



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

Propuesta de Gestión Sostenible para mejorar la distribución de mensajería en la empresa RBB Express Way EIRL Callao 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORES:

Albarracin Perez, Diana Luz ([ORCID: 0000-0002-7944-9569](https://orcid.org/0000-0002-7944-9569))
Huayllas Romero, Natalia Beatriz ([ORCID: 0000-0002-4354-0205](https://orcid.org/0000-0002-4354-0205))

ASESORA:

Dra. Flores Fernández, Mileydi (ORCID: 0000-0002-6257-1795)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios, por darnos la vida y las fuerzas necesarias para poder continuar nuestros objetivos personales y académicos a pesar de todas las adversidades que se nos presentaron en estos 5 años.

A nuestros hijos Sergio y Jazmín que son nuestra mayor motivación para salir adelante y darles un bienestar para su futuro.

A nuestras familias, por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A nuestra profesora la Dra. Mileydi Flores Fernández, por su asesoría y consejos brindado para la realización de nuestra investigación.

A un gran amigo y docente que hoy ya no está con nosotros, pero nos dejó grandes enseñanzas, lo llevaremos siempre en nuestros corazones, Victorino.

A nuestra casa de estudios la Universidad César Vallejos por brindarnos todos los conocimientos necesarios para nuestro desarrollo profesional.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	viii
Abstrac	x
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	4
III METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	6
3.5 Procedimientos	18
3.6 Métodos de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV RESULTADOS	19
V DISCUSIÓN	40
VI CONCLUSIONES	44
VII RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	48
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 1. Las empresas mas sostenibles según Forbes9	Error! Marcador no definido.
Tabla 2. Variables de estudio	13
Tabla 3. Operacionalizacion de variable: Gestion sostenible	14
Tabla 4. Operacionalizacion de variable: Distribución de mensajería	15
Tabla 5. Clientes de la empresa RBB Express Way EIRL:	15
Tabla 6. Escala de Likert	16
Tabla 7 Estrategía 1 - Plan de Intervención	53
Tabla 8 Estrategía 2 - Plan de Intervención	54
Tabla 9 Estrategía 3 - Plan de Intervención	55
Tabla 10 Plan de acción y Presupuesto - Plan de Intervención	56

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Distribucion de mensajeria ¡Error! Marcador no definido.	
Figura 2. Esquema del diseño Descriptivo – propositivo	12
Figura 3. Distribución de la muestra según sexo	20
Figura 4: Distribución de la muestra según edad	21
Figura 5: Distribución de la muestra según Grado de Instrucción	22
Figura 6: Distribución de la muestra según Residencia	23
Figura 7: ¿Considera que la empresa RBB Express Way EIRL tiene planes de acción para proteger la diversidad biológica?	24
Figura 8: ¿Considera usted que la empresa RBB Express Way EIRL busca implementar acciones en sus operaciones para el cuidado de los recursos naturales?	25
Figura 9: ¿Considera que la empresa RBB Express Way EIRL mantiene el buen uso de los recursos energéticos?	26
Figura 10: ¿Cree que los colaboradores de la empresa RBB Express Way EIRL implantan un adecuado control de los documentos y/o paquetes?	27
Figura 11: ¿Considera usted que la empresa RBB Express Way EIRL contribuye con el desarrollo cultural de la sociedad?	28
Figura 12: ¿Considera usted que la empresa RBB Express Way EIRL tiene los valores corporativos bien identificados?	29
Figura 13: ¿Cree usted que la empresa RBB Express Way EIRL podría mantener su desarrollo económico mediante una gestión sostenible?	30
Figura 14: ¿Siente usted que tiene la libertad de opinar sobre los procesos de la empresa RBB Express Way EIRL?	31
Figura 15: ¿Cree usted que los motorizados brindan un trato de respeto a la hora de realizar las entregas?	32
Figura 16: ¿Considera usted que la empresa RBB Express Way EIRL estimula al cumplimiento de los derechos humanos?	33
Figura 17: ¿Considera usted que nuestro servicio cumple con todas las normas de confiabilidad?	34
Figura 18: ¿Considera Ud que el servicio que brinda la empresa RBB Express Way EIRL se realiza con rapidez?	35
Figura 19: ¿Utiliza con frecuencia el servicio de la empresa RBB Express Way EIRL?	36

Figura 20: ¿Considera atrayente la imagen que proyecta la empresa RBB Express Way EIRL?	37
Figura 21: ¿Considera usted que los motorizados de la empresa RBB Express Way EIRL realiza su trabajo con eficiencia?	38
Figura 22: ¿Considera que la duración de entrega en nuestro servicio es oportuna?	39
Figura 23: ¿Cree que el medio de transporte que utilizamos es el adecuado para el servicio que brindamos?	40
Figura 24: ¿Encuentra alguna deficiencia en el empaque que colocamos a su producto para su entrega?	41

Resumen

El presente informe de investigación titulado Propuesta de Gestión Sostenible para mejorar la distribución de mensajería en la empresa RBB Express Way EIRL Callao 2021 consideró como objetivo general proponer un plan de gestión sostenible para la mejora de distribución de mensajería en la empresa RBB Express Way EIRL Callao 2021. Utilizo como autores principales a Locano, F. (2013) para nuestra variable Gestión Sostenible donde encontramos indicadores importantes como Sostenibilidad Ambiental, Social, Económica y Ética. También consideramos a Castellano, A. (2015) para nuestra segunda variable Distribución de Mensajería donde los indicadores fueron Calidad de servicio, Tiempo y Costo.

En el marco teórico de la investigación se realizará con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada con diseño no experimental de corte transversal.

Sera una investigación censal con 35 clientes frecuentes, utilizará la encuesta como técnica de recolección de datos y su instrumento será el cuestionario; los resultados serán procesados en el programa SPSS para obtener una información estadística más precisa. La validación fue por medio de evaluación de jueces y en la confiabilidad se utilizó el análisis de Cronbach.

Palabras clave: Gestión Sostenible y Distribución de Mensajería

Abstract

This research report entitled Sustainable Management Proposal to improve messaging distribution in the company RBB Express Way EIRL Callao 2021 considered as a general objective to propose a sustainable management plan for the improvement of messaging distribution in the company RBB Express Way EIRL Callao 2021. I use Locano, F. (2013) as main authors for our Sustainable Management variable where we find important indicators such as Environmental, Social, Economic and Ethical Sustainability. We also consider Castellano, A. (2015) for our second variable Messaging Distribution where the indicators were Quality of service, time and cost.

In the theoretical framework of the research, it will be carried out with a quantitative approach, of an applied type with a non-experimental cross-sectional design.

It will be a census investigation with 35 frequent clients, it will use the survey as a data collection technique and its instrument will be the questionnaire; the results will be processed in the SPSS program to obtain more precise statistical information. Validation was through evaluation by judges and the crombach analysis was used for reliability.

Keywords: Sustainable Management and Distribution of Messaging

I. INTRODUCCIÓN

El origen de la gestión sostenible empezó en el siglo XIX tratando de armonizar la eficiencia de las empresas con la tolerancia de las sociedades, ayudando a la comunidad. En los años noventa esta teoría tomo mayor fuerza y progreso asiduamente, con la globalización, el apresuramiento de la economía, el conocimiento sobre la ecología y la mejora constante de nuevas tecnologías. El tránsito de vehículos fue y será uno de los principales focos de contaminación aérea y también auditiva. Al presentarse esta problemática han aparecido varias alternativas para cumplir con la demanda de mensajería, para que de esa manera se renueve este proceso. Fue así que llego la nueva opción de mensajería sostenible también llamado Eco mensajería, premiado con en el cuarto lugar por mejor emprendimiento social a nivel mundial entre más de 2,500 modelos en 27 países premiado por las Naciones Unidas por la lucha en contra el Cambio Climático, Según la revista Factor de Éxito (República Dominicana 2019, p. 37)

Mientras que en el Perú tenemos aún varios desafíos por alcanzar, por ello en el año 2015, se incluyó a Perú dentro de 193 países en la agenda 2030, la cual dice que todos los países miembros deben cuidar al planeta y garantizar el futuro de todos, es así que nacen los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, una pauta que ve la necesidad global y busca soluciones que impulsan el adelanto tecnológico, el aumento económico y el desarrollo, para construir un mejor futuro para la sociedad. Se crearon un nuevo tipo de empresas de mensajería en bicicletas especializados en el envío de productos y documentos en Lima Metropolitana que aportan de modo positivo al ambiente y a la sociedad. Pero estas no son reconocidas pese al privilegio que generan. (Diario Gestión 2019). Los consumidores del mundo actualmente toman en consideración el impacto y servicios que se adquieren, no solo tratan de complacer una carencia, asimismo quieren que su compra contribuya a solucionar los problemas de la tierra. Por todo ello, se innovo creando las empresas verdes, empresas que no solo buscan la rentabilidad económica sino

también obtener beneficios ambientales y sociales, declara Luis Miguel Prado, presidente de economyaverde.pe

La empresa RBB Express Way EIRL, es una organización peruana dedicada a la gestión logística de courier, carga y servicio de trámites, ubicada en el Callao. Brinda sus servicios a nivel de Lima Metropolitana. Tiene como misión cubrir todas las expectativas de nuestros clientes, llegando a su destino al tiempo acordado y con el compromiso y eficiencia de siempre. La empresa tiene como principal objetivo llevar los paquetes de manera rápida, segura a bajo costo, cumpliendo las necesidades del consumidor final mediante motorizados calificados, los cuales realizan un despacho de manera segura y confidencial.

La empresa RBB Express Way EIRL tiene como debilidad la entrega tardía de los documentos y paquetes solicitados por eso nuestra propuesta es lograr una gestión sostenible y minimizar las quejas por demora y a su vez reducir la emisión de gases Co2 producidos por los motorizados, con las cuales realizamos nuestras entregas; buscaremos trabajar con personal que tenga como medio de transporte bicicleta, scooter eléctricos también buscaremos personal que desarrolle el servicio de manera caminante, así reduciremos la contaminación y tendremos un ahorro de inversión cumpliendo con todos nuestros clientes de manera oportuna y eficaz. Este servicio está siendo más requeridos por las organizaciones que no solo buscan desarrollarse en el ámbito económico si no llevar una propuesta diferente y más ecología de la mano con la tecnología que nos proporciona herramientas necesarias para poder brindar un servicio de calidad y rapidez.

En ese sentido creímos favorable expresar la siguiente problemática:

¿De qué manera la propuesta de gestión sostenible mejoraría la distribución de mensajería en la empresa RBB Express Way EIRL Callao 2021?

En toda investigación debe haber una justificación para exponer las razones y explicar por qué es importante el estudio, en este sentido el estudio presentado está teóricamente justificadas puesto que se sostiene del autor Locano, Fernando “Gestión Sostenible” y Castellano, Andrés para el estudio del “Distribución de mensajería”, los autores mencionados tienen el conocimiento

suficiente de dar respuesta a las falencias que tienen las empresas, se toma en cuenta que dentro de sus teorías se encuentra contenido relevante para nuestro estudio.

La implicancia tiene un valor metodológico mediante la encuesta el cual es un instrumento universal y servirá para otros estudios y organizaciones que quieran proponer una gestión similar generando nuevos aportes en relación a la sostenibilidad empresarial. Finalmente, su valor pragmático tendrá un impacto de rentabilidad ya que se disminuirá costos de transporte y tiempo que se reducirán logrando cumplir con objetivos propuestos, se tiene que mantener un cálculo entre la producción de su patrimonio y la utilización de diferentes recursos naturales, mejorando los procesos administrativos de las organizaciones entre ellos.

De acuerdo a Hernández (2010) Los objetivos aportan ideas para resolver un problema, desarrollan por qué y cómo se piensa hacer en el estudio de investigación para ayudar a solucionarlo. (pág. 36) En esta investigación tenemos por objetivo general el de proponer un plan de gestión sostenible para la mejora de distribución de mensajería en la empresa RBB Express Way EIRL Callao 2021 y en objetivos específicos hacen mención a OE1: Conocer la distribución de mensajería en la empresa RBB Express Way EIRL Callao 2021, OE2: Diseñar un plan de gestión sostenible para la mejora de distribución de mensajería en la empresa RBB Express Way EIRL Callao 2021.

La importancia de la hipótesis es fundamental en esta investigación ya que de aquí parte el estudio. La hipótesis es una probable explicación a la duda del proceso de investigación. Sin una opción de explicación a este dilema no hay ciencia que se pueda realizar. Se realizó la hipótesis general Ya que planteamos hipotéticamente una propuesta de gestión sostenible que mejoraría la distribución de mensajería en la empresa RBB Express Way EIRL Callao, caso hipotéticamente nulo H_0 : La propuesta de gestión sostenible no mejoraría la distribución de mensajería en la empresa RBB Express Way EIRL Callao.

II. MARCO TEÓRICO

La importancia de los antecedentes en esta investigación es que tiene relación en el tema a tratar, ayudando a fortalecer la tesis con argumentos sólidos. En este sentido se presenta a Loredó, N. (2018) con su artículo científico llamado "Comportamiento de indicadores de gestión sostenible en la Empresa Pesquera de Camagüey en el período 2014-2018", artículo de la revista "Journal Técnica Administrativa", Camagüey, Cuba. Como objetivo de la investigación es deducir los indicadores de la sostenibilidad en el proceso de industrialización en PESCACAM en el período 2014-2018. Su diseño metodológico fue mediante cuestionarios: encuestas y entrevistas, para poder definir el comportamiento de los indicadores, se evaluó a 192 en la muestra con confiabilidad de 95% y un máximo de error de 0,1. En conclusión se concluyó que la industria pesquera a sostenido una respuesta progresiva respecto a la innovación, formación y satisfacción del cliente aunque aún persisten algunas dificultades en temas ambientales y en la opinión de los colaboradores respecto a sus directivos y la mejora continua. La importancia de este artículo con nuestro proyecto de investigación es que refleja el comportamiento de los gerentes y colaboradores frente a una gestión sostenible en la empresa pesquera y prueba que aún existe dificultades de sostenibilidad ambiental.

Victoria Pichilingue, F., & Mamani Salcedo, B. L. (2017) En su artículo científico llamado "Gestión municipal para el desarrollo sostenible". De la revista científica "Big Bang Faustiniiano", Huacho Perú. Como objetivo tiene el encontrar el aporte y contribución de la municipalidad para un desarrollo sostenible, tanto en los servicios de saneamiento e infraestructura de su gestión. Metodología Inductivo, deductivo de análisis en el nivel determinado operativamente la información con relación a las variables de la investigación, Enfoque Cualitativo y cuantitativo. Conclusión: La municipalidad es fundamental para lograr el desarrollo sostenible con el potencial humano ofrecido, los mecanismos y las alternativas, con la finalidad de asegurar el apoyo y el cometido para lograr objetivos comunes, lo cual repercute verdaderamente en la riqueza de la comunidad. La importancia de este artículo con el proyecto de investigación es que busca contribuir y fortalecer el

desarrollo sostenible de su comunidad mediante el apoyo de su gestión municipal.

Condori Huanacuni, W., & Machaca Huanca, M. H. (2021). En su artículo científico llamado "Evaluación de la gestión sostenible de residuos sólidos en la provincia del Collao" en la revista científica "Investigación Andina", Collao, Puno. La investigación realizada fue un estudio de los desafíos de la gestión sostenible de despojos sólidos en Llave, Collao. Objetivo: La preocupación de los residuos sólidos se ha vuelto más complejo y requiere programas sostenibles a prolongado división para su decisión ya que aparte más del 22% de la basura sólidos recolectados se eliminó correctamente. Metodología: Enfoque Cualitativo mediante entrevista, no experimental. Conclusión. Los resultados revelaron varios desafíos dañando a un sistema de gestión de residuos capaz y sostenible, que se destacaron ante todo como; equivocación de división de desperdicios en manantial, fondos insuficientes y carencia de clan. Todas las empresas privadas entrevistadas indicaron que su papel en residuos sólidos era básicamente recolectores secundarios, entre tanto las empresas recicladoras eran recolectores primarios. Ya contando con estos resultados de la investigación, los restos de basura sólidos fueron en tasas muy mínimas y no sostenible. No se logró usar el método vertedero al tener las maquinas fuera de servicio y dañadas. El valor de este estudio frente al nuestro es que muestra el complejo problema que se desarrolla con los residuos sólidos y la mala función en los vertederos que no permiten una adecuada gestión sostenible en la región.

