud. instruye a sus colaboradores respecto al manejo adecuado de la cubicación de las mercaderías.</b>		
Muy en desacuerdo	3	4,76
Desacuerdo	32	50,79
Indiferente	4	6,35
De acuerdo	16	25,40
Muy de acuerdo	8	12,70
Total	63	100,0
<b>En su organización desarrolla la planificación de las actividades en la cubicación de las mercaderías.</b>		
Muy en desacuerdo	10	15,87
Desacuerdo	35	55,56
Indiferente	4	6,35
De acuerdo	10	15,87

Muy de acuerdo	4	6,35
Total	63	100,0

---

Ud. Verifica el almacenamiento de las mercaderías para la cubicación de las mercaderías

---

Muy en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	3	4,76
Indiferente	37	58,73
De acuerdo	10	15,87
Muy de acuerdo	13	20,64
Total	63	100,0

---

Ud. Dentro de su organización controla los resultados en el uso adecuado de las herramientas de trabajo para la respectiva cubicación de las mercaderías.

---

Muy en desacuerdo	35	55,56
Desacuerdo	10	15,87
Indiferente	18	28,57
De acuerdo	0	0
Muy de acuerdo	0	0
Total	63	100,0

---

Ud. Toma la decisión de mejora en cuanto a las deficiencias que tenga la empresa.

---

Muy en desacuerdo	5	7,94
Desacuerdo	9	14,29
Indiferente	9	14,29
De acuerdo	31	49,21
Muy de acuerdo	9	14,29
Total	63	100,0

---

Ud. Cuenta con herramientas que les permite realizar mejor las cubicaciones de las mercaderías.

---

Muy en desacuerdo	11	17,46
Desacuerdo	31	49,21
Indiferente	6	9,52
De acuerdo	14	22,22
Muy de acuerdo	1	1,59
Total	63	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los directivos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro transportes de carga por carretera -Huaraz, 2018.

Tabla 4. Características de la capacitación en las MYPES, del sector servicio rubro transportes de carga por carretera; Huaraz, 2018.

<b>Capacitación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Realizan análisis de las necesidades de capacitación en cubicación de mercaderías</b>		
Muy en desacuerdo	24	38,09
Desacuerdo	8	12,7
Indiferente	5	7,94
De acuerdo	21	33,33
Muy de acuerdo	5	7,94
Total	63	100,0
<b>Existen trabajos ineficientes en cubicación de mercadería por el personal</b>		
Muy de acuerdo	7	11,11
De acuerdo	9	14,29
Indiferente	6	9,52
Desacuerdo	19	30,16
Muy en desacuerdo	22	34,92
Total	63	100,0
<b>Realizan planes que les permite desarrollar la capacitación en cubicación de mercadería</b>		
Muy en desacuerdo	13	20,63
Desacuerdo	33	52,38
Indiferente	4	6,36
De acuerdo	13	20,63
Total	63	100,0
<b>La organización elabora técnicas de capacitación en la cubicación en mercaderías</b>		
Muy en desacuerdo	16	25,39
Desacuerdo	26	41,27
Indiferente	12	19,05
De acuerdo	9	14,29
Muy de acuerdo	0	0,00
Total	63	100,0
<b>La organización cuenta con programas de inducción de capacitación en cuanto a la cubicación de mercaderías</b>		
Muy en desacuerdo	21	33,33
Desacuerdo	19	30,16
Indiferente	5	7,94
De acuerdo	18	28,57
Muy de acuerdo	0	0

Total	63	100,0
La empresa realiza capacitación en cuanto a la cubicación de mercaderías.		
Muy en desacuerdo	12	19,05
Desacuerdo	28	44,45
Indiferente	7	11,11
De acuerdo	10	15,87
Muy de acuerdo	6	9,52
Total	63	100,0
En su empresa existe la cooperación de los directivos en la capacitación de la cubicación		
Muy en desacuerdo	12	19,05
Desacuerdo	21	33,33
Indiferente	4	6,35
De acuerdo	25	39,68
Muy de acuerdo	1	0,59
Total	63	100,0
En su empresa evalúan los resultados de la capacitación en cubicación realizada		
Muy en desacuerdo	17	26,98
Desacuerdo	20	31,75
Indiferente	3	4,76
De acuerdo	23	36,51
Total	63	100,0
En su empresa existe la participación del área de recurso humano en la capacitación en cubicación de mercaderías.		
Muy en desacuerdo	14	22,21
Desacuerdo	15	23,81
Indiferente	14	22,23
De acuerdo	20	31,75
Muy de acuerdo	0	0,0
Total	63	100,0
Como resultado de la capacitación en la cubicación, la empresa genero cambios positivos en el desempeño del recurso humano		
Muy en desacuerdo	18	28,57
Desacuerdo	16	25,40
Indiferente	5	7,94
De acuerdo	20	31,75
Muy de acuerdo	4	6,34
Total	63	100,0

---

Como resultado de la capacitación en la  
cubicación, en la empresa se logró  
mejorar en las tareas y operaciones.

---

Muy en desacuerdo	9	14,29
Desacuerdo	17	26,98
Indiferente	12	19,05
De acuerdo	18	28,57
Muy de acuerdo	7	11,11
Total	63	100,0

---

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los directivos de las micro y pequeñas empresas del sector  
servicio-rubro transporte de carga por carretera - Huaraz, 2018.

## 5.2. Análisis de resultados

### **Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro transporte de carga por carretera; Huaraz, 2018.**

Respecto a las edades de los directivos: el 28,57% oscilan entre 34 a 37 años (Tabla. 1), los resultados coinciden con Alfaro (2016) quien menciona que el 48% oscilan las edades de 51 años, de la misma manera coinciden con Pintado (2018) quien menciona que el 75% son de edades de 31 a 51 años, también coinciden con Villavicencio (2014) quien resalta que el 41% de los directivos de la empresa, tienen entre 25 a 34 años, y Gonzales T. (2016) quien resalta que el 58% de los representantes encuestados tienen entre 40 a más años, la investigación se contrasta con Luque (2015) quien describe que los directivos, el 30% oscilan las edades de 25 años; por lo tanto, la gran parte de los directivos de las MYPES, del rubro transportes por carretera de Huaraz, son personas mayores que cuentan con experiencia, ya sea en su labor como en el rubro.

En relación al género de los representantes de las micro y pequeñas empresas es masculino eventualmente: el 65,08% en la investigación (Tabla 1), resultados que coinciden en un 95% en la evaluación de Miguez (2013), así mismo, Alfaro (2016) encontró que el 83% es del mismo género, también con Luque (2015) en un 54% y Pintado (2018) menciona que en 62,5% son del género masculino. Por lo tanto, la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro transportes de carga por carretera; Huaraz, son representados por directivos de género masculino conocedores del rubro.

Referente al grado de instrucción de los representantes: el 36,50% cuentan con grado de instrucción superior no universitario (Tabla 1), contrastado con Pintado (2018) que resalta el 62,5% de encuestados cuentan con estudios de superior universitario, así mismo, con el estudio de Alfaro (2016) quien manifiesta que el 43% cuentan con grado de instrucción de secundaria; también, Luque (2015) quien encontró que un 45% tiene grado de instrucción de secundaria completa y Cavalié (2018) que halló que un 60% cuenta con estudios de secundaria. Por lo tanto, las micro y pequeñas empresas, rubro transportes de carga por carretera vienen guiadas o administradas por personas con grado de instrucción superior no universitaria.

Respecto al tiempo que labora en la organización: el 69,84% señaló que entre 4 a 7 años (Tabla 1), se contrasta con Cavalié (2018) resaltando que un 50% de los representantes laboran solo entre 0 a 3 años en su cargo; asimismo, Pintado (2018) menciona que el 75% están trabajando más de 7 años. Por lo tanto, los directivos de las micro y pequeñas empresas, rubro transportes de carga por carretera ya vienen desarrollando o prestando servicios mayores a 4 años a más.

Respecto al tiempo de funcionamiento de la organización: el 42,86% permanece en el mercado 6 años a más (Tabla 1), así mismo, se menciona que la investigación coincide con Cavalié (2018) quién encontró que el 80% denota permanencia en el rubro. Por lo tanto, las micro y pequeñas empresas, rubro transportes de carga por carretera vienen brindando servicios en el mercado con una trayectoria de 5 años a más.

