

## FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE IMPORTACIÓN DE  
LOS REPUESTOS DE CAMIONES Y SU IMPACTO EN LA  
CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA  
PESADA EN TRANSXIOMARA S.R.L., UBICADA EN EL  
DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, PRIMER  
TRIMESTRE DEL AÑO 2024”

Trabajo de suficiencia profesional para optar  
el título profesional de:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

**Autor:**

Rosemarie Sarita Yvette Quiroz Avila

Asesor:

Mg. César Lucio Flores Rosales

<https://orcid.org/0000-0003-4382-3851>

Lima - Perú

**2024**

## INFORME DE SIMILITUD

### Versión Final

#### ORIGINALITY REPORT

<b>14%</b>	<b>13%</b>	<b>3%</b>	<b>5%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

#### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>Submitted to University of Houston, Downtown</b> Student Paper	<b>&lt;1 %</b>
<b>2</b>	<b>pesquisa.bvsalud.org</b> Internet Source	<b>&lt;1 %</b>
<b>3</b>	<b>cris.cientifica.edu.pe</b> Internet Source	<b>&lt;1 %</b>
<b>4</b>	<b>explore.openaire.eu</b> Internet Source	<b>&lt;1 %</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to uaq</b> Student Paper	<b>&lt;1 %</b>
<b>6</b>	<b>sciendo.com</b> Internet Source	<b>&lt;1 %</b>
<b>7</b>	<b>shaker.umh.es</b> Internet Source	<b>&lt;1 %</b>
<b>8</b>	<b>www.cadex.org</b> Internet Source	<b>&lt;1 %</b>
<b>9</b>	<b>Submitted to Howard Payne University</b> Student Paper	<b>&lt;1 %</b>

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a mis hijos Milagros y Adriano quienes son los pilares de mi vida.

A Dios, por ser la base en cada uno de los pasos que doy como profesional, por acompañarme en todo momento y por ser el soporte de fe y emocional en mi día a día.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, a mis hijos Milagros y Adriano, a mis padres Julia Avila y Luis Quiroz por el apoyo y acompañamiento a lo largo de este proyecto. porque están en cada paso y en cada instante.

A la Universidad, porque me da la oportunidad de crecer profesionalmente.

A mi asesor y revisor, porque con sus aportes se ha encaminado en el conocimiento y el tema.

Agradezco por sus aportes y acompañamiento en la realización de este proyecto a la Ing. Anyela Díaz.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>INFORME DE SIMILITUD.....</b>	<b>2</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>28</b>
<b>CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....</b>	<b>40</b>
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....</b>	<b>51</b>
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>62</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>69</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> ....	<b>25</b>
<b>Tabla 2.</b> ....	<b>48</b>
<b>Tabla 3.</b> ....	<b>51</b>
<b>Tabla 4.</b> ....	<b>52</b>
<b>Tabla 5.</b> ....	<b>53</b>
<b>Tabla 6.</b> ....	<b>54</b>
<b>Tabla 7.</b> ....	<b>55</b>
<b>Tabla 8.</b> ....	<b>56</b>
<b>Tabla 9.</b> ....	<b>57</b>
<b>Tabla 10.</b> ....	<b>58</b>
<b>Tabla 11.</b> ....	<b>59</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1. <i>Muestra de la flota</i></b> .....	<b>13</b>
<b>Figura 2. <i>Servicios que presta la empresa</i></b> .....	<b>17</b>
<b>Figura 3. <i>Mapa de Rutas en Perú</i></b> .....	<b>19</b>
<b>Figura 4. <i>Logo publicitario de la empresa</i></b> .....	<b>20</b>
<b>Figura 5. <i>Ubicación geográfica de la empresa</i></b> .....	<b>21</b>
<b>Figura 6. <i>Organización funcional de TRANSXIOMARA SRL</i></b> .....	<b>24</b>
<b>Figura 7. <i>Proceso de contrata y entrega de carga</i></b> .....	<b>30</b>
<b>Figura 8. <i>Gestión de las operaciones de importación – flujograma</i></b> .....	<b>46</b>
<b>Figura 9. <i>Diagrama de Ishikawa</i></b> .....	<b>49</b>
<b>Figura 10. <i>Satisfacción ante servicio de empresa</i></b> .....	<b>51</b>
<b>Figura 11. <i>Adecuada atención en contrato</i></b> .....	<b>52</b>
<b>Figura 12. <i>Vehículos adecuados para servicios ofrecidos</i></b> .....	<b>53</b>
<b>Figura 13. <i>Conformidad con trato a la carga</i></b> .....	<b>54</b>
<b>Figura 14. <i>Confianza al realizar contrato</i></b> .....	<b>55</b>
<b>Figura 15. <i>Entrega de carga a tiempo</i></b> .....	<b>56</b>
<b>Figura 16. <i>Contratamientos por fallas mecánicas</i></b> .....	<b>57</b>
<b>Figura 17. <i>Conocimiento sobre plan de mantenimiento de unidades</i></b> .....	<b>58</b>
<b>Figura 18. <i>Propuesta de proceso de importación</i></b> .....	<b>60</b>

## RESUMEN EJECUTIVO

La industria del transporte de carga tiene muchas perspectivas de crecimiento debido a que la industria del comercio internacional, la exportación y la importación juegan un papel muy importante en la gestión de la carga, operaciones de servicio, pero también se proyecta como un proceso de gran importancia en movilidad de mercancías a nivel interno en cada país. Las empresas de transporte tienen capacidad para realizar las actividades previstas, pero se necesita de una buena gestión y la participación de los socios de la empresa depende sólo de una administración y objetivos bien planificados. El estudio busca reconocer el impacto que ejerce la optimización del proceso de importación de los repuestos para la flota de camiones sobre la calidad del servicio de transporte de carga pesada TRANSXIOMARA S.R.L., correspondiente al último trimestre del año 2024. La presente investigación concluye que al ejecutar un adecuado proceso de importación de repuestos que permita se mantenga de manera correcta un control efectivo y adecuada cantidad de repuestos de la flota de la Empresa TRANSXIOMARA SRL, se puede mejorar la calidad del servicio prestado.

Palabras clave: Optimización, importación, repuestos, flota, camiones.



## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Morris (2018) reconoce que las ciudades representan entornos creados por el hombre con el fin de satisfacer las necesidades de sus residentes, a través de la interacción de múltiples sistemas y compiten constantemente por el uso eficiente del espacio público. Uno de los sistemas relacionados con el transporte y distribución es el manejo de mercancías y la entrega de mercancías en sistemas donde los mercados deben recibir mercancías, los transportistas deben utilizar los espacios públicos, teniendo en cuenta las infracciones de tránsito, el uso de la vía pública y la generación de gases contaminantes. En el Perú, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC, 2023) afirma que el crecimiento económico de un país depende en gran medida del intercambio de productos entre sus regiones y con otros países del mundo, enfatizando la importancia del comercio internacional desde esta perspectiva, el transporte terrestre de carga juega un papel importante para apoyar el éxito.

Actualmente, en el Perú, el principal regulador del sistema de transporte es el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). El Ministerio no siempre estuvo organizado y nombrado así, ya que el Ministerio de Fomento y Obras Públicas se creó originalmente en 1896, cuyo objetivo era supervisar el sector de transporte del país, así como el sector de la vivienda y las minas. Luego, en el siglo XX, se comenzó a impulsar la construcción de ferrocarriles, carreteras y puentes, la cual se realizaba según planes viales, donde se daba prioridad a la realización y mantenimiento de las vías. Ante esta situación, se adoptaron nuevas regulaciones, como impuestos adicionales para asegurar

la protección de las vías en buen estado, y la creación de un sistema de peaje mediante la Ley 15773.

Para Mera et al. (2022), analizar el entorno interno y externo se puede concluir que la industria del transporte de carga tiene muchas perspectivas de crecimiento debido a que la industria del comercio internacional, la exportación y la importación juegan un papel muy importante en la gestión de la carga, operaciones de servicio, pero también se proyecta como un proceso de gran importancia en movilidad de mercancías a nivel interno en cada país. Las empresas de transporte tienen capacidad para realizar las actividades previstas, pero se necesita una buena gestión, y la participación de los socios de la empresa depende sólo de una gestión y objetivos bien planificados (Geotech, 2020).

El Perú cuenta con los siguientes tipos de empresas de transporte:

- **Operador informal:** persona natural propietaria de 1 o 2 unidades. Debido a la falta de profesionalidad en el servicio, los vehículos también son más antiguos. Operan sin licencia, ni registro ante las autoridades fiscales, sin facturas y sin pautas de transferencia. Dentro de este nivel, se encuentran también unas entidades legales que formalmente consta de no más de 4 o 5 unidades, pero cuyo funcionamiento es irregular y carece de profesionalismo. No se pagan impuestos, no utilizan facturas ni instrucciones de transferencia de dinero, falta de seguro.
- **Operador formal:** entidad jurídica mediana a grande con 25 a 50 vehículos. Opera con altos estándares de calidad, certificados internacionales, sistemas de trazabilidad y se especializa en sectores de comercio exterior como la agroindustria o la minería. Cuenta con locales propios, encargados en las diferentes áreas y documentación formal en sus procesos. Estas condiciones otorgan una ventaja competitiva a empresas grandes y bien estructuradas con

activos más nuevos en el sistema financiero, ya que la estabilidad del transporte y las condiciones mecánicas se convierten en un factor diferenciador a la hora de prestar servicios a empresas reconocidas.

Ante todo lo descrito, se puede argumentar que en condiciones competitivas la calidad es un requisito básico para cualquier tipo de organización, ya sea pública, privada o de capital mixto, y para las empresas de servicios, la calidad es un elemento estratégico que facilita su establecimiento necesario para soportar los niveles de competencia que se mantiene en todos los rubros.

La misión de las empresas de servicios de transporte pesado para brindar las mejores condiciones a su flota a fin de brindar un servicio eficiente y productivo en todo el país. En este sentido, las empresas desarrollan efectivamente procesos y procedimientos para satisfacer las necesidades de los clientes internos-externos para lograr las metas y estrategias institucionales, y en el nivel externo la ventaja competitiva que logrará será el posicionamiento entre lo actual y lo externo, respecto de la calidad de sus servicios ante clientes potenciales.

## **1.2. Descripción de la empresa**

TRANSXIOMARA SRL es una empresa de transporte de carga en general cuyo territorio de uso se desarrolla a nivel local y nacional, que brinda servicios de maquinaria pesada, mudanzas y embalajes para los territorios en el: Norte - Este - Centro y Sur. Los servicios que se brindan incluyen todo tipo de distribución de carga desde un punto de embarque a múltiples puntos, así como reenvío punto a punto (puerta a puerta), con capacidad de 30 toneladas, la capacidad de carga y la antigüedad de las unidades no supera los 03 años de fabricación.

Los servicios que proporciona la empresa al mercado son:

- Servicios de transporte de carga terrestre, a nivel nacional, tanto liviana como pesada.
- Transporte de perecibles: verduras y carnes.
- Transporte de carga pesada: vigas, motores, mármoles y otras piedras.
- Transporte de contenedores: alimentos que requieren de cadena de frío.
- Transporte de maquinaria para minería: excavadoras, tractores, topadores, etcétera.
- Transporte de carga de dimensiones especiales: cargadores, camiones y palas.
- Transporte de maquinarias y equipos industriales: motoniveladoras, grupo electrógeno, etcétera.

Además:

- Se ofrecen vehículos de última generación: de los años 2020 en adelante, como Volvo, International, Honda, Freightliner.
- Se cuenta con 20 años de experiencia en el rubro, por lo que ofrecemos adecuada infraestructura, equipo y personal capacitado.
- Soluciones logísticas integrales de entrega de carga puerta a puerta: recojo de mercadería, embalaje, entrega en puerta.
- Embarque y desembarque de mercadería. Contamos con personal que se encarga del manejo de la carga, para el embarque y desembarque.
- Embalaje de mercadería. Proceso de cuidado de la carga, manejo de cajas y papel film, palieres, para manejo de la carga a transportar.

- Procesos de palets, paquetería, grupaje, pesado. Manejo y monitoreo de peso, control y unidad de la mercadería a transportar.
- Ubicación GPS para su carga, durante el servicio. Monitoreo y control desde el trayecto de recojo de mercadería hasta la entrega.

La empresa, cuenta con herramientas tecnológicas de gestión de flotas que localizan vehículos y controlan y analizan la información resultante para satisfacer las necesidades organizativas de la empresa y de nuestros clientes.

