



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**FACTORES LOGÍSTICOS Y COMPETITIVIDAD EN EL  
TERMINAL DE ALMACENAMIENTO UBICADO EN EL  
PUERTO DEL CALLAO-2021**

**PRESENTADA POR  
YASMÍN PAOLA ALVA AGUIRRE**

**ASESOR  
CARLOS ANTONIO GAMARRA CHÁVEZ**

**TESIS**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**LIMA - PERÚ**

**2022**



**CC BY-NC**

**Reconocimiento – No comercial**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**TESIS**

**FACTORES LOGÍSTICOS Y COMPETITIVIDAD EN EL TERMINAL DE  
ALMACENAMIENTO UBICADO EN EL PUERTO DEL CALLAO-2021**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA**

**EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**PRESENTADO POR:**

**YASMÍN PAOLA ALVA AGUIRRE**

**ASESOR:**

**MG. CARLOS ANTONIO GAMARRA CHÁVEZ**

**LIMA-PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

Este esfuerzo va dedicado a mi hija, por  
darme el valor de seguir adelante, a mi  
madre por el apoyo de mi formación  
profesional y mis hermanas.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero primero, dar gracias a Dios por haberme dado esta oportunidad y que me siga permitiendo alcanzar mis objetivos, metas y aspiraciones para mi formación profesional.

# TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	1
AGRADECIMIENTOS .....	2
RESUMEN .....	13
ABSTRACT .....	14
RESUMEN DEL REPORTE DE SIMILITUD.....	15
CONSTANCIA DE REVISION ANTIPLAGIO.....	21
INTRODUCCION.....	22
CAPITULO I. MARCO TEÓRICO .....	30
1.1 Antecedentes del Puerto del Callao .....	30
1.2 Bases Teóricas .....	32
1.2.1 En el Ámbito Internacional .....	32
1.2.2 COVID-19, un shock negativo masivo para las relaciones comerciales a nivel mundial .....	33
1.2.3 En el Ámbito Nacional.....	34

1.2.4 Gestión del Sistema Portuario.....	40
1.2.5 Sistema Portuario del Callao .....	40
1.2.6 Papel del sistema portuario como generador de información electrónica .....	41
1.2.7 Papel del Sistema Portuario como controlador de Trámites Aduaneros .....	42
1.2.8 Sistemas Operativos Aduaneros.....	43
1.2.9 El conocimiento de embarque digital y su impacto en la facilitación del comercio exterior.....	44
1.2.10 COVID-19, comercio exterior peruano .....	44
1.2.11 Modernización del Puerto del Callao .....	45
1.2.12 La Emergencia Nacional, evidenció que existen importantes costos evitables en el Comercio Exterior (2020) .....	46
1.2.13 Realidad del Sistema Portuaria del Callao durante años .....	48
1.2.14 Eliminación del papel.....	55
1.2.15 Reducir Diligencias Presenciales .....	56
2.1 Base Práctica (Dimensiones) .....	59
2.1.1 Dimensiones de la Variable Independiente: <i>FACTORES LOGÍSTICOS</i> .....	59
a) D1: Tráfico de Mercancía de Contenedores en los terminales portuarios del Callao.....	59

b) D2: Atención al Usuario.....	59
c) D3: Implementación de Sistemas de Plataformas Virtuales.....	62
d) D4: Capacitación del Personal .....	64
2.1.2 Dimensiones Variable Dependiente: <i>COMPETITIVIDAD</i> .....	67
a) D 1: Logística Portuaria.....	67
b) D2: Calidad de Servicio .....	67
c) D3: Uso de Plataformas Digitales .....	68
2.2 Base Práctica (INDICADORES) .....	68
2.2.1 Indicadores De la Variable Independiente: <i>TRÁFICO DEMERCANCÍA DE CONTENEDORES</i> .....	68
a) Indicador 1: Cumplimiento de Normas y/o Políticas .....	68
b) Indicador 2: Tiempo de tramitación de los documentos aduaneros .....	70
c) Indicador 3: Control de seguridad de la mercancía.....	71
2.2.2 Indicador de la Variable Independiente 2: <i>ATENCIÓN A LOSUSUARIOS</i> .....	72
a) Indicador 1: Satisfacción por los servicios prestados .....	72
b) Indicador 2: Satisfacción por los recursos tecnológicos.....	73
c) Indicador 3: Satisfacción por garantía <sup>5</sup> y calidad .....	74



2.2.3	Indicador de la Variable Independiente 3: <i>SISTEMAS DE PLATAFORMAS VIRTUALES</i> .....	75
a)	Indicador 1: Eficiencia de Plataformas Digitales.....	75
b)	Indicador 2: Implementación de nuevas herramientas tecnológicas .....	77
c)	Indicador 3: Prestación de servicios digitales .....	78
2.2.4	Indicador de la Variable Independiente 4: <i>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</i> ...	79
a)	Indicador 1: Nivel académico del personal .....	79
b)	Indicador 2: Experiencias y habilidades laborales .....	80
c)	Indicador 3: Actualización y capacitación del personal .....	81
2.2.5	Indicador de la Variable Dependiente: <i>COMPETITIVIDAD</i> .....	83
a)	Indicador 1: Logística Portuaria.....	83
b)	Indicador 2: Calidad de Servicio.....	83
c)	Indicador 3: Uso de Plataformas Digitales.....	83
2.2	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	86
	CAPÍTULO II. HIPOTESIS Y VARIABLES.....	89
2.1	Hipótesis General .....	89

2.2 Hipótesis Específicas .....	89
2.3 Variable Independiente.....	90
2.4 Variable Dependiente .....	90
2.5 INDICADORES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: <i>FACTORES</i> <i>LOGÍSTICOS</i> .....	91
2.5.1. Dimensión 1: <i>Tráfico De Mercancía de Contenedores</i> .....	91
a) Indicador 1: Cumplimiento de Normas.....	91
b) Indicador 2: Tiempo de tramitación de los documentos aduaneros .....	91
c) Indicador 3: Control de seguridad de la mercancía.....	91
2.5.2. Dimensión 2: <i>Atención a Los Usuarios</i> .....	92
a) Indicador 1: Satisfacción por los servicios prestados.....	92
b) Indicador 2: Satisfacción por los recursos tecnológicos .....	92
c) Indicador 3: Satisfacción por garantía y calidad .....	92
2.5.3. Dimensión 3: <i>Sistemas de Plataformas Virtuales</i> .....	93
a) Indicador 1: Eficiencia de plataformas digitales .....	93
b) Indicador 2: Implementación de nuevas herramientas tecnológicas .....	93

c) Indicador 3: Prestación de servicios digitales .....	93
2.5.4. Dimensión 4: <i>Capacitación Del Personal</i> .....	94
a) Indicador 1: Nivel académico del personal .....	94
b) Indicador 2: Experiencias y habilidades laborales .....	94
c) Indicador 3: Actualización y capacitación del personal .....	94
2.6 Indicador Variable Dependiente: <i>Competitividad</i> .....	95
b) Indicador 2: Calidad de servicio .....	95
c) Indicador 3: Uso de Plataformas digitales .....	95
 CAPÍTULO III. METODOLOGIA .....	 96
3.1 Tipo de Investigación .....	96
3.2 Metodología Cuantitativa .....	96
3.2.1 Instrumento de Encuesta .....	96
3.3 Contrastación de Hipótesis .....	98
3.3.1 Prueba de Hipótesis Específica 1.....	98
3.3.2. Prueba de Hipótesis Específica 2.....	98
3.3.3 Prueba de Hipótesis Específica 3.....	99

3.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	101
3.4.1 Descriptivo.....	101
3.4.2 Correlacional.....	101
3.5 Población .....	101
3.6 Técnicas de Procesamiento.....	101
3.7 Instrumentos .....	102
3.8 Encuestas .....	104
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	115
4.1 Resultados de la Investigación.....	115
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN .....	120
CONCLUSIONES .....	122
RECOMENDACIONES.....	123
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	124
ANEXOS .....	125
ANEXOS 01: Matriz de Consistencia .....	126
ANEXO 02: Definición del Modelo.....	127
ANEXO 03: Validación de Instrumento.....	128