Asimismo, Vera, G; Fernández, L & Martins, M. (2017), En su artículo científico llamado Gestão sustentável dos resíduos sólidos urbanos (RSU) em São Tomé e Príncipe contributos da educação ambiental. Instituto Politécnico de Bragança, Portugal. Cuyo objetivo fue de determinar el grado de perjuicio que producen los residuos sólidos urbanos. La metodología que se utilizo fue: tipología del estudio no experimental, cuantitativo, de diseño descriptivo simple. Su muestra estuvo formada por 25 encuestados, población 102 colaboradores; se usó como instrumento el cuestionario. Se concluyó que se conoce la repercusión dañina que tiene los residuos sólidos (basura), ya que eso permite la aparición de muchas moscas y otros animales, el humo que sale por quemar los residuos y la contaminación de los ríos de la zona y perjudica gravemente a

la sociedad Finalmente, se requiere capacitación y difundir información para tomar conciencia lo tan nocivo que es para la sociedad exigiendo soluciones rápidas y efectivas.

Henríquez, G., Cardona, D., Rada, J. Robles, N. (2018) en este artículo científico llamado “Medición de Tiempos en un Sistema de Distribución bajo un Estudio de Métodos y Tiempos”. De la revista “Scielo”, Barranquilla, Colombia, su objetivo busca plantear una herramienta que pueda medir los tiempos de distribución y optimizar su sistema de distribución. La metodología, es de tipo cuantitativo, su estadística es descriptiva porque analiza la gestión de rutas de la organización y conocer su situación real. Se basó en el estudio de distribución en una empresa comercializadora de productos importados, esta se desarrolló durante 15 días tratando de verificar las rutas no correctas para la distribución. Para esta se declara como resultado el modelo gráfico de distribución de mercancías llamado METDE. En conclusión, se propone un método el cual planificaría rutas eficientes para una mejor distribución entre el tiempo y método de donde está la empresa hacia donde se encuentre el consumidor final. Se halló contextos logísticos los cuales afectan en el tiempo de entrega del pedido no lográndose efectuar al tiempo establecido. La importancia de este artículo es que busca mejorar la distribución de mercancías mediante rutas eficientes y rápidas llevando de un estudio de métodos y tiempo para poder alcanzar las entregas al tiempo establecido.

Carrillo-Guerrero, R. (2017). Presenta su artículo científico llamado “Manual de canales de distribución del Perú” de la revista científica “Cuaderno de Documentación de Canales de Distribución del Perú”. El objetivo de la presente revista es mostrar los ciclos de los canales de distribución desde su inicio, evolución, funciones, estrategias, marketing, merchandising para de esa manera definir su valor en el ámbito peruano. Por conclusión los canales de distribución tienen una gran intervención entre el fabricante hasta el consumidor final y son muy relevantes ya que constituyen el lugar de entrega, tipo de clientes para la toma de acciones en el producto. Todas empresas deben estar al alcance del cliente al momento que lo requiera una compra y es por esto que hace la necesidad del canal de distribución. La empresa debe estar en alerta a los cambios que se presentan actualmente conservando un costo bajo y en el tiempo adecuado para llegar a fidelizar al cliente. Este

artículo de revista es muy importante ya que se maneja un manual sobre los canales y procesos que llevar una distribución asertiva cumpliendo con las expectativas del cliente para su fidelización.

Otsetova A. & Dudin E. (2019) En su artículo científico llamado “Un estudio del mercado de servicios de mensajería en Bulgaria”. De la revista científica “Revista Internacional de Investigación Avanzada en Gestión y Ciencias Sociales”. En el artículo tiene como objetivo mostrar la competencia dentro del servicio de distribución de mensajería y los principales factores que influyen para escoger el proveedor adecuado. Metodología: Se utilizó datos primarios de 635 clientes diversos y 108 empresarios de servicios de mensajería. Se concluyó que los principales factores para los clientes diversos son el precio, también la calidad del servicio y la variedad de servicios que se brinda para adaptarse a cada cliente, mientras que para los empresarios son la puntualidad es la razón principal para contratar el servicio. El estudio es importante ya que muestra la gran necesidad que existe para desarrollar nuevas estrategias que se adapten a cada cliente regulares como empresarios, haciendo una buena segmentación del mercado.

Arango M. & Gómez C., Serna C. (2017) en su artículo científico llamado “Modelos Logísticos aplicados en la distribución urbana de mercancías” en su Revista EIA Colombia. Su objetivo es buscar la mejora y optimización de los procesos en los sistemas de distribución de bienes y servicios en zonas urbanas que han aumentado en los últimos años debido al crecimiento de la población y el incremento de la congestión vehicular, que se dan en las grandes urbes, complicando el resultado de objetivos comunes entre los distintos elementos de DUM entre otros, por la alta dificultad que se presenta. En este artículo se realizó una verificación completa y actualizada en los temas científicos de su interés, luego se realizó una categorización de los modelos utilizados en la DUM y las técnicas utilizadas en estos modelos, por último, se presentan las tendencias actuales y posibles soluciones futuras en el modelado de los problemas en esta área de investigación. Su conclusión es planear un mejor desempeño del sistema de distribución de mercancías y a su vez también disminuir los impactos negativos que produce la distribución urbana de mercancías congestión vehicular, Su importancia con respecto a nuestro

informe es su disposición a mejorar los procesos de distribución que se le brinda mediante un servicio eficaz y rápido a sus clientes.

En este sentido se presenta a Morcillo, J. (2018) con su artículo científico llamado "Sostenibilidad en la cadena de suministro", artículo de la revista "Revista de Ciencias de la gestión", Madrid, España. Como objetivo continuar el mejoramiento de la cadena de abastecimiento mediante la red lean operations, manteniendo el compromiso de la sociedad para cuidar el medio ambiente en la empresa Mercadona. Su diseño metodológico se realizó mediante entrevistas, a 5 ejecutivos de los principales como directores de operaciones y directores generales de las empresas interproveedores. En conclusión, la cadena de suministro cumple con los ángulos de sostenibilidad económica, social y ambiental y puede ser reconocidas para otras empresas y copiarlas para que ellas la utilicen también. La importancia de este artículo con nuestro proyecto de investigación es que evalúa como su proceso de flujo continuo descarta todo lo que no sea importante para el cliente haciendo el proceso más rápido y eficiente a su misma vez de implicar a los colaboradores para desarrollar y continuar con el compromiso medioambientales con la sociedad.

El marco teórico según Sabino, C. (1996) Tiene como propósito de realizar una investigación de manera coordinada y coherente de conceptos y propuestas teóricas para definir sus objetivos generales y específicos, como así también el objeto de estudio. En este capítulo se aborda las investigaciones encontradas de acuerdo a las dos variables de la presente investigación. Se tomó como referencia principal para el estudio de la variable Gestión Sostenible al autor Locano, F. (2013), el cual declara que toda organización tiene responsabilidades económicas, sociales y ambientales de participar produciendo riquezas, bienes y servicios adecuados a las necesidades sociales, además trabajar para encontrar soluciones a las dificultades del medio ambiente y la humanidad para lograr ser exitoso, las empresas que no trabaje con los recursos que ofrece la naturaleza no tendrá ventajas competitivas en el futuro y estará destinada al fracaso. (pág. 57).

La Organización de las Naciones Unidas [ONU] (2015) en la Asamblea General el día 25 de septiembre de 2015, promulgo en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, en el cual el

objetivo 12 tiene uno de los puntos más importante que es lograr una gestión sostenible y que las empresas transnacionales tengan un adecuado manejo de los recursos naturales impulsando de esa manera que la sociedad maneje una información y conocimientos adecuados sobre la sostenibilidad y estilos de vida respetando a la naturaleza.

Severo et al. (2018) aconseja que debemos poner en práctica la responsabilidad empresarial, es importante incluir la calidad ambiental y que utilicen las herramientas proporcionadas por el sistema de gestión ambiental.

Según datos de Approaching the Future (2020), un 41% de las organizaciones están trabajando bajo los Objetivos de Desarrollo Sostenible, lo que ocasionaría un crecimiento del 12% para el 2019, y un 60% afirma tener definidos los objetivos desarrollo sostenible.

Tabla 1. Las empresas más sostenibles en 2019 según Forbes

N°	Empresa	Procedencia
1	Lego Group	Dinamarca
2	Natura	Brasil
3	Microsoft	Estados Unidos
4	Google	Estados Unidos
5	The Walt Disney Company	Estados Unidos

Fuente: Forbes Centroamérica

Frente al COVID-19, los objetivos de una gestión sostenible se han transformado en un acto global para reconocer los principales retos sociales, económicos y ambientales que ya existen y los que se vienen en el futuro. Por lo tanto, es fundamental que los trabajos corporativos de todas las empresas se incluyan en la agenda de los próximos años para que de esta manera se impulse a los cambios en la cultura y liderazgo que resulten en modelos económicos y de productividad más humana y colaborativos. (López, 2020)

La importancia de la gestión empresarial y el desarrollo sostenible es que manejan relación entre los habitantes y la productividad empresarial ambos conceptos deben unirse y tener un equilibrio medioambiental y económico. Los elementos para lograr el desarrollo sostenible son la sostenibilidad económica, ética, social y la ambiental, para de esta manera renovar la calidad de la vida humana y diversidad de la naturaleza, disminuir el decaimiento de los recursos no renovables. Todas las empresas mantienen responsabilidades económicas,

sociales y ambientales para garantizar la supervivencia y la condición de vida de la sociedad. (Locano, F. 2013)

Para la segunda variable hemos considerado la Distribución de mensajería con nuestro autor principal Castellano, (2015) que declara que la distribución física es el desplazamiento de productos en la cantidad requerida, a un bajo costo, en el tiempo acordado con una óptima calidad, logrando así satisfacer las necesidades del consumidor final. (pág. 17)



Figura 1. Distribución.

La distribución tiene como propósito entregar los productos finales a la mano del consumidor final; profesionalmente hablando el diccionario de negocios dice que la distribución es responsable de la mercancía también del movimiento y la reserva del producto mediante el uso de los canales de distribución desde el lugar de origen hasta el punto final. (Diccionario Negocios)

Mientras que (West, 1991) manifiesta que la distribución es el movimiento físico de productos desde la fábrica hacia el consumidor final, incluye su planificación y control hasta que es recibido por el consumidor, las empresas deben saber las exigencias necesarias que requiere el cliente y cuáles son los mejores métodos para transportar el producto y lograr la satisfacción del cliente. (pág. 45).

Según Veritas, F. (2011) Los canales de distribución lo conforman las organizaciones que quieren conseguir los productos y servicios a partir de los fabricantes hasta los clientes finales, mediante, compañías, intermediarios, agencias de servicios. (p. 343).

Para Brandimarte y Zotteri (2007) Los canales de distribución son el proceso de transportar los productos ya terminados para el cliente existen muchos lazos que se unen entre sí para formar una red sistemática las cuales tienen un rol

importante, ofreciendo su apoyo para lograr el objetivo final hacia su destino final. (p. 8-9.)

Mientras que Romero, M. & Vallespin, M. (2019) sostiene que la distribución se maneja mediante canales los cuales son un grupo de operadores económicos que trabajan como intermediarios para hacer llegar un paquete o producto hasta su destinatario, con eficiencia logrando la satisfacción del cliente, también se puede decir que son la ruta donde circula los productos desde donde se crea hasta el consumidor final. (Pág. 25)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Nuestro estudio será de tipo aplicada conforme a (Baimyrzaeva, 2018) ya que busca solucionar un problema en un periodo breve de duración. Así mismo se analizará con un enfoque cuantitativo, Muñoz (2015) afirma que, la investigación es cuantitativa cuando se da la importancia de los datos estadísticos, sean interpretados como base a una solución del estudio. La investigación con enfoque cuantitativo examina y reúne datos analizados por diferentes fuentes, apoyándose de distintos métodos y herramientas estadísticas hasta lograr el resultado (p.125).

Con respecto al diseño del estudio de la investigación la presente tesis, utilizará un diseño no experimental, debido a que el investigador no tendrá ningún control sobre las variables estudiadas (Flynn y Sherianne, 2019), de corte transversal, ya que los datos son reunidos en una sola oportunidad o un momento determinado llamado también análisis puntual sincrónico (Heinemann, 2003: p.176). Los instrumentos de recolección de información serán recogidos para explicar las variables. Con respecto a las fuentes de datos es documental ya que se utilizó documentos como artículos científicos, libros, periódicos. Finalmente, esta investigación, será de nivel descriptiva - propositiva por que recoge la información de un fenómeno, realiza un diagnóstico y un balance para elaborar un análisis y fundamentación, finalizando con una propuesta de solución del problema. (Tantalean, 2015), cuyo diseño es:

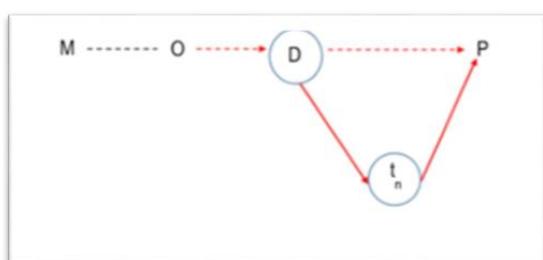


Figura 2. Esquema del diseño Descriptivo – propositivo.

Dónde:

M: Muestra

O: información relevante

D: diagnóstico

T: análisis y fundamentación de la teoría

P: propuesta

3.2 Variables y Operacionalización

Tabla 2. Variables de estudio

VARIABLE	
Variable 1	Gestión Sostenible
Variable 2	Distribución de Mensajería

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a las variables y operacionalización se ha visto conforme realizar el presente proyecto bajo los conceptos de los siguientes autores.

Variable 1: Gestión Sostenible

Se empleó la definición conceptual de Locano, F.(2013) con su obra "Gestión empresarial y desarrollo sostenible" el cual declara que toda organización tiene responsabilidades económicas, sociales y ambientales de participar produciendo riquezas, bienes y servicios adecuados a las necesidades sociales, y además trabajar para encontrar soluciones a las dificultades del medio ambiente y la humanidad para lograr ser exitoso, las empresas que no trabajen con los recursos que ofrece la naturaleza no tendrán ventajas competitivas en el futuro y estará destinada al fracaso. (pág. 57).

Variable 2: Distribución de Mensajería

Se empleó la definición conceptual de Castellano, A. (2015) con su obra "Logística Comercial Internacional" en la cual manifiesta que la distribución es el desplazamiento de productos en la cantidad requerida, a un bajo costo, en el

tiempo acordado con una óptima calidad, logrando así satisfacer las necesidades del consumidor final. (pág. 17).

3.2.1 Operacionalización

Tabla 3.- Operacionalización de la Variable 1: Gestión Sostenible

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Gestión Sostenible	Según Locano (2013), declara que toda organización tiene responsabilidades económicas, sociales y ambientales de participar produciendo riquezas, bienes y servicios adecuados a las necesidades sociales, y además trabajar para encontrar soluciones a las dificultades del medio ambiente y la humanidad para lograr ser exitoso, las empresas que no trabaje con los recursos que ofrece la naturaleza no tendrá ventajas competitivas en el futuro y estarán destinada al fracaso. (pág. 57).	La Gestión Sostenible se aplica en las organizaciones buscando equilibrar la operabilidad de las organizaciones con el buen uso de los recursos naturales para futuras generaciones.	La sostenibilidad ambiental	Diversidad biológica Recursos naturales Recursos energéticos	ORDINAL	Cuantitativa
			La sostenibilidad social	Control Desarrollo Cultural Valores		
			La sostenibilidad económica	Desarrollo Económico		
			La sostenibilidad ética	Libertad Respeto Derechos Humanos		
Elaboración propia						

Tabla 4.- Operacionalización de la variable 2: Distribución de mensajería

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
Distribución de mensajería	Según (Castellano, 2015) declara que la distribución física es el desplazamiento de productos en la cantidad requerida, a un bajo costo, en el tiempo acordado con una óptima calidad, logrando así satisfacer las necesidades del consumidor final. (pág. 17).	La distribución, es la acción de llevar un producto a un consumidor final, en el lugar y momento establecido previamente logrando así que la distribución sea exitosa.	Calidad de servicio	Confiabilidad Rapidez Frecuencia Imagen Eficiencia	ORDINAL
			Tiempo	Duración de Entrega	
			Costos	Transporte Empaque	

Elaboración propia

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Senam y Akpan (2014) sostiene que población es el total del fenómeno a estudiar en un estudio. Está conformado por personas que poseen alguna cualidad en común. (Pág. 162) En la elaboración de la presente investigación tomará como referencia de población a 35 clientes de la empresa RBB Express Way EIRL, de ambos sexos y en su totalidad, Consiguientemente, se detalla la población:

Tabla 5. Clientes de la empresa RBB Express Way EIRL.

N°1	Oficina principal de la Empresa Rbb Way Express	N° Clientes
01	Clientes de la Empresa Rbb Express Way EIRL	35
	Total	35

Fuente: Elaboración propia

En esta investigación lo conformaran en su totalidad la población, se utilizará el censo, consiste en encuestar a las personas que forman la población, usándose la totalidad de la población. (Leeman, 2016).