El 58,73% cuenta entre 1 a 4 colaboradores, que laboran en las micro y pequeñas empresas, rubro transportes de carga por carretera: (Tabla 1), la investigación se contrasta con Cavalié (2018) quien describe que la organización cuenta con 11 a más colaboradores. Por lo tanto, todas las organizaciones, según su actividad, tienen la necesidad de contar con más de 1 a 4 colaboradores, debido que se requiere de mucho apoyo para la realización de la actividad.

**Referente a las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro transporte de carga por carretera; Huaraz, 2018.**

El 49,21% de los ingresos anuales de la empresa son de 0 a S/ 51,875 (Tabla. 2). En nuestro entorno de la ciudad de Huaraz, se puede apreciar que el rubro de transportes de carga genera ingresos hasta S/51,875 anuales, que representa a una pequeña empresa, por lo tanto, debido que es importante tener en cuenta los ingresos para la apreciación de tipo de empresas constituidas en la ciudad.

En cuanto al tipo de constitución: el 44,44% representa a Empresa Individual de Responsabilidad Limitada - EIRL (Tabla. 2). Por lo tanto, la mayoría de empresas en investigación del sector servicio rubro transportes de carga por carretera; Huaraz, están constituidas como EIRL.

Con respecto a la creación de la organización: el 66,67% se creó por la oportunidad de negocio (Tabla 2), la investigación se contrasta por Cavalié (2018) resaltando que se creó las empresas con la finalidad de generar utilidades o ingresos, asimismo, con la investigación de Pintado (2018), quien también observa que el 100% de las organizaciones son creadas debido que es rentable y generan ganancias. Por lo tanto, se observa que hay una oportunidad de negocios en el rubro de transporte en nuestra ciudad de Huaraz; por lo que se ve como una ventaja en el servicio brindado, y así poder llegar a posicionarse en el mercado y generar rentabilidad.

**Referente a las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro transportes de carga por carretera; Huaraz, 2018.**

En cuanto a la identificación de los objetivos de la empresa, ya sea a corto y largo plazo: el 55,56% está de acuerdo con la identificación (Tabla. 3), la investigación coincide con los resultados hallados por Alfaro (2016) quien menciona que el 83% cuenta con objetivos que les permite brindar un buen servicio, pero contrasta con Cavalié (2018) quien menciona que el 60% no conocen sobre gestión de calidad. Por lo tanto, las micro y pequeñas empresas, rubro transportes de carga por carretera vienen desarrollando sus actividades, mediante el objetivo propuesto.

Respecto a si se planifica estrategias para el desarrollo de su empresa: el 38,10% se encuentran en desacuerdo (Tabla. 3), la investigación coincide con los resultados hallados por Cavalié (2018) quien menciona que el 40% desconoce las estrategias de la gestión de calidad, pero contrasta con Sánchez (2016) quien señala que el 59% conoce sobre estrategias de calidad, asimismo con los resultados de Sánchez (2016) quien menciona que el 85% considera que las estrategias de gestión de calidad permiten hacer competitiva a la organización. Por lo tanto, las micro y pequeñas empresas, rubro transportes de carga por carretera no planifican en su totalidad las estrategias que toman en cuenta la gestión de calidad para proponer un servicio mejorado a los clientes.

En relación a la identificación de los procesos de sus actividades dentro de la organización: el 53,97% señala encontrarse de acuerdo con la identificación (Tabla. 3) estos resultados hallados coinciden con los resultados de Sánchez (2016), quien indica que el 58,3% está de acuerdo con el plan de trabajo con el que cuentan. Por lo

tanto, las micro y pequeñas empresas, rubro transportes de carga por carretera identifican en su mayoría los procesos de actividades de su personal con la finalidad de realizar trabajos eficientes.

Con relación a la instrucción de los colaboradores, en cuanto al manejo adecuado de la ubicación de mercaderías: el 50,79% de los entrevistados estuvieron en desacuerdo (Tabla. 3), la investigación coincide con los resultados hallados por Cavalié (2018) quien indica que el 50% no cuentan con técnicas que les permite medir el rendimiento del personal. Por lo tanto, los directivos de las micro y pequeñas empresas, rubro transportes de carga por carretera van dando instrucciones, pero no en su mayoría para un buen desarrollo del manejo y procedimiento de la ubicación de las mercaderías.

En cuando a la planificación de las actividades en la ubicación de las mercaderías: el 55,56% se encuentran en desacuerdo (Tabla. 3), los resultados de la investigación coinciden con los resultados hallados por Sánchez (2016) quien menciona que el 50% no cuentan con planes empresariales basado en gestión de calidad; asimismo, con los resultados hallados por Cavalié (2018) quien menciona que el 50% no cuenta con técnicas y estrategias para el desarrollo de las actividades. Por lo tanto, las micro y pequeñas empresas, rubro transportes de carga por carretera deberán planificar en su totalidad sus actividades de desarrollo de las ubicaciones en mercaderías.

En relación a las respuestas a la verificación del almacenamiento de las mercancías, para la ubicación de las mercaderías, los encuestados señalaron que el 58,73% se encuentran indiferente (Tabla, 3), la investigación coincide con los resultados de

Carreño (2017) quien menciona que el 52% desarrolla la gestión de calidad previo a una supervisión. Por lo tanto, las micro y pequeñas empresas, rubro transportes de carga por carretera no vienen supervisando ni verificando en totalidad el almacenamiento de mercaderías que realizan el personal en su organización.

Ahora, en referencia al control de los resultados en el uso adecuado de las herramientas de trabajo, para la respectiva cubicación de mercaderías; se hallaron que en un 55,56% se encuentran muy en desacuerdo (Tabla, 3), la investigación contrasta con el estudio de Luque (2015), quien menciona que el 35,71% tiene eficiente capacidad de respuesta a los clientes. De la misma manera, contrastan con García (2018) quien menciona que el 60% considera que mejoraron en las actividades de desarrollo, previo al uso de las herramientas. Asimismo, Jiménez et al. (2015) quien identificó que el 79,9% son eficientes en la cubicación de las mercaderías. Por lo tanto, las micro y pequeñas empresas, rubro transportes de carga por carretera no realizan el control de las herramientas de trabajo dentro de la organización.

Sobre la toma de decisiones de mejora a las deficiencias de la organización; esta es avalada por el 49,21% de los encuestados que se encuentran de acuerdo (Tabla. 3), la investigación coincide con Carreño (2017) quien menciona que el 90% toma mucha importancia sobre la calidad para la mejora continua. Por lo tanto, los directivos de las micro y pequeñas empresas, rubro transportes de carga por carretera toman decisiones en bien de la organización.

En relación a contar con herramientas que les permita realizar mejor la cubicación de las mercaderías, los encuestados señalaron que el 49,21% se encuentra en desacuerdo (Tabla. 3), contrastando con la investigación realizada por Sánchez (2016), quien identificó que el 85% de las herramientas permiten mejorar a la organización. Por lo tanto, las micro y pequeñas empresas, rubro transportes de carga por carretera no cuentan con herramientas que les permita realizar el trabajo de la cubicación, a diferencia de otras empresas.

**Referente a las características de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro transportes de carga por carretera; Huaraz, 2018.**

En cuanto al análisis de capacitación en cubicación de mercaderías: el 38,09% están muy en desacuerdo (Tabla. 4), coincidiendo con los resultados de Luque (2015) quien describe que el 70% opinan en desacuerdo del desarrollo de la capacitación. De la misma manera, coinciden con Sánchez (2016) quien menciona que el 100% realizan el respectivo análisis. Por lo tanto, las micro y pequeñas empresas, rubro transportes de carga por carretera no realizan la evaluación de capacitación en la cubicación de mercaderías debido a la falta de información.

El 34,92% de encuestados están muy en desacuerdo con los trabajos ineficientes que tienen el personal, (Tabla. 4). Por su parte, Luque (2015) a su vez, menciona que el 77% está de acuerdo con los resultados óptimos del personal, pero contrasta con Jiménez et al. (2015) quienes indican que el 93,4% son eficientes en la adecuada cubicación de mercaderías. Por lo tanto, las micro y pequeñas empresas, rubro transportes de carga por carretera cuentan con personal que no desarrollan trabajos eficientes.