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Desempeño Logístico en Latinoamérica y el Caribe, por países 2014- 2016.....	54
Tabla 2: Items relacionado con la mejora de procesos en los terminales de almacenamiento marítimo.....	102
Tabla 3: Prueba de hipótesis entre Factores logísticos y competitividad.....	115
Tabla 4: Prueba de hipótesis entre tráfico de contenedores y competitividad.....	116
Tabla 5: Prueba de hipótesis entre atención a los usuarios y competitividad.....	117
Tabla 6: Prueba de hipótesis entre el sistema de plataforma virtual y competitividad.....	118
Tabla 7: Prueba de hipótesis entre capacitación de personal y competitividad.....	119

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de la Cadena Logística.....	23
Figura 2: Tiempo de Atención al Usuario (Presencial).....	25
Figura 3: Participación de los Principales Terminales Portuarios a Nivel Nacional 2017.....	29
Figura 4. Tráfico de Carga en el TM 2016 - 2020 (En millones de TM).....	29
Figura 5: Procesos Digitalizados para el Comercio Exterior.....	45
Figura 6: Cadena Logística de una Operación de Transporte Marítimo.....	45
Figura 7: Evolución e Implementación de DPW en Callao.....	48
Figura 8. Movimiento de naves atendidas en puerto a nivel nacional 2010-2022.....	51
Figura 9. Movimiento de Carga en los Terminales, Portuarios de Uso Público y Privado a nivel nacional, año 2010 - 2020 (TM).....	52
Figura 10. Ranking del movimiento de contenedores en los Terminales Portuarios de Uso Público y Privado, 2020.....	52
Figura 11. Movimiento de contenedores en los terminales portuarios de uso público y privado, 2019 - 2020 (TEU).....	52
Figura 12. Histórica del movimiento de carga de los terminales portuarios de uso público y privado a nivel nacional, 2010 - 2020 (TM).....	53
Figura 13. Participación del Tipo de carga a nivel nacional, 2020.....	53
Figura 14. Comunidad Andina: Tráfico Portuario, según países (TM).....	54

Figura 15. Movimiento de carga en los terminales portuarios de uso público y privado a nivel 2010 -2020 (TM).....	54
Figura16. El impacto del COVID-19 en la logística: Exposición a contagios por exigencia de trámites presenciales.....	56
Figura 17. VUCE Inicial: Estructura de los componentes 2017.....	64
Figura 18. Recepción y Despacho de Naves 2015.....	64
Figura19. Política de Abuso de Alcohol y Sustancias en DPW Perú.....	69
Figura 20. Ficha de Sintomatología COVID-19 para ingreso al terminal.....	69
Figura 21. Reglamento de Operaciones de DPW Perú.....	70
Figura 22. de reclamos resueltos y presentados, 2019 -2020.....	73
Figura 23. Certificado de la fotografía del sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.....	74
Figura 24. Empleos 2020 DPW.....	81
Figura 25. Resumen de subíndices de desempeño logístico. Países de la Alianza del Pacífico,2014.....	82
Figura 26. Factura electrónica de DP World por uso de área operativa.....	100
Figura 27. Factura electrónica de DP World por servicio de contenedor.....	100
Figura 28. Factura electrónica de DP World por servicio operativo.....	100
Figura 29. Organigrama DP World Callao.....	102

## RESUMEN

La presente investigación pretende analizar y estudiar los factores que influyen en la competitividad en los terminales de almacenamiento, ubicados en el puerto del Callao durante el período 2020 – 2021, buscando integrar información de todas las dependencias del Sistema Aduanero peruano, basadas en la realidad del crecimiento económico, logrando un terminal especializado y favoreciendo la reducción de costos y tiempos reales. Teniendo en cuenta que la provincia del Callao ha sufrido un crecimiento exponencial en el aspecto portuario; el problema principal se ha formulado en cómo se relaciona los factores logísticos y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del Callao-2021, ya que, actualmente, se observa que se ha ido congestionando la atención en el Terminal del Callao.

En ese sentido, se analizaron los factores logísticos que tienen cierta relación con la variable competitividad de los cuales se encontró que cada uno de ellos tiene una mayor o menor relación, lo cual indica que se debe proponer políticas de mejora respecto a esos resultados para elevar y corregir errores, mejorando la competitividad en el puerto del Callao. Asimismo, se formularon recomendaciones para mejorar y continuar con una adecuada competitividad.

### ***Palabras Claves:***

- ✓ mejora de procesos,
- ✓ gestión logística portuaria,
- ✓ terminales de almacenamientos y
- ✓ competitividad portuaria.



## ABSTRACT

This research aims to analyze and study the factors that influence competitiveness in storage terminals, located in the port of Callao during the period 2020 - 2021, seeking to integrate information of all the dependencies of the Peruvian Customs System, based on the reality of economic growth, achieving a specialized terminal and favoring the reduction of costs and real time. Considering that the province of Callao has suffered an exponential growth in the port aspect; the main problem has been formulated in how logistics factors relate to competitiveness in the storage terminal located in the port of Callao 2021, since, currently, it is observed that attention has been congested in the Terminal of Callao.

In that sense, we analyzed the logistical factors that have some relationship with the competitiveness variable, which found that each one has a greater or lesser relationship, which indicates that policies should be proposed to improve these results to correct errors, improving competitiveness in the port of Callao.

Recommendations were also made to improve and maintain adequate competitiveness.

Keywords:

- ✓ process improvement,
- ✓ port logistics management,
- ✓ storage terminals and
- ✓ port competitiveness

## 37. Tesis - Yasmín Alva - ASESOR CARLOS GAMARRA.docx

Resumen de fuentes

11%

SIMILITUD  
GENERAL

1	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1%
	INTERNET	
2	cdn.www.gob.pe	<1%
	INTERNET	
3	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
	INTERNET	
4	www.puertos.es	<1%
	INTERNET	
5	Aliat Universidades on 2021-07-27	<1%
	TRABAJOS ENTREGADOS	
6	elcomercio.pe	<1%
	INTERNET	
7	repositorio.uceva.edu.co:8080	<1%
	INTERNET	
8	alicia.concytec.gob.pe	<1%
	INTERNET	
9	upcommons.upc.edu	<1%
	INTERNET	

10	www.abc-calidad.com	INTERNET	<1%
11	www.apn.gob.pe	INTERNET	<1%
12	llibrary.co	INTERNET	<1%
13	www.ilo.ch	INTERNET	<1%
14	Universidad del Istmo de Panamá on 2021-09-18	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
15	www.comunidadandina.org	INTERNET	<1%
16	repositorio.unac.edu.pe	INTERNET	<1%
17	revistas.uandina.edu.pe	INTERNET	<1%
18	www.cinterfor.org.uy	INTERNET	<1%
19	Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano on 2018-07-25	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
20	www.ositran.gob.pe	INTERNET	<1%
21	cybertesis.unmsm.edu.pe	INTERNET	<1%
22	hdl.handle.net	INTERNET	<1%

23	www.gestiopolis.com	INTERNET	<1%
24	www.panamaamerica.com.pa	INTERNET	<1%
25	davidapazablog.files.wordpress.com	INTERNET	<1%
26	anchor.fm	INTERNET	<1%
27	es.slideshare.net	INTERNET	<1%
28	link.springer.com	INTERNET	<1%
29	qdoc.tips	INTERNET	<1%
30	Universidad Cesar Vallejo on 2017-12-01	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
31	Martínez Medina, José Antonio. "Planeamiento estratégico del Puerto del Callao", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Perú), 2021	PUBLICACIÓN	<1%
32	Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2019-06-30	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
33	renati.sunedu.gob.pe	INTERNET	<1%
34	modified-argon-95704.appspot.com	INTERET	<1%

