



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS - MBA**

**Sistema de gestión de transporte para mejora la calidad del
servicio, empresa HFE Berries Perú S.A.C., Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Autor:

Br. Calderon Diaz, Davis Smith (ORCID: 0000-0003-3107-9201)

Asesor:

Dr. Dios Castillo Christian Abraham (ORCID: 0000-0002-2469-9237)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

Chiclayo – Perú

2020

Dedicatoria

A mis padres Giovanna y Julio, mi hermana que siempre me apoyan en todo momento y son mi inspiración en mi vida.

Mis abuelitas Petita y Felicitas que son mi fuerza y alegría, las que me llenan la vida de felicidad y principios.

Agradecimiento

Agradezco a la compañía por la oportunidad de realizar mi informe de investigación con fines académicos, así como las herramientas para mi formación profesional.

Agradezco al Dr. Christian Dios, mi asesor de la presente investigación, por su apoyo y recomendaciones, a todos los docentes de la maestría que en cada curso demostraron una perfecta forma de enseñanza y sus enormes conocimientos.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. MÉTODOS	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización de las variables	13
Variable dependiente: Calidad de servicio	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
VIII. PROPUESTA.....	32
REFERENCIAS	34
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1. Proyección los beneficios del sistema de gestión de transporte en la empresa HFE Berries Perú SAC, Chiclayo 2020.	26
--	----

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Calidad de servicio de la empresa HFE Berries Perú S.A. en el transporte.	18
Figura 2: ¿La Compañía HFE Berries Perú S.A. en el transporte del personal cuenta con una flota moderna?	18
Figura 3: ¿Los asientos de los vehículos que emplea la empresa HFE Berries Perú S.A. para el transporte del personal son cómodos?	19
Figura 4: ¿Los cinturones de seguridad de las unidades de la empresa HFE Berries Perú S.A. para el transporte del personal se encuentran en óptimas condiciones?	19
Figura 5: ¿Los vehículos que emplea la empresa HFE Berries Perú S.A. para el transporte del personal se encuentra limpio?	20
Figura 6: ¿El transportista (conductor) está correctamente uniformado	20
Figura 7: ¿El servicio de transporte se realiza en el tiempo estimado (llegan a tiempo a su lugar de trabajo)?	21
Figura 8: ¿El servicio de transporte de HFE Berries Perú S.A. respeta la velocidad de tránsito?	21
Figura 9: ¿Cuándo usted tiene un problema, el personal de transporte de HFE Berries Perú S? demuestra interés por solucionarlo?	22
Figura 10: ¿El servicio de transporte de HFE Berries Perú S.A. concluyó en el tiempo estimado (llegada al caserío o distrito)?	22
Figura 11: ¿El servicio de transporte de HFE Berries Perú S.A. Cumplen con la hora de recojo del personal de sus paraderos a la empresa?	23
Figura 12: ¿El servicio de transporte de HFE Berries Perú S.A. Cumplen con la hora de recojo del personal de la empresa (comedores) a su caserío o distrito?	23
Figura 13: ¿El servicio de transporte de la empresa HFE Berries Perú S.A. es oportuna?	24
Figura 14: ¿El personal de transporte de HFE Berries Perú S.A. siempre está dispuesto a ayudarle?	24
Figura 15: ¿El personal de transporte de HFE Berries Perú S.A. Muestra disposición para atender sus dudas?	25
Figura 16: ¿El servicio de transporte de HFE Berries Perú S.A. es confiable?	25
Figura 17: ¿Usted se siente seguro con el transporte que ofrece HFE Berries Perú S.A.?	26
Figura 18: ¿El personal de transporte de HFE Berries Perú S.A. siempre amable con usted?	26
Figura 19: ¿El personal del transporte de HFE Berries Perú S.A. comprende su necesidad de la puntualidad en el traslado?	27

RESUMEN

El estudio se enfocó en elaborar un sistema de gestión de transporte de personal para mejorar la calidad de servicio en la empresa HFE Berries Perú SAC, Chiclayo 2020. Mediante un estudio cuantitativo, con un diseño no experimental, predictivo, la muestra lo conformaron un total de 380 trabajadores y la muestra fueron 187 participantes, se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento del SERQUAL adaptado conformado por 18 items, los resultados muestran que el 73% considera que la calidad fue alta, los factores influyentes fueron la comodidad de los asientos (66%), buen estado de los cinturones (59%), limpieza (72%), tiempo de llegada (77%), velocidad (87%), cumplimiento de horarios (82%), disponibilidad del personal para ayudar (68%). Concluyendo que con la propuesta de mejora se lograría reducir en su tiempo de tardanza de 11 400 horas mensuales a un mínimo de 5700 horas, y un aceptable de 950 horas. Significando un ahorro máximo de S/55746.00 y mínimo de S/27873.00.

Palabras claves: Calidad de servicio, logística de transporte, sistema de gestión.

ABSTRACT

The study focused on developing a personnel transportation management system to improve the quality of service at the company HFE Berries Peru SAC, Chiclayo 2020. Through a quantitative study, with a non-experimental, predictive design, the sample comprised a total out of 380 workers and the sample was 187 participants, the survey and the adapted SERQUAL instrument made up of 18 items were used as a technique, the results show that 73% consider that the quality was high, the influencing factors were the comfort of the seats (66%), good condition of the belts (59%), cleanliness (72%), arrival time (77%), speed (87%), compliance with schedules (82%), availability of staff to help (68 %). Concluding that the improvement proposal would reduce the time taken from 11,400 hours per month to a minimum of 5,700 hours, and an acceptable 950 hours. Meaning a maximum saving of S / 55746.00 and a minimum of S / 27873.00.

Key words: Quality of service, transport logistics, management system.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, En México, las empresas que cuentan con transportes de personal se caracterizan por estar conformadas por empresas grandes con problemas para cubrir de forma eficiente toda la demanda en el traslado del personal, con incumplimiento en las rutas y paradas no justificadas (Giusti, 2019). Ahora, se evidencia una fuerte demanda por el servicio de transporte de personal, porque para las empresas sobre todo las industriales que se encuentran ubicadas en parques industriales o distancias lejanas, por lo tanto, al contar con este medio tienen que enfocarse en mejorar sus rutas para un ahorro del combustible, eficiencia de manejo del tiempo y que el personal llegue a tiempo a sus labores.

En Tijuana, Cervantes (2019), indica que las empresas transportistas no cumplen con el 100% de los lineamientos para ofrecer el servicio de traslado de personal, a pesar que a diario se trasladan aproximadamente 100 mil trabajadores en la ciudad de Tijuana, donde de un total de 250 industrias afiliadas de ahí la inquietud de los empresarios por constatar que sean unidades regulares y en óptimas condiciones, así como los conductores que cumplan con los estándares para conducir y adecuada renovación de los vehículos. El servicio de transporte de trabajadores tiene que cumplir con especificaciones para el servicio, si es que está se brinda por terceros para que el personal perciba un servicio eficiente en el traslado que abarca las condiciones de las unidades de transporte y los requisitos para conducir en el personal.

Mientras la empresa Amazon da cátedra sobre sus capacidades de logística y distribución extremadamente amplias, que asegura la calidad del servicio por medio de la logística del transporte (Abarza, 2019). Al igual como se realiza la administración del transporte de mercancías, igual debe existir un interés por mejorar el servicio del traslado del personal, para que el proceso no genere cansancio o estrés en el personal, ya que es una rutina que muchas veces se realiza a diario y donde son varias horas del tiempo que se destinan a esta actividad.

Además, en Latinoamérica, el problema de la ineficiente gestión del transporte es porque las empresas no determinan la productividad de la misma, falta modernización de la infraestructura, poco o nula innovación tecnológica, servicios de baja calidad y aumento del costo de transporte (Deambrosi, 2019). Una gran

problemática en la calidad del servicio para el transporte de personal puede deberse a la mala infraestructura de la flota de vehículos, esta situación puede generar paradas no programadas y pérdida de productividad de la empresa.

En el territorio peruano, Bessone (2015) un mal servicio genera la pérdida de clientes externos, lo mismo puede pasar en el personal, sino se gestiona adecuadamente, porque con inadecuado manejo de traslado del personal de su casa a la empresa puede aumentar a grandes horas. Donde el personal puede sentir cansancio.

Respecto al desplazamiento del trabajador sea del domicilio al centro de trabajo y retorno del mismo, existe la obligación de prevenir del empresario en la situación en que el traslado del trabajador haya sido contemplado por zonas, que puede ser una condición de trabajo o en los casos en que el empleador sea quien brinde el medio de transporte (De las Casas, 2019). El servicio de transporte de personal tiene que realizarse con todas las medidas de seguridad, porque se encuentran expuestos a los accidentes; ya que corresponde a la empresa velar por el bienestar del talento humano.

Las empresas industriales en el traslado del personal tienen deficiencias en el traslado del personal, donde el servicio de transporte hay personal que no está capacitado, carencia de infraestructura (Ramos, 2019). Cuando se ofrece el traslado del personal en la empresa se tiene que velar por ofrecer transporte en óptimas condiciones, tanto a nivel de infraestructura, así como el personal encargado del transporte cuente con todas las capacidades.

En Lambayeque, la agroindustrial Gandules continúa realizando actividades diarias de traslado de personal de diferentes trabajos de campos, donde el servicio empieza a partir de las 4 de mañana el recojo del personal (Undiario.com, 2020). Se muestra que la práctica por el traslado de personal se da en empresas sobre todo agroindustriales que tienen que movilizar al personal desde su casa al campo. Actualmente en la cual se realizan procesos relacionados a la producción de Arándano para la exportación cuya debilidad es no contar con una gestión de transporte de personal que mejore la calidad de servicio del usuario interno.

El problema del estudio se formuló de la siguiente forma: ¿En que medida un sistema de gestión de transporte para mejorará la calidad del servicio, empresa HFE Berries Perú S.A.C. – Chiclayo, 2020?

La justificación teórica se refiere al aspecto contributivo del estudio a las ciencias empresariales que permitan al investigador identificar y analizar todo lo referente a un sistema de gestión en la empresa HFE Berries Perú SAC, mejorando la calidad de servicio para el usuario interno y el desempeño de los colaboradores por medio de la innovación por el cual sus resultados pueden ser mostrados en revistas científicas y trabajos de investigación. La investigación es conveniente porque resuelve un problema relacionado con el servicio de transporte de personal relacionado al tiempo de espera y traslado, mejorando la seguridad en el viaje con estándares de calidad generando un mejor confort en nuestros colaboradores. El impacto social de este estudio radica en que los beneficiarios son los trabajadores de la empresa los cuales se brindaran un mejor servicio a través de un sistema de gestión, de un modo que se pueda ofrecer un traslado seguro y cómodo minimizando el stress generado en nuestros colaboradores, esta investigación tendrá una proyección en toda la nueva ciudad de olmos para sus 64000 mil personas que laboran dentro del proyecto olmos. Por último, la utilización metodológica se refiere a que la propuesta de la investigación puede ser aplicable a la empresa o puede servir como cita para otros estudios de investigación.

El objetivo general consiste en elaborar un sistema de gestión de transporte de personal para mejorar la calidad de servicio en la empresa HFE Berries Perú SAC, Chiclayo 2020.

Los objetivos específicos planeados fueron: diagnosticar la calidad de servicio en la empresa HFE Berries Perú SAC, Chiclayo 2020, identificar los factores influyentes de la calidad de servicio en la empresa HFE Berries Perú SAC, Chiclayo 2020, diseñar un sistema de gestión de transporte para la empresa HFE Berries Perú SAC, Chiclayo 2020 y proyectar los beneficios de un sistema de gestión de transporte en la empresa HFE Berries Perú SAC, Chiclayo 2020.

La hipótesis busca responder si se implementa un sistema de Gestión de Transporte de personal; entonces mejorará la calidad de servicio al cliente interno de la empresa HFE Berries Perú S.A.C.

II. MARCO TEÓRICO

Referente a los antecedentes del estudio en el entorno internacional:

Knop (2019) en una investigación sobre la evaluación del servicio de proveedores de transporte logístico, el objetivo es evaluar la calidad de los servicios brindados por un operador de transporte y logística de la industria farmacéutica con fines de mejora. Empleó el SERVQUAL a un total de 30 empresas de la industria farmacéutica que son clientes del operador del objeto de estudio realizando un comparativo del tamaño de las brechas. Los resultados se realizaron en base a la magnitud de calidad de servicio de acuerdo a valores ponderados, indicando que deben mejorarse primero la fiabilidad, luego la tangibilidad, la seguridad, la capacidad de respuesta, mientras que la empatía obtuvo la mejor puntuación de las "peores" dimensiones. Se sugirió tomar medidas destinadas a mejorar la calidad de los servicios brindados por el operador investigado en conjunto con las cinco especificaciones vistas de la calidad.

El estudio es relevante porque emplea un cuestionario bien conocido para apreciar la calidad de los servicios prestados que permite identificar las características y dimensiones de calidad débil y proporciona una base para establecer una dirección para las actividades de mejora. Es decir, en base a las deficiencias se establecen las acciones de mejora.

Nha, Thi & Hoang (2019) en una indagación sobre la satisfacción de los clientes sobre la distribución, con el objetivo de validar las determinantes de la calidad del servicio y el vínculo con la satisfacción del cliente en el rubro de servicios logísticos. Mediante una investigación mixta, aplicaron entrevistas directas a 212 trabajadores de empresas que han estado empleando los servicios logísticos. Los resultados manifiestan que la calidad del servicio en logística está fundamentada en cinco factores esenciales, que indica la capacidad de respuesta, garantía del servicio, confiabilidad, tangibles y empatía. Por consecuencia, la calidad del servicio en la cadena logística actúa de manera positiva en la satisfacción de los colaboradores. Lo más observable es como se están relacionando en los factores tangible, los avances en tecnología de cierta forma mejorar la calidad del servicio que finalmente influyen en la satisfacción a los colaboradores de servicios logísticos portuarios.

La importancia del estudio reside en la necesidad de evaluar la calidad de servicio la misma que se realizó empleando las cinco dimensiones conocidas en empresas de servicio, tal es el caso del servicio logístico.

En Guayaquil, Zambrano y Orellana (2018), en la tesis sobre factores que afectan en la calidad del servicio de transporte pesado, con el objetivo de evaluar las características que afectan la calidad del servicio de las empresas de transporte, mediante un enfoque mixto, se realizó encuestas y entrevistas a empresas del sector de transporte. Los resultados muestran bajos índices de seguridad en el servicio de transporte de mercadería y una falta de gestión en los tiempos de entrega de la carga transportada, como resultado la mayoría de las empresas tiene la decisión de cambiar de proveedores que cumpla con los requisitos mencionados. En conclusión, el servicio de transporte pesado y carga se puede mejorar mediante herramientas de mejora continua y estandarización de los procesos.

En el Perú, Usurin (2018), en el estudio titulado encargado de implementar Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión (BPMG) que incrementen la calidad de servicio en una empresa de suministro, con el objetivo principal de implementar las Buenas Prácticas de Manufactura centrada en la calidad de servicio, mediante un estudio cuasiexperimental, dentro de las dimensiones para la calidad de servicio consideró la eficacia y satisfacción del cliente. También evaluó el promedio de entregas programadas, entregas alcanzadas, la satisfacción de clientes, el indicador de reclamos en el servicio brindado y los clientes atendidos, mejorando los puntos base de la compañía. Obteniendo un cumplimiento del 58 %, después de las mejoras se incrementó a 83%, concluyendo que la puesta en marcha de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión a cambio la estructura de la organización, fortaleciendo la competitividad del personal en la cadena de logística y suministros, además se observó un porcentaje de aumento en la entrega de los servicios, eficiencia y satisfacción del cliente, en el área de gestión logística de la organización.

