

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES



TESIS

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE SUPERVISIÓN DE UNIDADES DE TRANSPORTE
DE CARGA DE BIENES PERECIBLES PARA LA EXPORTACIÓN Y SU INCIDENCIA EN
LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (EXPORTADOR), DEL ÁREA DE EXPORTACIONES
MARÍTIMAS DE LA EMPRESA A.HARTRODT**

PRESENTADO POR EL BACHILLER

ANTHONY JOEL ELIOT AVALOS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES**

LIMA, PERÚ

2018

A mis padres y hermana, por ser mis motivaciones para cada día superarme y enseñarme que siempre los tendré a mi lado aunque ya sea un adulto. Gracias papás por siempre cuidarme y estar al tanto de mí en cada hora del día! A mi abuelito Guillermo, por ser siempre ese abuelito que todos anhelamos tener y nunca quisiéramos perder. A mi Nathita, por ser una novia que me llena de bendiciones; siempre me has dado la seguridad que necesito y me haces recordar que no hay nada más bonito que lograr nuestros sueños juntos. Finalmente, a mi ángel que está en el cielo, mi tío Luis; tu último consejo hacia mí, fue que logre mi titulación y para ti va este logro. Gracias por ser ese ángel quien siempre me ha demostrado que de alguna u otra manera siempre ha estado conmigo para hacerme sentir que todo es menos difícil si estoy con Dios, siendo a él finalmente a quien agradezco por todo lo que me viene dando.

Agradecimientos

A mi tío Aldo Eliot, por ser mi primer asesor, quien me motivó a iniciar este reto e instruyó durante todo este trabajo. Gracias tío por ayudarme tanto! A mi asesor y amigo, Esteban Ñopo, a quien tuve la bendición de conocer, ya que me brindó todo el apoyo y exigencia que requiere este trabajo de investigación.

Introducción

La alta demanda de nuestras exportaciones hacia el mercado internacional ha generado que el trabajo en las empresas de comercio exterior (agencias de carga internacional) se incremente, llegando en muchos casos a no cumplir con los servicios solicitados por el cliente. Ante esta situación, se toma como caso real, la situación que a diario enfrenta el área de exportaciones marítimas de la empresa de carga A.Hartrodt Perú S.A.C.,

En el capítulo I, se detalla la realidad problemática de la empresa, donde se observa la falta de un sistema de supervisión de unidades de transporte en el área de la empresa en estudio; por ello, se elabora diagramas de flujos para entender el funcionamiento del área. El capítulo II, detalla los antecedentes de la investigación y el marco teórico, citando autores como Abello, que es el principal sustento teórico para el presente trabajo.

El capítulo III, define como hipótesis general que la satisfacción del cliente (exportador) está asociada al sistema de supervisión de unidades de transporte de carga de bienes perecibles para la exportación. En los capítulos IV y V, se muestra los resultados obtenidos, luego de realizar encuestas a los clientes (exportadores).

Este trabajo presenta como objetivo principal determinar cómo un sistema de supervisión de transporte de carga de bienes perecibles para la exportación, dentro del área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C. incide en la satisfacción del cliente (exportador), el cual ha sido desarrollado a lo largo del presente trabajo.

Índice

Contenido	Pág.
Dedicatoria	
Agradecimientos	
Introducción	iv
Índice	v
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
Capítulo I	1
1. Planteamiento del Estudio	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	10
1.2.1 Problema Principal	10
1.2.2 Problemas Secundarios	11
1.3 Objetivos de la investigación	11
1.3.1 Objetivo General	11
1.3.2 Objetivos Específicos	12
1.4 Delimitación de la Investigación	12
1.4.1 Delimitación Temporal	12
1.4.2 Delimitación Espacial	13

1.4.3 Delimitación Social	13
1.4.4 Delimitación Conceptual	14
1.5 Justificación e Importancia de la Investigación	14
1.6 Limitaciones de la Investigación	15
Capítulo II	16
2. Marco Teórico y Conceptual	16
2.1 Antecedentes de la Investigación	16
2.2 Marco Histórico	20
2.3 Marco Legal	22
2.4 Marco Teórico	25
2.5 Marco Conceptual	44
Capítulo III	53
3. Hipótesis de la Investigación	53
3.1 Hipótesis General	53
3.2 Hipótesis Específicas	53
Capítulo IV	54
4. Marco Metodológico	54
4.1 Método de la investigación	54
4.2 Diseño de la investigación	55
4.3 Población y muestra de la investigación	55
4.4 Variables de la investigación	57
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
4.6 Procedimiento y recolección de datos	58

4.7 Técnicas de procesamiento de análisis de datos	59
Capítulo V	60
5. Resultados obtenidos	60
5.1 Presentación y análisis de los resultados	60
5.2 Análisis e interpretación de los resultados	60
Conclusiones	88
Recomendaciones	91
Referencias	93
Apéndice	96

Lista de tablas

Contenido	Pág.
Tabla 1 Contenedores trabajados por campaña según tipo de exportador por la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C.	6
Tabla 2 Contenedores aproximados trabajados por el equipo de monitoreo de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C. por semana.....	7
Tabla 3 Tabla de servicios con incidencias Periodo Nov-Dic 2017	9
Tabla 4 Tabla variable de la investigación.....	57
Tabla 5 Encuesta	65
Tabla 6 Encuesta	66
Tabla 7 Encuesta	67
Tabla 8 Encuesta	68
Tabla 9 Encuesta	69
Tabla 10 Encuesta	70
Tabla 11 Encuesta	71
Tabla 12 Encuesta	72
Tabla 13 Encuesta	73
Tabla 14 Encuesta	74
Tabla 15 Encuesta	75
Tabla 16 Encuesta	76
Tabla 17 Encuesta	77
Tabla 18 Encuesta	78

Tabla 19 Encuesta	79
Tabla 20 Encuesta	80
Tabla 21 Encuesta	81
Tabla 22 Encuesta	82
Tabla 23 Encuesta	83
Tabla 24 Encuesta	84
Tabla 25 Encuesta	85
Tabla 26 Encuesta	86
Tabla 27 Encuesta	87

Lista de figuras

Contenido	Pág.
Figura 1 Organigrama del equipo de monitoreo de la empresa a.hartrodt Perú S.A.C. (Fuente: Elaboración propia).....	4
Figura 2 Procedimiento técnica de análisis de contenido (Fuente: Elaboración propia)	58
Figura 3 Procedimiento para el desarrollo de las encuestas (Fuente: Elaboración propia).....	58
Figura 4 Datos obtenidos del SPSS (Fuente: Elaboración propia)	62
Figura 5 Fuente: SPSS	65
Figura 6 Fuente: SPSS	66
Figura 7 Fuente: SPSS	67
Figura 8 Fuente: SPSS	68
Figura 9 Fuente: SPSS	69
Figura 10 Fuente: SPSS	70
Figura 11 Fuente: SPSS	71
Figura 12 Fuente: SPSS	72
Figura 13 Fuente: SPSS	73
Figura 14 Fuente: SPSS	74
Figura 15 Fuente: SPSS	75
Figura 16 Fuente: SPSS	76
Figura 17 Fuente: SPSS	77
Figura 18 Fuente: SPSS	78
Figura 19 Fuente: SPSS	79

Figura 20 Fuente: SPSS	80
Figura 21 Fuente: SPSS	81
Figura 22 Fuente: SPSS	82
Figura 23 Fuente: SPSS	83
Figura 24 Fuente: SPSS	84
Figura 25 Fuente: SPSS	85
Figura 26 Fuente: SPSS	86
Figura 27 Fuente: SPSS	87

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general demostrar cómo un sistema de supervisión de unidades de transporte de carga de bienes perecibles para la exportación dentro del área de exportaciones marítimas de la empresa en estudio, incide en la satisfacción del cliente (exportador). Durante el estudio se ha podido percibir que el equipo de monitoreo no cuenta con una forma clara de trabajo y presenta falta de supervisión hacia sus proveedores de unidades de transporte, lo cual impide brindar un mejor servicio al cliente (exportador).

El capítulo I, detalla cómo ha ido evolucionando la forma de trabajo de la empresa desde el año 2015 hasta el 2017. Dado que la empresa no cuenta con flujogramas de las actividades que desarrollan, se ha elaborado un flujograma para cada año; así como un nuevo flujograma propuesto. El capítulo II, detalla otras tesis que mantienen relación, que son de utilidad para este trabajo de investigación. Además, se cita autores como Abello, cuya fundamentación teórica, da sustento a la presente investigación.

En el capítulo III, se define como hipótesis general que la satisfacción del cliente (exportador) está asociada al sistema de supervisión de unidades de transporte de carga de bienes perecibles para la exportación. Esta hipótesis es sustentada en los capítulos IV y V, a través de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los clientes (exportadores).

Palabras claves: Exportaciones marítimas de perecibles, Sistema de supervisión, Satisfacción del cliente.

Abstract

The present research work has as a general objective how a system of supervision of units of transport of perishable goods for export within the area of maritime exports of the company under study, affects the satisfaction of the client (exporter). During the study, it was perceived that the monitoring team does not have a clear way of working and presents a lack of supervision for its transport unit suppliers, which prevents it from providing a better service to the client (exporter).

Chapter I, details how the way of working of the company has evolved from 2015 to 2017. Since the company does not have the flowchart of the activities that are developed, a flow chart has been elaborated for each year; as well as a new proposed flow chart. Chapter II, details other related theses that are useful for this research work. In addition, authors like Abello are mentioned, whose theoretical foundation supports the present investigation.

In Chapter III, it is defined as a general hypothesis that customer satisfaction is associated with the system of supervision of cargo transport units of perishable goods for export. This hypothesis is supported in chapters IV and V, through the results obtained from the surveys made to customers (exporters).

Keywords: Maritime exports of perishables, Supervision system, Customer satisfaction.

Capítulo I

1. Planteamiento del Estudio

1.1 Descripción de la realidad problemática

La empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., tiene como objetivo ofrecer una completa gama de soluciones de logística, que incluye el servicio de transporte de carga internacional para importaciones y exportaciones.

Dentro de los servicios que brinda la mencionada empresa, se encuentra el servicio tercerizado de transporte de carga de bienes perecibles para la exportación, el cual consiste en trasladar la mercancía del exportador, desde su planta de carga, hacia el puerto del Callao.

El área de Operaciones de Exportaciones Marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C. se encarga de coordinar la contratación de unidades de transporte de carga desde un punto hacia otro (planta del cliente – puerto /terminales extra portuarios), con el fin de poder llevar bienes perecibles para la exportación.

En ese caso, el cliente es quien decide si el contenedor lleno se dirige al puerto o al terminal extra portuario. En caso el contenedor se direcciona al puerto, este puede ingresar a uno de los dos que operan en el país: DPW CALLAO S.R.L. o APM TERMINALS

CALLAO S.A. Caso contrario, el cliente decide direccionarlos a un terminal extra portuarios, tales como: Unimar, Tramarsa, Alconsa, Licsa entre otros. La diferencia de ingresar un contenedor al extraportuario, es que el terminal, es quien transporta el contenedor al puerto. Estas elecciones son elegidas por el cliente (exportador) en base a negociaciones comerciales previas a la campaña.

El servicio se inicia cuando se da la confirmación de retiro de uno o varios contenedores vacíos que pertenecen a un terminal de retiro de contenedores y que están ubicados en el Puerto del Callao; y son trasladados por unidades de transporte a la planta de carga del exportador. Es en esta parte del proceso, donde inicia el monitoreo de las mencionadas unidades, en la cual el colaborador mediante un teléfono móvil y un GPS básico que nos brindan las empresas de transporte contratadas, se encarga de llamar a los conductores de cada unidad en tres fases:

A. La primera fase del monitoreo se da en el control del ingreso de la unidad de transporte de carga al terminal. Esta unidad de transporte de carga está compuesto por un tracto y una carreta, en el cual se coloca el contenedor vacío proporcionado por el terminal.

Previo a esta operación, se verifican tres puntos:

- 1) La realización del pago al responsable del terminal por el servicio del retiro del contenedor vacío.
- 2) La colocación del contenedor vacío sobre la carreta de la unidad contratada.

- 3) La hora de salida de la unidad del terminal. Sobre el particular, el plazo de ejecución de esta primera fase varía según cada caso y no cuenta por el momento con un periodo de tiempo promedio.
- B. La segunda fase es el inicio de la ruta hacia la planta del exportador. Aquí la empresa de transporte contratada envía cada cierto tiempo la ubicación de la unidad al correo electrónico del colaborador de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., Sobre el particular, debe indicarse que en muchos casos, la información enviada está incompleta y no tiene las imágenes del GPS. Asimismo, cuando la unidad se encuentra en ruta en turno noche, se pierde total comunicación, por lo que en muchos casos, las unidades no llegan a la planta a la hora indicada e incluso en algunos casos, el cliente decide devolver el contenedor vacío por no cumplir con la hora establecida y pactada.
- C. Finalmente, la tercera fase se refiere al monitoreo del retorno de la unidad, desde la planta del exportador hacia el puerto del Callao. En esta fase es importante verificar la hora en que la unidad ingresó al puerto. Actualmente, la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C. cuenta con un coordinador y tres asistentes para el monitoreo de las unidades; sin embargo, el resultado es el mismo, ya que el proceso de monitoreo y seguimiento sigue siendo ineficiente, al momento en que se ejecutan varios servicios a la vez. (Ver Apéndice F)

El proceso para el monitoreo de las unidades que brindan el servicio de transporte de carga de perecibles, ha ido cambiando durante el tiempo. Por ejemplo, hace 2 años, cada

operador logístico (Customer Service), tenía dentro de sus funciones, monitorear a las unidades de transporte de carga y era él quien tenía contacto directo con los transportistas y designaba con qué proveedores trabajar de acuerdo a la disponibilidad de unidades (Ver Apéndice G).

Posteriormente para el año 2016, el departamento de operaciones de exportaciones marítimas, contrató un colaborador, el cual estaba a cargo específicamente de buscar los proveedores de transporte y del monitoreo de las unidades de transporte de carga perecible para la exportación, vinculados con todos los operadores logísticos, lo cual originó que tenga una sobre carga de información, no pudiéndola entregar oportunamente a cada operador logístico, el cual la requiere para las coordinaciones a efectuar con el cliente (Ver Apéndice H).

A inicios del mes de Marzo del año 2017, se creó el área de monitoreo, conformado por un coordinador y tres asistentes.

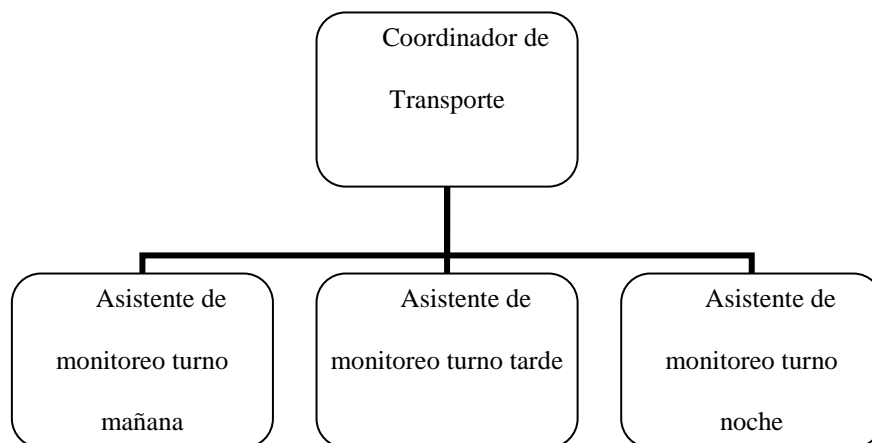


Figura 1 Organigrama del equipo de monitoreo de la empresa a.hartrodt Perú S.A.C. (Fuente: Elaboración propia)

La función del coordinador es elegir los proveedores con quien se trabajará cada operación y verificar que cada servicio haya sido asignado y facturado adecuadamente. Asimismo, está a cargo de alertar al customer service sobre cualquier incidente que pueda suscitarse con la unidad durante el día. Por otro lado, los asistentes, se encargan de enviar los status de las unidades a los correos del cliente y/o customer service (Ver Apéndice I). Cabe resaltar, que el equipo de monitoreo del área de exportaciones marítimas de la empresa en estudio, no se encuentra aún incluida dentro del MOF (Manual de Organización y Funciones) de la empresa.

El incremento del volumen de exportaciones de perecibles hacia el mercado internacional, hace necesario proponer un sistema de supervisión de unidades de transporte de carga de bienes perecibles para la exportación dentro del área de exportaciones marítimas de la empresa en estudio, que incida en la satisfacción del cliente; viéndose esta satisfacción, ligada a cumplir con los horarios establecidos por el cliente (exportador), pues el cliente (exportador) presenta como principales exigencias, que las unidades de transporte lleguen a planta a la hora pactada por el cliente (exportador); y que los contenedores vacíos sean retirados a tiempo de sus terminales extra portuarios. En consecuencia, son muchas las empresas que buscan agencias de carga que brinden el servicio logístico integral para la exportación de sus productos perecibles.

Actualmente, la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C. trabaja con grandes, medianas y nuevas empresas exportadoras. Normalmente, un cliente grande ofrece entre 1200 a 1500 contenedores, los cuales se deben exportar entre dos a tres meses.

En el caso de las medianas empresas, ofrecen entre 300 a 800 contenedores en el mismo periodo de tiempo; por último, las nuevas empresas ofrecen 01 contenedor de manera aleatoria. Es decir, este último cliente no tiene programado el tiempo de duración de su campaña, sólo programa un contenedor en cualquier mes del año y luego no vuelve a solicitar servicios, dado que recién está incursionando en el negocio. (Véase Tabla 01).

Tabla 1

Contenedores trabajados por campaña según tipo de exportador por la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C.

Tipo de cliente (exportador)	Cantidad de contenedores que brindan los clientes por campaña	Periodo de campaña
Grande	1200 a 1500 ctn.	03 meses
Mediano	300 a 800 ctns.	05 a 06 meses
Pequeño	01 ctn.	Cualquier mes del año

Fuente: Elaboración propia

El personal encargado de realizar todas las tareas relacionadas al servicio logístico desde antes del embarque hasta el post embarque, se les denomina Customer Service. En principio, este personal sólo debe realizar las tareas logísticas; no obstante, realiza tareas de facturación e incluso el mismo monitoreo, dado que el volumen de clientes (exportadores) ha aumentado y el personal del área de monitoreo no se da abasto.

Si hablamos de números, podemos indicar que un Customer Service trabaja 30 contenedores semanales (entre los diversos tipos de clientes), llegando a cargar 100

contenedores semanales en campañas altas. En cuanto, al personal del área de monitoreo, podemos presenciar que este equipo debe brindar status de 150 a 180 contenedores por semana, en donde los status deben ser actualizados en un intervalo de 02 horas diariamente, porque así lo requieren el cliente (Véase Tabla 02). Los clientes solicitan recibir status de la ubicación de sus unidades cada dos horas como mínimo.

Tabla 2

Contenedores aproximados trabajados por el equipo de monitoreo de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C. por semana

	N° Contenedores aprox. por semana	N° Customers	Total Ctn. Manejados por team de monitoreo por semana
Época regular	30 contenedores	5	150 ctns.
Época de campaña	100 contenedores	5	500 ctns.

Fuente: Elaboración propia

Este panorama, afecta el servicio de monitoreo de las unidades que se brinda al cliente (exportador), dado que todo el monitoreo de las unidades de los clientes en su totalidad, recaen sobre el equipo de monitoreo.

A diario los colaboradores involucrados en el equipo de monitoreo, deben solicitar a los proveedores de unidades de transporte, vía email o llamada telefónica, los status de las unidades. En consecuencia, la empresa se ve sorprendida con informaciones falsas que son brindadas por parte de los proveedores de transporte. Esta información es transmitida al

cliente, por lo cual, es el cliente quien queda insatisfecho por la información no verídica brindada.

Asimismo, la empresa en estudio, no cuenta con la disponibilidad de unidades de transporte que los proveedores acuerdan al inicio de cada campaña, ya que las unidades, una vez asignadas a diferentes servicios, presentan inconvenientes, tales como: fallas de los equipos GPS de las unidades de transporte que brindan los proveedores, lo cual afecta a la información que se transmite al cliente y no permite ubicar a las unidades que están en ruta; fallas técnicas de las unidades de transporte (algunas de ellas tienen muchos años de antigüedad) antes del retiro del equipo y/o durante el recorrido y al retorno de la unidad, lo cual en muchos casos, hace que la carga se voltee o que los conductores generen accidentes de tránsito.

Esto además, genera que las unidades lleguen a retirar los contenedores de sus terminales extraportuarios respectivos, de manera tardía y en consecuencia, las unidades lleguen tarde a la planta del cliente. Adicionalmente, ya que los GPS de las unidades de los proveedores presentan fallas, el área de monitoreo no pueden enviar el status de manera continua, lo cual quita credibilidad de la información brindada por parte de la empresa hacia el cliente (exportador). Como se observa, son muchos los problemas que se generan a causa del mal estado de las unidades de transporte y sus respectivos GPS.

En resumen, el personal del equipo de monitoreo, realiza estas tareas de forma manual, ya sea vía email o telefónica, lo cual retrasa transmitir la información en tiempo promedio.

Si bien es cierto, que la empresa ha intentado instalar programas que ayuden a ubicar las posiciones de las unidades, este sistema resulta lento y poco amigable, dado que el sistema falla constantemente y no cuenta con un sistema de supervisión de unidades de transporte de carga; y en el 90% de los embarques trabajados, la información del arribo de las unidades es brindado horas después de que la unidad ha llegado a planta. Asimismo, el sistema actual que maneja la empresa, sólo aplica para los proveedores que cuentan con unidades de transporte con equipos GPS incorporados, lo que genera que la empresa siga dependiendo de la información que brinde los proveedores, muchas veces siendo información falsa.

Tabla 3
Tabla de servicios con incidencias Periodo Nov-Dic 2017

Periodo	Servicios con incidencias	Porcentaje	N° Total de servicios
Semana 46	37	56.92	65
Semana 47	41	77.36	53
Semana 48	49	69.01	71
Semana 49	71	82.56	86
Semana 50	68	81.93	83
Semana 51	33	67.35	49
Semana 52	28	87.50	32

Fuente: Elaboración propia

Por lo mencionado, si bien el servicio logístico brindado a los exportadores es bueno y la empresa en estudio viene tratando de probar nuevos mecanismos para la mejora del servicio de monitoreo, se siguen manifestando los mismos problemas y reclamos por parte de los clientes (Ver tabla 3), por lo que en este trabajo de investigación, se brinda una propuesta de un sistema de supervisión de unidades de transporte de carga de bienes perecibles para la exportación dentro de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., el cual involucra elaborar un manual de procedimiento para la supervisión de las unidades de transporte de carga perecible que brindan los proveedores y reordenar las tareas del equipo de monitoreo, a través de la elaboración de un flujograma; el cual incidirá en la satisfacción de los clientes (exportadores).

Para un mejor entendimiento de lo manifestado, se ha elaborado el cuadro de la Matriz de Análisis Causal (MAC). (Ver Apéndice A).

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema Principal

- ¿De qué manera un sistema de supervisión de unidades de transporte de carga de bienes perecibles para la exportación en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., incide en la satisfacción del cliente (exportador)?

-

1.2.2 Problemas Secundarios

- ¿De qué manera una reingeniería de procesos en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., incide en la satisfacción del cliente (exportador)?

- ¿De qué manera un manual de procedimiento en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., incide en la satisfacción del cliente (exportador)?

- ¿De qué manera un control del cumplimiento del manual de procedimiento en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., incide en la satisfacción del cliente (exportador)?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

- Determinar cómo un sistema de supervisión de unidades de transporte de carga de bienes perecibles para la exportación en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., incide en la satisfacción del cliente (exportador).

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar cómo una reingeniería de procesos en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., incide en la satisfacción del cliente (exportador).

- Determinar cómo un manual de procedimiento en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., incide en la satisfacción del cliente (exportador).

- Determinar cómo un control del cumplimiento del manual de procedimiento en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., incide en la satisfacción del cliente (exportador).

1.4 Delimitación de la Investigación

1.4.1 Delimitación Temporal

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el periodo comprendido entre el mes de Agosto hasta Diciembre del año 2017, por considerar ser un periodo que permitirá cumplir con los objetivos planteados.

1.4.2 Delimitación Espacial

La investigación se encuentra en la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C. ubicada en el distrito de Magdalena del Mar, provincia de Lima, departamento de Lima.

1.4.3 Delimitación Social

El aspecto social de la investigación está enfocado en una propuesta de un sistema de supervisión de transporte de carga de bienes perecibles para la exportación en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C. y su incidencia en la satisfacción del cliente (exportador).

El grupo social, objeto de estudio del presente trabajo de investigación, es el personal del área de exportaciones marítimas, que ejecuta el servicio de transporte de carga de bienes perecibles para la exportación contratada por la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C.; así como también los clientes (exportadores). El área de exportaciones marítimas está conformado por 12 colaboradores: 09 personas que se encargan de las tareas relacionadas al servicio logístico de exportación y 03 personas, que se encargan de realizar el seguimiento de las unidades de transporte.

Por otro lado, se ha considerado 50 clientes (exportadores) de la empresa en estudio, el cual se obtuvo de la fórmula de muestro aplicada en el capítulo IV.

1.4.4 Delimitación Conceptual

Línea de investigación: Globalización, Economía, Administración y Turismo

Disciplina: Administración de Negocios Globales.

Área: Exportaciones.

1.5 Justificación e Importancia de la Investigación

La presente investigación se justifica en razón de que actualmente, la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., cuenta con un equipo de colaboradores encargados del monitoreo de las unidades de transporte, el cual viene siendo ineficiente, ya que no cuentan con un sistema de supervisión de unidades de transporte de carga que le brindan sus proveedores, que le facilite trabajar con unidades de transporte y equipos GPS en buen estado para realizar el seguimiento de unidades a tiempo y rápido.

También es importante indicar que proponer un sistema de supervisión de unidades de transporte de carga de bienes perecibles para la exportación, mejora la calidad de servicio brindado a los exportadores, a través del cumplimiento del horario pactado de llegada de la unidad a planta del cliente (exportador) y el retiro oportuno de los contenedores vacíos de los terminales extra portuarios. En resumen, todo lo mencionado incide en la satisfacción del cliente (exportador).

1.6 Limitaciones de la Investigación

En el desarrollo de la investigación se presentaron las siguientes limitaciones. Sin embargo, estas limitaciones no han impedido conseguir los objetivos de la investigación.

- Existen pocos libros que tienen relación con “Sistemas de Supervisión de unidades de transporte de carga perecible para la exportación”, debido a que es un tema nuevo y poco estudiado.
- Pocas tesis enfocadas sobre el “Sistemas de Supervisión de unidades de transporte de carga perecible para la exportación”.

Capítulo II

2. Marco Teórico y Conceptual

2.1 Antecedentes de la Investigación

En el presente capítulo, se hace mención de algunas tesis relacionadas que se acercan al tema en estudio y que mencionan algunas situaciones que se acercan a la realidad problemática de la empresa en mención.

Lara, G. (2014). *Informe de Pasantía A. HARTRODT CHILE S.A.* Universidad Simón Bolívar, Chile. Donde el pasante reconoce y aplica los conocimientos académicos adquiridos; así como desarrolla, cumple y realiza un resumen de las actividades asignadas por la gerencia de la empresa A. HARTRODT S.A. Chile.

Dentro de sus objetivos específicos, esta pasantía buscó que el pasante realice un análisis y comprensión de cada una de las áreas de la empresa; ejecutando diversas operaciones aduaneras para establecer recomendaciones y conclusiones de las diversas etapas desarrolladas en cada área de la empresa.

Cabe resaltar que las áreas estudiadas al interior de esta empresa fueron: importación aérea y marítima, exportación aérea y marítima, servicio al cliente, departamento de

ventas, operaciones de terreno en el aeropuerto internacional de carga Comodoro Arturo Merino Benítez y en la aduana marítima y almacenes de Valparaíso.

Si bien, el área de exportaciones marítimas, fue una de las áreas en estudio, esta solo se enfocó en la realización de actividades, tales como: crear conocimientos de embarque para exportación (Bill of Lading) y corregirlos, responder correos electrónicos a los clientes, declaración de conocimientos de embarque de salida, elaboración de facturas correspondientes a gastos de exportación y registro de exportación de vino. Por lo mencionado, se observa que el tema de investigación para esta tesis, no fue considerada para esta pasantía.

Vergara, M. (2007). *Diseño del manual de procesos y procedimientos del área de Recursos Humanos del ISS, por tipo de seccional de acuerdo a complejidad y tamaño (modelo seccional Cundinamarca y D.C.)*. Universidad de la Salle, Colombia. Se estudia la necesidad de que el área de Recursos Humanos de la ISS Cundinamarca cuente con un diseño de manuales para el mejoramiento de sus procesos.

A partir de ello, este trabajo de investigación tuvo como objetivo principal el diseño de un manual de procesos y procedimientos, identificando a su vez, cada proceso administrativo e identificación de riesgos. Para ello, tuvo dentro de sus objetivos específicos, recopilar la información necesaria para el diseño del manual de procesos y procedimientos, estandarizar los procesos y procedimientos en cada área, proporcionar una herramienta que permita detectar los riesgos e implementar mecanismos de control.

Finalmente, este trabajo consideró dentro de sus resultados esperados: que cada proceso quede debidamente documentado y sea avalado en cada área competente a Recursos Humanos, la aprobación del manual mediante resolución de la Presidencia de la empresa, servir como medio de orientación para el nuevo personal, desempeñar los cargos de una manera eficaz y eficiente; así como, mejorar los tiempos en el desempeño de las actividades realizadas.

Como se puede observar, en este trabajo se habla de dos términos: proceso y procedimiento, siendo este último término, el que se hará énfasis para este trabajo de investigación; es decir, se establecerá los pasos claros que se deberán seguir para la realización de la tarea de supervisión.

Méndez, H. (2003). *Diseño e implementación del manual de procedimientos de una compañía dedicada a la comercialización de productos electrónicos*. Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Se tiene como objetivo implementar un manual de procedimientos para una compañía dedicada a la comercialización de productos electrónicos; mediante la recolección de información de los puestos de trabajo y posterior diseño e implementación del manual.

Esta tesis resulta interesante, ya que dentro de su hipótesis, establece que, mediante la elaboración de un manual de procedimientos, se podrá eliminar el descuido de las actividades correspondientes a cada puesto; mismo hecho que se suscita dentro de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C.

Ayancan, B. & Narváez, S. (2008). *Sistema GPS y bitácora electrónica de móviles*. Universidad Austral de Chile, Chile. Donde se tiene como objetivo principal investigar el sistema GPS, teniendo como objetivos específicos de interés para el presente trabajo de investigación: investigar sobre los tipos de comunicaciones satelitales, describir el funcionamiento de cada uno de los equipos y exponer los aspectos más importantes de los sistemas y tecnologías utilizadas en el sistema GPS.