Criterios de inclusión:

Se considerará como muestra a los clientes activos de la empresa RBB Express Way EIRL.

Criterio de exclusión:

Se excluirá de la muestra a los clientes cesantes de la empresa RBB Express Way EIRL.

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Carrasco (2006) refiere que la encuesta consiste en la búsqueda, investigación y recopilación de información mediante ítems formuladas de manera directa o indirectamente a los sujetos que constituyen el equipo de estudio de investigación. Esta práctica se usa para tener datos referentes a las variables: gestión sostenible y distribución de mensajería desde la información recaudada en los respectivos cuestionarios. Además, se utilizará la escala de Likert con su respectiva escala donde el valor dado fue de 1 a 5, siendo la valoración positiva 5 y la valoración negativa 1.

Tabla 6. Escala de Likert

VALOR	ALTERNATIVAS
5	Siempre
4	Casi siempre
3	A veces
2	Casi nunca
1	Nunca

Schutz, H. G., & Rucker, M. H. (1975) Declara que las escalas de Likert analizan los datos de escalas de valoración de 2, 3, 4, 5 y 6, los cuales sirven para ver lo de acuerdo o desacuerdo de los encuestados según los patrones de respuesta.

3.4.2 Instrumento

Para la presente investigación se utilizará el cuestionario para obtener información necesaria de las preguntas seleccionadas. Las preguntas serán de tipo cerradas con el fin de poder cuantificarlas y ser utilizadas en una escala numérica. El resultado de este cuestionario sirve a su vez para determinar la conexión que existe entre la variable gestión sostenible y la variable distribución de mensajería.

Según Vara, (2012) Los cuestionarios son instrumentos muy flexibles y volubles, su efectividad depende de la transparencia de sus preguntas y de las adecuadas alternativas de respuesta, nos dice que enfoque cuantitativo emplea la recaudación de información para acreditar la hipótesis mediante la numeración y la estadística, para poder definir el modelo de comportamiento y para justificar la hipótesis.

Se realizarán preguntas cerradas las cuales son preguntas definitorias, tienen posibilidades de respuesta y están predeterminadas por la precisión de los indicadores. Dentro de las preguntas cerradas se pueden encontrar las preguntas de escala las cuales establece una escala en respuesta de aceptación o rechazo, de intensidad creciente o decreciente. (López, 2008)

El cuestionario de esta investigación estará conformado por preguntas dirigida a los clientes de la empresa RBB Express Way EIRL Se compone por 18 preguntas en su totalidad siendo 10 para gestión sostenible y 8 para distribución de mensajería teniendo como objetivo central, lograr obtener información confiable y honesta para la medición de las respuestas propuestas de las variables del estudio.

3.4.3 Validez

Hernández, (2014) manifiesta que es una herramienta que estima la variable que se busca analizar. Como circunstancia de esta ello el resultado del

contenido debe ser realizado de acuerdo al juicio de los conocedores del tema. Se recurrió a la identificación y aprobación del mismo por un juicio de expertos.

Los expertos son profesionales en la Facultad de Ciencias Empresariales.

Juez 1: Mg. Julio Cesar Becar Mendoza

Juez 2: Lic. Liliana Egusquiza Bedón

Juez 3: Mg. Rafael López Landauro

3.4.4 Confiabilidad

La confiabilidad de un cuestionario radica en la estabilidad de los resultados obtenidos por el mismo grupo de individuos cuando son analizados en distintos momentos con el mismo cuestionario. (Heale y Twycross, 2015) Para realizar la confiabilidad de los instrumentos mencionados se utilizará el método de Alfa de Cronbach, el cual muestra la fiabilidad de la suma de x mediciones, se representan por x calificadores. (Bonett y Wright, 2014) recolectando los datos del censo de los 35 clientes de la empresa RBB Express Way EIRL Callao.

3.5 Procedimientos

Se empezará analizando la problemática, luego las variables para exploración teórica donde permitirá verificar los indicadores que se puedan medir y encajen con la situación problemática. Cuando se obtuvo los indicadores, se procedió a realizar el cuestionario, se buscó la población a la cual se aplicará el cuestionario mediante la aplicación Google drive.

3.6 Método de análisis de datos

Para la obtención del resultado del análisis de datos se utilizará del programa Microsoft Excel y el software SPSS 25 para facilitar la transición de resultados obtenidos por medio del cuestionario.

3.7 Aspectos éticos

Tarsicio (2006) declara que la honradez intelectual es el respeto por las ideas y contribuciones del investigador que se evidencia en la transparencia y el uso de

citas para reafirmar los datos²⁰ (p. 84). En ese sentido, la siguiente investigación parte de aquel principio ético tomando en cuenta la confiabilidad de la información y resultados obtenidos para el empleo correcto de los instrumentos utilizados. Los datos obtenidos son de uso universitario respetando los derechos de autor.

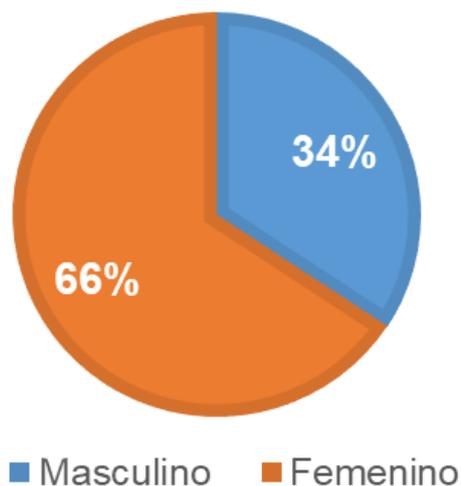
IV. RESULTADOS

En este capítulo se procede a mostrar los resultados a través de los instrumentos aplicados, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

Resultados según datos demográficos de los clientes de la empresa RBB Express Way EIRL Callao 2020.

Figura 3: Distribución de la muestra según sexo

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN SEXO FI

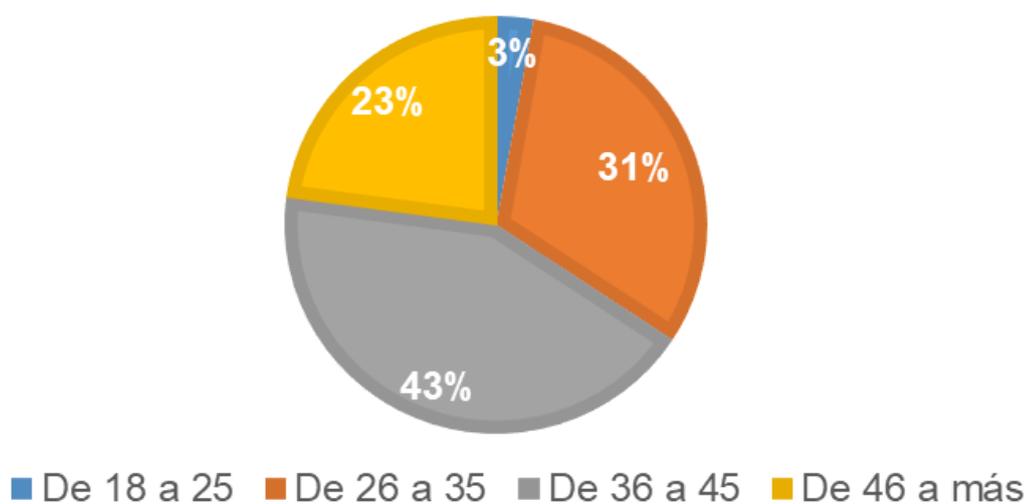


Nota: Datos obtenidos de la Ficha Informativa de los clientes de la empresa RBB Express Way EIRL Callao 2020.

En la Figura 3, se observa la distribución según sexo, habiéndose encontrado un 34.30 % en el sexo masculino y un 65.70 % en sexo femenino

Figura 4: Distribución de la muestra según edad

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN EDAD FI

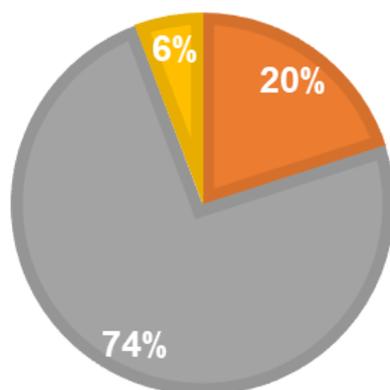


Nota: Datos obtenidos de la Ficha Informativa de los clientes de la empresa RBB Express Way EIRL Callao 2020.

En la Figura 4, se observa la distribución según edad, habiéndose encontrado un 2.9% de 18 a 25 años, un 31.4% de 26 a 35, un 42.9% de 36 a 45 y un 22.9% de 46 a más

Figura 5: Distribución de la muestra según Grado de Instrucción

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN FI



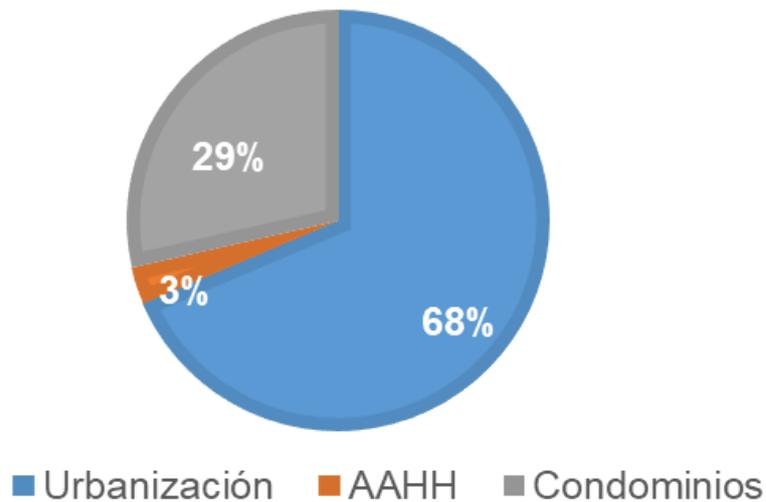
■ Superior Técnico ■ Superior Universitario ■ Estudios Incompletos

Nota: Datos obtenidos de la Ficha Informativa de los clientes de la empresa RBB Express Way EIRL Callao 2020.

En la Figura 5, se observa la distribución según grado de instrucción, habiéndose encontrado un 20% con estudios superior técnicos, un 74.3% con estudios superior universitarios y un 5.7% con estudios incompletos.

Figura 6: Distribución de la muestra según Residencia

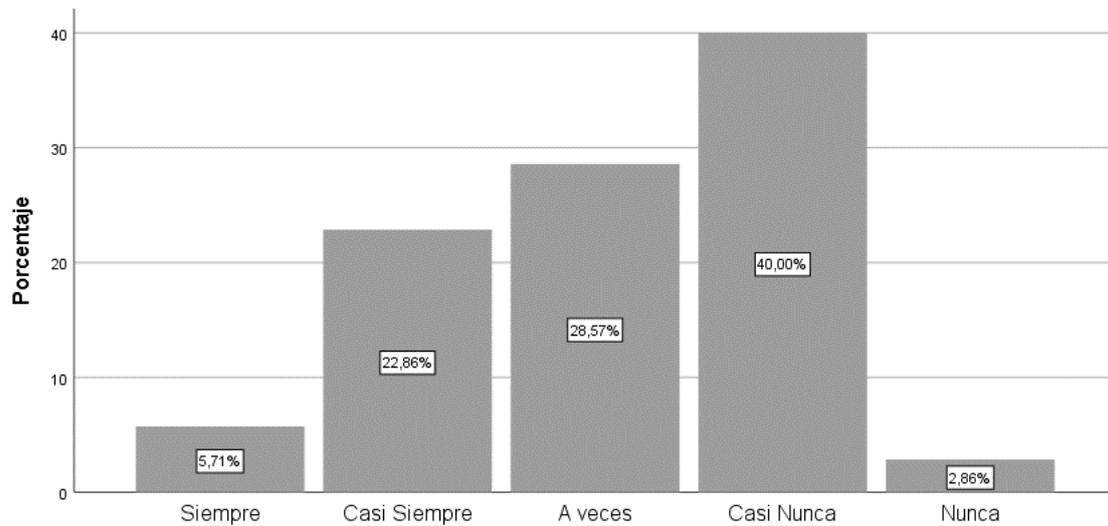
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN LUGAR DE RESIDENCIA FI



Nota: Datos obtenidos de la Ficha Informativa de los clientes de la empresa RBB Express Way EIRL Callao 2020.

En la Figura 6, se observa la distribución según lugar de residencia, habiéndose encontrado un 68.4% residentes en urbanización, 28.6% residentes en condominios y un 2.86% residentes en AA. HH

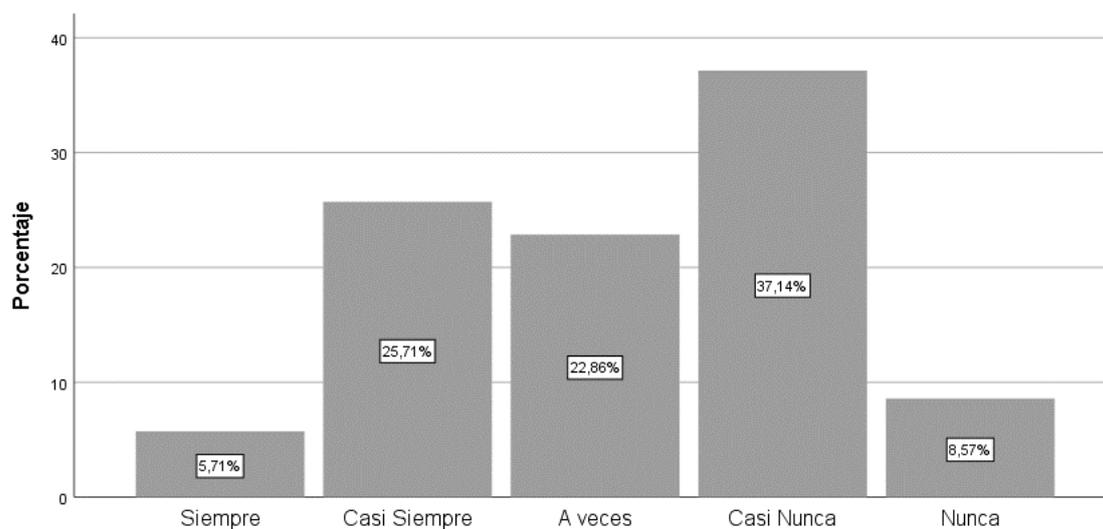
Figura 7: ¿Considera que la empresa RBB Express Way EIRL tiene planes de acción para proteger la diversidad biológica?



Interpretación

En la Figura 7 respecto a la pregunta ¿Considera que la empresa RBB Express Way EIRL tiene planes de acción para proteger la diversidad biológica? Un 40% manifestó que casi nunca tiene planes de acción para proteger la diversidad biológica, un 28,57% a veces, un 22,86% casi siempre, un 5,71% siempre y un 2,86% nunca. Esto permite analizar que los clientes consideran que casi nunca la empresa RBB Express Way EIRL tiene planes de acción para proteger la diversidad biológica.

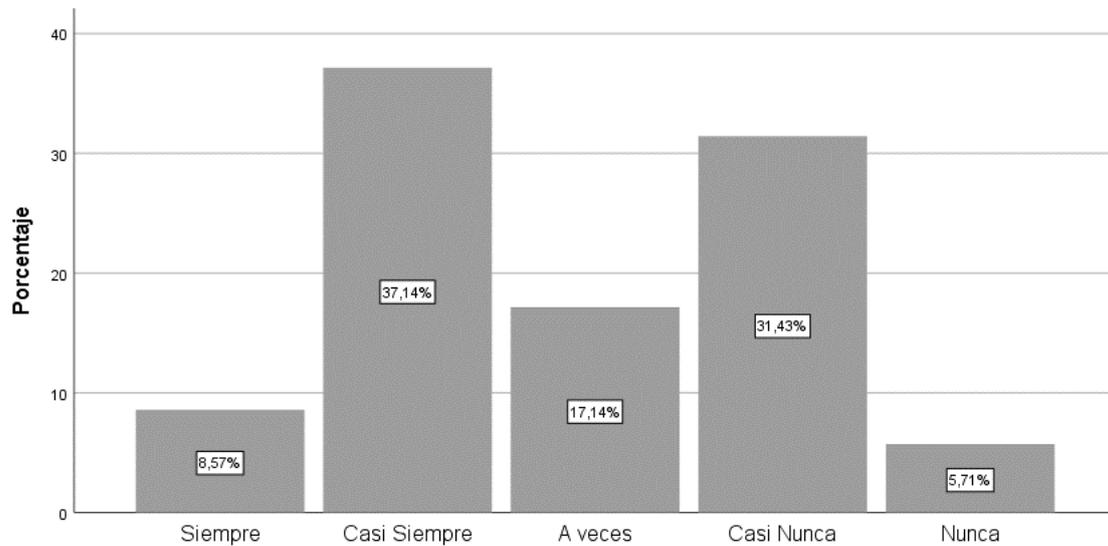
Figura 8: ¿Considera usted que la empresa RBB Express Way EIRL busca implementar acciones en sus operaciones para el cuidado de los recursos naturales?