**Figura 1.**  
*Muestra de la flota*



*Nota.* Evidencia fotográfica extraída de página web de TRANSXIOMARA SRL

Acerca de la flota, como empresa de transporte, la correcta elección de camiones es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente y el éxito de sus operaciones logísticas. Las características más destacables dentro de una flota son:

- Sobre su capacidad de carga, los camiones están diseñados para transportar mercancías en gran cantidad, por lo que son ideales para transportar mercancías pesadas o voluminosas. La capacidad varía según el modelo y el fabricante, pero suele oscilar entre 20 y 30 toneladas. Algunos modelos extra pesados pueden soportar más peso. Esta característica es muy importante para empresas de

logística y transporte que necesitan transportar productos pesados como equipos industriales, materiales de construcción, productos químicos, equipos médicos y otras cargas grandes. Esto puede optimizar la cadena de suministro al reducir la necesidad de más envíos o el uso de menos vehículos.

- Tipos de productos que transportan: La capacidad de carga de estos vehículos es ideal para productos que por peso o volumen requieren un transporte especializado. Algunos ejemplos de mercancías que comúnmente se transportan utilizándolos son:
  1. Materiales de construcción: Piedra, arena, cemento y otros materiales que por su peso y volumen requieran transporte.
  2. Equipos Industriales: Equipos industriales como generadores, maquinaria pesada y repuestos de fábrica.
  3. Productos químicos: productos químicos peligrosos o productos químicos a granel, como petroquímicos.
  4. Alimentos perecederos: para los productos perecederos que deben almacenarse a temperaturas controladas, el equipo refrigerado de alta resistencia es esencial para el transporte.
  5. Equipo médico: equipo médico de gran tamaño, como escáneres de resonancia magnética y equipos de radioterapia.

La versatilidad de estos camiones los convierte en un valioso recurso para empresas de logística y transporte de carga pesada, que necesitan adaptarse a las necesidades de diferentes industrias.

Sobre las instrucciones de uso y condiciones se reconoce que, los camiones de carga pesada se pueden utilizar en una variedad de rutas y condiciones, dependiendo de

las necesidades logísticas y de transporte de la empresa. Se tiene en cuenta que realizan transporte de larga distancia gracias a su alta capacidad de carga y desempeño confiable en todo tipo de caminos. Estos camiones pueden atravesar rutas que duran varios días, esto es esencial para la entrega de suministros a obras de construcción en ciudades y zonas rurales, transporte de mercancías peligrosas, los camiones cuentan con sistemas de seguridad especiales para garantizar la integridad de la carga y la seguridad del conductor y del medio ambiente, deben poder cruzar carreteras con montaña y terrenos accidentados, ya que estos vehículos están diseñados para circular por diversos terrenos, incluidos caminos de montaña y condiciones climáticas adversas, son ideales para transportar mercancías en zonas geográficamente desafiantes.

Los camiones pesados desempeñan un papel importante en la logística y el transporte, ya que ofrecen capacidades de carga impresionantes y se adaptan a una amplia gama de tipos de carga y condiciones de uso. Las empresas de logística y transporte dependen de estos vehículos para mantener en funcionamiento las cadenas de suministro, lo que ayuda a distribuir productos de manera eficiente a nivel local, nacional. El hecho de que algunos materiales no puedan transportarse de otra manera hace que estos vehículos sean importantes en la industria.

### **Respecto de los Servicios**

La empresa brinda los servicios de transporte de calidad para todo tipo de mercancías, así como mercancías perecederas, transbordo, carga a granel, materiales de construcción, bienes de primera necesidad, embalaje de mercancías diversas y transporte de mercancías a diferentes regiones (distritos) a lo largo del país.

En la empresa se cuenta con camiones que se utilizan para el transporte de vehículos, equipo pesado, bastidores, piezas grandes y carga industrial y comercial en general.

TRANSXIOMARA selecciona el método de transporte terrestre más eficiente para su carga en función de sus necesidades y del peso y volumen de su carga.



**Figura 2.**  
*Servicios que presta la empresa*



**Transporte de Contenedores**



**Transporte de Perecibles**



**Transporte de Carga Pesada**



**Transporte de Carga de Dimensiones Especiales**



**Transporte de Maquinarias y Equipos industriales**



**Transporte de Maquinara para Minería**

*Nota.* Evidencia fotográfica extraída de página web de TRANSXIOMARA SRL

- **Transporte de contenedores:** Elementos en los que se transporta carga de importación – exportación hasta el punto solicitado.
- **Transporte de perecibles:** Que permite el transporte de mercancías por carretera los camiones disponen del condicionamiento que requiera la carga.
- **Transporte de carga pesada:** Moviliza carga de diversos pesos y dimensiones al punto requerido, se utilizan para mercancías de gran peso y volumen.
- **Transporte de carga de dimensiones especiales:** Cuando la mercancía requiere de una adaptación especial para poder circular con seguridad, transportando adecuadamente la mercancía hasta el destino.
- **Transporte de maquinarias y equipos industriales:** Que permite realizar el movimiento de la carga usando equipos adecuados y vehículos correctos.

- **Transporte de maquinaria de minería:** Las empresas mineras que requieren de elementos y equipos pesados confían en el manejo y adecuado control de la maquinaria que necesiten movilizar.

La entrega de mercancía es realizada en el menor tiempo posible, en el lugar acordado y con responsabilidad, escrupulosidad y seguridad acorde a nuestras características como empresa líder en el mercado local.

Se brinda comunicación constante asegurando la ubicación exacta de su mercancía, cada unidad está equipada con equipos móviles.

La empresa se encarga de asesorar acerca de la documentación necesaria que necesitas antes de mover mercancías por todo el país.

### **1.2.1. Cobertura geográfica**

TRANSXIOMARA Empresa de Transporte de carga en general a nivel local y nacional cuenta con las siguientes coberturas: Por el norte hasta la ciudad de Tumbes, hacia el Oriente hasta Iquitos, en toda la región centro, teniendo como principales puntos Lima, Ayacucho y Huancayo y hacia el Sur hasta la ciudad de Tacna.

**Figura 3.**  
*Mapa de Rutas en Perú*



*Nota.* Uso de Google para marcar rutas de TRANSXIOMARA SRL

### 1.2.2. Flota de camiones

La empresa, ha puesto a disposición de los clientes (usuarios) una moderna flota de transporte equipada con la última tecnología para atender los requerimientos de la logística, la industria y la minería, apta para operaciones de gran altura y alto riesgo.

Se cuenta con una flota moderna que utiliza la última tecnología, incluyendo camiones de doble eje y camiones de servicios especiales con sistemas de comunicación satelital (GPS) que pueden monitorear de cerca la mercancía durante el transporte para garantizar el traslado seguro y oportuno de los materiales transportados. Los vehículos tienen capacidades de 4, 8, 10, 14, 20, 28 hasta 30 toneladas.

Se acepta movilizar pedidos especiales que garanticen un transporte de carga muy seguro, rápido y efectivo, lo que hace que la empresa se diferencie en el rubro.

Los vehículos de TRANSXIOMARA están equipados con los últimos avances tecnológicos, que además aseguran su funcionalidad. Todos los vehículos están equipados con equipos de control de georreferenciación satelital, lo que permite un seguimiento constante y en tiempo real de su ubicación.

Además, cada unidad está equipada con un teléfono móvil y radio de tecnología que mantiene al cliente y a la empresa constantemente conectados con el transporte mientras se realiza el traslado de sus mercancías.

La capacidad de los servicios que se ofrece va desde furgonetas, semirremolques con barandas, camiones carreta, camiones con plataforma de amplia capacidad.

### 1.2.3. Datos de la empresa

#### 1.2.3.1. Logo

**Figura 4.**

*Logo publicitario de la empresa*



*Nota.* Evidencia fotográfica extraída de página web de TRANSXIOMARA SRL

### 1.2.3.2.Ubicación

**Figura 5.**

*Ubicación geográfica de la empresa.*



*Nota.* Evidencia fotográfica extraída de Google map.

### 1.2.3.3.Información General del Contribuyente

- **RUC:** 20510758626
- **Razón Social:** TRANSXIOMARA SRL
- **Tipo Empresa:** Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada
- **Fecha Inicio Actividades:** 15 Mayo de 2005
- **Actividad Comercial:** Transporte de Carga por Carretera.
- **CIU:** 60230

- **Tipo de Facturación:** Manual
- **Tipo de Contabilidad:** Manual/computarizado
- **Domicilio fiscal:** Jirón Canto Rodado 438 La Huayrona  
Mercado Virgen del Carmen – Lima – Lima
- **Distrito:** San Juan de Lurigancho
- **Provincia:** Lima
- **Departamento:** Lima
- **Condición:** Inscrita en SUNARP (Superintendencia Nacional de Registros Públicos).
- **Perfil de la empresa:** Empadronada en el *Registro Nacional de Proveedores* para hacer contrataciones con el Estado Peruano.
- **Representante Legal:** Quiroz Ninaquispe, Luis Edgardo

#### 1.2.3.4. Visión

Ser una empresa líder en transporte terrestre de diversos tipos de mercancías a nivel nacional y local, brindando servicios de alta calidad, confiables y competitivos, cumpliendo con estándares de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente. La visión de la empresa de transporte TRANSXIOMARA SRL es cubrir una amplia gama de mercados y garantizar la confianza y seguridad a través de servicios de calidad.

#### 1.2.3.5. Misión

TRANSXIOMARA SRL se esfuerza por ser una de las mejores empresas terrestres con excelente calidad que transporta diversos tipos de materiales y se esfuerza por satisfacer las demandas de sus clientes. La misión de la empresa es brindar el mejor

servicio de su clase que supere las expectativas del cliente, así como contratar una fuerza laboral respetuosa con el medio ambiente.

### **1.2.3.6.Objetivo General**

Nuestro objetivo es lograr la excelencia en los servicios de transporte, asegurar la retención de personal calificado, lograr altos estándares de calidad, medio ambiente, seguridad y clima laboral, así como una condición para nosotros mismos que nuestra organización mantendrá en el largo plazo.

#### **Objetivos Específicos**

- Brindar a los clientes confianza y seguridad del manejo de sus productos.
- Mostrar constancia en el mantenimiento de las unidades de transporte para brindar servicios de calidad.
- Reconocer las nuevas necesidades de los clientes para ofrecer a futuro nuevos y mejores servicios.

### **1.2.3.7.Valores institucionales**

- Respeto: El respeto entre empleados y clientes es fundamental para promover una buena imagen corporativa.
- Honestidad: La empresa valora la honestidad en todas las circunstancias y promueve la transparencia y la sinceridad hacia sus partes interesadas.
- Confianza: Valor fundamental entre empleados y clientes, porque sin confianza no puede haber un buen diálogo y se crea un ambiente de trabajo agradable.

- Prudencia: Los empleados deben tener cuidado a la hora de planificar y gestionar los recursos, analizando minuciosamente cada detalle de las posibles consecuencias.
- Trabajo en equipo: El buen trabajo en equipo entre los empleados asegura el logro de las metas en el tiempo estipulado.

### 1.2.3.8. Organigrama

#### Figura 6.

*Organización funcional de TRANSXIOMARA SRL*



*Nota.* Evidencia fotográfica extraída de página web de TRANSXIOMARA SRL

### 1.2.3.9. Análisis FODA

Realizar un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) permite planificar y seguir estratégicamente las tendencias del mercado. El FODA es un método utilizado para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para el desarrollo de un plan estratégico de negocios. Muchas veces lo utilizan las pequeñas empresas, las organizaciones sin fines de lucro, las grandes corporaciones y otras organizaciones con fines profesionales. El análisis FODA es una herramienta simple pero



poderosa que puede ayudar a identificar oportunidades de mejora competitiva. Esto le permite trabajar para mejorar su negocio y su equipo mientras se mantiene a la vanguardia de las tendencias del mercado (Ricart, 2019).