De tal manera, esta tesis es de suma relevancia, dado que permite a la presente investigación, servir de base para la elaboración de las características que deben tener los equipos GPS de cada unidad contratada.

Finalmente, el proyecto del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN), ‘‘Supervisión del desplazamiento de vehículos de transporte de combustibles dentro de la zona del VRAE a través de equipos GPS’’ (Ver Apéndice E), hace mención a los tipos y características de los equipos GPS, así como la metodología para la selección de unidades de transporte para la supervisión GPS.

Dicha información es relevante para este trabajo de investigación, ya que en conjunto con la tesis mencionada en el punto anterior, servirá para estandarizar los requerimientos mínimos que deben cumplir las unidades de transporte de los proveedores; así como el estado y características mínimas que deben cumplir sus equipos GPS.

2.2 Marco Histórico

Fundada en 1887 en Hamburgo, Alemania como una Agencia de Carga Internacional, A. HARTRODT PERU S.A.C. es una empresa privada administrada por socios.

A.HARTRODT PERU S.A.C. ofrece una completa gama del servicio de transporte de carga internacional para importaciones y exportaciones. Tiene una red de cobertura mundial con más de 170 oficinas y agentes en todo el mundo, con presencia en más de 80 países, ofreciendo soluciones de logística y transporte a medida.

Misión

A.HARTRODT PERU S.A.C. tiene como misión “Proporcionar servicios logísticos y soluciones integrales de alta calidad para el transporte internacional; buscando satisfacer las necesidades de sus clientes y superar sus expectativas a través de servicios individuales y altamente personalizados, con la finalidad de ser los socios estratégicos en sus operaciones logísticas.

Visión

Seguir siendo líder en el mercado, tanto por su alta gama de servicios en todos los ámbitos del transporte y la logística, como en años de servicio y experiencia en el área.

Valores

- **Eficiencia:** Satisfacer las necesidades y cumplir los compromisos de los clientes.
- **Ecología:** La obligación de adoptar métodos de ahorro de recursos para proteger el medio ambiente, el cual juega un papel vital en cada uno de los medios de transporte y soluciones logísticas.
- **Fiabilidad:** Brindar confianza y calidad en cada uno de los servicios prestados.

Objetivos Estratégicos:

- **Independencia e imparcialidad:** el transporte más rápido al precio justo.
- **Flexibilidad:** independencia y autonomía frente a las distintas compañías navieras y aéreas.
- **Orientación al cliente:** el cliente siempre es lo primero.

El Manual de Organización y Funciones de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., fue aprobado el 29 de Setiembre del 2014, como parte del sistema de Gestión en Control y Seguridad exigido por la normativa BASC (Ver Apéndice J).

Este Manual consigna las funciones a realizarse de los diferentes cargos que existen dentro del área de operaciones de exportaciones marítimas, tales como: Jefe de operaciones de exportaciones marítimas, asistente de operaciones (exportaciones), entre otros.

No se cuenta con un procedimiento aprobado, lineamientos o instructivos respecto a cómo efectuar las actividades del área antes mencionada, entre ellas, la de monitoreo de unidades para el transporte de carga perecible para la exportación.

Asimismo, se detalla el organigrama de la empresa en estudio (Ver Apéndice K). Del mismo, podemos observar los diversos puestos que involucra al área de exportaciones marítimas.

2.3 Marco Legal

A nivel nacional, he considerado los diversos decretos y leyes establecidos por las dos entidades que rigen el transporte dentro del país. Estos son el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC); La Superintendencia de Transporte Terrestre de personas, carga y mercancías (SUTRAN) y la Ley General de Aduanas. Estos mismos, sirven de sustento para el presente trabajo de investigación. Así tenemos:

Ley General de Aduanas N° 1053. Sunat, Lima, 27 de Junio de 2008

Capítulo II, De los transportistas o sus representantes y los agentes de carga internacional publicada el 27-06-2008. (Ver Apéndice L)

Artículo 26°.- Transportistas o sus representantes y agentes de carga

En el presente artículo se hace referencia que para aquellas empresas de transporte que deseen ofrecer sus servicios en el ámbito del traslado de mercadería perecible para las exportaciones,

además de contar con la autorización por parte del Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC), deben contar con la autorización por parte de la Administración Aduanera.

Artículo 27º.- Obligaciones específicas de los transportistas o sus representantes en el país.

Este artículo fue modificado por Decreto Legislativo N 1235 del 29/09/2015, donde se detalla las obligaciones específicas de los transportistas o sus representantes. Dentro de ellas, se puede mencionar: el transportista o representantes, deben transmitir la información de manifiesto de carga de manera electrónica a la Administración Aduanera, dentro del plazo establecido. Asimismo, al ingreso o salida de la unidad de transporte, el transportista debe entregar el manifiesto de carga y/o demás documentos a la autoridad aduanera.

Por otro lado, también debemos mencionar las leyes y decretos indicados por el MTC (Ministerio de Transportes y Comunicaciones):

Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre N° 27181. Ministerio de Transporte y Comunicaciones. Lima, 26 de febrero de 2015.

Se hace mención de los requerimientos necesarios para el registro de las unidades (Ver Apéndice M).

Ley N° 30486. El Peruano. Lima, 9 de julio de 2016.

Precisa las obligaciones de transporte terrestre de carga internacional. Aquí se detalla de las multas aplicadas por la SUNAT a los transportistas autorizados a realizar transporte internacional

terrestre de mercancías por no presentar o transmitir la información contenida en la nota de Tarja. (Ver Apéndice N).

DS 017-2008-MTC. Ministerio de Transporte y Comunicaciones. Lima, 26 de febrero de 2015.

Aprueban el Reglamento de Placa Única de Rodaje.

El reglamento en mención tiene como objetivo regular la Placa Única Nacional de Rodaje, el cual es el elemento de identificación vehicular durante la circulación de vehículos por las vías terrestres. Asimismo, establece la clasificación, características y el procedimiento para su manufactura, obtención y expedición a fin de alcanzar los estándares de seguridad internacional. (Ver Apéndice O).

En cuanto a lo expresado por la SUTRAN, encontramos en su web un interesante artículo:

En este artículo se hizo referencia que tanto los vehículos de transporte de pasajeros, de transporte de carga y mercancía a nivel nacional, a partir del 1ero de Julio del año 2017, debieron empezar a enviar su señal GPS hacia el Centro de Gestión y Monitoreo de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - SUTRAN, con el fin de verificar que las unidades no excedan la velocidad permitida en las diversas vías y así reducir los accidentes. (Ver Apéndice P). Cabe resaltar, que ante lo expresado por esta entidad, la empresa en estudio busca trabajar con empresas que cumplan con lo dispuesto por la SUTRAN.

2.4 Marco Teórico

En el presente trabajo de investigación, se propone un sistema de supervisión de unidades de transporte de carga de bienes perecibles para la exportación en el área de exportaciones marítimas de la empresa en estudio, para lo cual se presentará un manual de procedimiento que especifique y detalle las actividades del proceso de supervisión de las unidades de transportes que brindan los proveedores; así como los requerimientos mínimos para las unidades y equipos GPS que brindan los proveedores; asimismo, se propone el flujograma para el desarrollo de actividades por parte del equipo de monitoreo.

Asimismo, el presente capítulo establece las bases teóricas que sustentan a cada variable en estudio. Así tenemos, que se considera como variable independiente al “sistema de supervisión”; mientras que se considera como variable dependiente a la “satisfacción del cliente (exportador)”.

Sistema de Supervisión de unidades de transporte de carga de bienes perecibles

En base a lo mencionado, podemos citar a diversos autores que profundizan el término de Reingeniería, el cual nos sirve como fundamentación teórica para establecer la importancia de la elaboración de un sistema de supervisión para la empresa en estudio. Asimismo, la propuesta del sistema de supervisión será presentada posteriormente (Ver apéndice R).

En primer lugar, tenemos la teoría indicada por Hammer y Champy:

La reingeniería de negocios significa dejar de lado gran parte de lo que se ha tenido por sabido durante doscientos años de administración industrial. Significa olvidarse de cómo se realizaba el trabajo de la época del mercado masivo y decidir cómo se puede hacer mejor ahora. (Hammer y Champy, 1993:2).

También tenemos otras afirmaciones, que indican que reingeniería anteriormente significaba dejar de lado todo lo hecho anteriormente. Así podemos apreciar:

La reingeniería de negocios significa volver a empezar, arrancando de cero (...) en la reingeniería de negocios los viejos títulos y formas organizacionales – departamentos, divisiones, grupos, etcétera – dejan de tener importancia. Son los artefactos de otra edad. (Hammer y Champy, 1993:2).

Anteriormente, referirse sobre reingeniería involucraba descartar absolutamente todo lo anteriormente trabajado, incluyendo políticas, cultura organizacional, estructura organizacional, etcétera para dar paso a ideas nuevas; sin embargo, en los siguiente párrafos observaremos, que esta definición se ha visto forzada a cambios en su concepto y dimensiones. De esta manera, los autores definen a la reingeniería de una manera más específica “Reingeniería es la revisión fundamental y nuevo diseño radical de procesos para realizar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez”. (Hammer y Champy, 1993:49).

Como hace mención el principal expositor, la reingeniería no sólo involucra el rediseño total o parcial de algún elemento de la empresa; sino que en primera instancia, se debe priorizar la revisión y seguimiento en su totalidad de los problemas que aquejan a la empresa, para en base a ello, determinar los cuellos de botella y realizar una supervisión constante de las actividades realizadas, generando así óptimos rendimientos en cuanto al servicio y calidad del producto/servicio brindado.

Otra teoría a resaltar es lo afirmado por Koontz y Wehrich en su libro “Elementos de administración”. Estos autores definen la reingeniería en base a lo anteriormente explicado por Hammer y Champy:

Hace algún tiempo un concepto denominado reingeniería ingresó a la bibliografía de la administración. A veces se dice que consiste en “empezar de nuevo”, porque como escribieron Michael Hammer y James Champy, quienes popularizaron la idea, al pensar en la reingeniería, hay que formularse la siguiente pregunta: “Si hoy volviera a crear la compañía desde el principio, sabiendo lo que sé y con la tecnología actual, ¿cómo sería? Más específicamente, Hammer y Champy definieron la reingeniería como “la reflexión fundamental y el rediseño radical de los procesos de negocio para lograr mejoras trascendentales en las medidas contemporáneas críticas de desempeño, como costo, calidad, servicio y rapidez”. Los autores consideran que los términos en cursivas son los aspectos más importantes. (Koontz y Wehrich, 2013:156).

Se puede apreciar, que otros autores también citan a Hammer y Champy, para definir el término reingeniería. De esta manera, podemos apreciar que ambos autores también consideran como reingeniería a aquellas mejoras que se puedan dar al interior de una organización; y no sólo aquellos cambios, que desecha lo anteriormente establecido por una empresa para luego empezar de cero. Esta última premisa, es una definición de la reingeniería que va acorde a la realidad que hoy en día atraviesan las empresas. Las empresas no se pueden dar el lujo de desechar sus raíces, ya que es parte del know how que tienen como organización.

Como se puede apreciar, los autores Hammer Y Champy, consideran que la reingeniería debe cumplir dos requisitos básicos, ser radical y conseguir mejoras trascendentales. Así lo entienden también los autores Koontz y Weihrich, lo cual respalda la base teórica de este trabajo en estudio.

Lester, dentro de su libro “Más allá de la reingeniería. Tácticas de supervivencia para el siglo XXI”, afirma que “La reingeniería de procesos intenta eliminar o reducir estos rezagos y los errores resultantes, un tiempo de ciclo muy largo y la frustración del cliente que resulta de que se le haga ir de una persona a otra”. (Lester, 1996:5).

Como se puede observar, el autor incluye el término de “cliente” dentro del concepto de reingeniería propuesto, la cual se relaciona con el término “servicio”, brindado por Hammer y Champy. De esta manera el autor busca tener en claro que el cliente es el centro de todo negocio. Toda empresa debe enfocarse en proponer el mejor servicio al cliente en el menor tiempo posible. Ello dependerá de lo anteriormente mencionado; el determinar cuáles son los cuellos de

botellas que aquejan así como elaborar un plan de contingencia de ser necesario. Para este caso específico, sería, proponer sistema de supervisión que permita a la empresa, un mayor seguimiento con respecto a la calidad de unidades y equipos GPS que nos brindan los proveedores de unidades de transporte.

La empresa en estudio se encuentra posicionada dentro del rubro del comercio exterior, siendo reconocida a nivel de empresas transnacionales; no obstante, si bien busca cumplir con lo exigido por el cliente y de esta manera buscar su satisfacción; esta organización no tiene definido cuáles son los cuellos de botella (Ver Apéndice G, H y I) que presenta durante la operación logística de exportación ni cuenta con un sistema de supervisión hacia sus proveedores; lo cual retrasa la operatividad. Por lo mencionado, la empresa en estudio tampoco tiene definido el nivel de importancia de cada exigencia por parte del cliente.

Si su negocio necesita cambios fundamentales, radicales y dramáticos, la reingeniería de procesos es el enfoque que puede lograrlos. La decisión de aplicarla puede tomarse después de analizar la brecha entre lo que debe ser y lo que es en la actualidad. (Lester, 1996:6).

Lester, en su artículo, detalla algo muy relevante para la empresa en estudio. Este autor establece dos realidades; la actualidad y lo que debe hacer. El área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C. no cuenta con un diagrama de flujo que detalle el proceso a seguir para cada operación logística, lo cual trae como consecuencia, que el equipo ni la cabeza de equipo de trabajo, logre ubicar o entender con facilidad en qué punto del proceso, por lo que la operatividad se vuelve lenta y confusa.

Ante este panorama, se optó por realizar diagramas de flujos (Ver Apéndice G, H y I), que detallen el flujo de las operaciones. A partir de ello podemos observar que tenemos claro la situación del panorama actual, para posteriormente, proponer lo que la empresa debe hacer (Ver Apéndice S).

Por lo mencionado, este trabajo cumple con lo citado por el autor en mención, lo cual es favorable para la empresa, ya que cuenta con una metodología de trabajo.

Para este estudio, se propone un sistema de supervisión de unidades de transporte de carga perecible para la exportación en el área de exportaciones marítimas de la empresa en estudio. Esto involucra la participación de todos los stakeholders (proveedores de unidades de transporte) que tienen trato directo con el equipo de monitoreo del área de exportaciones marítimas. Lo mencionado, se refiere a que la empresa tenga un inicial temor frente a este sistema de supervisión, dado que en un inicio, la empresa tendrá que descartar a algunos proveedores que no cumplan con los requisitos básicos; y a la vez, tendrá que hacer frente a la alta demanda de servicios en tiempos de campaña. Sin embargo, a mediano plazo, la empresa podrá trabajar con proveedores que brinden buenos equipos gps y unidades; y por ende se obtendrá lo que se busca en este trabajo, cumplir con las exigencias del cliente, que no es más que buscar la satisfacción del mismo, mediante el cumplimiento con la hora pactada de llegada a planta del exportador y el retiro del contenedor vacío en el menor tiempo posible. Todo ello, como se mencionó, engloba la satisfacción del cliente (exportador). Adicionalmente, este es un cambio, que dado que inicia la cadena del flujograma, alterará parcialmente las diversas actividades y funciones de cada colaborador.

A fin de lograr estos objetivos, se necesitan cambios fundamentales, radicales y dramáticos en los procesos de negocios, en la estructura organizacional, en la descripción de puestos, en la evaluación de desempeño, en el sistema de recompensas y en la tecnología habilitadora. (Lester, 1996:6).

Para la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., la propuesta de un sistema de supervisión de unidades de transporte de carga, resultará radical y dramático en el proceso del negocio, ya que los principales participantes serán los proveedores, los cuales tendrán que someterse a los requerimientos técnicos de calidad que detalla este sistema de supervisión, de los cuales, como se indicó en párrafos anteriores, se espera que algunos de ellos no logren cumplir con los estándares requeridos. Esto podría poner en duda a la empresa, ya que esta necesita contar diariamente con la mayor cantidad de proveedores de unidades de transporte disponibles, para poder cumplir con los servicios de los clientes (exportadores).

En cuanto a la estructura organizacional y descripción de puestos, el sistema de supervisión propuesto, a través del flujograma, generará cambios en las funciones del equipo de monitoreo, con el fin que el colaborador tenga en claro donde inicia y termina sus responsabilidades. Ello conlleva, a evaluar periódicamente, el desempeño de los colaboradores, quienes tendrán conocimiento del flujograma; así como evaluar el desempeño de los proveedores, verificando que sigan cumpliendo con los estándares solicitados. Finalmente, en cuanto a la tecnología habilitadora, este procedimiento define los requerimientos que de manera obligatoria debe cumplir todos los aparatos GPS que los proveedores brinden, los cuales quedarán a criterio de la empresa, si considera estas características correctas, o considerará proponer otras.

La reingeniería debe cumplir con ciertas características para ser considerada como tal, por lo que a continuación se detalla y se define como A.Hartrodt Perú S.A.C. lo aplicará al interior del área de exportaciones marítimas.

Radical- La reingeniería de procesos busca reinventar los negocios, no mejorarlos. Requiere llegar a la raíz de las cosas y rediseñar a ese nivel. No se trata de utilizar lo que existe con la esperanza de solucionar los problemas existentes. Las soluciones que no llegan a la raíz de las cosas tendrán una vida corta en el mejor de los casos, y serán dañinas en el peor. Es posible llegar a la raíz de un problema si se contempla el trabajo en sí mismo. (Lester, 1996:4).

Aquí el autor, indica que toda reingeniería debe partir de un reinvento de los negocios; mas no mejorarlos; sin embargo, este concepto se ha visto forzado a modificarse en los últimos años, debido al avance de la tecnología, y considerando que ninguna empresa pueda dejar atrás su base organizacional, como se ha indicado a inicios del presente capítulo.

“Dramática- la reingeniería de procesos se refiere a la consolidación de mejoras importantes y no a un cambio gradual”. (Lester, 1996:5). Como mencionado anteriormente, esta propuesta generará incertidumbre en la toma de decisiones por parte de las cabezas de la organización, ya que quizás muchos de sus proveedores no logren cumplir con los requerimientos solicitados y deberán ser descartados; sin embargo, deben considerar la finalidad de la reingeniería, el cual es satisfacer al cliente; y ello debe ser prioridad, dado que de esta manera se podrá cumplir con los requerimientos del cliente (exportador).

Procesos- Un proceso de negocio consiste en un conjunto de actividades que toma una entrada de información y crea una salida de valor para el cliente. Esto parece bastante simple, pero la mayor parte de las empresas modernas se organizan y administran el trabajo en torno a tareas o áreas de habilidad y no en torno a procesos que agregan valor para el cliente. Inevitablemente, esto conduce a muchos pasos y a muchas omisiones, lo que introduce la posibilidad de errores y retrasos en la entrega del producto o servicio de valor agregado al cliente. (Lester, 1996:5).

Para la empresa en estudio, aplicar el sistema de supervisión, agrega valor más que a la empresa, al cliente, ya que se cumplirá con lo exigido y se reducirá también los cuellos de botella, por lo que el servicio brindado al cliente se optimizará.

Morris y Brandon, dentro de su libro “Reingeniería. Cómo aplicarla con éxito en los negocios”, afirman que:

La reingeniería es un enfoque para planear y controlar el cambio. La reingeniería de negocios significa rediseñar los procesos de negocios y luego implementarlos. Si se ha determinado con anticipación el reposicionamiento, la reingeniería tendrá preparado el conjunto de metas y su ambiente. (Morris y Brandon, 1994:11).

En este párrafo, el autor considera la implementación como parte de la reingeniería; no obstante, el autor adiciona un nuevo término al concepto de reingeniería, el cual es

“reposicionamiento”, siendo este término de vital importancia ya que limita el nivel que alcanzará la reingeniería aplicada dentro de una empresa.

Para evitar la proliferación de nuevas definiciones de reingeniería, es mejor limitar el uso del término al rediseño de procesos de trabajo de negocios y a la implementación de los nuevos diseños. Sin embargo, debe emplearse otro término para abarcar el alcance de esta definición y analizar las otras actividades necesarias, encaminadas a hacer que el trabajo de reingeniería produzca su principal beneficio, la ventaja competitiva (...) Este término es posicionamiento o reposicionamiento y está dirigido a una visión de más alto nivel y al conjunto de intereses y aplicaciones de la reingeniería para implementar sus directrices. El posicionamiento determina el área donde se debe aplicar el proceso de reingeniería e inicia las demás actividades necesarias para hacer dicho trabajo. (Morris y Brandon, 1994:10).

El autor dentro de su definición sobre reingeniería, intenta establecer lo mencionado anteriormente. Se establece que la reingeniería ya no sólo es el cambio radical o implementación de una empresa; sino que también puede aplicarse a un área específica de la organización. En base a ello, el “posicionamiento o reposicionamiento” nos permite determinar el área de una organización en donde se realizará la reingeniería respectiva.

Para el presente trabajo de investigación, se considera como posicionamiento, al área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C.; es decir, la reingeniería aplicada será sólo para esta área. Lo afirmado sustenta su base teórica en este autor.

La separación de los dos conceptos, posicionamiento y reingeniería, es importante por varias razones. Primero, es mejor determinar de manera muy amplia el alcance del posicionamiento: toda la empresa o una división independiente son objetivos óptimos. La reingeniería funciona mejor cuando se limita a un proceso o grupo de procesos. Segundo, la reingeniería ya ha comenzado a tener connotaciones atemorizantes entre los niveles de trabajo de las empresas. (Morris y Brandon, 1994:11).

El presente trabajo de investigación realizará una reingeniería parcial dentro del área de exportaciones marítimas (llamada también Food & Beverage) de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., por lo que se resalta, que este trabajo busca aplicar la reingeniería parcial, sólo en un área de la empresa, mas no en toda la empresa a nivel general.

La empresa A.Hartrodt Perú S.A.C. actualmente es uno de los operadores logísticos de exportación con mayor reconocimiento; sin embargo, el área de exportaciones marítimas concentra mucha información sin ser transmitida de una manera más rápida, por lo que en este trabajo de investigación se busca aplicar una reingeniería parcial con conceptos modernos ajustados al panorama actual del área de la empresa en estudio.

Continuando con los conceptos de reingeniería, tenemos una vez más, que se considera a la reingeniería como una filosofía de mejora. Ello hace afirmar otra vez, que la reingeniería no puede ser tan radical, como para desechar lo anteriormente trabajado. La característica de radicalidad por parte de la reingeniería ya no es aplicado en la actualidad. Así lo afirma el

siguiente autor, Peppard y Rowland, en su libro “La Esencia de la Reingeniería en los Procesos de Negocios”, afirman lo siguiente:

RPE (reingeniería en los procesos de la empresa) es una filosofía de mejora. Busca lograr mejoras graduales en el rendimiento, rediseñando los procesos mediante los cuales una organización opera, maximizando el contenido de valor agregado y minimizando cualquier otra cosa. Este método se puede aplicar a nivel de procesos individuales o a toda la organización. (Peppard y Rowland, 1996:20).

La reingeniería de procesos de negocios cuestiona muchas de las hipótesis sobre las que se han basado las organizaciones, colocando los procesos firmemente en los programas de la administración. Al rediseñar estos procesos resulta posible efectuar mejoras graduales en el rendimiento de estos procesos, para revitalizar la competitividad de los negocios. (Peppard y Rowland, 1996:21).

Este sistema de supervisión de unidades de transporte de carga perecible para la exportación propuesto para el área de exportaciones marítimas de la empresa en estudio, busca mejorar gradualmente el servicio que se le brinda al cliente, satisfaciéndolos a través del cumplimiento de sus exigencias; mejorar y optimizar el tiempo que tardan las unidades en llegar a la planta del cliente (exportador) y en ser retiradas de los terminales extra portuarios. Esto brindaría competitividad a la empresa.

Se vuelve a resaltar, que la reingeniería aplicada en el presente trabajo, es de carácter parcial, ya que sólo se estará aplicando al área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C. La empresa en estudio no puede dejar ir su know how, ya que este mismo también es parte de los colaboradores, por lo que desechar lo propuesto y trabajado actualmente sería un gran error; por lo tanto, se busca elaborar un sistema de supervisión de las unidades que realizan el servicio de transporte de carga de bienes perecibles para la exportación al interior del área de exportaciones marítimas, respetando las bases de la forma actual de trabajo del área de la empresa en estudio.

En base a las diversas teorías estudiadas, podemos apreciar que la reingeniería aplicada al área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., tal como lo indican los autores, buscar estar enfocada en el cliente, lo cual mejorará el nivel de competitividad en la prestación de servicios brindados e incidirá en la satisfacción del cliente (exportador).

Una vez estudiado a los diversos autores, es importante también definir el concepto de procedimiento. Así tenemos:

Son las descripciones de los pasos que se deben seguir en el desempeño de un puesto de trabajo para lograr un objetivo fijado. Por ello, los procedimientos guían las acciones en lugar del razonamiento, en la medida que establecen la manera concreta en que se deberá realizar determinada actividad. Los procedimientos existen en todos los niveles jerárquicos de una empresa, pero son más específicos y complejos en el nivel operativo. (Rodríguez, 2012:20).

Podemos entender entonces que, procedimiento es el método o la forma de hacer las cosas; es decir, los pasos claros que deben seguirse para realizar una tarea. Para la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., se propondrá un sistema de supervisión de unidades de transporte de carga perecible para la exportación, el cual permitirá conocer de manera clara y objetiva los pasos a seguir y será de conocimiento del personal del área de exportaciones marítimas; así como incidirá en la satisfacción del cliente (exportador). Este procedimiento permitirá la verificación constante hacia los proveedores y el cumplimiento de las exigencias del cliente (exportador).

En base a las teorías estudiadas, podemos apreciar que son los autores Morris y Brandon, quienes brindan mayor soporte teórico al presente trabajo de investigación, dado que delimitan de mejor manera el campo de estudio dentro de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C. En primer lugar, a través de su término aplicado de “reposicionamiento”, permite que el presente trabajo de estudio, limite la ingeniería específicamente al área de exportaciones marítimas de la empresa en estudio. En segundo lugar, considerar que reingeniería no siempre es empezar de cero, por lo que va acorde a lo que se busca en este trabajo, rescatar lo útil y en base a ello, elaborar un procedimiento nunca antes aplicado en la empresa estudiada. El reposicionamiento que indica Morris, permitirá delimitar los objetivos de la empresa, que son determinar cómo la reingeniería de procesos, un manual de procedimiento y el control del cumplimiento de este último, incidirán en la satisfacción del cliente (exportador).

Asimismo, otra teoría que refuerza lo mencionado es lo indicado por Peppard y Rowland, ya que afirman que la reingeniería no puede desechar lo anteriormente trabajado, dado que esta

radicalidad de la reingeniería, ya no se ajusta a la actualidad. Ello sustenta aún más lo propuesto en este trabajo de investigación.

Satisfacción del cliente (Exportador)

A continuación se establece la base teórica de la variable dependiente en mención. Así tenemos al autor Abello, que en su libro “8 pasos hacia la calidad de servicio” afirma:

Se debe considerar que el cliente siempre acude con una serie de necesidades y expectativas (...), cuya satisfacción dependerá de varios factores. La capacidad del prestador de reconocer dichos factores, así como de darle un manejo adecuado, aumentará la posibilidad de éxito en la relación cliente – prestador. (Abello, 2012:25).

Efectivamente, la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C. posee clientes, para quienes el tiempo es dinero y solicitan a la vez que la generación de extra costos que puedan ocurrir durante la operación logística sea lo menor posible, por ello, a menudo exigen que los contenedores sean retirados a tiempo y las unidades lleguen a la hora exacta a planta (exigencias del cliente), pues esto les reduce sus costos de exportación. Cumplir con esto, es sin duda, lograr la satisfacción del cliente (exportador).

Si lo llevamos a la teoría aplicada por el autor, podemos verificar que las necesidades y expectativas de los clientes de la empresa en estudio son las dos exigencias ya mencionadas con anterioridad. En este trabajo de investigación se está reconociendo estos factores, los cuales son

las exigencias que a menudo solicita y reclama el cliente, cuya mejora nos permitirá aumentar el éxito en la relación que la empresa tiene con sus clientes.

A manera de resumen, un cliente es una persona que tiene necesidades y expectativas, quien acude a otra u otras personas que también tienen necesidades y expectativas. El truco está en quien reconoce y maneja más temprano y mejor las del otro. (Abello, 2012:33).

Es evidente, que el sistema de supervisión propuesto y que sirve para fortalecer la variable dependiente deberá buscar y cumplir con lo solicitado por el cliente. Los clientes (exportadores), en primera instancia, solicitan el servicio de las agencias de carga y siempre eligen a aquellos que les brindan las cotizaciones de menor costo posible; sin embargo, para las siguientes campañas trabajan con aquellas agencias de carga que cumplen con sus horarios de retiro y posicionamiento; que por ende, es un buen indicio para que no se generen costos adicionales fuera de lo cotizado. El presente trabajo de investigación considera dentro del sistema de supervisión propuesto, estas necesidades y el panorama al cual hace frente.

Todo aquel que asume la responsabilidad de prestar un servicio, debe entender que un componente inherente a su actividad será el riesgo de encontrar tal cantidad de personalidades, caracteres y formas de reaccionar, como clientes exista y atienda. Por ende, su capacidad de adaptarse, comprender, asumir, callar y responder, hace parte de la capacidad integral para satisfacer. (Abello, 2012:100).

Dado que la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C. brinda servicios, cuyo oficio requiere que se realicen de la manera más rápida, esto no solo genera estrés dentro de los colaboradores de la empresa, sino también en el cliente. Esto hace que a diario, la empresa se enfrente a clientes malhumorados, cortantes y en algunos casos con poca educación. Ello, sumado al no cumplimiento con los horarios de retiro de contenedores y posicionamiento de las unidades en planta, hace que el cliente se lleve una mala percepción sobre el trabajo que realiza la empresa, por ende es importante conocer el porqué del carácter de los clientes. Sin duda, ellos también tienen en riesgo, su inversión y su reputación con su cliente en el exterior. Es responsabilidad de la empresa saber llevar estas situaciones.

“En este sentido, es necesario ir más allá de cumplir la tarea. Se deben crear y aplicar mediciones que permitan medir cuantitativamente o cualitativamente el nivel de satisfacción”. (Abello, 2012:115). Estas mediciones serán aplicadas en el capítulo IV a fin de poder medir el grado de satisfacción de los clientes, una vez aplicado el procedimiento de supervisión sobre uso de sistema de monitoreo.

“Cuando la primera vivencia es positiva, la evaluación del resultado mediato o tardío, tiene elementos a su favor”. (Abello, 2012:116). Para la empresa en estudio, el primer servicio logístico brindado a empresas nuevas, es crucial, ya que de ser positivo, el cliente brinda mayor volumen de contenedores para realizar el servicio logístico.

