



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL**

**Gestión de procesos de transporte de carga para el control de flota
en la comercializadora Ola & Servicios Generales S.R.L.**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Bachiller en Ingeniería Empresarial

AUTORA:

Llontop Guevara, Juleisy Minurca (ORCID: 0000-0002-4248-7609)

ASESOR:

Mg. Herrera Piscocoy, Francisco Richard (ORCID: 0000-0003-2017-828x)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Operaciones y Procesos

CHICLAYO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi Dios por permitirme seguir con este largo caminar, por darme la fortaleza, el impulso y guiarme en mi sacrificio. A todas las personas que estuvieron conmigo dándome el aliento necesario en esta etapa importante de mi vida.

Agradecimiento

A mis abuelos Tito y Angélica por depositarme su confianza y amor, a mi madre Yudy por darme el sustento incondicional, a mis hermanos Deisy, Ángel, Angélica de ser el motivo, por el cual seguir logrando mis metas para continuar con mi lucha constante de poder superarme y a mi hermano político Javier por su gran apoyo.

A mi querido director académico Roger Rodríguez Ravelo por depositarme su confianza para continuar con mi carrera universitaria con éxito, a mi formador Francisco Richard Herrera Piscoya por brindarme el conocimiento necesario para culminar mi presente trabajo de investigación y a todos mis docentes por sus enseñanzas y consejos.

Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	viii
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	31
3.1. Tipo y diseño de investigación	31
3.2. Variables y operacionalización	32
3.3. Población, muestra y muestreo	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.5. Método de análisis de datos	34
3.6. Aspectos éticos	34
IV. RESULTADOS	35
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	49
ANEXOS	53

Índice de tablas

Tabla 1 Tiempo de llegada al cliente.....	36
Tabla 2 Costo por horas no trabajadas.	36
Tabla 3 Tiempo de desplazamiento para la entrega	37
Tabla 4 Tiempo de estiba.	37
Tabla 5 Tiempo de desestiba.	38
Tabla 6 Tabla de puntuación.	39
Tabla 7 Tabla de comparación de las metodologías	39
Tabla 8 Criterios de evaluación	40

Índice de figuras

Figura 1 Lista de tareas.....	17
Figura 2 2 Tarea atómica	20
Figura 3 Tarea Compuesta.....	20
Figura 4 Tarea Repetitiva	20
Figura 5 Tarea de Servicios	21
Figura 6 Tareas Decorativas	21
Figura 7 Eventos	21
Figura 8 Evento Intermedio de Temporización.....	21
Figura 9 Evento Intermedio de Mensaje.....	22
Figura 10 Evento de Decoración de Tareas.....	22
Figura 11 Compuerta	22
Figura 12 Compuerta Exclusiva Basada en Eventos	23
Figura 13 Compuerta Inclusiva.....	23
Figura 14 Compuerta Paralela	24
Figura 15 Objetos de Conexión.....	24
Figura 16 Tipos de Objetos de Conexión	25
Figura 17 Pool	25
Figura 18 Lane	25
Figura 19 Objeto de Dato	26
Figura 20 Objeto Grupo.....	26
Figura 21 Objeto de Anotación.....	26
Figura 22 Ejemplo de un proceso con lanes sin artefactos	27
Figura 23 Ejemplo de un proceso con lanes y artefacto.....	28

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota, se utilizó el diseño no experimental de tipo transversal. La herramienta utilizada es la entrevista que se aplicó al jefe de operaciones y la encargada de programación de la flota de carga, concluyendo con la problemática de programación de tiempos deficientes para el desplazamiento, estiva y desestiba provocando mayores costos de remuneración por horas muertas.

La metodología adecuada para proponer la gestión de procesos se optó por la metodología del BPN (Business Process Management) mencionada por Díaz (2013), teniendo las herramientas necesarias, nivel de análisis de la situación actual de la empresa siendo así la adaptación del problema de estudio.

Los resultados obtenidos, la empresa no tiene un control adecuado de tiempos del proceso de transporte, programación de viajes, provocando una pérdida de S/180.00 diarios por horas muertas pagadas a los choferes transportistas y un 14.7% de tardanza del desplazamiento para la entrega del producto al cliente.

Palabras Claves: Gestión de procesos, control, flotas de carga, metodología.

ABSTRACT

The purpose of this research work is to propose the management of cargo transport processes for fleet control, the non-experimental design of a transversal type was used. Interview as a tool that was applied to the head of operations and the person in charge of scheduling the cargo fleet, in which it was concluded as problems, scheduling deficient times for displacement, stowage and un-stowage causing higher compensation costs for idle hours.

With regard to the selection of the appropriate methodology to propose process management, the BPN (Business Process Management) methodology mentioned by Diaz (2013) was chosen as it has the necessary tools, level of analysis of the current situation the company being thus adapted to the study problem.

The results obtained, the company does not have adequate control of the transport process times, travel scheduling, causing a loss of S / 180.00 per day due to idle hours paid to transport drivers and a 14.7% delay in travel to deliver the product to the customer.

Keywords: Process management, control, load fleets, methodology

I. INTRODUCCIÓN

Muchas empresas presentan problemas relacionados con la gestión de sus procesos. La investigación presenta el problema del control en la flota de carga en la empresa, lo que ocasiona consecuencias desfavorables para ella.

Álvarez (2015. Pág. 88), señala que tener en cuenta las características importantes a considerar en la gestión de la programación de la gestión de carga en las empresas de transporte, pues sus portales no se especifica la información necesaria respecto a los servicios que brindan

Según el blog Transgesa (2017. Párr.4), por más que una empresa tenga poco tiempo para dedicarle a la logística y no esté relacionada directamente transporte no debe de dejar de lado la entrega del producto.

El blog Movilc (2017. Párr.7), señala que los sistemas de gestión y localización de flotas son importantes para el funcionamiento de un negocio pues contribuye a reducir el consumo de combustible en un 20% logrando incrementos del orden del 15% en la productividad del negocio.

El diario La República (2015. Párr.4), acerca del comentario del Product Manager de Telefónica refiere que las empresas tenían un concepto errado sobre la gestión de flotas y hasta el momento se comparte ese concepto de solo concentrarse en su ubicación y no aprovechar la optimización de los procesos dentro de una empresa.

La investigación de Martínez (2013. Pág. 106), propone implementar un Sistema de Información como solución para la gestión de procesos y mejorar el desempeño operacional de los usuarios. Se realizó la implantación de un sistema de información para mejorar los objetivos y propósitos en los procesos de la empresa de transportes. Señala que los procesos deben de tener tecnología para poder optimizar el desempeño y la productividad.

Para Cabrera y Pareda (2015, Pág. 32), una empresa puede aparentemente estar bien en sus ingresos, más si no implementan procesos de tecnología pueden decaer. Hoy en día, la competencia es mayor y los competidores cuentan con recursos tecnológicos para sustituir a quienes no los tengan; una empresa que no aplique procesos de automatización está en desventaja frente a la competencia.

La empresa Comercializadora Ola & Servicios Generales SRL, tiene como uno de sus rubros la compra y venta de cemento, ladrillo y agregados; también presta servicios de flota de carga y su principal cliente es Cementos Pacasmayo S.A.A.

La problemática identificada fue el inadecuado control de flota de carga pues los tiempos de llegada al cliente, el desplazamiento, la estiba y desestiba no están sujetas a una programación eficiente. Esto ocasiona gastos a la empresa por remuneraciones que se pagan a los choferes transportistas por horas muertas.

El problema general se definió en los términos siguientes:

¿Cómo la gestión de procesos de transporte de carga controlará la flota en la comercializadora Ola & Servicios Generales S.R.L?

Con relación a los aspectos que justifican el estudio tenemos:

Según (Bernal, 2010), la justificación teórica, esta direccionado a resolver inconvenientes en la empresa. Por ello, se precisa identificar si es viable, asimismo, servirá para apoyar teorías relacionadas a las variables.

Para (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), la justificación practica se relaciona con la resolver algún problema existente para una diversidad de problemas prácticos

según (Bernal, 2010), la justificación económica de la investigación reconoce las variables empleadas en la investigación, relacionando la teoría económica y su contrastación por la observación de los datos en estudio.

Respecto a los objetivos, se tuvo como objetivo general:

Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.

Los objetivos específicos fueron:

Diagnosticar la situación actual de los procesos de control de la flota de carga en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.

Seleccionar la metodología adecuada para la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a las investigaciones previas referidas al tema de estudio tanto a nivel internacional, nacional y local tenemos las siguientes:

Quinde y Rodríguez (2016), en su investigación propusieron como objetivo general; diseñar un sistema de control de ingreso y salida de camiones, gestión de inventario y operación de la planta industrial Agroquil. el diseño de investigación fue aplicado, empleando modalidades de investigación de campo con instrumento de observación. La muestra fue de 30 operadores de camiones.

Los resultados obtenidos al utilizar el software brindaron independencia de la tecnología generando la reducción de costos. Se concluyó en que es una alternativa beneficiosa para el sistema ofreciendo flexibilidad y facilita un mejor control en el ingresos y salidas de sus camiones.

Ascensão (2016), se propuso como objetivo general; identificar y caracterizar el problema presentado por AE, así como obtener salidas significativas para dar respuesta a la optimización de la cadena de suministro y el transporte. La metodología fue aplicada con diseño experimental, se utilizaron como instrumentos los cuestionarios y ficha de observación.

Los resultados obtenidos mostraron que existe potencial de ahorro de transporte como en inventario, pero el análisis se debe de realizar simultáneamente tal cual, al modelo planteado, asimismo, se identificó cuáles eran las mejores compensaciones por precios del transporte y de productos. Se concluyó, que la estrategia más utilizada para el movimiento de carga es por carretera.

La investigación de Celis y Caicedo (2014), tuvo como objetivo general; proponer un sistema de gestión de transporte de carga terrestre en Halliburton Latín América S.A-Colombia. La metodología fue aplicada con diseño experimental y la ficha de observación fue el instrumento de recolección de datos.

El resultado obtenido mostró que el software de transporte representaba el 75% de la inversión inicial, siendo la herramienta más importante permitiendo incrementar a un 90% en beneficios. Se concluyó, que el manejo del transporte de carga necesita

una estructura definida a nivel estratégico, organizacional y operacional obteniendo una solución integral, mas no un simple esquema operativo de ejecución.

El desarrollo de la investigación de Milla y Silva (2013), se plantea lo siguiente brindar un plan de gestión de sus procesos de la distribuidora, basándose en los problemas que es desde que el producto ingresa hasta la distribución hacia los clientes en donde manifiesta mayores complicaciones es de un diseño preliminar de las rutas y la entrega de productos y es por ello que se plantea una gestión de optimización.