Los planes que les permite desarrollar la capacitación en cubicación de mercaderías fueron tomados por el 52,38% se encuentran en desacuerdo (Tabla. 4), coincidiendo con Herrera (2012), que describe que el 98,4% considera desarrollar la capacitación, también menciona que el 80% necesita ser capacitado en la prevención de los traslados de las mercaderías. Por lo tanto, las micro y pequeñas empresas, rubro transportes de carga por carretera no cuentan con planes que les permita realizar capacitaciones en la cubicación.

En cuanto a la elaboración de técnicas de capacitación en la cubicación: el 41,27% están en desacuerdo (Tabla. 4), la investigación contrasta con Cavalié (2017) quien da a conocer que el 50% de técnicas se aplican en la práctica. García (2018) a su vez, menciona que realizan capacitaciones de 1 a 3 veces. En conclusión, las micro y pequeñas empresas, rubro transportes de carga por carretera no cuentan con técnicas de capacitación que realicen dentro de su organización.

El 33.33% de empresarios no cuentan con programas de inducción de capacitación en cuanto a la cubicación: (Tabla. 4), la investigación coincide con Solórzano (2013) quien menciona que el 45% desconoce del programa de la capacitación. De la misma manera, coinciden con Alfaro (2016) quien menciona que el 91% no recibe capacitaciones, la investigación contrasta con Cavalié (2017) que señala que el 60% fueron capacitados en tema de reglas de tránsito. Por lo tanto, las micro y pequeñas empresas, rubro transportes de carga por carretera no cuentan con programas de inducción que les permita realizar la capacitación.

En cuanto a la capacitación de la cubicación de mercaderías: el 44,45% se encuentra en desacuerdo (Tabla. 4), por lo que los resultados de la investigación coinciden con los resultados de Cavalié (2017) que identificó que el 60% de los representantes lo consideran como una inversión, de la misma manera. coincide con Sánchez (2018). Por lo tanto, no todas las micro y pequeñas empresas, rubro transportes de carga por carretera realizan la capacitación en la cubicación de mercadería.

En cuanto a la existencia de la cooperación de los directivos en la capacitación de la cubicación: el 39,68% se encuentra de acuerdo que si existe (Tabla. 4), la investigación coincide con Sánchez (2018) quien identificó que el 80% de los representantes tienen el deseo de contribuir para un buen desarrollo de la gestión de calidad, pero contrasta con Carreño (2013) quien menciona que el 75% de los representantes no realizan ninguna capacitación. Por lo tanto, las micro y pequeñas empresas, rubro transportes de carga por carretera cuentan con directivos que ven el desarrollo de la organización y cuentan con deseos de capacitar al personal.

En cuanto a la evaluación de los resultados de la capacitación en cubicación realizada: el 36,51% se encuentran de acuerdo (Tabla. 4), la investigación coincide con Quijano y Silvia (2016) quien indica que el 92% está totalmente de acuerdo con la evaluación, de la misma manera, coincide con Herrera (2012), quien señala que el 76.4% mejoró en el desempeño del personal. Por lo tanto, los directivos de las micro y pequeñas empresas, rubro transportes de carga por carretera describen que evalúan los resultados de capacitación.

En cuanto a la existencia de la participación del área de recursos humanos en la capacitación: el 31,75% se encuentran de acuerdo (Tabla. 4), de la misma manera los resultados hallados coinciden con Quijano (2016) quien identifica que el 55% son capacitados. En conclusión, se describió que existe la participación y la colaboración del personal en temas de capacitación, que permite la mejora a las micro y pequeñas empresas, rubro transportes de carga por carretera.

Los resultados de la capacitación en la ubicación de la empresa, generan cambios positivos en el desempeño del recurso humano, mostrando que el 28,57% se encuentran de acuerdo (Tabla. 4), coincidiendo con Sánchez (2016) quien identifica que el 90% del personal mejoró de acuerdo a la necesidad de los clientes. Por lo tanto, los directivos de las micro y pequeñas empresas, rubro transportes de carga por carretera describen que hubo cambios positivos del personal en su desempeño.

El 25,4% de entrevistados no considera que la capacitación en la ubicación en la empresa, logra mejorar las tareas y operaciones (Tabla. 4) La investigación contrasta con Sánchez (2016) en la que el 100% se encuentra de acuerdo a con los resultados adquiridos. Por lo tanto, las micro y pequeñas empresas, rubro transportes de carga por carretera no perciben ningún resultado de la capacitación, por falta de la inducción en la organización.

## **VI. Conclusiones**

La investigación concluye, que las MYPES de transporte de carga no planifican ni realizan el análisis de capacitación en cuanto a las necesidades de la organización, que permita mejorar a las empresas mediante el desarrollo de programas y planes de capacitación. De la misma manera, desconocen el tema de gestión de calidad, debido a que no cuentan con objetivos claros y estrategias que les permita brindar un buen servicio y realizar la mejora continua.

Las características de los directivos, se encuentra entre las edades de 34 a 37 años, que son de género masculino, que cuentan con grado de instrucción superior no universitario; el tiempo que laboran en el cargo es de 4 a 7 años, cuentan con 1 a 4 colaboradores.

Las micro y pequeñas empresas del rubro trasportes, percibe ingresos entre 0 a s/51,875; y están constituidas como Empresa Individual de Responsabilidad Limitada- EIRL, cabe señalar que no cuentan con herramientas de trabajo en cuanto a la cubicación de la mercadería, la minoría realiza instrucciones del manejo de cubicación y verifica el almacenamiento de las mercaderías para la respectiva cubicación. A su vez, no reciben capacitación sobre cubicación de mercaderías.

En cuanto a la gestión de calidad, la minoría no identifica los objetivos que les permite alcanzar la visión de la empresa, pero planifican las estrategias de desarrollo, identifican los procesos de actividades, reciben las instrucciones de la cubicación de mercaderías, verifican el almacenamiento de las mercaderías de transporte, realizan el control de las actividades, y toman decisiones de cargo dentro de la organización.

No cuentan con herramientas que les permita realizar el trabajo de cubicación, por lo cual no ayudan a mejorar a la organización.

La minoría de los representantes realiza el análisis de capacitación, cuentan con trabajo ineficientes, cuentan con planes de desarrollo de la capacitación, y elaboran sus técnicas. Así mismo, la minoría cuenta con programas de capacitación viendo los resultados en la cubicación de mercaderías, además, los directivos cooperan para realizar las capacitaciones al personal, se evalúa los resultados de la capacitación, la minoría participa conjuntamente con el área de recursos humanos en la capacitación, los resultados de la cubicación de la empresa, generan cambios positivos en el desempeño de los colaboradores; por este motivo se logra mejorar las tareas y operaciones.

Las empresas a las que se le realizó el estudio presentan deficiencias en cuanto a la capacitación en cubicación, por lo que es necesario que se considere la elaboración de una propuesta de mejora, para que de esta forma adopten un proceso de mejora continua en estas organizaciones.

## **Aspectos complementarios**

### **Recomendaciones**

Recomendar a las MYPES del rubro transportes de carga, implementar la capacitación en la cubicación de mercaderías, de acuerdo a sus procesos, que son la detección de las necesidades, la elaboración de los programas, el desarrollo de la capacitación y la evaluación pertinente, que permita ver los resultados de la planificación. De la misma manera, recomendar a los representantes, que desarrollen en su totalidad la gestión de calidad, mediante las etapas del ciclo de Deming, lo que permitirá brindar un buen servicio, con calidad y aplicando la mejora continua en estas empresas.

A los directivos de estas MYPES se le recomienda realizar la evaluación de las necesidades de capacitación, y la gestión de calidad en la cubicación de las mercaderías, ya que cuentan con deficiencias en el desarrollo de los dos temas mencionados, generando así un ambiente de trabajo favorable para el logro de los objetivos de estas organizaciones.

Se recomienda a los representantes de estas MYPES, realizar el análisis de sus empresas, que les permitirá identificar las deficiencias con las que cuentan, y realizar las mejoras que se deben implementar en cuanto a las actividades que desarrollan el personal. Luego planificar las estrategias y las metas de trabajo.