“En cambio, cuando la primera experiencia es negativa, se hace difícil recuperar la credibilidad por parte del cliente. Reconstruir la lealtad del cliente es siempre más difícil que

conquistarla por primera vez”. (Abello, 2012:116). Todo lo contrario, las constantes fallas e incumplimiento con diversos clientes en tiempo de campaña, han generado que grandes exportadores se vayan con la competencia y hasta el día de hoy, algunos de ellos ya no trabajan con la empresa en estudio.

Muchas de los errores se han producido por los problemas internos que tienen con los proveedores de unidades de transporte, quienes como se mencionó al inicio del capítulo I, brindan información falsa o cuentan con GPS con fallas mecánicas. Estos problemas no son de conocimiento de los clientes, lo que genera bajo nivel de satisfacción por parte del cliente. En este rubro, aunque 100 servicios hayan sido realizados de manera exitosa, basta que el servicio 101 presente algún inconveniente, y es este último recuerdo con el que siempre se quedan los clientes. “El cliente externo sólo algunas veces se entera de esos problemas. Él asume que la organización tiene controlados todos sus asuntos internos, por los que estos son denominados requisitos inherentes”. (Abello, 2012:42).

“Existen claros ejemplos de situaciones en las que el intento por recuperar la imagen ante un cliente representa grandes costos y esfuerzos por parte de una empresa, muchas veces sin lograrlo exitosamente”. (Abello, 2012:116). Para la empresa en estudio, resulta difícil recuperar a los clientes, por ello es necesario que refuerce en el cumplimiento de estas dos exigencias que siempre solicita el cliente, pues conllevará a la satisfacción del cliente (exportador).

Asimismo, Hayes en su libro “Cómo medir la satisfacción del cliente. Diseño de encuestas, uso y métodos de análisis estadísticos” menciona otro punto importante.

“Podemos considerar que las necesidades y exigencias del cliente son aquellas características del producto o servicio que representan unas dimensiones importantes. Son aquellas dimensiones sobre la que los clientes basan su opinión del producto o servicio”. (Hayes, 2002:21). Lo citado por el autor, refleja claramente la situación que afronta la empresa en estudio, dado que dentro de todo el servicio integral que se ofrece a los clientes (exportadores), la empresa, a menudo, recibe reclamos constantes por el mal servicio de monitoreo que se ofrece, el cual es un punto de mucha relevancia para los exportadores; entonces, la satisfacción del cliente (exportador), involucra cumplir con el horario pactado para la llegada de la unidad a planta: así como, el retiro oportuno del contenedor vacío de los terminales extra portuarios.

Por otro lado, Blanchard y Sheldon en su libro “Clientes incondicionales. Un enfoque revolucionario para la atención al cliente” afirma que:

Cada vez más, los gerentes de pequeñas organizaciones se están centrando en los clientes y su éxito representa un ejemplo que los demás deben seguir. Hace ya algunos años, la moda por la calidad nos invadió, pero descubrimos que la calidad no es suficiente. (Blanchard y Sheldon, 2010:8).

Para la empresa en estudio, la teoría brindada por Abello sirve de sustento teórico para lo propuesto en el presente trabajo de investigación. La empresa debe mantener su orientación hacia el cliente y buscar su satisfacción, mejorando en el cumplimiento de las exigencias solicitadas por el cliente.

2.5 Marco Conceptual

El marco conceptual se refiere a la aclaración de conceptos fundamentales a los cuales se refieren dentro del marco teórico y durante cada capítulo desarrollado.

En este punto, se analiza los conceptos básicos a fin de brindar mayor claridad a la problemática en estudio. Dichos conceptos provienen del portal web del Glosario de Términos aduaneros de SUNAT y del libro “Diccionario de logística y negocios internacionales”.

Aduana.- Organismo responsable de la aplicación de la Legislación Aduanera y del control de la recaudación de los derechos de Aduana y demás tributos; encargados de aplicar en lo que concierne la legislación sobre comercio exterior, generar las estadísticas que ese tráfico produce y ejercer las demás funciones que las leyes le encomiendan. El término también designa una parte cualquiera de la administración de la aduana, un servicio o una oficina.

Agente aduanal.- Una persona o empresa, con licencia del Departamento de Aduanas de un país cuando sea necesario, dedicadas a la entrada y despacho aduanero de mercancías para un cliente (importador). (Aníbal, 2009:12).

Agente de Carga Internacional o Transitorio.- Persona que puede realizar y recibir embarques, consolidar y desconsolidar mercancías, actuar como Operador de Transporte Multimodal sujetándose a las leyes de la materia y emitir documentos propios de su actividad,

tales como conocimientos de embarque, guías aéreas, certificados de recepción, certificados de transporte y similares.

Agentes Económicos.- Importadores, exportadores, beneficiarios de regímenes, operaciones y destinos aduaneros, entidades financieras, operadores de comercio y demás personas que intervienen en las operaciones de Comercio Exterior.

Cargos adicionales.- Cargos que se aplican a la tarifa base del contrato, por ejemplo, tanques, contenedores, la moneda, el destino/entrega. (Aníbal, 2009:3).

Carga para contenedor.- Una carga de tamaño suficiente para llenar un contenedor, ya sea por medida cúbica o por el peso. (Aníbal, 2009:11).

Carga suelta.- Carga para descargar y distribuir una parte o la totalidad del contenido de un vagón, contenedor o remolque. (Aníbal, 2009:6).

Certificado de origen.- Un documento que indique la certificación del origen de las mercancías; utilizado en el comercio internacional. (Aníbal, 2009:8).

Chasis: Un marco contenedor con ruedas y dispositivos de bloqueo para asegurar el contenedor para el movimiento. (Aníbal, 2009:8).

Consignatario.- Persona natural o jurídico a cuyo nombre viene manifestada la mercancía o que la adquiere por endoso.

Control Aduanero.- Conjunto de medidas destinadas a asegurar el cumplimiento de las leyes y reglamentos que la Aduana está encargada de aplicar.

Commodity: Carga embarcada generalmente a granel o materias primas sin procesar. Para mercancías peligrosas y nocivas la correcta identificación es fundamental. (Aníbal, 2009:9).

Customer service: Es el personal encargado de ver todo el proceso logístico de exportación de cada embarque. Desde el pre embarque hasta el post embarque. Es decir, no sólo se encarga de tareas como el direccionamiento de la unidad a planta y su posterior embarque, sino que también coordina con el equipo de monitoreo y otras entidades, como SENASA; asimismo, solicita las reservas de espacio con las distintas líneas navieras.

Es el encargado de brindar la documentación final al cliente, como: BL, Certificado Fitosanitario, Certificado de Origen, entre otros.

Depósitos Aduaneros Autorizados.- Locales destinados a almacenar mercancías solicitadas al Régimen de Depósito de Aduanas, las que posteriormente serán destinadas a otros regímenes u operaciones aduaneras. Pueden ser privados o públicos.

Destino.- El lugar donde realmente el portador de carga entrega la misma al consignatario o su agente. (Aníbal, 2009:15).

Door to door.- Entrega del transportista de un contenedor y su contenido desde origen al destinatario. También conocido como casa por casa. (Aníbal, 2009:16).

Drawback.- Un reembolso parcial de una cuota de importación. Restitución de bienes, por lo general porque los bienes son reexportados desde el país que cobra la cuota o el recargo. (Aníbal, 2009:16).

Exportación: El envío de las mercancías a un país extranjero. (Aníbal, 2009:18).

Factura comercial: Representa un registro completo de la transacción entre el exportador y el importador con respecto a los bienes vendidos. También se informa el contenido del envío y sirve de base para todos los demás documentos sobre el envío. (Aníbal, 2009:9).

FCL/Carga de un solo propietario: Abreviatura de “Full Container Load”. (Aníbal, 2009:18).

Food & Beverage: Es la denominación que recibe el área de exportaciones marítimas de la empresa A.HARTRODT PERU SAC.

Freight/Flete: Se refiere a cualquiera de las mercancías transportadas o los cargos correspondientes a transporte de carga. (Aníbal, 2009:20).

Gate In: Pago realizado por parte del agente de carga al terminal de vacíos, por concepto de ingreso del contenedor lleno. Este costo, luego se re factura al exportador.

Gate Out: Pago realizado por parte del agente de carga al terminal de vacíos, por concepto de retiro del contenedor vacío solicitado por el exportador. Este costo, luego se re factura al exportador.

Generator set (Gen Set): Un generador portátil que puede ser conectado a un contenedor refrigerado para alimentar la unidad de refrigeración durante el tránsito. (Aníbal, 2009:20).

Invoice/Factura: Una lista detallada de las mercancías enviadas a un comprador, indicando las cantidades, precios, gastos de envío, etc. (Aníbal, 2009:20).

Mercancías.- Bienes que pueden ser objeto de regímenes, operaciones y destinos aduaneros.

Operadores de Comercio Exterior.- Despachadores de Aduana, conductores de recintos aduaneros autorizados, transportistas, concesionarios del servicio postal, dueños, consignatarios, y en general cualquier persona natural y/o jurídica interviniente o beneficiaria, por sí o por otro, en operaciones o regímenes aduaneros previstos en la Ley, sin excepción alguna.

Packing list/Lista de embalaje o empaque: Lista detallada de productos con marcas y números, pero no se indican los valores de costo. (Aníbal, 2009:28).

Pallet: Una plataforma con o sin aberturas, en la que un número de bultos o piezas pueden cargarse a facilitar la manipulación de una carretilla elevadora. (Aníbal, 2009:28).

Patio de contenedores.- Un depósito de almacenamiento utilizada para los contenedores con carga y/o los contenedores vacíos. Comúnmente conocido como CY (Container Yard). (Aníbal, 2009:11).

Phytosanitary Inspection Certificate/Certificado de Inspección Fitosanitaria: Un certificado expedido por el Departamento de Agricultura del país para satisfacer los reglamentos de importación de países extranjeros; el país indica que un envío ha sido inspeccionado y encontrado libre de plagas dañinas y enfermedades de plantas. (Aníbal, 2009:28).

Place of delivery/Lugar de entrega: Lugar donde sale la carga del cuidado y la custodia del transportista. (Aníbal, 2009:28).

Pre-enfriamiento: Un proceso empleado en el envío de los cítricos y otros productos básicos perecederos. El fruto es empaquetado y colocado en una cámara frigorífica a partir de la cual el calor se extra gradualmente. Las cajas de frutas son envasadas en recipientes que se han enfriado completamente y transportadas a través de destino sin necesidad de abrir las puertas. (Aníbal, 2009:29).

Productos Perecibles: Aquellos que deben preservarse en frío, a fin de retrasar la actividad microbiana y mantenerlos en su temperatura correcta. Estos productos generalmente se envían a destino en contenedores refrigerados, los cuales mantienen la temperatura adecuada que permita que llegue en buen estado al destino indicado. Ejemplo: Frutas y verduras.

Reefer/Refrigerado: Contenedor refrigerado. (Aníbal, 2009:32).

Reposicionamiento de vacíos.- El movimiento de contenedores vacíos para reposicionamiento. (Aníbal, 2009:17).

Retorno.- Regreso al lugar de origen en el mismo vehículo de la carga llegada al lugar de su destino y no desembarcada.

Sello de seguridad.- Tira de metal de plomo usado como sujetadores de bloqueo de automóvil o camión en las puertas. La numeración de los precintos es obligatoria para identificar posibles alteraciones. (Aníbal, 2009:7).

Stakeholders.- El término agrupa a trabajadores, organizaciones sociales, accionistas y proveedores, entre muchos otros actores clave externos que se encuentran relacionado en el negocio.

Temperature recorder/Registrador de temperatura: Un dispositivo para registrar la temperatura en un contenedor mientras se está transportando. (Aníbal, 2009:37).

Terminales de Almacenamiento.- Almacenes destinados a depositar la carga que se embarque o desembarque, transportada por vía aérea, marítima, terrestre, postal, fluvial y/o lacustre. Deberán ser considerados para todos los efectos como una extensión de la Zona primaria de la jurisdicción aduanera a la que pertenecen, por tanto en ella, se podrán recibir y despachar las mercancías que serán objeto de los regímenes y operaciones aduaneras que establece la Ley General de Aduanas.

Terminal de contenedores.- Una zona designada para la estiba de la carga en contenedores, generalmente accesibles por camión, ferrocarril y transporte marítimo. Aquí se recogen los contenedores, reciben, mantienen y almacenan. (Aníbal, 2009:11).

Terminal Extraportuario: Almacén donde será retirado o entregado el contenedor a exportarse por parte del cliente.

Término de la Descarga.- Se entiende para efectos de control aduanero como el último día en el que se termina de descargar el vehículo transportador, para lo cual la actualidad aduanera deberá dejar constancia de dicho acto en el correspondiente documento.

Transportista.- Cualquier persona o entidad que, en un contrato de transporte, se compromete a efectuar o hacer un transporte por ferrocarril, carretera, marítimo, aéreo, fluvial o por una combinación de esos modos. (Aníbal, 2009:7).

Trinca: Un pedazo de manera u otro material colocado a un lado de la carga que impida la rodadura o de desplazamiento lateral. (Aníbal, 2009:8).

Unidad refrigerada: Equipo de refrigeración empotrable en un contenedor aislado que no tiene su propia unidad de refrigeración. (Aníbal, 2009:8).

Capítulo III

3. Hipótesis de la Investigación

3.1 Hipótesis General

- La satisfacción del cliente (exportador) está asociada al sistema de supervisión de unidades de transporte de carga perecible para la exportación en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C.

3.2 Hipótesis Específicas

- La satisfacción del cliente (exportador) está asociada a la reingeniería de procesos en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C.
- La satisfacción del cliente (exportador) está asociada a un manual de procedimiento en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C.
- La satisfacción del cliente (exportador) está asociada a un control del cumplimiento del manual de procedimiento en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C.

Capítulo IV

4. Marco Metodológico

4.1 Método de la investigación

El método de investigación que se empleó en la presente investigación fue el cualitativo, debido a que el presente trabajo de investigación, usa la recolección de datos a fin de probar la hipótesis propuesta. Asimismo, busca generar hipótesis propias sobre el fenómeno estudiado y describir e interpretar estos fenómenos. “La investigación cualitativa se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de seres vivos, principalmente los humanos y sus instituciones (busca interpretar lo que va captando activamente)”. (Hernández, 2006:9).

En las investigaciones cualitativas predomina la calidad y su manejo considera diferencias individuales, situaciones especiales y el peso de los informantes no es igual (un informante que ha vivido una experiencia vale por muchos a los que le han contado la experiencia). (Caballero, 2014:39).

4.2 Diseño de la investigación

El diseño que se tomó en cuenta para desarrollar la presente investigación fue el descriptivo correlacional, dado que este trabajo de investigación presenta una relación de causa – efecto. Es decir, en la presente investigación se busca determinar el grado de relación que existe entre las variables.

Podemos observar que este tipo de investigación busca “Determinar el grado de asociación entre varias variables empresariales. Las asociaciones entre variables nos dan pistas para suponer influencias y relaciones causa – efecto.” (Vara, 2010:210).

4.3 Población y muestra de la investigación

Antes de determinar la población y muestra, es necesario delimitar los conceptos. Así tenemos “Población o universo.- Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.” (Hernández, 2006:239), “Muestra probabilística.- Subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos.” (Hernández, 2006:241).

El presente trabajo de investigación tomó como muestra una parte de la población de empresas exportadoras, quienes son clientes de la empresa en estudio, A.Hartrodt Perú S.A.C.

Para obtener la muestra de la población de la investigación, se aplicó la fórmula de muestro de población infinita. Resultado de ello, la muestra está conformada por 50 clientes (empresas exportadoras) de la empresa en estudio.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2}$$

Donde:

Z = Nivel de confianza

P = Probabilidad a favor

Q = Probabilidad en contra

E = Error de estimación

n= Tamaño de la muestra

Entonces:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.35 * 0.65}{0.13^2}$$

$$n = 49.94 \cong 50$$

4.4 Variables de la investigación

El presente trabajo de investigación contó con las siguientes variables independientes y dependientes:

Tabla 4

Tabla variable de la investigación

Manipulación de la Variable Independiente	Medición del efecto en la Variable Dependiente
X: Sistema de supervisión	Y: Satisfacción de cliente (exportador)
Dimensiones	Dimensiones
X1: Reingeniería de procesos	Y1: Servicio prestado
X2: Manual de procedimiento	Y2: Expectativas
X3: Control de cumplimiento del manual de procedimiento	Y3: Fidelización

Fuente: Elaboración propia

4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó como técnicas e instrumentos de recolección de datos, el análisis de contenido y las encuestas de preguntas cerradas.

4.6 Procedimiento y recolección de datos

Para el desarrollo de la técnica del análisis de contenido que se realizó en el presente trabajo de investigación, se usó el siguiente procedimiento de recolección de datos (Ver figura 2):

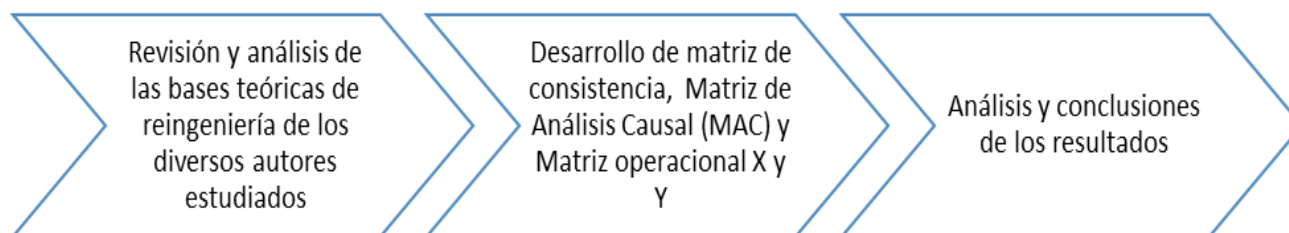


Figura 2 Procedimiento técnica de análisis de contenido (Fuente: Elaboración propia)

Para el desarrollo de la encuesta en la presente investigación, se utilizó el siguiente procedimiento de recolección de datos, considerando la muestra obtenida en base a la población utilizada, la cual fue los clientes a los que atienden la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C. (Ver

figura 3)

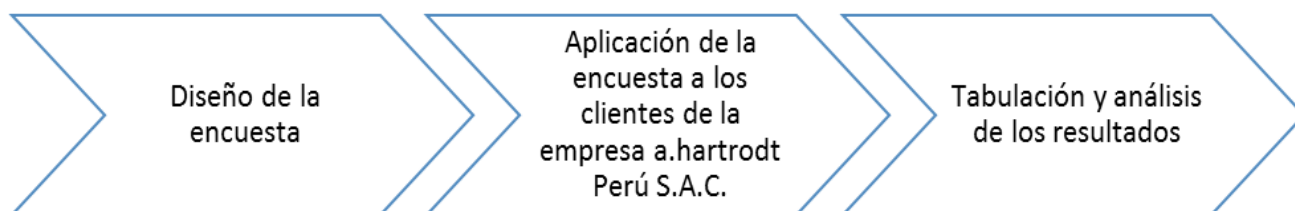


Figura 3 Procedimiento para el desarrollo de las encuestas (Fuente: Elaboración propia)

4.7 Técnicas de procesamiento de análisis de datos

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se emplearon como herramientas del procesamiento de datos:

- Las matrices de análisis de contenido: Matriz de consistencia, Matriz de Análisis Causal (MAC) y la matriz operacional X y Y.
- El desarrollo de las encuestas se desarrolló de manera presencial, para posteriormente, obtener la tabulación y análisis de resultados a través del programa SPSS.

Capítulo V

5. Resultados obtenidos

5.1 Presentación y análisis de los resultados

El análisis de los resultados del presente estudio se detalla tomando en consideración las preguntas de investigación planteadas en las encuestas: todas ellas relacionadas a los objetivos descritos en el capítulo 1. Las encuestas se realizaron en la semana del 4 al 10 de diciembre del 2017, y fueron dirigidas a 50 clientes de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C.

5.2 Análisis e interpretación de los resultados

Prueba de hipótesis

De acuerdo a las hipótesis de la tesis en el capítulo 3, la hipótesis de estudio es:

H0: Preguntas de la variable independiente son independientes de las preguntas de las variables dependientes.

H1: las preguntas de las variables dependientes están asociadas a las preguntas de las variables independientes.

Para probar la hipótesis, se utilizó la estadística de Test Chi-cuadrada de Pearson:

$$X_0^2 = \sum_{i=1}^R \sum_{j=1}^S \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim X_{(R-1)(S-1) gl}^2$$

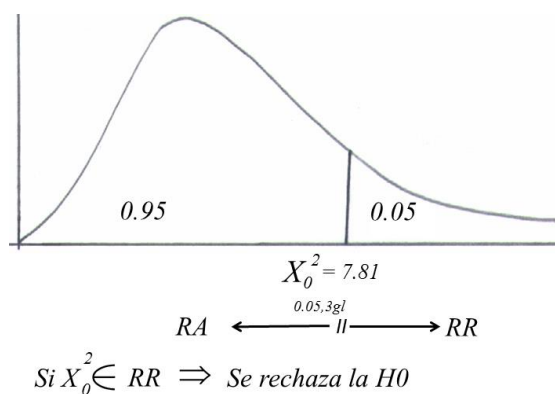


Tabla Cruzada

La tabla cruzada es la herramienta del SPSS utilizada para hallar la relación que mantienen la variable dependiente con su variable independiente. De la misma forma, esa tabla relaciona las dimensiones de cada variable. En base estas intersecciones, el sistema arroja como resultado, aquellas preguntas realizadas en las encuestas, que tienen importancia para el tema en estudio (Véase figura 04).

		Satisfacción del cliente																	
		Servicio Prestado						Expectativas						Fidelización					
		P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
Sistema de supervisión	Reingeniería de procesos	P01																	
		P02							XXX										XXX
		P03			XXX														XXX
		P04			XXX					XXX									XXX
		P05																	
		P06		XXX										XXX					
	Manual de procedimiento	P07	XXX																
		P08				XXX													
		P09					XXX				XXX								
		P10	XXX																
		P11					XXX									XXX	XXX		
		P12					XXX											XXX	
	Control del cumplimiento del Manual de Procedimiento	P13								XXX		XXX						XXX	XXX
		P14																	
		P15							XXX							XXX	XXX		
		P16						XXX								XXX			
		P17																	
		P18								XXX		XXX							

Figura 4 Datos obtenidos del SPSS (Fuente: Elaboración propia)

En base a los resultados brindados al aplicar el test chi-cuadrada de Pearson en la tabla cruzada, se genera el siguiente análisis según cada dimensión independiente:

Reingeniería de procesos:

Los equipos GPS óptimos que cumplen con requisitos mínimos de calidad y funcionamiento, están asociados a que los status lleguen en un intervalo de tiempo de dos horas. El sistema de monitoreo que brinda información exacta y verídica; y que cumplen con requisitos de calidad y funcionamiento, está asociado a que el cliente reciba solución inmediata cuando ocurra un accidente. Asimismo, los equipos GPS óptimos que aseguren calidad y funcionamiento, así como brindar información exacta y verídica, está asociado a que el cliente considere no trabajar con otro operador.

Manual de procedimiento:

Establecer una metodología de selección de unidades de transporte; y que el coordinador de transporte transmita a tiempo los posibles retrasos, están asociados al cumplimiento de los horarios de posicionamiento en planta. Transmitir el status con un intervalo de tiempo de 02 horas y la calidad en los equipos GPS que ayuden a certificar la hora y lugar exacto del retiro de contenedores; están asociados a que el cliente solicite el servicio de la empresa al menos una vez por campaña.

Control del cumplimiento del Manual de Procedimiento:

La elaboración de requisitos de calidad para los equipos GPS y unidades de transporte; y alertar al conductor cuando la unidad se detenga en algún punto, están asociados a que la carga sea trasladada con sumo cuidado y que la empresa brinde solución inmediata cuando ocurre accidentes. Implementar un sistema de supervisión que verifique que el transporte lleve todos los suministros necesarios a planta y que brinde veracidad de la información, están asociados a la percepción del servicio que recibe el cliente.

Se puede concluir que, al proponer un sistema de supervisión de monitoreo a través de la elaboración de un flujograma y un manual de procedimiento de supervisión de las unidades de transporte de carga brindada por los proveedores, que cumplan con requisitos mínimos de calidad en sus equipos GPS y unidades de transporte y que brinde información verídica del status

de las mismas, está asociado a la satisfacción del cliente y que continúe trabajando con la empresa.

Análisis descriptivo de las principales variables

Pregunta 2: ¿El sistema de monitoreo de unidades de transporte de carga perecible de la empresa brinda información exacta y verídica sobre el status de las unidades de transporte?

Tabla 5
Encuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	20	40.0
Raramente	8	16.0
Ocasionalmente	6	12.0
Frecuentemente	16	32.0
Total	50	100.0

Fuente: SPSS

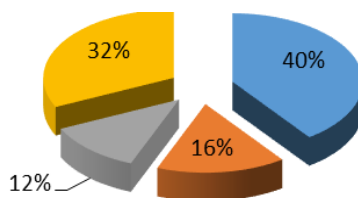


Figura 5 Fuente: SPSS

Interpretación

En el cuadro, podemos observar que del total de encuestados, el 40% de los encuestados indicaron que el sistema de monitoreo de la empresa nunca brinda información exacta y verídica sobre el status de las unidades de transporte, el 32 % indicó frecuentemente, el 16% indicó raramente y el 12% indicó ocasionalmente.

Pregunta 3: ¿Los equipos GPS de cada unidad de transporte, que brinda la empresa en cada servicio logístico de exportación, son óptimos?

Tabla 6
Encuesta

	Frecuencia	Porcentaje
No	37	74.0
Si	13	26.0
Total	50	100.0

Fuente: SPSS

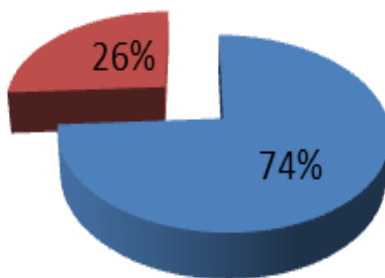


Figura 6 Fuente: SPSS

Interpretación

En el cuadro, podemos observar que del total de encuestados, el 74% de los encuestados indicaron que los equipos GPS de cada unidad de transporte, que brinda la empresa en cada servicio logístico de exportación, no son óptimos, y el 26% indicó que sí son óptimos.

Pregunta 7: ¿Debe establecerse una metodología para seleccionar las unidades de transporte que trabajarán con la empresa?

Tabla 7
Encuesta

	Frecuencia	Porcentaje
No	2	4.0
Si	48	96.0
Total	50	100.0

Fuente: SPSS

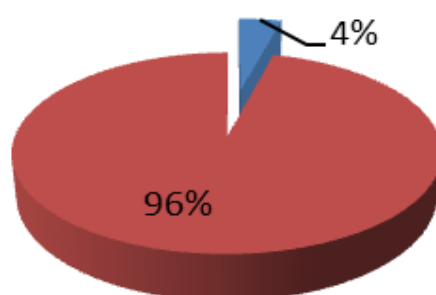


Figura 7 Fuente: SPSS

Interpretación

En el cuadro, podemos observar que del total de encuestados, el 96% de los encuestados indicó que si se debe establecerse una metodología para seleccionar las unidades de transporte que trabajarán con la empresa, y el 4% indicó que no se debe establecerse una metodología.

Pregunta 9: ¿El equipo de monitoreo transmite el status de sus unidades de transporte con un intervalo de tiempo de 02 horas?

Tabla 8
Encuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	21	42.0
Raramente	21	42.0
Ocasionalmente	6	12.0
Frecuentemente	2	4.0
Total	50	100.0

Fuente: SPSS

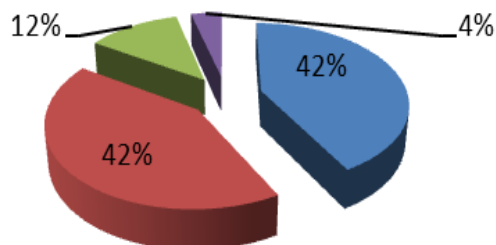


Figura 8 Fuente: SPSS

Interpretación

En el cuadro, podemos observar que del total de encuestados, el 42% indicó que el equipo de monitoreo nunca transmite el status de sus unidades de transporte con un intervalo de tiempo de 02 horas, el 42% indicó que raramente, el 12% indicó que ocasionalmente y el 4% indicó que frecuentemente.

Pregunta 10: El coordinador de transporte, informa sobre posibles retrasos en el horario de llegada de las unidades a su planta.

Tabla 9
Encuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	16.0
Raramente	25	50.0
Ocasionalmente	17	34.0
Total	50	100.0

Fuente: SPSS

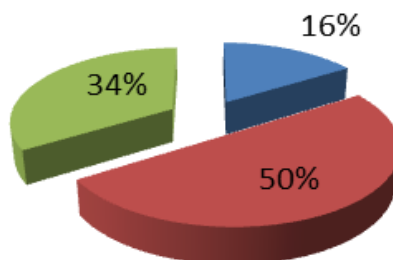


Figura 9 Fuente: SPSS

Interpretación

En el cuadro, podemos observar que del total de encuestados, el 50% indicó que raramente el coordinador de transporte, transmite a tiempo sobre posibles retrasos en el horario de llegada de las unidades a su planta, el 34% indicó que ocasionalmente y el 16% indicó que nunca.

Pregunta 11: ¿Establecer requerimientos mínimos de calidad para los equipos GPS, ayudará a certificar la hora y lugar exacto del retiro de contenedores vacíos por parte de las unidades de transporte?

Tabla 10
Encuesta

	Frecuencia	Porcentaje
No	4	8.0
Si	46	92.0
Total	50	100.0

Fuente: SPSS

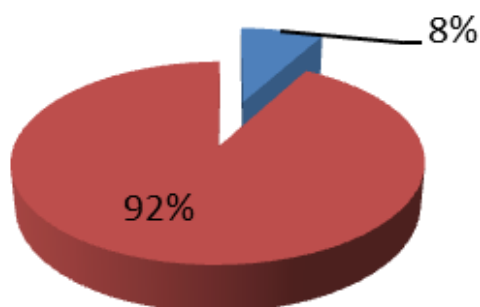


Figura 10 Fuente: SPSS

Interpretación

En el cuadro, podemos observar que del total de encuestados, el 92% indicó que establecer requerimientos mínimos de calidad para los equipos GPS, si ayudará a certificar la hora y lugar exacto del retiro de contenedores vacíos por parte de las unidades de transporte, y el 8% indicó que no.

Pregunta 12: ¿Los equipos GPS brindados por los proveedores de la empresa deben permitir el monitoreo de las unidades las 24 horas del día?