**Tabla 1.**  
*Análisis FODA*

	<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<b>Análisis externo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proporcionar servicios de calidad según las necesidades del cliente.</li> <li>2. El personal está capacitado, educado y dispuesto a trasladarse a las unidades de trabajo.</li> <li>3. Tiene su propio equipamiento moderno.</li> <li>4. Buenas relaciones con las comunidades aledañas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingresar a nuevos mercados.</li> <li>2. Hay clientes y representantes a nivel nacional.</li> <li>3. Uso de nuevas tecnologías en procesos organizativos y de transporte.</li> <li>4. Variedad de vehículos.</li> </ol>
	<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<b>Análisis externo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El mercado es poco conocido.</li> <li>2. Pocas fuentes de financiación pueden generar recursos para el inicio e implementación de nuevos proyectos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrada de nuevos competidores.</li> <li>2. Aumento de los costes de vehículos y de producción.</li> <li>3. La inestabilidad económica y política afecta al mercado del transporte.</li> <li>4. Aprobar leyes nuevas y más estrictas que se apliquen a la organización.</li> <li>5. Falta de cobertura telefónica en zonas remotas.</li> <li>6. Incertidumbre económica.</li> </ol>

Después de proponer el FODA, al analizar las fortalezas de la empresa, se encontró que la empresa tiene buenas relaciones con los empleados y además capacita a los empleados en la mejora continua. Los vehículos modernos son otro punto fuerte de esta empresa y demuestran la calidad que puede ofrecer.

Analizando las capacidades de la empresa encontramos que cuenta con una sólida cartera de clientes que permite que nuestras rutas crezcan.

Un análisis de las debilidades de la empresa reveló que la empresa no es muy conocida por los peruanos, y por lo, tanto impide futuros proyectos.

Analizando las amenazas que enfrenta la empresa, observamos que la creciente competencia dificulta el crecimiento, así como la inestabilidad de la economía nacional, que es uno de los factores que obstaculiza el desarrollo de la empresa, ya que ingresan nuevos camiones modernos en un precio más alto, lo que resulta en un aumento de costos para la empresa.

La red de telefonía en el Perú no está completamente cubierta, lo que dificulta que el personal de transporte se comuniquen en caso de emergencia en algunas zonas.

La empresa Transxiomara SRL suele ubicarse entre las empresas de mayor calidad en la industria del transporte pesado, lo que sugiere que el análisis debe centrarse en desarrollar planes de mantenimiento correctivo y preventivo para mejorar la empresa.

La vulnerabilidad es visible, lo que crea una pequeña barrera para la expansión dentro del país, pero también nos permite realizar capacitaciones continuas al personal y ver cómo podemos reducir costos, organizar talleres en las instalaciones con personal calificado.

### **1.3.Objetivos**

Los objetivos mostrados a continuación corresponden a los propuestos para el desarrollo de la investigación.

#### **1.3.1. Objetivo General**

Reconocer el impacto que ejerce la optimización del proceso de importación de los repuestos para la flota de camiones sobre la calidad del servicio de transporte de carga pesada Transxiomara S.R.L. en el último trimestre del 2024.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Describir el proceso de importación de los repuestos para la flota de camiones de transporte de carga pesada Transxiomara S.R.L. en el último trimestre del 2024.

Identificar la calidad del servicio de transporte de carga pesada Transxiomara S.R.L. en el último trimestre del 2024.

Describir los costos en el proceso de importación de repuestos

Proponer el desarrollo de estrategias que permitan mejorar la gestión en los procesos de importación y en la mejora de la calidad del servicio.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Conocimiento práctico

En la empresa Transxiomara S.R.L., el desempeño se basó en las funciones que realiza una asistente del área administrativa. El cargo tiene como principal objetivo facilitar el alcance de herramientas que permitan se cumpla los proyectos y programas que se propone dentro de la empresa de transportes, logrando efectiva gestión y desarrollo operativo. De otro lado, una asistente administrativa se encarga de revisar y generar los documentos requeridos en los procesos y mantener un registro y orden adecuado. Se colabora además en el proceso de comunicación con los socios, proveedores y clientes en todo momento, además de brindar colaboración y soporte en las actividades de logística, de gestión, compra – venta y pagos en general.

Las actividades desarrolladas se desglosan de la siguiente manera:

- En la atención a clientes: Este ejercicio se desarrolla de manera virtual o telefónicamente, respondiendo en todo momento y de la manera más rápida y efectiva posible los correos, WhatsApp y llamadas de los clientes; además se mantiene informado a los clientes acerca de nuevos proyectos y servicios mediante flyers, boletines, afiches, publicidad y correos informativos.
- En el cierre de los contratos: Se prepara los formatos para los contratos, se hace seguimiento de las firmas y se envía a tiempo todos los documentos y otros requerimientos.
- Respecto a la gestión documental: Se realiza el mantenimiento físico y digital de todos los documentos involucrados en cada proceso.

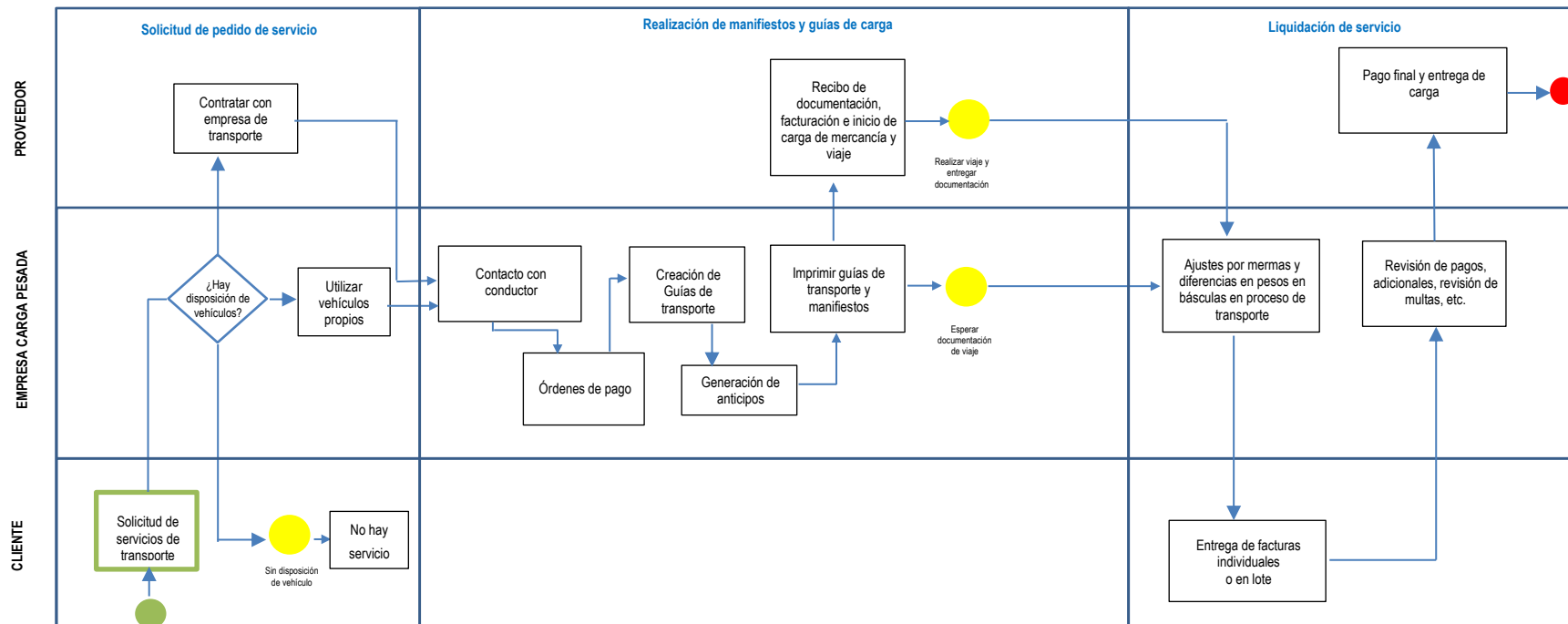
- En la gestión de compras y pagos: Se lleva a cabo de manera específica las actividades de gestión como la búsqueda de información de los proveedores, envío de proformas y solicitudes en las compras. Además, se relaciona los documentos referidos a compras, contratación y cronogramas de pago.
- En la gestión de los eventos corporativos: Se brinda apoyo logístico al área administrativa para el desarrollo de eventos, como confirmación de asistencias y logística de la actividad.
- En la gestión de personal: Cuando en la empresa se requiere de personal, el apoyo se da para crear los perfiles del profesional requerido; apoyo en control de viáticos para personal que ejecute eventos y visitas fuera de la empresa, entre otros.
- Respecto a gestiones varias: supervisión de la asistencia del personal, recopilación de las facturas de combustible, etcétera.

Al desarrollar estas actividades se adquirió conocimientos y desarrollo práctico de la manera en que se gestionan cada uno de los procesos y procedimientos en la empresa.

Respecto a las funciones y el proceso que se lleva a cabo en la empresa se tiene:

**Figura 7.**

*Proceso de contrata y entrega de carga*



*Nota.* Elaboración propia

## **2.2. Antecedentes de la investigación**

### **2.2.1. Antecedentes internacionales**

Marín & Echeverry (2023) en su estudio titulado “Estrategias gerenciales que permitan la optimización de los procesos administrativos en HS Repuestos SAS, Medellín”, en Colombia. El objetivo fue conocer la situación actual de los procesos administrativos, para luego identificar cuáles son los factores que afectan los procesos de importación. En la parte metodológica, la investigación aplicó un enfoque mixto (cuantitativo/cualitativo) con diseño no experimental descriptivo. La muestra la conformaron siete trabajadores del área administrativa, a los cuales les fue aplicado el instrumento cuestionario y la encuesta para el recojo de datos. Los resultados indicaron que la empresa no cuenta con un proceso de importación dentro del área administrativa que sea adecuado y dicha área se encuentra afectada por diversos factores tanto internos como externos. Concluyen que es necesario proponer e implementar lineamientos gerenciales que se sustenten en líneas maestras clave que permitan optimizar las funciones administrativas, así como también a los factores que afectan a la empresa.

Salazar (2023) en su estudio que llevó por título “Proyecto de importación y comercialización de repuestos automotrices para la empresa Rodamientos Salazar de la ciudad de Latacunga en época de pandemia desde el mercado internacional de Beijing – China”, presentada en Ecuador. Su objetivo consistió en diseñar un plan de importación de rodamientos automotrices para vehículos de carga liviana y pesada desde China. En la metodología, la investigación mostró un enfoque mixto (cuantitativo/cualitativo) con diseño no experimental descriptivo y método deductivo. La muestra la conformaron el personal administrativo de la empresa a los cuales se aplicó el cuestionario, la encuesta y la observación de campo para la recolección de datos. Los resultados indicaron luego de

aplicar la matriz FODA, que el sector automotriz ecuatoriano muestra positivos resultados luego de transcurrir la pandemia de Covid-19, superando la crisis económica que ésta ocasionó, lo cual permite afirmar que la empresa Rodamientos Salazar, ha logrado sobresalir en todas sus actividades comerciales. Concluye que mediante los criterios de evaluación financiera que la propuesta del plan de importación de repuestos automotrices contiene, se considera factible considerando los resultados los cuales reflejan un valor actual neto (VAN) de 25,971.66 USD\$, además, una Tasa Interna de Retorno (TIR) de 38.25%, un costo de beneficios de 1.44 USD\$ por cada dólar invertido, los cuales serán recuperados en un lapso de tres años.

Guzmán et al. (2022) en su estudio titulado “Gestión de calidad en el servicio de transporte de carga pesada”, en Ambato – Ecuador, cuyo objetivo fue describir los procesos de gestión de calidad del servicio de calidad de los servicios de transporte de carga pesada basado en el modelo SERVQUAL. En la parte metodológica, la investigación aplicó un enfoque mixto (cuantitativo/cualitativo) con diseño no experimental de campo descriptivo y documental. La población muestral la conformaron un total de 44 clientes de la empresa. Para la recolección de datos se aplicó el cuestionario según el modelo SERVQUAL y la encuesta. Los resultados se obtuvieron de los datos obtenidos según el modelo SERVQUAL y sus cinco dimensiones. Concluyeron que la calidad de servicio prestado, en relación a la tangibilidad alcanzó un 58% de aceptación en los clientes, por otro lado, un 32% lo calificó como negativo debido a las diversas quejas y reclamos realizados, esto en la calidad del servicio basado en las demoras, retrasos, entrega de mercancía, por lo que se requiere el establecimiento de procesos de mejora.



Cedeño & González (2020) en su estudio “La gestión del proceso de transporte de carga para las empresas transportistas”, en Cuba, el objetivo consistió en diseñar y aplicar un procedimiento para llevar a cabo auditoria logística al proceso de transporte de carga por carreteras en empresas del sector transporte cubano. En la metodología, la investigación fue de tipo aplicada con diseño no experimental descriptivo documental con método histórico-lógico, analítico-sintético y la filosofía de mejora continua. La recolección de datos fue mediante la aplicación del cuestionario y la técnica encuesta. Concluyen que la aplicación del procedimiento diseñado permitirá identificar deficiencias en relación a la gestión de las actividades de la empresa, específicamente de los planes de transporte de mercancías, desperdicio de capacidad de carga y empaque, índices de rotación, vulneración de normas técnicas en el uso de neumáticos, mantenimiento preventivo de la flota de carga pesada, baterías, entre otros, las cuales podrían afectar la satisfacción del cliente.