El método propuesto permitió optimizar la distribución; el tiempo de transporte de un 18% del tiempo total y el tiempo de reparto que representa el 82%. En conclusión, se determinaron dos rutas óptimas las cuales reducían la distancia al ser recorridas 37.96 km como situación actual a 28.21 km en la situación propuesta.

La investigación de Díaz et al. (2015) tuvo como objetivo general; identificar el nivel de cumplimiento de los factores de la gestión de la calidad total en las empresas del sector de transporte de carga terrestre en el Perú para el periodo entre junio y diciembre del 2014. Planteó una metodología de tipo aplicada, su muestra de 300 empresas, además el instrumento para la recolección de datos fue la encuesta.

El resultado obtenido al aplicar el uso de la tecnología brindó el soporte a las actividades del transporte con una mayor satisfacción al cliente e incrementando los ingresos. En conclusión, permitió a la empresa reducir el tiempo de entrega de la mercadería a sus clientes, asimismo, incrementó el valor del servicio prestado y la satisfacción de los clientes.

El desarrollo Cornetero y Echeandia (2018), tuvo como objetivo general; identificar aquellos factores externos al servicio de un operador logístico que influían en el incremento del costo de transporte de mercancías desde las empresas exportadoras de la región Lambayeque hasta el puerto de Paita en el período 2015 – 2016. El diseño metodológico fue de tipo aplicada con diseño experimental, su

muestra fue de 4 empresas, además de la recopilación de datos se aplicó cuestionarios y entrevistas a los representantes de los operadores logísticos.

Los resultados confirmaron que el incremento de costos de transporte se debía a los factores de las vías de comunicación y otros como la inseguridad. El costo de transporte se incrementaba por el mal estado de la carretera, provocando un desgaste de neumáticos (cuyo incremento es de 28%), originaba mayor consumo de combustible (con un incremento de 10%) ocasionando mayor gasto en mantenimientos de las unidades de transporte.

La investigación de Becerra y Villar (2016), tuvo como objetivo general; proponer mejoras para ciclo de almacenamiento en el Almacén del Centro De Atención Al Distribuidor De La Empresa Ceva Logistics Perú SRL en Chiclayo Período 2015 – 2016. Se planteó mediante un análisis cualitativo con una muestra que consideró a la supervisora de almacenes, dos auxiliares del almacén y la jefa del almacén. Tomó como instrumentos a la entrevista y guía de observación para recolectar datos.

Como resultado, se evidenció que el almacén presentaba deficiencias en los procesos de recepción, almacenaje y despacho. Se planteó mejoras para tener un plan de trabajo eficiente.

La propuesta de Chavarry (2017), la cual tiene como objetivo mejoras de los estándares de la empresa, ya que el problema presentado, es que no cuentan con procesos de abastecimiento definidos, no se desarrolla apropiada los procesos de manufactura, los procesos de distribución que se realizan en la empresa no son favorables y oportunos. Se propone la elaboración para la mejora de los procesos de la cadena de suministro.

Respecto a los fundamentos teóricos de la investigación podemos señalar lo siguiente: en relación a Gestión de procesos (Bravo, 2015), es un cuerpo de conocimiento con principios y herramientas específicas permitiendo que la calidad sea gestionada. Además, que la estrategia corporativa sea desplegada mediante un esquema de procesos claves.

Según Pérez (2015. Pág. 10), procesos, es la “secuencia [ordenada] de actividades [repetitivas] cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente”.

Mejía (2016. Pág. 3) señala “Es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas que involucran valor agregado con miras a obtener resultados”.

Así, un proceso siempre tendrá un propósito al que se llega a través de actividades secuenciales donde cada actividad esté relacionada con la otra y se pueda lograr la finalidad de estos. Por ello, cada empresa realiza diferentes labores que el personal desarrolla, siendo actividades importantes las cuales son parte de un proceso.

Bravo (2015. Pág. 38), señala que la gestión de procesos ayuda a lograr la deseada productividad, entendiéndose por productividad el vínculo de la eficiencia con la eficacia de un proceso.

Las empresas aplican la gestión de procesos por un motivo importante, optimizar los tiempos y recursos, verificando si las actividades que se realizan son necesarias, analizando la situación logrando determinar la problemática en los procesos.

El mapa de procesos clarifica cuáles son las actividades a realiza en una organización e identificarlas. No solo es colgarlo en la pared. Debe de servir de guía para hacer correctamente un proceso. (Bravo, 2015)

Los procesos se clasifican en estratégicos que están a cargos de dirección y gerencia; los procesos claves muestran la relación de la compañía con sus clientes y usuarios y los procesos complementarios o de apoyo que implican actividades y procesos relacionados con el abastecimiento de materias primas, las herramientas, las aplicaciones y los equipos informáticos

Dentro de lo que es el concepto de proceso, un flujograma muestra información para visualizar las diferentes actividades que forman el proceso y cuáles son los colaboradores que las realizan, además puede utilizarse para las personas externas a la empresa, por ejemplo, en un hospital estos serían los pacientes.

En su libro Bravo, explica la lista de tareas que representa a la actividad de un proceso.

Figura 1 Lista de tareas

LISTA DE TAREAS	
ACTIVIDAD: ENTREGAR	ROL: DESPACHADOR
TAREA	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA
Tomar GD	desde la carpeta de GDs los 3 ejemplares de la GD. Forma FIFO
Buscar producto	en la bodega según ubicación indicada en la misma GD
Registrar	en la ficha de producto ubicada en el estante destinado al producto
Rebajar stock	en el mesón de despacho, usa el lector de código de barras
Verificar producto	junto con el cliente a quien pide firmar los 3 ejemplares de la GD (punto de control)
Entregar al cliente	los ejemplares 1 y 2 de la GD junto con el producto
Enviar a finanzas	a través del estafeta, cada ejemplar 3 de la GD firmada por el cliente
OBSERVACIONES:	
1. Mantener el orden de la bodega para la agilidad del proceso	
2. Mantener el orden dentro de la carpeta de GDs	

Fuente: Bravo (2015)

La gestión de procesos tiene como finalidad tener control en cada proceso que se realice en la empresa. Por ello, estos deben ser gestionados teniendo en cuenta la retroalimentación para optimizar las actividades que los conforman.

Concluyendo a lo mencionado, la gestión de procesos tiene como finalidad poder tener un control en cada proceso que se realice, yendo por la parte empresarial sabemos que cada empresa tiene procesos, pero deben de ser gestionados,

teniendo en cuenta la retroalimentación para poder optimar las actividades de cada proceso de una empresa de cualquier rubro.

La gestión de procesos se desarrolla en cada una de las empresas por un motivo importante, el cual es optimizar tanto los tiempos como los recursos, como se puede desarrollar correctamente ello, específicamente verificando que actividades se realizan sin necesidad que sean importantes es ahí en donde tenemos que analizar la situación, determinar cuál es la problemática, para que se pueda diseñar un correcto proceso que la empresa puede tomar para realizar correctamente sus procesos.

Se explica la diferencia en ambos temas; Gestión por procesos el cual se basa ya de un proceso definido el cual solo va a optimizar con estrategias llegando a tener un valor agregado, esta gestión se realiza cuando los procesos se encuentran correctamente establecidos Gonzales, (2016, pág. 17), mientras que las gestión de procesos con lleva a poder definir un proceso y no todos de los que se encuentran en una empresa si no que es uno en esencial o se realiza por cada proceso alineando sus actividades y que este proceso se encuentre conforme a los objetivos de la empresa (Bravo, 2015).

BPM (2011. Pág.6), BPM, “es un sistema de gestión enfocado a perseguir la mejora continua del funcionamiento de las actividades empresariales”.

Díaz (2013. Pág. 153), El Business Process Management (BPM) metodología que orienta los esfuerzos para la optimación de los procesos de la empresa. Mencionando sus ventajas del modelo:

- Mayor retorno de inversiones.
- Mayor sensibilidad a las demandas.
- Motor de cambio en innovación tecnológica con el capital intelectual.
- Reducción en los ciclos de error.

La metodología del BPM implementa tecnología en los procesos, logrando una mejora continua de las actividades en una organización para realizar las estrategias planteadas del negocio. Una de sus ventajas más importantes es la reducción en el número de pasos al desarrollar las actividades y los procedimientos, ya que, se reduce costos en actividades innecesarias.

Para Freund, Rücker y Hitpass (2014, Pág. 22), “La notación BPMN contiene una serie de objetos representados por símbolos y reglas específica de cómo se deben relacionar estos objetos”.

Rocha (2013, Pág. 7), señala que el “Business Process Modeling Notation (BPMN) es una notación gráfica que describe la lógica de los pasos de un proceso de negocio”.

Elementos gráficos de la notación BPMN

Las categorías básicas en un Diagrama de Proceso de Negocio son:

1. Objetos de Flujo
2. Objetos de Conexión.
3. Roles (swimlane).
4. Artefactos.

Veamos en detalle cada uno de ellos:

1) **OBJETOS DE FLUJO:** Tareas o Actividades: término genérico para representar el trabajo que realiza una organización.

- Tareas atómicas: Tarea que no puede ser subdividida en un nivel de detalle menor. Por ejemplo, “Enviar Factura”.

Figura 2 2 Tarea atómica



Fuente: Rocha (2013)

- Tareas Compuestas: Se representan con un rectángulo de esquinas redondeadas con un signo “+”.

Figura 3 Tarea Compuesta

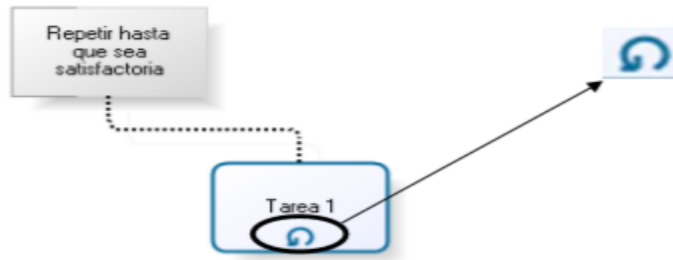


Ej: Realizar alta de nuevo empleado

Fuente: Rocha (2013)

- Tareas repetitivas: Pueden ser decoradas con una flecha circular e indican repetición.

Figura 4 Tarea Repetitiva



Fuente: Rocha (2013)

- Tareas de Servicios: Son tareas ejecutadas por el sistema sin intervención humana. Por ejemplo:

Figura 5 Tarea de Servicios



Fuente: Rocha (2013)

- Otros decorados: Decorados con iconos que no entre en conflicto con las definiciones BPMN.