35	Universidad San Ignacio de Loyola on 2019-02-27	<1%
	TRABAJOS ENTREGADOS	
36	Universidad Cesar Vallejo on 2018-04-14	<1%
	TRABAJOS ENTREGADOS	
37	eur-lex.europa.eu	<1%
	INTERNET	
38	repositorio.unsa.edu.pe	<1%
	INTERNET	
39	repositorio.upeu.edu.pe	<1%
	INTERNET	
40	tesis.ucsm.edu.pe	<1%
	INTERNET	
41	Universidad Cesar Vallejo on 2021-10-26	<1%
	TRABAJOS ENTREGADOS	
42	www.scielo.br	<1%
	INTERNET	
43	Pontificia Universidad Católica del Perú on 2007-09-25	<1%
	TRABAJOS ENTREGADOS	
44	Universidad Carlos III de Madrid on 2012-06-04	<1%
	TRABAJOS ENTREGADOS	
45	Universidad del Istmo de Panamá on 2021-11-18	<1%
	TRABAJOS ENTREGADOS	
46	documents.mx	<1%
	INTERNET	
47	repository.usta.edu.co	<1%
	INTERNET	

48	www.camaradecomerciotalca.cl	<1%
	INTERNET	
49	Pontificia Universidad Católica del Perú on 2009-03-17	<1%
	TRABAJOS ENTREGADOS	
50	Universidad Tecnológica del Perú on 2017-08-26	<1%
	TRABAJOS ENTREGADOS	
51	Universidad de San Martín de Porres on 2016-05-14	<1%
	TRABAJOS ENTREGADOS	
52	dspace.unitru.edu.pe	<1%
	INTERNET	
53	Atlantic International University on 2011-10-16	<1%
	TRABAJOS ENTREGADOS	
54	Infile on 2017-11-21	<1%
	TRABAJOS ENTREGADOS	
55	London School of Commerce on 2022-01-19	<1%
	TRABAJOS ENTREGADOS	
56	Pontificia Universidad Católica del Perú on 2009-03-17	<1%
	TRABAJOS ENTREGADOS	
57	Universidad César Vallejo on 2018-04-17	<1%
	TRABAJOS ENTREGADOS	
59	biblioteca2.ucab.edu.ve	<1%
	INTERNET	
60	doi.org	<1%
	INTERNET	
61	moam.info	<1%
	INTERNET	

62	repositorio.uigv.edu.pe	<1%
	INTERNET	
63	www.brighttalk.com	<1%
	INTERNET	
64	www.clubensayos.com	<1%
	INTERNET	
65	www.emprender-facil.com	<1%
	INTERNET	
66	www.gmies.org.sv	<1%
	INTERNET	
67	www.magoyarse.com	<1%
	INTERNET	

Se excluyeron los depósitos de búsqueda:

Ninguno

Excluido del Informe de Similitud:

Bibliografía

Citas textuales Citas

Coincidencias menores (10 palabras o menos)

Se excluyeron las fuentes:

Ninguno

## OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

### CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO TURNITIN

FECHA	NOMBRE DEL DOCENTE	CORREO DEL DOCENTE
14/03/2022	MG. CARLOS ANTONIO GAMARRA CHAVEZ	CGAMARRAC@USMP.PE

NOMBRE DE LA TESIS
FACTORES LOGISTICOS Y COMPETITIVIDAD EN EL TERMINAL DE ALMACENAMIENTO UBICADO EN EL PUERTO DEL CALLAO-2021.

NOMBRE DEL ASESORADO(A)	TELÉFONO Y CORREO	ESCUELA PROFESIONAL
YASMÍN PAOLA ALVA AGUIRRE	992807384 yapo16@hotmail.com	Administración de Negocios Internacionales

RESULTADO:

11% (EXCLUYENDO CITAS Y BIBLIOGRAFÍA)

CONCLUSIÓN:

LA TESIS SE ENCUENTRA APTA PARA CONTINUAR CON EL SIGUIENTE TRÁMITE.

**MG. CARLOS ANTONIO GAMARRA CHAVEZ**

**NOMBRE Y FIRMA DEL ASESOR**

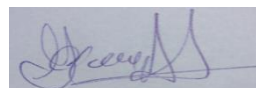
**DNI: 07468599**



**YASMÍN PAOLA ALVA AGUIRRE**

**NOMBRE Y FIRMA DEL ASESORADO**

**DNI 43102983**



**REVISADO POR: MG. CARLOS ANTONIO ESCUDERO CIPRIANI**





# INTRODUCCIÓN

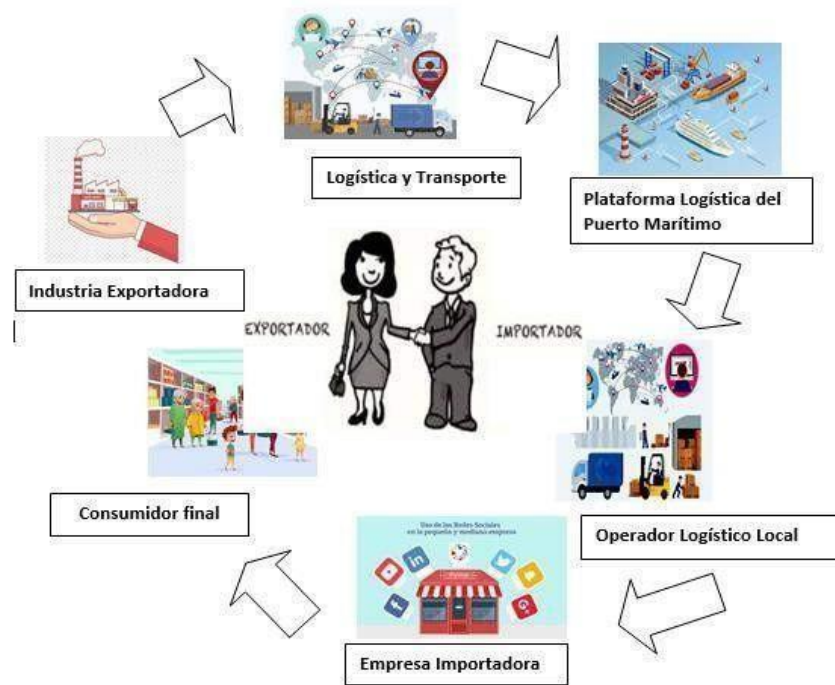
Nuestro país es privilegiado por tener un terminal portuario que es considerado uno de los más importantes de América del Sur, de acuerdo con información estadística del Ministerio de Transportes y Comunicaciones un aproximado del 85% descarga marítima ingresa por el Callao, esto lo sitúa en un importante lugar a nivel de todo el país respecto de una recaudación tributaria.

En la actualidad, el Perú tiene su principal puerto ubicado en el Callao, el volumen de carga marítima lo ubica en una posición significativa, esto nos pone en una importante ubicación, sin embargo, todavía hay países más competitivos como Brasil y Chile, los cuales tienen mayor dinamismo por la aplicación de mayor tecnología a nivel portuario, pero estamos rumbo y tenemos el potencial para poder lograr alcanzarlos incluso podríamos superarlos por nuestra ubicación geográfica. (CEPAL,2018)

El transporte marítimo es una actividad consistente en el intercambio de mercancías a través de las exportaciones e importaciones, teniendo necesariamente para ello que almacenar dichos productos antes y después de ser embarcados y trasladados hoy en mente, teniendo en cuenta el tipo de producto que se está comercializando y trasladando. (Autoridad Portuaria Nacional, 2001).

Mediante esta investigación se estudiarán los aspectos para poner en práctica el buen desarrollo de los procesos en la gestión logística portuario, proponiendo recurrir a las herramientas de mejora, que deben encaminar a la organización a alcanzar la calidad total en todos los procesos y brindar un buen servicio a nuestros usuarios.