Días et al. (2021) en su estudio que llevó por título “Gestión de riesgos en el proceso de importación/exportación de una empresa automotriz: una contribución para la sostenibilidad de la cadena de suministro”, cuyo objetivo fue seleccionar herramientas de ISO 31010 que puedan ser utilizadas en cada una de las etapas (identificar, analizar y evaluar) de la gestión de riesgos del proceso de importación y exportación de una industria automotriz ubicada en Brasil. En la metodología, se utilizó el proceso de jerarquía analítica (método AHP) en un estudio de caso para priorizar las herramientas para componer el SCRM. Concluyeron que a medida que los procesos de gestión de riesgos se implementan de manera adecuada en las cadenas de suministro, el nivel de resiliencia de estas aumenta y, como resultado, la sostenibilidad del negocio se ve impactada positivamente, lo que puede ocurrir en las esferas económica, ambiental y

social en su conjunto, o en cualquier de ellos por separado. La lógica detrás de esta relación es, en teoría, relativamente simple: cuantas más inversiones en instrumentos formales ajustadas al SCRM de una empresa, menos ocurrirán: accidentes; rotura de máquinas; efectos adversos sobre la salud de los trabajadores; problemas con proveedores; problemas ambientales; pérdida de recursos financieros (que puede llevar al despido de empleados, menor generación de impuestos y menor inversión en proyectos sociales), entre otros efectos secundarios de los riesgos, que pueden evitarse juntos o solos. Como implicaciones prácticas, este estudio resultó en la sugerencia de un proceso estructurado de gestión de riesgos, considerando la evaluación de profesionales clave del departamento estudiado en la empresa.

### **2.2.2. Antecedentes nacionales**

Peña (2022) en su tesis de grado “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de una empresa de transporte de carga pesada, Trujillo – 2022”, su objetivo fue determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa P&M Courier Express SAC., Trujillo – 2022. En la parte metodológica, la investigación mostró un enfoque cuantitativo con diseño no experimental con diseño no experimental correlacional de corte transversal. La muestra la conformaron 41 clientes corporativos a los cuales se aplicó el instrumento cuestionario y la encuesta. Los resultados indicaron que la calidad de servicio está relacionada de forma significativa con la satisfacción de los clientes en dicha empresa, siendo el Rho de Spearman de 0.979 respectivamente. Concluye que existe una correlación muy alta entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la empresa, por lo tanto, al fortalecer la calidad de servicios de la empresa, se logrará también un aumento de clientes satisfechos.

Suarez (2022) en su trabajo de suficiencia titulado “Optimización en el proceso logístico de importación de la agencia de carga internacional Cobra Shipping Line SAC, durante el periodo 2017 al 2021”, manifiesta que el principal objetivo de la investigación fue reducir los tiempos de operaciones y de la atención al cliente en un 50% en periodo de tres meses. En la parte metodológica, el trabajo de suficiencia fue de tipo aplicado con diseño experimental descriptivo de corte longitudinal y la metodología de mejora continua. La muestra la conformaron cinco años de registros de las operaciones de la empresa. Los resultados indicaron que logró un impacto positivo, mejorándose los tiempos de atención, experiencia de los clientes, recurrencia de productos y de los servicios y ventas cruzadas. Concluyó que, en el sector de transporte y logística, el factor clave consiste en optimizar los procesos de entrega puerta a puerta por parte del agente de carga, tomando en cuenta la cadena de suministros donde existen diversos actores como lo son el fabricante, transportista y cliente final, situación que requiere la mejora de dichos procesos para alcanzar un impacto satisfactorio ya que ahorra costos al cliente.

Pintado & Salazar (2022) en su tesis de grado “Los procesos logísticos y su impacto en la gestión de suministros en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, periodo 2019”, cuyo objetivo consistió en analizar los procesos logísticos y el impacto que estos tienen en la gestión de suministros en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, periodo 2019. En la metodología, la investigación utilizó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental descriptivo de corte transversal. La población muestral la conformaron 59 sujetos de diferentes empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo. Los resultados indicaron que se logró identificar que el 64% de las empresas, afirmaron que casi nunca alcanzan una adecuada administración de materiales lo lleve a lograr un alto nivel en el

cumplimiento de los pedidos. Además, reconocen que el manejo adecuado de los procesos logísticos conlleva a asegurar una correcta distribución de los materiales y los suministros.

Monzón & López (2022) en su estudio que llevó por título “Calidad de servicio y Satisfacción del cliente en la empresa de transporte Chavín Express, Trujillo – 2022”, cuyo objetivo fue determinar cuál es la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en dicha empresa en 2022. En la parte metodológica, la investigación contó con un enfoque cuantitativo correlacional con diseño no experimental descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 65 clientes y el recojo de datos fue a través del cuestionario y la encuesta. Los resultados indicaron que se obtuvo un nivel de significancia de  $p = 0.000 (< 0.05)$  y un coeficiente de correlación:  $r = 0.457$ , lo cual refiere que es una correlación moderada. Concluyen que fue posible determinar la existencia de una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa de transporte Chavín Express, Trujillo – 2022.

García (2021) en su tesis de grado titulada “Calidad de servicio de atención de una empresa de transporte de carga, Lima – 2021”, el objetivo fue determinar el nivel de calidad del servicio de una empresa de transporte de carga pesada en Lima 2021. El análisis metodológico, fue mediante un enfoque cuantitativo con diseño no experimental descriptivo de corte transversal. La muestra la conformaron un total de 35 clientes, el recojo de datos fue mediante el cuestionario SERVQUAL y sus cinco dimensiones y la encuesta. Los resultados indicaron que el análisis de confiabilidad fue de 0.720 del Alfa de Cronbach. Concluye que el 85.7% de los clientes encuestados expresaron que la calidad del servicio mostró un nivel regular, como producto de la consulta basada en las

cinco dimensiones del Modelo SERVQUAL. Por otro lado, el 14.3% consideró que dicha variable se encuentra en niveles adecuados, ningún cliente la consideró deficiente.

## **2.3. Base teórica**

### **2.3.1. Proceso de Importación**

Según Gonzales (2012) el proceso de importación es un procedimiento que radica en el seguimiento de pautas enfocadas en el despacho de mercancías que están destinadas a la importación, para de esa manera alcanzar el debido cumplimiento de normativas que regulan dicho proceso. En el caso del Perú, el procedimiento está basado en la Ley General de Aduanas, misma que fue aprobada mediante Decreto Legislativo N° 1053 y por su respectivo Reglamento sobre la Ley General de Aduanas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 010-2009-EF.

El comercio internacional y las importaciones desempeñan un papel importante en el Producto Bruto Interno (PBI) de un país, pero las importaciones elevadas pueden dañar las industrias nacionales y devaluar la moneda de un país. Para proteger las industrias nacionales, se imponen derechos e impuestos a las importaciones, que luego el gobierno utiliza para mejorar. Las cadenas de valor globales brindan oportunidades para que los países en desarrollo adquieran conocimientos, tecnología y aumenten el valor de sus productos básicos. Las cadenas de valor mundiales también permiten la especialización y el crecimiento internacionales, impulsando la sostenibilidad, el crecimiento y la productividad (Raffo & Hernández, 2021; Tejada et al., 2019).

La importación representa la introducción legal de mercancías al país de destino donde el carácter comercial predominante es beneficioso para ambos países. Las importaciones también permiten a las empresas comprar maquinaria y equipos y así

ampliar su capacidad de producción, categorías de productos en el mercado y brindar a los consumidores más opciones. Además, según Guncay et al (2020), las importaciones son importantes para los países en desarrollo porque aumentan la productividad y el crecimiento empresarial y permiten la compra de bienes de alta calidad que no pueden producirse internamente debido a capacidades tecnológicas limitadas.

La importación en sí es la etapa final como resultado de los procedimientos indicados anteriormente por el vendedor y el comprador. Los importadores deben hacer lo siguiente: a) Recordar los pasos a seguir al importar mercancías: documentación, normativa aplicable a las mercancías a importar, pago de servicios, tiempo estimado en cada etapa, etcétera; b) Obtener información importante sobre el origen del producto (condiciones de importación y empresa productora, precio, calidad, especificaciones técnicas, normativa aduanera de origen, etcétera.); c) Obtener una descripción completa de la disponibilidad de los productos que le interesan. Sopesar los riesgos y costos ocultos de las operaciones de importación; d) Celebrar la firma de acuerdos internacionales de compra y venta con proveedores extranjeros de productos; e) Determinar el tipo de relación comercial que establecerá con su proveedor extranjero; f) Conocer los tipos de envases y embalajes necesarios para el tipo de producto que se importa y g) Asegúrese de que sus compras estén apropiada y cuidadosamente acondicionadas y almacenadas a precios razonables cuando las necesite (Coll, P. 2020).

### **2.3.2. Calidad del Servicio**

En la industria de servicios, la calidad del servicio es crucial para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Los empleados deben conocer los productos de su empleador y utilizar la etiqueta personal para mantener una relación positiva con los clientes. La situación competitiva del mercado ha provocado una mayor competencia,

lo que ha obligado a las empresas a ofrecer servicios más diversos a precios asequibles para atraer clientes y mantener la rentabilidad (Silva et al., 2021).

La calidad del servicio es crucial para el éxito en el entorno competitivo actual. SERVQUAL es una herramienta ampliamente utilizada para medir la calidad del servicio, examinando la discrepancia entre expectativas y percepciones. Ha sido objeto de críticas, pero los investigadores sostienen que el método de brechas de expectativas/desempeño es un enfoque más sustancial (Dueñas et al., 2023; Rojas et al., 2020).

La satisfacción del cliente es esencial para conservarlos y crear una imagen positiva de una empresa. Implica satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes, fomentar la comunicación de boca en boca positiva y negativa y ofrecer precios asequibles para obtener bienes o servicios de calidad. SERVQUAL se puede utilizar en varios sectores para comprender la calidad del servicio y mejorar la satisfacción del cliente (Cruz et al., 2021).

## **CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA**

### **3.1. Descripción del ingreso a la empresa**

Mi ingreso a la empresa fue debido a la necesidad de experiencia en el rubro de administración de negocios, por tal se buscó que se me ubicó en el área de administración, accedí a formar parte como asistente administrativo.

El desempeño de estas actividades se inició en 2022 y continúa hasta la fecha, proponiendo siempre mejora en los procesos basados en el ofrecimiento de servicios de calidad que permitan tener siempre clientes satisfechos y fidelizados con la empresa de transportes.

Es claro que un asistente del área administrativa debe contar con actitudes, capacidades, competencias y habilidades como: responsabilidad, proactividad, liderazgo, pensamiento analítico, trabajo en equipo, autonomía, orden, búsqueda de resultados, como los más importantes.

### **3.2. Personas involucradas en el proyecto laboral**

#### **3.2.1. Gerente General**

Cargo que recae en la persona de Luis Edgardo Quiroz Ninaquispe. En la empresa, el equipo está liderado por el Gerente General encargado de la gestión, desarrollo, manejo y control de las actividades de toda la empresa. Sus funciones principales son las de representar a la empresa frente a las autoridades, ejecutar planes y llevar a cabo la gestión en pro de los objetivos de la organización, aprobar contratos y supervisar al personal en el entorno macro.

#### **3.2.2. Asistente de administración**

Asistente de administración, en esta área se desarrolla la experiencia profesional.



Encargada de supervisar la operatividad de todas las actividades que se relacionen con las actividades de gerencia y administración.

Además de coordinar y gestionar, además de hacer el seguimiento a los procesos locales y servicios que se ofrece.

### **3.2.3. Área de contabilidad**

Luego se encuentra el área de contabilidad, que se encarga de los procesos de manejo y control del tema económico de la empresa.

Se encarga de la revisión y consultas en temas contables, además de toda la información financiera, control de estados financieros, registro de las operaciones económicas que corresponda a ingresos y egresos, además de cerciorarse de la legalidad de todos los documentos dentro del marco de las normas.

### **3.2.4. Área de logística**

Finalmente, se tiene al área de logística, la misma que se encarga de la ejecución, plan y control de las actividades que se relacionen con el manejo de carga, control, manejo del proceso de almacenamientos, transporte y traslado de toda la carga. Esta área debe ser totalmente eficaz pues todos los proveedores y clientes depende de la puntualidad y efectivo manejo de sus productos, esta área de maneja con un sistema de control y mejora.