Figura 6 Tareas Decorativas



Fuente: Rocha (2013)

- Eventos: Hay tres tipos de eventos: De inicio, intermedio y de fin.

Figura 7 Eventos



Fuente: Rocha (2013)

- Evento intermedio de temporización: Representa el comienzo de una espera en el proceso.

Figura 8 Evento Intermedio de Temporización



Fuente: Rocha (2013)

- Evento intermedio de mensaje: Se dibuja con un círculo de línea doble que encierra un sobre y representa que se debe esperar hasta recibir un mensaje.

Figura 9 Evento Intermedio de Mensaje



Fuente: Rocha (2013)

- Eventos como decoración de tareas: atómicas o no atómicas pueden ser decoradas con eventos indicando que las tareas deben ser interrumpidas cuando el evento es disparado.

Figura 10 Evento de Decoración de Tareas



Fuente: Rocha (2013)

- Compuertas o gateways: se representa con la figura de un rombo. Grafican las tradicionales decisiones, creación de nuevos caminos, la fusión de estos o la unión.

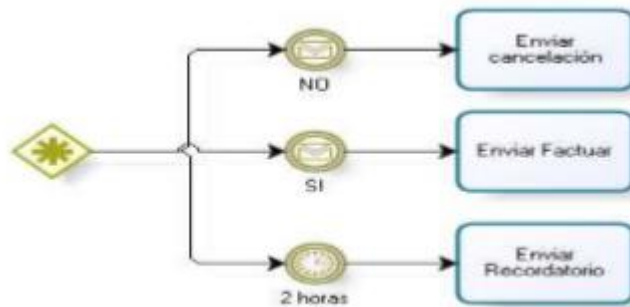
Figura 11 Compuerta



Fuente: Rocha (2013)

- Compuertas exclusivas: Se representan con un rombo vacío y denota que se llegó a un punto del flujo donde hay más de un camino posible pero solo uno de ellos es válido durante la ejecución del proceso.
- Compuertas exclusivas basadas en eventos: La decisión está basada en la ocurrencia de un evento.

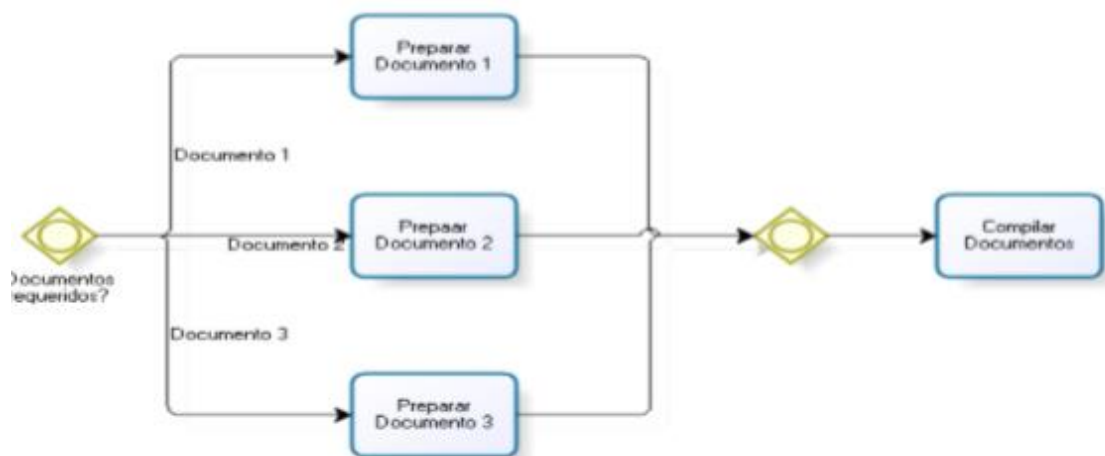
Figura 12 Compuerta Exclusiva Basada en Eventos



Fuente: Rocha (2013)

- Compuertas inclusivas: Se representan con un rombo que encierra un círculo (o letra "O").

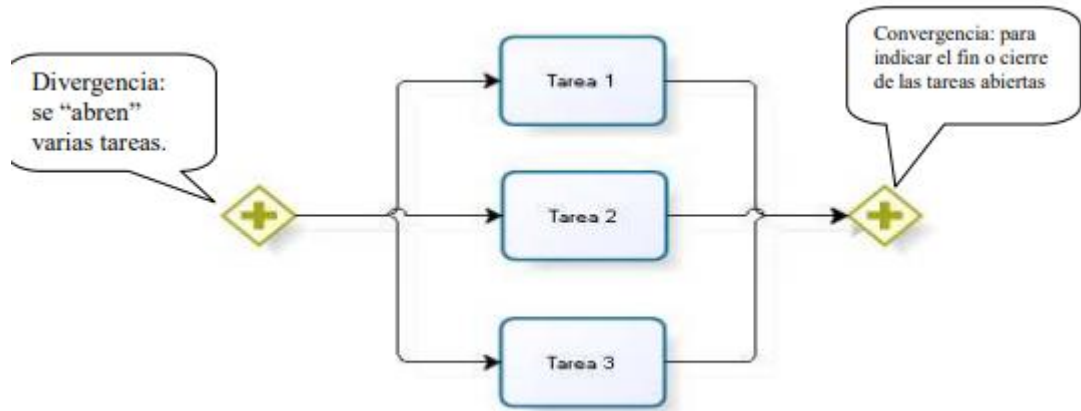
Figura 13 Compuerta Inclusiva



Fuente: Rocha (2013)

- Compuertas paralelas: Indica que se ha llegado a un punto en el flujo del proceso donde varias tareas se pueden realizar en forma paralela.

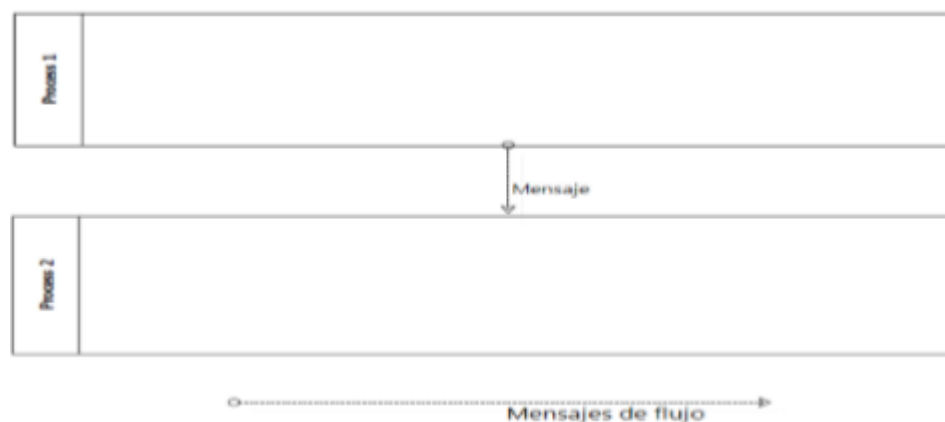
Figura 14 Compuerta Paralela



Fuente: Rocha (2013)

- 2) OBJETOS DE CONEXIÓN: Se usa para mostrar el flujo de mensajes entre dos participantes del proceso separados (entidades de negocio o roles de negocio).

Figura 15 Objetos de Conexión



Fuente: Rocha (2013)

- Association: se usan para mostrar entradas y salidas de las actividades.

Figura 16 Tipos de Objetos de Conexión



Fuente: Rocha (2013)

3) OBJETOS “SWIMLANES” BPMN soporta swimlanes con dos constructores principales: Pool y Lane

- Pool: Representa un participante de un proceso.

Figura 17 Pool



Fuente: Rocha (2013)

- Lane: Sub-partición dentro de un pool y extiende la longitud del pool, verticalmente u horizontalmente.

Figura 18 Lane



Fuente: Rocha (2013)

4) OBJETOS “ARTEFACTOS o Artifacts”: No está limitado el número de Artefactos que se pueden agregar a un diagrama para que éste represente más apropiadamente al contexto del negocio.

- Objetos de Datos: Los artefactos “objeto de datos” mecanismo para mostrar cómo las actividades requieren o producen objetos.

Figura 19 Objeto de Dato



Fuente: Rocha (2013)

- Grupos: Un artefacto “grupo” representado por un rectángulo redondeado dibujado con línea segmentada.

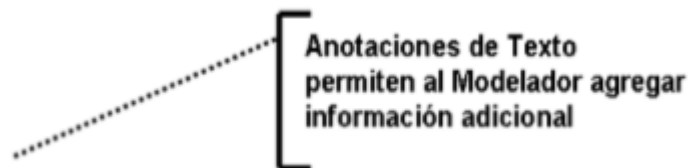
Figura 20 Objeto Grupo



Fuente: Rocha (2013)

- Anotación: Los artefactos “anotación” mecanismos para que un modelador pueda agregar información textual adicional para el lector del diagrama BPMN.

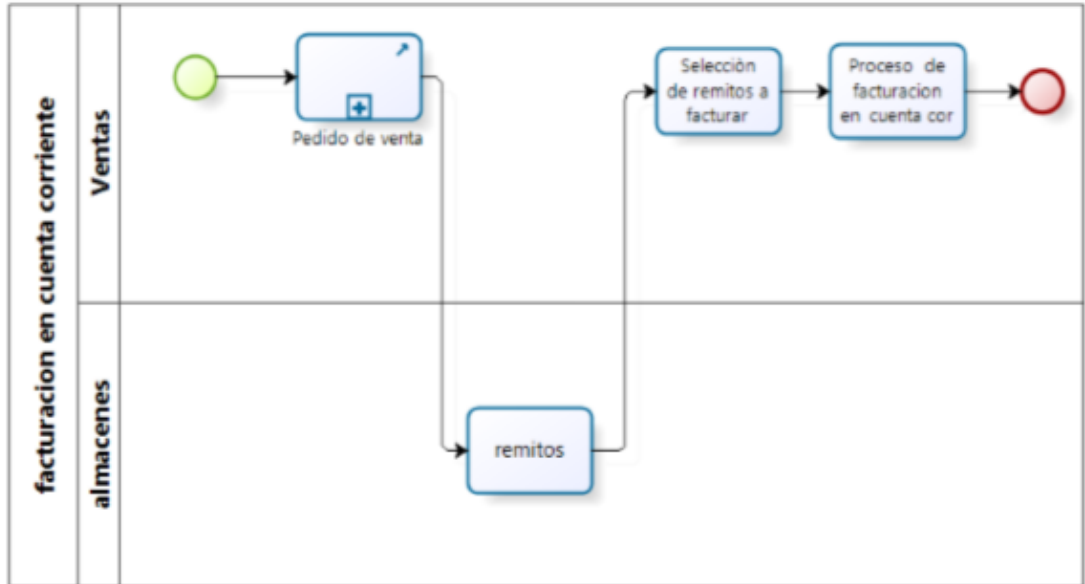
Figura 21 Objeto de Anotación



Fuente: Rocha (2013)