Interpretación

En la Figura 8 respecto a la pregunta ¿Considera usted que la empresa RBB Express Way EIRL busca implementar acciones en sus operaciones para el cuidado de los recursos naturales? Un 37.14% manifestó que casi nunca busca implementar acciones para el cuidado de los recursos naturales, un 25,71% casi siempre, un 22,86% a veces, un 8,57% nunca y un 5,71% siempre. Esto permite analizar que los clientes consideran que casi nunca la empresa RBB Express Way EIRL busca implementar acciones en sus operaciones para el cuidado de los recursos naturales.

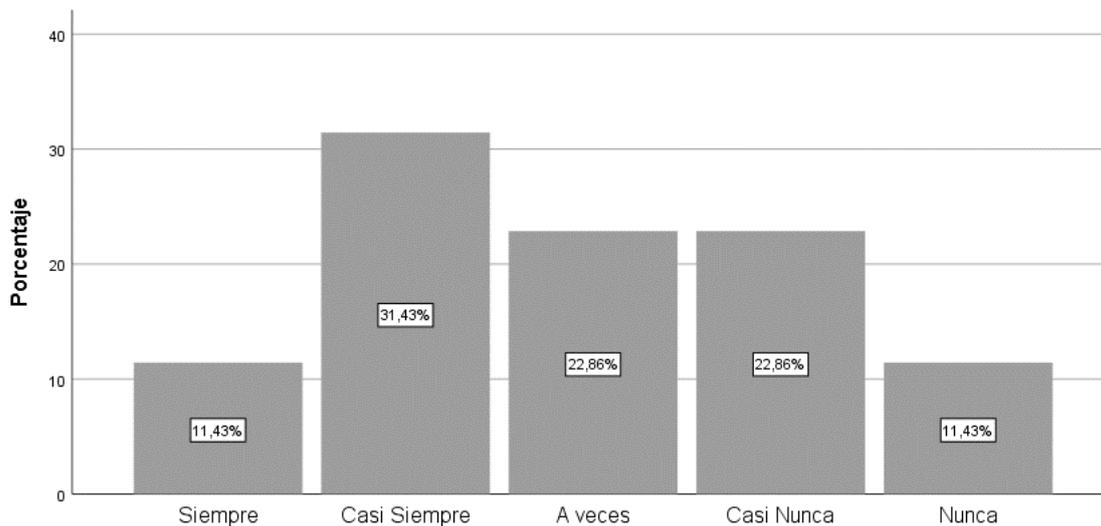
Figura 9: ¿Considera que la empresa RBB Express Way EIRL mantiene el buen uso de los recursos energéticos?



Interpretación

En la Figura 9 respecto a la pregunta ¿Considera que la empresa RBB Express Way EIRL mantiene el buen uso de los recursos energéticos? Un 37,14% manifestó que casi siempre mantiene el buen uso de los recursos energéticos, un 31,43% casi nunca, un 17,14% a veces, un 8,57% siempre y un 5,71% nunca. Esto permite analizar que los clientes consideran que casi siempre la empresa RBB Express Way EIRL mantiene el buen uso de los recursos energéticos.

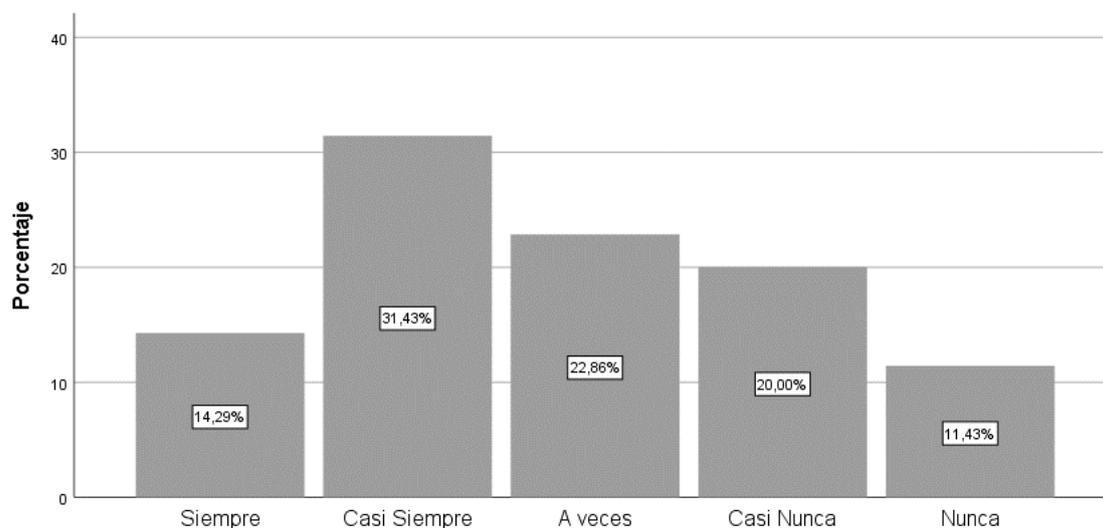
Figura 10: ¿Cree que los colaboradores de la empresa RBB Express Way EIRL implantan un adecuado control de los documentos y/o paquetes?



Interpretación

En la Figura 10 respecto a la pregunta ¿Cree que los colaboradores de la empresa RBB Express Way EIRL implantan un adecuado control de los documentos y/o paquetes? Un 31,43% manifestó que casi siempre implanta un adecuado control de los documentos y/o paquetes, un 22,86% indican que a veces y casi nunca, un 11,43% indican que siempre y nunca. Esto permite analizar que los clientes consideran que casi siempre la empresa RBB Express Way EIRL implantan un adecuado control de los documentos y/o paquetes.

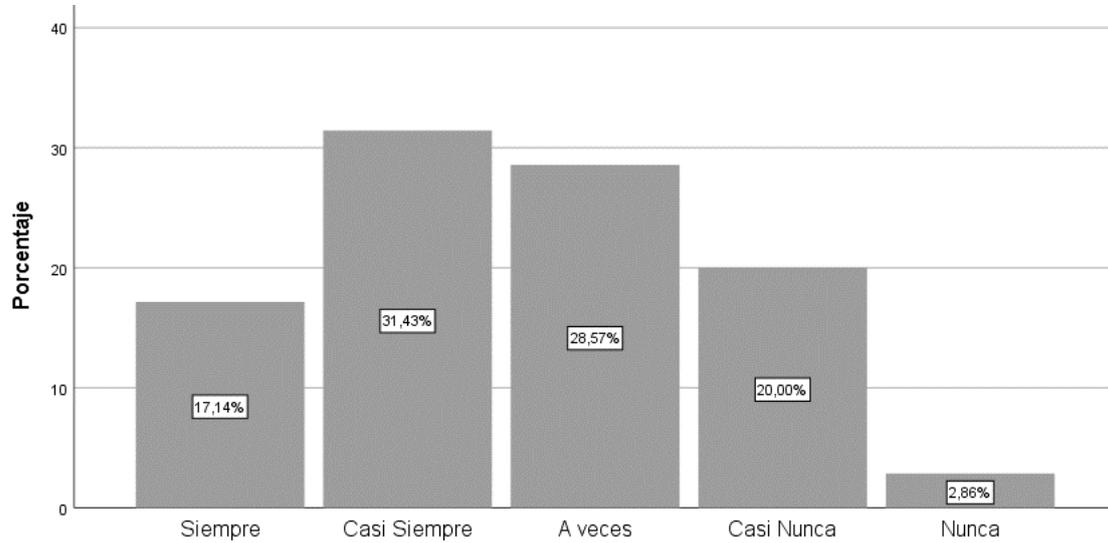
Figura 11: ¿Considera usted que la empresa RBB Express Way EIRL contribuye con el desarrollo cultural de la sociedad?



Interpretación

En la Figura 11 respecto a la pregunta ¿Considera usted que la empresa RBB Express Way EIRL contribuye con el desarrollo cultural de la sociedad? Un 31,43% manifestó que casi siempre contribuye con el desarrollo cultural de la sociedad, un 22,86% a veces, un 20% casi nunca, un 14,29% siempre y un 11,43% nunca. Esto permite analizar que los clientes consideran que casi siempre la empresa RBB Express Way EIRL contribuye con el desarrollo cultural de la sociedad.

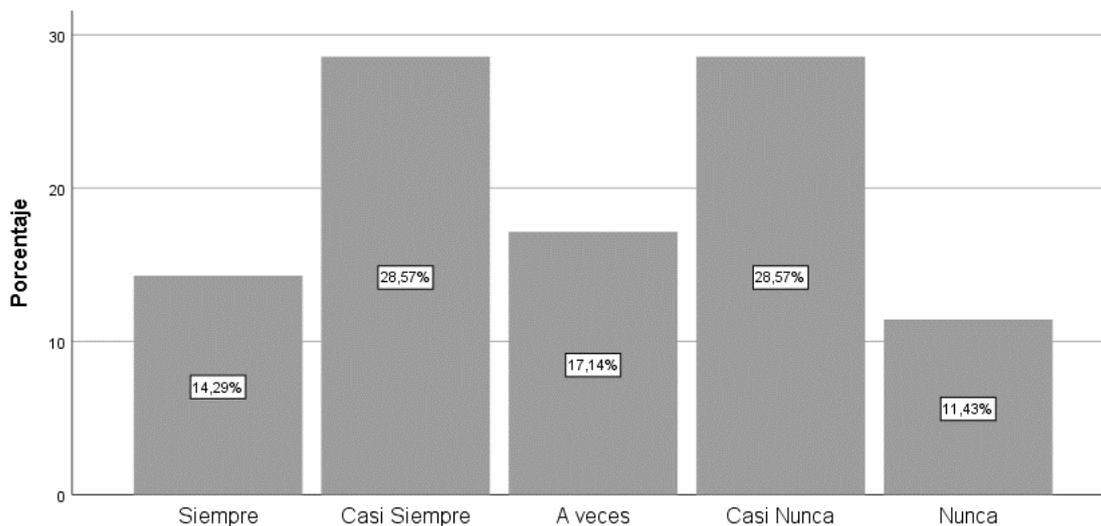
Figura 12: ¿Considera usted que la empresa RBB Express Way EIRL tiene los valores corporativos bien identificados?



Interpretación

En la Figura 12 respecto a la pregunta ¿Considera usted que la empresa RBB Express Way EIRL tiene los valores corporativos bien identificados? Un 31,43% manifestó que casi siempre tiene los valores corporativos bien identificados, un 28,57% a veces, un 20% casi nunca, un 17,14% siempre y un 2,86% nunca. Esto permite analizar que los clientes consideran que casi siempre la empresa RBB Express Way EIRL tiene los valores corporativos bien identificados.

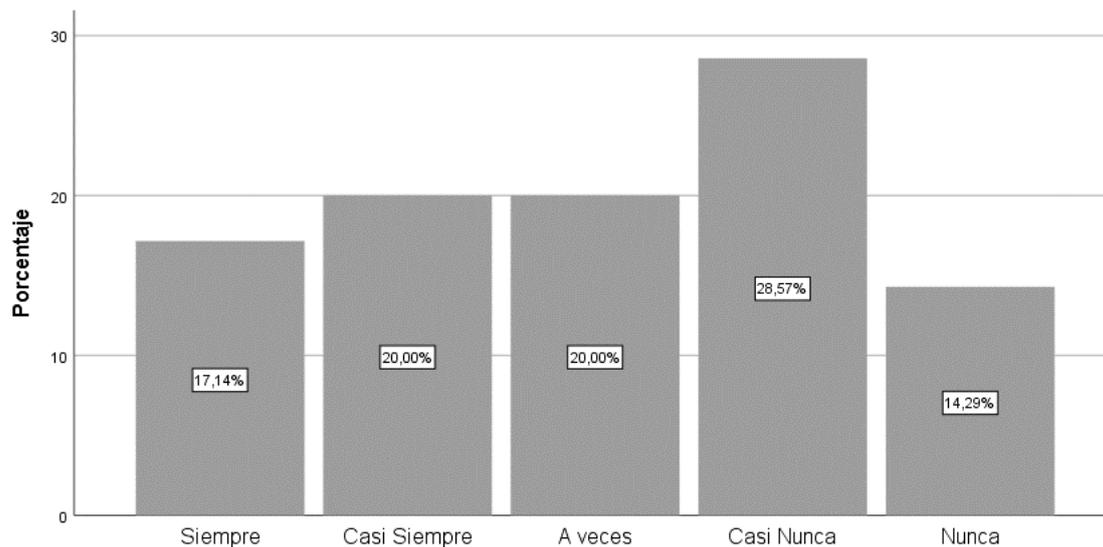
Figura 13: ¿Cree usted que la empresa RBB Express Way EIRL podría mantener su desarrollo económico mediante una gestión sostenible?



Interpretación

En la Figura 13 respecto a la pregunta ¿Cree usted que la empresa RBB Express Way EIRL podría mantener su desarrollo económico mediante una gestión sostenible? Un 28,57% indican que casi siempre y casi nunca podrán mantener su desarrollo económico, un 17,14% a veces, un 14,29% siempre y un 11,29% nunca. Esto permite analizar que los clientes consideran que casi siempre y casi nunca la empresa RBB Express Way EIRL podría mantener su desarrollo económico mediante una gestión sostenible.

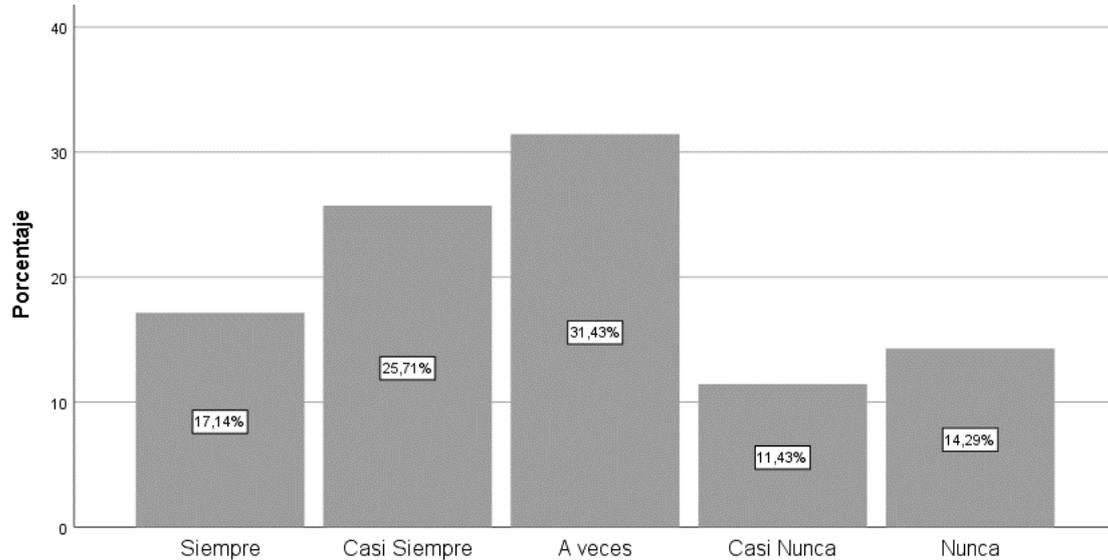
Figura 14: ¿Siente usted que tiene la libertad de opinar sobre los procesos de la empresa RBB Express Way EIRL?



Interpretación

En la Figura 14 respecto a la pregunta ¿Siente usted que tiene la libertad de opinar sobre los procesos de la empresa RBB Express Way EIRL? Un 28,57% manifestó que casi nunca tiene la libertad de opinar, un 20% indican a veces y casi siempre, un 17,14% siempre y un 14,29% nunca. Esto permite analizar que los clientes consideran que casi nunca sienten que tienen la libertad de opinar sobre los procesos de la empresa RBB Express Way EIRL.