En el área de logística se maneja un control de inventario, control de operaciones, transporte y distribución, proceso de trazabilidad y la logística inversa de la organización.

### **3.2.5. Área de atención al cliente**

Área de atención al cliente, se encarga de la atención directa y exclusiva al cliente, solución los problemas técnicos que se puedan presentar entre productos y servicios, realización de pagos, manejo de contingencias que se relacionen a los clientes. En esta

área se brinda la información a los usuarios, se da además soporte respecto a lo que la empresa ofrece.

### **3.2.6. Área de mantenimiento**

Finalmente, el área de mantenimiento, que es una de las áreas de mayor importancia y relevancia dentro de la organización, en esta área se encuentran los profesionales que aseguran la calidad de los equipos, unidades e instalaciones de la empresa, en buen estado y óptimo desarrollo.

En esta área se desarrolla una gama amplia de actividades, desde las inspecciones hasta las reparaciones y los ajustes necesarios que requieran las unidades usadas en la empresa. El mantenimiento es preventivo y correctivo respecto de las unidades y las instalaciones.

### **3.3. Identificación del problema**

La necesidad de realizar el trabajo de investigación parte de proponer la ejecución de un efectivo proceso de importación de los repuestos que usa la flota de camiones de la empresa con la finalidad de mejorar la calidad del servicio en el transporte.

Actualmente, las importaciones juegan un papel importante en la economía del país y su contribución a la integración global. Según el portal de estadísticas Statista, en 2020 Estados Unidos ocupó el primer lugar entre los importadores mundiales con 2 400 millones de dólares, seguido de China con poco más de 2 000 millones de dólares y finalmente Alemania con 1 200 millones de dólares.

La gestión eficaz de las adquisiciones es un componente clave para mejorar la competitividad y la eficiencia operativa de una empresa, especialmente en industrias como la automotriz, que dependen en gran medida de la importación de repuestos y equipos. Optimizar las operaciones de importación no solo reduce los costos operativos,

sino que también acelera los procesos, mejora la calidad y garantiza una mayor disponibilidad de productos esenciales necesarios para las operaciones logísticas. Desde una perspectiva global, afectado por varios factores como las fluctuaciones en las políticas comerciales, las barreras aduaneras, la logística y las diferencias en los estándares de calidad, el sector se enfrenta importantes desafíos en la compra de repuestos y en las operaciones de importación (Roy & Schoenherr, 2022).

Se han presentado algunos manifiestos que evidencian problemas de entrega en tiempos específicos, debido a que en el camión de transporte tuvo algún imprevisto o avería mecánica, entonces se propone que se realice periódicamente procesos de mantenimiento para esto se debe contar constantemente con los insumos de repuestos a fin de poder reponer y reemplazar las piezas mecánicas que se requiera en el vehículo y consecuentemente brindar un servicio de calidad en el transporte de carga pesada.

El proceso de importación se realiza del siguiente modo:

### **Elección del Régimen de Importación**

Con lo que respecta a la importación, se buscará inicialmente un proveedor el cual se adapta a las necesidades. El transporte que se utilizará es el marítimo, ya que es el facilitador principal del comercio internacional en el mundo y el primer facilitador del transporte internacional, además el transporte marítimo permite, en contrapartida con el resto de opciones de transporte internacional (transporte aéreo, transporte por carretera, transporte ferroviario, etc.), enviar grandes cantidades de mercancía a un coste muy económico. Este aglutina más del 80% del comercio internacional de mercancías y su tendencia es a seguir incrementando en los próximos años.

“La Logística Comercial Internacional (LCI) es el sistema que integra las funciones de producción, comercialización y distribución física para la gestión estratégica

del abastecimiento, movimiento y almacenamiento de insumos y productos terminados con el flujo de información requerida en una operación de comercio internacional.” (Manual del Exportador, 2019)

La logística comercial internacional, integra cuatro aspectos: 1) el producto, 2) la comercialización internacional, 3) la distribución física internacional y 4) el sistema de información que permita hacer un seguimiento preciso en todas las etapas y garantizar la entrega del producto en condiciones de calidad óptimas, a buen precio y a tiempo. De este modo, conceptos tales como calidad total y justa a tiempo, hacen parte fundamental de la logística.

El transporte de mercancías por vía marítima es uno de los más denostados por algunas de sus características. Las infraestructuras de los puertos, las huelgas de cargadores, los costes y la escasa velocidad son algunos de los motivos por los que, a pesar de ser una forma muy tradicional de transportar mercancías, presenta inconvenientes que no siempre se quieren asumir.” (Cousteau, 2019)

### **Gestión aduanera de comercio internacional**

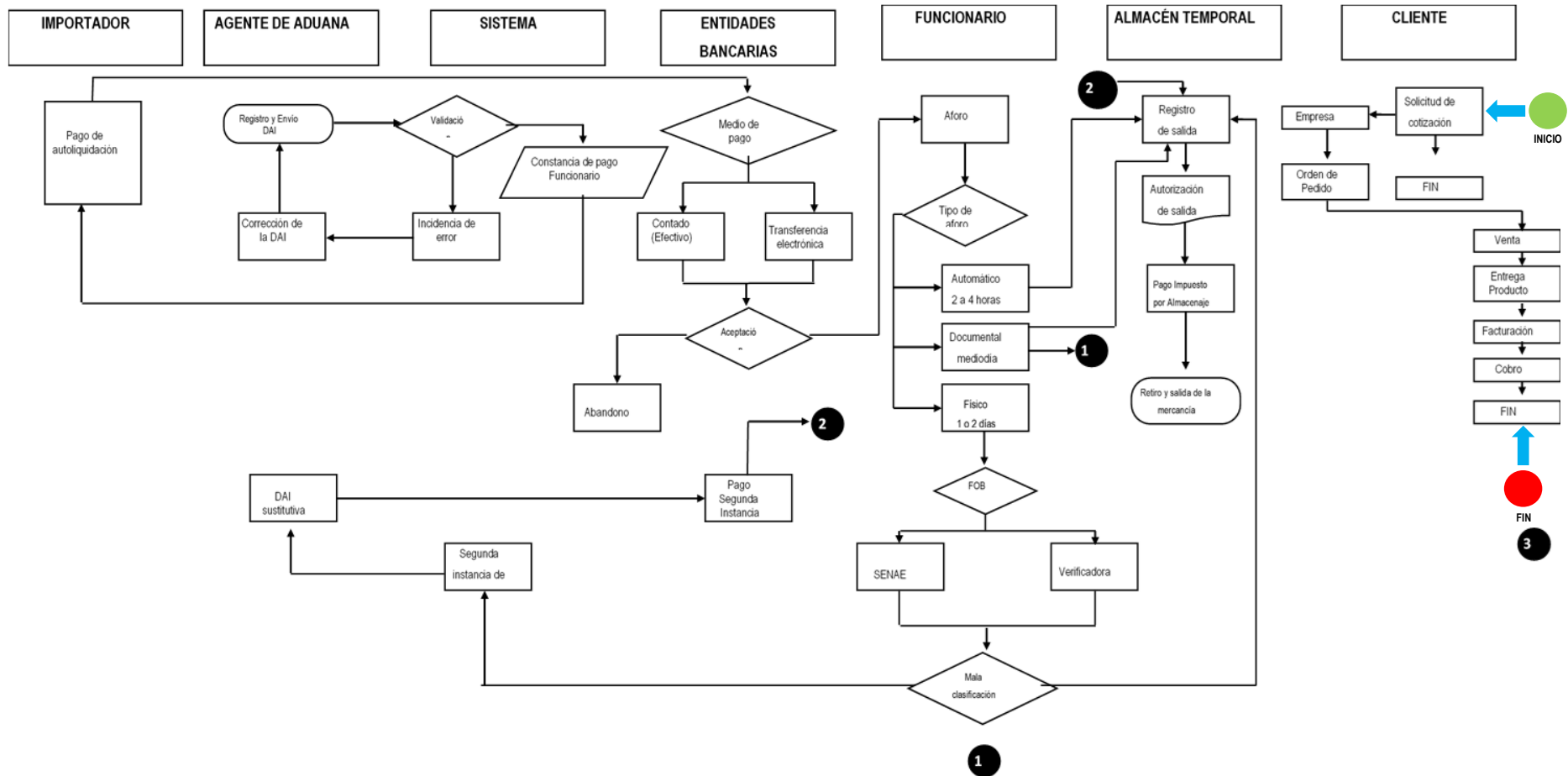
Mediante los estudios realizados y la comparación de precios, se logró concluir que el mayor beneficio que la empresa tendrá será en la importación de todos los accesorios de forma directa hasta el puerto del Callao, ya que, la industria marítima peruana ya es reconocida a nivel regional, y está bastante desarrollada en comparación con otros países.

- Obligaciones del vendedor: entregar la mercadería y documentos necesarios, empaque y embalaje, acarreo (de fábrica al lugar de Importación), aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos), gastos de Importación (maniobras, almacenaje, agentes), Flete (de lugar de exportación al lugar de importación) y seguro, Acarreo y seguro (lugar de exportación a planta) y Demoras.

- Obligación del comprador: Pagar la mercadería y gastos de importación (maniobras, almacenaje, agentes) y Aduana (documentos, permisos, requisitos, impuestos).

El gráfico mostrado a continuación muestra el flujograma del proceso de gestión de operaciones de importación, en el que se reconoce las actividades que realiza el cliente, importador, agente de aduana, entidades bancarias, procesos en almacén temporal, entre otros.

**Figura 8.**  
*Gestión de las operaciones de importación – flujograma*



*Nota.* Elaboración propia

### **3.3.1. Problema general**

¿Cuál es el impacto que ejerce la optimización del proceso de importación de los repuestos para la flota de camiones sobre la calidad del servicio de transporte de carga pesada Transxiomara S.R.L. en el primer trimestre del 2024?

### **3.3.2. Problemas específicos**

¿De qué manera se lleva a cabo el proceso de importación de los repuestos para la flota de camiones de transporte de carga pesada Transxiomara S.R.L. en el primer trimestre del 2024?

¿Cómo se percibe la calidad del servicio de transporte de carga pesada Transxiomara S.R.L. en el primer trimestre del 2024?

¿Cómo es el manejo de los costos en el proceso de importación de repuestos en la empresa de transporte de carga pesada Transxiomara S.R.L. en el primer trimestre del 2024?

¿Existen estrategias que permitan mejorar la gestión en los procesos de importación y en la mejora de la calidad del servicio?

### **3.4. Metodología**

Se reconoce la aplicación de un estudio descriptivo, el mismo que se basa en la observación inicial del fenómeno desde el enfoque de la administración.

Se realiza una entrevista al personal administrativo, el mismo que permitirá reconocer de qué manera se ejecuta la importación y de otro lado, se aplicará una encuesta entre al menos 30 clientes para poder medir los indicadores de calidad. Los resultados de esta encuesta serán trasladados para lograr gráficos o tablas que permitan reconocer cómo es que se percibe la calidad, y desarrollar así los cálculos de la información.