Concluirá la determinación de la relación ente la variable factores logísticos y la variable competitividad.



**Figura 1. Diagrama de la Cadena Logística**  
*Fuente: Organización Mundial del Comercio (OMC)/ Elaboración Propia*

En principio, la mayor parte de los puertos o terminales portuarios han sido creados como obras financiadas por los gobiernos, esto debido a que la globalización y el avance comercial al nivel mundial en el aspecto marítimo ha sido muy grande en el Perú, entonces se ha visto por conveniente realizar las concesiones respectivas respecto de los servicios que se ocupan del almacenamiento de carga. De esta manera, estas empresas concesionadas son las encargadas de poder otorgar el servicio al mercado.

Una característica de esta situación es los trámites complejos, ausencia de transparencia en los costos de los procedimientos que tiene que ver con las operaciones. Asimismo, se suma una infraestructura inadecuada y complicaciones de acceso al puerto, lo cual inciden negativamente en la competitividad, lo cual tiene por resultado la elevación del precio final para el servicio de transporte de mercaderías para los clientes.

Uno de los pilares principales de la globalización puede ser considerado el transporte de todas las modalidades. Asimismo, conjuntamente con las telecomunicaciones es lo que está logrando la estandarización a nivel global de los productos. (HOFFMANN, 2003).

La forma actual que se desarrolla el comercio exterior ha logrado que los puertos necesiten instalaciones de gran capacidad a fin que se pueda cumplir con las operaciones respectivas de carga y descarga en un tiempo cada vez menor y obtener una eficiencia deseada reduciendo los costos operativos.

En nuestro país los costos del sistema portuario son elevados, lo cual constituye uno de los factores en el tema de la competitividad. Asimismo, existe un cambio a nivel de todas las instituciones estatales impulsado por la globalización, este cambio busca la innovación en diferentes espacios organizativos y productivos, de lo cual el sistema portuario no es ajeno. En este sentido, esto obliga a que se tome la decisión de poder llevara cabo una mejora considerable respecto a los niveles de competitividad del sistema portuario, buscando un avance en diferentes aspectos, por ejemplo: comercial, tecnológicos, técnicos, etc. Todo ello, con la finalidad de poder lograr una real influencia en el desarrollo económico a nivel social y comercial.

Actualmente, en la última década, se ha conceptualizado al servicio como un refuerzo en el aspecto del negocio del sistema portuario, todo ello con la finalidad de obtener un servicio portuario de manera integral, el cual éste sostenido en la competitividad, así como en un adecuado gerenciamiento, utilizando lineamientos modernos y obteniendo y propiciando la creación de valor agregado.

TIEMPO DE ATENCION AL USUARIO		
Terminal Portuario del Callao ZONA SUR	Rendimiento Promedio Esperado Después de Pandemia 30 o 45 MIN	Rendimiento Promedio Real (Periodo 2011-2017) 541 minutos.

**Figura 2. Tiempo de Atención al Usuario (Presencial)**

*Fuente: OSITRAN/Elaboración Propia*

Se observan los niveles de servicio y de productividad respecto del tiempo de espera en DP World (Muelle Sur), dando como resultado la atención al cliente un tiempo conjunto de 541 minutos.

Desde el enfoque académico la competitividad está relacionada con el estudio de los hechos y aquellas formas de aplicación de políticas que dirigen el crecimiento económico y prosperidad para una nación, asimismo podemos mencionar que estas políticas deben ser acertadas por parte de los directivos y funcionarios encargados de tomar las decisiones de gran trascendencia para el pueblo. Por otro lado, es importante mencionar que aquellas deficiencias que existen en todo sistema portuario y logístico son las responsables de poder crear sobre costos para las empresas y los agentes que intervienen en este negocio, lo cual, a su vez, crea grupos paralelos que pueden ocasionar distorsiones y competencia desleal creando un ambiente perjudicial para el sistema comercial. OSITRAN (2014).

Uno de los problemas relacionados con el crecimiento demográfico es aquel factor de relaciones urbano portuarias, lo cual crea una capacidad limitada de los muelles y limita la modernización y a que se requieren grandes terrenos para poder implementar de una manera óptima las actividades logísticas y debe tener en consideración el crecimiento de la ciudad cuando está limitando el entorno del puerto a fin de tener un equilibrio medio ambiental y también con respecto al crecimiento comercial de productos por vía marítima. (Maruatech, 2015).

Habiendo planteado la problemática corresponde ahora a la formulación respectiva del problema general de la siguiente manera:

¿Cómo se relaciona los factores logísticos y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del callao-2021?

Asimismo, el objetivo general plantea lo siguiente:

“Determinar Cómo se relaciona los factores logísticos y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del callao-2021.”

Los objetivos específicos señalan lo siguiente:

- a) Determinar cómo se relaciona el tráfico de contenedores y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del Callao-2021.
- b) Determinar cómo se relaciona la atención a los usuarios y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del Callao-2021.

- c) Determinar cómo se relaciona el sistema de plataformas virtuales y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del Callao-2021.
- d) Determinar cómo se relaciona la capacitación constante y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del Callao-2021.

La presente investigación aportará una propuesta de factores que influyen en la competitividad portuaria en el terminal de almacenamiento (DPW), busca integrar la información de todas las dependencias de la gestión logística portuario, basadas en la realidad que dinamiza el crecimiento económico para lograr un terminal especializado que propiciará de tiempos y sobrecostos. Enfocando a impulsar tareas que ubicarán al Perú en un lugar altamente competitivo por garantizar la seguridad de los ingresos y salidas de mercancías.

Los inversionistas extranjeros apuestan por el Perú, como un puerto estratégico para el mundo que están convencidos de su fortaleza, la solidez y seguridad del Sistemas Portuario peruano.

La presente investigación es importante, porque se conocerá con más detalle los problemas que tienen los terminales de almacenamiento en el Puerto del Callao como DPW, enfocándose, principalmente, sobre los atrasos aduaneros de las entradas y salidas de mercancías por medio de los campos operacionales aduaneras, servicios administrativos aduaneros deficientes, controles aduaneros, infraestructuras, equipos antiguos, cadena logística ineficientes, entre otros, de esta manera ocasionan los tráfico de las mercancías.

Por otro lado, beneficiará a los exportadores, importadores y gremios en general, también a las agencias de aduanas privadas, a las agencias de carga y así se podrá eliminar los procesos en menos tiempo y reducir costos, considerando un eficiente sistema operativo virtual sea por web o correos corporativos para la atención de las cargas.

Los resultados servirán para dar a conocer la agilización de la gestión de los terminales de almacenamiento del sector portuario, para ello se mejorará los servicios a los usuarios y así poder obtener las mercancías a tiempo oportuno, por otro lado, realizar a través de la web y en tiempo real un monitoreo de tipo GPS por cada entrega, con certificaciones en coordenadas de tipo geográfico y visualizaciones de mapas de forma digital, garantizando la efectiva entrega de los documentos.

Asimismo, investigación será útil para alcanzar mejores resultados de estandarización y automatización, buscando en todo momento mejorar los procesos aduaneros, mayores puestos de trabajo, una mayor cantidad de operaciones, mayor nivel intercambio comercial, mayor capacitación de los operarios aduaneros, mejor servicio para los usuarios, entre otros.

La tesis presente tiene viabilidad debido a que existe material teórico, bibliográfico, así como trabajos relacionados constituidos por antecedentes nacionales e internacionales, además, cuenta con la población y muestra respectiva para hacer analizada.



**Figura 3. Participación de los Principales Terminales Portuarios a Nivel Nacional 2017**

*Fuente: Terminales portuarios de uso público y privado.*



**Figura 4. Tráfico de Carga en el TM 2016 - 2020 (En millones de TM)**

*Fuente: DPW Callao, 2020*

Se presentaron limitaciones en referencia al tiempo requerido para poder realizar la investigación, tanto por el tema laboral que se trabaja virtual y por la pandemia, asimismo, se dedicó una mayor cantidad de tiempo para la búsqueda de fuentes de información válidas como en bibliotecas, páginas web confiables, revistas, entre otros.