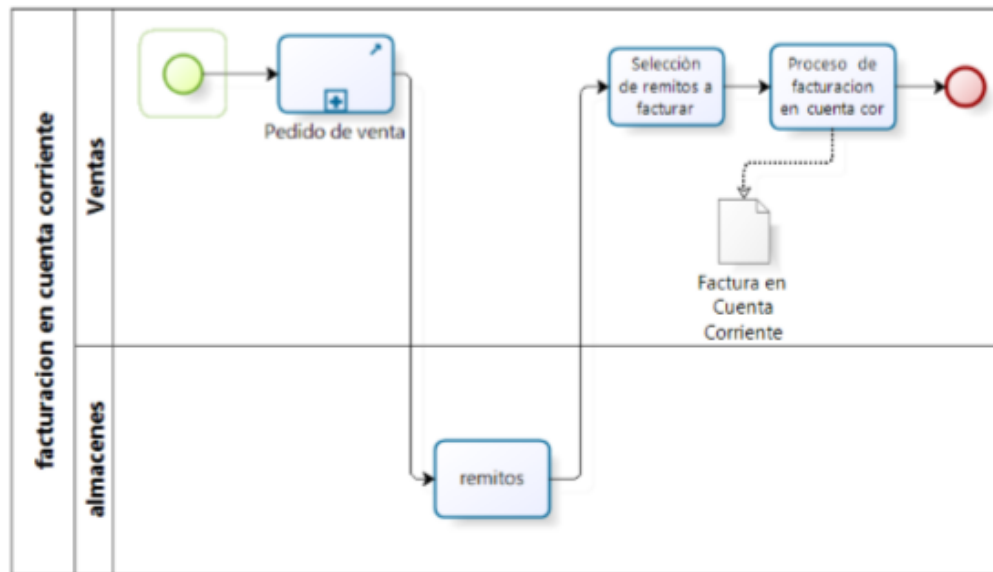
Además, los modeladores pueden crear sus propios tipos de artefactos que agreguen más detalle al proceso.

Figura 22 Ejemplo de un proceso con lanes sin artefactos



Fuente: Rocha (2013)

Figura 23 Ejemplo de un proceso con lanes y artefacto



Fuente: Rocha (2013)

Con respecto al BPMN, es una herramienta que te permite aplicarla en todas las fases del BPM, también indica que es una representación gráfica, con la que permite diseñar específicamente los procesos de un negocio y se puede tener una lectura de ellos a través de expresión de figuras, usar correctamente las reglas, cada símbolo representa un significado y se debe relacionar correctamente, es una lógica de pasos a seguir la actividad en BPMN, indica los elementos relacionado en el diagrama y los clasifica por objetos de flujo en donde se encuentran la actividades del proceso, objetos de conexión aquí se encuentran los eventos tanto de inicio, fin e intermedio y las compuestas exclusivas e inclusivas, luego en los objetos de conexión en este elemento se representan dos tipos de flujos, las que están dentro de un pool flujo de secuencia y las que se comunican o tiene una relación de las actividades de pool a pool los flujos de mensaje, siguiendo por los roles en el cual se encuentran los pool que se caracteriza por contar con un proceso en donde puede tener uno o más participantes, en cambio los lanes, se encuentran dentro de cada pool puede que no exista un lanes pero se utiliza para categorizar actividades y por último los artefactos en donde se encuentran algunos elementos que hagan

que el modelado se visualice más completo o más entendible por ejemplo al momento de asignar un objeto de datos como un informe a presentar en el proceso.

Guía de la implementación de la facilitación del comercio (2013, Párr. 1), es un Análisis de Procesos de Negocio (BPA) metodología que respalda el estudio de un negocio con el objetivo de entender sus procesos.

El BPA está representado por las cinco fases: 1) Definir el equipo del proyecto, 2) Definir el alcance, 3) El proceso "Tal como está" 4) Identificar oportunidades de mejora y 5) El proceso "Como se desea que esté".

- ✓ Definir el Proyecto y el Equipo, el patrocinador de un proyecto debe tener la capacidad de garantizar la cooperación entre los expertos de las diferentes esferas temáticas y de dirigir el trabajo de una manera general.
- ✓ Definir el Alcance del Trabajo, el primer paso de cualquier proyecto de facilitación del comercio es definir el alcance del trabajo. Las partes que participan en estos procesos son los clientes, podrá usarse para identificar las partes y procesos que participan.
- ✓ Proceso "Tal Como Está" (As is), la primera fase después de haber identificado la descripción, incluye los siguientes componentes: diagramas del proceso, descripciones del proceso y gráfica de plazos del procedimiento.
- ✓ Identifique Oportunidades de Mejora, adaptarse a cambios reglamentarios, asuntos de seguridad comercial, y el esfuerzo garantizando que la información llegue antes de que arribe la mercancía a fin de reducir los retrasos.
- ✓ Proceso "Como Se Desea Que Esté", ejercicio modelado que requiere herramientas para garantizar que los resultados describan la solución que se contempla de una manera consistente y estandarizada.

Los operadores logísticos, Escudero (2015. Pág. 264) señala la relación del proveedor y cliente, sirviendo de elemento cooperador de la cadena de valor de productos, reduciendo stock, facilitando la comunicación y personalización. Mora (2015. Pág. 20) indica dos orígenes fundamentales: las almacenadoras de

mercancías y las empresas de transporte de carga por carretera, siendo un nicho de mercado en esta actividad, reduciendo el inventario de una empresa, realizando el transporte o almacenaje de productos. En muchas ocasiones son empresas subcontratada que prestan servicio de transporte de carga por carretera, enfocado en la cadena de abastecimientos.

Se concluye, un operador logístico es aquel que reduce el inventario de una empresa, realizando así el transporte o almacenaje de productos, mayormente un operador logístico es una empresa subcontratada para prestar el servicio de transporte de carga por carretera, el cual se encuentra enfocado a la cadena de abastecimientos que se encarga de dar soporte a los procesos de carga entre el cliente y proveedor.

Transporte por carretera, Escudero (2015. Pág. 237) señala que es el medio capaz de realizar un servicio “puerta a puerta” sin transbordos, siendo el principio y fin de otros medios de transporte, como trenes, barcos o aviones que necesitan vehículos de carretera como medio auxiliar.

Se puede definir que el transporte por carretera es la actividad que surge para trasladar productos de un punto de inicio hasta un destino definido, pero Mora (2015) nos menciona que se debe tener una gestión del transporte en su libro Logística del transporte y distribución, en mi opinión acorde con el autor manifiesto que en una empresa todos deben de tener la misma sinergia y en el transporte de carretera surge un actor importante el cual es el conductor quien debe tener presente la importancia del trabajo que está realizando, asimismo Escudero (2015) nos manifiesta que el transporte de carretera no solo es poder trasladarse de un lugar a otro si no también incluye más allá de lo pensado, como el tiempo, el proceso de carga y descarga del flete y en mi opinión creo que también se debe incluir los peligros y dificultades que se presenta en poder realizar dicho proceso.

Detrex y Del Poz (2012. Pág.22), el control dentro de la empresa brinda el equilibrio que necesita, sus actividades se realicen de manera correcta y permitiendo que sus objetivos sean alcanzados.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo

Fue de tipo transversal. Hernández, Fernández y Baptista, 2014, señala que su propósito es describir variables y analizar su interrelación en un momento dado.

Diseño

No experimental, se realiza sin manipular la variable independiente; se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, fenómenos que ya ocurrieron sin intervención directa del investigador (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente:

Gestión de procesos

Variable dependiente:

Flota de carga

En la matriz de operacionalización se precisa la variable dependiente sus dimensiones, indicadores y escala de la investigación (ver anexo 1).

3.3. Población, muestra y muestreo.

La población fueron las personas administrativas encargadas de las funciones de flotas de carga y los choferes que realizan el transporte por carretera.

El muestreo fue no probabilístico. la muestra estuvo representada por el gerente de operaciones (sub Gerente de la Comercializadora) y la encargada de realizar el proceso de control de flota.

Criterio de inclusión: La población está comprendida por el personal encargada del control de flotas de carga.

Criterio de exclusión: Personal sin autoridad ni control en el proceso de la flota de carga.

En la investigación se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, no permiten determinar el error de muestreo, el nivel de confianza que se utilizó para la muestra del estudio fue de manera ambigua, y no admite efectuar deducciones sobre la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se utilizó la entrevista como instrumento, con 12 preguntas dirigidas a la encargada de las programaciones de la flota y el Gerente de operaciones.

Instrumentos

- **Entrevista:** implica aplicar el cuestionario a los participantes; Su papel es crucial, siendo este un filtro (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Validez

Se refiere a la exactitud y veracidad del instrumento empleado para la medición propuesta (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Se obtuvo mediante el juicio de expertos por un docente universitario y dos profesionales de Ingeniería Industrial.

- Mg. Grimaldo Benavides Campos.
- Ing. Betsy Guevara Mayllet.
- Ing. José Rony Quesquén Orrego.

Confiabilidad

Se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Procedimiento

La investigación implicó el estudio de la gestión de procesos de transporte para el control de flota de carga en la comercializadora Ola & servicios generales S.R.L., se analizó la situación actual por los problemas. Se propuso 3 metodologías y se considera que el BPM es la metodología más adecuada para solucionar el problema

La empresa

Ola Comercializadora & Servicios Generales S.R.L con RUC 20600182715, dando existencia a la empresa desde marzo del 2015, actualmente cuenta con 40 colaboradores. El ámbito al cual se dedica es a la compra y venta de materiales de construcción y transporte de carga pesada a nivel nacional, además brinda servicios de almacenaje temporal a sus clientes. Se encuentra ubicada en Mz C lote 32 Urb. La Molina Chiclayo.

Implementación de la Propuesta de mejora

El estudio se desarrolló con conocer la situación actual de la empresa para identificar la problemática, en donde se encuentra que hay inconvenientes en sus procesos de flotas de carga para exactitud de la investigación se aplicó indicadores los cuales midieron tiempos de llegada al cliente, costo por horas no trabajadas, tiempo promedio de desplazamiento para la entrega, tiempo promedio de estiba y desestiba, logrando medir el rendimiento de esta. Asimismo, se procedió a proponer metodologías que vayan acorde con la solución del problema que se presenta, se comparó las metodologías y se eligió la más adecuada.

3.5. Método de análisis de datos

En la investigación se utilizó la descripción; representado por los indicadores propuestos los datos fueron analizados para una correcta interpretación.