Se realizó un control de la calidad del servicio, inicialmente de modo observacional, y luego mediante una ficha de observación que brinda los siguientes resultados:

### Diagramas de Causa - Efecto

Se realizó la observación del control de la calidad del servicio, inicialmente mediante una ficha de observación que brinda los siguientes resultados:

**Tabla 2.**

*Criterios de observación de realidad*

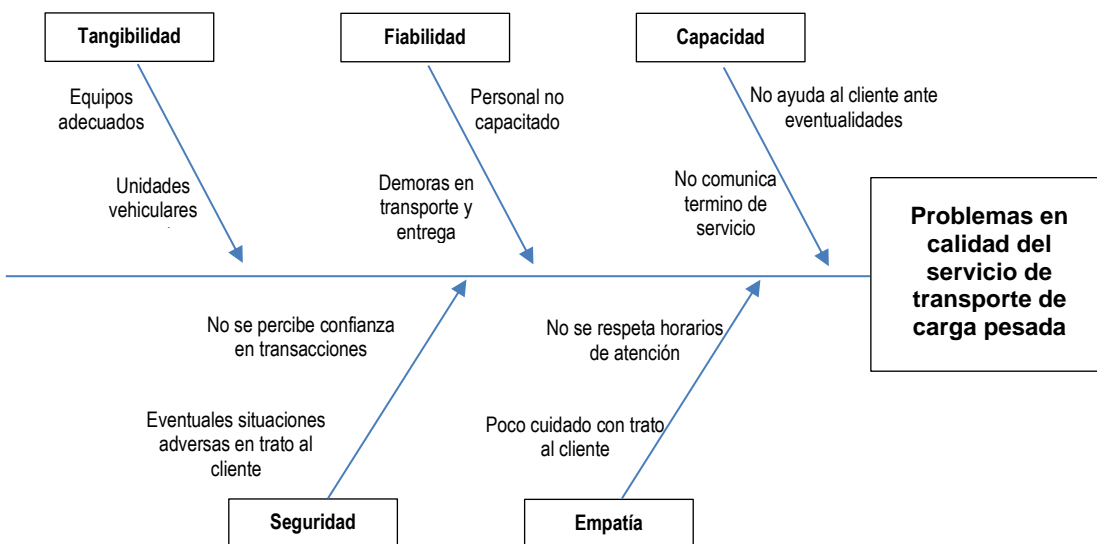
N°	Criterio tomado en cuenta	Si	No
1	Propuesta de mantenimiento periódico de unidades de transporte	X	
2	Control de mantenimiento en unidades de transporte		x
3	Control de adquisición de repuestos para unidades de transporte		x
4	Inventario de repuestos para unidades de transporte	X	
5	Informe periódico de repuestos para unidades de transporte		x
6	Constatación de entrada a talleres de revisión mecánica de unidades	X	
7	Cumplimiento de tiempos de entrega	X	
8	Capacitación constante de personal	X	
9	Servicio de calidad al cliente	X	

*Nota.* Elaboración propia



Tras este análisis se propone el siguiente diagrama de Ishikawa, en el que se plasma la generalidad del problema:

**Figura 9.**  
*Diagrama de Ishikawa*



*Nota.* Elaboración propia

Se observan carencias en tres momentos específicos, los mismos que se consideran que no se realizan de manera eficiente: Control de mantenimiento en unidades de transporte, control de adquisición de repuestos para unidades de transporte y el informe periódico de repuestos para unidades de transporte. Estas falencias se observaron desde el inicio de la experiencia profesional, como estudiante de la carrera de administración se percibe esa realidad y se propone estrategias para mejorar. Entonces, se buscó saber la percepción que tienen los clientes, y en un segundo momento se realiza una encuesta.

### **3.5. Población y muestra**

La población en este caso comprende dos niveles. El primero que corresponde al entorno interno de la organización, al Gerente General a quien se le aplicará una entrevista.

De otro lado, se toma en cuenta a 30 clientes, a quienes se les aplicará una encuesta para medir calidad.

No existe criterio de inclusión o exclusión para formar parte del estudio, solo deben desear participar de manera voluntaria.

### **3.6. Técnica e instrumento aplicado**

Acerca de la técnica e instrumento, como ya se mencionó, se hará uso de la técnica de la encuesta y como instrumento, un cuestionario, basada en dos instrumentos:

- Una entrevista para el Gerente General de la Empresa Transxiomara, la misma que consta de 8 ítems, referidos al proceso de importación (ver sección Anexos).
- El segundo instrumento es una encuesta, la misma que será aplicada a clientes con la finalidad de medir la calidad (ver sección Anexos).

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

Se aplicó una encuesta simple de llenado rápido a 30 clientes frecuentes de la empresa, de quienes se buscó lograr su percepción sobre la calidad que la empresa les ofrece, los resultados son:

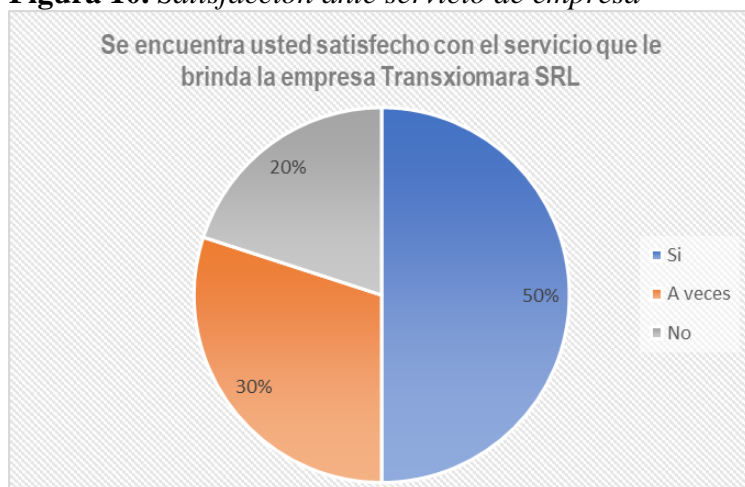
**Tabla 3.**

*Satisfacción ante servicio de empresa*

	<i>f</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	15	50%
<i>A veces</i>	9	30%
<i>No</i>	6	20%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 10.** *Satisfacción ante servicio de empresa*



*Nota.* Elaboración propia

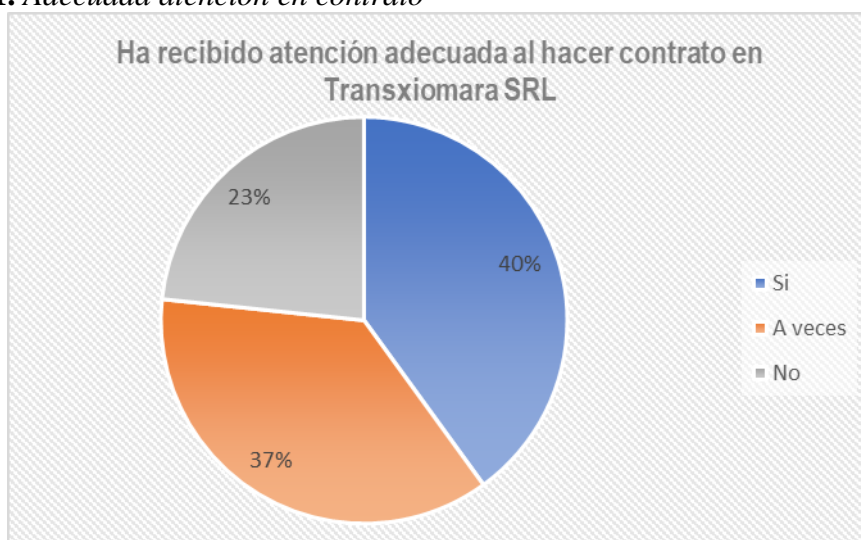
Cuando se consulta a los clientes acerca de cuán satisfechos se encuentran con el servicio que se les presta en la empresa, la mitad (50%) afirman encontrarse conformes, 30% reconocen que a veces y 20% afirma que no, pero siguen asistiendo a la empresa, por cercanía, comodidad y precios. Esto refleja que se debe identificar las insatisfacciones para brindar calidad completa en el servicio.

**Tabla 4.**  
*Adecuada atención en contrato*

	<i>F</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>12</i>	<i>40%</i>
<i>A veces</i>	<i>11</i>	<i>37%</i>
<i>No</i>	<i>7</i>	<i>23%</i>
<b><i>Total</i></b>	<b><i>30</i></b>	<b><i>100%</i></b>

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 11.** *Adecuada atención en contrato*



*Nota.* Elaboración propia

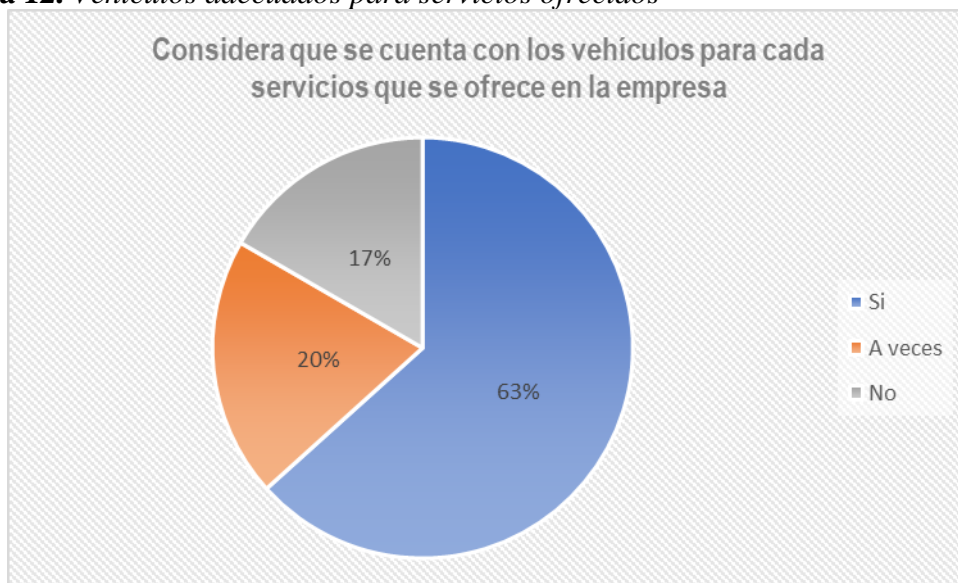
Sobre la atención del personal administrativo al momento de realizar el contrato con la empresa para el transporte de carga, se entiende que el 40% afirman estar conformes, 37% responde que esto sucede a veces, y 23% no están conformes, esto refleja la necesidad de capacitación al personal en la atención para lograr la fidelización del cliente.

**Tabla 5.**  
*Vehículos adecuados para servicios ofrecidos*

	<i>F</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>19</i>	<i>63%</i>
<i>A veces</i>	<i>6</i>	<i>17%</i>
<i>No</i>	<i>5</i>	<i>20%</i>
<b><i>Total</i></b>	<b><i>30</i></b>	<b><i>100%</i></b>

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 12.** *Vehículos adecuados para servicios ofrecidos*



*Nota.* Elaboración propia

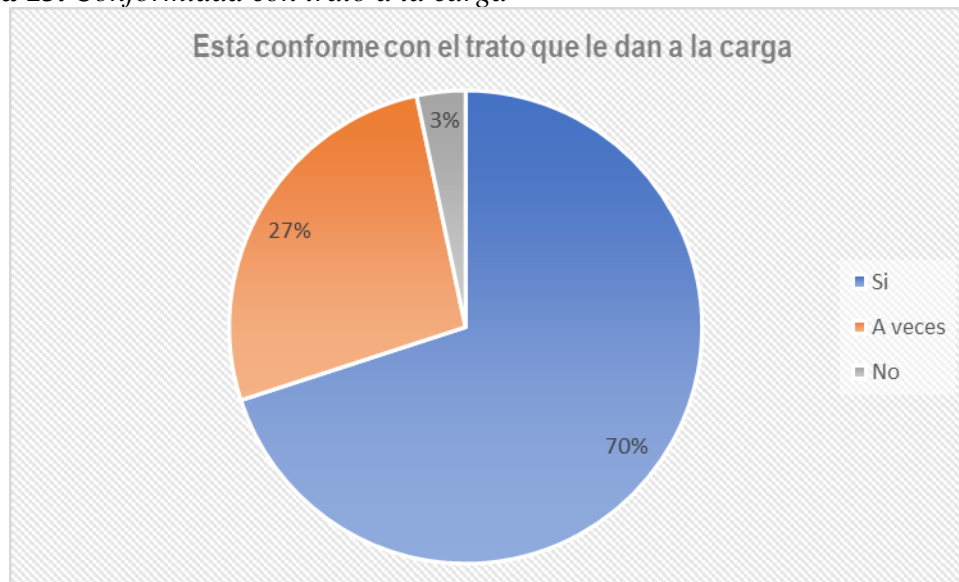
Quando se consultó acerca de que se cuenta los vehículos adecuados para brindar los servicios, el 63% del total indican que, si sucede así, 20% indican que a veces y 17% indica que no lo percibe como tal. Esto lleva a considerar que se podría optar por la compra y/o adaptación de vehículos para mayor comodidad del cliente.