La limitación de los recursos para hacer viable la investigación, se produjo por medio de un jefe del área de atención al cliente del puerto de DPW, la entrevista personal, por ende, ofreció ciertas informaciones del manejo de las operaciones internas y tomas de fotografías solo a los módulos del área de atención al cliente.



# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

Las informaciones encontradas de las siguientes bases teóricas y prácticas provenientes de distintas fuentes como libros, revistas científicas y artículos formulados por autores que han tratado temas similares al presente de forma directa o indirectamente.

### **1.1 ANTECEDENTES DEL PUERTO DEL CALLAO**

Fue creado en 1970, los puertos del Perú fueron gestionados por diferentes organizaciones, tanto públicas como privadas.

En la década de 1960, la administración portuaria en el Ministerio de Hacienda aumentó de la capacidad del puerto a nivel nacional cuando se construyeron cuatro nuevos puertos de Salaverry, Paita, Ilo y San Martín. El gobierno trató de integrar a los puertos de la nación en 1968 mediante la creación de la Corporación Portuaria Nacional, pero el nuevo órgano no era eficaz. (Autoridad Portuaria Nacional, 2017)

En enero de 1970, ENAPU fue creada por la ley ENAPU se hizo responsable de la operación, mantenimiento y administración de todos los puertos de la República del Perú. Esto incluye 11 puertos en las regiones del norte, tres en las regiones del sur, cuatro en las regiones orientadas del interior, y cinco en la región central, incluyendo el Callao.

Actualmente, ENAPU S.A., ha transferido la gestión de algunos terminales a otros grupos, especialmente los puertos que funcionan bajo el sistema de lanchas que se reorientaron para

apoyar las actividades comerciales de los municipios y regiones. (Autoridad Portuaria Nacional, 2017)

El Puerto del Callao por medio de las investigaciones fue caracterizado por existencia de burocracia y organización inadecuada una operatividad pésima y falta de sistematización en los procedimientos operativos aduaneros (Autoridad Portuaria Nacional, 2017).

El Puerto del Callao pretende ser el principal en el Pacífico de América del Sur de la Costa, puesto que desempeña un papel vital en ese liderazgo. Ambos compiten y cooperan con el sector privado, proporciona la infraestructura portuaria adecuada, equipos modernos y los trabajadores calificados para ofrecer los mejores servicios portuarios disponibles. (Autoridad Portuaria Nacional, 2017) El terminal portuario está situado 12 kilómetros de Lima.

Se encuentra al sur del Río Rímac en la punta de una península protegida por la isla costera de San Lorenzo y un promontorio. (Autoridad Portuaria Nacional, 2017).

El Puerto del Callao, tiene una de las pocas de América del sur, buenos puertos naturales en el Océano Pacífico. Sus principales exportaciones son: los metales refinados, principalmente, los minerales, harina de pescado, aceite de pescado y demás variedades tradicionales y no tradicionales; las principales importaciones son: trigo, maquinarias, entre otros. (Autoridad Portuaria Nacional, 2017). Asimismo, alberga distintas industrias realizando actividades de Comercio Exterior. En el año 2002, el país experimentó un proceso de descentralización, el Puerto del Callao fue creado y separado de la Región Lima.

A principios de 2009, la empresa árabe DP World, anunció que invertirá en el Terminal de Muelle Norte del Puerto del Callao para reconstruir y restaurar las instalaciones y aumentar las exportaciones e importaciones.

En el año 2015, más de 20,7 millones de toneladas métricas de carga pasa a través del puerto del Callao en 2367 los buques, con 16,4 millones de toneladas pasando por la terminal del Callao. Las cargas en el terminal incluyen 9,6 millones de toneladas de las importaciones, 5,4 millones de toneladas de las exportaciones, 920,8 mil toneladas de transbordos, y 440,7 mil toneladas de cabotaje. (Autoridad Portuaria Nacional, 2017)

## **1.2 BASES TEÓRICAS**

### **1.2.1 En el Ámbito Internacional**

Para empezar que significa la aplicación de una filosofía de mejora continua, bueno esto es llegar a la efectividad de una manera adecuada optimizando procesos y logrando la eficiencia en este camino, implica trabajar la cadena de valor, conocer las técnicas tradicionales, se relaciona con la reingeniería e instrumentos para obtener una mejor calidad y sostenible así como tecnologías para mejorar los procesos, sin embargo los nuevos lineamientos de tecnología actual en el mundo nos brindan nuevos enfoques para poder mejorar aún más nuestra forma y paradigma de realización de procedimientos organizacionales.

Es un mandato que proviene desde la OMA (Organización Mundial de Aduanas) en el documento titulado aduanas del siglo 21, emitido hace unos 10 años atrás. Dictó 10 directivas importantísimas para todas las aduanas del mundo señalando que era el momento de dar el salto a un desarrollo óptimo del comercio exterior agilización y simplicidad de los procesos aduaneros y la eliminación progresiva del papel, pero las aduanas en el Perú y en el mundo, tienen una misión de luchar frontalmente contra fallas del mercado como, por ejemplo, el contrabando y la desgravación de rentas de aduana o el comercio ilícito de bienes.

La irrupción del COVID-19 se produjo en un contexto de debilitamiento del comercio mundial que se arrastra desde la crisis financiera de 2008-2009. La rápida propagación del COVID-19 y las medidas adoptadas por los gobiernos ha tenido graves consecuencias en las principales economías mundiales.

China experimentó una contracción menor que el promedio mundial, ya que controló el brote y reabrió su economía relativamente rápido. América Latina y el Caribe es la región en desarrollo más afectada.

### **1.2.2 COVID-19, un shock negativo masivo para las relaciones comerciales a nivel mundial**

La pandemia del COVID-19 ha provocado un shock negativo masivo que está afectando de manera considerable los niveles de comercio internacional en el manejo de las operaciones. Cabe señalar que, si bien el shock podría ser transitorio, las consecuencias negativas observadas pueden perdurar. Esto se debe a que las relaciones comerciales se asemejan a las personales: son difíciles de establecer y de desarrollar, y la única manera de generar confianza es con el tiempo y sobre la base de la experiencia.

Por otro lado, en Brasil con ocasión de normas para afrontar la pandemia del COVID-19, se ha experimentado una mejora de calidad regulatoria en el aspecto sanitario orientada hacia el manejo de una nueva matriz de riesgos con incidencia en el uso de mecanismos alternativos al reconocimiento físico tradicional que implican el uso de sistemas de control aduanero remoto y de inteligencia artificial aplicada a estos procesos. Incluso, la implementación de este tipo de medidas ha traído consecuencias indirectas positivas, como ha ocurrido por ejemplo, en el caso de la Argentina en donde se ha fortalecido el relacionamiento y trabajo conjunto entre el sector privado (importadores y exportadores) y las entidades del sector

público con incidencia en el control sobre las operaciones de comercio exterior; por ello, tras el rol decisivo que supuso la activa intermediación del Centro de Despachantes de Aduana y la Asociación Argentina de Agentes de Carga Internacional (AAACI, 2018).

Las principales industrias, como la automotriz, farmacéutica, electrónica, equipos y suministros médicos, son las más afectadas y este es el resultado de que China hoy día sea el centro de producción mundial.

El país proporciona gran parte de los componentes y materias primas a todos los fabricantes a nivel mundial. Sin embargo, el brote de coronavirus ha obligado al cierre de fábricas y la reducción del personal.

Con relación a las demoras en los tiempos de envío, además de China, países como Estados Unidos, Taiwán, Australia, Países Bajos y Francia, son lo más afectados. Incluso países que inicialmente no presentaban estos problemas, ahora también presentan demoras en los plazos de entrega.