Tabla 11
Encuesta

	Frecuencia	Porcentaje
No	5	10.0
Si	45	90.0
Total	50	100.0

Fuente: SPSS

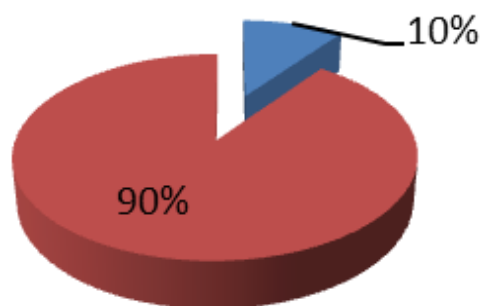


Figura 11 Fuente: SPSS

Interpretación

En el cuadro, podemos observar que del total de encuestados, el 90% indicó que los equipos GPS brindados por los proveedores de la empresa si deben permitir el monitoreo de las unidades las 24 horas del día, y el 10% indicó que no.

Pregunta 13: ¿Considera que la elaboración de requisitos mínimos de calidad para equipos GPS y unidades de transporte de los proveedores de la empresa, brindará veracidad en la información que se le envía?

Tabla 12
Encuesta

	Frecuencia	Porcentaje
No	5	10.0
Si	45	90.0
Total	50	100.0

Fuente: SPSS

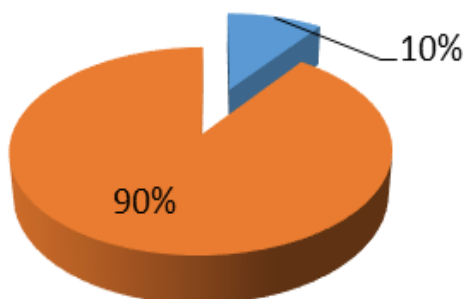


Figura 12 Fuente: SPSS

Interpretación

En el cuadro, podemos observar que del total de encuestados, el 90% indicó que si considera que la elaboración de requisitos mínimos de calidad para equipos GPS y unidades de transporte de los proveedores de la empresa, brindará veracidad en la información que se le envía, el 10% indicó que no.

Pregunta 15: ¿Considera que debe implementarse un sistema de supervisión de las unidades de transporte al interior de la empresa?

Tabla 13
Encuesta

	Frecuencia	Porcentaje
No	4	8.0
Si	46	92.0
Total	50	100.0

Fuente: SPSS

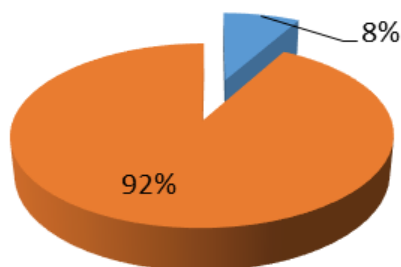


Figura 13 Fuente: SPSS

Interpretación

En el cuadro, podemos observar que del total de encuestados, el 92% indicó que si considera que se debe implementarse un sistema de supervisión de las unidades de transporte al interior de la empresa, el 8% considera que no.

Pregunta 16: ¿El equipo de monitoreo debe verificar que la unidad de transporte lleve todos los suministros necesarios a planta?

Tabla 14
Encuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	2.0
De acuerdo	3	6.0
Totalmente de acuerdo	46	92.0
Total	50	100.0

Fuente: SPSS

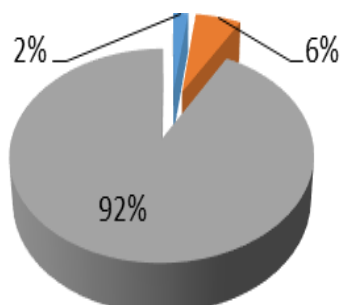


Figura 14 Fuente: SPSS

Interpretación

En el cuadro, podemos observar que del total de encuestados, el 92% indicó que está totalmente de acuerdo que el equipo de monitoreo debe verificar que la unidad de transporte lleve todos los suministros necesarios a planta, el 6% indicó estar de acuerdo y el 2% indicó estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Pregunta 18: ¿El equipo de monitoreo de la empresa debe realizar seguimiento constante, alertando al conductor cuando observe que la unidad se encuentre detenida en algún punto?

Tabla 15
Encuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	6.0
De acuerdo	6	12.0
Totalmente de acuerdo	41	82.0
Total	50	100.0

Fuente: SPSS

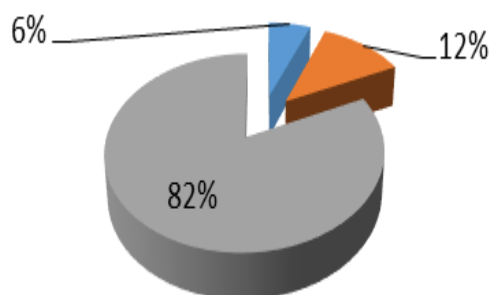


Figura 15 Fuente: SPSS

Interpretación

En el cuadro, podemos observar que del total de encuestados, el 82% indicó que está totalmente de acuerdo que el equipo de monitoreo de la empresa debe realizar seguimiento constante, alertando al conductor cuando observe que la unidad se encuentre detenida en algún punto, el 12% indicó estar de acuerdo y el 6% indicó estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Pregunta 19: ¿Las unidades de transporte incumplen con el horario de posicionamiento en planta?

Tabla 16
Encuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	10.0
Raramente	3	6.0
Ocasionalmente	3	6.0
Frecuentemente	15	30.0
Siempre	24	48.0
Total	50	100.0

Fuente: SPSS

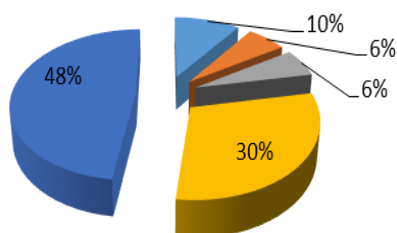


Figura 16 Fuente: SPSS

Interpretación

En el cuadro, podemos observar que del total de encuestados, el 48% indicó que las unidades de transporte nunca incumplen con el horario de posicionamiento en planta, el 30% indicó que frecuentemente, el 10% indicó que siempre, el 6% indicó que raramente y el 6% indicó que ocasionalmente.

Pregunta 20: ¿Las unidades de transporte realizan el retiro de los contenedores vacíos de manera tardía, inclusive habiéndose programado los servicios con anticipación?

Tabla 17
Encuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	2	4.0
Ocasionalmente	11	22.0
Frecuentemente	19	38.0
Siempre	18	36.0
Total	50	100.0

Fuente: SPSS

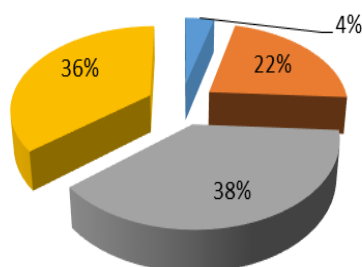


Figura 17 Fuente: SPSS

Interpretación

En el cuadro, podemos observar que del total de encuestados, el 38% indicó que las unidades de transporte frecuentemente realizan el retiro de los contenedores vacíos de manera tardía, inclusive habiéndose programado los servicios con anticipación, el 36% indicó que siempre, el 22% indicó que ocasionalmente y el 4% indicó que raramente.

Pregunta 22: ¿Los status de localización en muchos casos, no muestran la ubicación real de las unidades de transporte?

Tabla 18
Encuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	10.0
Raramente	3	6.0
Ocasionalmente	7	14.0
Frecuentemente	26	52.0
Siempre	9	18.0
Total	50	100.0

Fuente: SPSS

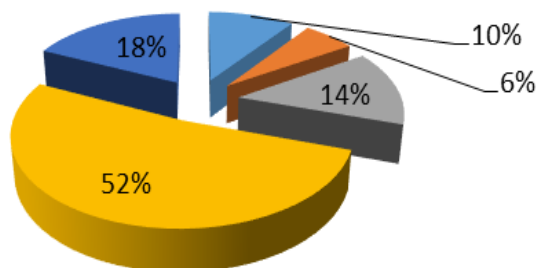


Figura 18 Fuente: SPSS

Interpretación

En el cuadro, podemos observar que del total de encuestados, el 52% indicó que frecuentemente los status de localización en muchos casos, no muestran la ubicación real de las unidades de transporte, el 18% indicó que siempre, el 14% indicó que ocasionalmente, el 10% indicó nunca, y el 6% indicó raramente.

Pregunta 23: ¿Solicita el servicio logístico de exportación de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C. al menos 01 vez durante la semana en tiempo de campaña?

Tabla 19
Encuesta

	Frecuencia	Porcentaje
No	16	32.0
Si	34	68.0
Total	50	100.0

Fuente: SPSS

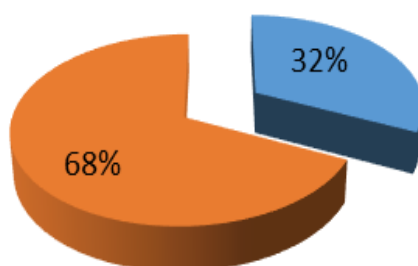


Figura 19 Fuente: SPSS

Interpretación

En el cuadro, podemos observar que del total de encuestados, el 68% indicó que si solicita el servicio logístico de exportación de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C. al menos 01 vez durante la semana en tiempo de campaña, el 32% indicó que no.

Pregunta 24: ¿Considera trabajar con la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C. en cada campaña?

Tabla 20
Encuesta

	Frecuencia	Porcentaje
No	10	20.0
Si	40	80.0
Total	50	100.0

Fuente: SPSS.S

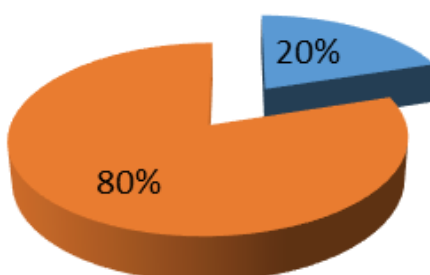


Figura 20 Fuente: SPSS

Interpretación

En el cuadro, podemos observar que del total de encuestados, el 80% indicó que si considera trabajar con la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C. en cada campaña, el 20% indicó que no.

Pregunta 25: Favor, califique usted el servicio logístico de transporte brindado por la empresa

Tabla 21
Encuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	16	32.0
Regular	19	38.0
Bueno	15	30.0
Total	50	100.0

Fuente: SPSS

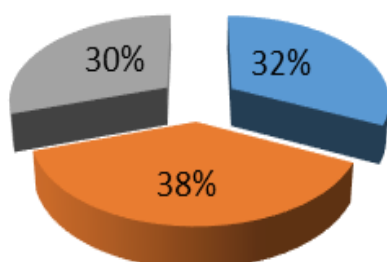


Figura 21 Fuente: SPSS

Interpretación

En el cuadro, podemos observar que del total de encuestados, el 38% de los encuestados calificó el servicio logístico de transporte brindado por la empresa como regular, el 32% como malo y el 30% como bueno.

Pregunta 26: Cada vez que ha ocurrido un incidente en el servicio de transporte, ¿usted ha recibido solución inmediata por parte de la empresa?

Tabla 22
Encuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	30	60.0
Ocasionalmente	12	24.0
Frecuentemente	8	16.0
Total	50	100.0

Fuente: SPSS

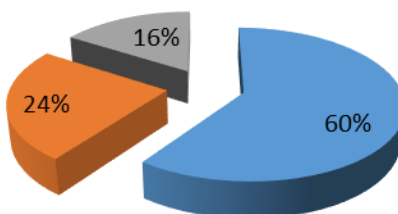


Figura 22 Fuente: SPSS

Interpretación

En el cuadro, podemos observar que del total de encuestados, el 60% indicó que ha recibido solución inmediata por parte de la empresa raramente, el 24% ocasionalmente, y el 16% frecuentemente.

Pregunta 27: ¿Considera que el estado de las unidades de transporte que llegan a su planta, influyen en el cuidado y traslado de su producto perecible?

Tabla 23
Encuesta

	Frecuencia	Porcentaje
No	5	10.0
Si	45	90.0
Total	50	100.0

Fuente: SPSS

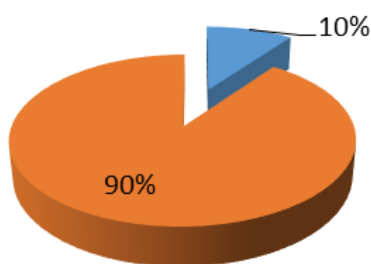


Figura 23 Fuente: SPSS

Interpretación

En el cuadro, podemos observar que del total de encuestados, el 90% de los encuestados sí considera que el estado de las unidades de transporte que llegan a su planta, influyen en el cuidado y traslado de su producto perecible, y el 10% no lo considera.

Pregunta 28: ¿Las unidades de transporte brindadas por la empresa, trasladan con sumo cuidado la carga contenida en los contenedores transportados?

Tabla 24
Encuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Ocasionalmente	12	24.0
Frecuentemente	18	36.0
Siempre	20	40.0
Total	50	100.0

Fuente: SPSS

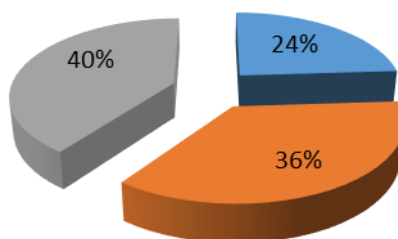


Figura 24 Fuente: SPSS

Interpretación

En el cuadro, podemos observar que del total de encuestados, el 40% de los encuestados indicó que las unidades de transporte brindadas por la empresa, trasladan con sumo cuidado la carga contenida en los contenedores transportados siempre, el 36% frecuentemente, y el 24% ocasionalmente.

Pregunta 30: Sobre las unidades de transporte que llegan a su planta. ¿Tienen cuidado con las estructuras e instrumentos que hay en su fundo?

Tabla 25
Encuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	20.0
Raramente	12	24.0
Ocasionalmente	19	38.0
Frecuentemente	9	18.0
Total	50	100.0

Fuente: SPSS

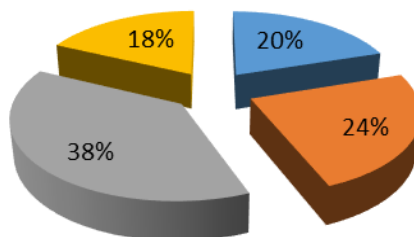


Figura 25 Fuente: SPSS

Interpretación

En el cuadro, podemos observar que del total de encuestados, el 38% de los encuestados indicó que tienen cuidado con las estructuras e instrumentos que hay en su fundo ocasionalmente, el 24% raramente, 18% frecuentemente, y el 20% nunca.

Pregunta 32: ¿Considera volver a trabajar con la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C. en la siguiente campaña?

Tabla 26
Encuesta

	Frecuencia	Porcentaje
No	27	54.0
Si	23	46.0
Total	50	100.0

Fuente: SPSS

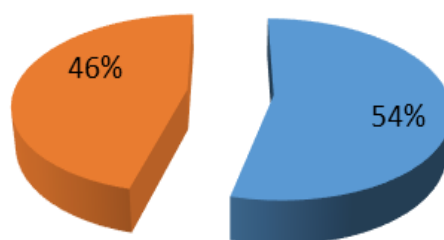


Figura 26 Fuente: SPSS

Interpretación

En el cuadro, podemos observar que del total de encuestados, el 54% de los encuestados indicó que no considera volver a trabajar con la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C. en la siguiente campaña y 46%, indicó que sí.

Pregunta 33: ¿Cómo considera el servicio logístico integral brindado por la empresa?

Tabla 27
Encuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	14	28.0
Regular	24	48.0
Bueno	12	24.0
Total	50	100.0

Fuente: SPSS

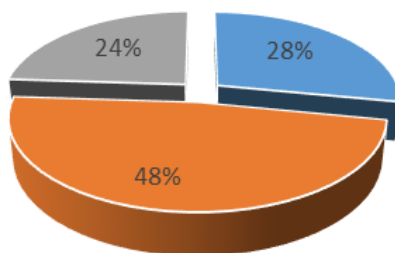


Figura 27 Fuente: SPSS

Interpretación

En el cuadro, podemos observar que del total de encuestados, el 48% de los encuestados indicó que considera el servicio logístico integral brindado por la empresa regular, el 28% malo, y el 24% bueno.

Conclusiones

1. La empresa en estudio no cuenta con proveedores de unidades de transporte que brinden equipos GPS óptimos, de buena calidad y buen funcionamiento, que permitan transmitir la información correcta sobre la localización de las unidades en ruta. Esto se refleja en las encuestas realizadas, ya que el 74% del total de encuestados, indican que la empresa no brinda equipos GPS óptimos.

2. La empresa no cuenta con un cronograma de supervisión de unidades de transporte. El 76% de los clientes encuestados indican que el sistema de supervisión de unidades de transporte, ayudaría a la reducción de imprevistos y problemas que comúnmente se presentan durante el servicio logístico de exportación.

3. La percepción que el cliente tiene sobre el equipo de monitoreo de la empresa en estudio es negativa, ya que indican que no transmiten constantemente el status de las unidades de transporte ni tampoco sobre posibles retrasos que las unidades puedan presentar con su horario de posicionamiento en planta. El 50% de total de encuestados indicó que el coordinador de transporte, raramente, avisa sobre posible retrasos en las hora de posicionamiento de las unidades a planta y el 42% del total de encuestados, indicó que el equipo de monitoreo nunca transmite el status de las unidades de transporte con un intervalo de tiempo de 02 horas.

4. No todas las unidades de transporte contratadas por la empresa en estudio, vienen cumpliendo con los horarios de posicionamiento solicitados por los clientes (exportadores). Ello

influye en el nivel de satisfacción del cliente. El 30% de total de encuestados, indicó que las unidades de transporte frecuentemente incumplen con los horarios de posicionamiento. Además, los retiros de los contenedores vacíos se vienen realizando de manera tardía, lo cual conlleva a incumplir con los horarios de posicionamiento establecidos.

5. Los equipos GPS que cumplan con los requisitos mínimos de calidad y funcionamiento permitirán que la información transmitida sea exacta y verídica y que los status que brinda la empresa en estudio, lleguen al cliente en un intervalo de 02 horas. Además, permitirá que ante cualquier accidente o percance que pueda suscitarse, el área de monitoreo de la empresa, podrá brindar solución inmediata.

6. El servicio logístico de transporte brindado por la empresa debe mejorarse, dado que, solo el 30% del total de encuestados indican que es bueno. Mientras que el 48% del total de encuestados, indica que el servicio logístico integral que brinda la empresa, es regular.

7. Que la empresa cuente con un manual de procedimiento y el control del mismo, incide en la satisfacción del cliente, ya que al contar con ello, influirá a que el cliente solicite el servicio de la empresa al menos una vez por campaña. Esto se refleja en las encuestas realizadas, ya que el 96% de los encuestados indicó que sí se debe establecer una metodología para seleccionar las unidades de transporte que trabajarán con la empresa.

8. Finalmente, se concluye que la satisfacción del cliente (exportador) está asociada al sistema de supervisión de unidades de transporte de carga perecible para la exportación en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C.

Recomendaciones

En el presente trabajo de investigación, se brinda las siguientes recomendaciones:

1. La elaboración del sistema de supervisión de unidades de transporte debe involucrar un manual de procedimiento de supervisión (Véase apéndice R) para aquellas unidades que presenten desperfectos y fallas mecánicas, de tal manera que no sean considerados para los servicios próximos y puedan ser reemplazadas a tiempo. Esto se sustenta en que el 84% del total de encuestados indicó que está totalmente de acuerdo con lo mencionado.

2. Se recomienda establecer un sistema de supervisión a través de un manual de procedimiento de supervisión (Véase apéndice R) que considere los requisitos mínimos de calidad para todos los equipos GPS, dado que permitirá monitorear las unidades las 24 horas del día y ayudará a certificar las horas de los retiros de los contenedores vacíos por parte de las unidades de transporte, así como el horario de llegada a planta. Estos requisitos propuestos, quedará a decisión de la empresa en estudio, ya que puede considerar otras características.

3. La empresa debe enfocarse en mejorar el seguimiento que su equipo de monitoreo realiza a las unidades de transporte. El 82% del total de encuestado indicó estar totalmente de acuerdo que el equipo de monitoreo realice seguimiento constantes a las unidades de transporte, inclusive alertando cuando las unidades se encuentren detenidas. Asimismo, es necesario que el equipo de monitoreo se asegure que todas las unidades, lleguen a planta del exportador con todos los

suministros solicitados. Por ello, es necesario establecer un flujograma donde quede claro cómo se realizará las tareas que involucra una operación logística (Véase apéndice S).

4. El manual de procedimiento de supervisión debe establecer cómo seleccionar unidades de transporte que se encuentren en buen estado, ya que esto influirá en el cuidado de la carga perecible y el traslado de la misma. El 90% del total de encuestados considera que el estado de las unidades de transporte, influye en el cuidado y traslado del producto. Además, se debe promover que los proveedores de unidades de transporte, cuiden las estructuras y materiales que encuentran al llegar a planta, dado que son propiedad del exportador; y cualquier daño, generará costos que tendrá que asumir la empresa en estudio.

5. Se recomienda aplicar la reingeniería parcial en el área de monitoreo de operaciones marítimas, La misma que debe estar enfocada en la elaboración de un sistema de supervisión que tenga dentro de sus consideraciones, principalmente, el manual de procedimiento de supervisión y el flujograma.

6. Se recomienda poner en práctica el sistema de supervisión en el periodo donde la campaña sea baja, dado que la supervisión de unidades de transporte, involucrará en algunos casos, desestimar a los proveedores que no logren cumplir con los requisitos de calidad solicitados, por lo que la empresa podría contar con menos unidades de transporte para cumplir los servicios de los clientes (exportadores); sin embargo, a largo plazo, incidirá en la satisfacción del cliente. Se sugiere tomar los meses de marzo, abril y mayo, los cuales son temporadas bajas.

Referencias

- Abello, R. (2012). *8 pasos hacia la calidad en el servicio*. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación –ICONTEC.
- Ayancan, B. y Narváez, S. (2008). *Sistema GPS y bitácora electrónica de móviles*. (Tesis para optar el grado de Ingeniero Electrónico, publicada). Universidad Austral de Chile. Chile.
- Blanchard y Bowles (2010). *Clientes Incondicionales. Un enfoque revolucionario para la atención al cliente*. Bogotá: Editorial Norma S.A.
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis. La metodología del cómo formularlos*. México, D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Hammer, M. y Champy, J. (1993). *Reingeniería. Olvidé lo que usted sabe sobre cómo debe funcionar una empresa. ¡Casi todo está errado!* Bogotá: Editorial Norma S.A.
- Hayes, B. (2006). *Cómo medir la satisfacción del cliente. Diseño de encuestas, uso y métodos de análisis estadísticos*. México, D.F.: Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Koontz, H. y Wehrich, H., (2013). *Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación*. México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.

- Lara, Gustavo (2014). *Informe de pasantía A. Hartrodt Chile S.A.* (Tesis para optar el grado de Técnico Superior Universitario en Administración Aduanera, publicada). Universidad Simón Bolívar. Chile.
- Lester, D, (1995). *Más allá de la reingeniería. Tácticas de supervivencia para el siglo XXI.* México, D.F.: Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V.
- Méndez, H. (2003). *Diseño e implementación del manual de procedimientos de una compañía dedicada a la comercialización de productos electrónicos.* (Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias de la Administración con especialidad en Relaciones Industriales, publicada). Universidad Autónoma de Nuevo León. México.
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2017). *APA style: Electronic references.* Recuperado de: http://www.mtc.gob.pe/normas_legales/normas_legales.html
- Morris, D. y Brandon, J. (1994). *Reingeniería. Cómo aplicarla con éxito en los negocios.* Bogotá: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Muñoz, R. y Mora, L. (2009). *Diccionario de logística y negocios internacionales.* Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Operatividad Aduanera-Sunat (2017). *APA style: Electronic references.* Recuperado de: <http://www.aduanet.gob.pe/aduanas/glosario/glosarioA-Z.htm>
- Osinergmin (2017). *APA style: Electronic references.* Recuperado de: <http://www.osinergmin.gob.pe/empresas/hidrocarburos/Paginas/RegistroHidrocarburos/RegistrosHidrocarburos.htm>
- Peppard, J. y Rowland, P. (1996). *La Esencia de la Reingeniería en los Procesos de Negocios.* Edo. De México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- SUNAT (2017). *APA style: Electronic references.* Recuperado de: <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/gja-03.htm>

- SUTRAN (2017). *APA style: Electronic references*. Recuperado: <http://www.sutran.gob.pe/2017/06/a-partir-del-1o-de-julio-camiones-deberan-enviar-senal-gps-al-centro-de-gestion-y-monitoreo-de-la-sutran/>
- Varas, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Vergara, M. (2007). *Diseño del manual de procesos y procedimientos del área de recursos humanos del ISS, por tipo de seccional de acuerdo a complejidad y tamaño (modelo seccional Cundinamarca y D.C.)*. (Tesis para optar el grado de Administrador de Empresas, publicada). Universidad de la Salle. Colombia.

Apéndice

Apéndice A: Matriz de Análisis Causal MAC

Hechos	Causas posibles	Efectos	Identificación del problema principal y secundario	Objetivos General y específicos
<p>La empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., posee un sistema de monitoreo para el seguimiento de las unidades de transporte de carga perecible. Esta monitorea la ruta tanto, desde que el contenedor es retirado hasta que llega a planta, y luego retorna al puerto y/o terminal extraportuario; sin embargo, este sistema no es del todo efectivo, ya que los contenedores son retirados de manera tardía desde los terminales extraportuarios y también llegan a la planta del cliente (exportador) con horas de retraso. El personal de monitoreo no se da a basto, ya que este equipo, es el encargado de atender a todas las unidades de transporte de la infinidad de clientes que atienden la empresa en estudio, mucho más, en tiempo de campañas, se pierde el seguimiento a las unidades, generando problemas y reclamos por parte de los clientes.</p>	<p>Estos incumplimientos por lo solicitado por el cliente (exportador) se debe a que los proveedores de unidades de transporte, no cuentan con equipos GPS, lo cual no permite saber exactamente la ubicación de la unidad; por ello, el equipo de monitoreo debe estar haciendo constantes llamadas a los proveedores y eso es una pérdida de tiempo. Si en caso cuentan con el GPS, estos fallan y los proveedores brindan información falsa acerca de su ubicación. Muchas veces esta información es transmitida al cliente; y al no ser verdad, se ve afectada la confiabilidad de la empresa en estudio.</p>	<p>No se cumple con las principales exigencias del cliente (exportador): no se retira a tiempo las unidades desde los terminales extraportuarios y las unidades de transporte llegan tarde a la planta del cliente. Los clientes por ende, deciden quitar contenedores a la empresa en estudio; y dárselos a la competencia (otros agentes de carga).</p>	<p>Problema principal: ¿De qué manera un sistema de supervisión de unidades de transporte de carga de bienes perecibles para la exportación en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., incide en la satisfacción del cliente (exportador)?</p> <p>Problemas secundarios: A) ¿De qué manera una reingeniería de procesos en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., incide en la satisfacción del cliente (exportador)? B) ¿De qué manera un manual de procedimiento en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., incide en la satisfacción del cliente (exportador)? C) ¿De qué manera un control del cumplimiento del manual de procedimiento en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., incide en la satisfacción del cliente (exportador)?</p>	<p>Objetivo General: Determinar cómo un sistema de supervisión de unidades de transporte de carga de bienes perecibles para la exportación en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., incide en la satisfacción del cliente (exportador).</p> <p>Objetivos secundarios: A) Determinar cómo una reingeniería de procesos en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., incide en la satisfacción del cliente (exportador). B) Determinar cómo un manual de procedimiento en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., incide en la satisfacción del cliente (exportador). C) Determinar cómo un control del cumplimiento del manual de procedimiento en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., incide en la satisfacción del cliente (exportador).</p>

Apéndice B:

Idea de Investigación	Delimitación Conceptual	Revisión Bibliográfica
<p>Dado que lo que se busca es elaborar sistema de supervisión de unidades de transporte de carga perecible para la exportación, nuestra base teórica se fundamenta en la realización de una reingeniería parcial al interior del área de operaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C. Con respecto al cumplimiento de las exigencias del cliente (exportador), se estará fundamentando en la satisfacción al cliente. en base a ello, se propone el siguiente título: "Propuesta de un sistema de supervisión de unidades de transporte de carga de bienes perecibles para la exportación y su incidencia en la satisfacción del cliente (exportador), del área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C.".</p>	<p>Disciplina.- Administración de Negocios Globales Línea de investigación.- Comercio Exterior Área.- Exportaciones Marítimas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Abello, R. (2012). <i>8 pasos hacia la calidad en el servicio</i>. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación –ICONTEC. • Ayancan, B. y Narváez, S. (2008). <i>Sistema GPS y bitácora electrónica de móviles</i>. (Tesis para optar el grado de Ingeniero Electrónico, publicada). Universidad Austral de Chile. Chile. • Blanchard y Bowles (2010). <i>Cientes Incondicionales. Un enfoque revolucionario para la atención al cliente</i>. Bogotá: Editorial Norma S.A. • Caballero, A. (2014). <i>Metodología integral innovadora para planes y tesis. La metodología del cómo formularlos</i>. México, D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V. • Hammer, M. y Champy, J. (1993). <i>Reingeniería. Olvidé lo que usted sabe sobre cómo debe funcionar una empresa. ¡Casi todo está errado!</i> Bogotá: Editorial Norma S.A. • Hayes, B. (2006). <i>Cómo medir la satisfacción del cliente. Diseño de encuestas, uso y métodos de análisis estadísticos</i>. México, D.F.: Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V. • Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). <i>Metodología de la investigación</i>. México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V. • Koontz, H. y Weihrich, H., (2013). <i>Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación</i>. México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V. • Lara, Gustavo (2014). <i>Informe de pasantía A. Hartrodt Chile S.A.</i> (Tesis para optar el grado de Técnico Superior Universitario en Administración Aduanera, publicada). Universidad Simón Bolívar. Chile. • Lester, D, (1995). <i>Más allá de la reingeniería. Tácticas de supervivencia para el siglo XXI</i>. México, D.F.: Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V. • Méndez, H. (2003). <i>Diseño e implementación del manual de procedimientos de una compañía dedicada a la comercialización de productos electrónicos</i>. (Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias de la Administración con especialidad en Relaciones Industriales, publicada). Universidad Autónoma de Nuevo León. México. • Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2017). <i>APA style: Electronic references</i>. Recuperado de: http://www.mtc.gob.pe/normas_legales/normas_legales.html • Morris, D. y Brandon, J. (1994). <i>Reingeniería. Cómo aplicarla con éxito en los negocios</i>. Bogotá: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V. • Muñoz, R. y Mora, L. (2009). <i>Diccionario de logística y negocios internacionales</i>. Bogotá: Ecoe Ediciones.