Cacho (2017), en el estudio que demuestra el desarrollo de la gestión de operaciones para asegurar la calidad del servicio de transportes de una empresa de logística, el objetivo de la investigación se fortalece en la calidad de servicio, entre los resultados encontró que con la gestión de operaciones logró aumentar de forma diaria en 1290 soles, así como una mejora en los estándares de los procesos de 16%, mejora de 16 % en la eficiencia y 16% en la eficacia. Concluyendo que la empresa

mejora eficientemente su calidad en el servicio en transporte mediante la gestión de operaciones. Recomienda la aplicación de este estudio por todas las propuestas descritas. Finalmente, ya que logró mejorar los indicadores de calidad de servicio.

Del estudio se rescata el empleo de nuevos indicadores para evaluar el servicio brindado y la calidad del mismo en una empresa logística y medir indicadores como es la eficiencia, eficacia y la estandarización de procesos, donde en la implementación es necesario un comparativo un antes y un después de la propuesta, así esta no se aplique.

Las programaciones de la unidad de transporte de personal en empresas tienen un gran número de variables que muestran en las descripciones acordadas con los clientes. Este es un ámbito complejo en el que se debe manejar un gran número de rutas y paraderos para cubrir en su totalidad la oferta con los recursos disponibles (Knop, 2019).

La gestión de transporte (TMS) permite programar, realizar y optimizar el traslado de recursos o materiales. Los usuarios realizan tres fases principales: localizar y relacionar los precios y los servicios de los transportistas utilizables para realizar el servicio en este caso el traslado del personal, también investigar su movimiento desde un inicio hasta el destino final. Los objetivos más óptimo del uso son mejorar la eficiencia del transporte, disminuir costos, ganar transparencia en la cadena de suministro en tiempo real y garantizar la satisfacción del cliente (Rouse, 2017).

Es importante considerar, que sin las unidades no hay traslado, y sin traslado no habrá movimiento de personal o algún producto para que lleguen a su destino. El traslado del personal interno de una empresa es un elemento fundamental ya que sin él no se podría realizar el desplazamiento de los productos ya fabricados y preparados para posteriormente su distribución, venta y consumo (Juan, 2016).

La gestión del transporte se caracteriza porque busca según Arango, Ruiz, Ortiz, & Zapata (2017):

Máxima optimización: con una herramienta permite la realización de diferentes factores como de los horarios de las rutas, horarios, turnos de conductor y servicios de las unidades.

Adaptabilidad y Flexibilidad: al ser una herramienta muy manejable se garantiza la explicación exacta de las necesidades del negocio y por lo tanto una adecuada solución de los problemas.

Integración: todos los mecanismos organizados de los clientes pueden relacionarse.

Usabilidad: modificaciones ágiles, con gráficos que permiten un estudio visual de las soluciones, e informes concretos para el control completo de los resultados.

Soporte: un equipo único y específico para atender consultas y problemas que se puedan producir.

Mientras, Rouse (2017), considera que la gestión del transporte permite; reducción de los costos de distribución y almacenamiento a través de una mejor gestión de la flota, mano de obra y uso del espacio y coordinación entre las funciones de transporte y cumplimiento.

Mayor satisfacción del cliente con un proceso de traslado

Visibilidad de la cadena de suministro desde la capacidad de rastrear y monitorear el ciclo de vida de pedidos y envíos en tiempo real;

Costos administrativos reducidos e ineficiencias de los procedimientos manuales.

El servicio al cliente y la disminución de los costos totales, como objetivo principal de la gestión del transporte, requiere una correcta toma de decisiones que permita la eficiente unión de los procesos de las actividades logísticas, y más aún si son desarrolladas por terceros, como es el caso del transporte (Islas, Jiménez, & Vázquez, 2003).

Cornejo (2018) la gestión y planificación del transporte en una empresa permite grandes ventajas como:

Disminución en los costos logísticos y tiempo de trabajo.

Clientes totalmente satisfechos.

Dirección óptima de las unidades de transporte.

Probabilidad de expandir la cobertura, atender y considerar a más clientes.

Sin una organización y diseño de rutas, no es posible asegurar la gestión de operaciones de transporte. Un profesional debe estar capacitado en ello, así como en manejar los costos de flotas de vehículos, los aspectos normativos y la problemática actual en el sector.

El medio de transporte según la propiedad Veritas (2009) lo clasifica en: a) propio, b) contratado y c) mixto, a lo mencionado no centraremos en el transporte contratado que es el que más se ajusta a la finalidad del estudio, que no es más que “el medio de transporte usado es ajeno a la empresa que pertenece las mercancías”, que su uso ofrece al que lo contrata las ventajas de tener mayor flexibilidad, una menor inversión, reducción de personal, se convierte en un costo variable. Pero la desventaja es que tienen un menor control de la actividad. Es por eso que se debe gestionar adecuadamente la contratación (p. 393).

También cabe resaltar que existen factores que contribuye en la decisión del cliente al momento de escoger el transporte, Veritas (2009) considera: costo total, nivel del servicio ofrecido, relación costo/servicio, imagen de la empresa, experiencia y seguridad, disponibilidad, infraestructura, métodos de carga y descarga que se utiliza, regularidad de tráfico. A estas exigencias es que la empresa que ofrece el servicio de transporte contratado tiene que brindar para lograr que la empresa que necesita contratar una empresa el servicio de transporte, tome la decisión de elegirla.

El cliente antes de adquirir un servicio tiene perspectiva de dicho servicio es así que Douglas y Bateson (2005). Las percepciones y las expectativas están relacionadas de alguna manera ya que el cliente antes de adquirir un servicio tiene expectativas y cuando recibe tiene percepciones, que al confrontarlas se da cuenta si estas percepciones superan las expectativas que este se hizo antes de recibir el servicio, el cual cambia el pensamiento del consumidor para seguir requiriendo el servicio de la empresa. Entonces si las percepciones son superiores a las expectativas que se propuso el cliente al comunicarle, se podría decir que existe calidad en el servicio, de lo contrario no lo sería y estaría expuesta la lealtad y prestigio del proveedor.

Muchas veces descuidan la calidad de servicio y no saben cuál es su importancia que significa para el cliente. Seto (2004) “La calidad de servicio se consideradas una parte vital para la competitividad de la empresa, donde las

compañías tienen presente para poder sobrevivir en un mercado tan competitivo como el de ahora, proponer una alta calidad de servicio se convierte en algo totalmente indispensable” (p. 15).

La calidad no es una opción, sino una decisión necesaria para la empresa que busca lograr competitividad en el mercado actual. Al proponer un servicio de calidad lo hace tener una ventaja competitiva. (Seto, 2004, p. 17) indica Zeithaml define “la calidad de servicio observada por el cliente es la valoración que éste hace de la excelencia o superioridad del servicio”

Pizzo (2012) indica que: la calidad de servicio es mejorar las expectativas y necesidades del cliente, mediante la obtención de un servicio adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo circunstancias imprevistas, entonces origina que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, sorprendiendo con mayor valor a lo esperado, entregando mayores ingresos y menores costos para la organización (p. 6).

Características

Veritas (2009) Las empresas orientadas en la calidad al cliente presentan las siguientes características:

Organización orientada al cliente

Liderazgo

Participación del personal

Enfoque orientado a procesos

Enfoque del sistema para la gestión

Mejora continua

Enfoque objetivo para la toma de decisiones

Relación beneficios para ambas partes.

Asimismo, entre las etapas para desarrollar un programa de servicio de calidad Kotler, Bowen y Makens (2004) comprende:

Etapas:
Etapa 1: Proporcionar Un fuerte liderazgo. - Donde el director o la alta gerencia, tienen que comunicar la visión de calidad a los empleados.

Etapa 2: Integrar el marketing a través de la organización- El marketing debe estar integrado con las operaciones.

Etapa 3: - comprender al cliente. - Consiste en identificar y conocer las necesidades de los clientes. ¿Qué esperan los clientes?

Etapa 4: Comprender el negocio. -En la cual los empleados tienen que entender como su trabajo afecta al resto del equipo.

Etapa 5: Aplicar fundamentos operacionales. - La organización tiene que estar planificada y dirigida, con procedimientos eficientes.

Etapa 6.- Impulsar el factor de libertad. - El personal tiene que tener la libertad de adaptar el servicio a las necesidades del cliente. (Empoderamiento).

Etapa 7.- Uso de la tecnología apropiada. - utilizada para controlar el entorno, que permita registrar información del cliente en una base de datos.

Etapa 8. Practicar una buena gestión de los recursos humanos. - Adaptar la selección de personal, a empleados idóneos con vocación de servicio, y con un perfil establecido.

Etapa 9. Establecer normas, medir la actuación y establecer incentivos. - Normas y objetivos que debe enseñar a los empleados y la dirección, además los empleados que cumplen las normas deben ser recompensados con incentivos.

Etapa 10. Retroalimentación de los resultados. - Comunicación de las medidas, mediante documentos desde la alta gerencia, en reuniones, y el empleado debe estar comunicado de lo que le gusta y no le gusta al cliente.

El modelo para calcular la calidad del servicio se da mediante la evaluación de la satisfacción del cliente que se basa en el estudio de Parasuraman, Zeithaml y Berry manifiesta que la calidad de servicio está conformada por cinco puntos: fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad (Seto, 2004). Al igual que Druker (1990) que establece que estas dimensiones definen el desempeño de una organización.

La tangibilidad, se refiere al aspecto de las instalaciones que se pueden observar como las físicas, materiales y equipos.

Según el instituto (Datakey S.L, 2010) en se puede considerar los siguientes indicadores: Equipos, comodidad, limpieza.

En el componente tangible corresponde cuatro preguntas, relacionado con los equipos, comodidad y se consideró los documentos

La capacidad de respuesta se orienta a la disposición y la voluntad de la empresa para ayudar a sus colaboradores y ofrecerles un servicio oportuno.

Es por eso que se considera la solución de problemas y el interés del personal, asimismo se realiza en la manera adecuada. Y se cumpla en el tiempo prometido.

La seguridad, está direccionada al saber y a la atención mostrada por el empleador con sus clientes y sus cualidades para inspirar confianza. Es decir, la amabilidad para con los clientes y la seguridad en sus en sus trabajadores. Por ello se consideró la capacidad de atender entregas urgentes y que cumpla, el servicio es oportuno, y que el personal muestre disposición.

La empatía, está enfocada a la atención personalizada que el distribuidor ofrece a los clientes en los diferentes servicios. De esta valoración se desprende que el cliente satisfecho si se cumple estas dimensiones

Que le personal muestre una atención individualizada.

La fiabilidad, está expone a la habilidad para brindar el servicio ofrecido de forma minuciosa y veraz. Para los consumidores es la más importante. Según el instituto Datakey S&L (2010) en se puede considerar los siguientes indicadores:

III. MÉTODOS

3.1. Tipo y diseño de investigación

Desde el punto de vista del enfoque se determinó que el estudio fue cuantitativo de nivel explicativo tal como establece Hernández, Baptista y Fernandez (2014) respecto a que el estudio descriptivo tiene por objetivo “detallar las características y propiedades importantes de un evento que se analice; es decir se establecen las tendencias de un grupo o población” (p.92). desde el punto de vista del proposito fue aplicada, porque se basa en otras teorías abordadas, así como buscó solucionar problemás práctico como es el caso del posicionamiento.

En cuanto al diseño, la investigación en curso es no experimental, porque no se realizó la manipulación de las variables, sino que consistió en caracterizar tal como se encuentra en la realidad. Además se realizó la comprobación de la hipotsis considerando métodos lógicos y juicio de experto para las estrategias.

Predictivo, en este caso en particular porque se proyectan los resultados posibles que puede lograr una propuesta, tal es el diseño de las estrategias de calidad máxima del producto.

Donde el esquema del diseño queda establecido de la siguiente forma:

$$\begin{array}{c} T_1 \quad T_2 \\ M \ O \ P \ RE \end{array}$$

M: Personal (Y)

O: Cuestionario de calidad de servicio(Y)

P: Es el sistema de gestión de transporte de personal (X)

T1: (Mayo - 2020).

T2: (Diciembre – 2021).

RE: Son los resultados estimados, que el sistema de gestión de transporte de personal P. (Y)

3.2. Variables y Operacionalización de las variables.

La Variable independiente: Sistema De Gestión De Transporte de personal son los procesos que la compañía implementa para mejorar el servicio de transporte de personal interno que se trasladan de los diferentes distritos y caseríos hacia el fundo.

La Variable dependiente: Calidad de servicio, es el factor que se quiere maximizar utilizando herramientas de gestión para que los colaboradores tenga un traslado optimo sin demoras ni incomodidades.

3.3. Población, muestra y muestreo

En el presente trabajo de investigación se tuvo como población a 380 participantes y como muestra 187 participantes.

Muestra

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.60 * 0.40 * 380}{0.05^2(380 - 1) + 1.96^2 * 0.60 * 0.40}$$

$$n = 187$$

Donde:

n = Es el tamaño de la muestra necesaria

Z = Margen de confiabilidad o número de unidades de desviación estándar (para una confiabilidad de 95% Z = 1.96)

P= Probabilidad de que el evento ocurra 0.60 a 60%

Q= Probabilidad de que el evento no ocurra 0.40 a 40%

e = Error o diferencia máxima entre la media muestral y la media de la población (0.05 a 5%)

N= Tamaño de la población (380) (Bernal, 2006)

Muestreo

Muestreo no probabilístico, por conveniencia, puesto que se consideró a los trabajadores que encontraron laborando al momento de la visita.

Criterios de inclusión

Personal con al menos 3 meses de antigüedad laboral

Criterios de exclusión

Se excluyó al personal de vacaciones

Personal con licencia

Personal que hace uso del transporte de la empresa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica	Instrumento	Informante
Encuesta	Cuestionario SERVQUAL basado en percepciones	personal

El cuestionario SERVQUAL, está reflejada en 18 ítems divididos en 5 parámetros:

La validez del instrumentó se realizó con el juicio de experto porque se adaptaron las preguntas de acuerdo a la estimación de la calidad de servicio en el traslado de personas.

La confiabilidad se estableció con el alfa de cronbach, donde el valor fue de 0,737

Escala: Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	187	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	187	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,737	18

3.5. Procedimientos

Para la recolección de la información por medio del cuestionario se siguió el siguiente procedimiento:

Elaboración del instrumento

Solicitar la autorización de la empresa

Acordar las fechas de toma de datos

Entrega de los cuestionarios al momento que llegan los trabajadores

Elaborar la base de datos de los resultados, para su posterior procesamiento.

3.6. Método de análisis de datos

Se empleó el estudio estadístico y descriptiva en el programa spss modulo 23, donde se mostró los resultados en tablas y figuras tanto en resultados relativo y porcentuales. Respecto al posicionamiento, tanto por dimensiones como por variable general.