Recomendar a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro de transporte de carga, en desarrollar el tema de la cubicación de mercadería, que le

permitirá medir el rendimiento de transportar las mercaderías y determinar el costo del envío, que debe saber el cliente para una mejor toma de decisiones.

Se recomienda aplicar el tema de la gestión de calidad en la organización, mediante la implementación de las estrategias, identificación de objetivos y la evaluación de los resultados para el bien y el desarrollo de la organización

Se recomienda la aplicación de la propuesta de mejora planteada en la presente investigación, de la gestión de calidad en la capacitación con el modelo de ubicación y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro transportes de carga por carretera; Huaraz, 2018; el cual se encuentra detallado en los anexos.

## Referencias bibliográficas

- Agencia Bloomberg. (12 de Diciembre de 2018). EE.UU. sufrirá escasez de conductores de camiones. *Gestión*. Recuperado el 22 de Enero de 2019, de <https://gestion.pe/mundo/ee-uu-sufrira-escasez-conductores-camiones-227034>
- Albaladejo, A. (2018). Montacargas. *Construmática*. Recuperado el 18 de febrero de 2020, de <https://www.construmatica.com/construpedia/Montacargas>
- Alfaro Santos, M. L. (2016). *Caracterización del financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte terrestre de carga pesada en el distrito de La Esperanza, provincia Trujillo, año 2016*. Trujillo - Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 23 de Enero de 2019, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8587>
- Bernilla, 2. (2014). *Manual Práctico para formar MYPES*. Lima, Perú: Edigraber. Recuperado el 1 de Junio de 2019, de [www.defontana.com/Software-ERP/PruebaGratis](http://www.defontana.com/Software-ERP/PruebaGratis)
- Camisón , C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid (España): Pearson Educación S.A. Recuperado el 2 de Junio de 2019
- Carreño Nima, W. I. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y financiamiento de la mype rubro transporte de carga de ruta Sullana-Lima-Sullana año 2017*. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 18 de Junio de 2019
- Cavalié Chumbe, M. L. (2018). *Gestión de calidad en la capacitación de la micro y pequeña empresas del serctor servicio, rubro transporte-trimóvil de la ciudad de tingo maría, año 2017*. Tingo María: Universidad católica los angeñes chimbote. Recuperado el 18 de Junio de 2019

- Chau, E. (29 de Mayo de 2018). Produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional. *Andina*. Recuperado el 19 de Enero de 2018, de <https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresas-aportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx>
- Chiavenato, I. (2020). *Administración de recursos humanos* (Decima Edicion ed.). México D.F.: McGrawHill.
- Clavijo, S. (27 de Junio de 2018). Sector transporte: desempeño 2017 y perspectivas 2018. *La republica*. Recuperado el 27 de Noviembre de 2018, de <https://www.larepublica.co/analisis/sergio-clavijo-500041/sector-transporte-desempeno-2017-y-perspectivas-2018-2743055>
- Cuatrecasas, L. (2014). *Gestion integral de la calidad*. España (Barcelona): profit editorial . Recuperado el 03 de Junio de 2019
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. (S. A. Díaz de Santos, Ed.) Madrid España: Editorial Norma. Recuperado el 12 de Mayo de 2019, de <https://vdocuments.mx/libro-deming-completopdf.html>
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. (S. A. Díaz de Santos, Ed.) Madrid España: Editorial Norma. Recuperado el 15 de Mayo de 2019, de <https://vdocuments.mx/libro-deming-completopdf.html>
- Dessler, G., & Varela, R. (2009). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Pearson Educacion. Recuperado el 5 de Febrero de 2019
- Diario de Transporte. (27 de Septiembre de 2018). El incremento de los costes ralentiza el crecimiento del transporte de mercancías por carretera. *Diario de Transporte*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2018, de <https://diariodetransporte.com/2018/09/el-incremento-de-los-costes-ralentiza-el-crecimiento-del-transporte-de-mercancias-por-carretera/>

- Excelsior. (26 de Septiembre de 2018). Crece en México 300% el robo a transporte de carga. *Excelsior*. Recuperado el 20 de Enero de 2019, de <https://www.excelsior.com.mx/nacional/crece-en-mexico-300-el-robo-a-transporte-de-carga/1260937>
- Flores Pérez, M. (16 de Abril de 2018). Riesgos asociados con logística y transporte. *Seguridad en América*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2018, de <https://www.seguridadenamerica.com.mx/noticias/articulos/15353/riesgos-asociados-con-logistica-y-transporte>
- García Polanco, R. (2018). *Plan para la creación de un departamento de logística en una empresa de transporte pesado*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado el 12 de Enero de 2019, de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/id/eprint/9987>
- Gestión. (30 de Enero de 2014). Indecopi multa con S/. 2.71 millones a 72 transportistas de carga de Ancash. *Gestión*. Recuperado el 23 de Octubre de 2018, de <https://gestion.pe/economia/empresas/indecopi-multa-s-2-71-millones-72-transportistas-carga-ancash-2815>
- Gomez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio S.C. Recuperado el 20 de enero de 2020, de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Gonzales Toledo, O. E. (2016). *Caracterización de la Gestión en las Micro y pequeñas empresas del Sector Servicios - rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de Huaraz, 2016*. Huaraz, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 12 de Octubre de 2018, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1072>
- Herrera Gamarro, F. R. (2012). *Plan de capacitación para pilotos de transporte pesado en una empresa de servicios en Guatemala*. Guatemala: Universidad

de San Carlos de Guatemala. Recuperado el 23 de Enero de 2019, de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06\\_3405](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_3405)

Idalberto , C. (2007). *Administración de recursos humanos (el capital humano de las organizaciones)* (Octava edición ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana editores, S.A de C.V. Recuperado el 24 de Enero de 2019

Jiménes Castillo, J., Bueno Solano, A., Jiménes Sanchez, J. E., & Cedillo Campos, M. G. (2015). *Cubicaje y su efecto económico en el costo logístico del transporte y competitividad Empresarial*. . Mexico: Instituto Mexicano del Transporte. Recuperado el 23 de Enero de 2019, de [https://www.imt.mx/archivos/Publicaciones/PublicacionTecnica/pt440.pdf?fbclid=IwAR0dd0Ri8kms4Qzn3RqUJEpg\\_rbWetZQ-WOb1YgRgKvOjg3M1I736tXq-0A](https://www.imt.mx/archivos/Publicaciones/PublicacionTecnica/pt440.pdf?fbclid=IwAR0dd0Ri8kms4Qzn3RqUJEpg_rbWetZQ-WOb1YgRgKvOjg3M1I736tXq-0A)

Jiménez, J., Bueno, A., Jiménez, J., & Cedillo, M. (2015). *Cubicaje y su efecto económico en el costo logístico del transporte y competitividad empresarial*. Instituto Mexicano del Transporte, Sanfandila. Recuperado el 18 de febrero de 2020, de <https://www.imt.mx/archivos/Publicaciones/PublicacionTecnica/pt440.pdf>

Ley N° 30056. (2 de Julio de 2013). Poder Legislativo. Lima, Lima, Perú. Recuperado el 1 de Junio de 2019, de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

Lucana, M. (2015). *Guía de orirntación al usuario del transporte terrestre* (Vol. III). (M. d. Turismo, Ed.) Huancayo: Impresos S.R.L. Recuperado el 18 de febrero de 2020, de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio\\_exterior/facilitacion\\_comercio\\_exterior/Guia\\_Transporte\\_Terrestre\\_13072015.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/facilitacion_comercio_exterior/Guia_Transporte_Terrestre_13072015.pdf)

Luque Mamani, N. V. (2015). *Proceso de capacitación y calidad de servicio en la empresa de transporte público urbano “José María Arguedas” Andahuaylas*.