		<ul style="list-style-type: none"> • Operatividad Aduanera-Sunat (2017). <i>APA style: Electronic references</i>. Recuperado de: http://www.aduanet.gob.pe/aduanas/glosario/glosarioA-Z.htm • Peppard, J. y Rowland, P. (1996). <i>La Esencia de la Reingeniería en los Procesos de Negocios</i>. Edo. De México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. • SUNAT (2017). <i>APA style: Electronic references</i>. Recuperado de: http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/gja-03.htm • SUTRAN (2017). <i>APA style: Electronic references</i>. Recuperado: http://www.sutran.gob.pe/2017/06/a-partir-del-1o-de-julio-camiones-deberan-enviar-senal-gps-al-centro-de-gestion-y-monitoreo-de-la-sutran/ • Varas, A. (2012). <i>Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales</i>. Lima: Universidad San Martín de Porres. • Vergara, M. (2007). <i>Diseño del manual de procesos y procedimientos del área de recursos humanos del ISS, por tipo de seccional de acuerdo a complejidad y tamaño (modelo seccional Cundinamarca y D.C.)</i>. (Tesis para optar el grado de Administrador de Empresas, publicada). Universidad de la Salle. Colombia.
--	--	---

Apéndice C:

Observaciones de los hechos, causa y efectos	Descripción Resumen	Escenario Futuro	Propuesta de Solución
<p>La empresa en estudio actualmente presenta muchos problemas para cumplir con las exigencias del cliente, los cuales son: que la unidad llegue a planta del exportador a la hora establecida y que las unidades sean retiradas de sus respectivos terminales en sus horas específicas. Ello se debe a que el equipo de monitoreo no tiene control sobre la información que los proveedores de unidades de transporte brindan. Como consecuencia, el resultado es que el equipo de monitoreo no puede hacer el correcto seguimiento de las unidades y además, brinda información falsa al cliente. De esta manera la empresa pierde credibilidad.</p>	<p>La empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., posee un sistema de monitoreo para el seguimiento de las unidades de transporte de carga perecible. Esta monitorea la ruta tanto, desde que el contenedor es retirado hasta que llega a planta, y luego retorna al puerto y/o terminal extraportuario; sin embargo, este sistema no es del todo efectivo, ya que los contenedores son retirados de manera tardía desde los terminales extraportuarios y también llegan a la planta del cliente (exportador) con horas de retraso. El personal de monitoreo no se da abasto, ya que este equipo, es el encargado de atender a todas las unidades de transporte de la infinidad de clientes que atienden la empresa en estudio, mucho más, en tiempo de campañas, se pierde el seguimiento a las unidades, generando problemas y reclamos por parte de los clientes</p>	<p>Al resolverse la problemática, los clientes estarán más que satisfechos, ya que si bien es cierto, no podemos eliminar al 100% las demoras en el retiro de los contenedores y en la hora de llegada a planta, si se puede reducir la frecuencia con la que se producen estos hechos. Se tendrá menos unidades que lleguen tarde a planta o retiren de manera tardía los contenedores de los terminales extraportuarios. Esto conlleva, a que la empresa tendrá un mejor manejo y poder sobre sus proveedores. Ello mejorará la confiabilidad y credibilidad sobre la información que se le brinda al cliente (exportador); es decir, se logrará la satisfacción del cliente (exportador).</p>	<p>Se propone un sistema de supervisión de unidades de transporte de carga perecible para la exportación. Esta propuesta se busca aplicar dentro del área de exportaciones marítimas de la empresa en estudio. Esto permitirá cambiar la realidad problemática, que no es más que satisfacer al cliente (exportador). Dado que este sistema de supervisión permitirá regular los estándares del servicio que nos brinda los proveedores de unidades de transporte y además, este procedimiento establecerá requerimientos mínimos que debe cumplir el proveedor así como cómo actuar en caso tenga algún defecto en sus unidades, se podrá reducir la cantidad de inconvenientes que surgen durante el retiro de los contenedores y su ruta rumbo a la planta del exportador.</p>

Apéndice D: Matriz de Consistencia

Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente	Dimensiones Independiente	Indicadores
¿De qué manera un sistema de supervisión de unidades de transporte de carga de bienes perecibles para la exportación en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., incide en la satisfacción del cliente (exportador)?	Determinar cómo un sistema de supervisión de unidades de transporte de carga de bienes perecibles para la exportación en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., incide en la satisfacción del cliente (exportador).	La satisfacción del cliente (exportador) está asociada al sistema de supervisión de unidades de transporte de carga perecible para la exportación en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C.	Procedimiento de supervisión	Reingeniería de procesos	Procesos
				Manual de procedimiento	Recursos
					Supervisión
					Método
				Control del cumplimiento del Manual de Procedimiento	Funciones
					Requerimiento
Normas					
Verificación					
Seguimiento					
Secundarios	Secundarios	Específicas	Dependiente	Dependiente	
A) ¿De qué manera una reingeniería de procesos en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., incide en la satisfacción del cliente (exportador)? B) ¿De qué manera un manual de procedimiento en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., incide en la satisfacción del cliente (exportador)? C) ¿De qué manera un control del cumplimiento del manual de procedimiento en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., incide en la satisfacción del cliente (exportador)?	A) Determinar cómo una reingeniería de procesos en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., incide en la satisfacción del cliente (exportador). B) Determinar cómo un manual de procedimiento en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., incide en la satisfacción del cliente (exportador). C) Determinar cómo un control del cumplimiento del manual de procedimiento en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C., incide en la satisfacción del cliente (exportador).	A) La satisfacción del cliente (exportador) está asociada a la reingeniería de procesos en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C. B) La satisfacción del cliente (exportador) está asociada a un manual de procedimiento en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C. C) La satisfacción del cliente (exportador) está asociada a un control del cumplimiento del manual de procedimiento en el área de exportaciones marítimas de la empresa A.Hartrodt Perú S.A.C.	Satisfacción del cliente (exportador)	Servicio Prestado	Quejas
				Expectativas	Reclamos y exigencias
					Frecuencia de uso de servicio
					Cumplimiento del servicio prestado
				Fidelización	Cuidado del producto
					Calidad del servicio
					Confianza
				Valoración	
				Lealtad	

Apéndice E: Osinergmin



Otros Destinatarios
C/c: UNP

MEMORANDUM

Magdalena del Mar **Fecha** 19 de Enero de 2011

GFHL/UPS-~~920~~-2011

A : Jefe de Unidad de Operaciones Especiales
De : Jefe de Unidad de Proyectos y Sistemas
Asunto : Procedimiento de supervisión sobre uso de Sistemas de Posicionamiento Global (GPS) en las unidades de transporte

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento el Procedimiento en asunto, el cual ha sido elaborado conjuntamente por personal de su unidad y la Unidad de Normas y Procedimientos en marco del proyecto "Supervisión del desplazamiento de vehículos de transporte de combustibles dentro de la zona del VRAE a través de equipos GPS".

Agradeceré tenga a bien difundirlo y aplicarlo en las situaciones que correspondan.

Atentamente,



Beatriz Adaniya Higa
Beatriz Adaniya Higa
Jefe de Unidad

183

RECIBIDO UNIDAD DE OPERACIONES ESPECIALES GERENCIA DE FISCALIZACIÓN DE HIDROCARBUNOS LÍQUIDOS 19 ENE. 2011 OSINERGMIN HORA: 03:24pm
--

	PROCEDIMIENTO		Código : GFHL-UOE-PE-09
	SUPERVISIÓN SOBRE EL USO DE SISTEMAS DE POSICIONAMIENTO GLOBAL (GPS) EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE		Revisión : 00
Fecha :			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
 Beatriz Adaniya Higa Jefe de la Unidad de Proyectos y Sistemas	 Juan Ortiz Guevara Gerente de la GFHL		
 Jorge Casales Calle Jefe de la Unidad de Operaciones Especiales	 José Canedo Marcet Jefe de la Unidad de Normas y Procedimientos		

1. OBJETIVO:

El presente procedimiento tiene por objeto supervisar el cumplimiento de lo estipulado en la RCD N° 222-2010-OS/CD de OSINERGMIN en lo concerniente a regular el uso de los Sistemas de Posicionamiento Global (GPS) por parte de las unidades de transporte debidamente inscritos en el Registro de Hidrocarburos de OSINERGMIN.

2. ALCANCE:

Comprende las unidades de transporte de Petróleo Crudo, Gas Licuado de Petróleo, Combustibles Líquidos y Otros Productos Derivados de los Hidrocarburos que circulen en los distritos indicados en el artículo 1° del DS N° 021-2008-DE-SG y que son:

Distritos de Ayahuanco, Liochegua, Sivia y Santillana de la Provincia de Huanta del Departamento de Ayacucho.

Distritos de Ayna, Santa Rosa, San Miguel, Anco, Chungui de la Provincia de La Mar del Departamento de Ayacucho.


Provincia de Tayacaja del Departamento de Huancavelica.



Distritos de Kimbiri, Pichari y Vilcabamba de la Provincia de La Convención del Departamento de Cusco.


Distritos de Mazamari, San Martín de Pangoa y Río Tambo de la Provincia de Satipo del Departamento de Junín.

3. DEFINICIONES:

- a. **Agente de Comunicaciones:** Aplicativo distribuido gratuitamente por OSINERGMIN que se encarga de establecer un enlace de comunicación entre los sistemas de las EMV y los sistemas del CCMV.
- b. **Centro de Control de Monitoreo Vehicular (CCMV):** Empresa contratada por OSINERGMIN que brinda el servicio de supervisión en línea sobre las unidades de transporte teniendo como referente los establecido en la RCD N° 222-2010-OS/CD. Dicho centro entrega los RMU y RA que la UOE solicite.
- c. **Empresa de Monitoreo Vehicular (EMV):** Empresa que brinda el servicio de control satelital a una unidad de transporte a través de los GPS. Dicha empresa entrega información a OSINERGMIN a través del CCMV mediante un Agente de Comunicaciones instalado en su SUAV.
- d. **Especialista responsable (ER):** Es el especialista designado por la UOE, como responsable de la Supervisión sobre el uso de GPS en las unidades de transporte. Asimismo, será el encargado del registro y actualización del listado de las UT autorizadas a transportar combustibles dentro de la Zona del VRAE.

 OSINERGMIN <small>ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INGENIERÍA EN ENERGÍA Y MINERÍA</small>	PROCEDIMIENTO	Código : GFHL-UOE-PE-09
	SUPERVISIÓN SOBRE EL USO DE SISTEMAS DE POSICIONAMIENTO GLOBAL (GPS) EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE	Revisión : 00
		Fecha :
		Página : 2 de 13

- e. **Equipo GPS:** Es el aparato con GPS que cumple con lo establecido en el Anexo N° 3 del presente procedimiento.
- f. **Geocerca:** Determinada área geográfica de referencia creada sobre los mapas del SUAV y establecida por OSINERGMIN.
- g. **GPS:** Sistema de Posicionamiento Global
- h. **ITS:** Informe Técnico de Sanción
- i. **ITV:** Internamiento Temporal de Vehículos.
- j. **Normal funcionamiento del Equipo GPS y/o del Equipo de Supervisión:** Es la operación continua del Equipo en el registro de su posición, no pudiendo tener interrupciones mayores a 10 minutos.
- k. **PAS:** Procedimiento Administrativo Sancionador
- l. **Reporte de Alertas (RA):** Reporte generado por el equipo GPS a través de la EMV, de conformidad con los parámetros solicitados por el OSINERGMIN; dicha información es centralizada por el CCMV. El reporte de alertas contempla el Reporte de entrada y salida de las geocercas, Reporte de parada y Reporte por desconexión de la alimentación principal del Equipo GPS.
- m. **Reporte de Incidentes (RI):** Es el reporte que entrega el RUT a OSINERGMIN dentro del plazo de dos (02) días calendario de ocurrido una falla, avería desperfecto, desinstalación por causas de mantenimiento o reparación, desconexión de la alimentación eléctrica principal, y/o circunstancia que haya impedido el normal funcionamiento del Equipo GPS.
- n. **Reporte de Monitoreo de Ubicación (RMU):** Es el reporte de coordenadas de posición, generado por el Equipo GPS a través de la EMV, de conformidad con los parámetros solicitados por el OSINERGMIN; dicha información es centralizada por el CCMV.
-  **Responsable de la Unidad de Transporte (RUT):** Persona natural o jurídica que figura como titular de una unidad de transporte de Petróleo Crudo, Gas Licuado de Petróleo, Combustibles Líquidos y Otros Productos Derivados de los Hidrocarburos, debidamente inscrito en el RHO.
- p. **RHO:** Registro de Hidrocarburos de OSINERGMIN
- q. **SAC:** Supervisor Abogado Coordinador
- r. **SDA:** Suspensión Definitiva de Actividades.
- s. **Sistema de Ubicación Automática Vehicular (SUAV):** Sistema basado en el procesamiento digital para ubicar los vehículos en tiempo real. Este sistema recoge información respecto de la latitud, longitud, rumbo, altitud y velocidad, la cual es enviada desde el Equipo GPS localizado en la Unidad de Transporte hacia la Empresa de Monitoreo Vehicular.
-  t. **STA:** Suspensión Temporal de Actividades.
- u. **SUP:** Supervisor de OSINERGMIN asignado para supervisar una UT con el fin de verificar el cumplimiento de la RCD N° 222-2010-OS/CD.
- v. **Unidad de Transporte (UT):** Para este procedimiento, la unidad de transporte es todo camión tanque, camión cisterna, camioneta pick up, camión baranda y/o barcaza, chata o motochata, inscrito en el RHO

	PROCEDIMIENTO	Código : GFHL-UOE-PE-09
	SUPERVISIÓN SOBRE EL USO DE SISTEMAS DE POSICIONAMIENTO GLOBAL (GPS) EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE	Revisión : 00
		Fecha :
		Página : 3 de 13

(Vigente) que sirve de medio de transporte terrestre o acuático de Petróleo Crudo, Gas Licuado de Petróleo, Combustibles Líquidos y Otros Productos Derivados de los Hidrocarburos (OPDH) autorizada a circular en los distritos de la Zona del VRAE. Asimismo, dicha Unidad de Transporte debe estar debidamente empadronada en OSINERGMIN y contar con Equipo GPS de acuerdo a lo establecido en la RCD N° 222-2010-OS/CD.

w. **UOE:** Unidad de Operaciones Especiales

x. **Zona del VRAE:** Es la zona geográfica comprendida por los distritos indicados en el artículo 1° del DS N° 021-2008-DE-SG y que son:

Distritos de Ayahuanco, Llochegua, Sivia y Santillana de la Provincia de Huanta del Departamento de Ayacucho.

Distritos de Ayna, Santa Rosa, San Miguel, Anco, Chungui de la Provincia de La Mar del Departamento de Ayacucho.

Provincia de Tayacaja del Departamento de Huancavelica.

Distritos de Kimbiri, Pichari y Vilcabamba de la Provincia de La Convención del Departamento de Cusco.

Distritos de Mazamari, San Martín de Pangoa y Río Tambo de la Provincia de Satipo del Departamento de Junín.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

a. **Ley N° 27332**, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, artículo 3° literal c) dispone la función normativa de OSINERGMIN, la facultad exclusiva de dictar, entre otros, en el ámbito y en materia de su competencia, los reglamentos de los procedimientos a su cargo y otras normas de carácter general.


b. **Ley N° 27699**, Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de OSINERGMIN, artículo 1° dispone que el Consejo Directivo está facultado para tipificar los hechos y omisiones que configuran infracciones administrativas así como aprobar la Escala de Multas y Sanciones.

c. **D.S. N° 054-2001-PCM**, Reglamento General de OSINERGMIN, artículo 22° dispone que la función normativa de carácter general sea ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo de OSINERGMIN a través de resoluciones.

d. **D.S. N° 021-2008-DE-SG**, Determinación de los distritos que forman parte del esquema de intervención estratégica denominado "Plan VRAE".

e. **D.S. N° 045-2009-EM**, artículo 3°, dispone que el Ministerio de Energía y Minas establezca el tipo y características mínimas de los sistemas de control y seguridad referidos a la obligación de todos los medios de transporte de llevar un equipo con sistema GPS (Sistema de Posicionamiento Global), y al uso obligatorio de precintos electrónicos de seguridad cuando corresponda.


f. **D.S. N° 045-2009-EM**, artículo 3° modificado a través del artículo 1° del **DS N° 003-2010-EM**, dispone la finalidad de contar con un procedimiento que regule el uso de equipos con GPS, y que corresponde al OSINERGMIN establecer las obligaciones que deberán observar las unidades de transporte de Petróleo Crudo, Gas Licuado de Petróleo, Combustibles Líquidos y Otros Productos Derivados de los Hidrocarburos que llevan instalados los mencionados equipos, así como regular la forma en que los responsables de las citadas unidades brindarán a OSINERGMIN la información generada por los indicados equipos.

	<u>PROCEDIMIENTO</u>	Código : GFHL-UOE-PE-09
	SUPERVISIÓN SOBRE EL USO DE SISTEMAS DE POSICIONAMIENTO GLOBAL (GPS) EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE	Revisión : 00
		Fecha :
		Página : 4 de 13


- g. **R.M. N° 380-2009-MEM/DM** que aprueba el tipo y las características mínimas del GPS para medios de transporte de Petróleo Crudo, Gas Licuado de Petróleo, Combustibles Líquidos y Otros Productos Derivados de los Hidrocarburos.
- h. **D.S. N° 003-2010-EM**, artículo 1° dispone la modificación del artículo 3° del DS N° 045-2009-EM, estableciéndose que toda unidad de transporte de Petróleo Crudo, Gas Licuado de Petróleo, Combustibles Líquidos y Otros Productos Derivados de los Hidrocarburos que circulara en los distritos señalados en el artículo 1° del **DS N° 021-2008-DE-SG** debe estar equipada con GPS. Asimismo, que OSINERGMIN debe establecer el tipo y las características mínimas de los sistemas GPS, así como el uso obligatorio de precintos electrónicos de seguridad cuando corresponda;
- i. **R.C.D. N° 222-2010-OS/CD**, Reglamento de Uso de Sistemas de Posicionamiento Global (GPS)

5. DESARROLLO:


ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
10. Del empadronamiento de las UT en OSINERGMIN	<p>El ER debe empadronar las UT que presenten ante OSINERGMIN su respectivo Formulario de Empadronamiento de Unidades de Transporte y llevar un registro de dichos empadronamientos. Asimismo, coordinará con la UROC y SCOP, de tal manera que se pueda tener actualizado el listado de las UT autorizadas a transportar combustible dentro de la Zona del VRAE, en cumplimiento con la RCD N° 222-2010-OS/CD.</p> <p>El proceso continúa en la actividad 20.</p>	<p>ER UROC SCOP</p>
20. Acciones previas al inicio de la Supervisión: Selección de la muestra y asignación de la supervisión	<p>Luego de cumplido los plazos establecidos en el Cronograma de Supervisión de las Unidades de Transporte señalados en el Anexo N° 4 del presente procedimiento, el ER debe iniciar el proceso de supervisión para lo cual realiza lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Selección de la muestra: Entrar a la Página Web de OSINERGMIN para obtener del listado de UT autorizadas, una muestra de acuerdo a lo señalado en el Anexo N° 5 - Metodología para seleccionar las unidades de transporte para la supervisión. Asignación de la Supervisión: Obtenida la muestra de las UT, el ER debe asignar a uno o varios SUP, un número de UT para la supervisión respectiva. <p>El proceso continúa en la actividad 30.</p>	<p>ER SUP CCMV</p>

 Osinerghmin <small>ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA</small>	PROCEDIMIENTO	Código : GFHL-UOE-PE-09
	SUPERVISIÓN SOBRE EL USO DE SISTEMAS DE POSICIONAMIENTO GLOBAL (GPS) EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE	Revisión : 00
		Fecha :
		Página : 5 de 13


ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
30. Desarrollo de la Supervisión – Entrega de Reportes	<p>El SUP debe solicitar al CCMV los siguientes reportes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El RMU por cada UT seleccionada para la supervisión, señalando aquellas unidades cuyos tiempos de toma de información superaron los tres (03) minutos. Dicho tiempo, es el tiempo que demora la señal desde que es emitida por el Equipo GPS hasta que es recepcionada por la EMV. 2. El RA por cada UT seleccionada para la supervisión; esto comprende la entrega de los siguientes reportes: <ol style="list-style-type: none"> i. Reporte de entrada y salida de las geocercas establecidas por OSINERGHMIN. ii. Reporte de parada, señalando aquellas unidades que superen el plazo de diez (10) minutos. iii. Reporte de interrupción de la señal emitida por el GPS por tiempos mayores a 10 minutos. <p>Dichos reportes deben contener información con un periodo de antigüedad de 15 días calendarios antes de la asignación de la supervisión.</p> <p>El proceso continúa en la actividad 40.</p>	CCMV SUP
40. Desarrollo de la Supervisión – Comparación y análisis de la información	<p>El SUP debe verificar el cumplimiento de lo señalado en la RCD N° 222-2010-OS/CD comparando y analizando el RMU y los RA, con las acciones que haya tomado el RUT en cumplimiento con lo establecido en dicha resolución. En ese sentido, el SUP debe verificar si OSINERGHMIN recibió del RUT algún RI dentro del plazo de dos (02) días calendarios de ocurrido el mismo.</p> <p>La información que presente el RUT a OSINERGHMIN en cumplimiento con la RCD N° 222-2010-OS/CD, debe ser derivado al ER, quien debe mantener en custodia dicha información. Cuando corresponda, y a solicitud del SUP, el ER debe entregarle la información correspondiente a la UT supervisada. Finalmente, el ER debe mantener un registro de recepción, seguimiento y entrega de dicha información.</p> <p>El proceso continúa en la actividad 50.</p>	SUP ER

 <small>ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA</small>	PROCEDIMIENTO	Código : GFHL-UOE-PE-09
	SUPERVISIÓN SOBRE EL USO DE SISTEMAS DE POSICIONAMIENTO GLOBAL (GPS) EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE	Revisión : 00
		Fecha :
		Página : 6 de 13

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
50. Desarrollo de la Supervisión – Elaboración y generación de oficios e ITS	<p>Si el SUP, en base a la información obtenida, ha detectado posibles incumplimientos (observaciones) a la RCD N° 222-2010-OS/CD se iniciará la instrucción preliminar correspondiente, por el cual debe elaborar un oficio dirigido al RUT, solicitándole lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En caso las observaciones encontradas, no ameriten la necesidad de supervisar físicamente a la UT, debe solicitarle que en el plazo de siete (07) días hábiles sustente el levantamiento de las observaciones encontradas, ó 2. En caso las observaciones encontradas, ameriten la necesidad de supervisar físicamente a la UT por parte de OSINERGMIN, debe solicitarle que en el plazo de tres (03) días hábiles ponga a disposición dicha UT en la planta de abastecimiento donde carga regularmente. <p>Concluido el plazo otorgado, y habiéndose evaluado los descargos y/o levantamiento de observaciones; el SUP debe evaluar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La comisión de una infracción administrativa sancionable, en concordancia con la RCD N° 222-2010-OS/CD (Anexo N° 2 del presente procedimiento). 2. La comisión de otras infracciones por manejo inadecuado de combustible no establecidas en el Anexo N° 2 del presente procedimiento, como son: <ol style="list-style-type: none"> i. Que se ha realizado trasiegos de combustibles, o ii. Que se ha realizado desvíos de combustibles (No llega el combustible al establecim. autorizado), u iii. Otros. <p>El SUP cuando corresponda, debe recomendar el inicio del PAS, para lo cual debe elaborar y generar el ITS respectivo.</p> <p>Finalmente, el SUP en general debe registrar a través del SIGED dichos documentos evaluados, así como el Informe de Supervisión, y derivarlo al ER, dando así por concluida la supervisión.</p> <p>El proceso continúa en la actividad 60 si se inicia un PAS. El proceso continúa en la actividad 70 si no se inicia un PAS.</p>	<p>SUP ER</p>

 OSINERGMIN <small>ORGANISMO SUPERIOR DE LA REGULACIÓN DE ENERGÍA Y MINERÍA</small>	<u>PROCEDIMIENTO</u>	Código : GFHL-UOE-PE-09
	SUPERVISIÓN SOBRE EL USO DE SISTEMAS DE POSICIONAMIENTO GLOBAL (GPS) EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE	Revisión : 00
		Fecha :
		Página : 7 de 13

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
60. Fin de la Supervisión – Inicio del PAS	<p>El ER en coordinación con el SAC, deben elaborar y tramitar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Oficio de Traslado para el inicio del PAS correspondiente, siguiendo el procedimiento interno vigente. 2. El ER debe monitorear y registrar en una base de datos, el histórico de visitas de supervisión en cumplimiento del presente procedimiento. <p>El proceso continúa en la actividad 80.</p>	ER SAC
70. Fin de la Supervisión – Derivación de los documentos al Archivo	<p>El ER debe derivar los documentos que no recomiendan el inicio del PAS al archivo de OSINERGMIN.</p> <p>El proceso continúa en la actividad 80.</p>	ER
80. Acceso de la información por las áreas de OSINERGMIN, autoridades e instituciones de interés	<p>El ER debe realizar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Publicar y mantener actualizado el listado de las UT que cuenten con autorización para transportar combustibles dentro de la zona del VRAE, en cumplimiento con la RCD N° 222-2010-OS/CD. 2. Verificar que el CCMV haya incorporado y actualizado en la Pagina Web de OSINERGMIN, los reportes de alertas con las coordenadas de la unidad de transporte (longitud, latitud y altura) movilizadas dentro del perímetro de la geocerca establecida por OSINERGMIN para la Zona del VRAE referente a: <ol style="list-style-type: none"> i. Alerta de entrada y salida de las geocercas. ii. Alerta de parada con tiempos mayores a lo establecido por la UOE. iii. Alerta por desconexión de alimentación principal mayores a lo establecido por la UOE. <p>La información publicada en la Página Web de OSINERGMIN debe estar disponible de forma reservada y de uso exclusivo de las áreas internas de OSINERGMIN, así como para las autoridades e instituciones de interés.</p>	ER CCMV

	<u>PROCEDIMIENTO</u>	Código : GFHL-UOE-PE-09
	SUPERVISIÓN SOBRE EL USO DE SISTEMAS DE POSICIONAMIENTO GLOBAL (GPS) EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE	Revisión : 00
		Fecha :
		Página : 8 de 13

6. ANEXOS:

Anexo N° 1: Diagrama de flujo

Anexo N° 2: Tipificación y Escala de Multas y Sanciones de Hidrocarburos referente al cumplimiento de las normas sobre el uso del Equipo con GPS en Unidades de Transporte.

Anexo N° 3: Tipos y características de los Equipos GPS

Anexo N° 4: Cronograma de Supervisión de las unidades de transporte

Anexo N° 5: Metodología para seleccionar las unidades de transporte para Supervisión GPS.


7. REGISTROS:

Los formularios y/o formatos a usar y documentar como registros en el desarrollo del presente procedimiento son:

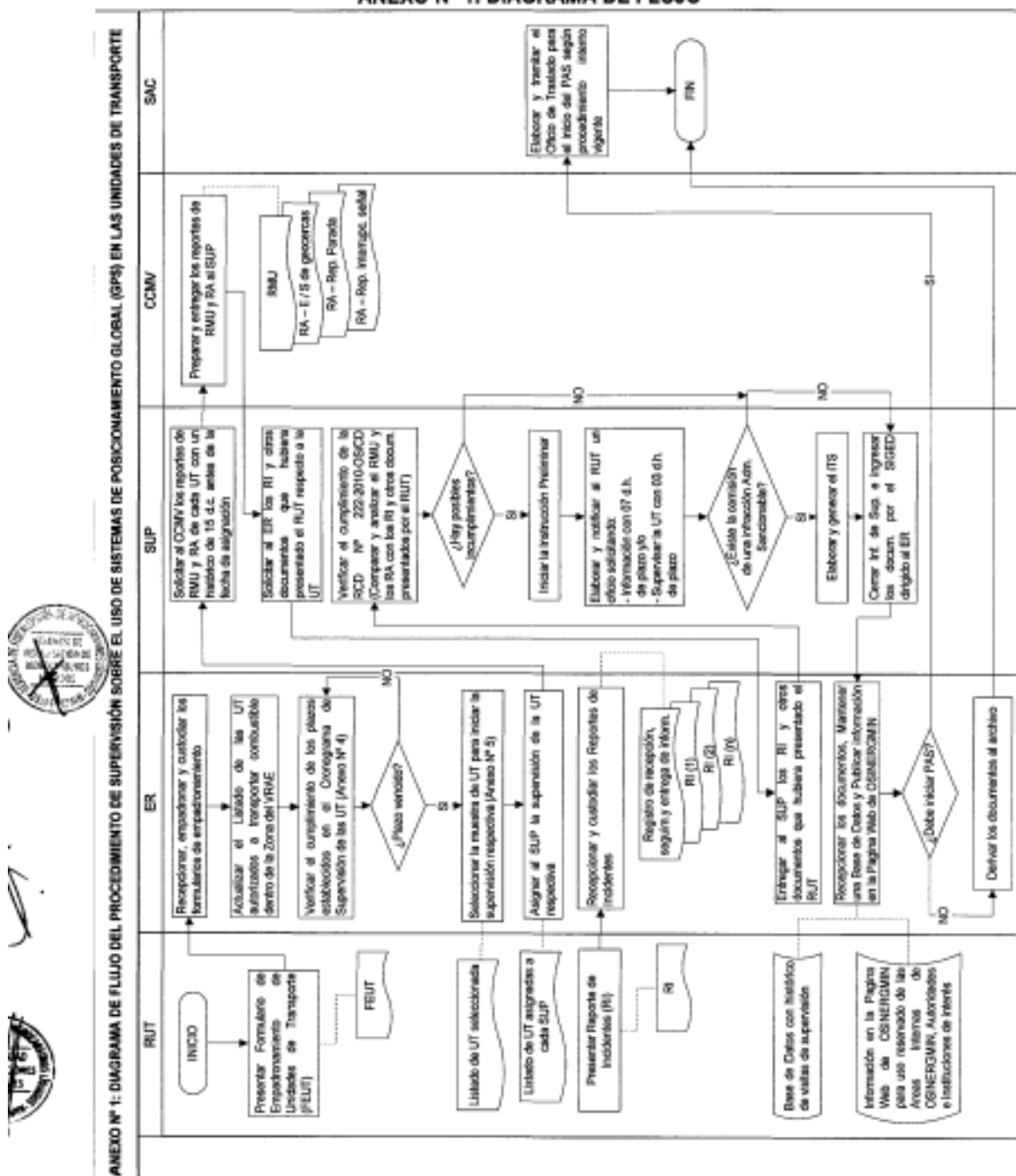
- Formulario de Empadronamiento de Unidades de Transporte
- Formulario de Entrega de Información
- Reporte de Incidentes
- Informe Técnico de Sanción (ITS)
- Informe de Supervisión


8. CONTROL DE CAMBIOS:

Es la revisión 00 del procedimiento.