### **1.2.3 En el Ámbito Nacional**

Existen investigaciones sobre la mejora de los procesos en la gestión logística portuaria en los terminales de almacenamiento ubicada en el Puerto del Callao, por ejemplo, la página web de la Aduanet (Portal de la SUNAT) dan a conocer todos los movimientos portuarios, ofreciendo las últimas novedades normativas en la legislación aduanera peruana, infraestructura, servicios, instalaciones portuarias con bienes inmuebles y todo aquello relacionado directa o indirectamente con las actividades portuarias, por lo tanto, optimiza la gestión del sistema Portuario en los Terminales de Almacenamiento.(SUNAT, 2016)

Asimismo, se investiga por medio de la sistematización digital de aquellos procedimientos y trámites del sistema portuario, la implementación de la Ventanilla Única Portuaria (VUP), para seguir estandarizando la información sobre los procesos de ingreso y también de salida respecto de las naves de todos los terminales portuarios del país significados en un sistema digital con la finalidad de reducir los costos y los tiempos favoreciendo la competitividad en el sector. Por otro lado, se investiga el compromiso por parte de los operadores logísticos aduaneros en atender todas las solicitudes en menos tiempo a través de la VUP para gestionar los trámites aduaneros. (Boyle, 2010).

A modo de conclusión, se determinó una influencia de tipo positiva en cuanto al servicio de integración respecto de la automatización de procesos, es decir, que se puede llegar a reducir una ejecución de actividades no logrando una disminución de reclamos derivados de errores de procedimiento por parte del personal.

Esto es importante y fundamental para lograr una competitividad a nivel de puerto, tiene que ser productivos y rentables a la misma vez tiene que ser seguros que decir brindar un servicio integral y adecuado para que pueda obtener el cliente o beneficiario costos adecuados y pueda proyectarse teniendo en cuenta también un área de análisis prospectivo. (Vásquez, 2015).

La finalidad primordial es lograr implementar un plan que busque la mejora en el almacenamiento de los contenedores de un terminal portuario, considerando aquellos problemas relacionados a una incorrecta asignación de espacios para la ubicación de aquellos contenedores, así como el problema de la congestión en el flujo adecuado de almacenamiento.

Asimismo, la investigación fue de nivel descriptivo de corte transversal y los resultados nos dieron que se reduciría la congestión en un rango del 55% en el tiempo invertido respecto a la recepción de los contenedores en tanto un 44% para la realización del despacho, por lo tanto, en forma conjunta el proceso disminuiría en un 45% obteniendo de esta manera el estándar de aquellas entidades reguladoras del sector portuario. (Barrios & Quispe, 2016).

Es importante mencionar que actualmente en el tiempo de pandemia que ocurre los puertos sigue funcionando con la normalidad necesaria porque son estratégicos. Asimismo, se tiene en cuenta que la mayoría de tareas que pueden convertirse de manera digital lo están haciendo, por lo cual es importante tomar en cuenta las medidas tecnológicas y la aplicación de tecnología correspondiente a fin de poder aumentar la productividad y dar un mejor servicio.

Adicionalmente a ello, se presenta el programa FAST, la aduana del Perú viene implementando con mucho acierto este programa.

El programa FAST, es un programa que tiene tres grandes objetivos:

- La facilitación aduanera, es decir la simplificación de trámites virtualizando procesos.
- La seguridad en la cadena logística para proteger la carga y evitar que se dañe, deteriore, se contamine o sea interceptada por el narcotráfico o el terrorismo.
- La transparencia en la información para que los importadores y exportadores puedan tener acceso a esa información.

Este programa FAST, se viene implementando desde hace dos años, pero estamos en este momento en la etapa más importante porque el 31 de julio 2021, en el Perú se va a dar inicio precisamente al programa que va a permitir que las operaciones de exportación y los trámites aduaneros de exportación en el Perú se conviertan al medio digital al 100%, de modo que el

propio exportador va a tener el control absoluto de sus trámites de exportación desde que decide movilizar la carga de su local de producción para ponerlo a disposición de las autoridades aduaneras para la verificación o fiscalización hasta que se produzca el embarque de manera que con este nuevo diseño.

El programa FAST, ha diseñado un proceso que va a permitir automatizar y transparentar los procesos de salida y todos los actos relacionados de mercancías en las diferentes aduanas del país (Oyarce, 2020)

Se convirtieron durante mucho tiempo como el escudo de protección frente al comercio ilícito de bienes o frente a la posibilidad de afectar a la economía de un país o el mercado con productos defectuosos productos que dañen la salud de la población.

Hasta el día de hoy, se mantiene, pero ha empezado a utilizar nuevas herramientas tecnológicas que definitivamente permiten ahora en su real dimensión el rol que cumplen los funcionarios de aduanas en una era donde la digitalización de los procesos, comprometiéndolos en pieza clave para lograr la reactivación económica de nuestros pueblos y entonces en el devenir del tiempo lo que ahora distingue a las aduanas es la facilitación del comercio exterior.

Para mejorar los procesos en el Puerto del Callao, la clave es el aprovechamiento de la tecnología que es el tratamiento de la información, mejorando también los controles, reforzar los mecanismos internos para responder las demandas de nuevos y futuros usuarios; se ha comprobado que las tecnologías en muchos países es la ayuda claramente a redefinir cualquier proceso que esté sustentado en la información y herramientas para la gestión de la cadena de suministro que ayudaran en los procesos logísticos, administrativos, operativos, entre otros,



que se comuniquen entre sí (seguramente a través de internet) para automatizar todas las tareas “sencillas” relativas al proceso aduanero, reduciendo enormemente tanto los costes como los tiempos y los errores. (APN, 2015).

Claramente, este planteamiento puede remodelar totalmente todos los procesos y subprocesos aduaneros, lo que aportaría grandes ventajas como: mayor transparencia e información del proceso, mayor planificación y flexibilidad, menores costes y tiempos de procesos, por lo tanto, estas características es básica en un entorno cambiante para adaptarse y responder rápidamente a la demanda de las exportaciones e importaciones, y más importante aún entre todos ellos es para mejorar la eficacia y eficiencia para lograr la excelencia en las operaciones aduaneras.

En el Puerto del Callao se está proponiendo mejorar como alternativas de solución como:

- El comportamiento en equipo,
- Compromiso de mejora constante,
- Establecer objetivos de satisfacción a los usuarios,
- Establecer mecanismos de medición, y
- Verificación de resultados.

Para que las alternativas que se proponen tengan una base sólida de análisis y monitoreo, es necesario recurrir a las herramientas de mejora, debe encaminar a la organización y alcanzar la calidad total en todos los procesos.

Algunas herramientas que se están implementando en la gestión del sistema portuario es:

- Mejorar la infraestructura para brindar servicio portuario de calidad.
- Instalar un área de zona de actividad logística para el proceso de producción de etiquetado y el embalaje de los productos y este sea más rápido.
- Instalar un Sistema Multi-operador que favorecerá las operaciones vía terminal extraportuario que va a favorecer los altos costos y menos complejidad en el proceso. La aduana del Perú inició un camino de evolución y de simplificación de trámites que ha permitido crear un software propio que está al libre acceso de los importadores, exportadores, agencias de aduana, agentes de carga, almacenes navieras, transportistas y público, en general, para que puedan acceder a cualquier servicio aduanero de manera libre gratuita e inmediata de esa forma se estuvo preparando sin presentir lo que se nos venía con la pandemia, por ese motivo, durante el tiempo que está durante este confinamiento o el aislamiento social obligatorio, producto de la pandemia y la lucha frontal contra el coronavirus los servicios del comercio exterior se han mantenido activos porque ya los usuarios y operadores estaban acostumbrados a usar los servicios digitales, lo que hemos hecho, es profundizar un poco más el acceso a una mesa de partes virtual, de un centro de servicios virtual, al efecto de que puedan tener con un solo botón en un solo portal un menú de servicios.