Andahuaylas - Perú: Universidad Nacional José María Aeguedas. Recuperado el 12 de Febrero de 2019, de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/241>

Míguez García, A. M. (2013). *Modelo Conceptual de Gestion de Calidad para el servicio de formación o conductores de Vehiculos de transporte terrestre automotor prestado por los centros de enseñanza automovilistica*. Bogota: Universidad Nacional de Colombia. Recuperado el 09 de Octubre de 2018, de <http://bdigital.unal.edu.co/7042/>

Naulaguari Tintin, M. S., & Zuña Rojas , C. (2014). *Diseño de un Sistema de Gestión Adminsitrativa para la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros en Buses Rio Organismo Técnico ejecutor de Caapcitación de Chile 2013*. Chile: Universidad de Cuenca. Recuperado el 12 de Octubre de 2018, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/3720>

Organismo Técnico Ejecutor de Capacitación de Chile . (2012). *Capacitaciones*. Santiago: Organismo Técnico Ejecutor de Capacitación de Chile .

Pérez, J. (2019). Pallet. *Definición.de*. Recuperado el 18 de febrero de 2020, de <https://definicion.de/pallet/>

Perú21. (23 de Setiembre de 2018). Toman medidas: Chóferes reciben capacitación para evitar accidentes de tránsito. *Perú21*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2018, de <https://peru21.pe/peru/sutran-capacita-choferes-control-fatiga-somnolencia-evitar-accidentes-transito-nndc-430057>

Pintado Angel, A. G. (2018). *El marketing como estrategia de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector-transporte terrestre de buses, ruta Chimbote Huaraz Chimbote, año 2017*. Chimbote: Universidad catolica los angesles de chimbote. Recuperado el 18 de Junio de 2019

Quijano Guevara , A. L., & Silva Pérez , K. N. (2016). *Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transportes Civa –*

- Chiclayo 2016*. Chiclayo, Perú: Universidad Señor de Sipán. Recuperado el 10 de Junio de 2019, de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/2291>
- Quiñonez , G., & Rojas , E. (2017). *Sistema de cubicación para árboles individuales de Quercus sp. en bosques bajo manejo de Puebla, México*. México: Revista mexicana de ciencias forestales. Recuperado el 12 de Octubre de 2018
- Ramírez Coronel, C. E. (2015). *Creación de una Empresa de Transportes de Carga para prestar Servicios a empresas Mineras*. Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte. Recuperado el 12 de Octubre de 2018, de <http://hdl.handle.net/11537/63>
- Sanchez Agurto, I. Y. (2016). “*caracterización de la capacitacion y gestion de calidad de las mype del sector transporte de pasajeros – rubro auto colectivos de la provincia de sullana, año 2016*”. Sullana - Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 12 de Junio de 2019, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1681>
- Solórzano Cedeño, M. D. (2013). *Diseño de un programa de capacitación, procesos y beneficios para los transportistas informales de carga pesada que operan en la ciudad de Guayaquil y que deben regularizarse de acuerdo a la norma de Transporte vigente en el país*. Guayaquil: Universidad Estatal de Milagro. Recuperado el 20 de Enero de 2019, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/785>
- Tarí Guilló, J. J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. España: Espagrafic. Recuperado el 25 de Junio de 2019
- Tomas, G. C. (2001). Gestión de la calidad y diseño de organizaciones. En R. Regalado, *Gestión de la calidad para la organización* (pág. 231). España: Pearson Educacion S.A. Recuperado el 12 de Mayo de 2019
- Torres, B., & Poveda , J. (2014). *Diseño del Sistema de Gestión Integrado de Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y Medio Ambiente para la Empresa TECA*

*Transporte S.A. dedicada al transporte de carga líquida y seca.* Bogotá, Colombia : Universidad de la Salle. Recuperado el 12 de Octubre de 2018

Villavicencio, R. (2014). *Calidad de Servicio en el Área de Carga y Encomienda y la Satisfacción de los clientes de la empresa Transportes Línea S.A. Trujillo 2013.* Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado el 12 de Enero de 2019, de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/475>

## Anexos

### Anexo 01: Plan de Mejora

**REALIZAR UNA PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA DE CAPACITACIÓN EN EL MODELO DE CUBICACIÓN A LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO TRANSPORTES DE CARGA POR CARRETERA.**

#### **PROPUESTA DE MEJORA**

##### **1. Datos generales:**

###### **a) Nombre o razón social**

Empresa de Transporte Toti S.R.L.

###### **b) Giro de empresa**

Transporte de carga por carretera

###### **c) Dirección**

Av. Alberto Gridilla N°120 Ancash-Huaraz-Huaraz

###### **d) Nombre del representante legal**

Tito Huamán Andrade

##### **2. Misión**

Empresa de Transporte Toti es una empresa con experiencia a nivel regional en la prestación de servicio de transporte de carga por carretera, garantizando la satisfacción de nuestros clientes por medio de la prestación de servicios con vehículos seguros y confortables. Ofrecemos una excelente experiencia de servicio, con personal identificado, mejoramiento continuo de nuestros procesos, cumpliendo

con los requisitos legales en el sector transporte, buscando un crecimiento sostenible y rentabilidad competitiva para la empresa.

### **3. Visión**

En el 2024 la Empresa de Transporte Toti, será una empresa líder a nivel regional en la prestación de servicios de transporte de carga por carretera, destacando por su calidad, efectividad, desempeño, seguridad y calidad de servicio acorde a las expectativas del cliente.

### **4. Objetivos empresariales**

#### **a) Incrementar la productividad**

Para la Empresa de Transporte Toti, es fundamental incrementar la productividad, considerando que es una empresa con dos años en el mercado y con fuerte competencia, cada área debe estar articulada por objetivos, metas y estrategias.

#### **b) Consolidar la mejora continua del cliente**

La cultura organizacional para la Empresa de Transporte Toti está orientada a la mejora continua del servicio al cliente, la cual permita diferenciar las decisiones de compra.

#### **c) Mejorar la capacidad de negociación con los proveedores**

La Empresa de Transporte Toti, considera que no se escatiman costos con el cliente, es importante buscar alianzas estratégicas, que permitan reducir los costos de mantenimiento y operación.

#### **d) Diseño y formulación de estrategias**

La Empresa de Transporte Toti, elabora las matrices con mayor relevancia para el diseño y formulación de estrategias.

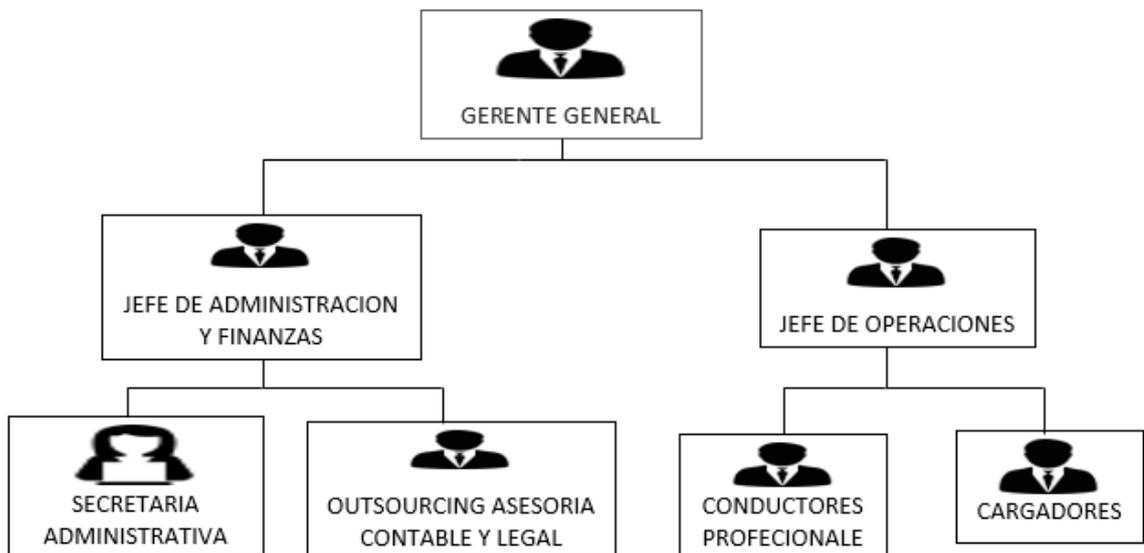
### **5. Productos y/o servicios (servicio)**

## Transporte de carga

Se refiere al transporte de cajas, paquetes, bolsos, sacos y piezas de un lugar a otro. El transporte de carga se caracteriza por el volumen de las mercancías, el precio para transportar es menor a comparación de otro medio de transporte.