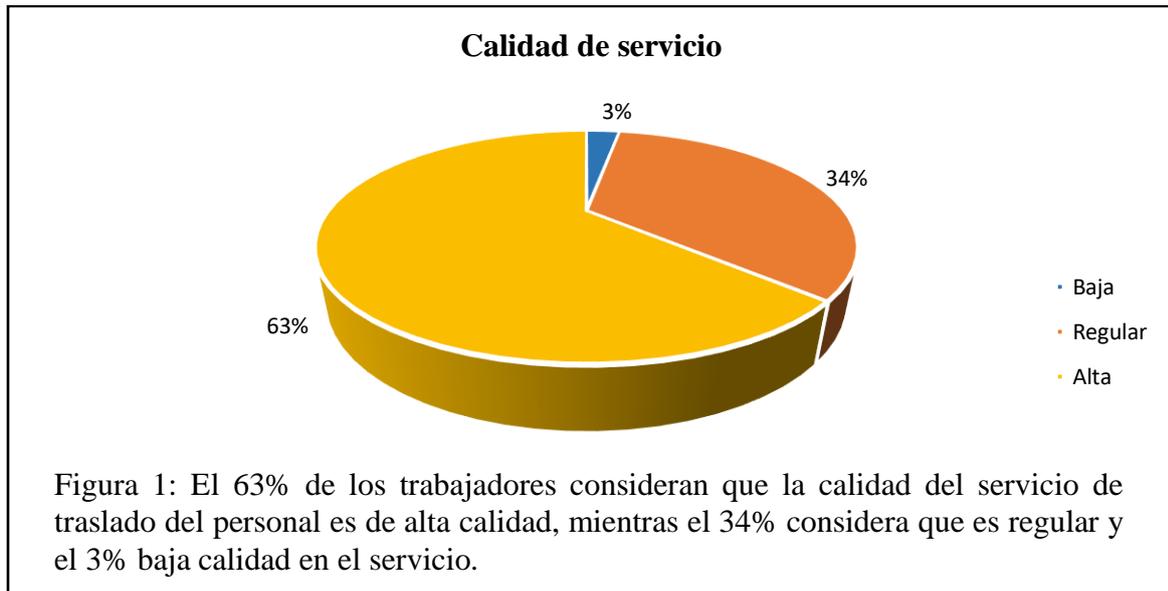
3.7. Aspectos éticos

Los aspecto éticos del estudio fueron:

Respeto al principio sera considerada confidencial, porque se respetó la seguridad de la identidad del participante, por tal motivo se utilizó un código Id.

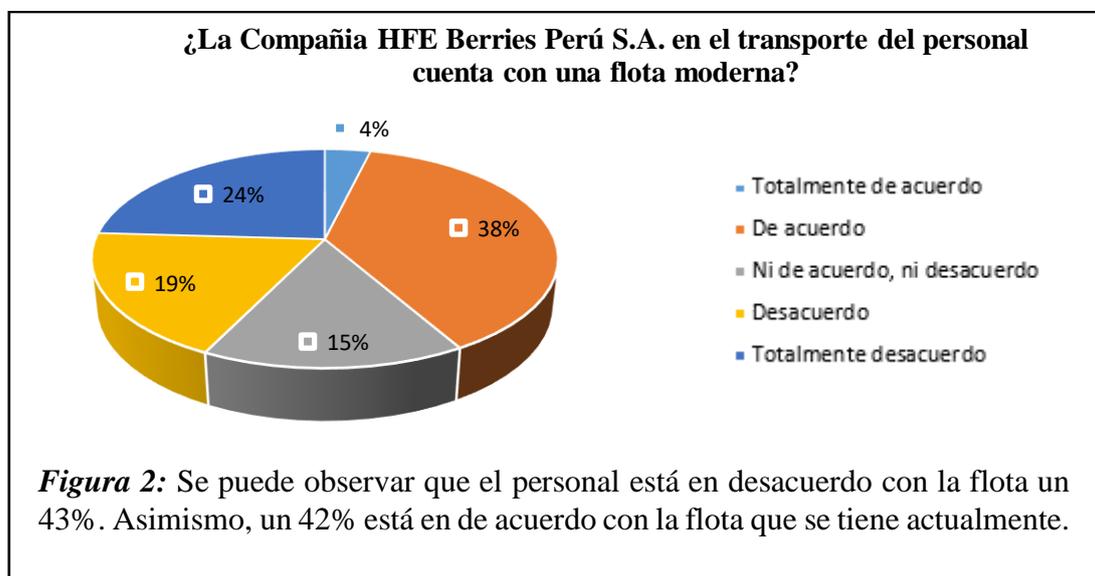
Objetividad, donde los resultados se mostraron tal como se encontró la realidad del estudio.

IV. RESULTADOS.



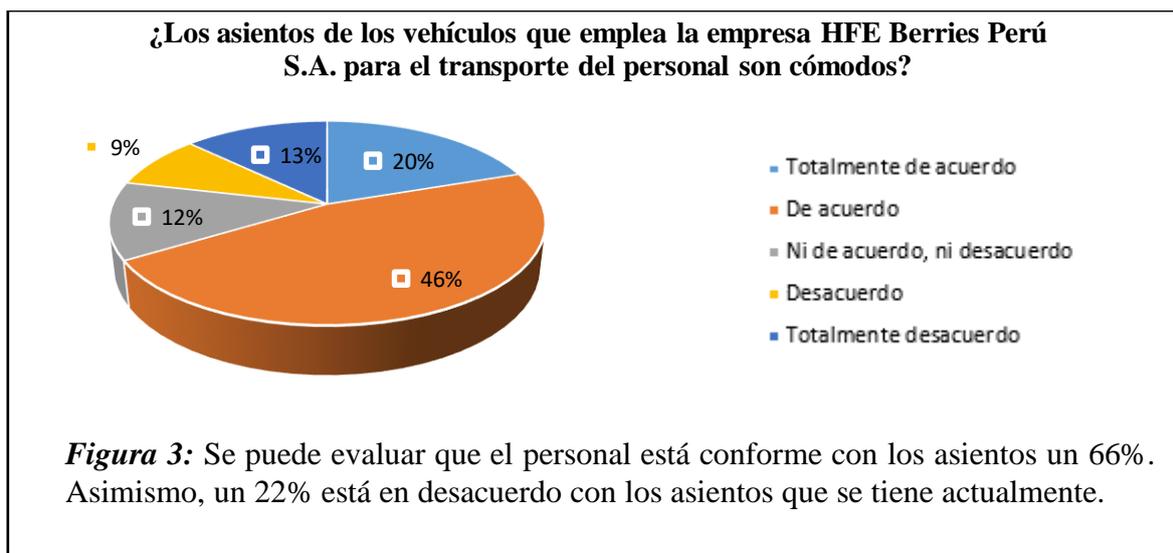
Interpretación: Se evidencia que la mayoría de los trabajadores considera que la calidad de servicio es alta, pero también se presenta una necesidad de que se siga mejorando el servicio.

Factores de la calidad en el servicio



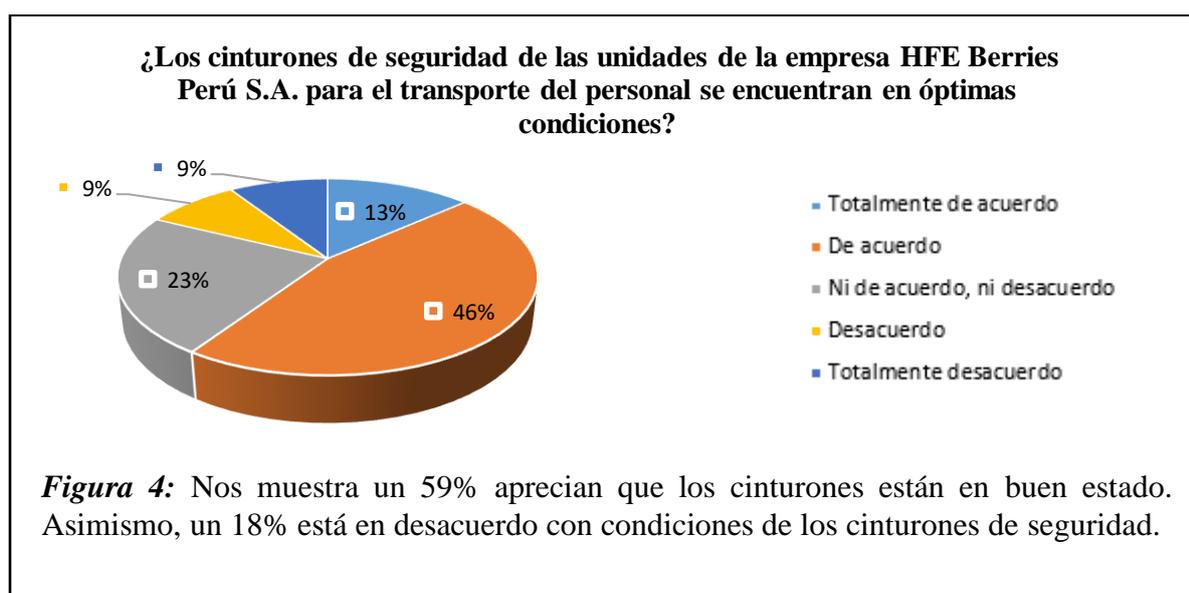
Fuente: Encuesta realizada al personal operativo HFE.

Interpretación: Los colaboradores se encuentran actualmente desconformes con las unidades de transporte (flota) ya que por la zona y accesos las empresas relativamente grandes no se arriesgan a venir porque sufren mucho desgaste y pérdida de mantenimiento en unidades nuevas o estándares.



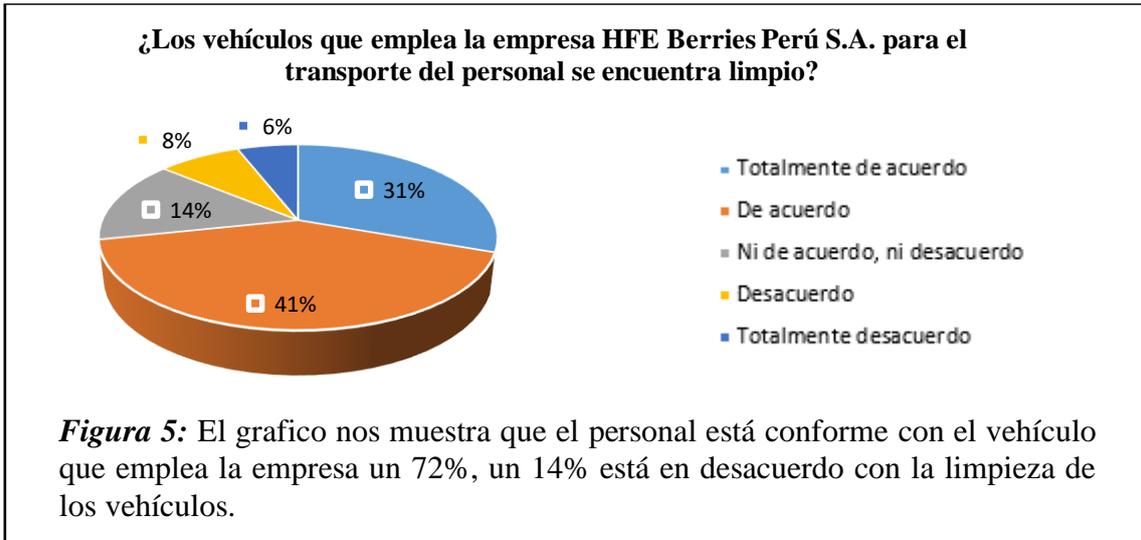
Fuente: Encuesta realizada al personal operativo HFE.

Interpretación: Los asientos de todas las unidades deben ser cómodos ya que en promedio el tiempo que pasa los colaboradores en la unidad es de 4 horas diarias.



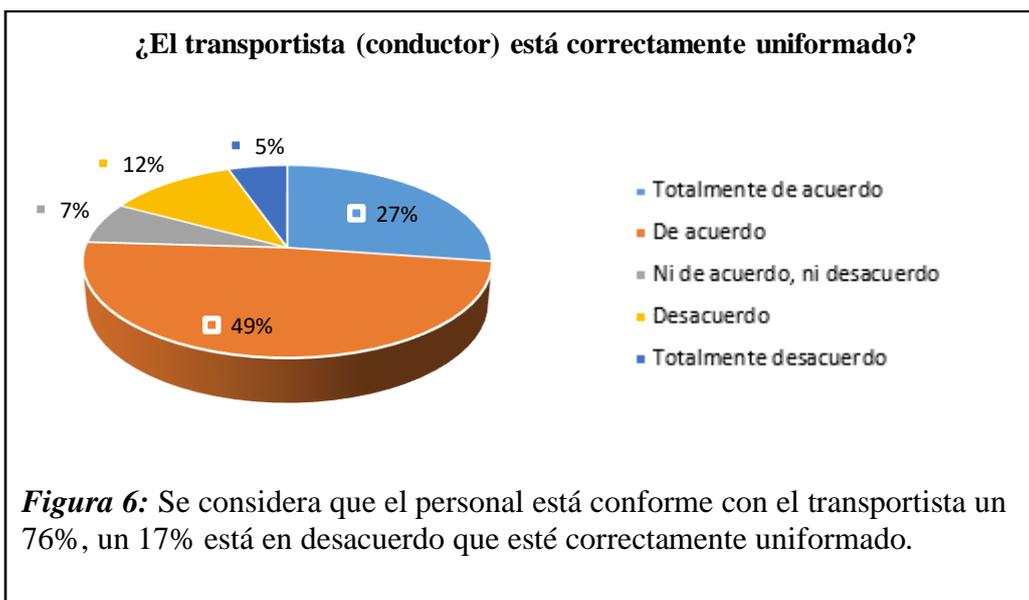
Fuente: Encuesta realizada al personal operativo HFE.

Interpretación: Por el estado de algunas unidades se aprecia que los cinturones no se encuentran en buenas condiciones, además la cultura del uso correcto de los cinturones de seguridad de los caseríos de Olmos y Motupe es mínima ya que en algunos casos el mismo personal daña o retira para su comodidad.



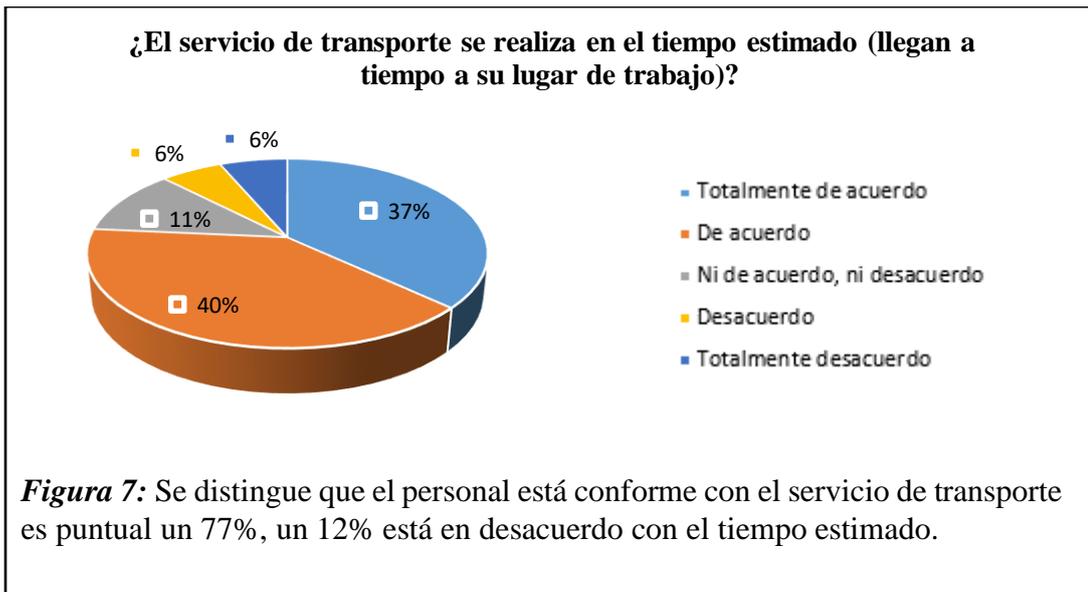
Fuente: Encuesta realizada al personal operativo HFE.