	PROCEDIMIENTO	Código : GFHL-UOE-PE-09
	SUPERVISIÓN SOBRE EL USO DE SISTEMAS DE POSICIONAMIENTO GLOBAL (GPS) EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE	Revisión : 00
		Fecha :
		Página : 9 de 13

ANEXO N° 1: DIAGRAMA DE FLUJO




 Osnergmin <small>ORGANISMO SUPERVISOR DE LA ENERGÍA Y ENERGÍA</small>	PROCEDIMIENTO	Código : GFHL-UOE-PE-09
	SUPERVISIÓN SOBRE EL USO DE SISTEMAS DE POSICIONAMIENTO GLOBAL (GPS) EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE	Revisión : 00
		Fecha :
		Página : 10 de 13

**ANEXO N° 2: TIPIFICACIÓN Y ESCALA DE MULTAS Y SANCIONES DE HIDROCARBUROS
REFERENTE AL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE USO DEL EQUIPO CON GPS EN
UNIDADES DE TRANSPORTE**

TIPIFICACION DE LA INFRACCIÓN	REFERENCIA LEGAL	SANCION	OTRAS SANCIONES
5.9 Incumplimiento de las normas sobre uso del equipo con Sistema de Posicionamiento Global en unidades de transporte de Petróleo Crudo, Gas Licuado de Petróleo, Combustibles Líquidos y Otros Productos Derivados de los Hidrocarburos que circulan en los distritos señalados en el artículo 1 del D.S. N° 021-2008-DE-SG.			
5.9.1 No contar con Equipo con Sistema de Posicionamiento Global-GPS ¹ .	Art. 3° del Decreto Supremo N° 045-2009-EM	Hasta 65 UIT	ITV, STA, SDA, Suspensión o Cancelación del Registro de Hidrocarburos
5.9.2 Manipular, desarmar, o destruir parcial o totalmente el equipo con Sistema de Posicionamiento Global-GPS y/o del Equipo de Supervisión de OSINERGMIN instalado en la unidad, y/o impedir el normal funcionamiento de los mismos.	Arts. 8° y 14° de la Resolución de Consejo Directivo N° 222-2010-OS/CD ¹	Hasta 65 UIT	
5.9.3 No brindar a OSINERGMIN la información en la forma establecida ¹ .	Arts. 3° de la Resolución de Consejo Directivo N° 222-2010-OS/CD	Hasta 65 UIT	
5.9.4 No comunicar a OSINERGMIN cualquier falla, avería, desperfecto o circunstancia que impida el normal funcionamiento del Equipo GPS y/o el Equipo de Supervisión de OSINERGMIN cuando corresponda, en el plazo establecido ¹ .	Lit. c) del art. 8° de la Resolución de Consejo Directivo N° 222-2010-OS/CD ¹	Hasta 65 UIT	
5.9.5 No brindar las facilidades para la instalación, mantenimiento, reparación y monitoreo de los Equipos de Supervisión de OSINERGMIN ¹ .	Lit. d) del art. 8° de la Resolución de Consejo Directivo N° 222-2010-OS/CD ¹	Hasta 65 UIT	

¹ Fe de Erratas publicada el 18/09/10.

Nota: El cálculo de la multa se hará en función a la Metodología del Cálculo de Sanción por el incumplimiento de las normas sobre uso del equipo con Sistema de Posicionamiento Global en unidades de transporte de Petróleo Crudo, Gas Licuado de Petróleo, Combustibles Líquidos y Otros Productos Derivados de los Hidrocarburos que circulan en los distritos señalados en el artículo 1 del D.S. N° 021-2008-DE-SG.

	PROCEDIMIENTO	Código : GFHL-UOE-PE-09
	SUPERVISIÓN SOBRE EL USO DE SISTEMAS DE POSICIONAMIENTO GLOBAL (GPS) EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE	Revisión : 00
		Fecha :
		Página : 11 de 13

ANEXO N° 3: TIPOS Y CARACTERISTICAS DE LOS EQUIPOS GPS

Los responsables de las unidades de transporte deberán tener instalados, bajo su costo y riesgo Equipos GPS que como mínimo cumplirán lo siguiente:


1. Equipos con tecnología GPS, GSM/GPRS (Mínimo Tres Bandas 850/900/1900 Mhz), Duales (GSM/GPRS/SATELITAL) u otros que realicen la transmisión de modo inalámbrico que posean frecuencia y tecnología autorizada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).
2. Equipos con la capacidad de enviar reportes en formatos binarios y ASCII.
3. Equipos que utilicen los protocolos AT, TAIP, TSIP, NMEA, SIRF, TCP/IP, UDP u otros que proporcionen bidireccionalidad de la comunicación.
4. Equipos programables por conector externo y/o en forma remota.
5. Equipos con capacidad de operar dentro de los rangos de temperatura de - 20 C a + 70 C.
6. Equipos alimentados en el rango de 9 a 24 Voltios DC.
7. Equipos que cuenten con garantía y soporte técnico local.
8. Equipos con la capacidad de almacenamiento de DATA fuera de zonas de cobertura de comunicación.
9. Deben contar con puertos digitales y/o análogos.
10. Homologados por la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del MTC.
11. Deben contar con un mínimo de doce (12) canales GPS y que brinden la ubicación de la unidad de transporte con un margen de error de distancia de cinco (5) metros en caso la unidad de transporte no se encuentre en movimiento, y de hasta quince (15) metros en caso la unidad de transporte se encuentre en movimiento.
12. Deben permitir realizar el monitoreo en cualquier momento del recorrido de la unidad de transporte.
13. Deben permitir verificar si la unidad de transporte está en movimiento o no, pudiendo establecer el tiempo desde que se produzca la paralización.
14. Deben permitir el monitoreo por parte de OSINERGMIN y otras entidades competentes.



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

 Osinergmin <small>ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA</small>	PROCEDIMIENTO	Código : GFHL-UOE-PE-09
	SUPERVISIÓN SOBRE EL USO DE SISTEMAS DE POSICIONAMIENTO GLOBAL (GPS) EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE	Revisión : 00
		Fecha :
		Página : 12 de 13

ANEXO N° 4: CRONOGRAMA DE SUPERVISIÓN DE LAS UNIDADES DE TRANSPORTES

PARA UNIDADES QUE TRANSPORTEN	PERIODO	FECHA PROGRAMADA PARA INICIO DE SUPERVISIÓN
Combustibles Líquidos, Solvente N° 1, Solvente N° 3, HAL y HAS	2 meses (*)	19/01/2011 (**)
OPDH no considerados en el Ítem de Clase 1 y 2	4 meses (*)	19/03/2011 (**)
Petróleo Crudo, Lubricantes, Residuales y Asfaltos	6 meses (*)	19/05/2011 (**)
GLP	12 meses (*)	19/11/2011 (**)
Para Unidades de Transporte Fluvial	12 meses (*)	19/11/2011 (**)

(*) Período que empezará a computarse una vez que venza los siguientes plazos:

1. Todas las unidades de transporte que se encuentren debidamente inscritas en el Registro de Hidrocarburos de OSINERGMIN y **que circulen en los distritos** de indicados en el artículo 1 del D.S. N° 021-2008-DE-SG deberán empadronarse ante OSINERGMIN, en un **plazo de 45 días hábiles** contado a partir de la entrada en vigencia del R.C.D. N° 222-2010-OS/CD de acuerdo al Formulario de Empadronamiento de Unidades de Transporte.

2. Aquellas unidades de transporte que se encuentren debidamente inscritas en el Registro de Hidrocarburos de OSINERGMIN y **que van a iniciar actividades en los distritos** indicados en el artículo 1° del D.S. N° 021-2008-DE-SG, deberán empadronarse ante OSINERGMIN, de acuerdo al Formulario de Empadronamiento de Unidades de Transporte.

3. Los distritos comprendidos en el artículo 1° del D.S. N° 021-2008-DE-SG son:

Distritos de Ayahuanco, Llochegua, Sivia y Santillana de la Provincia de Huanta del Departamento de Ayacucho.


Distritos de Ayna, Santa Rosa, San Miguel, Anco, Chungui de la Provincia de La Mar del Departamento de Ayacucho.

Provincia de Tayacaja del Departamento de Huancavelica.

Distritos de Kimbiri, Pichari y Vilcabamba de la Provincia de La Convención del Departamento de Cusco.

Distritos de Mazamari, San Martín de Pangoa y Río Tambo de la Provincia de Satipo del Departamento de Junín.

(**) Las fechas programadas para inicio de la supervisión, son como resultado del tiempo calculado una vez vencido los plazos establecidos en el punto (*)

	<u>PROCEDIMIENTO</u>	Código : GFHL-UOE-PE-09
	SUPERVISIÓN SOBRE EL USO DE SISTEMAS DE POSICIONAMIENTO GLOBAL (GPS) EN LAS UNIDADES DE TRANSPORTE	Revisión : 00 Fecha : Página : 13 de 13

ANEXO N° 5: METODOLOGÍA PARA SELECCIONAR LAS UNIDADES DE TRANSPORTE PARA SUPERVISIÓN GPS

La metodología inicial es seleccionar aquellas unidades donde se produzcan mayor número de reportes de parada y de interrupción de la señal emitida por el GPS considerando como prioritarias aquellas que tengan mayores tiempos de duración.

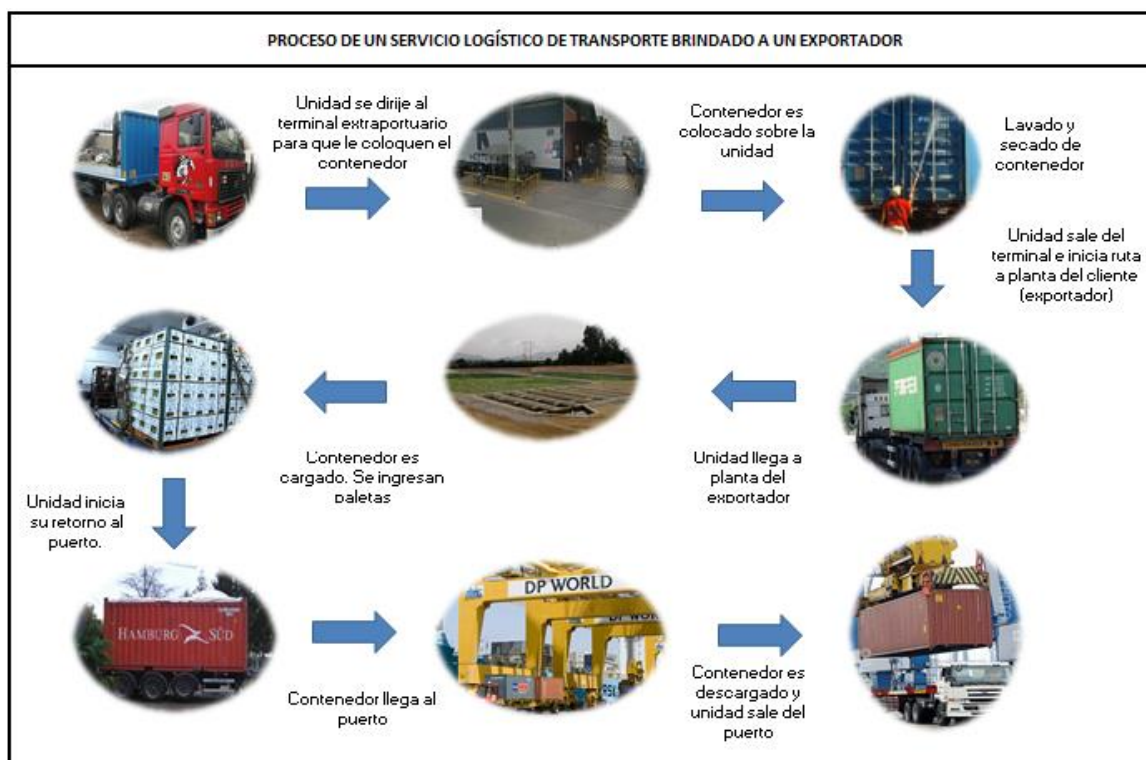
Posteriormente la UOE ira definiendo los criterios a establecer conforme se vaya estableciendo este nuevo tipo de supervisión.



[Handwritten signature]

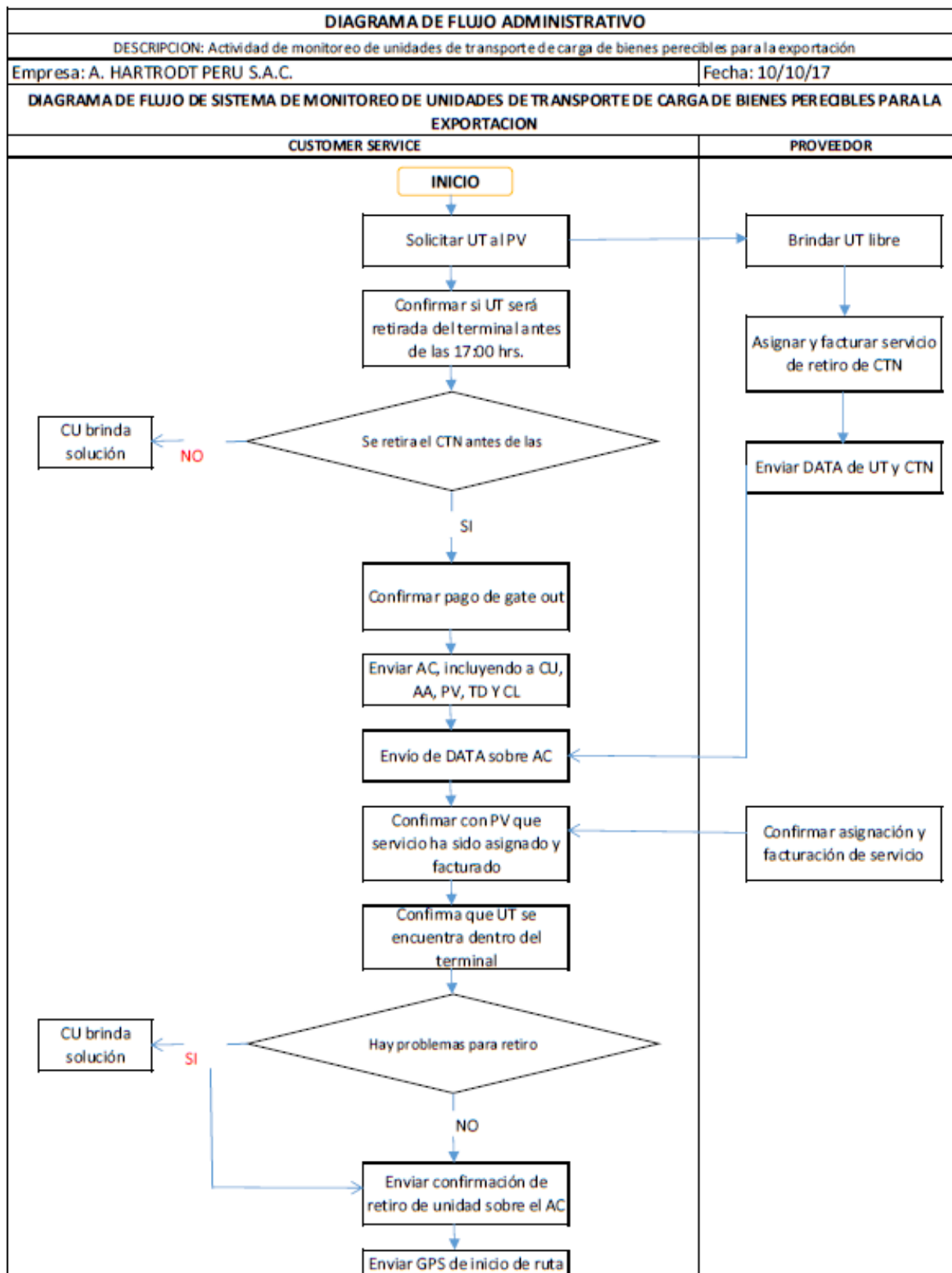


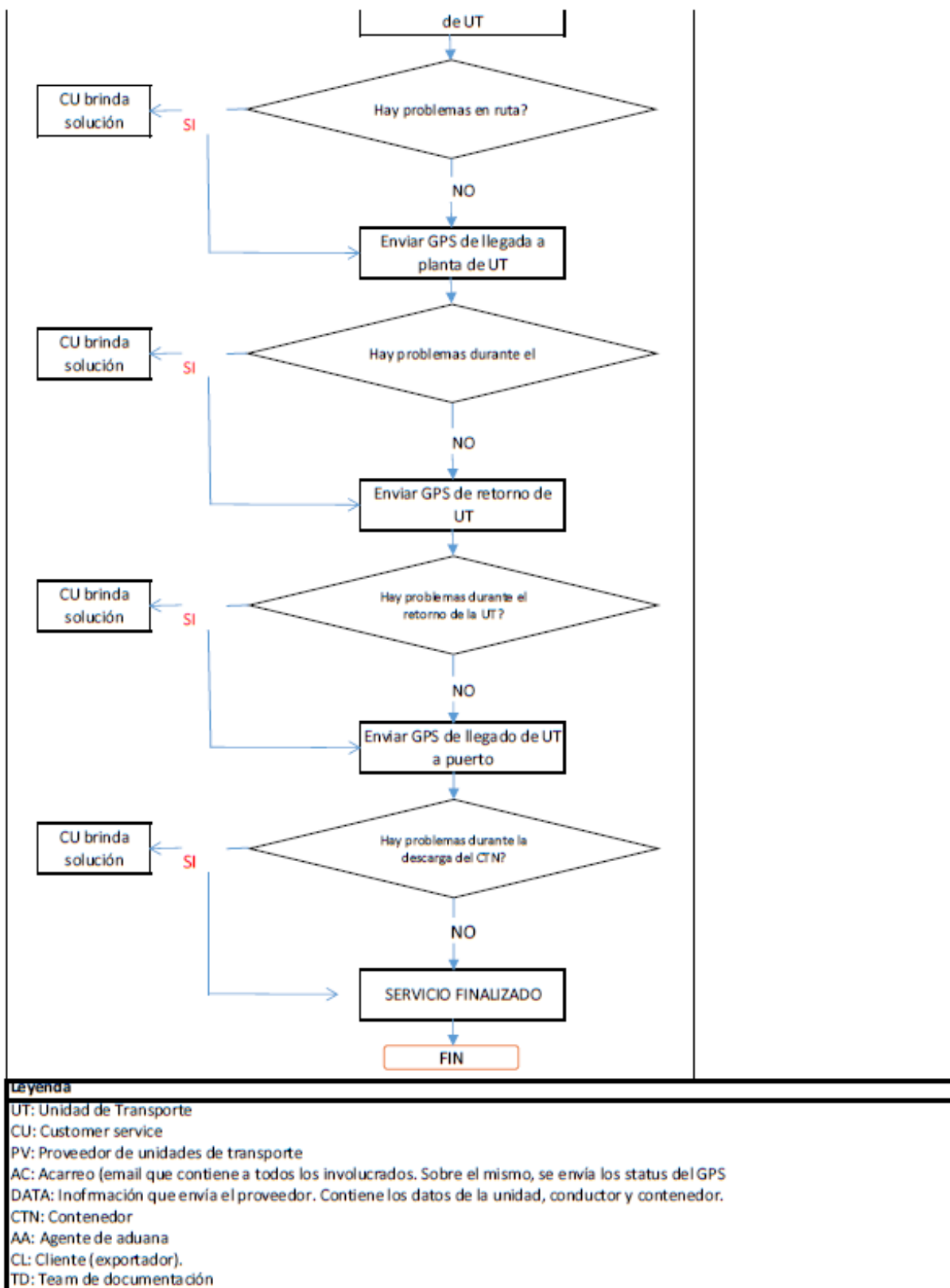
Apéndice F: Proceso de un servicio logístico de transporte brindado a un exportador



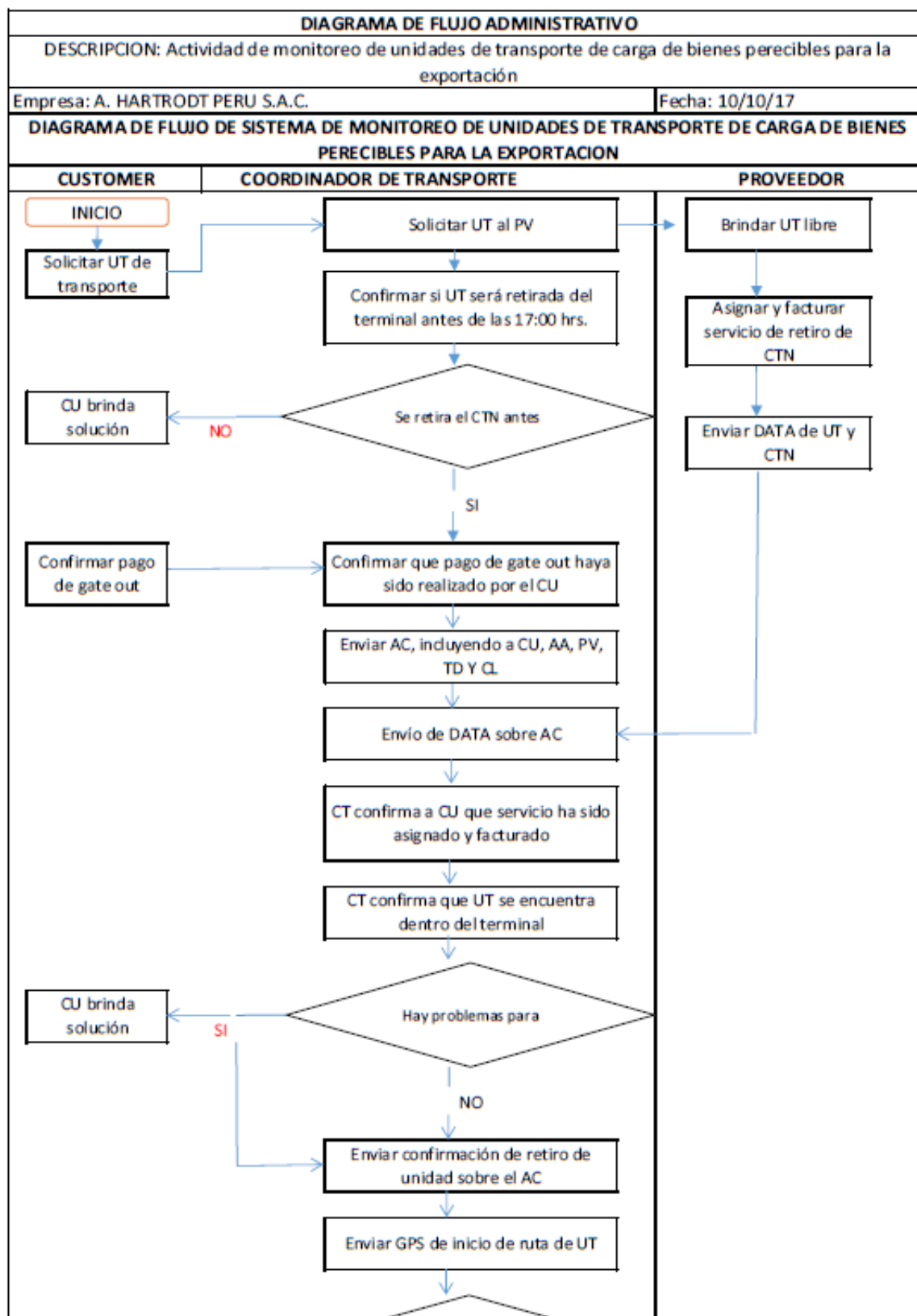
Fuente: Elaboración Propia

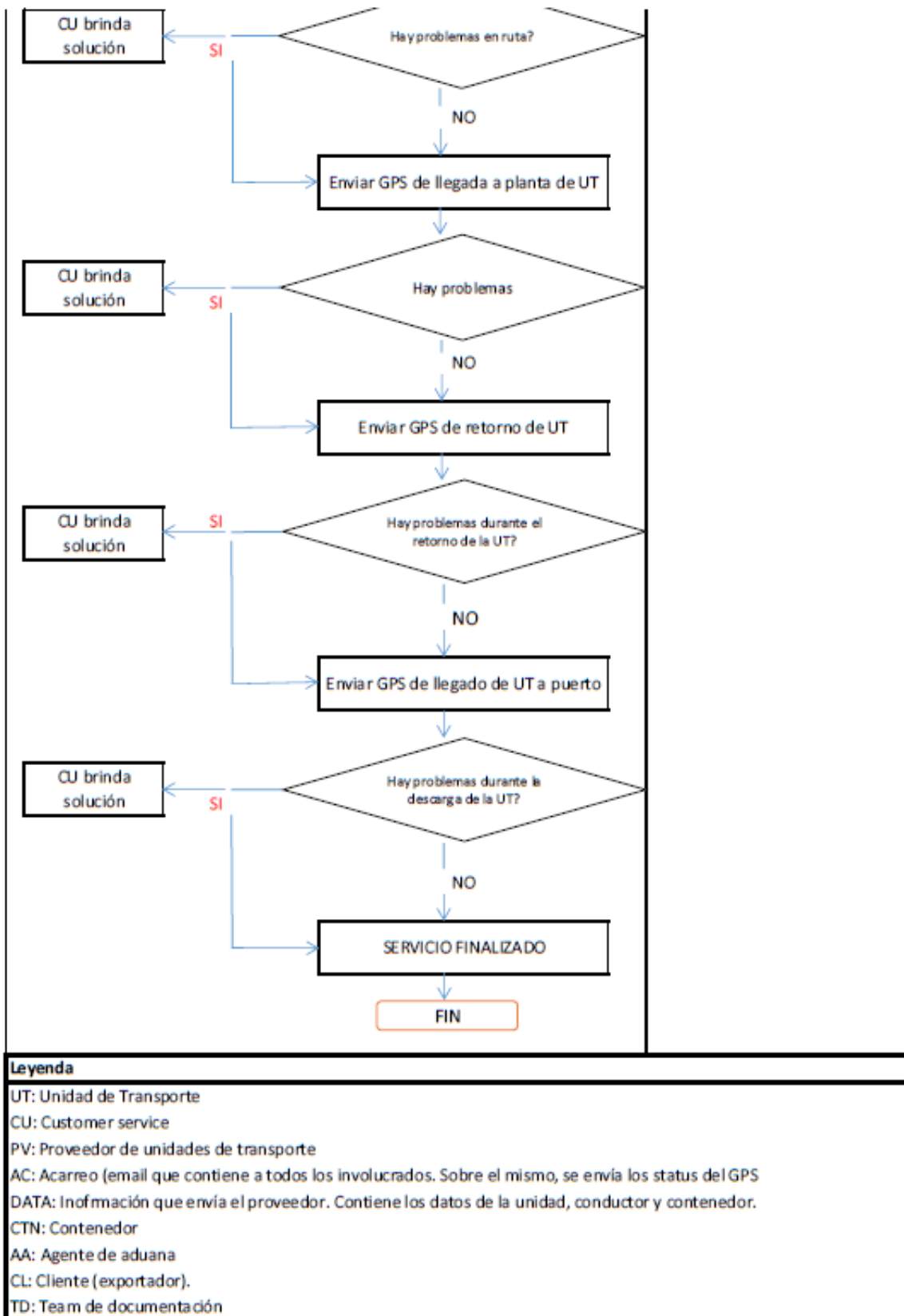
Apéndice G: Diagrama de flujo 1 Año 2015 – empresa A.HARTRODT PERU S.A.C.





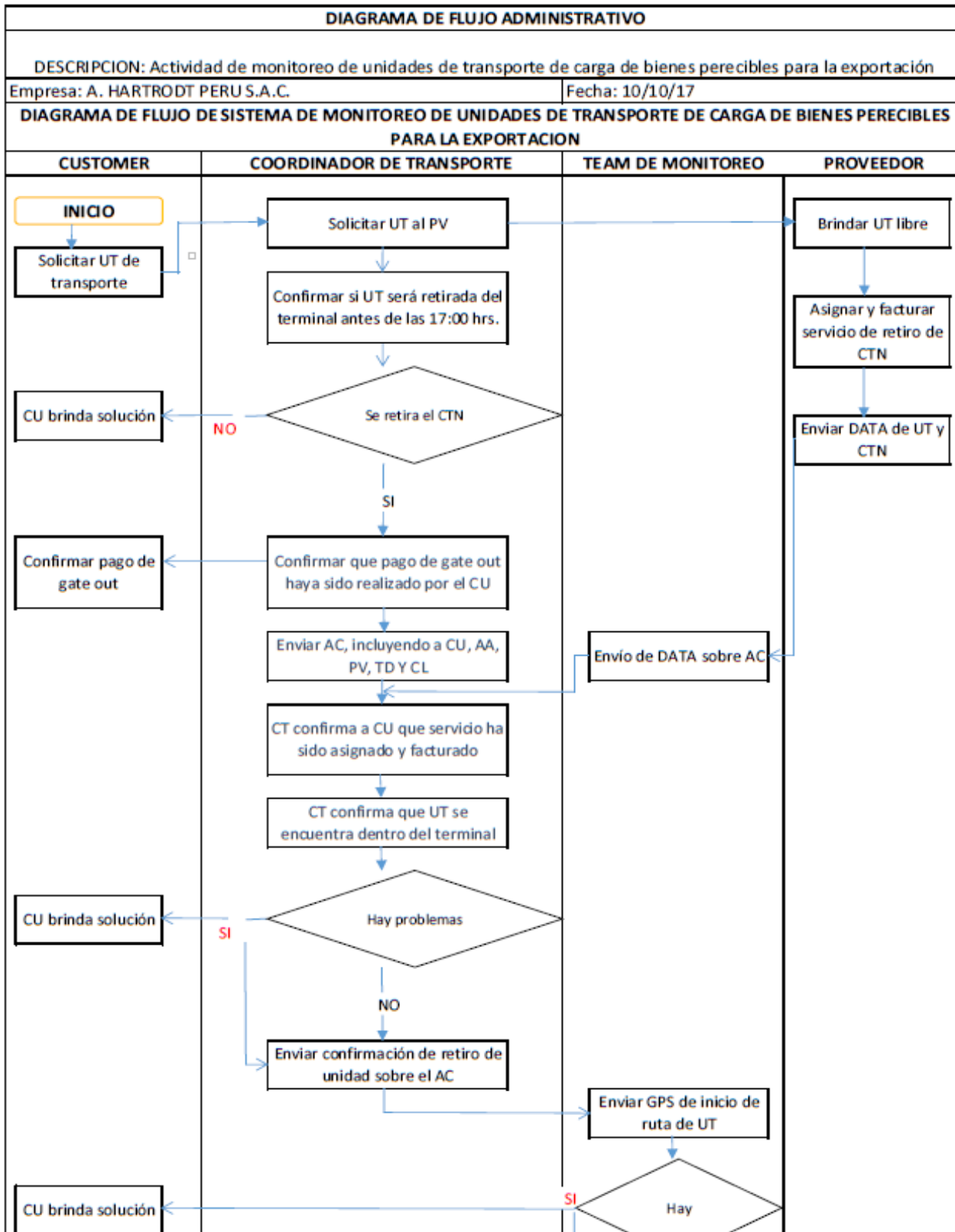
Apéndice H: Diagrama de flujo 1 Año 2016 – empresa A.HARTRODT PERU S.A.C.