La aduana del Perú ya tiene procesos de digitalización bastante desarrollados desde hace más de 15 años más del 95% de todos los trámites aduaneros se realizan a través de las plataformas digitales, es mínimo el porcentaje de trámites que se tienen que hacer de manera presencial y entonces el decreto legislativo 1492, pretende es que el sector privado recibe estas buenas prácticas y lo implemente, es más, incluso esta propia norma autoriza al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú a aplicar sanciones si es que luego de vencido el

cronograma de implementación las líneas navieras los almacenes y las agencias de carga no han implementado ningún sistema informático al vencimiento de este cronograma de implementación y exigen el documento impreso para movilizar la carga en los almacenes agencias de carga o navieras van a ser acreedores de una multa que equivale al 10 UIT, una multa muy fuerte que lo que pretende es enmendar conductas y obligar al sector privado a agilizar sus procesos de digitalización de modo que le brinde un servicio eficiente transparente y rápido a todos sus clientes que son en definitiva los importadores y exportadores, para quienes pretendemos dirigir esta nueva etapa de evolución en la normativa aduanera. (Oyarce, 2020)

#### **1.2.4 Gestión del Sistema Portuario.**

En el ámbito nacional en tema de puertos se está desarrollando cronológicamente la Gestión del Sistema Portuario Nacional desde su infraestructura, servicio, y todo lo relacionado con el equipamiento e instalaciones portuarias. De esta manera se compone la cadena logística que permite el desarrollo económico y social de la nación. (Ricardo Bustillo, 2019).

#### **1.2.5 Sistema Portuario del Callao.**

El Sistema Portuario Nacional estuvo constituido por infraestructura que posee una antigüedad mayor a los 40 años, no por lo que, actualmente, se debe considerar la modernización de estas instalaciones de manera general salvo algunas áreas específicas de usoprivado que ya han sido modernizadas por las mismas empresas privadas.

El sistema aduanero tiene como full principio más importante lograr ser un facilitador del comercio internacional de mercaderías, asimismo, busca aplicar una correcta legislación aduanera cumpliendo la normativa vigente lo que permitirá ejercer de una manera correcta la autoridad aduanera. (Ricardo Bustillo, 2019)

### **1.2.6 Papel del sistema portuario como generador de información electrónica.**

La aduana se constituye como una fuente relevante la cual contiene información necesaria para lograr desarrollar la conocida inteligencia de mercados, por parte del sector privado lo cual permitiría la fiscalización inteligente en campos tributario, comercial y fiscal.

El papel desarrollado busca otorgar transparencia a la actividad aduanera, ya que la mayor información posible debe estar disponible para los usuarios y agentes involucrados en este sistema como por ejemplo información respecto a tributos, aranceles y otros.

Por lo tanto, esto se puede deducir que el sistema portuario debe constituir una fuente de acceso de normativas que se relacione con los procesos de importación y exportación de productos a nivel internacional.

La estructura del sistema portuario dirigido al uso del público general ha sufrido un incremento en los últimos 5 años de manera considerable, ya que se ha tenido un anual de 35.9% en comparación con el total de tráfico registrado en tonelada el 2019 (43224,190 TM) y el de 2014 (31815,694 TM) de esta manera se alcanzó un crecimiento promedio de 6.3% situándose en mayor crecimiento en el área portuaria de uso público en comparación del área de uso privado con crecimiento promedio de 4.3%.

El terminal mueve aproximadamente por encima 13 millones de toneladas temperatura existiendo un problema de falta de espacio para almacenar los contenedores, no posee grúas de muelles por lo que es una limitante, así mismo, gran parte de la cantidad de contenedores es gestionado a través de depósitos privados que son externos al puerto, los cuales están

ubicados a una distancia de aproximadamente 14 km como máximo, esto es una debilidad respecto la adecuada y óptima gestión portuaria.(Autoridad Portuaria Nacional, 2019)

A fin de lograr el cumplimiento de aquellos procedimientos y trámites de carácter aduanero se otorga el servicio de almacenamiento en el terminal, esto se realiza previo a realizar el retiro o analizar en parking de la carga. En este sentido, la carga permanece en las instalaciones del terminal la cual genera una necesidad de tener una gran capacidad de almacenamiento físico.

La Autoridad Portuaria Nacional (APN) está haciendo inversiones para la mejora de la entrada al Puerto del Callao, con la finalidad que se permita el acceso a los buques Post Panamá.

### **1.2.7 Papel del Sistema Portuario como controlador de Trámites Aduaneros**

Es importante saber que existen situaciones en las cuales el exportador o importador requiere enviar o recibir una mercancía de manera rápida y segura. Para estos casos se ha considerado necesario establecer un procedimiento separado, que requiera menor documentación en la mayoría de los casos, y que permita que las mercancías sean despachadas en un máximo de 6 horas luego de que se ha presentado toda la documentación exigida por la aduana.

Cabe señalar que este procedimiento podrá ser utilizado siempre y cuando la mercancía sea transportada por empresas que se dediquen a prestar dicho servicio y que hayan sido debidamente autorizadas para dicho fin. Por ello, no debe confundirse con el procedimiento de despacho común, que es de aplicación general y se debe realizar en un promedio de 48 horas (Paul Krugman, 2019)

### **1.2.8 Sistemas Operativos Aduaneros.**

Este sistema se encarga de optimizar procedimientos operativos, tiene como trabajo conducir el análisis funcional analizando una estructura organizacional y flujo de procesos con el fin de determinar un aseguramiento y elevamiento en los niveles de eficiencia y eficacia en el sistema operativo, ya que esto va a permitir una simplificación administrativa como la ventanilla única y la agilización de los procedimientos aduaneros.

El desarrollo tecnológico de la última década ha permitido que las empresas integren operaciones por medios electrónicos con el fin de aumentar su eficiencia y facilitar el comercio entre ellas, ya que el encargado de realizar sistemas operativos es la SUNAT que tiene como objetivo estratégico implementar un sistema que impulse el uso de los comprobantes de pago electrónico otorgándole validez legal a los documentos generados, soportados y transmitidos electrónicamente que respaldan las operaciones comerciales. (LuisCeballos, 2019)

La ventaja que tiene este sistema operativo aduanero es la implementación de un sistema de comprobantes de pago electrónico, lo cual figura la disminución de costos operativos por la reducción del uso del papel, la mejora de la gestión de proveedores y clientes.

El Puerto del Callao, actualmente, utiliza una plataforma de servidores, sistemas operativos como Windows 2020 y Linux, ya que van a servir para la mejor atención a los usuarios.

- ❖ Los Sistemas Operativos Aduaneros son:
- ❖ Aumento del tráfico y emisiones atmosféricas.

- ❖ Incremento de buques, los residuos sólidos y líquidos aumentaran.
- ❖ Aumentará la demanda de bienes y servicios en una zona tugurizada.

### **1.2.9 El conocimiento de embarque digital y su impacto en la facilitación del comercio exterior**

El Perú seguirá desarrollando siempre nuevas herramientas y nuevas plataformas digitales con el objetivo de seguir simplificando un poco más las actividades del comercio y seguir facilitando una serie de trabas y restricciones vinculadas al comercios, tenemos que dejar a tras la vieja costumbre de utilizar el papel impreso para el movimiento de la carga o la presencia física de los usuarios ante las ventanillas de las diferentes entidades del sector público y privado para poder liberar la mercancía (Autoridad Nacional Portuaria, 2020)

### **1.2.10 COVID-19, comercio exterior peruano**

La ausencia de contacto físico y la necesidad de recurrir a lo virtual han obligado a los diferentes actores de la cadena logística internacional y a las propias entidades públicas relacionadas con el comercio exterior a priorizar el trabajo, supervisión y monitoreo remotos. A ello hay que sumar la necesidad de prescindir, en muchos aspectos, de la gestión de documentos físicos, así como de tramites presenciales.

físicos, así como de tramites presenciales.