Interpretación: Por lo tanto, la limpieza se presenta como una ventaja de la satisfacción del personal, que evidencia que los vehículos se encuentran limpios para el traslado del personal.



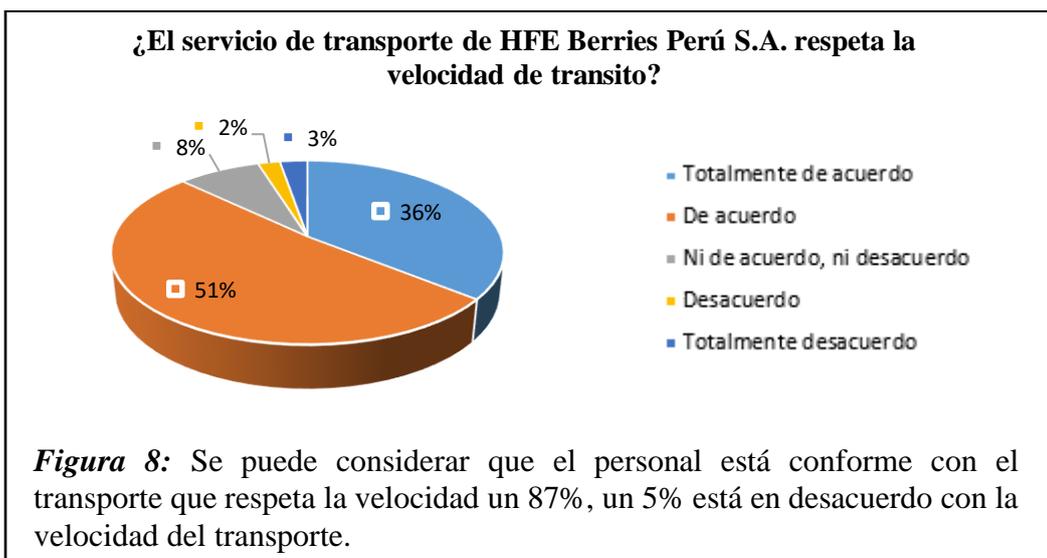
Fuente: Encuesta realizada al personal operativo HFE.

Interpretación: Se muestra un acuerdo a que el personal del transporte del vehículo se encuentra totalmente uniformado cuando ofrece el servicio de traslado, además esto permite identificar al personal a cargo.



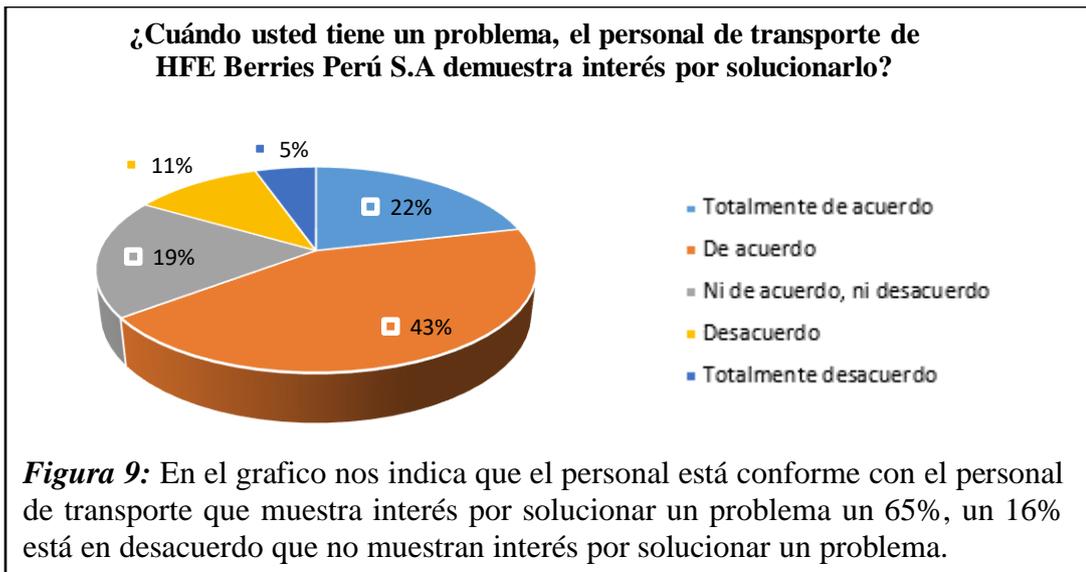
Fuente: Encuesta realizada al personal operativo HFE.

Interpretación: Se encuentra una alta conformidad del personal respecto al servicio de transporte se realiza en el tiempo estimado.



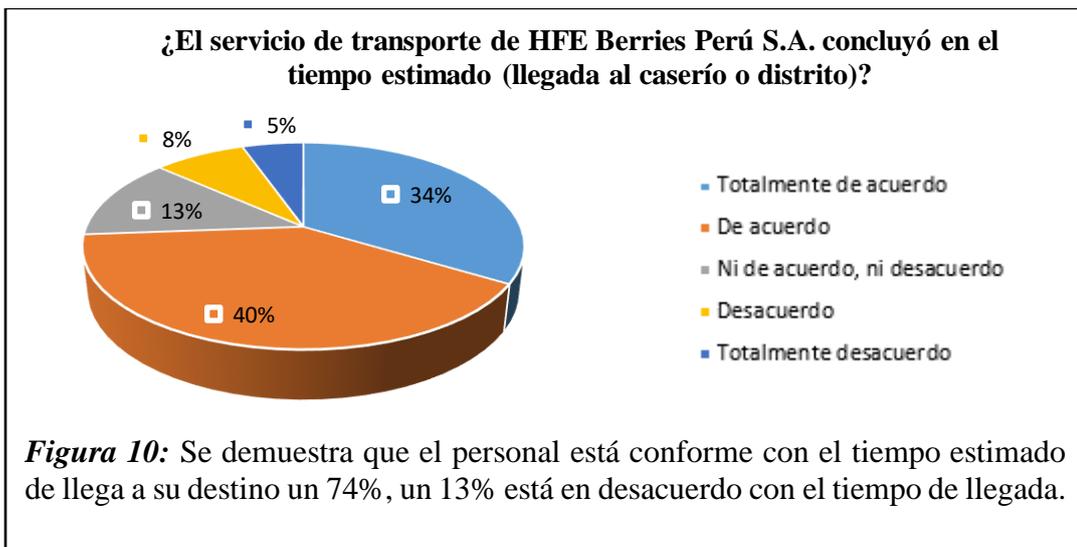
Fuente: Encuesta realizada al personal operativo HFE.

Interpretación: Existe un alto respeto por la velocidad del transporte, con el cual el personal a bordo puede mostrar una buena satisfacción respecto al servicio de transporte.



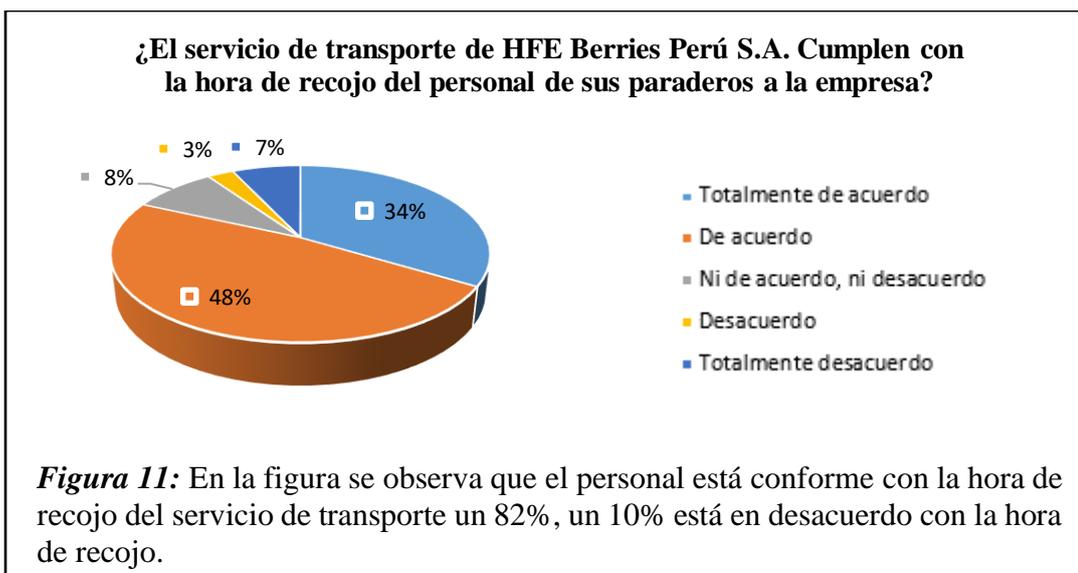
Fuente: Encuesta realizada al personal operativo HFE.

Interpretación: Existe un alto interés del personal encargado de transporte por resolver los problemas del personal, con el cual el personal puede sentir más confianza porque sabe que ante un problema va a recibir apoyo.



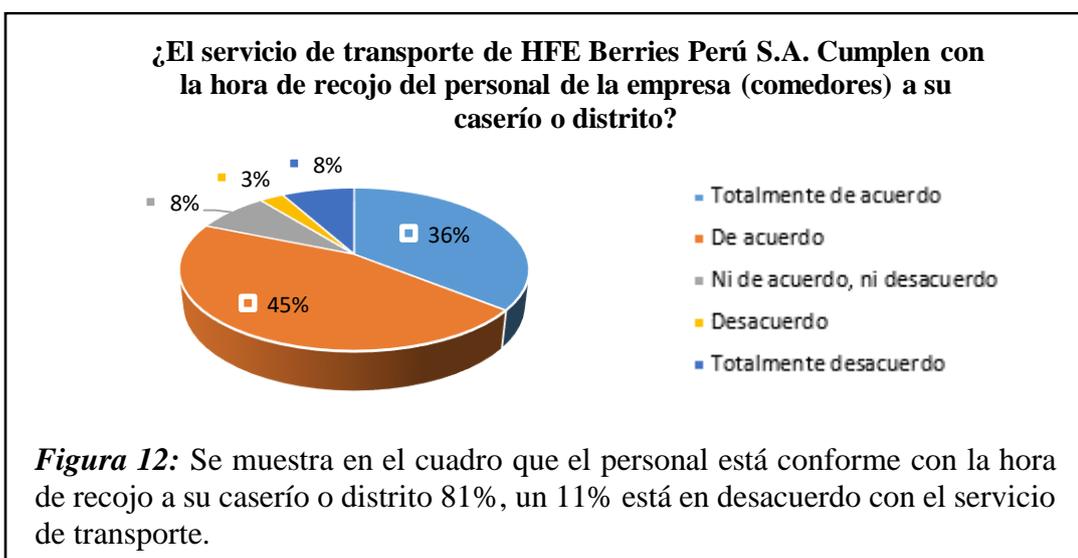
Fuente: Encuesta realizada al personal operativo HFE.

Interpretación: Existe un cumplimiento del tiempo estimado al destino en casi todo el personal, que está reflejado en un 74%, que indica sobre el tiempo de arribo de los colaboradores a sus hogares; y un 13% que manifiesta que no se cumple con el recorrido del fundo hacia sus hogares.



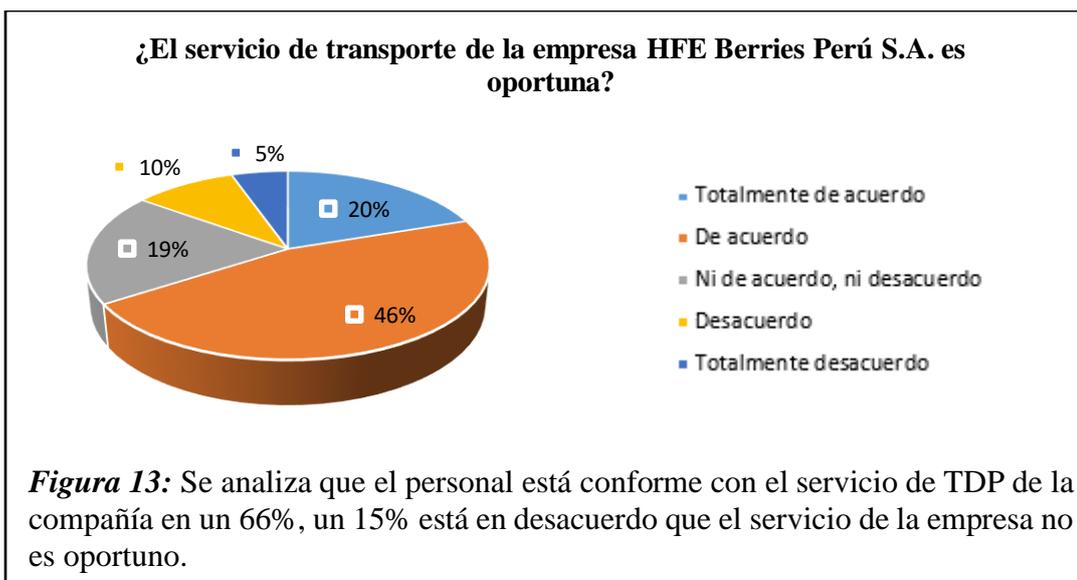
Fuente: Encuesta realizada al personal operativo HFE.

Interpretación: La empresa de traslado del personal si cumple con la hora de recojo del personal de sus paraderos a la empresa, son raras las veces que se atrasó el recojo del personal que por lo general es por fallas mecánicas de las unidades de transporte.



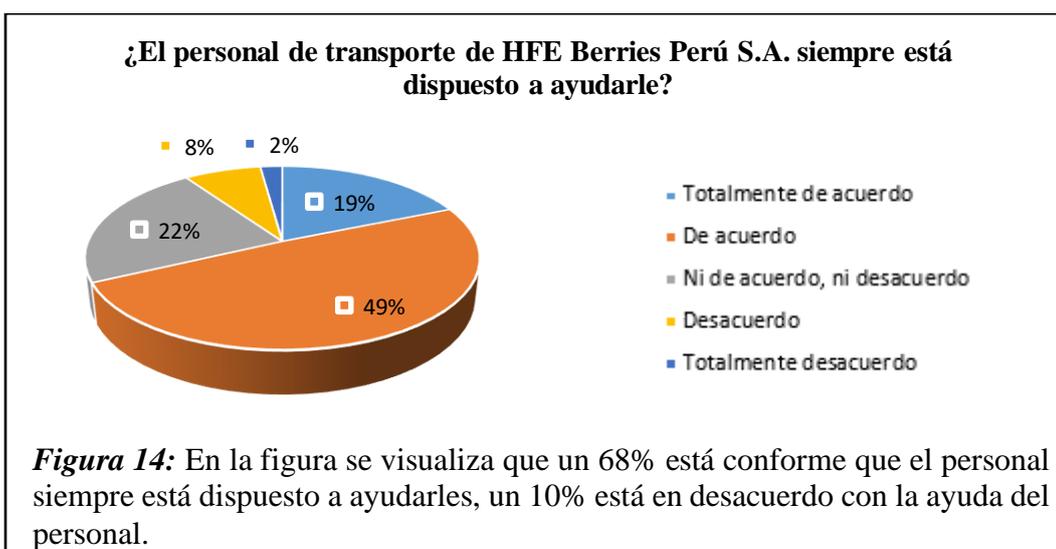
Fuente: Encuesta realizada al personal operativo HFE.