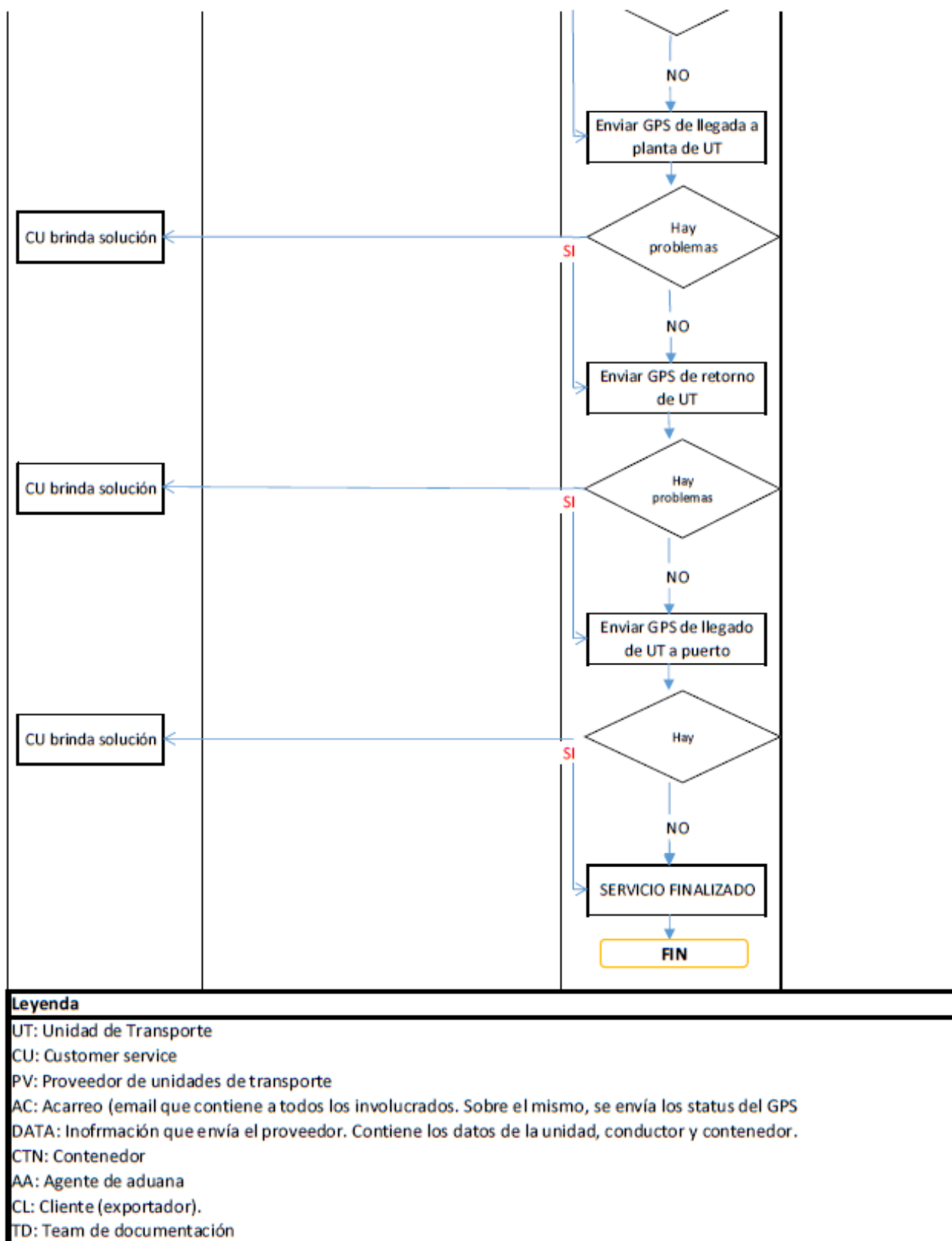





Fuente: Elaboración Propia

Apéndice I: Diagrama de flujo 1 Año 2017 – empresa A.HARTRODT PERU S.A.C.






Apéndice J: MOF (Manual de Organización y funciones) de la empresa a.hartrodt Perú
S.A.C.

	SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC	Código: M.SGCS.02 Revisado por: RED Aprobado por: GG Fecha : 29/09/2014 Versión : 08
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)

	SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC	Código: M.SGCS.02 Revisado por: RED Aprobado por: GG Fecha : 29/09/2014 Versión : 08
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	

ÁREA: OPERACIONES MARÍTIMAS

CARGO: JEFE DE OPERACIONES DE EXPORTACIONES MARÍTIMAS

DEPENDENCIA: BUSINESS DEVELOPMENT MANAGER

1. FUNCIÓN GENERAL

Responsable de las operaciones de exportaciones marítimas.

2. FUNCIONES ESPECÍFICAS


1. Revisa y analiza correos electrónicos para dar respuesta a los problemas operativos que se puede suscitarse en el servicio que brinda la empresa.
2. Dirige, motiva y lidera al personal a su cargo, a fin de obtener los objetivos del área trazados.
3. Realiza diferentes manejos consolidados de los servicios operativos de exportaciones marítimas en el ámbito Nacional e Internacional en todas sus fases.
4. Programa planes de contingencia para problemas de todo tipo en los diferentes servicios operativos.
5. Ejecuta revisión final de todo los files de exportación marítima, de encontrarse la documentación incompleta deriva a los asistentes para que completen y cierren el file.
6. Negocia con los proveedores de la cadena del servicio logístico y elabora cotización para clientes.

3. LÍNEAS DE AUTORIDAD

- **Superior:** Business Development Manager
- **Inferior:** Personal del área de Operaciones de Exportaciones Marítimas.

4. LÍNEAS DE COORDINACIÓN

- **Internas:** Área de Controlling y Administración y Finanzas.
- **Externas:** Clientes, proveedores logísticos, entre otros.

	SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC	Código: M.SGCS.02 Revisado por: RED Aprobado por: GG Fecha : 29/09/2014 Versión : 08
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	

AREA: OPERACIONES MARÍTIMAS

CARGO: ASISTENTE DE OPERACIONES (EXPORTACIONES)


DEPENDENCIA: JEFE DE OPERACIONES DE EXPORTACIONES MARÍTIMAS

1. FUNCIÓN GENERAL

Seguimiento a las operaciones de exportaciones marítimas de los clientes.

2. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a. Recepción de instrucción de embarque de Customer Service y apertura de file.
- b. Se solicita reserva de espacio (Booking).
- c. Se coordina con el agente de aduanas el ingreso de la carga y se solicita que se envíe la matriz con los datos de ingreso seguidamente se realiza la matriz preliminar (datos preliminares, peso, bultos, descripción de la mercadería) y se envía a la línea naviera
- d. Coordinación con el agente de aduanas del cliente, el ingreso de la carga:
 - Se proporciona al agente de aduanas la matriz con los detalles de la carga.
 - El borrador del FBL se envía al cliente para que nos den la conformidad del trámite.
 - Se emite el FBL (datos del Shipper, consignatario, peso, bultos, N° precinto, contenedor y descripción de la mercadería)
 - De informarse algún cambio de fecha, se tendrá que generar nueva reserva e informar al exportador.
 - De darse el caso en el numeral anterior, se envía el nuevo Booking al cliente y al agente de aduanas para su actualización.
- e. El cliente debe notificar la conformidad de su FBL. La línea debe enviar un draft (borrador) del MBL para revisión, se corrige y se da la conformidad del caso.
- f. Si el MBL es prepagado se realiza el pago del flete a la línea naviera, posteriormente se recoge las copias no negociables del MBL.
- g. Se consulta al shipper (cliente) si requieren que los FBL sean emitidos en originales para su entrega aquí o si se emitirán en destino.
- h. Elaboración de hoja de liquidación del embarque.
- i. En el caso de que el flete sea Collect se elabora una factura por los gastos del flete y otra factura por la ganancia.

	SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC	Código: M.SGCS.02 Revisado por: RED Aprobado por: GG Fecha : 29/09/2014 Versión : 08
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	

- j. Terminado los trámites anteriores se emite una prealerta a la oficina en destino y se notifica al cliente la salida de su carga.
- k. Encargado de los embarques consolidados, desde el envío del prealerta hasta los cálculos de los gastos.
- l. Revisa y envía transmisiones a la aduana y los desgloses a almacén.

3. LÍNEAS DE AUTORIDAD

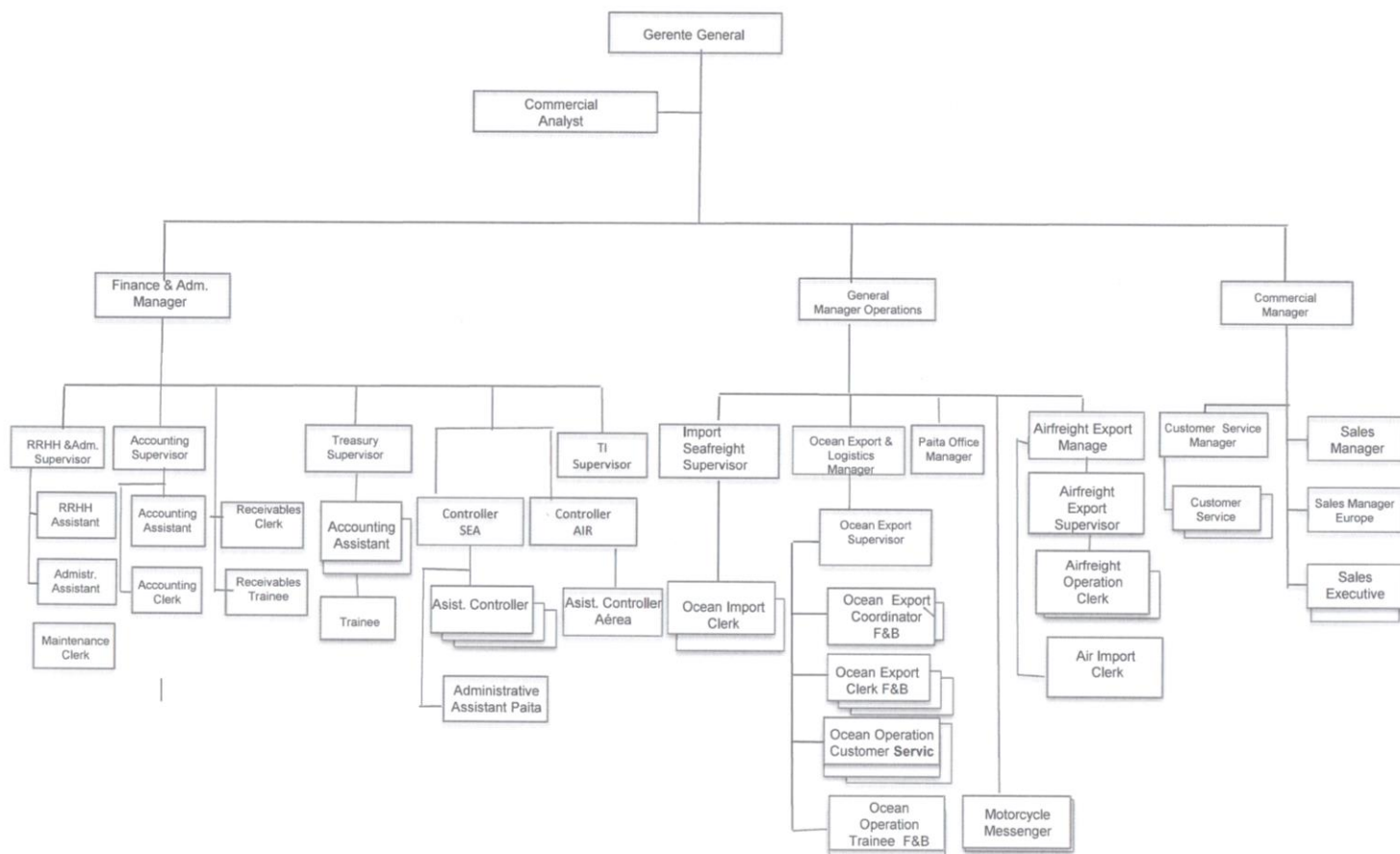
- **Superior:** Jefe de Operaciones de Exportaciones Marítimas.
- **Inferior:** Ninguna.

4. LÍNEAS DE COORDINACIÓN

- **Internas:** Personal del área de Operaciones, Customer Service y Comercial.
- **Externas:** Clientes, líneas navieras, Agente de Aduana, transportistas y otros.

Apéndice K: Organigrama de la empresa a.hartrodt Perú SAC.

AGOSTO 2015



Apéndice L: Ley General de Aduanas: Decreto Legislativo N° 1053, Capítulo II.

CAPÍTULO II
De los transportistas o sus representantes y
los agentes de carga internacional

Artículo 26°.- Transportistas o sus representantes y agentes de carga internacional

Los transportistas o sus representantes y los agentes de carga internacional que cuenten con la autorización expedida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, deben solicitar autorización para operar ante la Administración Aduanera cumpliendo los requisitos establecidos en el Reglamento.

Artículo 27.- Obligaciones específicas de los transportistas o sus representantes en el país

Son obligaciones de los transportistas o sus representantes en el país:

- a) Entregar al dueño, al consignatario o al responsable del almacén aduanero, cuando corresponda, las mercancías descargadas, conforme a lo establecido en la normativa vigente;
- b) Transmitir o entregar a la Administración Aduanera la información del manifiesto de carga, de los otros documentos y de los actos relacionados con el ingreso y salida de las mercancías, según corresponda, conforme a lo establecido en la normativa vigente;
- c) Rectificar e incorporar documentos al manifiesto de carga, conforme a lo establecido en la normativa vigente;
- d) Entregar a los viajeros antes de la llegada del medio de transporte la declaración jurada de equipaje, cuyo formato es aprobado por la Administración Aduanera para ser llenado por los viajeros quienes luego someterán su equipaje a control aduanero;
- e) Otras que se establezcan en el Reglamento. (*)

(*) Artículo modificado por Decreto Legislativo N° 1235 del 26.9.2015

Artículo 28°.- Otras Obligaciones de los transportistas o sus representantes

En los regímenes de tránsito aduanero o transbordo, cuando el transportista o su representante tramite una declaración aduanera, debe cumplir con los plazos establecidos por la Autoridad Aduanera para dichos regímenes, siendo aplicables las infracciones que correspondan previstas para el despachador de aduanas en el presente Decreto Legislativo.

Artículo 29.- Obligaciones específicas de los agentes de carga internacional

Son obligaciones de los agentes de carga internacional:

- a) Transmitir o entregar a la Administración Aduanera la información del manifiesto de carga ~~desconsolidado~~ y consolidado, de los otros documentos y de los actos relacionados con el ingreso y salida de las mercancías, conforme a lo establecido en la normativa vigente;
- b) Rectificar e incorporar documentos al manifiesto de carga ~~desconsolidado~~ y consolidado, conforme a lo establecido en la normativa vigente;
- c) Otras que se establezcan en el Reglamento. (*)

(*) Artículo modificado por Decreto Legislativo N° 1235 del 26.9.2015

Apéndice M: Ley 27181- Ley General de Transporte y tránsito terrestre – MTC

Sistema Peruano de Información JurídicaMinisterio de Justicia**LEY N° 27181**

CONCORDANCIAS: D.S. N° 016-2009-MTC (TUO del Reglamento - Código de Tránsito)
 D.S. N° 033-2001-MTC (REGLAMENTO)
 OTRAS CONCORDANCIAS(1)

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República

ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPUBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

LEY GENERAL DE TRANSPORTE Y

TRANSITO TERRESTRE

TITULO I

DEFINICIONES Y AMBITO DE APLICACION

Artículo 1.- Del ámbito de aplicación

1.1 La presente Ley establece los lineamientos generales económicos, organizacionales y reglamentarios del transporte y tránsito terrestre y rige en todo el territorio de la República.

1.2 No se encuentra comprendido en el ámbito de aplicación de la presente Ley, el transporte por cable, por fajas transportadoras y por ductos.

Artículo 2.- De las definiciones

Para efectos de la aplicación de la presente Ley, entiéndase por:

- a) Transporte Terrestre: desplazamiento en vías terrestres de personas y mercancías.
- b) Servicio de Transporte: actividad económica que provee los medios para realizar el Transporte Terrestre. No incluye la explotación de infraestructura de transporte de uso público.
- c) Tránsito Terrestre: conjunto de desplazamientos de personas y vehículos en las vías terrestres que obedecen a las reglas determinadas en la presente Ley y sus reglamentos que lo orientan y lo ordenan.
- d) Vías Terrestres: infraestructura terrestre que sirve al transporte de vehículos, ferrocarriles y personas.
- "e) Servicio complementario: actividad debidamente autorizada por la autoridad competente, necesaria para la realización de las actividades relacionadas con el transporte y tránsito terrestre." (*)

(*) Literal incorporado por el Artículo Único de la Ley N° 29937, publicada el 21 noviembre 2012.

Artículo 3.- Del objetivo de la acción estatal

La acción estatal en materia de transporte y tránsito terrestre se orienta a la satisfacción de

las necesidades de los usuarios y al resguardo de sus condiciones de seguridad y salud, así como a la protección del ambiente y la comunidad en su conjunto.

CONCORDANCIAS: D.S. N° 035-2006-MTC
 R.D. N° 4000-2007-MTC-15
R.D. N° 4199-2008-MTC-15 (Aprueban "Directiva que establece medidas complementarias para el control y monitoreo de unidades vehiculares a través de dispositivos de ubicación de conexión inalámbrica")

Artículo 4.- De la libre competencia y rol del Estado

4.1 El rol estatal en materia de transporte y tránsito terrestre proviene de las definiciones nacionales de política económica y social. El Estado incentiva la libre y leal competencia en el transporte, cumpliendo funciones que, siendo importantes para la comunidad, no pueden ser desarrolladas por el sector privado.

4.2 El Estado focaliza su acción en aquellos mercados de transporte que presentan distorsiones o limitaciones a la libre competencia. En particular dirige su atención a los mercados que se desarrollan en áreas de baja demanda de transporte a fin de mejorar la competitividad en los mismos y a los existentes en áreas urbanas de alta densidad de actividades a fin de corregir las distorsiones generadas por la congestión vehicular y la contaminación.

4.3 El Estado procura la protección de los intereses de los usuarios, el cuidado de la salud y seguridad de las personas y el resguardo del medio ambiente.

4.4 El Poder Ejecutivo podrá establecer medidas temporales que promuevan la renovación del parque automotor.

CONCORDANCIAS: D.S. N° 032-2003-MTC
 D.S. N° 213-2007-EF (Decreto Supremo que crea el Régimen Temporal de Renovación del Parque Automotor para fomentar el cambio de matriz energética)

Artículo 5.- De la promoción de la inversión privada

5.1 El Estado promueve la inversión privada en infraestructura y servicios de transporte, en cualesquiera de las formas empresariales y contractuales permitidas por la Constitución y las leyes.

5.2 El Estado garantiza la estabilidad de las reglas y el trato equitativo a los agentes privados de manera que no se alteren injustificadamente las condiciones de mercado sobre la base de las cuales toman sus decisiones sobre inversión y operación en materia de transporte.

5.3 Las condiciones de acceso al mercado se regulan por las normas y principios contenidos en la presente Ley y el ordenamiento vigente.

Artículo 6.- De la internalización y corrección de costos

6.1 El Estado procura que todos los agentes que intervienen en el transporte y en el tránsito perciban y asuman los costos totales de sus decisiones, incluidos los costos provocados sobre terceros como consecuencia de tales decisiones. Asimismo, promueve la existencia de precios reales y competitivos en los mercados de insumos y servicios de transporte y corrige, mediante el cobro de tasas u otros mecanismos similares, las distorsiones de costos generadas por la congestión vehicular y la contaminación.

6.2 Cuando la corrección de costos no sea posible, aplica restricciones administrativas para controlar la congestión vehicular y garantizar la protección del ambiente, la salud y la seguridad de las personas.

Artículo 7.- De la racionalización del uso de la infraestructura

7.1 El Estado promueve la utilización de técnicas modernas de gestión de tránsito con el fin de optimizar el uso de la infraestructura existente. Para tal efecto impulsa la definición de estándares mediante reglamentos y normas técnicas nacionales que garanticen el desarrollo coherente de sistemas de control de tránsito.

7.2 Con el fin de inducir racionalidad en las decisiones de uso de la infraestructura vial, el Estado procura que los costos asociados a la escasez de espacio vial se transfieran mediante el cobro de tasas a quienes generan la congestión vehicular.

7.3 Los medios de transporte que muestren mayor eficiencia en el uso de la capacidad vial o en la preservación del ambiente son materia de un trato preferencial de parte del Estado.

7.4 El Estado procure que las actividades que constituyan centros de generación o atracción de viajes contemplen espacio suficiente para que la demanda por estacionamiento que ellas generen se satisfaga en áreas fuera de la vía pública. Asimismo, procura que la entrada o salida de vehículos a tales recintos no ocasione interferencias o impactos en las vías aledañas. Para tal efecto, el Estado está facultado a obligar al causante de las interferencias o impactos a la implementación de elementos y dispositivos viales y de control de tránsito que eliminen dichos impactos.

7.5 El Estado procura que las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que con motivo de obras o trabajos en las vías interfieran el normal funcionamiento del tránsito asuman un costo equivalente al que generan sobre el conjunto de la comunidad afectada, durante la realización de tales trabajos, a través del pago de tasas calculadas en función de las áreas y tiempos comprometidos.

7.6 La determinación de cobros, forma de cálculo y medidas a adoptar referidas en este artículo, la efectúa la autoridad competente de conformidad a lo que establecen los correspondientes reglamentos nacionales.

Artículo 8.- De los terminales de transporte terrestre

El Estado promueve la iniciativa privada y la libre competencia en la construcción y operación de terminales de transporte terrestre de pasajeros o mercancías, sin perjuicio del cumplimiento de lo dispuesto en la presente Ley, especialmente en el párrafo 7.5 del artículo 7, y de conformidad con la normatividad nacional o local vigente que resulte aplicable.

Artículo 9.- De la supervisión y fiscalización

Es responsabilidad prioritaria del Estado garantizar la vigencia de reglas claras, eficaces, transparentes y estables en la actividad del transporte. Por tal motivo procura la existencia de una fiscalización eficiente, autónoma, tecnicizada y protectora de los intereses de los usuarios.

TITULO II**COMPETENCIAS Y AUTORIDADES COMPETENTES****Artículo 10.- De la clasificación de las competencias**

En materia de transporte y tránsito terrestre las competencias se clasifican en:

- a) Normativas.
- b) De gestión.
- c) De fiscalización

Artículo 11.- De la competencia normativa

Apéndice N: Ley 30486 – Ley que precisa las obligaciones de transporte terrestre de carga internacional

El Peruano / Sábado 9 de julio de 2016	NORMAS LEGALES	592427
D.A. N° 5-2016/MDV-ALC.- Prorrogan vigencia de la Ordenada N° 007-2016/MDV-CDV 592558	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA	
R.A. N° 199-2016-A-MPC.- Dejan sin efecto la R.A. N° 091-2016-A-MPC y designan miembros del Comité de Inversiones de la Municipalidad Provincial de Cajamarca - CI 592559	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO	
Acuerdo N° 053-2016-MPMN.- Autorizan viaje del Alcalde y funcionarios a Colombia, en comisión de servicios 592560	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA	
Ordenanza N° 003-2016-MDH.- Aprueban Estructura Orgánica y el Organigrama de la Municipalidad de Huaura 592561		
Ordenanza N° 010-2016-MDH.- Aprueban beneficio tributario extraordinario de deudas tributarias 592561		
Ordenanza N° 012-2016-MDH.- Regularizan creación de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad - OMAPED 592562		
	CONVENIOS INTERNACIONALES	
	Carta Convenio de Cooperación Técnica No Reembolsable ATN/CR-15223-PE, para viabilizar la ejecución del Proyecto "Apoyo al mejoramiento del acceso a los servicios de registros civiles e identificación para la población vulnerable de la región de Cajamarca" 592564	
	Entrada en vigencia de la Carta Convenio de Cooperación Técnica No Reembolsable ATN/CR-15223-PE, para viabilizar la ejecución del Proyecto "Apoyo al mejoramiento del acceso a los servicios de registros civiles e identificación para la población vulnerable de la región de Cajamarca" 592574	
	SEPARATA ESPECIAL	
	GOBIERNO REGIONAL DE MOQUEGUA	
	Ordenanza N° 07-2016-CR/GRM.- Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Portuaria Regional de Moquegua 592413	

PODER LEGISLATIVO

CONGRESO DE LA REPUBLICA

LEY N° 30486

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
POR CUANTO:

LA COMISIÓN PERMANENTE
DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

LEY QUE PRECISA LAS OBLIGACIONES DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL

Artículo único. Extinción de las multas aplicadas por la SUNAT a los transportistas autorizados a realizar transporte internacional terrestre de mercancías por no presentar o transmitir la información contenida en la Nota de Tarja

- 1.1 Dispóngase la conclusión definitiva de los procedimientos administrativos sancionadores en el estado en que se encuentren al momento de la vigencia de la presente Ley, iniciados a los transportistas terrestres de carga, sean peruanos o extranjeros, que cuenten con autorización para realizar transporte internacional terrestre, por la comisión de la infracción tipificada en el numeral 3 del inciso d) del artículo 192 del Decreto Legislativo 1053, Ley General de Aduanas, referida a la no presentación o transmisión de la información contenida en la Nota de Tarja.
- 1.2 Declárase la eliminación o extinción de las sanciones impuestas a los transportistas terrestres peruanos y extranjeros por la

infracción señalada en el numeral anterior, incluidas las que se encuentran en cobranza coactiva o que hayan sido impugnadas dentro de un procedimiento administrativo o proceso contencioso administrativo, así como aquellas que se encuentren pendientes de notificación por parte de la Administración Aduanera.

Lo previsto en la presente disposición, no autoriza la devolución ni la compensación de los montos que hayan sido cancelados por infracciones generadas por dichos conceptos.

El cumplimiento del presente artículo se encuentra a cargo de la autoridad aduanera.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima, a los veintiocho días del mes de junio de dos mil dieciséis.

LUIS IBERICO NÚÑEZ
Presidente del Congreso de la República

NATALIE CONDORI JAHUIRA
Primera Vicepresidenta del Congreso de la República

AL SEÑOR PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los ocho días del mes de julio del año dos mil dieciséis.

OLLANTA HUMALA TASSO
Presidente de la República

PEDRO CATERIANO BELLIDO
Presidente del Consejo de Ministros

1402573-1

Apéndice O: Decreto Supremo N° 017-2008-MTC: Reglamento de Placa Única Nacional de Rodaje

Sistema Peruano de Información Jurídica

Ministerio de Justicia

(*) Numeral modificado por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 043-2009-MTC , publicado el 18 diciembre 2009, cuyo texto es el siguiente:

"6.2 La SUNARP regulará las características y especificaciones técnicas de la Tarjeta de Identificación Vehicular y será responsable, a través del Registro de Propiedad Vehicular, de su expedición y entrega al usuario, con excepción de las correspondientes a los vehículos con placa de gracia que se rigen por lo dispuesto en el numeral 6.3 del presente artículo."

CONCORDANCIAS: R. N° 107-2010-SUNARP-SN (Aprueban nuevo diseño de formato de Tarjeta de Identificación Vehicular)

6.3. El Ministerio de Relaciones Exteriores expedirá la placa de gracia y la Tarjeta de Identificación Vehicular respecto a los vehículos indicados en el numeral 8.2.3 del presente Reglamento; aprobará las normas complementarias que sean necesarias para regular el procedimiento de entrega de la placa de gracia con arreglo a lo establecido en el presente Reglamento y administrará el registro vehicular de los vehículos indicados en el numeral 8.2.3 del presente Reglamento.

Artículo 7.- Vehículos sujetos a inscripción

7.1. Todos los vehículos destinados a circular en las vías públicas terrestres comprendidos en el presente Reglamento, incluidos dentro de la clasificación vehicular establecida en el Anexo I del Reglamento Nacional de Vehículos, serán objeto de inscripción en el Registro de la Propiedad Vehicular de la SUNARP, con excepción de los vehículos de la Categoría O1 de dicha clasificación. Los vehículos a que se refiere el numeral 8.2.3 del artículo 8 del presente Reglamento serán inscritos en el registro vehicular a cargo del Ministerio de Relaciones Exteriores.

7.2. Todos los vehículos sujetos a inscripción conforme al numeral anterior están obligados a usar la Placa Única Nacional de Rodaje durante su circulación por las vías públicas terrestres.

TÍTULO I

CLASIFICACIÓN DE LA PLACA ÚNICA NACIONAL DE RODAJE

Artículo 8.- Clasificación

La Placa Única Nacional de Rodaje se clasifica en:

8.1. Placas ordinarias

Las placas ordinarias son las que identifican a los vehículos en general durante su circulación en las vías públicas terrestres. Comprende:

8.1.1. Placa para vehículos menores: Identifica a los vehículos destinados al transporte de pasajeros o de mercancías de la Categoría L, de acuerdo a la clasificación vehicular establecida por el Reglamento Nacional de Vehículos y son:

- a) Placa para vehículos de las Categorías L₁, L₂, L₃ y L₄.
- b) Placa para vehículos de la Categoría L₅.

8.1.2. Placa para vehículos livianos y pesados: Identifica a los vehículos destinados al transporte de pasajeros o de mercancías de las Categorías M, N y O, de acuerdo a la clasificación vehicular establecida por el Reglamento Nacional de Vehículos y son:

- a) Placa para vehículos de la Categoría M destinados al transporte particular o por cuenta propia.

b) Placa para vehículos de la Categoría M₁ destinados para la prestación del servicio de transporte en taxi y para el transporte colectivo de personas en cualquier ámbito y modalidad.

c) Placa para vehículos de las Categorías M₂ y M₃ destinados para la prestación del servicio de transporte urbano e interurbano de personas.

d) Placa para vehículos de las Categorías M₂ y M₃ destinados para la prestación del servicio de transporte interprovincial de personas.

e) Placa para vehículos motorizados de la Categoría N destinados al transporte de mercancías.

f) Placa para vehículos no motorizados de la Categoría O destinados al transporte de mercancías.