**Tabla 6.**  
*Conformidad con trato a la carga*

	<i>f</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	21	70%
<i>A veces</i>	8	27%
<i>No</i>	1	3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 13.** *Conformidad con trato a la carga*



*Nota.* Elaboración propia

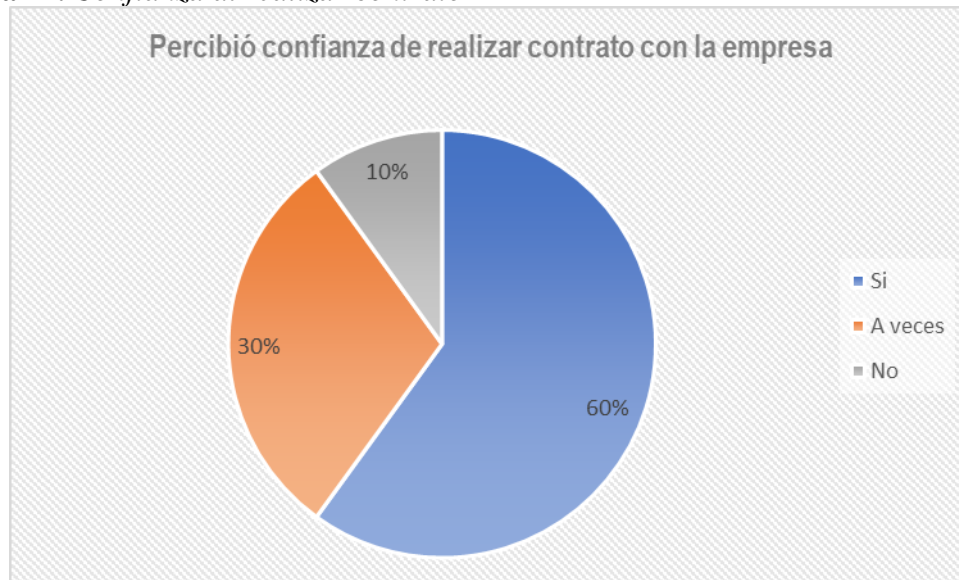
Se consultó entre los clientes si se hallaban conformes con el trato que se le brindaba a la carga que entregaron para ser transportada, el 70% afirma que si, 27% reconoce que a veces y 3% dice estar disconforme con el manejo.

**Tabla 7.**  
*Confianza al realizar contrato*

	<i>f</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	18	60%
<i>A veces</i>	9	30%
<i>No</i>	3	10%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 14.** *Confianza al realizar contrato*



*Nota.* Elaboración propia

Quando se les consultó sobre la confianza que se percibe de la empresa al momento de realizar el contrato, se percibe en su mayoría que si es así (60%), 30% afirma que esto sucede a veces y 10% afirma que no es así. Esto refleja que existe aún un grupo de clientes a los cuales fidelizar de acuerdo a la atención completa del servicio.

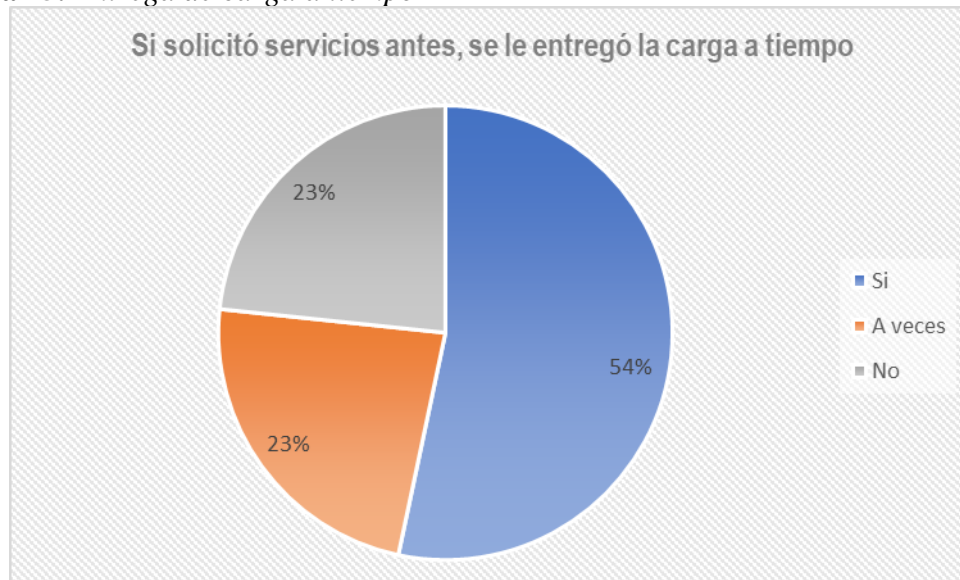
**Tabla 8.**

*Entrega de carga a tiempo*

	<i>f</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	16	54%
<i>A veces</i>	7	23%
<i>No</i>	7	23%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 15.** *Entrega de carga a tiempo*



*Nota.* Elaboración propia

Sobre la solicitud de servicios y entrega a tiempo, se percibe que 54% indican estar conformes, 23% reconoce que esto es a veces y 23% no están conformes con el tiempo en que se les entregó la carga, por considerarlo una demora y esto refleja que se debe buscar identificar los contratiempos de entrega que puedan existir para cumplir con los plazos establecidos.



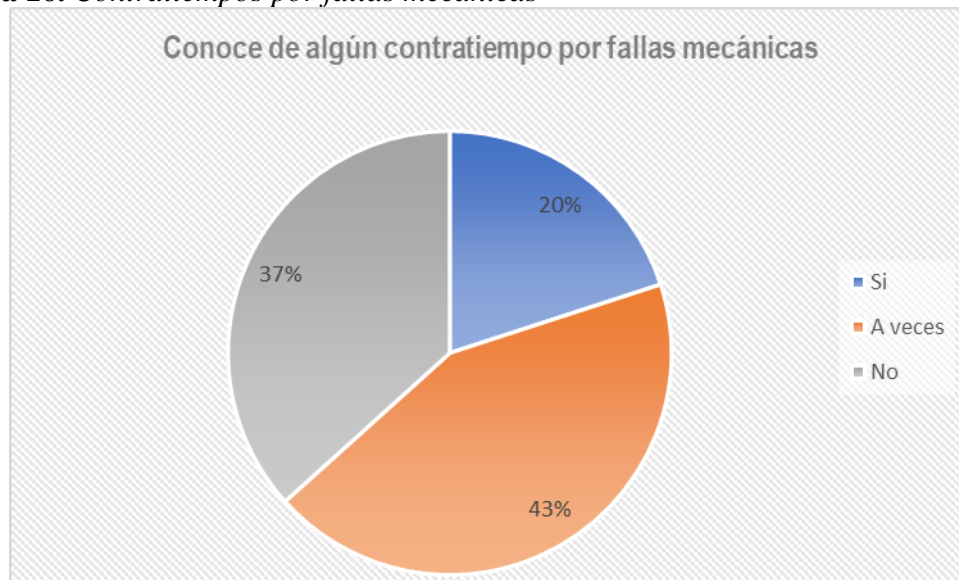
**Tabla 9.**

*Contratiempos por fallas mecánicas*

	<i>F</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>6</i>	<i>20%</i>
<i>A veces</i>	<i>13</i>	<i>43%</i>
<i>No</i>	<i>11</i>	<i>37%</i>
<b><i>Total</i></b>	<b><i>30</i></b>	<b><i>100%</i></b>

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 16.** *Contratiempos por fallas mecánicas*



*Nota.* Elaboración propia

Acerca de contratiempos que se haya presentado en la entrega de su carga debido a fallas mecánicas, el 43% afirma que no le ha sucedido, 37% indica que nunca y 20% indica que sí, es decir si es una realidad manifiesta que debe ser resuelta con mejoras.

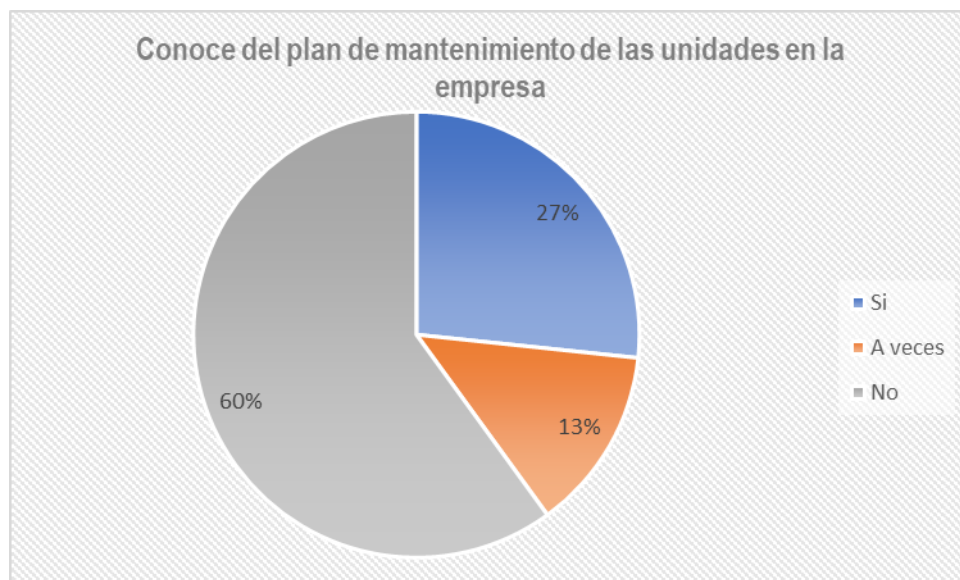
**Tabla 10.**

*Conocimiento sobre plan de mantenimiento de unidades*

	<i>f</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	8	50%
<i>A veces</i>	4	30%
<i>No</i>	18	20%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 17.** *Conocimiento sobre plan de mantenimiento de unidades*



*Nota.* Elaboración propia

Sobre si se conoce el plan de mantenimiento que posee las unidades de la flota de la empresa, el 60% indica que no conocen, 27% si conocen y solo 13% reconocen que a veces se les informa. Se debe procurar mayor difusión de estrategias como esta entre los clientes para brindar seguridad.

#### 4.2. Diseño de mejoras ante problemas de calidad percibidos por clientes

**Tabla 11.**  
*Diseño de mejoras*

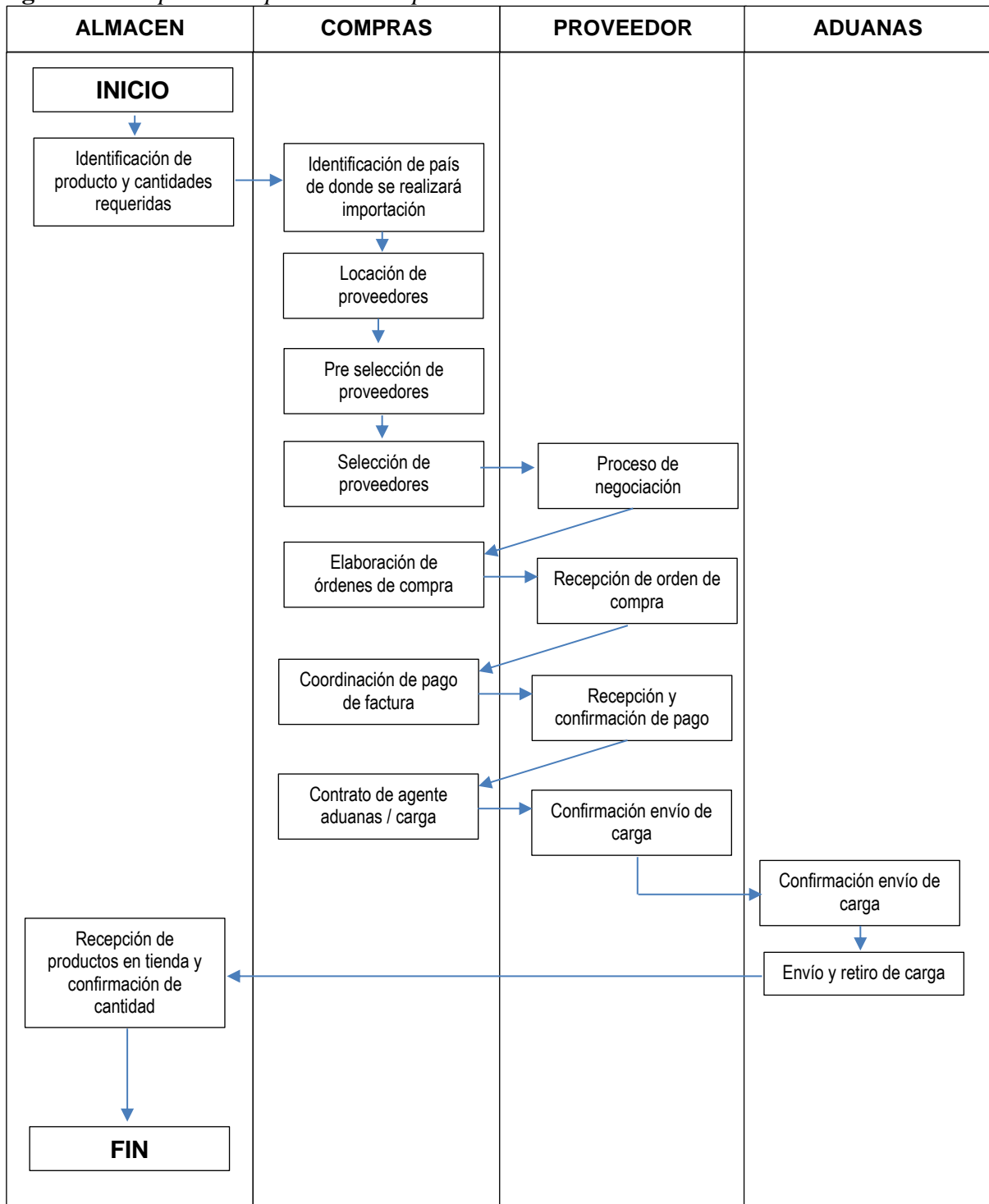
<b>Problema percibido</b>	<b>Estrategia propuesta</b>	<b>Encargado</b>	<b>Resultado esperado</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobre la atención adecuada al hacer contrato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar al personal en procesos de atención.</li> </ul>	Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora en calidad de atención al cliente</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobre el incremento de flota para servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar adquisición de nuevas unidades.</li> </ul>	Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora en calidad de servicio</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de carga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar en manejo de carga al personal.</li> </ul>	Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora en calidad de servicio de atención</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega a tiempo de carga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar velocidades y horarios en unidades.</li> </ul>	Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora en calidad de servicio de transporte</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratiempos por falla mecánica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar mantenimiento mecánico en unidades.</li> </ul>	Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora en calidad de servicio de transporte</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mantenimiento de cambio de repuestos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de mantenimiento y frecuencia en cambio de repuestos</li> </ul>	Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora en calidad de servicio de transporte</li> </ul>