Interpretación: El empleador cumple con los estándares de la hora de recojo de los comedores a su caserío o distrito, y a que se cumple con las horas trabajadas de todos los colaboradores de la compañía.



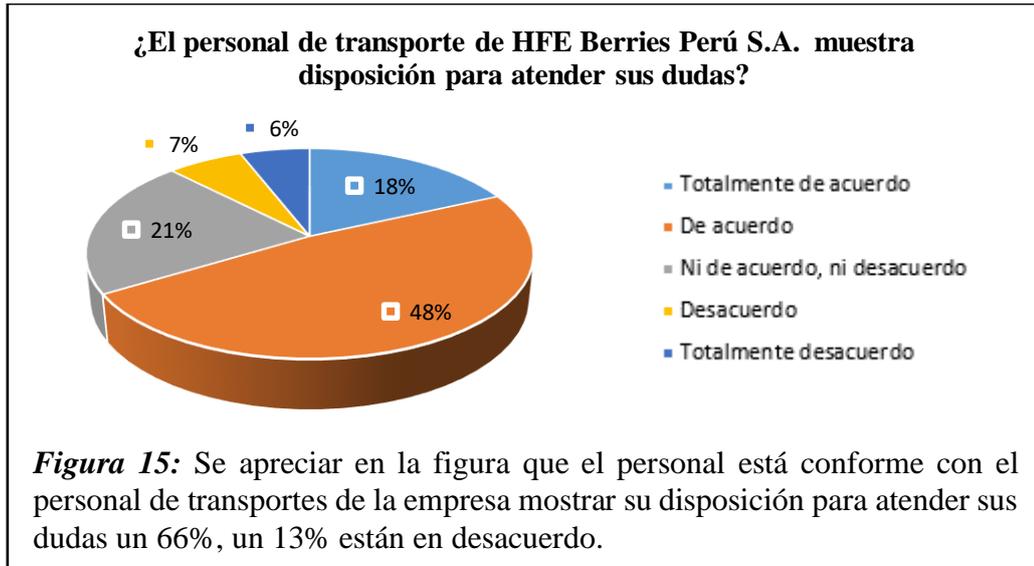
Fuente: Encuesta realizada al personal operativo HFE.

Interpretación: El personal considera que el servicio es oportuno, porque se cumple con los horarios de recojo, y otros aspectos del servicio.



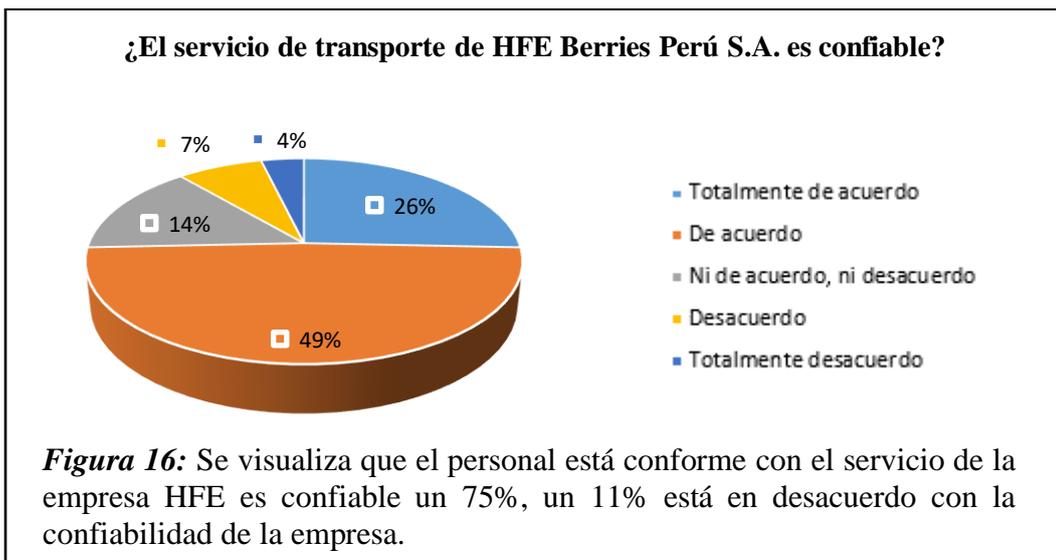
Fuente: Encuesta realizada al personal operativo HFE.

Interpretación: El personal considera que el personal si se muestra dispuesto ayudarle en el traslado, o ante una eventualidad que pueda presentar en el traslado.



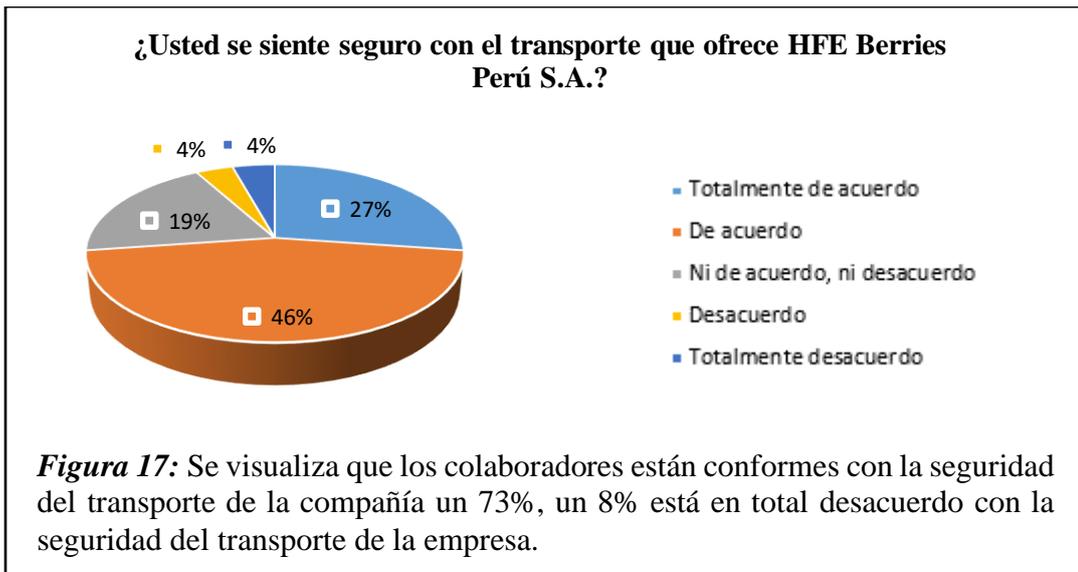
Fuente: Encuesta realizada al personal operativo HFE.

Interpretación: El personal muestra disposición para atender sus dudas en el traslado con el cual se puede sentir más orientado en su servicio de traslado.



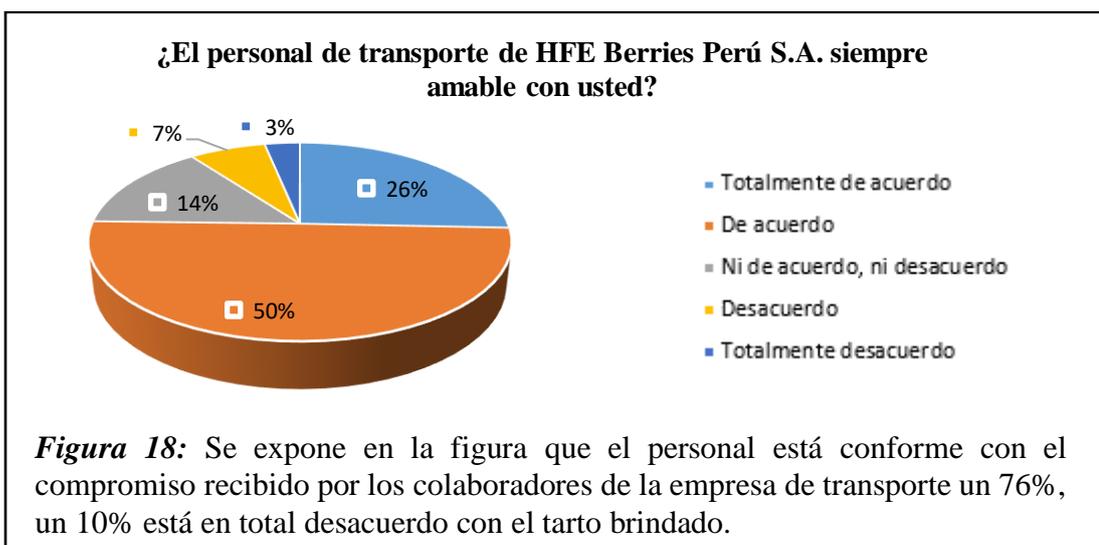
Fuente: Encuesta realizada al personal operativo HFE.

Interpretación: El personal confía en el servicio de traslado de la empresa, porque se respeta la velocidad y horarios de salida y recojo, además cuenta con todos los protocolos de bioseguridad implementadas por la empresa.



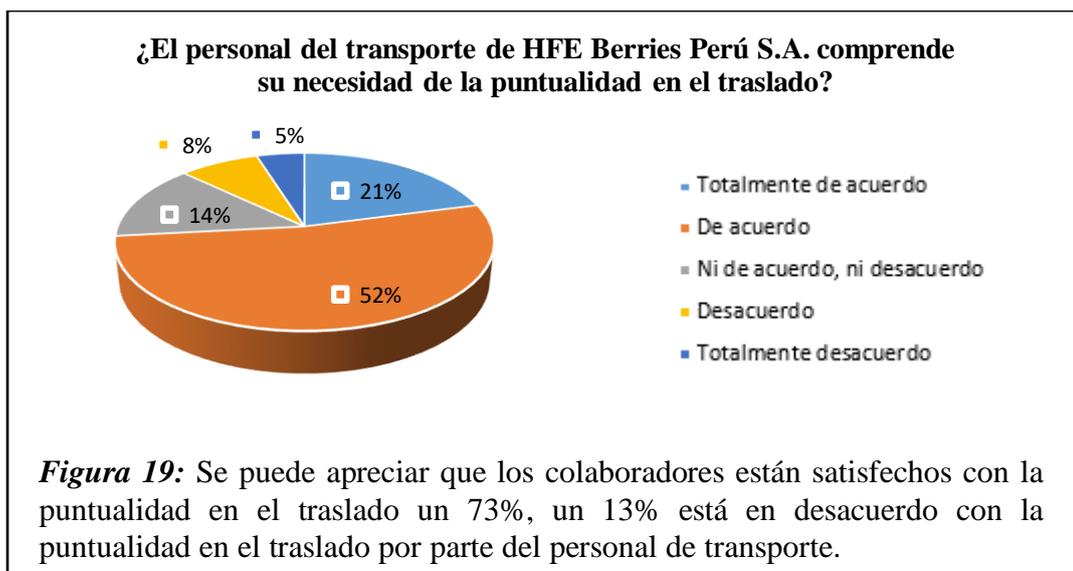
Fuente: Encuesta realizada al personal operativo HFE.

Interpretación: El personal siente que es seguro el traslado del personal que brinda la empresa, sobre todo porque cuenta con ciertas medidas de seguridad que en el contexto actual se han logrado implementar.



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo HFE.

Interpretación: Se muestra una alta amabilidad del personal de transporte que hacen más placentera el traslado de nuestros colaboradores, siempre se trata con respeto y claridad.



Fuente: Encuesta realizada al personal operativo HFE.

Interpretación: Se muestra una buena puntualidad en el servicio de traslado del personal, ya que es fundamental para nuestros trabajadores llegar a sus hogares sin demoras y de forma segura y confiable.

Proyectar los beneficios del sistema de gestión de transporte en la empresa HFE Berries Perú SAC, Chiclayo 2020.

La forma de establecer los beneficios es que la empresa va a poder disminuir el tiempo de demora a la llegada del cliente, que en este caso la demora es entre 30 a 1 hora todos los días, con el cual se establece que son un total de 380 trabajadores que reciben una remuneración diaria de 39,19 soles, y una jornada diaria de 8 horas. Siendo el costo de 4,89 soles, para cuestiones del cálculo se considera el mínimo y máximo que puede reducir la empresa los costos de tardanza del personal a la empresa de labores

Tabla 1

Proyección los beneficios del sistema de gestión de transporte en la empresa HFE Berries Perú SAC, Chiclayo 2020.

	Mínimo	Máximo	Aceptable
Horas mensuales	5700 h	11400 h	950
Costo mensual	S/27873.00	S/55746.00	S/ 4645.50

Se muestra, que la empresa al mejorar su gestión de transporte sólo es aceptable la demora de 5 minutos diarios, el cual genera un costo para el cliente por la tardanza en S/ 4645,50 soles, mínimo se puede llegar a reducir 27 873 soles mensuales y un máximo de S/55746.00 soles en la empresa. Si se lleva a cabo cada una de las estrategias con el cual significa un ahorro para el cliente, así como para el personal que es transportado porque no tiene problemas con la tardanza.

V. DISCUSIÓN

En las empresas donde el traslado presenta dificultades de acceso por medios propios del personal, principalmente por la distancia que generan un costo de traslado, entonces las empresas optan por brindar el servicio de traslado que puede ser ofrecido por la misma empresa o por un tercero, de esta forma en dicho traslado se pueden presentar problemas o insatisfacción del personal que pueden traducirse en una mala impresión del trabajo que van a realizar en empresa afectando la calidad de servicio de dicho traslado. Así como la satisfacción global del trabajador.

El primer objetivo específico que consistió en diagnosticar la calidad de servicio en la empresa HFE Berries Perú SAC, Chiclayo 2020, predominó el nivel alto en un 73% (ver figura 1), donde las causas de los resultados se debe sobre todo a la atención del personal de conducción, la limpieza de las flotas, conformidad con las flotas, puntualidad, de esta forma en la propuesta se buscó potenciar los puntos débiles de la calidad de servicio mediante el apoyo de fuentes de información y rutas para que el personal llegue puntual. Y se cumpla con la jornada laboral sin contratiempos. Donde Cacho (2017) establece que la calidad de servicio de manifiesta a través de aumentos en los porcentajes de eficiencia y eficacia.

Mientras el segundo objetivo fue determinar los factores que influyen en la calidad de servicio en la empresa HFE Berries Perú SAC, Chiclayo 2020.

Donde el indicador respecto a la comodidad de los asientos el personal las opiniones son por un lado un 66% está de acuerdo, mientras el 21% está en desacuerdo, aspecto que concuerda con lo manifestado por Manotoa y García (2016) donde el elemento mencionado “podía suministrar el grado de seguridad necesaria para el usuario, además de aportar con el confort necesario” (p. 15). Es decir; que los asientos sean cómodos en el transporte del personal y genera un confort.

Respecto al uso de los cinturones de seguridad en la figura 3, el 59% está de acuerdo con el buen estado de los cinturones, resultados que se apoyan por el estudio de Nha, Thi & Hoang (2019) que lo más notable en un servicio es el componente tangible, además de puede apoyar con el avance tecnológico. Asimismo, es importante que en la empresa se preocupen por mantener operativo los cinturones de seguridad como una forma de mantener al personal protegido frente a una eventualidad.