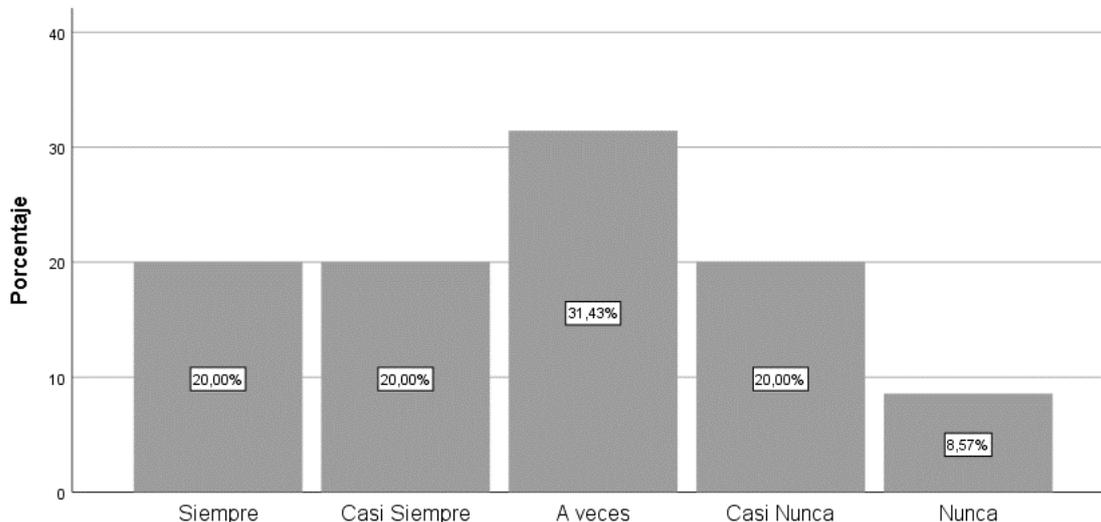
Figura 15: ¿Cree usted que los motorizados brindan un trato de respeto a la hora de realizar las entregas?



Interpretación

En la Figura 15 respecto a la pregunta ¿Cree usted que los motorizados brindan un trato de respeto a la hora de realizar las entregas? Un 31,43% manifestó que a veces tratan con respeto al realizar las entregas, un 25,71% casi siempre, un 17,14% siempre, un 14,29% nunca y un 11,43% casi nunca. Esto permite analizar que los clientes consideran que a veces los motorizados brindan un trato de respeto al realizar las entregas.

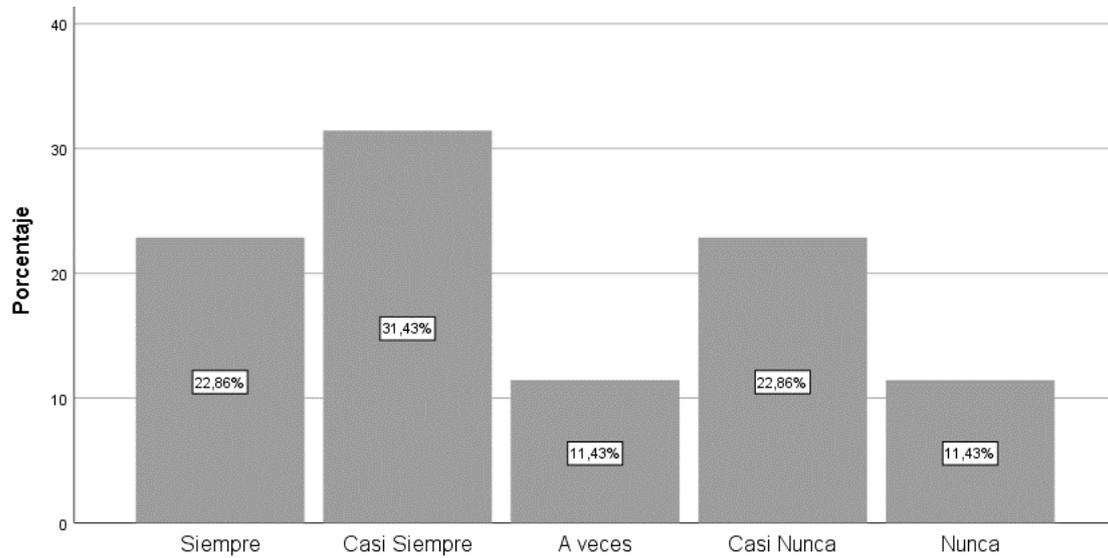
Figura 16: ¿Considera usted que la empresa RBB Express Way EIRL estimula al cumplimiento de los derechos humanos?



Interpretación

En la Figura 16 respecto a la pregunta ¿Considera usted que la empresa RBB Express Way EIRL estimula al cumplimiento de los derechos humanos? Un 31,43% manifestó que a veces estimula el cumplimiento de los derechos humanos, un 20%, indican que siempre, casi siempre y casi nunca y un 8,57% nunca. Esto permite analizar que los clientes consideran que a veces la empresa RBB Express Way EIRL estimula al cumplimiento de los derechos humanos.

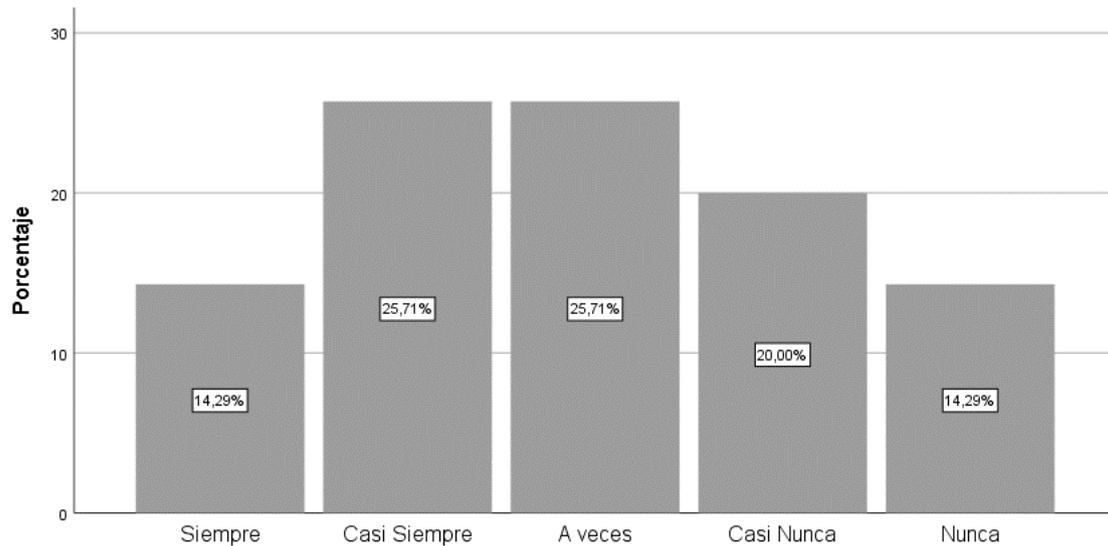
Figura 17: ¿Considera usted que nuestro servicio cumple con todas las normas de confiabilidad?



Interpretación

En la Figura 17 respecto a la pregunta ¿Considera usted que nuestro servicio cumple con todas las normas de confiabilidad? Un 31,43% manifestó que casi siempre cumplen con normas de confiabilidad, un 22,86% indican que siempre y casi nunca y un 11,43%, a veces y nunca. Esto permite analizar que los clientes casi siempre consideran que el servicio cumple con todas las normas de confiabilidad.

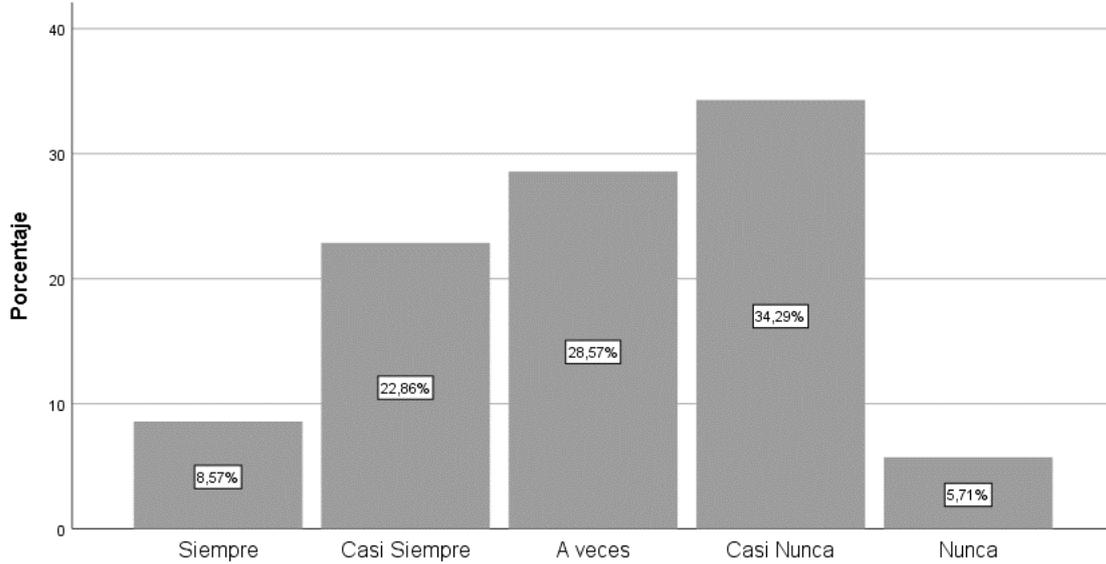
Figura 18: ¿Considera Ud que el servicio que brinda la empresa RBB Express Way EIRL se realiza con rapidez?



Interpretación

En la Figura 18 respecto a la pregunta ¿Considera Ud. que el servicio que brinda la empresa RBB Express Way EIRL se realiza con rapidez? Un 25,71% consideran que a veces y casi siempre el servicio se realiza con rapidez, un 20% casi nunca, un 14,29% indican que siempre y nunca. Esto permite analizar que los clientes a veces y casi siempre consideran que el servicio brindado por la empresa RBB Express Way EIRL se realiza con rapidez.

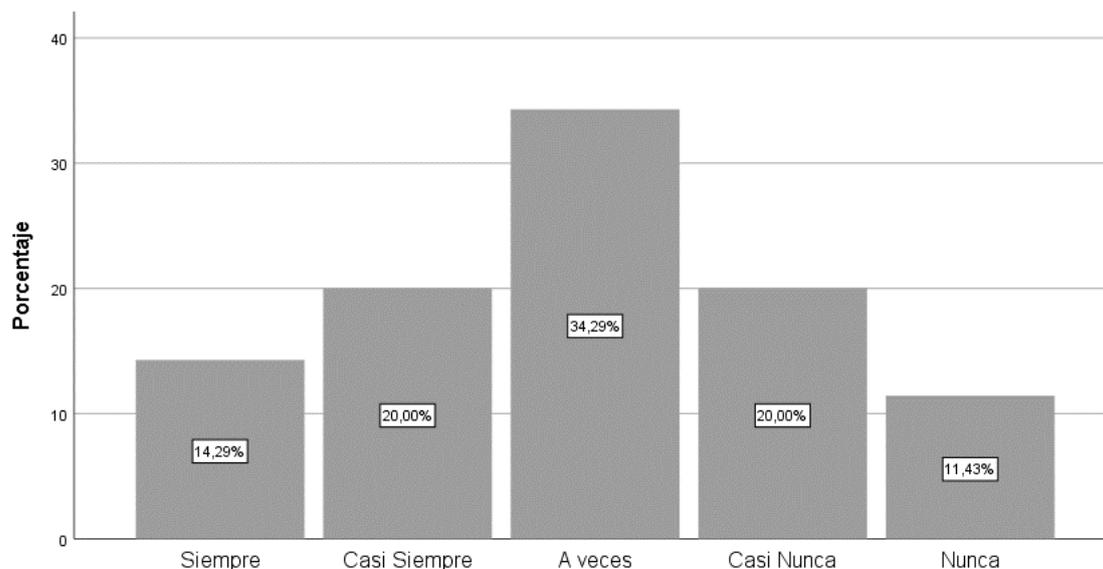
Figura 19: ¿Utiliza con frecuencia el servicio de la empresa RBB Express Way EIRL?



Interpretación

En la Figura 19 respecto a la pregunta ¿Utiliza con frecuencia el servicio de la empresa RBB Express Way EIRL? Un 34.29% manifestó que casi nunca utiliza con frecuencia el servicio, un 28,57% a veces, un 22,86% casi siempre, un 8,57% siempre y un 5,71% nunca. Esto permite analizar que los clientes casi nunca utilizan con frecuencia el servicio de la empresa RBB Express Way.

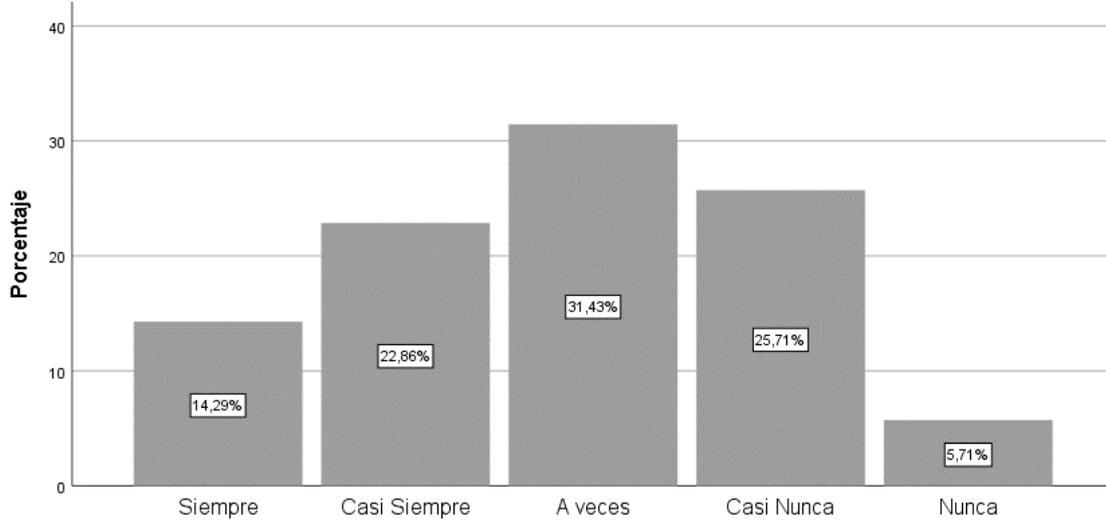
Figura 20: ¿Considera atrayente la imagen que proyecta la empresa RBB Express Way EIRL?



Interpretación

En la Figura 20 respecto a la pregunta ¿Considera atrayente la imagen que proyecta la empresa RBB Express Way EIRL? Un 34,29% manifestó que a veces es atrayente la imagen de RBB Express Way, un 20% consideran casi siempre y casi nunca, un 14,29% siempre y un 11,43% nunca. Esto permite analizar que los clientes a veces consideran atrayente la imagen que proyecta la empresa RBB Express Way.

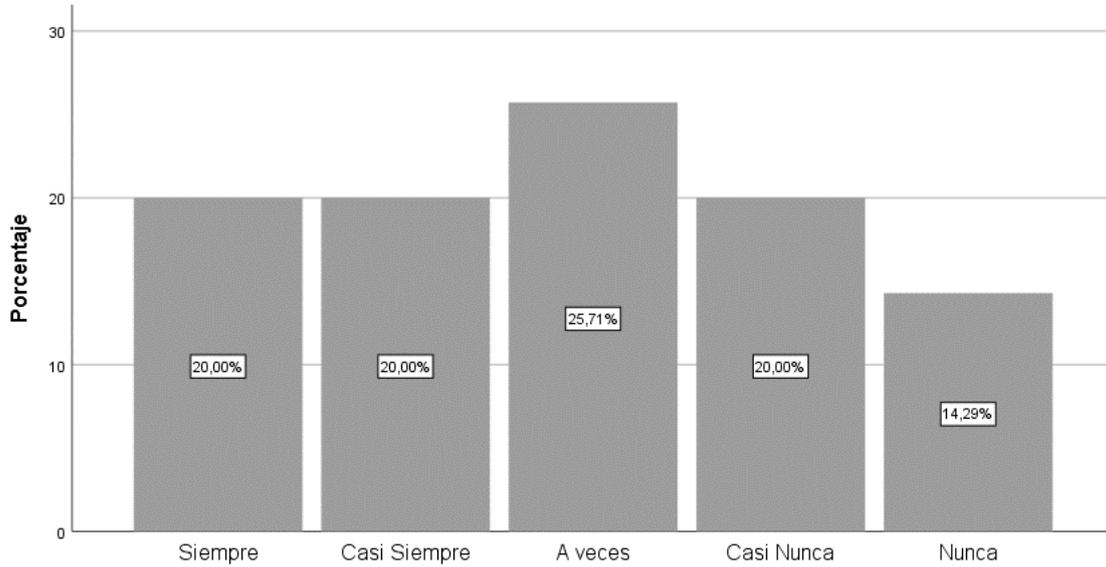
Figura 21: ¿Considera usted que los motorizados de la empresa RBB Express Way EIRL realiza su trabajo con eficiencia?