## 6. Organigrama de la empresa

### Organigrama de la Empresa de Transporte Toti.



### Gerente general

#### Perfil

Grado de instrucción:	Superior
Edad mínima:	28 años
Cargo:	Gerente general
Experiencia:	3 años

#### Condiciones personales

Moral, honestidad, disciplina, puntualidad, dinamismo, orden, buen trato, personalidad definida, conocimientos de sistemas computarizados, liderazgo y don de mando, conocimientos de control de operaciones, capacidad de organizar, y capacidad para implementar normas y procedimientos.

### **Función general**

El gerente de la Empresa de Transporte Toti S.R.L., de manera activa y eficiente, se encarga en dirigir, planificar, programar, coordinar, supervisar y evaluar la gestión administrativa, financiera y económica de la empresa, logrando sus objetivos y metas.

### **Administrador**

#### **Perfil**

Grado de instrucción:	Superior o técnico
Especialidad:	Administrador de empresas
Edad mínima:	27 años
Cargo:	Administrador
Experiencia:	2 años

### **Función general**

El administrador es el encargado de organizar, planificar, dirigir y controlar el negocio de la empresa. Participa en la planificación, en el diseño de los objetivos organizacionales, metas para la mejora y el logro de objetivos.

### **Contador**

#### **Perfil**

Grado de instrucción:	Superior
-----------------------	----------

Especialidad:	Finanzas
Edad mínima:	35 años
Cargo:	Contador
Experiencia:	4 años

### **Condiciones personales**

Iniciativa, creatividad, liderazgo, lealtad, responsabilidad, discreción, cumplimiento y ética.

### **Funciones generales**

Responder y/o garantizar que las normas vigentes aplicables a las operaciones contables y financieras, sean manejadas de manera exitosa, activa y precisa en los asientos contables, a fin de contribuir a la satisfacción de los requerimientos de la empresa.

### **Secretaria**

#### **Perfil**

Grado de instrucción:	Superior técnica
Especialidad:	Secretariado ejecutivo computarizado
Edad mínima:	25 años
Cargo:	Secretaria
Experiencia:	2 años

### **Condiciones personales**

Trato amable, personalidad adecuada, ordenada, responsable, capacidad de comunicación y organización, empatía, puntualidad, tolerancia para trabajo bajo presión, moral, disciplina, y dinamismo en las tareas asignadas.

### **Funciones generales**

Apoyo al Gerente General en todo aspecto y en los trabajos que se le asigne, los cuales son de su competencia y que son puestas a su consideración.

### **Jefe de operaciones**

#### **Perfil**

Grado de instrucción:	Superior
Especialidad:	Administrador
Edad mínima:	28 años
Cargo:	Jefe de ventas
Experiencia:	3 años

#### **Condiciones personales**

Buen trato al cliente, puntualidad, dinámico, ordenado, amplio conocimiento en su campo laboral, conocimiento de marketing, publicidad, capacidad de organización, proactivo, capacidad y habilidad para comunicarse y poseer experiencia en el área de ventas.

Su campo de actuación se dirige hacia la colocación de envíos de productos o mercancías, que la empresa transporta en los mercados. Depende, por lo tanto, de él toda la estructura comercial de la empresa; en ocasiones, integra en su campo las actividades de marketing y de estudio o prospección de mercados, también las de publicidad. Esto conlleva funciones tales como:

- La investigación comercial o de mercados
- El Marketing Mix
- La planificación comercial
- Las previsiones de ventas
- El análisis de los precios

- Las políticas y técnicas de promoción de ventas
- La distribución
- Publicidad
- Estudio y conocimiento de la competencia

**Función general:**

- Determinar el número de conductores y cargadores.
- Determinar su estructura y organigrama.
- Fijar cuál será su reparto geográfico.
- Al conjunto de estos aspectos se le llama Ingeniería de ventas y la organización de estos cuatro aspectos estratégicos de toda empresa, forman parte de las funciones generales de todo gerente.

**Conductores profesionales**

**Perfil**

Grado de instrucción:	Secundaria completa
Especialidad:	Conductor con licencia A3C
Edad mínima:	30 años
Cargo:	Conductor
Experiencia:	2 años

**Función general**

Controlar el correcto funcionamiento de los camiones de la empresa, y coordinar la adquisición de combustible con los proveedores externos.

Coordinar las reparaciones y operaciones de mantenimiento de los camiones con el gerente general de la empresa.

**Cargador**

## **Perfil**

Grado de instrucción:	Secundaria completa
Especialidad:	No especifica
Edad mínima:	25 años
Cargo:	Cargador
Experiencia:	1 año

## **Función general:**

Controlar y realizar la carga y descarga de encomiendas.

## **7. Diagnostico general**

### **Análisis interno**

#### **Fortalezas**

- Competitividad en precios y plazos de entrega de entrega.
- Experiencia personal en la gestión del tráfico.
- Crecimientos en los últimos años.
- Know-how en el transporte de productos específicos.
- Adaptación a las nuevas tendencias industriales.
- Mejores condiciones industriales sobre la normativa de tiempo en conducción y jornada laboral.
- Oferta de productos: medias cargas, grupaje, etc.
- Personal identificado.

#### **Debilidades**

- Elevada dependencia de los recursos humanos.

- Tamaño empresarial reducido.
- Concepto de marca poco potenciado.
- Elevados costos unitarios.
- Disponibilidad de recursos financieros.
- Saturación de infraestructura.

### **Análisis externo**

#### **Amenazas**

- Nuevos competidores.
- Factores climáticos.
- Abaratamiento de los precios de mercado.
- Los grandes cargadores tienden a la concentración de sus proveedores de transportes.
- Tendencia a la externalización de la logística: nuevos competidores (transitarios, operadores logísticos y agencia de transporte).
- El incremento del precio del combustible.
- Accidentes en ruta.

#### **Oportunidades**

- Incorporación a tecnologías de información.
- Plazos de entrega cortos.
- Cliente satisfecho de nuestro servicio.
- Aplicación de tecnologías más eficaces.
- Mejoras de costos por la creación de economías de escalas.
- Baja calidad de otros servicios de transporte.
- Apertura de mercados.
- Crecimiento de la demanda.
- Demanda insatisfecha.

## 8. Indicadores de una buena gestión

### Nivel de ventas

La empresa ha venido creciendo de forma constante, asimismo a tenido la siguiente evolución.

#### Cuadro 01: Ventas en los Últimos 8 Años

(Expresado en soles)

AÑO	Ventas (S/.)
2011	S/ 432,000.00
2012	S/ 453,600.00
2013	S/ 476,280.00
2014	S/ 500,094.00
2015	S/ 525,098.70
2016	S/ 551,353.64
2017	S/ 578,921.32
2018	S/ 607,867.38

*Fuente: Reporte de ventas de la Empresa de Transporte Toti.*

### Participación en el mercado

Ocaña (2012) “el segmento de negocios es una parte del sector de negocios que posee características competitivas propias, con un valor percibido por el cliente asociado por un atributo específico y con variables que difieren, en algún aspecto, de las generales del sector” (p. 29).

Considerando la cantidad de clientes que posee la Empresa de Transporte Toti, y la frecuencia en la que solicitan el servicio los mismos, o sea la totalidad de transporte

de carga que apuntan a nuestro nicho de mercado, estamos en condiciones de decir que se tiene una baja participación.

### **Satisfacción de los clientes en relación con el servicio**

La Empresa de Transporte Toti, cuenta con una creciente demanda de clientes de los cuales la mayoría recomienda a nuestra empresa por la entrega oportuna de las encomiendas, de ello genera la satisfacción.

### **Posicionamiento frente a la competencia**

Las empresas de transporte de carga terrestre tienen competencia muy específica la Empresa de Transporte Toti, se diferencia porque brinda servicios de buena calidad, esto es importante porque fideliza a los clientes.

## **9. Problemas**

### **Alto nivel de inseguridad y delincuencia**

Si bien es cierto, la delincuencia (los asaltos) en las carreteras es una amenaza latente. A pesar de las medidas que toma la empresa para proteger sus camiones, no son ajenos a ellos.