La limpieza es adecuada en la empresa el 72% se muestra de acuerdo que se encuentran limpios los vehículos, resultados diferentes a los encontrados por Knop (2019) donde el primer factor más evaluado fue la fiabilidad donde aspecto que se tienen en cuenta su valoración en la empresa originan mejores niveles de calidad de servicio. Porque un lugar limpio permite que una persona se sienta a gusto.

VI. CONCLUSIONES

1. La calidad en el servicio de transporte de HFE Berries Perú SAC, Chiclayo, respecto al traslado del personal predominó el nivel alto en el 73% del personal, pero un importante 34% considera que fue regular la calidad de servicio.
2. Los elementos influyentes en la calidad de servicio en la empresa HFE Berries Perú SAC, respecto a puntos débiles destacó el desacuerdo con la flota moderna en el 43% del personal. Dentro de los puntos positivos fueron la comodidad de los asientos (66%), buen estado de los cinturones (59%), limpieza (72%), tiempo de llegada (77%), velocidad (87%), cumplimiento de horarios (82%), disponibilidad del personal para ayudar (68%).
3. El proyecto de un sistema de gestión de transporte para la compañía agroexportadora HFE Berries Perú SAC, comprendió la programación de vehículos, programación del transporte, costos del transporte y los indicadores del transporte.
4. La propuesta de un sistema de gestión de transporte si genera un beneficio en la empresa HFE Berries Perú SAC que lograría reducir su tiempo de tardanza de 11 400 horas mensuales a un mínimo de 5700 horas, y un aceptable de 950 horas. Significando un ahorro máximo de S/55746.00 y mínimo de S/27873.00

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a responsable de área de HFE Berries Perú SAC, implementar el diagnóstico semestral de la calidad de servicio del traslado del personal, así como verificar el impacto que puede originar la impuntualidad de la ruta en la productividad del trabajador.
2. Se recomienda a jefe y a la administración de finanzas de la compañía HFE Berries Perú SAC evaluar la adquisición y modernización de la flota encargada en el transporte del personal, así como velar porque los cinturones de seguridad se encuentren en un 100% operativo.
3. Al administrador de la empresa HFE Berries Perú SAC implementar las mejoras de la calidad a través de un sistema de gestión de transporte donde se evalué cada una de las rutas, así como el conocimiento oportuno de los indicadores de transporte.
4. Se recomienda a la empresa implementar el registro del tiempo de recorrido, así como la hora de ingreso de salida a llega con el cual facilitaría un mejor control del beneficio de la propuesta, así como llevar a cabo el sistema de gestión del transporte.

VIII. PROPUESTA

ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE TRANSPORTE DEL PERSONAL

Propuesta

Entre los aspectos débiles del traslado del personal si bien es cierto se han identificado diversas oportunidades y buenos resultados, siempre existen alternativas para seguir mejorando el servicio, sobre todo en aquellos resultados que se encontraron más bajos como: Atender mejor las dudas, ya que obtuvo un menor puntaje respecto a otros ítems que tuvieron un mayor acuerdo, así como la disposición para ayudar, asegurar las óptimas condiciones de los cinturones de seguridad (59%), ya que este es un factor que no debe fallar porque se trata de la seguridad del personal.

1. Objetivo de la propuesta. -

Mejorar en la calidad de servicio del transporte del personal en la compañía HFE Berries Perú S.A.C. – Chiclayo, 2020

2. Fases de la propuesta. -

Nº	Fases (Dimensiones de la VI)	Objetivo	Actividades (Sub dimensiones de la VI)	Indicador	Meta	Período	Responsable
1	Programación de vehículos	Establecer semanalmente las unidades de vehículos.	Realizar una codificación de cada unidad de transporte	Número de vehículos	100% de los vehículos	1 mes	Logística del transporte
			Programar los días de salidas de vehículos	Número de vehículos	100% de los vehículos	3 meses	Logística de transporte
			Elaborar un registro de documentación y seguros	Registro de documentos	100% de los vehículos	mensual	Planificación
2	Programación de transporte	Establecer el cronograma de rutas semanales	Identificar las rutas de transporte de los vehículos	Número de rutas	100% de las rutas	Semanal	Planificación
		Diseñar las tablas de	Elaborar los informes y	Informes semanales	100% de las rutas	semanal	Planificación

		recorrido de la empresa	gráficos de recorridos por medio de tablas dinámicas	s de recorridos			
		Mejorar las competencias del personal de traslado del personal	Capacitación al personal	Capacitación	100% de realización de capacitaciones (3 capacitaciones)	Mensual	Recursos humanos
3	Costo del transporte	Determinar los costos de operación del traslado del personal	Implementar un sistema de costos	Costos	100% de las rutas	Mensual	Finanzas
		Establecer un plan de inversión para accesorios de vehículos	Compra de accesorios (cinturones)	Accesorios por vehículos	100% de los vehículos	anual	Finanzas
4	Indicadores de transporte	Identificar un cuadro de indicadores del transporte del personal	Elaborar el cuadro de tiempo de recorrido	Tiempo de recorrido	100% de las rutas	semanal	Planificación

3. Resultados esperados. - Fundamentar las razones por las cuáles se considera llegar a obtener resultados en los indicadores especificados en

Ítem	Indicador	Meta	Período	Fundamentación
1	Velocidad	100%	6 meses	Se logra cumplir mediante la implementación de los indicadores del transporte y el tiempo de recorrido
2	Cumplimiento de tiempo	100%	6 meses	Se logra al implementar las rutas y tiempos de recorrido
3	Presentación del personal	100%	6 meses	Mediante la capacitación del personal en atención y solución de conflictos
4	Atención individualizada	100%	6 meses	Con los accesorios y adecuado confort y seguridad de las unidades de transporte

REFERENCIAS

- Abarza, F. (12 de Agosto de 2019). *Logística y distribución de Amazon: ¿qué se puede aprender de ello?* Obtenido de <https://www.beetrack.com/es/blog/logistica-y-distribucion>
- Arango, M. D., Ruiz, S., Ortiz, L. F., & Zapata, J. A. (2017). Indicadores de desempeño para empresas del sector logístico: Un enfoque desde el transporte de carga terrestre. *Ingeniare. Rev. chil. ing*, 25(4).
- Bessone, W. (22 de Noviembre de 2015). *Empresas peruanas podrían perder el 91% de sus clientes por ofrecer un mal servicio*. Obtenido de <https://gestion.pe/tecnologia/empresas-peruanas-perder-91-clientes-ofrecer-mal-servicio-105445-noticia/>
- Cacho, C. (2017). *Implementación de la gestión de operaciones para mejorar la calidad del servicio de transportes de la corporación logística & transporte SAC, cercado de lima, 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12299>
- Cervantes, S. (8 de Agosto de 2019). *revisará Arhitac que el transporte de personal cumpla con regulaciones*. Obtenido de <https://www.industrialnewsbc.com/2019/08/08/revisara-arhitac-que-el-transporte-de-personal-cumpla-con-regulaciones/>
- Cornejo, J. (23 de Agosto de 2018). *¿Cómo optimizar las rutas de transporte de una empresa?* Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/08/como-optimizar-las-rutas-de-transporte-de-una-empresa/>
- De las Casas, O. (5 de Mayo de 2019). *El traslado del personal en las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/alerta-legal/el-traslado-del-personal-en-las-normas-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Deambrosi, S. (13 de Noviembre de 2019). *logística y transporte: algunos aportes al conocimiento*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/transporte/es/logistica-y-transporte-algunos-aportes-al-conocimiento/>
- Giusti, F. (18 de Diciembre de 2019). *3 problemas de logística de transporte y distribución en México*. Obtenido de <https://www.beetrack.com/es/blog/problemas-de-logistica-transporte-distribucion-mexico>

- Islas, V. M., Jiménez, E., & Vázquez, F. (2003). *Tercerización del transporte en el contexto de la cadena de suministro*. México: Sanfandila.
- Juan, C. (18 de Noviembre de 2016). *Las funciones más importantes en la gestión de la logística interna*. Obtenido de <https://www.iebschool.com/blog/funciones-gestion-interna-logistica/>
- Knop, K. (2019). Evaluation of quality of services provided by transport & logistics operator from pharmaceutical industry for improvement purposes. *Transportation Research Procedia*, 40, 1080-1087. doi:<https://doi.org/10.1016/j.trpro.2019.07.151>
- Nha, D., Thi, H., & Hoang, P. (2019). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.10.003>
- Ramos, J. (22 de Octubre de 2019). *Sector logístico en el Perú mueve alrededor de US\$475M anuales*. Obtenido de <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/sector-logistico-en-el-peru-mueve-alrededor-de-us475m-anuales>
- Rouse, M. (7 de Agosto de 2017). *Transportation Management System (TMS)*. Obtenido de <https://searcherp.techtarget.com/definition/transportation-management-system-TMS>
- Undiario.com. (15 de Febrero de 2020). *Expresan Preocupación por Salud de Obreros de Campo Que Laboran en Gandules*. Obtenido de <https://undiario.pe/2020/04/15/expresan-preocupacion-por-salud-de-obreros-de-campo-que-laboran-en-gandules>
- Usurin, D. C. (2018). *Implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión (BPMG) para incrementar la calidad de servicio en la empresa Logística y Suministro Roca EIRL, Lince 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/38225>
- Zambrano, N. R., & Orellana, C. E. (2018). Factores que influyen en la calidad del servicio de transporte pesado en Guayaquil. *Universidad y Sociedad*, 10(5). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000500224&script=sci_arttext&tIng=pt

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario SERVQUAL

Edad: Sexo: M () F () Puesto de trabajo: En primer lugar, califique las preguntas que se refieren al servicio recibido en el transporte del personal de la empresa HFE Berries Perú S.A.C. Utilice una escala numérica. (1) Totalmente desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo							
N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5
01	P	¿La empresa HFE Berries Perú S.A en el transporte del personal cuenta con una flota moderna?					
02	P	¿Los asientos de los vehículos que emplea la empresa HFE Berries Perú S.A para el transporte del personal son cómodos?					
03	P	¿Los cinturones de seguridad de los vehículos de la empresa HFE Berries Perú S.A para el transporte del personal se encuentran en óptimas condiciones?					
04	P	¿Los vehículos que emplea la empresa HFE Berries Perú S.A para el transporte del personal se encuentra limpio?					
05	P	¿El transportista (conductor) está correctamente uniformado?					
06	P	¿El servicio de transporte se realiza en el tiempo estimado (llegan a tiempo a su lugar de trabajo)?					
07	P	¿El servicio de transporte de la empresa HFE Berries Perú S.A respeta la velocidad de tránsito?					
08	P	Cuando un usted tiene un problema ¿el personal de transporte de la empresa HFE Berries Perú S.A muestra interés por solucionarlo?					
09	P	¿El servicio de transporte de la empresa HFE Berries Perú S.A. concluyó en el tiempo estimado (llegada al caserío o distrito)?					
10	P	¿El servicio de transporte de la empresa HFE Berries Perú S.A. Cumplen con la hora de recojo del personal de su paraderos a la empresa?					

11	P	¿El servicio de transporte de la empresa HFE Berries Perú S.A. Cumplen con la hora de recojo del personal de la empresa (comedores) a su caserío o distrito?					
12	P	¿El servicio de transporte de la empresa HFE Berries Perú S.A. es oportuna?					
13	P	¿El personal de transporte de la empresa HFE Berries Perú S.A. siempre está dispuesto a ayudarlo?					
14	P	¿El personal de transporte de la empresa HFE Berries Perú S.A. muestra disposición para atender sus dudas?					
15	P	¿El servicio de transporte de la empresa HFE Berries Perú S.A. es confiable?					
16	P	¿Usted se siente seguro con el transporte que le brinda la empresa HFE Berries Perú S.A.?					
17	P	¿El personal de transporte de la empresa HFE Berries Perú S.A. siempre amable con usted?					
18	P	¿El personal del transporte de la empresa HFE Berries Perú S.A. comprende su necesidad de la puntualidad en el traslado?					

Anexo 2: validación de expertos

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LOS ELEMENTOS DE LA MUESTRA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

Muchas gracias por su apoyo.

Grado Académico: Doctor

Nombre y Apellido: William T. Castro Muñoz

P R E G U N T A S	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no Esencial	No importante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No				
1.	X		X		X		X		X					
2.	X		X		X		X		X					
3.	X		X		X		X		X					
4.	X		X		X		X		X					
5.	X		X		X		X		X					
6.	X		X		X		X		X					
7.	X		X		X		X		X					
8.	X		X		X		X		X					
9.	X		X		X		X		X					
10.	X		X		X		X		X					
11.	X		X		X		X		X					
12.	X		X		X		X		X					
13.	X		X		X		X		X					
14.	X		X		X		X		X					
15.	X		X		X		X		X					
16.	X		X		X		X		X					
17.	X		X		X		X		X					
18.	X		X		X		X		X					

Firma: _____



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

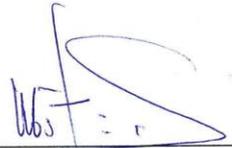
Quien suscribe, WILLIAM TEOFILO CASTRO MUÑOZ, con documento de identidad N.º 17897199, de profesión Economista con Grado de DOCTOR, ejerciendo actualmente como DOCENTE, en la Institución UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en *los trabajadores de la empresa HFE Berries Perú S.A.C. – Chiclayo, 2020*

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Fecha: 22 de mayo 2020



Firma

DNI N° 17897199

Dr. William T. Castro Muñoz

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LOS ELEMENTOS DE LA MUESTRA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

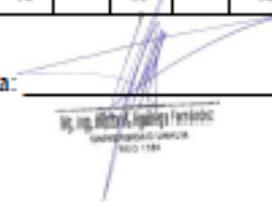
Muchas gracias por su apoyo.

Grado Académico: Magister

Nombre y Apellido: Héctor Agustín Aguinaga Fernández

P R E G U N T A S	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no Esencial	No importante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
1.	X		X		X		X		X					
2.	X		X		X		X		X					
3.	X		X		X		X		X					
4.	X		X		X		X		X					
5.	X		X		X		X		X					
6.	X		X		X		X		X					
7.	X		X		X		X		X					
8.	X		X		X		X		X					
9.	X		X		X		X		X					
10.	X		X		X		X		X					
11.	X		X		X		X		X					
12.	X		X		X		X		X					
13.	X		X		X		X		X					
14.	X		X		X		X		X					
15.	X		X		X		X		X					
16.	X		X		X		X		X					
17.	X		X		X		X		X					
18.	X		X		X		X		X					

Firma: _____


 Dr. Héctor Agustín Aguinaga Fernández
 Psicólogo
 1970-1984

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

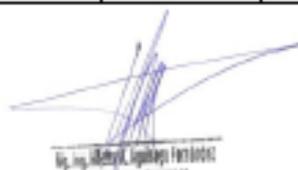
Quien suscribe, HÉCTOR AGUSTÍN AGUINAGA FERNÁNDEZ, con documento de identidad N° 40653021, de profesión Administrador de empresas con Grado de Magister, ejerciendo actualmente como ADMINISTRADOR, en la Institución COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en *los trabajadores de la empresa HFE Berries Perú S.A.C. – Chiclayo, 2020*

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Fecha: 21 de mayo 2020



Firma
DNI N°/40653021
Mg.