Interpretación

En la Figura 21 respecto a la pregunta ¿Considera usted que los motorizados de la empresa RBB Express Way EIRL realiza su trabajo con eficiencia? Un 31,43% manifestó que a veces realizan su trabajo eficientemente, un 25,71% casi nunca, un 22,86% casi siempre, un 14,29% siempre y un 5,71% nunca. Esto permite analizar que los clientes a veces consideran que los motorizados de la empresa RBB Express Way EIRL realiza su trabajo con eficiencia.

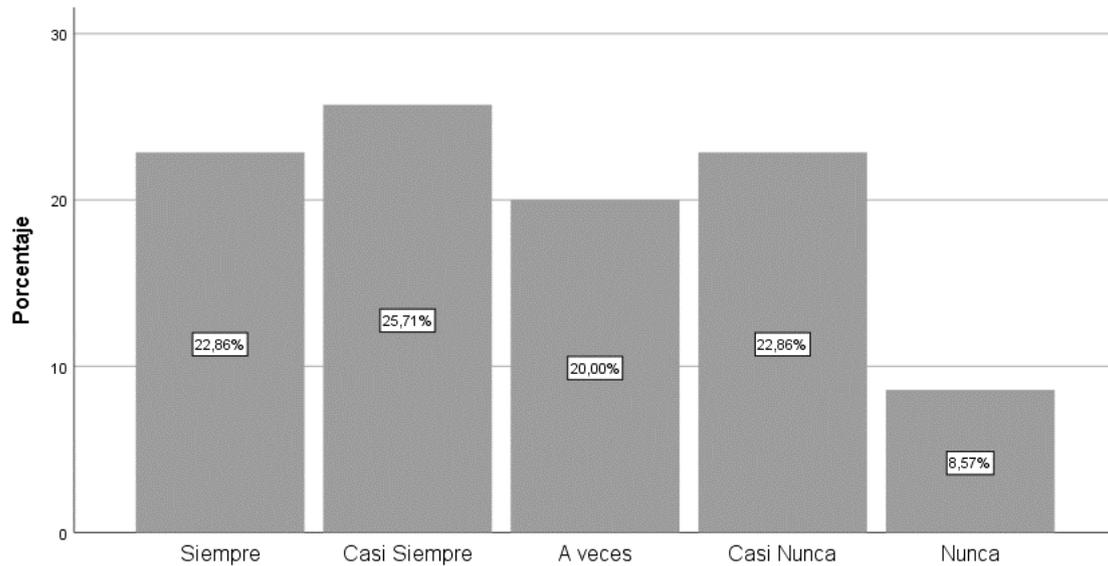
Figura 22: ¿Considera que la duración de entrega en nuestro servicio es oportuna?



Interpretación

En la Figura 22 respecto a la pregunta ¿Considera que la duración de entrega en nuestro servicio es oportuna? Un 25,71% manifestó que a veces la duración de entrega es oportuna, un 20% indican que casi siempre, siempre y casi nunca; un 14,29% nunca. Esto permite analizar que los clientes a veces consideran que la duración de entrega en nuestro servicio es oportuna.

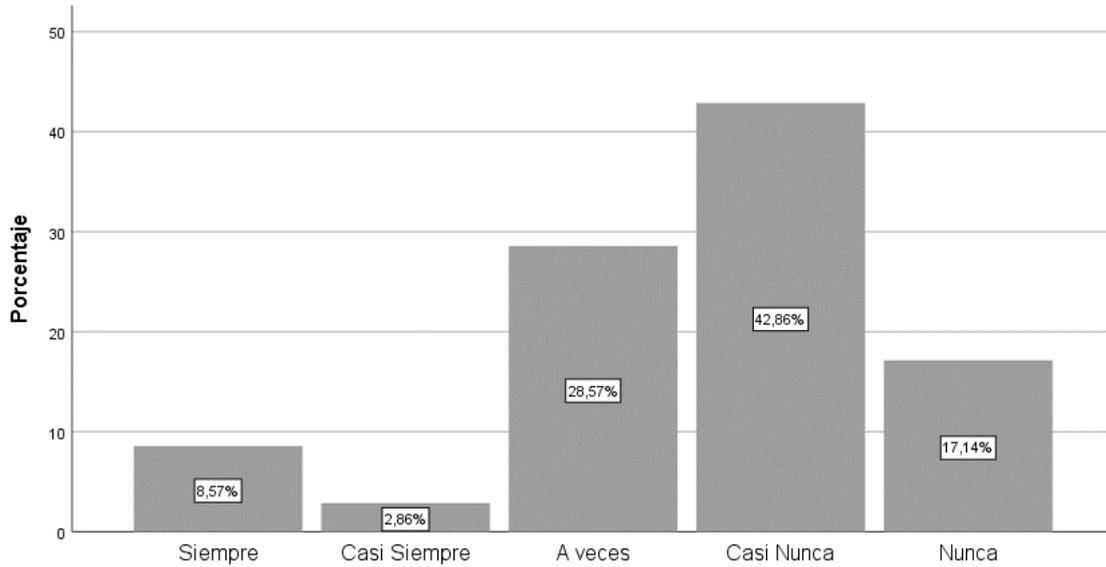
Figura 23: ¿Cree que el medio de transporte que utilizamos es el adecuado para el servicio que brindamos?



Interpretación

En la Figura 23 respecto a la pregunta ¿Cree que el medio de transporte que utilizamos es el adecuado para el servicio que brindamos? Un 25,71% manifestó que casi siempre el transporte es el adecuado, un 22,86% casi nunca, un 22,86% siempre, un 20% a veces y un 8,57% nunca. Esto permite analizar que los clientes casi siempre consideran que el medio de transporte que utilizamos es el adecuado para el servicio que brindamos.

Figura 24: ¿Encuentra alguna deficiencia en el empaque que colocamos a su producto para su entrega?



Interpretación

En la Figura 24 respecto a la pregunta ¿Encuentra alguna deficiencia en el empaque que colocamos a su producto para su entrega? Un 42,86% Casi nunca encontró deficiencia en el empaque del producto para su entrega, un 28,57% a veces, 17,14% nunca, un 8,57% siempre y un 2,86% casi siempre.

Esto permite analizar que los clientes casi nunca encuentran deficiencia en el empaque que colocamos a su producto para su entrega.

V. DISCUSIÓN

El presente informe de investigación se presenta la discusión de los hallazgos obtenidos en la investigación, se tomó en cuenta los trabajos previos de los autores principales Locano F. (2013), Castellano, A. (2015), Romero, M. & Vallespin, M. (2019), López, I. (2020) y Morcillo (2018). teorías relacionadas al tema, las cuales sirvieron como referencia para comparar los resultados del estudio.

Como primer objetivo fue conocer la distribución de mensajería en la empresa RBB Express Way EIRL Callao Teniendo en cuenta al autor principal Castellano, A. (2015) quien define el concepto de Distribución de mensajería como el desplazamiento de productos en la cantidad necesaria, a un precio módico, en el tiempo acordado y de buena calidad, logrando satisfacer las necesidades del consumidor final.

El cual contribuye al autor Romero, M. & Vallespin, M. (2019), los cuales sostienen que la distribución se maneja mediante canales los cuales son un grupo de operadores económicos que trabajan como intermediarios para hacer llegar un paquete o producto hasta su destinatario, con eficiencia logrando la satisfacción del cliente. Los resultados demuestran que la investigación se halló que un 31,43% de clientes encuestados manifestó que a veces los motorizados realizan su trabajo eficiente para la entrega de su reparto, un 22,86% casi siempre se realiza un trabajo eficientemente y un 5,71% de clientes encuestados manifiestan que nunca se realiza un servicio eficiente, lo cual es preocupante ya que considerando estos hallazgos conducen a mostrar cierta deficiencia para cumplir con las expectativas de nuestros clientes debido a que la realidad muestra un pequeña cantidad de clientes insatisfechos con el servicio.

El segundo objetivo fue diseñar un plan de gestión sostenible para la mejora de distribución de mensajería en la empresa RBB Express Way EIRL Callao en relación al autor principal Locano, F. (2013), señala que la gestión sostenible es la responsabilidad económica, social y ambiental que toda organización debe tener, para producir riquezas, bienes y servicios para cubrir con las necesidades de la sociedad, también encontrando soluciones a las falencias que existe en el medio ambiente y los seres humanos para lograr el éxito y no fracasar.

En tanto a los resultados obtenidos en la investigación el 37,14% considera que la empresa RBB Express Way EIRL casi nunca busca implementar acciones en sus operaciones para el cuidado de los recursos naturales, un 25,71% de clientes encuestados que casi siempre busca implementar acciones en sus operaciones para el cuidado de los recursos naturales, un 22,86% a veces busca implementar acciones en sus operaciones para el cuidado de los recursos naturales, un 8,57% de clientes encuestados manifiestan que nunca se implementa acciones en sus operaciones para el cuidado de los recursos naturales y un 5,71% de clientes piensan que siempre se busca implementar acciones en sus operaciones para el cuidado de los recursos naturales. Lo cual lo consideramos alarmante ya que nuestras acciones tienen que ir acorde a nuestros objetivos que son los de mejora, estos hallazgos también demuestran que nuestros clientes no consideran que estamos implementando acciones que cuiden nuestros recursos naturales siendo un perjuicio a nuestro medio ambiente y una mala imagen para nuestra empresa.

En teorías relacionadas el autor López, I. (2020) señala que la gestión sostenible se ha globalizado y reconoce los nuevos retos económicos, ambientales, para el futuro frente al covid 19, las empresas deben incluir cambios para modelos que seas más colaborativos y más humanos para que de esta manera se impulse a los cambios en la cultura y liderazgo cumpliendo con los derechos humanos.

Mientras tanto los resultados demuestran que un 31,43% manifestó que a veces se estimula al cumplimiento de los derechos humanos y un 8,57% nunca

se estimula al cumplimiento de los derechos humanos. Esto permite analizar que existen clientes que manifiestan que debemos minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones mediante el carbono, reduciendo el impacto ambiental para formar parte de un futuro más sostenible y respetar al derecho a un ambiente sano.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos expuestos y los resultados obtenidos de la investigación, se llega a las siguientes conclusiones:

- Se conoció la realidad de la distribución de mensajería de la empresa RBB Express Way EIRL Callao mediante una encuesta realizada a los clientes obteniendo resultados que muestran falencias en el envío por entrega tardía, por motivo del congestionado tráfico de la ciudad y falta de una adecuada zonificación, expresándose en reclamos y quejas por parte de los clientes al no recibir a tiempo sus pedidos. Dando lugar a un aumento de las llamadas de asistencia, pérdida de clientes potenciales.
- Se diseñó una propuesta de gestión sostenible para mejorar la distribución de mensajería en la empresa RBB Express Way EIRL mediante un transporte más amigable que reduzca la emisión de gases Co₂, Se trabajara con personal que tenga bicicleta, Scooter eléctrico y caminantes tendremos un ahorro de inversión cumpliendo con todos nuestros clientes de manera oportuna y eficaz. Este servicio ya se está desarrollando en otras empresas que no solo buscan ampliarse en el ámbito económico si no llevar una propuesta diferente y más ecológica junto con la tecnología que nos brinda herramientas adecuadas para poder ofrecer un servicio de calidad y rapidez.

VII. RECOMENDACIONES

En consideración a que se propuso una gestión sostenible para mejorar la distribución de mensajería, se propone las siguientes recomendaciones:

- En la empresa RBB Express Way EIRL deberían implementar acciones que contribuyan a mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero que producen los motorizados, logrando así contrarrestar el daño al medio ambiente.
- Relacionando al punto anterior, se recomienda que la empresa estudiada implemente un transporte sostenible para mejorar los procesos y alcanzar la eficiencia. A su vez contribuir con una gestión sostenible, logrando un aire más puro, limpio y unas carreteras más despejadas de tráfico, como se observa en nuestra investigación que es una de las mayores falencias en nuestra sociedad, todas las empresas mantienen responsabilidades económicas, sociales y ambientales en la sociedad para garantizar la supervivencia de la condición humana.
- Se recomienda implementar una gestión sostenible dentro de la empresa, el servicio de mensajería podrá disminuir en costes de transporte, aumentar la productividad, y podrá ser más competitivos implementando procesos de mejora en el transporte, mediante un vehículo ecológico para que el producto llegue de manera correcta al consumidor final y de esa manera posicionarnos como una empresa fiable.
- La empresa debe exponer a sus clientes la tendencia a una mejora sostenible que se quiere desarrollar, para que los clientes conozcan una nueva propuesta y una forma de actuar que nos distingue brindando un servicio de mensajería con un impacto social y medioambiental que ofrece calidad y eficiencia a la sociedad.
- Es recomendable examinar a los colaboradores de la empresa

conociendo sus principios, política de responsabilidad social, respeto por los derechos humanos, y sus criterios ambientales. Fomentando a la incorporación de programas que tengan como objetivo el de aumentar un entorno positivo creando una atmosfera de motivación para beneficio de los colaboradores quienes pueden mejorar el rendimiento de la empresa, escuchando aprendiendo y adaptándonos.

4.2. RECOMENDACIONES A FUTURAS INVESTIGACIONES RELACIONADAS.

- El sector de mensajería ha sido poco estudiado a nivel académico, sería recomendable explorar más referente al tema efectuando más estudios sobre el sector, también realizándose un estudio más exploratorio que identifique las dificultades que tienen las empresas del sector para ampliar una sostenibilidad empresarial más eficiente, continuar con las investigaciones a empresas similares al rubro de envíos para identificar las correctas prácticas de sostenibilidad que se realiza para ver si son aplicables a un modelo de negocio sostenible.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

TÍTULO

**Propuesta de Gestión Sostenible en la empresa RBB Express Way EIRL
Callao**

INTEGRANTES:

Albarracin Perez, Diana Luz

Huayllas Romero, Natalia Beatriz

DOCENTE:

Dra. Mileydi Flores Fernández

CALLAO 2021

INTRODUCCIÓN

La presente propuesta tiene como finalidad encontrar como la Gestión Sostenible aplicada en la empresa RBB Express Way EIRL mejorará la Distribución de Mensaje con el fin de obtener una mayor rentabilidad y a la vez ayudar al planeta cuidándolo de la emisión CO2 se propone actividades que logren alcanzar nuestro objetivo que es Mejorar la Distribución de la empresa RBB Express Way EIRL.

Se invita a aplicar esta propuesta ya que contribuye de manera eficiente el desarrollo de nuestras organizaciones en beneficio a la comunidad y futuras generaciones, también encontrando una rentabilidad en nuestros costos ya que utilizaremos herramientas tecnológicas.

FUNDAMENTACIÓN

La presente propuesta de gestión sostenible se fundamenta por la necesidad de que tiene la empresa “RBB Express Way EIRL., Callao”, de poder incrementar la cartera de clientes de la organización con el fin de mejorar el sistema de distribución obteniendo mayor rentabilidad y a la vez cuidando al planeta.

La empresa RBB Express Way EIRL es una empresa de 13 años de servicio dedicada a la distribución de mensajería, la cual maneja una cartera de clientes fidelizados, buscando mejorar su servicio se plantea promover el manejo y el desarrollo sostenible dentro de la empresa con el fin de maximizar el bienestar social y económico dentro de la sociedad. Por otra parte, tendrá un impacto en la rentabilidad de la empresa ya que se disminuirá costos de transporte y tiempo que reducirán logrando cumplir con objetivos planteados.

Objetivos de la propuesta

Objetivo General

Mejorar la distribución de la empresa RBB Express Way EIRL

Objetivos específicos

Cumplir las expectativas de los clientes mediante una distribución eficiente.

Implementar un desarrollo sostenible dentro de la empresa en beneficio de nuestra comunidad.

Fortalecer la gestión sostenible dentro de la empresa utilizando herramientas tecnológicas que ayuden a preservar el medio ambiente.

Generalidades Descripción de la empresa

RBB Express Way E.I.R.L. es una empresa peruana dedicada a la gestión logística de courier, carga y servicio de trámites, establecida en la Provincia Constitucional del Callao en la Av Guardia Chalaca 1017. Brinda sus servicios a destinos de Lima Metropolitana y a Nivel Nacional.

La empresa RBB Express Way E.I.R.L. cuyo RUC 20523865944 cuenta con 12 años en el mercado, fue creada el 11 de noviembre del 2009 por el Sr Ricardo Benites Barrientos cuyo DNI 07729213, registro ante la SUNAT con N°461632603 y en ante SUNARP N°70357019

Misión

Somos amplios conocedores en canales de distribución de correspondencia, trámites y carga, con una sólida formación administrativa y la experiencia adquirida durante el tiempo que llevamos operando.