*Nota.* Elaboración propia

### 4.3. Propuesta del proceso de importación de repuestos para flota

El flujograma siguiente es la propuesta del proceso de importación que permitirá optimizar el manejo de tiempos en los repuestos traídos desde fuera.

**Figura 18.** Propuesta de proceso de importación



Se muestra la propuesta del proceso de importación de repuestos para el efectivo y adecuado desarrollo de la actividad, con el fin de mejorar los indicadores de calidad en la empresa.

Acerca de los costos, se pretende que se mantenga el flujo de compras mediante importación de los repuestos, pero que, al lograr mayor calidad, y conseguir más clientes no se perciba como un gasto mayor. Se considera, además, que tener un control de mantenimiento de unidades evitará gastos innecesarios de emergencia.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

### Conclusiones

- Sobre el impacto que ejerce la optimización del proceso de importación de los repuestos para la flota de camiones sobre la calidad del servicio de transporte de carga pesada Transxiomara S.R.L., se evidencia que existe en la empresa, pero en los clientes se verifica la percepción de falta de calidad en algunos servicios como mejora de la flota y mejor servicio de atención al cliente.
- Acerca del proceso de importación de los repuestos para la flota de camiones de transporte de carga pesada Transxiomara S.R.L., se reconoce la necesidad de contar con stock de repuestos, y éstos al ser importados, deben estar sujetos a un control y revisión periódica con la finalidad de estar siempre abastecido.
- Acerca de la calidad del servicio de transporte de carga pesada Transxiomara S.R.L., se reconoce que se mejorara el servicio de manera significativa, al mejorar las falencias que se identificaron como la falta de informes periódicos, el control insuficiente de mantenimiento y el poco control de adquisición de repuestos para las unidades de transporte.
- Sobre los costos en el proceso de importación de repuestos, se espera se establezca un cronograma de compras que permita la ejecución de esa inversión de manera programada y efectiva.
- Acerca del desarrollo de estrategias que permitan mejorar la gestión en los procesos de importación y en la mejora de la calidad del servicio, se ha propuesto diagramas de ejecución efectiva del proceso.

## Recomendaciones

- Se recomienda testear periódicamente los indicadores de calidad que perciben los clientes, a fin de tener mapeada la percepción acerca de los servicios y la atención que reciben.
- Realizar actualizaciones periódicas y automatizadas del stock de repuestos, para tener control de los repuestos que se necesita con frecuencia y contar con ellos.
- Identificar falencias y proponer estrategias de mejora que permitan alcanzar la calidad a todo nivel: logístico, de manejo, administrativo y de relaciones humanas dentro de la organización.
- Se recomienda establecer y cumplir cronogramas de compras, que caminen a la par con los cronogramas de inversión de la empresa.
- Ejecutar la propuesta de diagramas de ejecución efectiva del proceso, a fin de lograr procesos que cumplan en tiempo y calidad.

## REFERENCIAS

- Morris, A. (2018) Historia de la forma urbana. Desde sus orígenes hasta la revolución industrial. Editorial Gustavo Gili SRL. México.  
[https://editorialgg.com/media/catalog/product/9/7/9788425230899\\_inside.pdf](https://editorialgg.com/media/catalog/product/9/7/9788425230899_inside.pdf)
- Mera Guzmán, P. E., Mera Guzmán, V. C., Toscano Morales, C. C., & Ruiz Robalino, O. E. (2022). Gestión de calidad en el servicio de transporte de carga pesada. *Revista Ñeque*, 5(12), 342–351. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i12.85>
- Geotech. (2020). Transporte de carga. Recuperado en:  
<https://www.geotech.com.co/soluciones/transporte-de-carga/>
- Cedeño, R., & González, L. (2020). *La gestión del proceso de transporte de carga para las empresas transportistas*. Ciencias Holguín, 26(1), 43-58. [Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín, Cuba].  
<https://www.redalyc.org/journal/1815/181562407004/html/#fn2>
- Cruz, M., Zamora, P., Flores, M., Hermida, L., & Gavilánez, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística Rancho los Emilio´s. Alausí. *Dominio de las ciencias*, 7(4), 1430-1446. Dialnet – España.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383980>
- Días, G., de Oliveira, U., Lima, G., & Fernandes, V. (2021). *Risk management in the import/export process of an automobile company: A contribution for supply chain sustainability*. Sustainability, 13(11), 6049.  
<https://doi.org/10.3390/su13116049>



Dueñas, F., Hidrovo, S., & Loor, I. (2023). Entre el análisis de brechas y el análisis importancia - valoración: una aplicación del modelo SERVQUAL. *Revista San Gregorio*, 1(55), 78-91. Scielo – Ecuador.

<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2388>

García, A. (2021). *Calidad de servicio de atención de una empresa de transporte de carga, Lima 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte].

Repositorio de la Universidad Privada del Norte.

<https://hdl.handle.net/11537/30045>

Gonzales, Y. (2012). *Aprende fácil a exportar e importar*. Lima: Macro.

<https://editorialmacro.com/catalogo/aprende-facil-a-exportar-e-importar/>

Guzmán, P., Guzmán, V., Morales, C., & Robalino, O. (2022). *Gestión de calidad en el servicio de transporte de carga pesada*. [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador].

[https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/1764/1/Articulo\\_9\\_\\_\\_eq\\_ue\\_N12V5.pdf](https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/1764/1/Articulo_9___eq_ue_N12V5.pdf)

Marín, A., & Echeverry, A. (2023). *Estrategias gerenciales que permitan la optimización de los procesos administrativos en HS Repuestos SASM Medellín*.

[Tesis de grado, Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria].

<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/3469/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Monzón, P., & López, D. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Empresa de Transportes Chavín Express, Trujillo–2022*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93481>
- Peña, O. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de una empresa de transporte de carga pesada, Trujillo, 2022* [Tesis de grado, Universidad Privada del Norte, Lima]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/32044>
- Pintado, C., & Salazar, L. (2022). *Los procesos logísticos y su impacto en la gestión de suministros en las empresas de transporte de carga terrestre de la ciudad de Chiclayo, período 2019*. [Tesis de grado, Universidad San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/9912>
- Raffo, L., & Hernández, E. (2021). Comercio internacional, prosperidad y desigualdad en la globalización. *Apuntes del Cenes*, 40(71), 133-164. Epub October 03. Scielo – Colombia. <https://doi.org/10.19053/01203053.v40.n71.2021.11736>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. Scielo – Chile. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Salazar, A. (2022). *Proyecto de importación y comercialización de repuestos automotrices para la empresa “Rodamientos Salazar” de la ciudad de Latacunga en época de pandemia desde el mercado internacional Beijing-*

*China*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].

<https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/19555>

Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101. Scielo – México.

<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Suarez, M. (2022). *Optimización en el proceso logístico de importación de la agencia de carga internacional Coba Shipping Line S. A. C., durante el período 2017 al 2021* [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Privada del Norte, Lima].

Repositorio de la Universidad Privada del Norte.

<https://hdl.handle.net/11537/31396>

Tejeda, A., Blanco, M., & Guerra, S. (2019). Factores que impulsan las importaciones de las empresas de alimentos procesados, mejorando su competitividad.

*Investigación administrativa*, 48(124), 0-0. Scielo – México.

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000200002)

[76782019000200002](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000200002)

Guncay, G., Moreno, V., Díaz, J.(2020). *Costos de importaciones compartidas y su tratamiento contable-tributario en el sector artesanal*. *Cienciamatria*, Vol. 6(2),

521-552.<https://doi.org/10.35381/cm.v6i2.378>

Coll, P (2020) *Manual de gestión aduanera. Normativa y procedimiento clave del comercio internacional*.

<https://books.google.com.pe/books?id=2sXODwAAQBAJ&prints>

ec=frontcover&dq=PROCESOS+DE+IMPORTACION&hl=es&sa  
=X&ved=2ahUKEwjTycWoOf4AhWIA7kGHXudCvgQ6AF6BAgD  
EAI#v=onepage&q&f=false

Roy, T., Garza-Reyes, J. A., Kumar, V., Kumar, A., & Agrawal, R. (2022). *Redesigning traditional linear supply chains into circular supply chains—A study into its challenges*. *Sustainable Production and Consumption*, 31, 113–126. Scopus.  
<https://doi.org/10.1016/j.spc.2022.02.004>

Ricart, J. E. (2019). *Modelo de Negocio: El eslabón perdido en la dirección estratégica*. *Universia Business Review*, 23, 12-25.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43312282002>

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### Formato entrevista a clientes

Buenos días,

Con fines de investigación se le solicita pueda responder a las siguientes interrogantes con el fin de reconocer su percepción sobre la calidad que recibe en el servicio de la empresa. Se le solicita pueda responder lo más cercado a lo que percibe. No se solicitará datos personales y se mantendrán en estricto privado, el manejo es meramente de investigación.

	Si	A veces	No
1. Se encuentra usted satisfecho con el servicio que le brinda la empresa Transxiomara SRL.			
2. Ha recibido atención adecuada al hacer contrato en Transxiomara SRL.			
3. Considera que se cuenta con los vehículos para cada servicio que se ofrece en la empresa.			
4. Está conforme con el trato que le dan a la carga.			
5. Percibió confianza de realizar contrato con la empresa.			
6. Si solicitó servicios antes, se le entregó la carga a tiempo.			
7. Conoce de algún contratiempo por fallas mecánicas.			
8. Conoce del plan de mantenimiento de las unidades en la empresa.			

### Anexo 3

#### Glosario de términos

**Importación:** Se refiere al proceso de comprar productos o servicios de un país e importarlos a otro país, ya sea para su venta o como materia prima para la elaboración de otros productos.

**Costo de importación:** Su significado es que consiste en el precio del producto utilizado más todos los gastos incurridos en la importación hasta llegar a la empresa. Estos costos adicionales consisten principalmente en fletes, seguros, aduanas e impuestos, que inciden directamente en los costos de importación, transporte y aduanas.

**Clasificación Arancelaria:** Según la SUNAT se debe conocer el procedimiento para obtener la correcta clasificación arancelaria del artículo considerado, como modelo, marca, color, precio, etc. Es importante poder diligenciar una declaración de mercancías (DAM) para presentarla ante la SUNAT.

**Calidad:** Es un proceso de mejora continua en el que todas las áreas de la empresa se esfuerzan por satisfacer o anticipar las necesidades del cliente y participar activamente en el desarrollo de productos o prestación de servicios.

**Servicio:** Es un medio de entregar valor a los clientes, que ayuda a lograr los resultados deseados por los clientes sin incurrir en costos o riesgos especiales. Satisfacción: (lexico.com) El sentimiento de felicidad o alegría que uno siente cuando se cumple un deseo o se satisface una necesidad.

**Perspectiva:** Una opinión es la visión específica, específica y subjetiva de una persona sobre un tema específico.