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LOS ELEMENTOS DE LA MUESTRA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

Muchas gracias por su apoyo.

Grado Académico: Magister

Nombre y Apellido: Abel Eduardo Chavarry Isla

P R E G U N T A S	Claridad en la redacción		Coherenci a interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no Esencial	No importante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No				
	1.	✓		✓			✗	✗		✗				
2.	✗		✗			✗	✗		✗		✗			
3.	✓		✓			✗	✗		✗		✗			
4.	✓		✗			✗	✗		✗		✗			
5.	✓		✗			✗	✗		✗			✗		
6.	✓		✗			✗	✗		✗			✗		
7.	✗		✗			✗	✗		✗			✗		
8.	✓		✗			✗	✗		✗		✗			
9.	✓		✓			✗	✗		✗		✗			
10.	✗		✗			✗	✗		✗			✗		
11.	✓		✗			✗	✗		✗			✗		
12.	✓		✓			✗	✗		✗		✗			
13.	✓		✓			✗	✗		✗		✗			
14.	✓		✓			✗	✗		✗			✗		
15.	✓		✓			✗	✗		✗		✗			
16.	✓		✓			✗	✗		✗		✗			
17.	✓		✓			✗	✗		✗		✗			
18.	✓		✗			✗	✗		✗		✗			

CONSTANCIA DE VALIDACION

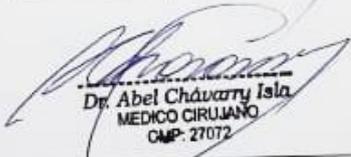
Quien suscribe, ABEL CHAVARRY ISA
con documento de identidad N° 16644393 de profesión MEDICO
con Grado de MAESTRO, ejerciendo actualmente como AUDITOR MEDICO
en la Institución HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en *los trabajadores de la empresa HFE Berries Perú S.A.C. - Chiclayo, 2020*

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Fecha:


Dr. Abel Chavarry Isla
MEDICO CIRUJANO
CMP: 27072
Firma
DNI n°

Anexos 3: Operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p>Variable independiente: Sistema de Gestión de Transporte de personal</p>	<p>Es un conjunto de herramientas que se emplean en las empresas para lograr cumplir con sus requerimientos de distribución, busca el mejoramiento en la calidad y uso del transporte, permitiendo reducir costos de traslado de mercancía, garantía sobre daños en la</p>	<p>Se realizó mediante las dimensiones que son: programación de vehículos, programación del transporte y coste de transporte</p>	<p>D1: Programación de vehículos.</p>	<p>Unidades disponibles Activación de SOAT</p>	<p>Cualitativa</p>
			<p>D2: Programación del transporte.</p>	<p>Rutas a cubrir Tablas de recorridos</p>	<p>Cualitativa</p>
			<p>D3: Costos del transporte</p>	<p>Costos de operación Costo de organización</p>	<p>Cualitativa</p>
			<p>D4: Indicadores del transporte</p>	<p>Tiempo estimado del transporte Tiempo de tardanzas</p>	<p>Cualitativa</p>

	<p>misma y el cumplimiento en tiempos establecidos por el cliente final (Mayorga, Patiño, Rocha, Vargas, & Taborda, 2014).</p>				
<p>Variable dependiente: Calidad de servicio</p>	<p>Seto (2004) “La calidad de servicio se consideradas una parte vital para la competitividad de la empresa, donde las compañías tienen presente para poder sobrevivir en un mercado tan competitivo como</p>	<p>Druker (1990) considera que hay cinco dimensiones para evaluar la calidad de servicio en la cual mide el desempeño de una organización</p>	<p>D1: Tangibilidad</p>	<p>Asientos cómodos</p> <p>Temperatura</p> <p>Limpieza</p>	<p>Cualitativa Ordinal</p> <p>1. Totalmente desacuerdo</p> <p>2. Desacuerdo</p> <p>3. NA, ND</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>Totalmente de acuerdo</p>
			<p>D2: Fiabilidad</p>	<p>Velocidad</p> <p>Presentación del personal</p>	
			<p>D3: Capacidad De Respuesta</p>	<p>Cumplimiento del tiempo estimado del viaje.</p> <p>Atención individualizada</p>	

	<p>el de ahora, proponer una alta calidad de servicio se convierte en algo totalmente indispensable” (p. 15).</p>		D4: Seguridad	Seguros activos	
			D5: Empatía	<p>Atención del personal de transporte</p> <p>Disposición de apoyo del transportista</p>	

Anexo 4: Propuesta

Síntesis del presupuesto. -

Recurso	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario	Sub Total
Personal				
Motivador	Honorario	2	S/ 450.00	S/ 900.00
Elaboración de rutas	Honorario	2	S/ 450.00	S/ 900.00
Sub total				S/ 1800.00
Equipos				
Computadora	Unidad	1	S/ 1750.00	S/ 1750.00
Accesorios (cinturones)	Unidad	15	S/ 45.00	S/ 675.00
Sub total				S/ 2425.00
			Total:	S/ 4225.00

Detalle de las estrategias

Actividad 1: Realizar una codificación de cada unidad de transporte

Se considera elaborar un registro donde se cuente con una codificación de las unidades que consiste en el siguiente modelo:

Unidad	Marca	Placa	Modelo

Actividad 2: Programar los días de salidas de vehículos

La programación de las salidas de los vehículos se debe realizar con el siguiente formato:

Programación de los vehículos de la empresa de HFE Berries Perú S.A.C

Tipo de medio	Placa	Capacidad	Código de ruta	Distancia (Km)	Fecha de salida	Fecha de Llegada	Estado
---------------	-------	-----------	----------------	----------------	-----------------	------------------	--------

El estado considera:

Estado del vehículo

Estado del Vehículo
0= Disponible
1= programado para salir
2= En Mantenimiento
3= En transcurso de viaje

Actividad 3: Elaborar un registro de autorización del SOAT

La empresa debe estar al día con el SOAT, debe contar con un registro para verificar el vencimiento del SOAT de cada una de las unidades para evitar imprevistos en el viaje.

A continuación, se muestra el siguiente modelo:

Código Vehículo	Placa	Modelo	Fecha de emisión del SOAT	Fecha vencimiento	Condición
-----------------	-------	--------	---------------------------	-------------------	-----------

Actividad 4: Identificar las rutas de transporte de los vehículos

La programación de la ruta de transporte inicia con la solicitud de ruta a cubrir, de acuerdo a las necesidades se asignara la unidad vehicular, esta decisión depende del Jefe de Logística, quien debe tener en cuenta los siguientes

aspectos: que la unidad se encuentre apta para brindar el servicio, debe tener todos los implementos operativos (plástico, extintores, etc.) como normativos (permiso del MTC, SOAT, revisiones técnicas actualizadas, documentos de propiedad de la unidad), entre otros aspectos que se deben tener en cuenta es el abastecimiento de combustible de la unidad y la entrega de efectivo al conductor asignado para realizar el servicio. De todo lo anterior se podrá evaluar la disponibilidad de la unidad vehicular para atender el servicio de traslado de personal.

En la siguiente tabla, se detallan las rutas más recurrentes de acuerdo a las solicitudes de traslado de personal de mayor frecuencia.

Rutas del servicio de transporte de la empresa HFE Berries Perú S.A.C

Tipo de Servicio	Cliente	RUTAS	Código	Tiempo mínimo	Tiempo Máximo

Actividad 5: Elaborar los informes y gráficos de recorridos por medio de tablas dinámicas

La empresa debe implementar un registro de los tiempos de recorrido, con el cual puede elaborar los informes de forma diaria, por tipo de cliente, por recorridos, vehículo y transportista. Estos formatos le van a permitir llevar un mejor registro de la empresa.

Actividad 6: Capacitación al personal

Se recomienda a la empresa ejecutar charlas de capacitación al personal orientado en logística del transporte y calidad de servicio, así como políticas para el mantenimiento preventivo, en total son tres capacitaciones al año.

Actividad 7: Implementar un sistema de costos

A continuación, se establece un modelo para el cálculo del costo de cada proveedor que brinda servicio a la empresa, es una forma de establecer el costo en cada servicio.

<i>PROVEEDOR</i>			
<i>VEHICULO</i>			
<i>RUTA</i>			
<i>Capacidad de pasajeros</i>			
<i>Kilometraje</i>			
<i>Tiempo de Ruta horas</i>			
	<i>Cant.</i>	<i>Precio</i>	<i>Total</i>
Peaje (S/. 9.50 / eje)			
<i>Combustible (Re= 8.50 km/gl. - B5= S/. 9.20)</i>			
TOTAL/RUTA			
	<i>Sueldo</i>	<i>Horas de ruta</i>	<i>Soles/Ruta</i>
<i>Chofer (S/.mensuales)</i>			
TOTAL/RUTA			
	<i>Cant.</i>	<i>Precio</i>	<i>Soles/Ruta</i>
<i>Limpieza (Lavado)</i>			
<i>Propinas</i>			
<i>Cochera</i>			
<i>Lavado y Engrase (S/. 30.00 cada 15 dias)</i>			
TOTAL/RUTA			
	<i>Cant.</i>	<i>Precio</i>	<i>Soles/Ruta</i>
<i>Mantenimiento (US\$ 100 cada 15,000 km.)</i>			
<i>Seguro</i>			
<i>Desgaste de Maquina</i>			
<i>Desgaste de Neumáticos (US\$ 400 cada 700,000 km)</i>			
TOTAL/RUTA			
COSTO/RUTA			
GASTOS ADMINISTRATIVOS		10%	
UTILIDAD		20%	
IGV		18%	
TARIFA/VIAJE			
PAGO DEL CLIENTE			
COSTO POR VIAJE			

Actividad 8: Compra de accesorios (cinturones)

Los transportistas deben establecer un cronograma de compra de accesorios de los vehículos sobre todo de los cinturones, en el cual debe apoyarse en una verificación quincenal de los cinturones y se debe corregir de inmediato, un cinturón fallado.

Código Vehículo	Placa	Número de cinturones en buen estado	Cinturones defectuosos	Acción

Actividad 9: Elaborar el cuadro de tiempo de recorrido

La empresa debe encargarse de llevar un registro diario del recorrido a fin de establecer un tiempo promedio, el cual debe ser llenado por el personal a diario, firmado a la hora de llegar a la empresa.

Tipo de Servicio	Cliente	RUTAS	Hora salida	Hora llegada	Firma

Actividad 10: Establecer los indicadores para evaluar el transporte y calidad del servicio

A continuación, se establece los siguientes indicadores para el recorrido de los vehículos.

Unidades disponibles

Proceso Relacionado	Programación de vehículos	Código	P001
Nombre de Indicador	Unidades disponibles	Código	UD001
Responsable del Indicador	Encargado del transporte		
Definición del Indicador	Monitorea las unidades disponibles para el servicio de transporte		

Formula del Indicador		Unidad de Medida	Und
Unidades Totales – Unidades asignadas a un servicio		Frecuencia	Diaria
Cumple los requisitos del MTC		Meta	>7
Verificar: Cuando solo falta un requisito factible de obtención (=1) Aceptable: Cuando tiene todos los requisitos exigidos por el MTC (> 7) Rechazo: Cuando no tiene todos los requisitos exigidos por el MTC (<5)			
Fuentes de Información	Registro de asignación de transportistas Inspección de las unidades de TDP		
Análisis del Indicador		Acciones a Tomar	Fecha
Al menos 2 flotas no cumplen con los requisitos del MTC, y 2 clientes no tienen el servicio porque las flotas ya están asignadas a otros servicios.		Cumplir con las inspecciones del MTC	según plan
		Plan de licitación para nuevas flotas	según plan
		Evaluar el costo beneficio de la adquisición de nuevos proveedores	según plan

Cumplimiento de la hora de llegada para el recojo del personal

Proceso Relacionado	Sistema seguimiento	Código	S001
Nombre de Indicador	Cumplimiento de las políticas de horario	Código	CP001
Responsable del Indicador	Transportista		
Definición del Indicador	Monitorea el cumplimiento de las políticas de la hora de llegada del recojo del personal		
Formula del Indicador		Unidad de Medida	UND
Total de Políticas de horarios y traslado cumplidas		Frecuencia	Diaria
		Meta	= 0 tiempo de tardanza
Verificar: Cuando llega 5 minutos tardes (<=5 minutos) Aceptable: Cuando llega en la hora de ingreso del personal o antes(=0) Rechazo: Llega tarde más de 15 minutos (> 15 minutos)			

Fuentes de Información	Políticas de embarque y desembarque del personal Registro de seguridad patrimonial en Garita		
Análisis del Indicador	Acciones a Tomar	Fecha	
Al menos 3 políticas se incumplen, que ha originado malestar en el personal y retraso en la llega al fundo de los mismos.	Capacitación al personal sobre horarios establecidos	según plan	
	Organizar paraderos	según plan	
	Organizar rutas	según plan	

Tangibilidad

Proceso Relacionado	Evaluación de la calidad de servicio	Código	EV001
Nombre de Indicador	Tangibilidad del servicio	Código	TS001
Responsable del Indicador	Encargado del transporte		
Definición del Indicador	Monitorea el nivel de calidad basado en la satisfacción de la tangibilidad		
Formula del Indicador		Unidad de Medida	%
Calidad = Percepciones - Expectativas		Frecuencia	Semestral
		Meta	<40% de insatisfacción
Satisfacción: Percepción=> Expectativas Insatisfacción: Percepción < Expectativas Mala: < 60% de insatisfacción En proceso: >40% y <60% de insatisfacción Buena: <40% insatisfacción			
Fuentes de Información	Encuesta de calidad aplicada a los colaboradores		
Análisis del Indicador	Acciones a Tomar	Fecha	
El 57.35% de los clientes están insatisfechos con la tangibilidad de la atención, el cual indica que está en proceso de mejora	Coordinar con los transportistas la hora exacta de abordó en el lugar de origen y arribo a su destino	según plan	

	Verificar la documentación que lleva el transportista	según plan
	Realizar talleres de compromiso empresarial a los transportistas.	según plan

Seguridad

Proceso Relacionado	Evaluación de la calidad de servicio	Código	EV001
Nombre de Indicador	Seguridad del servicio	Código	SS001
Responsable del Indicador	Encargado del transporte		
Definición del Indicador	Monitorea el nivel de calidad basado en la satisfacción de la seguridad		
Formula del Indicador		Unidad de Medida	%
Calidad = Percepciones - Expectativas		Frecuencia	Semestral
		Meta	<40% de insatisfacción
Satisfacción: Percepción=> Expectativas Insatisfacción: Percepción < Expectativas Mala: < 60% de insatisfacción En proceso: >40% y <60% de insatisfacción Buena: <40% insatisfacción			
Fuentes de Información	Encuesta de calidad aplicada a los colaboradores		
Análisis del Indicador		Acciones a Tomar	Fecha
El 50.9% de los clientes están insatisfechos con la seguridad de la empresa, el cual indica que está en proceso de mejora		Realizar un plan de licitación para la obtención de nuevas unidades TDP	según plan
		Capacitar al personal sobre tema de seguridad y medio ambiente	según plan