3.6. Aspectos éticos

Es la autenticidad, veracidad y respeto por los autores mencionados en la investigación como la información brindada por la empresa,

IV. RESULTADOS

Se presenta los resultados de la entrevista realizada a la responsable de la programación de flota y el jefe de operaciones en la comercializadora Ola & Servicios Generales SRL:

a) Tiempo de llegada al cliente.

Tabla 1 Tiempo de Llegada al cliente.

Tiempo establecido de llegada a cargar el flete	Tiempo real de llegada de la unidad a cargar el flete	Demora en la llegada de la unidad
8:00 a.m.	9.00 a.m.	1 hora

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla anterior, se observa que el cliente que contrata la unidad programa una hora de llegada para la carga del flete, sin embargo; la unidad llega una hora después, generando retrasos.

b) Costo por horas no trabajadas.

Tabla 2 Costo por horas no trabajadas.

Costo fijo de los operarios de las unidades por día. (Observación 15 camiones jornal diario chofer S/. 60.00)	Costo real de los operarios de las unidades que corresponde por la jornada laboral efectivamente ejecutada .	DIFERENCIA
		Salario desembolsado por horas no trabajadas debido al costo fijo del personal
S/ 900.00	S/720.00	S/180.00

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla anterior, se observa que la pérdida por costos fijo hacia los operarios de la unidad es de S/180.00 diarios, recalcando que el 2% de las unidades por algún inconveniente en la programación muchas veces no son manipuladas.

c) Tiempo de desplazamiento para la entrega.

Tabla 3 Tiempo de desplazamiento para la entrega

Tiempo estimado para que la unidad llegue al destino					
Pacasmayo Jaén	Pacasmayo Piura	Pacasmayo Chiclayo	Pacasmayo Cajamarca	Pacasmayo Cutervo	totales
8 H	7H	5H	6H	9H	35 hrs
Tiempo real que le toma a las unidades llegar a su destino					
Pacasmayo Jaén	Pacasmayo Piura	Pacasmayo Chiclayo	Pacasmayo Cajamarca	Pacasmayo Cutervo	totales
9 H	8 H	6 H	7 H	11 H	41 hrs
Diferencia					Diferencia
1	1	1	1	2	6 hrs

Fuente: El1aboración propia.

En la tabla anterior, el tiempo de desplazamiento para la entrega del producto tiene un retraso: Pacasmayo a Jaén 1 hora, a Piura 1 hora, Chiclayo 1 hora, Cajamarca 1 hora y Cutervo 2 horas, teniendo un sumatoria de 6 horas de retraso.

d) Tiempo de estiba.

Tabla 4 Tiempo de estiba.

Tiempo establecido de estiba por toneladas (teórico)			
Peso a cargar (T)	Cemento tipo A	Cemento tipo B	Total
	34.100	32.398	
Tiempo (min)	150	120	270
Tiempo real de estiba por toneladas (teórico)			

Peso a cargar (T)	34.100	32.398	
Tiempo (min)	180	150	330
DIFERENCIA			
Tiempo (min)	30	30	60

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla anterior, el tiempo de retraso de estiba es de 30 minutos por ambos tipos de cementos, sumandos estos en 60 minutos de demora estando en el cliente, recalcar que la estiba es la actividad de cargar el flete (cemento).

e) Tiempo de desestiba.

Tabla 5 Tiempo de desestiba.

Tiempo establecido de desestiba por toneladas (teórico)			
Peso a descargar (T)	Cemento tipo A	Cemento tipo B	Total
	34.100	32.398	
Tiempo (min)	150	120	270
Tiempo real de desestiba por toneladas (teórico)			
Peso a descargar (T)	34.100	32.398	
Tiempo (min)	200	180	330
DIFERENCIA			
Tiempo (min)	50	60	110

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla anterior, el tiempo de retraso de desestiba del cemento de tipo A es de 50 minutos y 60 minutos de demora para el cemento de tipo B, teniendo un retraso total de 110 minutos, recalcar que la desestiba es la actividad de bajar el flete de la unidad.

En la selección de la metodología se propuso tres metodologías representadas por los siguientes autores: Díaz (2013) Business Process Management, Guía de la implementación de la facilitación del comercio (2013) y Bravo (2015) Metodología para la gestión de procesos. Se realizó una puntuación para elegir la metodología más adecuada para la problemática y se midió por sus características: métodos, herramientas, nivel de análisis, adaptación al problema en estudio.

Se procede a dar a conocer el criterio de puntuación para determinar la valoración en las metodologías.

Tabla 6 Tabla de puntuación.

Valoración	
Muy importante	4
Importante	3
Poco importante	2
Nada importante	1

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7 Tabla de comparación de las metodologías

Metodología	Metodología para la gestión de procesos	Guía de la implementación de la facilitación del comercio	Business Process Management

Características			
Etapas	Son tres las cuales forman el diagrama del proceso.	Cinco etapas para mejorar los procesos en una empresa.	Se establecen de acuerdo a como se va optimizar el proceso.
Métodos	Es simple logrando un proceso básico y definido.	Se caracteriza por la facilitación de operaciones en los procesos.	Analiza la situación actual y determina las posibles optimizaciones del proceso.
Herramientas	Cuenta con herramientas básicas.	No plantea herramientas específicas.	Tiene como herramienta la notación gráfica.
Nivel de análisis	Análisis para la productividad con la eficiencia como la eficacia de un proceso.	Análisis de un negocio para mejorar la eficacia y efectividad de sus operaciones	El análisis orientada a los esfuerzos y optimación de los procesos de la empresa.
Adaptación al problema de estudio.	Secuencia general de su estructura, por lo que no es recomendable para la investigación.	Reducir la documentación de la mercancía. Por ello, no sería la más adecuada.	Se adapta a la problemática en estudio, tiene un método secuencial el cual se describe adecuadamente.

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla se va a evaluar las metodologías propuestas, asignando un puntaje dependiendo de las características que obtienen, teniendo en cuenta la problemática del presente trabajo de investigación. El criterio de selección debe de ser realista y aceptable:

Tabla 8 Criterios de evaluación

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
--	-------------------------

HERRAMIENTAS	Etapas	Método	Herramientas	Nivel de análisis	Adaptación al problema en estudio	PUNTAJE TOTAL
Metodología para la gestión de procesos	4	2	2	2	3	13
Guía de la implementación de la facilitación del comercio	3	3	2	3	2	13
Business Process Management	3	4	4	4	4	19

En la tabla anterior, se realizó el análisis de puntuación a nivel de criterio de las características de las metodologías. Se establece con mayor puntaje la metodología planteada por Díaz (2013) Business Process Management, indicando que es la más adecuada para la gestión de procesos de transporte de carga para el control de flota en la Comercializadora Ola & Servicios Generales SRL.

V. DISCUSIÓN

De los resultados por la entrevista realizada al personal encargado del proceso de transporte de carga, se identificó que existe retrasos en tiempos de llegada al cliente, provocando mayores costos por horas no trabajadas, tiempo promedio de desplazamiento para la entrega, tiempo promedio de estiba y desestiba. Teniendo un deficiente control y monitoreo de la programación de las unidades, pudiendo

ocasionar la pérdida de alianza estratégica con su principal cliente Cementos Pacasmayo SAA.

Para el primer indicador se tiene que hay una demora de una hora en la llegada de los vehículos a la zona de carga del flete. Esto genera retazos y aumentando el tiempo de entrega del producto. Los productos no son recibidos oportunamente por aquellos a quienes van a hacer uso del mismo.

En el segundo indicador de costo por horas no trabajadas, se tiene una pérdida de S/180.00 diarios por pagos fijos al personal de manejo los cuales no generan su labor por problemas de programación de camiones, provocando egresos sin ninguna retribución. Cornetero y Echeandia (2018), en su investigación relacionada a los factores que influyen el incremento de costo de transporte de mercancías desde las empresas exportadoras de la región Lambayeque hasta el puerto de Paita, confirmando que se incrementa por el mal estado de la carretera, provocando un desgaste de neumáticos (cuyo incremento es de 28%), originando mayor consumo de combustible (con un incremento de 10%).

En el tercer indicador de desplazamiento para la entrega del producto, se tuvo como dato importante que realizan entregas desde Pacasmayo a Jaén, Piura, Chiclayo, Cajamarca y Cutervo, llegando a tener un retraso de 6 horas, provocando que la carga no llegue al destino en la hora pactada.

En el cuarto indicador de tiempo de estiba la acción de cargar el flete al camión, se tiene dos tipos de productos y un tiempo prologando para cada uno de ellos, sin embargo; existe un retraso de 60 minutos en ambos productos estos son ocasionados por el personal encargado por el cliente, pero influye en el recorrido del camión.

En el último indicador de tiempo de desestiba la acción de descargar el flete en el punto de llegada pactada por el cliente tiene que por ambos productos comercializados hay un retraso de 110 minutos, provocando que haya una molestia en el cliente, influyendo que los camiones ya no sean programados para entregas de Pacasmayo.

Para la selección de la metodología se utilizó criterios de puntuación de las características por las 3 metodologías propuestas, el valor colocado es con beneficio a la solución de la problemática eligiendo a la más adecuada, siendo Business Process Management. Con una perspectiva internacional Celis y Caicedo (2011), realiza la selección de la metodología a conveniencia del investigador con solo analizar la situación actual sin plantear alternativas de solución.

Asimismo, en una perspectiva nacional en el trabajo de investigación de Milla y Silva (2013), haciendo énfasis en la planificación de rutas de transporte de una distribuidora, selecciona la metodología a criterio propio, sin utilizar métodos o análisis previos de posibles soluciones ante la problemática.

VI. CONCLUSIONES

La conclusión número uno respecto al objetivo general, proponiendo la gestión de transporte de carga para el control de flota en la Comercializadora Ola & Servicios Generales SRL, se realizó un diagnóstico de la situación actual para seleccionar una metodología adecuada, utilizando como herramienta la entrevista dirigido a los colaboradores relacionados con el control de flota de la empresa.

La conclusión número dos, relacionada con el objetivo específico diagnosticar la situación actual de los procesos de control de la flota de carga en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL, no se tiene el control de sus propias unidades generando el caos para poder determinar en qué situación se encuentran, relacionando las demoras en los tiempos de las llegadas al cliente, el desplazamiento de cada unidad a la entrega del flete del cliente, el tiempo de estiba y desestiba. Provocando horas muertas e incremento de egresos a la empresa.