### **Alto nivel de informalidad y deficiente fiscalización en el sector**

La diferencia de costos que existen en empresas formales e informales hace que al ejecutar las estrategias sea muy limitada. Asimismo, el gran tamaño de sector y la gran cantidad de unidades no permite una fiscalización eficiente en las carreteras y terminales.

### **Incremento constante de los precios de mantenimiento de camiones y del petróleo**

La empresa realiza estrategias para aminorar los efectos, pero el efecto de los precios es constante y afecta a todo el sector.

## **10. Causas**

### **Alto nivel de competitividad en el sector transporte interprovincial**

El sector de transporte interprovincial funciona como un oligopolio, donde un conjunto de empresas formales busca captar mayor cantidad de clientes, compitiendo además con los informales.

## **11. Establecer soluciones**

### **Establecer acciones**

#### **Economía peruana de crecimiento**

Debido a ese escenario la empresa ha invertido en renovar su flota, así mismo, está evaluando entrar a negocios complementarios como servicios de puesto en obra.

#### **Demanda creciente**

La empresa ha aprovechado la demanda creciente de mercado, buscando ampliar su flota de camiones y buscando nuevas rutas intermediarias con lo que logra mantener su crecimiento.

## **12. Recursos para implementar estrategias**

### **Humanos**

## **Conductores**

Se debe tener toda la información necesaria para que pueda contratar a los conductores, ya que les pondrá en las manos las encomiendas, y el tiempo que tendrán que entregarlas.

## **Cargadores**

Se tendrá que capacitar en cubicación a sus trabajadores para que ellos puedan dar un buen aprovechamiento de la capacidad del camión.

## **Tecnología**

### **GPS**

Para la empresa señalada, es importante generar un seguimiento para evaluar que la ruta que está transcurriendo sus conductores sea la correcta.

### **Vehículos de última generación**

Para que brinde una mejor calidad de servicio, y comodidad de sus colaboradores.

### 13. Esquematizar estrategias

Objetivo estrategico general	Objetivo estrategico especifico	Indicador	Metas estrategicas	Estrategia	Responsables													
						E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
<b>P1. Perspectiva Financiera.</b> Mejorar la situación financiera de la empresa incrementando las ventas y la rentabilidad, reduciendo los gastos de venta para invertir las utilidades.	OEP_F1: Aumentar el nivel de ventas en 20% anualmente	$\frac{\text{Ventas totales del año}}{\text{Ventas totales del año anterior}}$	Incrementar 6 envios mensualmente.	Certificarse el el ISO 9001	Administración y ventas.		X	X		X	X	X					X	X
			Lograr un incremento de 85,000.00 dentro del primer año.															
	OEP_F2: Incrementar la rentabilidad en 15% anual	$\frac{\text{Utilidad o Perdida}}{\text{Total Activo}} \times 100$	Nuevos canales de mercadeo	Alianzas estratégicas como socios de negocio	Administración		X	X		X	X	X					X	X
						Lograr tener 77,325.32 nuevos soles en el segundo año.												

<b>P2. Perspectiva cliente.</b> Incrementar la participación del mercado, reducir quejas e incumplimientos para incrementar la satisfacción de los clientes.	OEP_C1: Lograr participación en mercados virtuales en 10% anual	$\frac{Ventas\ online}{Total\ de\ ventas} * 100$	Implementar promociones on-line  Crear una pagina web	Publicidad off-line	Jefe de operaciones	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	OEP_C2: Reducir el número de reclamos en un 10% anual	$\frac{N^{\circ}\ de\ reclamos\ procesados}{Total\ de\ reclamos} * 100$	Solucionar los reclamos en la brevedad posible.  Asegurarnos de brindar lo que el cliente nesecita o requiere.	Evaluar condiciones para realizar los viajes	Secretaria administrativa	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	OEP_C4: Incrementar la cantidad de Clientes en un 7% anualmente.	$\left(\frac{\% N^{\circ}\ de\ clientes\ del\ año\ n}{\% N^{\circ}\ de\ clientes\ del\ año\ n - 1} - 1\right) * 100$	Capacitación al personal en atención al cliente una vez al año.  innovacion constante en el servicio.	Segmentación de mercados	Secretaria administrativa														x	

1

<b>P4. Perspectiva innovación y desarrollo.</b> Mejorar la perspectiva de innovación y desarrollo realizando capacitaciones y disminuyendo las inasistencias del personal	OEP_IA1: Realizar 2 capacitaciones anuales para los colaboradores	$\left(\frac{N^{\circ}\ de\ capacitaciones\ programadas}{N^{\circ}\ de\ capacitaciones\ realizadas}\right) * 100$	Realizar una capacitación en el mes de Junio.  Programar y asegurar las capacitaciones programadas.	Implementar capacitaciones cruzadas	Administración	x													x		
	OEPIA2: Disminuir el ausentismo laboral en un 2% anual	$\frac{N^{\circ}\ total\ de\ horas\ de\ ausentismo}{N^{\circ}\ total\ de\ horas\ trabajadas} * 100$	Realizar el control de asistencia del personal de forma diaria.  Elaborar un plan de contingencia.	Motivar a los trabajadores	Gerente general	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x



## Anexo N.º 02: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

#### ESCALA DE MEDICIÓN

**INSTRUCCIÓN:** el presente instrumento de medición, forma parte de un trabajo de investigación en Administración. Por esta razón solicito a usted se sirva responder a las siguientes proposiciones que a continuación se consignan, marcando con un aspa la alternativa de respuesta que considere correcta. Los valores de escala son:

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Indiferente (3)	Desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	--------------------	-------------------	--------------------------

#### I. Datos generales

##### 1. Edad

- a. 20 – 24      b. 25 - 29      c. 30 – 34      d. 35 – 39      e. 40 – a más

##### 2. Genero

- a. Femenino      b. Masculino

##### 3. Grado de instrucción

- a) Primaria      b) Secundaria      c) Superior no universitario      d) Superior universitario

##### 4. Tiempo que dirige en la empresa

- a) 1 año      b) 2-3 años      c) 4-7 años

##### 5. Años de funcionamiento de la empresa

- a) 2-3 años      b) 4-5 años      c) 6 a más

##### 6. Número de trabajadores

- a) 1-4 trabajadores      b) 5-7 trabajadores      c) 8 a más trabajadores

##### 6. Ingreso anual de la empresa

- a) 0.00 – 51,875.00 soles      b) Desde 51,875.00 – 587,917.00 soles      c) Más de 587,917.00 soles

##### 7. Tipo de constitución de la empresa

a) Persona natural      b) E.I.R.L.      c) S.R.L.      d) S.A.C.						
<b>8. Motivo de creación de la empresa</b>						
a) Oportunidad de negocio      b) Expectativas económicas						
<b>II. Escala de medición</b>					<b>Alternativas</b>	
1	Ud. Identifica los objetivos como una empresa ya sea a corto y largo plazo.	1	2	3	4	5
2	Ud. Planifica estrategias para el desarrollo de su empresa	1	2	3	4	5
3	Ud. Identifica procesos de sus actividades que serán desarrolladas en su empresa.	1	2	3	4	5
4	Ud. instruye a sus colaboradores respecto al manejo adecuado de la cubicación de las mercaderías.	1	2	3	4	5
5	En su organización desarrolla la planificación de las actividades en la cubicación de las mercaderías.	1	2	3	4	5
6	Ud. Verifica el almacenamiento de las mercaderías para la cubicación de las mercaderías	1	2	3	4	5
7	Ud. Dentro de su organización controla los resultados en el uso adecuado de las herramientas de trabajo para la respectiva cubicación de las mercaderías.	1	2	3	4	5
8	Ud. Toma la decisión de mejora en cuanto a las deficiencias que tenga la empresa.	1	2	3	4	5
9	Ud. Cuenta con herramientas que les permite realizar mejor las cubicaciones de las mercaderías.	1	2	3	4	5
10	Realizan análisis de las necesidades de capacitación en cubicación de mercaderías	1	2	3	4	5
11	Existen trabajos ineficientes de cubicación de mercadería realizados por el personal	1	2	3	4	5
12	Realizan planes que les permita desarrollar la capacitación en cubicación de mercadería	1	2	3	4	5
13	La organización elabora técnicas de capacitación en la cubicación de mercadería	1	2	3	4	5
14	La organización cuenta con programas de inducción de capacitación en cuanto a la cubicación de mercadería	1	2	3	4	5
15	La empresa realiza capacitación en cuanto a la cubicación de mercaderías.	1	2	3	4	5
16	En su empresa existe la cooperación de los directivos en la capacitación sobre cubicación	1	2	3	4	5
17	En su empresa evalúan los resultados de la capacitación en cubicación realizada	1	2	3	4	5
18	En su empresa existe la participación del área de recurso humano en la capacitación en cubicación de mercaderías.	1	2	3	4	5
19	Como resultado de la capacitación en la cubicación, la empresa genero cambios positivos en el desempeño del recurso humano	1	2	3	4	5
20	Como resultado de la capacitación en la cubicación, en la empresa se logró mejorar en las tareas y operaciones	1	2	3	4	5