Visión

Llegar hacer una empresa reconocida a nivel nacional en el rubro de mensajería con el fin de aperturar oficinas a nivel nacional y realizar envíos al extranjero...

Análisis Micro

La empresa RBB Express Way EIRL, presenta algunas deficiencias en las entregas tardías por el tráfico elevado que perjudican su crecimiento de la empresa, por lo cual es un punto crítico que debemos mejorar y cumplir los plazos pactados es parte esencial de la credibilidad de una compañía, entregando el paquete o mercancía rápidamente y sin incidencias de manera eficiente. Solo el 14.3 % de clientes encuestados manifiestan que siempre se cumple un servicio eficiente es por eso de nuestra propuesta es de implementar un transporte ecológico que ayude a contrarrestar el agobiado tráfico y demoras en la entrega. Esta oportunidad le otorgara un plus a la empresa como compromiso con la comunidad o sociedad ya que el 25.7% de los clientes encuestados dice que casi siempre se implementa acciones para el cuidado del medio ambiente. Esto también ayudara a reducir gastos operacionales como el de mantención de flota, talento humano, etc, llegando a su destino en el horario oportuno y poder incrementar la satisfacción del cliente ya que solo el 20% manifiesta que siempre la duración de entrega de nuestro servicio es oportuna, mientras que el 14.3 % de clientes encuestados que siempre se realiza la entrega con rapidez.

Por otro lado, la competencia la cual es cada vez más competitiva y feroz en la actualidad, reducen sus costos con una mínima ganancia, ofreciendo promociones tentadoras como correos del Peru, Olva Courier, Rappi. Sin embargo, no ofrecen un asesoramiento personalizado ni un adecuado control de los paquetes de acuerdo a las necesidades de cada cliente, en tanto se evidencia de acuerdo a los clientes encuestados el 31.4% declara que casi siempre los colaboradores de la empresa RBB Express Way EIRL, realiza un adecuado control de los paquetes entregados lo cual nos muestra lo importante que es la imagen de la marca de la empresa para su crecimiento.

Análisis Macro

La empresa RBB Express Way EIRL, dedicada a la distribución de mensajería la cual en el aspecto político se encuentra un poco estancada por la incertidumbre política y el nuevo gobierno el cual podría realizar cambios que desfavorezcan las empresas en crecimiento.

En el aspecto social hay cultura en la demanda de servicio de mensajería en personas naturales, como a nivel empresarial, solicitando el servicio, en el aspecto tecnológico se implementa el transporte sostenible, la cual ayudará mucho a crear ventajas competitivas y diferenciación de los competidores y agradará a clientes que se preocupen por el medio ambiente mejorando nuestra imagen de la empresa puesto que en la encuesta el 20% de clientes manifiesta que la imagen de la empresa les resulta atractiva, también implementar los aplicativos que ofrecen mejores rutas alternas y ubicación a tiempo real (Ticlea Perú) , para dar una información correcta al cliente. En aspecto ecológico la empresa está enfocada a disminuir el impacto ambiental que causan en el planeta enfocándose en el reemplazo de sus vehículos regulares por vehículos eléctricos, bicicletas, caminantes para minimizar su impacto ambiental supuesto que el 22.9% de clientes encuestados está conforme con el medio de transporte que utilizamos. En el aspecto económico es una incertidumbre constante por el alza en los precios de combustible, por lo tanto, el incremento de las tarifas es perjudicial para nosotros, puesto que en muchos casos brindamos un embalaje en el empaque de los productos lo cual genera un gasto extra para nosotros, pero muestra una diferencia frente a nuestros competidores puesto que los clientes encuestados expresaron que el 42.9 % casi nunca encontraron una deficiencia en el empaque que colocamos a su producto para su entrega, lo cual es satisfactorio para nosotros ya que el empaque llega en buenas condiciones.

Desarrollo estratégico

Estrategia 1: Establecer un canal de comunicación personalizado y automatizado para cada cliente.

En ocasiones los colaboradores quieren brindar el mejor servicio, pero se pueden presentar dificultades en el camino y nuestros canales de comunicación no son adecuados o tan inmediatos. Por lo que, se sustituye el correo electrónico por una atención personalizada por teléfono y/o wasap la cual ayudará a proveer a sus clientes de la información que necesiten al instante, así conocerán si su viaje está en camino o atrasado, así como la ubicación exacta, también desarrollar un buzón de sugerencias para ver en que se puede mejorar la cual elevara la satisfacción del cliente.

Tabla 7: Establecer un canal de comunicación personalizado y automatizado para cada cliente.

Objetivo	Actividad	Desarrollo	Responsable	Materiales	Presupuesto
Cumplir las expectativas de los clientes mediante una distribución eficiente	Establecer un canal de comunicación personalizado y automatizado para cada cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Tener mejor comunicación con clientes es clave para manejar sus expectativas. • Rastreo en línea o alertas SMS en tiempo real. • Desarrollar un buzón de sugerencias. • Manejar un servicio postventa hasta lograr la fidelización del cliente. 	Administradora.	<ul style="list-style-type: none"> • Alquiler de Proyector • Papelografos • Plumones • Refrigerio 	S/. 1, 500.00

Fuente: Elaboración propia.

Estrategia 2: Capacitación al personal, en temas relacionados a la sostenibilidad empresarial.

Consta en desarrollar diversos temas referentes a gestión sostenible para formar una conciencia ecológica y que los colaboradores tengan una política comprometida de forma verídica con el medioambiente y se adapten a la nueva transición hacia una nueva forma de hacer negocios.

Tabla 8: *Capacitación al personal, en temas relacionados a gestión sostenible.*

Objetivo	Actividad	Desarrollo	Responsable	Materiales	Presupuesto
Implementar un desarrollo sostenible dentro de la empresa en beneficio de nuestra comunidad	Capacitación al personal, en temas relacionados a la sostenibilidad empresarial.	<p><i>Temas referentes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Que es gestión sostenible</i> • <i>Gestionar ecológicamente los transportes</i> 	Administradora	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Alquiler de Proyector</i> • <i>Papel</i> • <i>Lapiceros</i> • <i>Plumones</i> • <i>Material informativo</i> • <i>Refrigerio</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • • S/. 2, 000.00

Fuente: Elaboración propia.

Estrategia 3: Utilizar un transporte sostenible mediante scooters eléctricos, bicicletas, caminantes.

Consta en implementar un medio de transporte ecológico tras perder muchas horas para dejar entregas de los productos o mensajería, sobre todo en las horas punta, más el gran impacto ambiental que generan los vehículos, se está impulsando el uso de alternativas de movilidad sostenible como la bicicleta y los Scooter eléctricos.

Tabla 9: Utilizar un transporte sostenible mediante scooters eléctricos, bicicletas, caminantes.

Objetivo	Actividad	Desarrollo	Responsable	Materiales	Presupuesto
Fortalecer la gestión sostenible dentro de la empresa utilizando herramientas tecnológicas que ayuden a preservar el medio ambiente	Utilizar un transporte sostenible mediante scooters eléctricos, bicicletas, caminantes.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Descargar Aplicativos de apoyo en Apple store O Google Store que ayudan a planificar una ruta más segura, con asistencia tiempo real. (Ticlea Perú)</i> • <i>Crear una ruta para cada despacho, con rutas alternas. (Zonificación)</i> • <i>Monitoreo constante</i> • <i>Realizar un taller sobre la educación vial y prevención de accidentes.</i> 	Jefe de Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Alquiler De Scooter eléctricos</i> • <i>Alquiler de Bicicletas</i> • <i>Celulares</i> • <i>Alquiler de Proyector</i> • <i>Plumones</i> • <i>Lapiceros</i> • <i>Material informativo</i> • <i>Refrigerio</i> 	S/. 7, 000.00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10: Plan de acción y presupuesto.

Estrategia 1	Actividades	Responsable	Periodicidad	Presupuesto
Cumplir las expectativas de los clientes mediante una distribución eficiente	Establecer un canal de comunicación personalizado y automatizado para cada cliente.	Administradora	Permanente	S/. 1,500.00
TOTAL				S/. 1,500.00
Estrategia 2	Actividades	Responsable	Periodicidad	Presupuesto
Implementar un desarrollo sostenible dentro de la empresa en beneficio de nuestra comunidad	Capacitación al personal, en temas relacionados a la sostenibilidad empresarial	Administradora	Trimestral	S/. 2,000.00
TOTAL				S/. 2,000.00
Estrategia 3	Actividades	Responsable	Periodicidad	Presupuesto
Fortalecer la gestión sostenible dentro de la empresa utilizando herramientas tecnológicas que ayuden a preservar el medio ambiente	Utilizar un transporte sostenible mediante scooter eléctricos, bicicletas, caminantes.	Jefe de Operaciones	Semestral	S/ 7,000. 00
TOTAL				S/ 7,000. 00
PRESUPUESTO TOTAL				S/ 10, 500.00

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Arango Serna M., Gómez Marín C., Serna Urán C. (2017) “Modelos Logísticos aplicados en la distribución urbana de mercancías” en su Revista EIA Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/1492/149255960004.pdf>

Baimyrzaeva, M. (2018). Beginners' Guide for Applied Research Process: What Is It, and Why and How to Do It? [Guía para principiantes sobre el proceso de investigación aplicada: ¿Qué es, por qué y cómo hacerlo?]. UCENTRALASIA (4), 2-46.

Bonett, D. y Wright, T. (2014). Cronbach's alpha reliability: Interval estimation, hypothesis testing, and sample size planning [Fiabilidad alfa de Cronbach: Estimación de intervalos, pruebas de hipótesis y planificación del tamaño de la muestra]. Journal of Organizational Behavior, 1-13

Brandimarte, P. & Zotteri, G. 2007. *Introduction to distribution logistics*. Hoboken, N.J: Wiley-Interscience. (Chapters 1-5).

Businessdictionary. Physical Distribution Definition. <http://www.businessdictionary.com/definition/physical-distribution.html>. Accessed on 3 April 2017.

Castellano, A. (2015) “Logística Comercial Internacional”. Ediciones Ecoe

Carrasco, S. (2006). Metodología de la investigación científica. Editorial San Marcos, Lima.

Carrillo-Guerrero, R. (2017). Manual de canales de distribución del Perú.

Condori Huanacuni, W., & Machaca Huanca, M. H. (2021). Evaluación de la gestión sostenible de residuos sólidos en la provincia del Collao.

Da Silva, T., Vega A., Cibao P., De Suarez, M. (2016) Eco mensajería - Un mundo mejor en cada entrega, Revista Factor de Éxito Santo Domingo, N°3 18-19
https://assets.revistafactordeexito.com/magazine/editions/3/29a169ad17bb41ad922c7f4e47975ad8_pdf.pdf?v=1606714994

Del Río, D., (2013) “*Diccionario-glosario de metodología de la investigación social*”, Editorial UNED, M10 1 - 391 pág.

Flynn, A. y Sherianne, S. (2019). *Transforming Research Methods in the Social Sciences* [Transformando los métodos de investigación en las ciencias sociales]. Wits University Press.

Gonzales, N. (2020). *Approaching the Future 2020 report presented. RRHHDigital.*

Heale, R. y Twycross, A. (2015). Validity and reliability in quantitative Studies [Validez y confiabilidad en estudios cuantitativos]. *Evid Based Nurs J*, 18 (3).

Hinemann K. (2003) *Introducción de la Investigación empírica* Editorial Paidotribo Barcelona España 1ra edición

Henríquez, G., Cardona, D., Rada, J. Robles, N. (2018) “Medición de Tiempos en un Sistema de Distribución bajo un Estudio de Métodos y Tiempos” (artículo científico) de las Universidades de la Costa, Libre de Cartagena, de Guajira y el Programa de Administración de empresas, recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000600277

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). México D. F., México: McGraw-Hill.

Kuznik, A., Hurtado, A. & Espinal, A. (2010) “Características metodológicas”. *MonTI. Monografías de Traducción e Interpretación*, 2 (1), 315 pág.

Leeman, J. (2016). *Censuses and Large-Scale Surveys in Language Research.*

Locano, F. (2013). *Gestión empresarial y desarrollo sostenible. Revista Universidad Y Empresa*, 2(2), 42-57. Recuperado a partir de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/2756>

López, I. (2020) "El liderazgo social para un futuro sostenible: Estrategias Sostenibles" Agosto, 2020.https://es.linkedin.com/company/canvas-estrategias-sostenibles?trk=public_profile_topcard_current_company

López-Roldán, P.; Lozares, C. (2008). La construcción de la muestra. En IERMB, El trabajo de campo de la Encuesta de condiciones de vida y hábitos de la población de Cataluña, 2006.

Loredo, N (2018) "Comportamiento de indicadores de gestión sostenible en la Empresa Pesquera de Camagüey en el período 2014-2018" (artículo científico) de la Universidad de Camagüey, Camagüey, Cuba

Morcillo, J. (2018). Sostenibilidad en la cadena de suministro. Revista de Ciencias de la gestión. (N° 3), 2018 pp.

Muñoz, C., (2015) "Research Methodology", Oxford University Press, 2015 M10 1 - 432 pp. p.125.

Otsetova A. & Dudin E. (2019) A study of courier services market in Bulgaria. International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences. 6 (8) 85-100

Romero, M. (2019) "Management of global distribution systems" «The World's Most Sustainable Companies, 2018». Forbes. 23 de enero de 2018. Vallespín, IC Editorial, 2019

Romero, M. & Vallespín, M. (2019) Gestión de sistemas de distribución global (GDS). HOTT004PO IC Editorial

Tantalean, M. (2015) "El alcance de las investigaciones jurídica. Avances" pág. 221-236 recuperado de <http://revistas.upagu.edu.pe/index.php/AV/article/view/173>.

Tarciso, B., (2006) "Metodología de la Investigación", Universidad Católica Andrés, 291 pág. p. 84

Sabino, C. (1996) El proceso de investigación, Lumen-Humanitas, Bs.As.

Senam, N. y Akpan, U. (2014). The survey communication research [La investigación de la comunicación de la encuesta]. International Journal of Education and Research, 2 (10), 461-478.

Severo, E., De Guimaraes, J. y Dorion, E. (2018) Cleaner production, social responsibility and eco-innovation: Generations perception for a sustainable future. *Journal of Cleaner Production*, 186(1), 91-103. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S095965261830790X>.

Schutz, H. G., & Rucker, M. H. (1975). A comparison of variable configurations across scale lengths: An empirical study. *Educational and Psychological Measurement*, 35(2), 319–324. <https://doi.org/10.1177/001316447503500210>

UN. (2015). *Transforming our world: The 2030 Agenda for sustainable development*. New York: UN.

Vara, A. (2012) “Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa” pág. 56. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad San Martín de Porres. Lima. Manual electrónico disponible en internet: www.aristidesvara.net

Vera, G., & Fernandes, L. F. (2017). *Gestão sustentável dos Resíduos Sólidos Urbanos em São Tomé e Príncipe: Contributos da Educação Ambiental Sustainable Management of Urban Solid Waste in São Tomé and Príncipe: Contributions of Environmental Education*.

Veritas, F. (2011). *Logística Integral* 2da Edición Fundación Confederal, Madrid.

Victoria Pichilingue, F., & Mamani Salcedo, B. L. (2017). *Gestión municipal para el desarrollo sostenible*. Big Bang Faustiniiano, 6(1). <https://doi.org/10.51431/bbf.v6i1.49>.

West, Alan. (1991) “Gestión de la distribución comercial”. Ediciones Díaz de Santos

ANEXOS

Matriz de Operacionalidad de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Gestión Sostenible	Según Lozano (2013), declara que toda organización tiene responsabilidades económicas, sociales y ambientales de participar produciendo riquezas, bienes y servicios adecuados a las necesidades sociales, y además trabajar para encontrar soluciones a las dificultades del medio ambiente y la humanidad para lograr ser exitoso, las empresas que no trabajen con los recursos que ofrece la naturaleza no tendrán ventajas competitivas en el futuro y estarán destinadas al fracaso. (pág. 57).	La Gestión Sostenible se aplica en las organizaciones buscando equilibrar la operabilidad de las organizaciones con el buen uso de los recursos naturales para futuras generaciones.	La sostenibilidad ambiental	Diversidad biológica Recursos naturales Recursos energéticos	Ordinal	Cuantitativa
			La sostenibilidad social	Control Desarrollo Cultural Valores		
			La sostenibilidad económica	Desarrollo Económico		
			La sostenibilidad ética	Libertad Respeto Derechos Humanos		
Distribución de mensajería	Según (Castellano, 2015) declara que la distribución física es el desplazamiento de productos en la cantidad requerida, a un bajo costo, en el tiempo acordado con una óptima calidad, logrando así satisfacer las necesidades del consumidor final. (pág. 17).	La distribución, es la acción de llevar un producto a un consumidor final, en el lugar y momento establecido previamente logrando así que la distribución sea exitosa.	Calidad de servicio	Confiabilidad Rapidez Frecuencia Imagen Eficiencia	Ordinal	Cuantitativa
			Tiempo	Duración de Entrega		
			Costos	Transporte Empaque		

Encuesta

La presente encuesta tiene como propósito conocer su apreciación sobre la gestión sostenible orientado a la mejora de distribución de mensajería en la empresa RBB Express Way EIRL Callao, y así diseñar una propuesta ambiental para mejorar la gestión administrativa.