Capacidad de respuesta

Proceso Relacionado	Evaluación de la calidad de servicio	Código	EV001
Nombre de Indicador	Capacidad de respuesta del servicio	Código	CR001
Responsable del Indicador	Encargado del transporte		
Definición del Indicador	Monitorea el nivel de calidad basado en la satisfacción de la capacidad de respuesta		
Formula del Indicador		Unidad de Medida	%
Calidad = Percepciones - Expectativas		Frecuencia	Semestral
		Meta	<40% de insatisfacción
Satisfacción: Percepción=> Expectativas Insatisfacción: Percepción < Expectativas Mala: < 60% de insatisfacción En proceso: >40% y <60% de insatisfacción Buena: <40% insatisfacción			
Fuentes de Información	Encuesta de calidad aplicada a los colaboradores		
Análisis del Indicador		Acciones a Tomar	Fecha
El 70% de los clientes están insatisfechos con la capacidad de respuesta del servicio, el cual indica que está en proceso de mejora		Implementar políticas de atención al cliente	según plan
		Establecer políticas de tiempos máximos y mínimos para la solución de dudas o reclamos del personal	según plan

Empatía

Proceso Relacionado	Evaluación de la calidad de servicio	Código	EV001
Nombre de Indicador	Empatía del servicio	Código	ES001
Responsable del Indicador	Encargado del transporte		

Definición del Indicador	Monitorea el nivel de calidad basado en la satisfacción de la empatía		
Formula del Indicador	Unidad de Medida	%	
Calidad = Percepciones - Expectativas	Frecuencia	Semestral	
	Meta	<40% de insatisfacción	
Satisfacción: Percepción=> Expectativas Insatisfacción: Percepción < Expectativas Mala: < 60% de insatisfacción En proceso: >40% y <60% de insatisfacción Buena: <40% insatisfacción			
Fuentes de Información	Encuesta de calidad aplicada a los colaboradores		
Análisis del Indicador	Acciones a Tomar	Fecha	
El 37.3% de los clientes están insatisfechos con la empatía del servicio, el cual indica que está buena el indicador	Capacitar al personal en atención al cliente	según plan	

Fiabilidad

Proceso Relacionado	Evaluación de la calidad de servicio	Código	EV001
Nombre de Indicador	Capacidad de Fiabilidad	Código	CR001
Responsable del Indicador	Encargado del transporte		
Definición del Indicador	Monitorea el nivel de calidad basado en la satisfacción de la Fiabilidad		
Formula del Indicador	Unidad de Medida	%	
Calidad = Percepciones - Expectativas	Frecuencia	Semestral	
	Meta	<40% de insatisfacción	
Satisfacción: Percepción=> Expectativas			

Insatisfacción: Percepción < Expectativas Mala: < 60% de insatisfacción En proceso: >40% y <60% de insatisfacción Buena: <40% insatisfacción		
Fuentes de Información	Encuesta de calidad aplicada a los colaboradores	
Análisis del Indicador	Acciones a Tomar	Fecha
El 57.6% de los clientes están insatisfechos con la fiabilidad de respuesta del servicio, el cual indica que está en proceso de mejora	Realizar estudio de satisfacción del personal	según plan

Anexo 5: Validación de expertos de propuesta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FILIAL CHICLAYO

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

**FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR JUICIO DE
EXPERTO**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Sistema de gestión de transporte para mejora la calidad del servicio, empresa
HFE Berries Perú S.A.C. – Chiclayo, 2020”

AUTOR:

- CALDERON DIAZ, DAVIS SMITH
<https://orcid.org/0000-0003-3107-9201>

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: Héctor Agustín Aguinaga Fernández

TÍTULO UNIVERSITARIO: Administrador de empresas

POSTGRADO: Magister en Administración

OCUPACIÓN ACTUAL: Administrador Colegio Médico

FECHA DE LA ENTREVISTA: 23/06/2020

Mensaje al especialista:

En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a elaborar un “Sistema de gestión de transporte para mejora la calidad del servicio, empresa HFE Berries Perú S.A.C. – Chiclayo, 2020”. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una “X” conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1 Ninguno	2 Poco	3 Regular	4 Alto	5 Muy alto
			x	

2. Sírvase marcar con una “X” las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)	x		
b) Experiencia como profesional. (EP)	x		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)		x	
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)		x	
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	x		


Me. Ing. Héctor A. Aguinaga Fernández
UNIVERSIDAD César Vallejo
Firma del entrevistado

MG. SC. ING. HÉCTOR AGUSTÍN AGUINAGA FERNÁNDEZ

I.- DATOS PERSONALES:

- Nacionalidad: Peruana
- Fecha de Nacimiento: 1 de agosto de 1980
- Dirección: Antenor Orrego 1016 – La Victoria
- Estado Civil: Soltero
- Teléfonos: Telf. Casa: 215414, Celular RPM: #945847828
- Licencia de conducir: A1
- Correo electrónico: hector_aguinaga@hotmail.com

II.- PERFIL LABORAL:

Mg. Sc. en Administración de Negocios de la Universidad Agraria La Molina, Ingeniero titulado de la Universidad Pedro Ruiz Gallo, Gerente de Instituciones Privadas, Catedrático de maestrías de la UCV, Docente de la facultad de Ciencias empresariales de la Universidad Señor de Sipán, en comportamiento del consumidor, investigación de mercados y Administración de la Producción; Docente de la UCV (Administración y Gerencia estratégica) y del Instituto de Formación Bancaria (IFB) en Gestión de Recursos Humanos y Gestión Estratégica, con experiencia en: gerencia general de instituciones privadas, Dirección de Planes de marketing, recursos humanos y planificación estratégica. Asesoramiento para aseguradoras regionales en temas de gestión institucional, conocimiento de temas contables y financieros.

III.- FORMACIÓN ACADÉMICA

Estudios Postgrado:

- Universidad Nacional Agraria La Molina – UNALM
Maestría en Administración (2008 - 2009)
Orden de mérito: **Quinto Superior**.
Grado: Magister Science en Administración

Estudios Universitarios:

- Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - UNPRG
Facultad de Ingeniería (2000 - 2006)

V.- CURSOS, SEMINARIOS Y CAPACITACIONES:

- Taller de Gerentes de la provincia: Venezuela, Ecuador y Perú. (2015)
- Condecoración “cultura Sican” por la gestión de la clínica. (2015)
- “Reunión de trabajo con IPRESS e IAFAS” SuSalud. (2015)

Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada x Poco adecuada Inadecuada

2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?
Totalmente x Un poco Nada

3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos x Algunos Pocos Ninguno

4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente x Un poco Ninguno

5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Programación de vehículos	x			
2	Programación de transporte		x		
3	Costo del transporte	x			
4	Indicadores de transporte	x			

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?
Excelente Buena x Regular Inadecuada

7. ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

Ninguna



Mg. Ing. Héctor A. Aquino Fernández
UNIVERSIDAD UNALM
REG 1594

Firma del entrevistado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FILIAL CHICLAYO

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

**FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR JUICIO DE
EXPERTO**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Sistema de gestión de transporte para mejora la calidad del servicio, empresa
HFE Berries Perú S.A.C. – Chiclayo, 2020”

AUTOR:

- CALDERON DIAZ, DAVIS SMITH
<https://orcid.org/0000-0003-3107-9201>

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: Abel Eduardo Chavarry Isla

TÍTULO UNIVERSITARIO: Médico Cirujano

POSTGRADO: Magister en Administración

OCUPACIÓN ACTUAL: Auditor Médico

FECHA DE LA ENTREVISTA: 19/06/2020

Mensaje al especialista:

En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a elaborar un “Sistema de gestión de transporte para mejora la calidad del servicio, empresa HFE Berries Perú S.A.C. – Chiclayo, 2020”. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una “X” conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1 Ninguno	2 Poco	3 Regular	4 Alto	5 Muy alto
				x

2. Sírvase marcar con una “X” las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)	x		
b) Experiencia como profesional. (EP)	x		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	x		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)		x	
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	x		



Dr. Abel Chávarry Isla
MEDICO CIRUJANO
C.M.P. 10172

Firma del entrevistado

ABEL EDUARDO CHÁVARRY ISLA
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN - MBA
Juan Cuglievan 661 – 2do piso-Chiclayo
Teléfonos: 947490995 - 074473385

E – mail: abelchavarryisla@hotmail.com

CURRICULUM VITAE

ESTUDIOS REALIZADOS:

Facultad de Medicina Humana - **Médico Cirujano**
Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo" – Lambayeque

Magíster en Administración – **MBA.**
*Universidad **ESAN** 2004*

Doctorado en EDUCACIÓN: con mención en **Gestión Educativa**
*Universidad **SAN MARTIN DE PORRAS** -2016 Lima (candidato)*

Auditoria medica- Facultad de MEDICINA-
***USAT** Chiclayo 2010*

OTROS ESTUDIOS:

Idiomas

Inglés: Hablado y escrito

Conocimientos Informáticos.

Entorno de Windows, Word, Excel, Power Point, Internet.

CAPACITACIÓN EMPRESARIAL:

CURSO INTERNACIONAL GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN SALUD

SOCIEDAD PERUANA DE ADMINISTRACIÓN DE SALUD (Lima, Febrero 2019)

II CONGRESO PERUANO DE ADMINISTRACIÓN DE SALUD

CENTRO DE CONVENCIONES DEL COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ (Lima, Julio 2018)

Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada x Poco adecuada Inadecuada
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?
Totalmente x Un poco Nada
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos x Algunos Pocos Ninguno
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente x Un poco Ninguno
5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Programación de vehículos		x		
2	Programación de transporte	x			
3	Costo del transporte	x			
4	Indicadores de transporte	x			

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?
Excelente Buena x Regular Inadecuada

7. ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

Ninguna



Dr. Abel Chacurrú Isla
MEDICO CIRUJANO
CAMP. 1972

Firma del entrevistado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FILIAL CHICLAYO

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

**FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR JUICIO DE
EXPERTO**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Sistema de gestión de transporte para mejora la calidad del servicio, empresa
HFE Berries Perú S.A.C. – Chiclayo, 2020”

AUTOR:

- CALDERON DIAZ, DAVIS SMITH
<https://orcid.org/0000-0003-3107-9201>

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: William Teófilo Castro Muñoz

TÍTULO UNIVERSITARIO: Licenciado en economía

POSTGRADO: Doctor

OCUPACIÓN ACTUAL: Docente Universidad Cesar Vallejo

FECHA DE LA ENTREVISTA: 23/06/2020

Mensaje al especialista:

En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a elaborar un “Sistema de gestión de transporte para mejora la calidad del servicio, empresa HFE Berries Perú S.A.C. – Chiclayo, 2020”. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una “X” conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1 Ninguno	2 Poco	3 Regular	4 Alto	5 Muy alto
				x

2. Sírvase marcar con una “X” las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)	x		
b) Experiencia como profesional. (EP)	x		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	x		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	x		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	x		



Firma del entrevistado

WILLIAM T. CASTRO MUÑOZ

Teléfono: Celular: 979425915 RPM #677175

DNI 17897199 E-mail: wcastrom@yahoo.com

Ejecutivo Senior, con experiencia multi-funcional en las áreas de Créditos, Administración, Recursos Humanos (a cargo hasta 250 personas), Tesorería, Cobranzas, Contabilidad, Logística, Control Patrimonial y Almacén; habilidades para la consolidación integral de negocios así como en la Asesoría Empresarial en Entidades Financieras y Entidades del Sector Público y Privado.

Carrera profesional en Empresas del Sector Público y Privado: Bancaria, Educación Superior, Gestión Pública; desarrollando habilidades en los campos de creatividad, negociación, capacidad analítica, habilidad para promover y gerenciar el cambio.

Proactivo comercialmente, orientado a la gestión de resultados. Capacidad para anticipar y solucionar problemas en mercados cambiantes y competitivos; generador de proyectos; tolerante a las situaciones inestables: inteligencia emocional.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

UNIVERSIDAD ESAN

desde Abril 2013

Docente Chiclayo: Asistente Administrativo, Contable y Tributario.

UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE

desde Abril 2013

Finanzas I, Finanzas II. Gestión y Dirección de Empresas, Investigación de Mercados II, Macroeconomía para los Negocios

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

desde Abril 2013

Finanzas Internacionales, Administración Pública, Administración de la Producción.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO

Noviembre 2012 – Diciembre 2013

Gerente de Planeamiento y Programación: a cargo de las Sub Gerencias:

1) Presupuesto y Estadística, 2) Programación - Proyectos de Inversión – Cooperación Técnica Internacional
3) Planeamiento y Racionalización (Documentos de Gestión).

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

desde Abril 2012

Docente en el Programa de Actualización Profesional

Modulo Finanzas Privadas

EDUCACION

MBA por la Universidad de Québec à Montreal, Canadá (UQÀM)	Año 2008
MBA por la Universidad San Ignacio de Loyola (USIL)	Año 2005
Economista	Año 2000
Contador Público Colegiado	Año 1987

OTROS ESTUDIOS

OSCE : Diplomado en Contrataciones y Adquisiciones del Estado.
UNPRG: Diplomado en Contrataciones y Adquisiciones del Estado.
ESAN : PADE - Programa Avanzado de Administración de Empresas.
UDEP : Programa Integral en Administración de Empresas.
ESAN : PEE - Gerencia Financiera.
ICPNA : Basic and Intermediate Courses Ingles.
ABACO : Curso Integral de Computación 2013.

Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada x Poco adecuada Inadecuada

2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?
Totalmente x Un poco Nada

3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos x Algunos Pocos Ninguno

4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente x Un poco Ninguno

5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Programación de vehículos		x		
2	Programación de transporte		x		
3	Costo del transporte	x			
4	Indicadores de transporte	x			

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?
Excelente Buena x Regular Inadecuada

7. ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

Ninguna

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized letters and a large loop, positioned above a horizontal line.

Firma del entrevistado

Anexo 6: Carta de aceptación de la empresa

HFE BERRIES PERU S.A.C.

RUC: 20600529481



HFE BERRIES PERU S.A.C.

“Año de la universalización de la salud”

Olmos, 29 de mayo del 2020.

Señores:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.

Presente. –

ASUNTO: CARTA DE ACEPTACION DE LA EMPRESA HFE BERRIES PERU S.A.C, PARA REALIZAR EL PROYECTO DE INVESTIGACION.

De mi especial consideración,

Es grato dirigirme a Usted para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo me permito informarle lo siguiente:

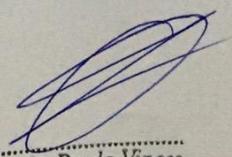
Que, nuestra empresa está en plena disposición de apoyar al estudiante **CALDERON DIAZ DAVIS SMITH**, identificado con DNI N° 46444027, en la realización de su Trabajo de Investigación, llamado **“PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTION DE TRANSPORTE PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO, EMPRESA HFE BERRIES PERU S.A.C. – CHICLAYO 2020**, comprometiéndonos en brindar la información y el apoyo necesario hasta la consecución del mismo.

Dicha información, se recopilará en el trabajo de campo para posteriormente ser registrada en su investigación con fines netamente pedagógicos.

Sin otro particular me suscribo de Usted, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

HFE BERRIES PERU S.A.C

Atentamente,


Alex Iván Prada Vines
ENCARGADO DE RECLUTAMIENTO Y TRANSPORTE
HFE BERRIES PERU S.A.C.
RUC: 20600529481

DOM. FISCAL: CALLE LOS ZAPOTES N° 135 OF. 203 URB. SANTA VICTORIA CHICLAYO - CHICLAYO - LAMBAYEQUE

SEDE PRODUCTIVA: FUNDO "EL ALGARROBAL" RAMAL SUR LOTE B6A - B6B PROYECTO DE IRRIGACION OLMOS - LAMBAYEQUE - LAMBAYEQUE