CONCORDANCIAS: R.D. N° 2793-2011-MTC-15, Arts. 1 y 3 (*Emiten normas complementarias para la mejor aplicación del sistema de codificación de la Placa Única Nacional de Rodaje*)

R.D. N° 4560-2011-MTC-15, Arts. 1 y 3 (*Establecen disposiciones para la aplicación del sistema de codificación de la Placa Única Nacional de Rodaje*)

8.2. Placas Especiales

Las placas especiales son las que identifican a los vehículos menores, livianos o pesados que, durante su circulación por las vías públicas terrestres, sirven para el cumplimiento de actividades o funciones en interés de la colectividad o en resguardo del orden público, así como aquellos que por alguna circunstancia especial no pueden llevar la placa ordinaria. Comprende:

8.2.1. Placa policial: Identifica a los vehículos destinados al cumplimiento de las funciones propias de la Policía Nacional del Perú, tales como patrulleros, motocicletas de patrullaje, vehículos destinados al transporte de tropas policiales (portatropas), vehículos de rescate y, en general, todos aquellos vehículos policiales destinados de modo permanente a la atención de situaciones críticas relativas al cumplimiento de sus funciones.

8.2.2. Placa de emergencia: Identifica a los siguientes vehículos:

a) Autobombas y otras unidades de las compañías de bomberos utilizados para atender emergencias.

b) Ambulancias de los establecimientos de salud públicos y privados utilizados para casos de emergencia médica y

c) Vehículos destinados para prestar el servicio de serenazgo municipal.

8.2.3. Placa de gracia: Es la que se otorga en cumplimiento de las normas de cortesía internacional y que identifica a los vehículos que sean de propiedad de:

a) Funcionarios del Cuerpo Diplomático o misiones diplomáticas acreditados en el Perú.

b) Funcionarios del Cuerpo Consular acreditado en el Perú.

c) Representantes residentes, altos funcionarios, directores y funcionarios internacionales y expertos en cooperación técnica de organismos internacionales o gobiernos debidamente acreditados y que presten asistencia técnica por un plazo mayor a un (1) año en el Perú. Se incluye dentro de esta clasificación a los vehículos automotores internados al país con franquicia aduanera diplomática que sean de propiedad de organismos internacionales o formen parte de las los proyectos de los Programas de Cooperación Técnica de dichos organismos.

d) Personal técnico administrativo de las misiones diplomáticas y/o expertos extranjeros de las agencias gubernamentales de cooperación técnica internacional.

8.2.4. Placa de exhibición: *Identifica a los vehículos nuevos que requieran circular en las vías públicas terrestres antes de su inmatriculación en el Registro de Propiedad Vehicular. (*)*

(*) Numeral modificado por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 004-2014-MTC, publicado el 22 mayo 2014, cuyo texto es el siguiente:

"8.2.4. Placa de exhibición: Identifica a los vehículos nuevos que requieran circular en las vías públicas terrestres antes de iniciar el proceso de su inmatriculación en el Registro de Propiedad Vehicular."

8.2.5. Placa rotativa: *Identifica a los vehículos usados que salen de los centros de reparación y/o reacondicionamiento de los CETICOS o ZOFRATACNA o desde los recintos aduaneros de arribo al país hacia las jurisdicciones de las zonas registrales en que deban inmatricularse, en forma posterior a su nacionalización pero antes de su inmatriculación. (*)*

(*) Numeral modificado por el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 004-2014-MTC, publicado el 22 mayo 2014, cuyo texto es el siguiente:

"8.2.5. Placa rotativa: Identifica a los vehículos nuevos que se encuentran en proceso de inmatriculación en el Registro de Propiedad Vehicular a fin que éstos puedan circular en las vías públicas terrestres; así como a los vehículos usados que salen de los recintos aduaneros de arribo al país hacia las jurisdicciones de las zonas registrales en que deban inmatricularse, en forma posterior a su nacionalización y antes de su inmatriculación.

Los vehículos que portan la placa rotativa no se encuentran autorizados a prestar el servicio de transporte público."

8.2.6. Placa temporal: Identifica a los vehículos que, en aplicación de leyes especiales, ingresan bajo el régimen de internamiento temporal y que, por tanto, no están destinados a su nacionalización o internamiento definitivo.

"8.2.7 Placa Gubernamental: Identifica a los vehículos de propiedad de las entidades, organismos y dependencias del sector público nacional con excepción de los vehículos de las fuerzas armadas que se identifican con las placas ordinarias y aquellos que por la naturaleza del servicio que brindan se identifican con placa policial, de emergencia o de gracia." (1)(2)


(1) Numeral incorporado por el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 043-2009-MTC, publicado el 18 diciembre 2009.

(2) De conformidad con el Artículo 2 de la Resolución Ministerial N° 114-2010-MTC-02, publicada el 09 marzo 2010, se precisa que para los efectos de la asignación de la placa gubernamental a que se refiere el presente numeral, se considera como entidades, organismos o dependencias del sector público nacional a todos aquellos pertenecientes a los tres (3) Poderes del Estado que cuentan con personería jurídica de Derecho Público y que están comprendidos en los niveles de gobierno nacional, regional y local, incluidos sus respectivos organismos públicos descentralizados, fondos públicos y empresas estatales, así como también a las universidades públicas y a los organismos constitucionalmente autónomos. Los colores del fondo, así como de las letras y números, de la placa gubernamental serán los mismos que correspondan a las placas ordinarias conforme al Anexo I del presente Reglamento, dependiendo de la clasificación del vehículo al que se le asigna. El procedimiento de asignación también será el que corresponda a las placas ordinarias.

Apéndice P: Artículo de SUTRAN. “A partir del 1º de julio camiones deberán enviar señal GPS al Centro de Gestión y Monitoreo de la Sutran

Jueves, 8 junio 2017 04:32:59 pm

A partir del 1º de julio camiones deberán enviar señal GPS al Centro de Gestión y Monitoreo de la Sutran

_DSC5878

Medida busca evitar que los vehículos de transporte de carga pesada y mercancías excedan límite de velocidad en las vías

Así como lo vienen haciendo los vehículos de transporte de pasajeros, a partir del próximo sábado 1º de julio las unidades vehiculares de transporte de carga y mercancías a nivel nacional deberán enviar su señal GPS al Centro de Gestión y Monitoreo de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – SUTRAN.

Dicha obligación se realizará en cumplimiento al Reglamento Nacional de Administración de Transporte – RENAT a fin de evitar que los camiones de carga excedan la velocidad en las vías y de esta manera contribuir en la reducción de accidentes en el país.

“La recepción de la señal de los miles de vehículos de carga y mercancías permitirá controlar, fiscalizar y sancionar los excesos de velocidad en los que incurran los conductores de estas unidades que en muchos casos han terminado en accidentes de tránsito, incluso con consecuencia fatales” comentó el Gerente General de la SUTRAN, Raúl Regalado Tamayo.

“Es preciso recordar que los límites máximos en carretera de los vehículos de carga y mercancía es de 80 Km. /h, de los vehículos de carga de materiales peligrosos MATPEL 70 Km. /h y los límites máximos de velocidad en carreteras todas estas unidades al momento de cruzar centros poblados en zonas comerciales es de 35 Km/h, en zonas residenciales de 55 Km/h y en zonas escolares de 30 Km/h.” agregó.

Para culminar, el Gerente General de la SUTRAN resaltó la importancia de contar con la información de GPS pues no solo se controlaría desde la SUTRAN los límites de velocidad sino también se puede obtener información adicional como el recorrido de los camiones que puede servir para que la Policía Nacional del Perú haga seguimiento de incidencias por causa de asaltos y otros.

Adecuación a la norma

Las empresas de transporte ya se encuentran adoptando las medidas necesarias para cumplir con dicha obligación como la instalación del Software de Comunicación, el cual es de distribución pública y puede ser descargado de manera gratuita - junto al Manual de Instalación y Operación- desde la página web de la SUTRAN a través del siguiente link: <http://www.sutran.gob.pe/descarga-software-de-comunicaciones/>.

MONITOREO ELECTRÓNICO AL TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA Y MERCANCÍAS.

Las empresas de transporte terrestre de carga y mercancías deberán enviar la señal GPS de sus vehículos a la SUTRAN.



CGM
Centro de Gestión y Monitoreo

La SUTRAN recibirá la **señal GPS** de más de **150 mil vehículos** de transporte de carga y mercancía autorizados por el MTC.

f t y sustranperu

A partir del



la transmisión de GPS es obligatoria.

Descarga



El Software de Comunicación para las empresas de transporte está disponible en www.sutran.gob.pe.



Si el vehículo excede los límites de velocidad, genera automáticamente papeletas electrónicas.



Durante el período de instalación del Software de Comunicaciones, las empresas de transporte deberán efectuar las coordinaciones y consultas referidas a soporte técnico a la Oficina de Tecnologías de la Información al siguiente teléfono 2004540 Anexo 4592 o al correo electrónico oti@sutran.gob.pe

Apéndice Q: Documento de autorización para el desarrollo de tesis.

Magdalena del Mar, 01 de Setiembre de 2017

DOCUMENTO DE AUTORIZACION PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Señores
UNIVERSIDAD RICARDO PALMA


Yo, Nicky Martin Corrochano Chichizola, con documento de identidad N° 10805330, en calidad de Gerente General de la empresa **a.hartrodt Perú S.A.C.** con RUC 20377066635 con domicilio fiscal en AV. ANTONIO MIROQUESADA - EX. AV. JUAN DE ALIAGA NRO. 425 INT. 807 (ALTURA CDRA. 08 AV. JAVIER PRADO OESTE) LIMA - LIMA - MAGDALENA DEL MAR, autorizo al Sr. **Anthony Joel Eliot Avalos**, con documento de identidad N° 73046150, con domicilio en **Asoc. Porvenir Mz B Lt 12 - Ate**, pueda tener el debido permiso de realizar el Proyecto de Tesis en nuestra prestigiosa empresa, denominado **"Propuesta de un Sistema de supervisión de unidades de transporte de carga de bienes perecibles para la exportación y su incidencia en la satisfacción del cliente (exportador), del área de exportaciones marítimas de la empresa a.hartrodt Perú SAC"** con fines de obtener el grado de Licenciado en Administración de Negocios Globales; y cuyo estudio contribuirá en nuestra organización positivamente.

Me despido, agradeciendo su atención a la presente.



a. hartrodt peru s.a.c.
NICKY CORROCHANO

Apéndice R: Manual de procedimiento de supervisión propuesto

	<p><i>PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE UNIDADES DE TRANSPORTE DE CARGA DE BIENES PERECIBLES PARA LA EXPORTACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (EXPORTADOR), DEL ÁREA DE EXPORTACIONES MARÍTIMAS DE LA EMPRESA A.HARTRODT PERU S.A.C.</i></p>	<p>Fecha: 01 de diciembre del 2017</p>
<p>Sistema de supervisión de unidades de transporte de carga perecible para la exportación en el área de exportaciones marítimas de la empresa a.hartrodt Perú S.A.C.</p> <p>A: Área de exportaciones marítimas de la empresa a.hartrodt Perú S.A.C.</p> <p>Asunto: Propuesta de un Manual de procedimiento de supervisión de unidades de transporte de carga perecible para la exportación en el área de exportaciones marítimas de la empresa a.hartrodt Perú S.A.C.</p> <p>Es grato a través de este medio, realizar la propuesta de un sistema de supervisión de unidades de transporte de carga perecible para la exportación en el área de exportaciones marítimas de la empresa a.hartrodt Perú S.A.C.</p> <p>1. Objetivo:</p> <p>El presente sistema de supervisión tiene por objeto, establecer normas y requerimientos para la correcta supervisión de unidades de transporte de carga perecible para la exportación en el área de exportaciones marítimas de la empresa a.hartrodt Perú S.A.C.</p> <p>2. Alcance:</p> <p>Comprende las unidades de transporte de carga perecible para la exportación, que circulen en las provincias del Perú, siendo las más concurridas, las provincias, de Ica, Chincha, Pisco y Trujillo.</p> <p>3. Definiciones:</p> <p>UT: Unidad de transporte. La unidad de transporte está conformado por un tracto y una carreta, en la cual se coloca el contenedor.</p> <p>PV: Proveedor de unidades de transporte</p> <p>CM: Coordinador del área de monitoreo</p> <p>TM: Team de monitoreo</p> <p>Equipo GPS: Es el aparato con GPS que cumple con lo establecido en el Anexo N°01 del presente documento.</p> <p>Geozona: Determinada área geográfica donde transitan las unidades de transporte</p> <p>GPS: Sistema de Posicionamiento Global</p>		



PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE UNIDADES DE TRANSPORTE DE CARGA DE BIENES PERECIBLES PARA LA EXPORTACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (EXPORTADOR), DEL ÁREA DE EXPORTACIONES MARÍTIMAS DE LA EMPRESA A.HARTRODT PERU S.A.C.

Fecha: 01 de diciembre del 2017

Normal funcionamiento del Equipo GPS y/o del Equipo de Supervisión: Es la operación continua del equipo en el registro de su posición, no pudiendo tener interrupciones mayores a 05 minutos.

Reporte de alertas (RA): Reporte generado por el equipo GPS.

Reporte de incidentes (RI): Es el reporte que entrega el PV dentro del plazo de 02 días calendarios de ocurrido la falla, avería desperfecto, desinstalación por causas de mantenimiento o reparación, desconexión de la alimentación eléctrica principal y/o circunstancia que haya impedido el normal funcionamiento del equipo GPS.

Reporte de monitoreo de ubicación (RMU): Es el reporte de coordenadas de posición, generado por el equipo GPS.

4. Documentos de referencia:

Ley General de Aduanas: Artículo 26.- Transportistas o sus representantes y agentes de carga internacional: Los transportistas o sus representantes y los agentes de carga internacional que cuenten con la autorización expedida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, deben solicitar autorización para operar ante la Administración Aduanera cumpliendo los requisitos establecidos en el Reglamento.

Ley General de Aduanas: Artículo 27.- Obligaciones específicas de los transportistas o sus representantes en el país: Son obligaciones de los transportistas o sus representantes en el país:

- a) Entregar al dueño, al consignatario o al responsable del almacén aduanero, cuando corresponda, las mercancías descargadas, conforme a lo establecido en la normativa vigente;
- b) Transmitir o entregar a la Administración Aduanera la información del manifiesto de carga, de los otros documentos y de los actos relacionados con el ingreso y salida de las mercancías, según corresponda, conforme a lo establecido en la normativa vigente;
- c) Rectificar e incorporar documentos al manifiesto de carga, conforme a lo establecido en la normativa vigente;
- d) Entregar a los viajeros antes de la llegada del medio de transporte la declaración jurada de equipaje, cuyo formato es aprobado por la Administración Aduanera para ser llenado por los viajeros quienes luego someterán su equipaje a control aduanero;
- e) Otras que se establezcan en el Reglamento. (*)

(*) Artículo modificado por Decreto Legislativo N° 1235 del 26.9.2015



PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE UNIDADES DE TRANSPORTE DE CARGA DE BIENES PERECIBLES PARA LA EXPORTACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (EXPORTADOR), DEL ÁREA DE EXPORTACIONES MARÍTIMAS DE LA EMPRESA A. HARTRODT PERU S.A.C.

Fecha: 01 de diciembre del 2017

Ley General de Aduanas: Artículo 28º.- Otras Obligaciones de los transportistas o sus representantes: En los regímenes de tránsito aduanero o transbordo, cuando el transportista o su representante trámite una declaración aduanera, debe cumplir con los plazos establecidos por la Autoridad Aduanera para dichos regímenes, siendo aplicables las infracciones que correspondan previstas para el despachador de aduanas en el presente Decreto Legislativo.

5. Desarrollo:

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
SEMANA 01	Recolección de información de UT: datos choferes, placa, tracto	Coordinador de Transporte
SEMANA 02	Empadronamiento de UT de proveedores	Coordinador de Transporte
SEMANA 03	Selección de muestra de unidades por cada PV	Gerente de Exportaciones
SEMANA 04	DESARROLLO DE LA SUPERVISION (Ver anexo 02)	Coordinador de Transporte y Gerente de Exportaciones
SEMANA 05	Relación final de UT disponibles por PV	Coordinador de Transporte y Gerente de Exportaciones
SEMANA 06	Capacitación para envío de reporte GPS al cliente (Ver anexo 04)	Área de Exportaciones Marítimas
SEMANA 07	Informar al PV cómo proceder en caso posea unidades con fallas técnicas durante la campaña (Ver anexo 05)	Coordinador de Transporte y Gerente de Exportaciones

6. Anexos:

Anexo N 01: Tipos y características de los equipos GPS

Anexo N 02: Cronograma de Supervisión de las unidades de transporte

Anexo N 03: Metodología para seleccionar las unidades de transporte para supervisión GPS

Anexo N 04: Formato de envío de GPS al cliente por parte del proveedor

Anexo N 05: Metodología para informe de incidentes durante la campaña por parte del PV

7. Registros:

Formulario de Empadronamiento de Unidades de Transporte

Reporte de incidentes



PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE UNIDADES DE TRANSPORTE DE CARGA DE BIENES PERECIBLES PARA LA EXPORTACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (EXPORTADOR), DEL ÁREA DE EXPORTACIONES MARÍTIMAS DE LA EMPRESA A.HARTRODT PERU S.A.C.

Fecha: 01 de diciembre del 2017

ANEXO N 01: TIPOS Y CARACTERISTICAS DE LOS EQUIPOS GPS

Los proveedores de las unidades de transporte, deberán tener instalados, bajo su costo y riesgo equipos GPS, que cumplan con los siguientes requerimientos mínimos:

1. Equipos con tecnología GPS, GSM/GPRS (Mínimo tres bandas 850/900/1900 MHz), Duales (GSM/GPRS/SATELITAL) u otros que realicen la transmisión de modo inalámbrico que posean frecuencia y tecnología autorizada por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC).
2. Equipos con la capacidad de enviar reportes en formatos binarios y ASCII.
3. Equipos que utilicen los protocolos AT, TAIP, TSIP, NMEA, SIRF, TCP/IP, UDP u otros que proporcionen bidireccionalidad de la comunicación.
4. Los GPS deberán mostrar un reporte de parada, no mayor a los 05 minutos.
5. No deben tener interrupción de la señal.
6. GPS debe estar habilitado para transmitir ubicación cada 02 horas.

Anexo N 02: Cronograma de Supervisión de las unidades de transporte

Se tomará 05 unidades al azar por cada proveedor:

FASE	ACTIVIDAD
Fase 01	Proveedor hace mención de fallas técnicas de sus unidades
Fase 02	CT envía reporte a Gerente de Exportaciones y revisan grado de las fallas y el tiempo estimado en tener unidades reparadas.
	Revisión del GPS de las UT de los PV
	Reporte de entrada y salida de las Geozonas
Fase 03	Reporte de Parada. Se observa aquellas que muestre un periodo de más de 5 minutos.
	Constancia de interrupción de la señal.
Fase 04	Diagnóstico de las UT y GPS de PV
Fase 05	Establecimiento de tiempo para que PV subsane observaciones
Fase 06	Se determina cantidad de UT que PV podrá brindar en la campaña.



PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE UNIDADES DE TRANSPORTE DE CARGA DE BIENES PERECIBLES PARA LA EXPORTACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (EXPORTADOR), DEL ÁREA DE EXPORTACIONES MARÍTIMAS DE LA EMPRESA A.HARTRODT PERU S.A.C.

Fecha: 01 de diciembre del 2017

Anexo N 03: Metodología para seleccionar las unidades de transporte para supervisión GPS

La metodología inicial es seleccionar aquellas unidades que produjeron mayor números de paradas, interrupción de la señal emitida por el GPS y fallas mecánicas de las unidades.

Posteriormente, la Gerencia de exportaciones deberá establecer otros criterios de evaluación.

Anexo N 04: Formato de envío de GPS al cliente por parte del proveedor

La empresa en estudio debe transmitir y capacitar a sus proveedores, el nuevo formato para envío de ubicación de las unidades. Con este formato se deja de lado la forma anterior de trabajar; es decir, el TM enviaba el GPS en cada AC, cada cierto tiempo, no necesariamente en un intervalo de 02 horas. A continuación se detalla el formato y los pasos a seguir para el correcto manejo de este formato.

Viaje	Booking	Puerto	Destino	Navio	Mant. Contenedor	Tara	Producto	Transportista	Chofer	Tracto	Posicionamiento	Almacen de Retiro	Ingreso al terminal de almacenamiento Vacio	Salida del terminal de almacenamiento Vacio
						Peso real KG			Celular	Carreta				
80021	064038206	Callao	RVR ABRO E.I.R.L. -ICA	RHL CONCORDIA	MNSU3007365	4210 29790	UVAS	LOGÍSTICA INTERMODAL DEL PERU S.A.C. 20513040718	BEÑA RAMOS RUIFINO CIPRIANO 981163639	ARE- 826 A2A- 976	07/03/2018 08:30	APM TERMINALS INLAND SERVICES S.A	06/03/2018 18:28	06/03/2018 20:13
80022	064162623	Callao	RVR ABRO E.I.R.L. -ICA	RHL CONCORDIA	M8WU101111	4520 29480	UVAS	LOGÍSTICA INTERMODAL DEL PERU S.A.C. 20513040718	ROMERO PERALTA ONIAS 934044637	ALJ- 807 A2J- 996	07/03/2018 09:00	APM TERMINALS INLAND SERVICES S.A	06/03/2018 18:38	06/03/2018 22:47

Ingreso a Planta	Salida de Planta	Almacen de Retorno	Ingreso al terminal de almacenamiento Uno	Salida del terminal de almacenamiento Uno	ULTIMA UBICACION
07/03/2018 00:33	07/03/2018 12:23	APM TERMINALS CALLAO S.A			
07/03/2018 00:53	07/03/2018 16:49	APM TERMINALS CALLAO S.A			



PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE UNIDADES DE TRANSPORTE DE CARGA DE BIENES PERECIBLES PARA LA EXPORTACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (EXPORTADOR), DEL ÁREA DE EXPORTACIONES MARÍTIMAS DE LA EMPRESA A.HARTRODT PERU S.A.C.

Fecha: 01 de diciembre del 2017

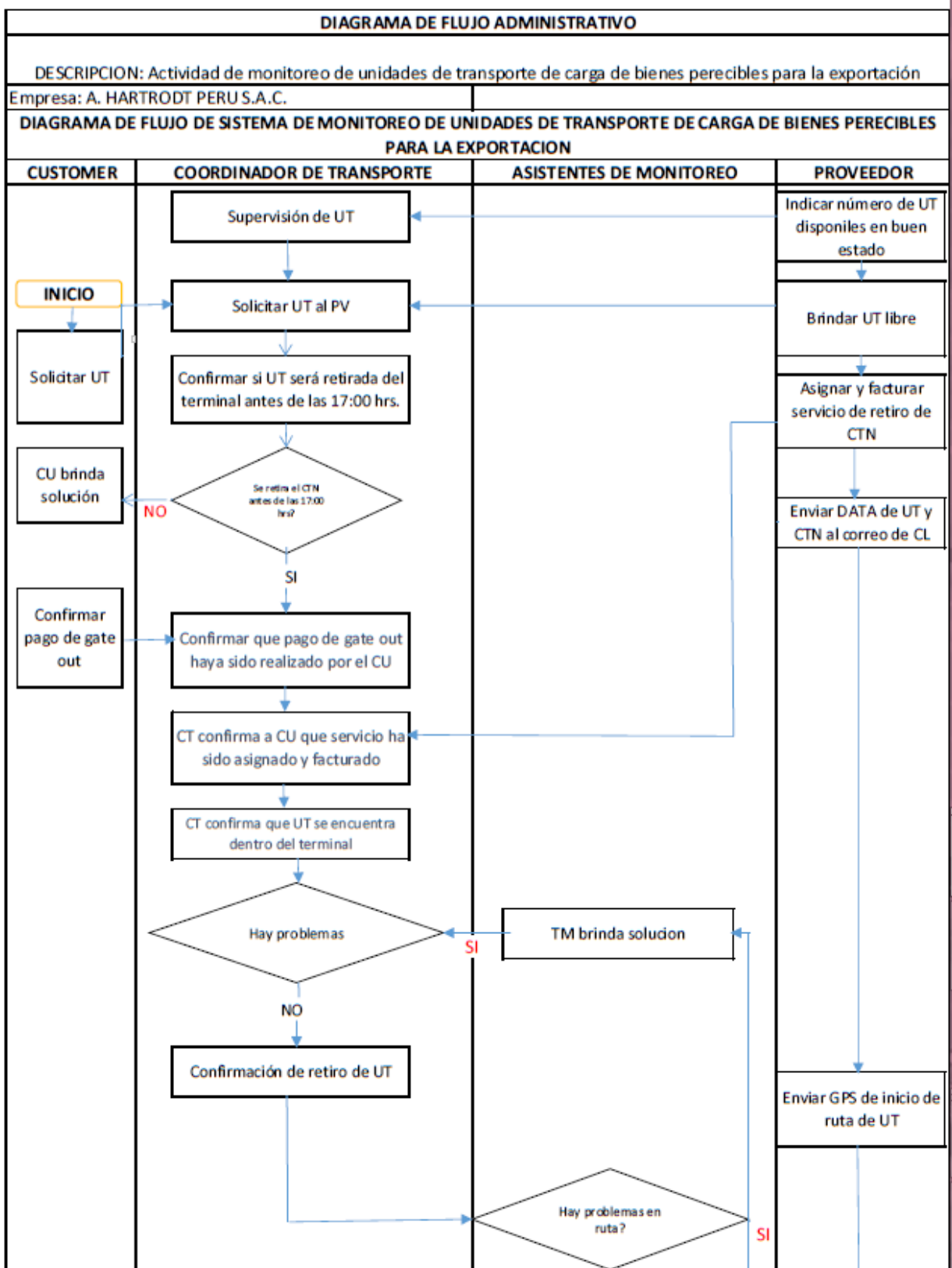
1. El TM debe al PV 01 ó 02 correos como máximo por cada cliente (exportador) que atiende la empresa en estudio. El TM debe enviar un formato Excel con el listado de todos los clientes y sus respectivos correos.
2. El TM brinda al PV el nuevo formato indicado para el envío del status GPS.
3. El PV deberá enviar cada 02 horas el status de la ubicación de los contenedores en un solo correo, directamente al cliente.
4. El PV debe obedecer el formato establecido y deberá enviar los datos de sus conductores y unidades de transporte, como máximo 30 min después de haberle asignado un servicio, manteniendo este formato.

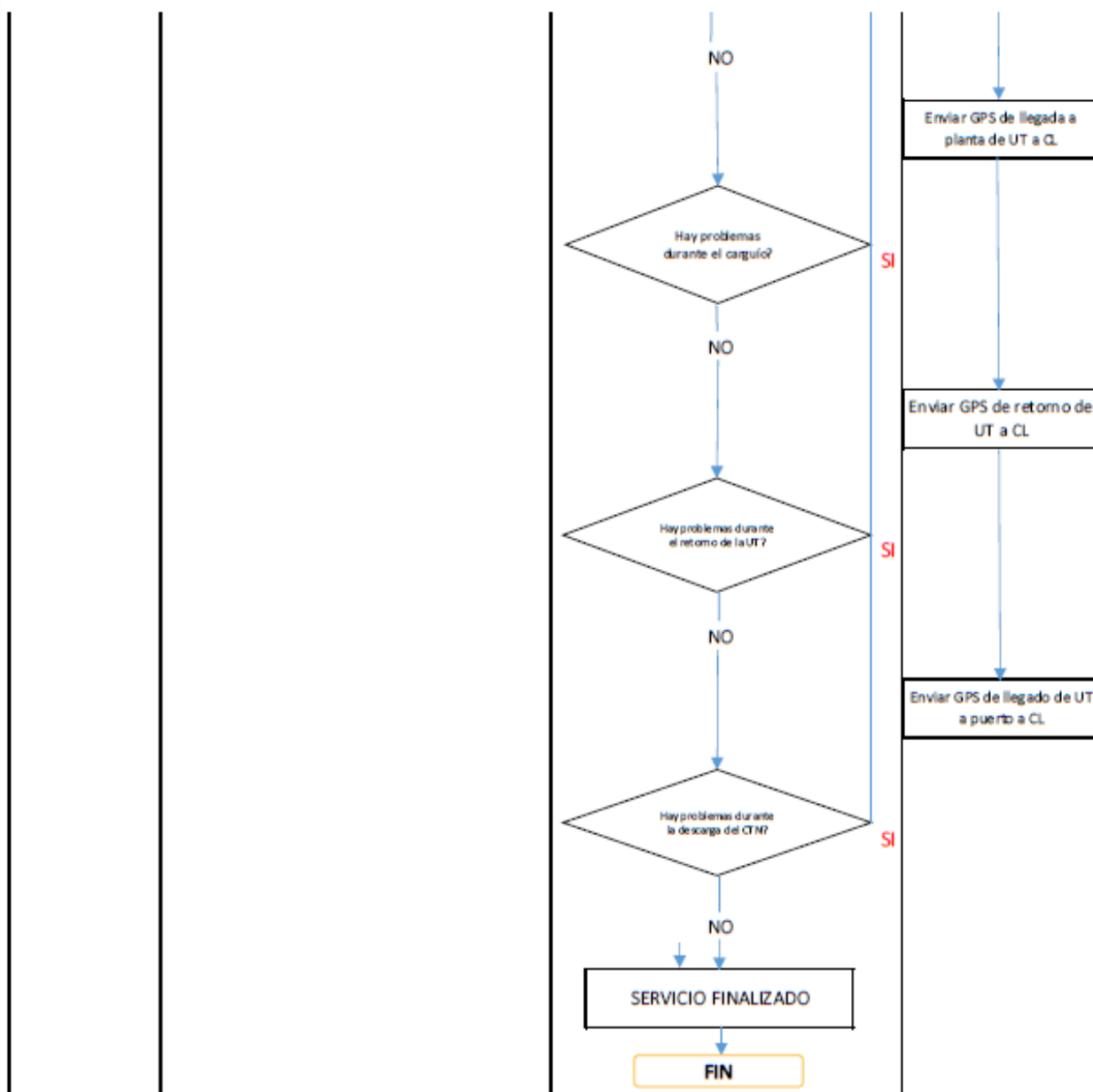
Anexo N 05: Metodología para informe de incidentes durante la campaña por parte del PV

Los PV deberán enviar un listado con la relación de sus unidades que presenten fallas técnicas cada Lunes de cada semana, de tal manera, que no se considerará dichas unidades para los servicios de dicha semana. A continuación se detalla formato a ser utilizado por el PV:

N° UNIDAD	EMPRESA DE TRANSPORTE	PLACA	TRACTO	OBSERVACIONES

Apéndice S: Diagrama de flujo propuesto



**Leyenda**

UT: Unidad de Transporte

CU: Customer service

PV: Proveedor de unidades de transporte

DATA: Información que envía el proveedor. Contiene los datos de la unidad, conductor y contenedor.

CTN: Contenedor

AA: Agente de aduana

CL: Cliente (exportador).

TD: Team de documentación