La conclusión número tres para seleccionar la metodología adecuada para la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL, se seleccionó por características de conveniencia: herramientas, nivel de análisis y el valor que se tiene para la adaptación de la situación problemática de la presente investigación, siendo la metodología BPM (Business Process Management), optando por las herramientas tecnológicas la cual hace mención Díaz (2013), brindando el soporte que necesita la empresa para el control de las unidades.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda para futuras investigaciones realizar un enfoque completo de todas las empresas Lambayecanas que se dediquen al transporte de carga para definir un control de flota que beneficie económicamente la empresa y busque la satisfacción del cliente.

En cuanto a la realidad problemática se recomienda conservar los indicadores encontrados con la finalidad de una investigación a profundidad con un tiempo de análisis de datos determinado.

En la metodología de gestión de procesos de negocio se recomienda que sea aplicada en la empresa, con la finalidad de poder llevar un control de flotas a través de la tecnología de la herramienta.

REFERENCIAS

ALVARÉZ, Marín. Nuevos Modelos De Gestión Aplicados A Empresas De Transporte Y De Gestión Logística. Análisis Y Comparativa De Aplicaciones De Gestión De Flotas Tesis (Máster en Ingeniería del Transporte Terrestre y Logística). Andalucía, Jaén: Universidad de Jaén, 2015. Disponible en <http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/2206/1/TFM%20Gloria%20%C3%81lvarez%20Mar%C3%ADn.pdf>

ASCENÇÃO, Elizabeth. Supply Chain and Transports Optimization Tesis (Industrial Engineering and Management). Lisboa: Técnico Lisboa, 2016. Disponible en [https://fenix.tecnico.ulisboa.pt/downloadFile/1407770020544939/Master%20The%20Elizabeth%20Rodrigues%20\(73956\)%20-%20SC%20at%20VW%20AE%20.pdf](https://fenix.tecnico.ulisboa.pt/downloadFile/1407770020544939/Master%20The%20Elizabeth%20Rodrigues%20(73956)%20-%20SC%20at%20VW%20AE%20.pdf)

BRAVO, Juan. Gestión de Procesos. 4ª ed. Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A., 2015. 331 pp. ISBN: 978-956-7604-20-3

BECERRA Y VILLAR, Elkia. Propuesta De Mejora Del Ciclo De Almacenamiento En El Almacén Del Centro De Atención Al Distribuidor De La Empresa Ceva Logistics Perú Srl En Chiclayo, Periodo 2015 – 2016 Tesis (Licenciado En Administración De Empresas). Lima, Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, 2016. 145 pp.

Business Process Management. 1ªed. España: Centro de Encuentro BPM, 2011. 227 pp. ISBN: 978-84-614-8367-9

CELIZ y CAICEDO, Carlos. Propuesta De Un Sistema De Gestión De Transporte De Carga Terrestre En Halliburton Latín América S.A-Colombia Tesis (Ingeniero Industrial). Colombia: Pontificia Universidad Javeriana Facultad De Ingeniería, 2011. Disponible en <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/7447/tesis623.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cerca del 12% del parque automotor empresarial en el Perú cuenta con sistema de gestión de flota. [en línea]. La Republica. 04 de mayo del 2015. [Fecha de consulta: 17 de octubre del 2019]. Disponible en <https://larepublica.pe/empresa/874522-cerca-del-12-del-parque-automotor-empresarial-en-el-peru-cuenta-con-sistema-de-gestion-de-flota/>

CORNETERO Y ECHEANDIA, Diana. Factores Externos Al Servicio De Un Operador Logístico Y Su Influencia En El Incremento Del Costo De Transporte De Mercancías Desde Las Empresas Exportadoras De La Región Lambayeque Hasta El Puerto De Paita En El Período 2015 – 2016 Tesis (Licenciado En Comercio Y Negocios Internacionales). Lima, Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, 2018. Disponible en <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1652/BC-TES-TMP-504.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CHAVARRY, Mariana. Propuesta de Mejora Para los Procesos en la Gestión de la Cadena de Suministros en Base a los Estándares de la Council Of Supply Chain Management Professionals (Cscmp) en una Empresa Molinera de Arroz – Lambayeque – 2016 Tesis (Magister en Ingeniería Industrial). Lima, Chiclayo: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2017. Disponible en <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/1327>

DETREX, José y DEL POZO, Raúl. ¿Control de gestión o gestión de control? 7 ed. Lima: Departamento Académico de Ciencias Administrativas, 2012. 80 pp. ISBN: 1992-1896

DÍAZ et al. Calidad En Las Empresas De Transporte De Carga Terrestre En El Perú Tesis (Magíster En Administración Estratégica De Empresas). Lima: Pontificia Universidad Católica Del Perú, 2015. Disponible en http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14876/DIAZ_HARO_CALIDAD_TRANSPORTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

DÍAZ, Flor. ¿Qué es BPM y cómo se articula con el crecimiento empresarial? Revistas Univ. Empresa, Bogotá, 7 (15): 151-176, 2013. ISBN: 974-957-455-243-7

ESCUADERO, Manuel. Transporte terrestre. 2ª ed. Santiago de Chile: Universidad de Santiago de Chile, 2013. 220 pp. ISBN: 978-759-345-182-4

FREUND, Jakob, RÜCKER Bernd y HITPASS Bernhard. BPMN 2.0 Manual de Referencia y Guía Práctica Todos los derechos reservados. 4ª ed. Santiago de Chile: Universidad Técnica Federico Santa María, 2014. 266 pp. ISBN: 978-1460903933

Gestión De Flotas, Integración Total, Eficiencia Asegurada. [Mensaje en un blog]. España. (21 de mayo del 2019). [Fecha de consulta: 16 de octubre de 2019] Recuperado de <https://www.transporteprofesional.es/reportajes-transporte/gestion-flotas-integracion-total-eficiencia-asegurada>

GONZALES, Lilian. La CT+I y nuestra revista de Gestión de Procesos [en línea]. Julio – agosto 2016. [fecha de consulta: 09 de octubre de 2019]. Disponible en <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5556/DISE%20O+Y+ANALISIS+DE+PROCESOS+DE+NEGOCIO.pdf;jsessionid=F58F6FD98D536A16190B96B07D27FC07?sequence=3>

GUÍA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FACILITACIÓN DEL COMERCIO [Mensaje en un blog]. Naciones Unidas, (2013). [Fecha de consulta: 10 de octubre de 2019] Recuperado en <http://tfig.unece.org/SP/contents/bpa-methodology-analyse-processes.htm>

HERNÁNDEZ Siamperi, Roberto, FERNÁNDEZ Collado, Carlos y BAPTISTA Lucio, Maria del Pilar. 2014. Metodología de la Investigación. Sexta. México DF : McGraw-Hill / Interamericana Editores, 2014. pág. 626.

ISBN: 9781456223960.

MARTINEZ, Rolando. Sistema De Información Basado En El Enfoque Por Procesos Para Mejorar La Eficiencia Operativa Del Proceso Misional De La Empresa De Transportes Y Representaciones Turismo Central SA Tesis (Ingeniero de Sistemas). Perú, Huancayo: Universidad Nacional Del Centro Del Perú. Disponible en <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1428/SISTEMA%20DE%20INFORMACION%20BASADO%20EN%20EL%20ENFOQUE%20POR%20PROCESOS.PDF?sequence=1&isAllowed=y>

MEJIA, Esteban. Gestión por procesos. 3ª ed. México: Universidad de León, 2014. 289 pp. ISBN: 963-479-335-612-5

MILLA Y SILVA, Marlene. Plan De Mejora Del Almacén Y Planificación De Las Rutas De Transporte De Una Distribuidora De Productos De Consumo Masivo Tesis (Ingeniera Industrial). Lima: Pontificia Universidad Católica Del Perú, 2013. Disponible en http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4598/MILLA_G_LORIA_Y_SILVA_MARLENE_PLANIFICACION_RUTAS_TRANSPORTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

MORA, Carlos. Logística & Transporte terrestre. 3ª ed. Santiago de Chile: Universidad de Santiago de Chile, 2014. 340 pp. ISBN: 978-903-345-682-3

La Importancia de una Buena Gestión De Flotas. [Mensaje en un blog]. España, (18 de septiembre del 2017). [Fecha de consulta: 16 de octubre de 2019] Recuperado de <https://moviloc.com/gestion-de-flotas-eficiente/>

PAREDA, Estefani. Estudio De Mejora Integral En La Empresa Transportes Pereda S.R.L Tesis (Ingeniero Industrial). Perú, Lima: Universidad de Lima. Disponible en http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/3297/Cabrera_Llerena_Gresia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

PÉREZ, Santiago. Gestión por procesos. 2ª ed. Quito: Universidad de Lavarte, 2014. 580 pp. ISBN: 953-489-345-682-6

QUINDE y RODRIGUEZ, David. Diseño De Un Sistema De Control Para Ingreso Y Salida De Camiones, Con Gestión De Inventario Y Operación De Una Planta Industrial Tesis (Licenciado En Redes Y Sistemas Operativos). Quito: Escuela Superior Politécnica Del Litoral, 2016. Disponible en <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/37265/D-103477.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>

ROCHA, Marcelo. Gestión de Procesos. 2ª ed. Santiago de Chile: Universidad de Santiago de Chile, 2013. 220 pp. ISBN: 978-956-345-182-5

ANEXOS

Anexo N°1

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	FORMULA	ESCALA
CONTROL DE FLOTA	<p>Detrex y Del Poz (2012. Pág.22), el control dentro de la empresa brinda el equilibrio que necesita, sus actividades se realicen de manera correcta y permitiendo que sus objetivos sean alcanzados.</p>	<p>El control tiene la función importante de poder tener el conocimiento de cómo las variables se comportan dentro de una organización en ello se tiene como variable la flota de carga.</p>	Tiempo de llegada al cliente.	<p>TLC= (TEL- TRL) TEL= Tiempo establecido de llegada a cargar el flete. TRL= Tiempo real de llegada de la unidad a cargar el flete.</p>	Ordinal
			Costo por horas no trabajadas.	<p>CHT=(CFO-CRO) CFO= Costo fijo de los operarios de las unidades por día. CRO= Costo real de los operarios de las unidades que corresponde por la jordana laboral efectivamente ejecutada.</p>	Ordinal
			Tiempo de desplazamiento para la entrega.	<p>TDE= (TED-TRD) TED= Tiempo estimado para que la unidad llegue al destino. TRD= Tiempo real que le toma a las unidades llegar a su destino.</p>	Razón
			Tiempo de estiba.	<p>TDE= (TEET-TEPT) TEET= Tiempo establecido de estiba por toneladas. TRET= Tiempo real de estiba por toneladas.</p>	Razón
			Tiempo de desestiba	<p>TDD= (TEDT-TRDT) TEDT= Tiempo establecido de desestiba por toneladas. TRDT= Tiempo real de desestiba por toneladas.</p>	Razón

I. Investigación del problema.

Tiempo de llegada al cliente

¿Cuál es su principal cliente?