**Anexo N° 03: Análisis de confiabilidad del instrumento**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,842	28

**Anexo N° 04: Directorio.**

Población de las micro y pequeñas del sector servicio rubro transportes de carga por carretera Huaraz, 2018

<b>N°</b>	<b>RAZÓN SOCIAL</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
1	TRANSPORTES JULIO CESAR S.R. L	Prolongación Cajamarca s/n - Huaraz
2	MOVIL CARGO SA	Av. Confraternidad Internacional Oeste 451
3	CARGUERO CAVASSA SAC	Jirón Lucar y Torre, Huaraz
4	CARGUERO LINEA SA	Jirón Simón Bolívar 450, Huaraz
5	COOPERATIVA DE TRANSPORTES ANCASH	Antonio Raymondi 821, Huaraz
6	CRUZ DEL SUR	Simón Bolívar 491, Huaraz
7	EMPRESA DE TRANSPORTE TOTI	Urb.Villa Sol S/N-Huaraz
8	TRANSPORTES ACUÑA S.R. L	Jiron Bolognesi 152-huaraz
9	MOLINOS CALCAREOS ALPAMAYO E.I.R.L.	Acopampa
10	DISTRIBUIDORA MARPESA S.R.L	Av. Confraternidad Internacional Oeste
11	TRANSPORTES Y COMERCIO SANTA INES S.A.C	Jr, Los Libertadores 312
12	TRANSPORTES MARQUITO S.A.C.	Jr. 21 de diciembre Mz. B Lote. 15
13	TRANSPORTES SERVICOM S.A.C	Av. 27 de noviembre Mz 26 Lote 1
14	TRANSPORTES HUERTA E.I.R.L.	Pj. Progreso Nro. 146
15	EMPRESA DE TRANSPORTES SANTA MELCHORITA E.I.R.L.	Jr. Huascarán Nro. 104
16	TRANSPORTES SILVA PINEDA E.I.R.L.	Av. Raymondi Nro. 348
17	MADERERA INDUSTRIAL EL ORIENTE E.I.R.L.	Jr. Pomabamba Nro. 380
18	TRANSPORTE Y COMERCIO RR E.I.R.L.	Av. 27 de noviembre Nro. 1608
19	EMPRESA DE TRANSPORTE CHINITO E.I.R.L.	Av. Confraternidad Internacional Oeste 640
20	TRANSPORTES NOLASCO HNOS. S.R. L	Paraje Tacllan s/n-Huaraz
21	TRANSPROCAL SRL	Car. Central
22	TRANSPORTES Y SERVICIOS YANET E.I.R.L.	Car. Huaraz - Caraz
23	TRANSCOM URBANO E.I.R.L.	Car. Huaraz Caraz Nro. 181
24	COMERCIO Y TRANSPORTES N.R.H. E.I.R.L.	Car. Carretera Huaraz
25	EMPRESA DE TRANSPORTES EL PACIFICO E.I.R.L.	Jr. Ladislao Meza Landaveri Nro. 291

26	JCR OROPEZA E.I.R.L.	Mlc. Malecon Sur Rio Quillcay Nro. 33
27	EMPRESA DE TRANSPORTE ELET E.I.R.L.	Av. Raymondi Nro. 709
28	EMPRESA DE TRANSPORTES GAMBINI S.R.L	Carretera Pativilca – Huaraz km 199
29	FERNANDEZ S.R. L	Av. Primavera S/N Nueva Florida
30	GRUPO ABARCA SRL	Av.27 de noviembre 607
31	EMPRESA DE TRANSPORTE ELET E.I.R.L.	Av. Raymondi Nro. 709
32	SERTRACOM A.S. E.I.R.L.	Av.27 de noviembre S.N Mercado Central
33	EMP. TRANSP, COMERCIAL Y SERV.MULT ROMSA EIRL	Jr. Chancay Nro. 467
34	TRANSP. Y COMERCIALIZADORA CHILCA EIRL	Jr. Peral Nro. S/n
35	GRUPO B & T S.R.L.	Cal. Industrial Nro. S.N
36	TRANSPORTES ATAO S.R.L.	Prolongacion Cajamarca s/n - Huaraz
37	TRANSPORTES ROSER E.I.R.L.	Av. Confraternidad Internacional Oeste 451
38	EMPRESA DE TRANSPORTES MI CARINITO EIRL	Jirón Lucar y Torre, Huaraz
39	GRUPO MELI S.A.C.	Jirón Simón Bolívar 450, Huaraz
40	LOGISTICA Y TRANSPORTE INTEGRAL SAJUTA E.I.R.L.	Antonio Raymondi 821, Huaraz
41	SERVICENTRO MAURI S.A.C.	Simon Bolivar 491, Huaraz
42	LUZBER SAC	Urb.Villa Sol S/N-Huaraz
43	TRANSPORTES AGUCHIN E.I.R.L.	Jiron Bolognesi 152-huaraz
44	TRANSPORTES ALEX CARGO SRL	Acopampa
45	TRANSPORTES SANCHEZ TSMZ MINING COMPANY S.R.L.	Av. Confraternidad Internacional Oeste
46	TRANSPORTES VILCAMAYO S.R.L.	Jr, Los Libertadores 312
47	INTERAMERICANA CARGO EXPRESS S.R.L.	Jr. 21 de diciembre Mz. B Lote. 15
48	J.J. CARGO E.I.R.L.	Av. 27 de noviembre Mz. 26 Lote 2
49	TRANSPORTES ASR S.A.C.	Pj. Progreso Nro. 146
50	TRANSPORTES Y MULTISERVICIOS JN E.I.R. L	Jr. Huascarán Nro. 104
51	TRANSPORTES CAZORLA SAC	Av. Raymondi Nro. 348
52	TRANSPORTES DE CARGA MARY DEL SUR S.R.L.	Jr. Pomabamba Nro. 380
53	EMPRESA DE TRANSPORTES HENRY NEIRA S.R.L.	Av. 27 de noviembre Nro. 1608
54	TRANSPORTES FH S.A.C.	Av. Confraternidad Internacional Oeste 640

<b>55</b>	TRANSPORTES MARIA S.A.C.	Paraje Tacllan s/n-Huaraz
<b>56</b>	EMPRESA DE TRANSPORTES ROMERO S.R.L.	Car. Central
<b>57</b>	ESMOVISAL E.I.R.L.	Car. Huaraz - Caraz
<b>58</b>	TRANSPORTES DON ARMANDO S.R.L.	Car. Huaraz Caraz Nro. 181
<b>59</b>	EMPRESA DE TRANSPORTES LA COLONIA S.R.L.	Car. Carretera Huaraz
<b>60</b>	TRANSPORTES HNOS. BROWN CESAR S.A.C	Jr. Ladislao Meza Landaveri Nro. 291
<b>61</b>	EMPRESA DE TRANSPORTES PUERTO RICO SOCIEDAD SRLA	Mlc. Malecon Sur Rio Quillcay Nro. 33
<b>62</b>	TRANSVIAL E.I.R.L.	Av. Raymondi Nro. 709
<b>63</b>	TRANSPORTES PAITITI E.I.R.L.	Jr. 27 de diciembre Huaraz

Población: 63 Empresas de transporte de carga del distrito de Huaraz.

Encuestados: 63 directivos de las micro y pequeñas del sector servicio rubro trasportes de carga por carretera; Huaraz, 2018.

**Fuente:** SUNAT - Huaraz (2016)