La información recogida tiene carácter privado y se utilizara solo para efecto de esta investigación, por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

Instrucciones:

Lea detenidamente cada pregunta y luego marque con una **X** la respuesta que crea usted conveniente.

Agradeciéndole de antemano su colaboración

1. Datos generales

1.1 ¿A qué género pertenece?

- a) Masculino b) Femenino

1.2 ¿Qué edad tiene usted?

- a) De 18 a 25
b) De 26 a 35
c) De 36 a 45
d) De 46 a mas

1.3 ¿Cuál es su Grado de Instrucción?

- a) Secundaria
b) Superior Técnico
c) Superior Universitario
d) Estudios incompleto
e) Otros

1.4 ¿Su lugar de residencia?

- a) Urbanización
b) AA. HH
c) Condominios
d) Pueblo Joven
e) Otros

- 1 ¿Considera que la empresa RBB Express Way EIRL tiene planes de acción para proteger la diversidad biológica?
- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
- 2 ¿Considera usted que la empresa RBB Express Way EIRL busca implementar acciones en sus operaciones para el cuidado de los recursos naturales?
- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
- 3 ¿Considera que la empresa RBB Express Way EIRL mantiene el buen uso de los recursos energéticos?
- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
- 4 ¿Cree que los colaboradores de la empresa RBB Express Way EIRL implantan un adecuado control de los documentos y/o paquetes?
- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
- 5 ¿Considera usted que la empresa RBB Express Way EIRL contribuye con el desarrollo cultural de la sociedad?
- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
- 6 ¿Considera usted que la empresa RBB Express Way EIRL tiene los valores corporativos bien identificados?
- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
- 7 ¿Cree usted que la empresa RBB Express Way EIRL podría mantener su desarrollo económico mediante una gestión sostenible?
- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
- 8 ¿Siente usted que tiene la libertad de opinar sobre los procesos de la empresa RBB Express Way EIRL?
- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
- 9 ¿Cree usted que los motorizados brindan un trato de respeto a la hora de realizar las entregas?
- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
- 10 ¿Considera usted que la empresa RBB Express Way EIRL estimula al cumplimiento de los derechos humanos?
- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
- 11 ¿Considera usted que nuestro servicio cumple con todas las normas de confiabilidad?
- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
- 12 ¿Considera Ud que el servicio que brinda la empresa RBB Express Way EIRL se realiza con rapidez?
- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
- 13 ¿Utiliza con frecuencia el servicio de la empresa RBB Express Way EIRL?
- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
- 14 ¿Considera atrayente la imagen que proyecta la empresa RBB Express Way EIRL?
- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

15 ¿Considera usted que los motorizados de la empresa RBB Express Way EIRL realiza su trabajo con eficiencia?

a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

16 ¿Considera que la duración de entrega en nuestro servicio es oportuna?

a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

17 ¿Cree que el medio de transporte que utilizamos es el adecuado para el servicio que brindamos?

a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

18 ¿Encuentra alguna deficiencia en el empaque que colocamos a su producto para su entrega?

a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

PROPUESTA DE GESTIÓN SOSTENIBLE PARA MEJORAR LA DISTRIBUCIÓN DE MENSAJERÍA DE LA EMPRESA RBB EXPRESS WAY EIRL CALLAO 2021

AUTORES: ALBARRACIN PEREZ, DIANA LUZ
HUAYLLASROMERO, NATALIA BEATRIZ

TITULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA DE FORMULACION DE PROPUESTA DE GESTIÓN SOSTENIBLE PARA MEJORAR LA DISTRIBUCIÓN DE MENSAJERÍA EN LA EMPRESA RBB EXPRESS WAY EIRL CALLAO 2021.

CRITERIOS:

(C): CORRECTO - (I): INCORRECTO - (D): DEJAR - (M): MODIFICAR - (E): ELIMINAR

Nº Items	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los items.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observación D- M- E
	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		

Fecha: 25 de noviembre 2020

EVALUADOR: Mgtr. Julio Cesar Becar Mendoza

Profesión : Administrador y Contador Público

Centro Laboral : Universidad Federico Villareal

Especialista en el área : Docencia Universitaria

OBSERVACIONES: Es un Instrumento de recojo de Información

Innovador



DNI07940145

FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

PROPUESTA DE GESTIÓN SOSTENIBLE PARA MEJORAR LA DISTRIBUCIÓN DE MENSAJERÍA DE LA EMPRESA RBB EXPRESS WAY EIRL CALLAO 2021

AUTORES: ALBARRACIN PEREZ, DIANA LUZ
HUAYLLASROMERO, NATALIA BEATRIZ

TÍTULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA DE FORMULACION DE PROPUESTA DE GESTIÓN SOSTENIBLE PARA MEJORAR LA DISTRIBUCIÓN DE MENSAJERÍA EN LA EMPRESA RBB EXPRESS WAY EIRL CALLAO 2021.

CRITERIOS:

(C): CORRECTO - (I): INCORRECTO - (D): DEJAR - (M): MODIFICAR - (E): ELIMINAR

Nº Items	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los items.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observación D- M- E
	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		

Fecha: 25 de noviembre 2020

EVALUADOR : Lic. Milana Egusquiza Biedon

Profesión : Administradora

Centro Laboral : Congreso de la República

Especialista en el área : Área de Imprenta

OBSERVACIONES: Sería recomendable aplicar el proyecto de sostenibilidad.

SUGERENCIAS:



DNI 08610349

FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

PROPUESTA DE GESTIÓN SOSTENIBLE PARA MEJORAR LA DISTRIBUCIÓN DE MENSAJERÍA DE LA EMPRESA RBB EXPRESS WAY ERL CALLAO 2021

AUTORES: ALBARRACIN PEREZ, DIANA LUIZ
HUAYLASROMERO, NATALIA BEATRIZ

TÍTULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA DE FORMULACIÓN DE PROPUESTA DE GESTIÓN SOSTENIBLE PARA MEJORAR LA DISTRIBUCIÓN DE MENSAJERÍA EN LA EMPRESA RBB EXPRESS WAY ERL CALLAO 2021.

CRITERIOS:

(C) CORRECTO - (I) INCORRECTO - (D) DEJAR - (M) MODIFICAR - (E) ELIMINAR

N° ítem	Presentación		Ortografía redacción clara y precisa con los ítems		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observación D- M- E
	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		

Fecha: 25 de noviembre 2020

EVALUADOR: Mgr. Rafael Lopez Landauro

Profesión: Administrador

Centro Laboral: Universidad César Vallejo

Especialista en el área: Gestión de Organizaciones

OBSERVACIONES: Es un instrumento de recojo de información innovador

SUGERENCIAS: Para futuras investigaciones programar otros instrumentos cualitativos

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 08273208

CONFIABILIDAD DE LAS VARIABLES

ESCALA: GESTIÓN SOSTENIBLE

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

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

ALFA DE CROMBACH

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	10

Interpretación: Se realizó el análisis de confiabilidad del presente trabajo de investigación utilizando el programa SPSS versión 26.0, obteniendo resultados del índice de ,917 el cual da resultado que es confiable.

ESCALA: DISTRIBUCIÓN DE MENSAJERÍA

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

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

ALFA DE CROMBACH

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	8

Interpretacion: Se realizo el analisis de confiabilidad del presente trabajo de investigacion utilizando el programa SPSS version 26.0, obteniendo resultados del indice de ,847 el cual da resultado que es confiable.



RBBEXPRESSWAYEIRL

Av. Guardia Chelaca N° 1017 - Callao
Tlx: (01)3064049-6567631
Celular: 950 300 299
Email: info@rbbexpressway.com
web: www.rbbexpressway.com
siguenosfacebook: @courierbb

Oficio N°. 028 – 2020

Srtas.:

Albarracin Perez, Diana Luz

Huayllas Romero, Natalia Beatriz

Asunto: Respuesta a solicitud - Permiso para realizar su trabajo de investigación

Tengo a bien dirigirme a ustedes para saludarlas en nombre de mi representada, **RBB EXPRESS WAY EIRL**.

En atención al documento presentado por ustedes el día 9 de octubre de 2020 Solicitando permiso para realizar su trabajo de investigación «Propuesta de gestión sostenible para mejorar la distribución de mensajería en la empresa **RBB EXPRESS WAY EIRL Callao 2021**» mi persona **DA POR ACEPTADA** la petición solicitada. A fin de contribuir con su investigación la cual es un aporte importante a la sociedad.

Sin otro particular quedo de Ud.

Callao 14 de octubre 2020

Atentamente

Ricardo Benites Barrientos

Gerente General

RBBEXPRESSWAYEIRL

TABLAS DE RESULTADO

Tabla 7: Resultados obtenidos de la Ficha Informativa de los clientes de la empresa RBB Express Way EIRL Callao 2020 distribución según Sexo.

Distribución de la Muestra según Sexo		
Género	fi	%
Masculino	12	34.30%
Femenino	23	65.70%
Total	35	100%

Tabla 8: Resultados obtenidos de la Ficha Informativa de los clientes de la empresa RBB Express Way EIRL Callao 2020 distribución según Edad

Distribución de la Muestra según Edad		
Edad	fi	%
De 18 a 25	1	2.9%
De 26 a 35	11	31.4%
De 36 a 45	15	42.9%
De 46 a más	8	22.9%
Total	35	100%

Tabla 9: Resultados obtenidos de la Ficha Informativa de los clientes de la empresa RBB Express Way EIRL Callao 2020 distribución según Grado de Instrucción

Distribución de la Muestra según Grado de Instrucción		
Instrucción	fi	%
Secundaria	0	0.0%
Superior Técnico	7	20.0%
Superior Universitario	26	74.3%
Estudios Incompletos	2	5.7%
Total	35	100%

Tabla 10: Resultados obtenidos de la Ficha Informativa de los clientes de la empresa RBB Express Way EIRL Callao 2020 distribución según Residencia

Distribución de la Muestra según Lugar de Residencia		
Residencia	fi	%
Urbanización	24	68.6%
AAHH	1	2.86
Condominios	10	28.6%
Pueblo joven	0	0
Otros	0	0.0%
Total	35	100%

Tabla 11: ¿Considera que la empresa RBB Express Way EIRL tiene planes de acción para proteger la diversidad biológica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	5,7	5,7	5,7
	Casi Siempre	8	22,9	22,9	28,6
	A veces	10	28,6	28,6	57,1
	Casi Nunca	14	40,0	40,0	97,1
	Nunca	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Tabla 12: ¿Considera usted que la empresa RBB Express Way EIRL busca implementar acciones en sus operaciones para el cuidado de los recursos naturales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	5,7	5,7	5,7
	Casi Siempre	9	25,7	25,7	31,4
	A veces	8	22,9	22,9	54,3
	Casi Nunca	13	37,1	37,1	91,4
	Nunca	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Tabla 13: ¿Considera que la empresa RBB Express Way EIRL mantiene el buen uso de los recursos energéticos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	8,6	8,6	8,6
	Casi Siempre	13	37,1	37,1	45,7
	A veces	6	17,1	17,1	62,9
	Casi Nunca	11	31,4	31,4	94,3
	Nunca	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Tabla 14: ¿Cree que los colaboradores de la empresa RBB Express Way EIRL implantan un adecuado control de los documentos y/o paquetes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	11,4	11,4	11,4
	Casi Siempre	11	31,4	31,4	42,9
	A veces	8	22,9	22,9	65,7
	Casi Nunca	8	22,9	22,9	88,6
	Nunca	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Tabla 15: ¿Considera usted que la empresa RBB Express Way EIRL contribuye con el desarrollo cultural de la sociedad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	14,3	14,3	14,3
	Casi Siempre	11	31,4	31,4	45,7
	A veces	8	22,9	22,9	68,6
	Casi Nunca	7	20,0	20,0	88,6
	Nunca	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Tabla 16: ¿Considera usted que la empresa RBB Express Way EIRL tiene los valores corporativos bien identificados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	17,1	17,1	17,1
	Casi Siempre	11	31,4	31,4	48,6
	A veces	10	28,6	28,6	77,1
	Casi Nunca	7	20,0	20,0	97,1
	Nunca	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Tabla 17: ¿Cree usted que la empresa RBB Express Way EIRL podría mantener su desarrollo económico mediante una gestión sostenible?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	14,3	14,3	14,3
	Casi Siempre	10	28,6	28,6	42,9
	A veces	6	17,1	17,1	60,0
	Casi Nunca	10	28,6	28,6	88,6
	Nunca	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Tabla 18: ¿Siente usted que tiene la libertad de opinar sobre los procesos de la empresa RBB Express Way EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	17,1	17,1	17,1
	Casi Siempre	7	20,0	20,0	37,1
	A veces	7	20,0	20,0	57,1
	Casi Nunca	10	28,6	28,6	85,7
	Nunca	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Tabla 19: ¿Cree usted que los motorizados brindan un trato de respeto a la hora de realizar las entregas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	17,1	17,1	17,1
	Casi Siempre	9	25,7	25,7	42,9
	A veces	11	31,4	31,4	74,3
	Casi Nunca	4	11,4	11,4	85,7
	Nunca	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Tabla 20: ¿Considera usted que la empresa RBB Express Way EIRL estimula al cumplimiento de los derechos humanos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	20,0	20,0	20,0
	Casi Siempre	7	20,0	20,0	40,0
	A veces	11	31,4	31,4	71,4
	Casi Nunca	7	20,0	20,0	91,4
	Nunca	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Tabla 21: ¿Considera usted que nuestro servicio cumple con todas las normas de confiabilidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	22,9	22,9	22,9
	Casi Siempre	11	31,4	31,4	54,3
	A veces	4	11,4	11,4	65,7
	Casi Nunca	8	22,9	22,9	88,6
	Nunca	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Tabla 22: ¿Considera Ud que el servicio que brinda la empresa RBB Express Way EIRL se realiza con rapidez?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	14,3	14,3	14,3
	Casi Siempre	9	25,7	25,7	40,0
	A veces	9	25,7	25,7	65,7
	Casi Nunca	7	20,0	20,0	85,7
	Nunca	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Tabla 23: ¿Utiliza con frecuencia el servicio de la empresa RBB Express Way EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	8,6	8,6	8,6
	Casi Siempre	8	22,9	22,9	31,4
	A veces	10	28,6	28,6	60,0
	Casi Nunca	12	34,3	34,3	94,3
	Nunca	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Tabla 24: ¿Considera atrayente la imagen que proyecta la empresa RBB Express Way EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	14,3	14,3	14,3
	Casi Siempre	7	20,0	20,0	34,3
	A veces	12	34,3	34,3	68,6
	Casi Nunca	7	20,0	20,0	88,6
	Nunca	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Tabla 25: ¿Considera usted que los motorizados de la empresa RBB Express Way EIRL realiza su trabajo con eficiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2Válido	Siempre	5	14,3	14,3	14,3
	Casi Siempre	8	22,9	22,9	37,1
	A veces	11	31,4	31,4	68,6
	Casi Nunca	9	25,7	25,7	94,3
	Nunca	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Tabla 26: ¿Considera que la duración de entrega en nuestro servicio es oportuna?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	20,0	20,0	20,0
	Casi Siempre	7	20,0	20,0	40,0
	A veces	9	25,7	25,7	65,7
	Casi Nunca	7	20,0	20,0	85,7
	Nunca	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Tabla 27: ¿Cree que el medio de transporte que utilizamos es el adecuado para el servicio que brindamos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	22,9	22,9	22,9
	Casi Siempre	9	25,7	25,7	48,6
	A veces	7	20,0	20,0	68,6
	Casi Nunca	8	22,9	22,9	91,4
	Nunca	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Tabla 28: ¿Encuentra alguna deficiencia en el empaque que colocamos a su producto para su entrega?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	8,6	8,6	8,6
	Casi Siempre	1	2,9	2,9	11,4
	A veces	10	28,6	28,6	40,0
	Casi Nunca	15	42,9	42,9	82,9
	Nunca	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	