¿Se establece una hora definida para la llegada del transporte a cargar?

¿Cuánto es el tiempo que el transporte tarda para realizar la carga establecida?

Costo por horas no trabajadas.

¿Cuántas unidades aproximadamente no laboran al día?

¿Cuánto es el pago por la jornada laboral del operario al día?

Tiempo promedio de desplazamiento para la entrega.

¿Cuáles son los destinos más frecuentes que les brinda el cliente?

¿Cuánto es el tiempo que se establece al transporte para realizar el desplazamiento a los destinos?

¿Cuánto es el tiempo que tarda el transporte para realizar el desplazamiento a los destinos?

Tiempo promedio de estiba.

¿Cuánto es el tiempo que se establece al transporte para realizar la estiba por toneladas en el cliente?

¿Cuánto es el tiempo que se tarda el transporte para realizar la estiba por toneladas en el cliente?

Tiempo promedio de desestiba.

¿Cuánto es el tiempo que se establece al transporte para realizar la desestiba por toneladas en los destinos?

¿Cuánto es el tiempo que se tarda el transporte para realizar la desestiba por toneladas en los destinos?

Anexo N°1: Charles Hans Ochoa León – Jefe de operaciones.



Fuente: Entrevista

Anexo N^o2: Deisy yessenia Llontop Guevara – encargada de la programación de la flota.



Fuente: Entrevista

Anexo N°3: Comercializadora Ola & Servicios Generales SRL.



Fuente: Visita.

Anexo N°4: Transcripción de los resultados de la entrevista.

La entrevista, la cual se realizó al jefe de operaciones y la encargada de la programación de la flota de la Comercializadora Ola & servicios Generales SRL.

La entrevista se realizó el 11 de noviembre del 2019 a las 10:30 a.m., se procede a realizar las preguntas respectivas para cada uno de las personas que están involucradas con el proceso de transporte que se realiza en la empresa, las que se realizó al Jefe de operaciones el señor Charles Hans Ochoa León:

¿Cuál es su principal cliente?

Buenas tardes. Teniendo en cuenta la pregunta nuestro principal cliente es Cementos Pacasmayo SAA, tiene plantas en Piura, Pacasmayo y Rioja, pero trabajamos directamente con la planta de Pacasmayo, muy pocas veces tenemos contratos con las otras plantas, pero no dejan de ser nuestros clientes.

¿Cuáles son los destinos más frecuentes que les brinda el cliente?

Nuestro cliente nos brinda destinos como Chiclayo, Cutervo, Cajamarca, Piura y Jaén, llegamos a esos lugares tenemos propuestas de otros destinos, pero por el momento solo estamos permitidos llegar hasta ahí y son nuestros destinos más frecuentes a donde nos dirigimos, tenemos en cuenta los peajes y todo ello por eso solo tenemos esos lugares actualmente.

Comprendo. Continuando.

¿Cuánto es el pago por la jornada laboral del operario al día?

Dentro de la empresa cada chofer en donde nosotros contamos con 15 choferes, actualmente tienen un sueldo de 60 soles por día el cual no varía se le paga eso por la labor que realiza, pero aparte se le entrega un desembolso de alimentos para cada viaje, bonos por kilometrajes e intensivos que se les brinda.

Muchas gracias, Señor Charles.

De nada, puedes seguir con la persona encargada del proceso más a fondo.

Preguntas dirigidas a la encargada de la programación de la flota de carga, la señorita Deisy Yessenia Llontop Guevara:

¿Se establece una hora definida para la llegada del transporte a cargar?

Así es, nuestro principal cliente nos brinda un hora definida para que la unidad pueda llegar a cargar el producto, la hora siempre se encuentra definida, nuestras horas recurrentes son de 8:00 a.m. o 9:00 a.m. pero siempre se tiene una hora planificada.

Entiendo, pero.

¿Cuánto es el tiempo que el transporte tarda para realizar la carga establecida?

Bueno en este caso, las unidades tardan un promedio de una hora después de la hora programada.

¿Cuántas unidades aproximadamente no laboran al día?

Tenemos 15 unidades actualmente y por fallas mecánicas o por que no se logró realizar programación a una unidad u otras razones, existe un margen de unidades que no laboran de 2% al día.

Comprendo.

¿Cuánto es el tiempo que se establece al transporte para realizar el desplazamiento a los destinos?

Depende mucho de los destinos, pero todas las salidas son de Pacasmayo en la planta de nuestro cliente y desde ahí tenemos un Pacasmayo – Piura que se establece un tiempo de 7 horas, un Pacasmayo – Jaén con un tiempo de 8 horas, un Pacasmayo – Chiclayo de 5 horas, Pacasmayo – Cajamarca de 6 horas y un Pacasmayo – Cajamarca de 9 horas.

Bien, y me puede comentar.

¿Cuánto es el tiempo que tarda el transporte para realizar el desplazamiento a los destinos?

Tenemos contra tiempos al momento del desplazamiento, demanda de un tiempo de tardanza, pero por ejemplo para los destinos como Jaén, Piura, Chiclayo y Cajamarca la diferencia es de 1 horas del tiempo establecido, pero para Cutervo es de 2 horas más, tanto por los descansos del chofer y otros contratiempos que son solucionados, pero si se necesita un tiempo para que se pueda resolver.

¿Cuánto es el tiempo que se establece al transporte para realizar la estiba por toneladas en el cliente?

Nosotros cargamos por toneladas y tenemos dos más frecuentes, las que día a día se carga son de 34.100 y 32.389 se clasifica por el tipo de cemento que se carga no pesan iguales es por eso que la cantidad de la tonelada cambia, para el proceso de estiba que se realiza en el cliente en donde nuestra unidad llega y tienen que cargar el flete, pero nuestro cliente dispone de esquivadores los cuales nos proporcionan pero ellos también nos brindan un tiempo solo para cargar el producto, para las 34.100 toneladas tenemos un tiempo de 2 horas y media como máximo y para 32.389 tenemos un tiempo de 2 horas.

Comprendo, entonces.

¿Cuánto es el tiempo que se tarda el transporte para realizar la estiba por toneladas en el cliente?

Para tardana de la estiva o el tiempo muerto que tenemos ya sea por inconvenientes del conductor o no se llegó a tiempo a cargar y los esquivadores se encuentran cargando a otra unidad son de 30 minutos en ambas toneladas.

¿Cuánto es el tiempo que se establece al transporte para realizar la desestiba por toneladas en los destinos?

La desestiba se realiza en los destinos que el cliente nos brinda, pero no contamos con esquivadores y tampoco nos proporcionan tenemos tener contactos para que ellos puedan realizar esa labor, es por ello que solo tenemos esos lugares como destinos, tenemos personas que realizan esa labor, pero no trabajan para la empresa y eso tiene que tener un tiempo igual como la carga por las toneladas.

Bien, entonces dígame.

¿Cuánto es el tiempo que se tarda el transporte para realizar la desestiba por toneladas en los destinos?

Teniendo en cuenta que no tenemos personal para realizar la desestiba tenemos que esperar a las personas conocidas o contactos que tenemos en los lugares para que pueda llegar a descargar serían 3 horas con 20 minutos hasta que llegue las personas a descargar las 34.100 toneladas y para 32.389 sería un total de 3 horas.

Muchas gracias, señorita Deisy.

De nada.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

ESTUDIANTE: Llontop Guevara Juleisy Minurca

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Procesos y Operaciones

MUESTRA: 2 personas (encargada de la programación de la flota de carga y el jefe de operaciones)

Estimado profesional, se le invita a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para la Investigación GESTIÓN DE PROCESOS DE TRANSPORTE DE CARGA PARA EL CONTROL DE FLOTA EN LA COMERCIALIZADORA OLA & SERVICIOS GENERALES SRL. En razón a ello se le alcanza el instrumento para que pueda brindarnos a través de su experiencia las observaciones que estime pertinente.

Pregunta 1. ¿Cuál es su principal cliente?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar						X
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
Las opciones de respuesta son adecuadas					X	
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador planteado control de tiempo de llegada					X	
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.						X
Observaciones:						

Pregunta 2. ¿Se establece una hora definida para la llegada del transporte a cargar?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar						X
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
Las opciones de respuesta son adecuadas					X	
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador planteado control de tiempo de llegada					X	
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.					X	
Observaciones:						

Pregunta 3. ¿Cuánto es el tiempo que el transporte tarda para realizar la carga establecida?
Alternativas de respuestas:

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar					X	
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X	
Las opciones de respuesta son adecuadas					X	
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador planteado control de tiempo de llegada						X
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.					X	
Observaciones:						

Pregunta 4. ¿Cuántas unidades aproximadamente no laboran al día?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar						X
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
Las opciones de respuesta son adecuadas						X
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador planteado Costo de error de envío.						X
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.				X		
Observaciones:						

Pregunta 5. ¿Cuánto es el pago por la jornada laboral del operario al día?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar						X
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
Las opciones de respuesta son adecuadas						X
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador planteado Costo de error de envío.						X
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.						X
Observaciones:						

Pregunta 6. ¿Cuáles son los destinos más frecuentes que les brinda el cliente?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar					X	
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X	
Las opciones de respuesta son adecuadas						X
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador Tiempo promedio de desplazamiento para la entrega.						X
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.						X
Observaciones:						

Pregunta 7. ¿Cuánto es el tiempo que se establece al transporte para realizar el desplazamiento a los destinos?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar					X	
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X	
Las opciones de respuesta son adecuadas					X	
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador Tiempo promedio de desplazamiento para la entrega.						X
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.						X
Observaciones:						

Pregunta 8. ¿Cuánto es el tiempo que tarda el transporte para realizar el desplazamiento a los destinos?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar						X
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X	
Las opciones de respuesta son adecuadas					X	
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador Tiempo promedio de desplazamiento para la entrega.					X	
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.						X
Observaciones:						

Pregunta 9. ¿Cuánto es el tiempo que se establece al transporte para realizar la estiba por toneladas en el cliente?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar					X	
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
Las opciones de respuesta son adecuadas					X	
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador Tiempo promedio de estiba.						X
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.						X
Observaciones:						

Pregunta 10. ¿Cuánto es el tiempo que se tarda el transporte para realizar la estiba por toneladas en el cliente?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar						X
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
Las opciones de respuesta son adecuadas						X
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador Tiempo promedio de estiba.						X
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.						X
Observaciones:						

Pregunta 11. ¿Cuánto es el tiempo que se establece al transporte para realizar la desestiba por toneladas en los destinos?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar						X
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
Las opciones de respuesta son adecuadas						X
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador Tiempo promedio de desestiba.						X
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.						X
Observaciones:						

Pregunta 12. ¿Cuánto es el tiempo que se tarda el transporte para realizar la desestiba por toneladas en los destinos?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X	
Las opciones de respuesta son adecuadas					X	
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador Tiempo promedio de desestiba.					X	
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.					X	
Observaciones:						

Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar

La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)

EXPERTO: *Zogivica y Almoanes*

DNI: *46032004*

GRADO OBTENIDO: *Ingeniero Industrial*

LUGAR DE TRABAJO: *Grupo "SAVOY"*

CARGO DESEMPEÑADO: *Zogivica*

AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL TEMA: *3*

Observaciones:


JOSE RONY DUESQUEN ORREGO
 INGENIERO INDUSTRIAL
 REG. CIP. 214343
 FIRMA Y SELLO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

ESTUDIANTE: Llontop Guevara Juleisy Minurca

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Procesos y Operaciones

MUESTRA: 2 personas (encargada de la programación de la flota de carga y el jefe de operaciones)

Estimado profesional, se le invita a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para la Investigación **GESTIÓN DE PROCESOS DE TRANSPORTE DE CARGA PARA EL CONTROL DE FLOTA EN LA COMERCIALIZADORA OLA & SERVICIOS GENERALES SRL**. En razón a ello se le alcanza el instrumento para que pueda brindarnos a través de su experiencia las observaciones que estime pertinente.

Pregunta 1. ¿Cuál es su principal cliente?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar					X	
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X	
Las opciones de respuesta son adecuadas					X	
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador planteado control de tiempo de llegada					X	
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.					X	
Observaciones:						

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

ESTUDIANTE: Llontop Guevara Juleisy Minurca

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Procesos y Operaciones

MUESTRA: 2 personas (encargada de la programación de la flota de carga y el jefe de operaciones)

Estimado profesional, se le invita a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para la Investigación GESTIÓN DE PROCESOS DE TRANSPORTE DE CARGA PARA EL CONTROL DE FLOTA EN LA COMERCIALIZADORA OLA & SERVICIOS GENERALES SRL. En razón a ello se le alcanza el instrumento para que pueda brindarnos a través de su experiencia las observaciones que estime pertinente.

Pregunta 1. ¿Cuál es su principal cliente?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar					X	
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X	
Las opciones de respuesta son adecuadas					X	
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador planteado control de tiempo de llegada					X	
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.					X	
Observaciones:						

Pregunta 2. ¿Se establece una hora definida para la llegada del transporte a cargar?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar					X	
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X	
Las opciones de respuesta son adecuadas						X
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador planteado control de tiempo de llegada					X	
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.						X
Observaciones:						

Pregunta 3. ¿Cuánto es el tiempo que el transporte tarda para realizar la carga establecida?
Alternativas de respuestas:

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar						X
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
Las opciones de respuesta son adecuadas					X	
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador planteado control de tiempo de llegada						X
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.						X
Observaciones:						

Pregunta 4. ¿Cuántas unidades aproximadamente no laboran al día?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar						X
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
Las opciones de respuesta son adecuadas					X	
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador planteado Costo de error de envío.					X	
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.						X
Observaciones:						

Pregunta 5. ¿Cuánto es el pago por la jornada laboral del operario al día?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar						X
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
Las opciones de respuesta son adecuadas					X	
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador planteado Costo de error de envío.						X
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.						X
Observaciones:						

Pregunta 6. ¿Cuáles son los destinos más frecuentes que les brinda el cliente?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar						X
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
Las opciones de respuesta son adecuadas					X	
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador Tiempo promedio de desplazamiento para la entrega.					X	
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.						X
Observaciones:						

Pregunta 7. ¿Cuánto es el tiempo que se establece al transporte para realizar el desplazamiento a los destinos?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar						X
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
Las opciones de respuesta son adecuadas					X	
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador Tiempo promedio de desplazamiento para la entrega.						X
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.						X
Observaciones:						

Pregunta 10. ¿Cuánto es el tiempo que se tarda el transporte para realizar la estiba por toneladas en el cliente?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar						X
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
Las opciones de respuesta son adecuadas					X	
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador Tiempo promedio de estiba.					X	
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.						X
Observaciones:						

Pregunta 11. ¿Cuánto es el tiempo que se establece al transporte para realizar la desestiba por toneladas en los destinos?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar						X
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
Las opciones de respuesta son adecuadas					X	
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador Tiempo promedio de desestiba.					X	
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.						X
Observaciones:						

Pregunta 12. ¿Cuánto es el tiempo que se tarda el transporte para realizar la desestiba por toneladas en los destinos?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar					✓	
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						✓
Las opciones de respuesta son adecuadas				✓		
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador Tiempo promedio de desestiba.						✓
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.					✓	
Observaciones:						

EXPERTO: *Logística y Almacenes.*

DNI: *47490040*

GRADO OBTENIDO: *Ingeniera Industrial*

LUGAR DE TRABAJO: *Asfalpaca-S.A.S.*

CARGO DESEMPEÑADO: *Logística*

AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL TEMA: *4 años*



BETINA GABRIELA VALLEJO
INGENIERA INDUSTRIAL
REG. CIP. 200984

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

ESTUDIANTE: Llontop Guevara Juleisy Minurca

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Procesos y Operaciones

MUESTRA: 2 personas (encargada de la programación de la flota de carga y el jefe de operaciones)

Estimado profesional, se le invita a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para la Investigación **GESTIÓN DE PROCESOS DE TRANSPORTE DE CARGA PARA EL CONTROL DE FLOTA EN LA COMERCIALIZADORA OLA & SERVICIOS GENERALES SRL**. En razón a ello se le alcanza el instrumento para que pueda brindarnos a través de su experiencia las observaciones que estime pertinente.

Pregunta 1. ¿Cuál es su principal cliente?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar						X
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
Las opciones de respuesta son adecuadas				X		
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador planteado control de tiempo de llegada				X		
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.						X
Observaciones:						

Pregunta 2. ¿Se establece una hora definida para la llegada del transporte a cargar?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar					X	
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)				X		
Las opciones de respuesta son adecuadas						X
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador planteado control de tiempo de llegada						X
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.						X
Observaciones:						

Pregunta 3. ¿Cuánto es el tiempo que el transporte tarda para realizar la carga establecida?
Alternativas de respuestas:

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar					X	
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
Las opciones de respuesta son adecuadas						X
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador planteado control de tiempo de llegada						X
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.						X
Observaciones:						

Pregunta 4. ¿Cuántas unidades aproximadamente no laboran al día?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar					X	
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X	
Las opciones de respuesta son adecuadas						X
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador planteado Costo de error de envío.						X
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.						X
Observaciones:						

Pregunta 5. ¿Cuánto es el pago por la jornada laboral del operario al día?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar						X
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
Las opciones de respuesta son adecuadas						X
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador planteado Costo de error de envío.						X
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.						X
Observaciones:						

Pregunta 6. ¿Cuáles son los destinos más frecuentes que les brinda el cliente?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar					X	
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X	
Las opciones de respuesta son adecuadas						X
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador Tiempo promedio de desplazamiento para la entrega.					X	
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.					X	
Observaciones:						

Pregunta 7. ¿Cuánto es el tiempo que se establece al transporte para realizar el desplazamiento a los destinos?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar					X	
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)					X	
Las opciones de respuesta son adecuadas					X	
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador Tiempo promedio de desplazamiento para la entrega.					X	
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.					X	
Observaciones:						

Pregunta 8. ¿Cuánto es el tiempo que tarda el transporte para realizar el desplazamiento a los destinos?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar					X	
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
Las opciones de respuesta son adecuadas					X	
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador Tiempo promedio de desplazamiento para la entrega.						X
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.					X	
Observaciones:						

Pregunta 9. ¿Cuánto es el tiempo que se establece al transporte para realizar la estiba por toneladas en el cliente?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN						
Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar					X	
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
Las opciones de respuesta son adecuadas						X
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador Tiempo promedio de estiba.					X	
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.					X	
Observaciones:						



Pregunta 12. ¿Cuánto es el tiempo que se tarda el transporte para realizar la desestiba por toneladas en los destinos?

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes afirmaciones: <small>(1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)</small>	Grado de acuerdo					
	1	2	3	4	5	6
ADECUACIÓN Adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar					X	
La pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)						X
Las opciones de respuesta son adecuadas						X
RELEVANCIA: El ítem contribuye a medir el indicador Tiempo promedio de desestiba.				X		
PERTINENCIA: Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación Proponer la gestión de procesos de transporte de carga para el control de la flota en la comercializadora Ola & Servicio Generales SRL.						X
Observaciones:						

EXPERTO: EN ESTADISTICA: GRIMALDO BENAVIDES CAMPOS

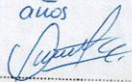
DNI: 16524905

GRADO OBTENIDO: Msc. EN Ciencias de la Educación

LUGAR DE TRABAJO: UNPRG.

CARGO DESEMPEÑADO: DOCENTE

AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL TEMA: 19 años


 Grimaldo D. Benavides Campos
 Lic. Estadístico - COFOPR 2015

FIRMA Y SELLO

Señores
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Escuela de Ingeniería Empresarial



Apreciado,

Yo, Charles Hans Ochoa León, identificado con DNI 43130208, en mi calidad de representante legal de la empresa Comercializadora Ola & Servicios Generales E.I.R.L., autorizo a Juleisy Míurca Llantop Guevara con DNI 74881122 y código universitario 7001012912, estudiante de la carrera Ingeniería Empresarial, de la Universidad Cesar Vallejo, a utilizar información confidencial de la empresa para la Investigación denominada Gestión de Procesos para el Control de Flota de Carga en la Comercializadora Ola & Servicios Generales. Como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada; (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración de la investigación y (3) no utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con la investigación. El estudiante asume que toda información y el resultado de la investigación serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Ingeniería.

En caso de que alguna(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), el estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause a la Comercializadora Ola & Servicios Generales E.I.R.L., así como a las sanciones de carácter penal o legal a que se hiciere acreedor.

Atentamente,


OLA COMERCIALIZADORA &
SERVICIOS GENERALES E.I.R.L.
Charles Hans Ochoa León.
SUB GERENTE
43130208

Dirección:
Mz C Lote 32 Urb. La Molina
Chiclayo - Perú
Teléfonos:
942847432 / 967075456 / 981219263
Email:
gerencia@olacsg.com
www.olacsg.com