**Figura 5. Procesos Digitalizados para el Comercio Exterior**

*Fuente: Intendencia Nacional Jurídica Aduanera 2021*

*Elaborado: Dr. Javier Oyarce*



**Figura 6. Cadena Logística de una Operación de Transporte Marítimo**

*Fuente: Gerencia de Regulación y Estudios Económicos – OSITRAN Elaborado por OSITRAN*

### 1.2.11 Modernización del Puerto del Callao

En promedio son 45 años lo que tienen las instalaciones de antigüedad del terminal portuario del Callao, es evidente que es necesario una nueva infraestructura y un mantenimiento adecuado para poder lograr cumplir objetivos comerciales mucho más ambiciosos y poder situarnos en un lugar competitivo a nivel regional de Sudamérica y a nivel mundial.



En los últimos años, han llegado barcos de diferentes lugares del mundo incluso desde el aspecto turístico lo cual es algo que repercute de manera positiva en nuestro país incrementando la actividad comercial lo cual es beneficioso para nuestra industria y empresarios de todo tipo de tamaños por lo cual es importante modernizar el terminal portuario del Callao.

### **1.2.12 La Emergencia Nacional, evidenció que existen importantes costos evitables en el Comercio Exterior (2020)**

Se hizo una relación seria y profunda en la investigación, aquellos costos que se iban generando en el momento que se descargaba la mercancía en un terminal portuario en el Perú, se fueron detectando algunos costos evitables en el comercio exterior peruano que superaban en promedio los \$300 por contenedor, se trata de estos costos son pagados por los usuarios, es decir se han estado estableciendo por costumbres algunos costos administrativos dentro de la secuencia logística de la carga desde que llega al Perú o desde que se inicia el proceso de exportación y que da la estructura compleja de estos servicios que se basan en el papel, se terminan facturando al exportador o importador que terminan incrementando innecesariamente los costos logísticos.

Hoy, existe una integración vertical en el sistema portuario logístico, por lo tanto, el usuario debería pagar por los servicios que efectivamente ha solicitado para poder acceder a la carga. Un dato importante preparado por MINCETUR, es el hecho de estos costos evitables que pareciera poca importancia (\$300 por contenedor) al sumarlos representaron en el año 2019 antes de la pandemia alrededor de 650 millones de dólares, frente a este escenario había que buscar una solución que permita simplificar los trámites que eran engorroso y reducir o suprimir estos costos evitables, a ello se suma que el impacto del Covid-19 en la logística, puso en clara alerta la exposición a contagios de los usuarios del sistema de comercio por la

exigencia de tramites presenciales, teniendo que acudir a las oficinas de las líneas navieras, agencias de aduana, agencias de carga, depósitos temporales para el movimiento de la carga, esta exposición al contagio es inaceptable, más aun teniendo en cuenta que la gravedad, la cual se viene presentando el virus y sus variantes están realmente poniendo en grave riesgo el sistema de salud en el país.

Por lo tanto, esta práctica del pasado de ir a las oficinas hacer colas, filas para obtener un Visto Bueno, un sello, recabar un ticket, pagar por un servicio una tarifa, debe desterrarse por esa razón es que se emitió el decreto legislativo 1492, emitido por el gobierno del Perú en base a las facultades delegadas por el congreso es un decreto legislativo que tiene un conjunto de disposiciones orientados a la reactivación, la permanencia y sostenibilidad de las actividades de las cadenas logísticas de comercio exterior a través de la digitalización y la mejora en la transparencia, dos son los objetivos fundamentales de esta norma: el primero de ellos, es lograr la digitalización, el 100% de los tramites en el sector particular y público, debes digitalizados para el comercio exterior, evidentemente este proceso debe ser progresivo pero sujeto a sanción en caso de incumplimiento y el otro objetivo es la mejora de la transparencia, transparentar el cobro de los servicios logísticos para lograr que prevalezca el principio de pagar por los servicios que el dueño de la carga haya solicitado y que estos servicios prestados para la entrega de la carga sean conocidos con anticipación para el dueño para que los puedan financiar, si se logra estos dos objetivos estaremos en el escenario ideal, donde el comercio exterior se desarrolla en operaciones sin el uso del papel impreso y beneficiando a más del 76% de todas las empresas exportadoras que son el mayor porcentaje de las micro pequeñas y medianas empresas. (Oyarce, 2020).

### 1.2.13 Realidad del Sistema Portuaria del Callao durante años

El Perú como país en vía de desarrollo, la realidad actual del Sistema Portuaria Nacional del Callao que se presenta en los últimos años, tiene instalaciones, equipos, infraestructuras, entre otros antiguas, que no logra una cadena logística portuaria eficiente, sobrecostos portuarios y fletes marítimos elevados, desaliento a las inversiones, existe congestión en las vías de acceso terrestre al puerto, falta de fluidez de información y simplificación de procesos, por lo tanto, el Puerto del Callao no logra ser considerado como un Puerto Estratégico.



**Figura 7. Evolución e Implementación de DPW en Callao**

*Fuente: DP WORLD CALLAO: DIFÍCIL DECISIÓN*

*Elaboración: Sabino Carlos Alzamora Camino- Universidad de Piura*

Asimismo, la gestión del sistema de terminales portuarios se rige bajo determinadas políticas que a continuación se detallan:

- Establecimiento de una política de impulso de la competitividad del sistema portuario respecto de sus servicios y la difusión de manera permanente del comercio nacional internacional y regional.
- Búsqueda de la integración al sistema de transporte a nivel nacional de los puertos para que formen una cadena logística internacional.
- Difusión y aplicación.
- Promoción de la inversión en el sistema portuario nacional fomentando la participación

del sector privado.

➤ Promoción del libre acceso, la leal competencia y libre concurrencia al mercado de los servicios portuarios.

El desarrollo del sistema portuario, es el desarrollo de infraestructuras, apoyando la desconcentración de tráfico del Callao hacia puertos al norte y sur, con apoyo al cabotaje marítimo (Ministerio de Transportes y Comunicación. 2022).

Actuaciones de corto plazo:

- Actualización del Plan Nacional del Sistema Portuario
- Inversiones en los puertos de Callao, Salaverry y Chancay
- Documento de lineamientos de intervención para potenciar el desarrollo del cabotaje.
- Documentos estratégicos para impulsar las comunidades portuarias y a digitalización de procesos (PCS).

Actuaciones de mediano plazo:

- Desarrollo de acuerdos para potenciar el cabotaje
- Inversiones secundarias puerto minero de San Juan de Marcona, y análisis de nuevas posibilidades
- Impulso a comunidades portuaria y a digitalización de procesos (PCS)

Descongestión del nodo del Callao; actuaciones integrales para contribuir a la descongestión de la interfaz terrestre del nodo portuario y aeroportuario del Callao, y a la logística urbana del nodo Lima-Callao (Ministerio de Transportes y Comunicación. 2022).

Actuaciones de corto plazo:

- Implementación del Antepuerto del Callao
- Tramo Norte del Anillo vial Periférico de Lima y Callao
- Institucionalización de la Gobernanza Logística colaborativa del Callao
- Hoja de Ruta de logística urbana del nodo Lima Callao

Actuaciones de mediano plazo:

- Construcción total del Anillo Vial Periférico
- Accesos ferroviarios al Puerto del Callao
- Nuevas Plataformas de Distribución: Plataformas DUM de Lima Norte y Sur
- Desarrollo de programas de logística urbana en base a la Hoja de Ruta consensuada.

(Ministerio de Transportes y Comunicación. 2022) La Misión para el Sistema Portuario es:

- Mejora progresiva sistema transporte y logística nacional
- Regionalización y consolidación oferta integral de valor agregado
- Competitividad exportaciones y modernización sistema logística interior
- Mejora resiliencia, responsabilidad empresarial y sostenibilidad integral.

(Ministerio de Transportes y Comunicación. 2022) La Visión para el Sistema Portuario es:

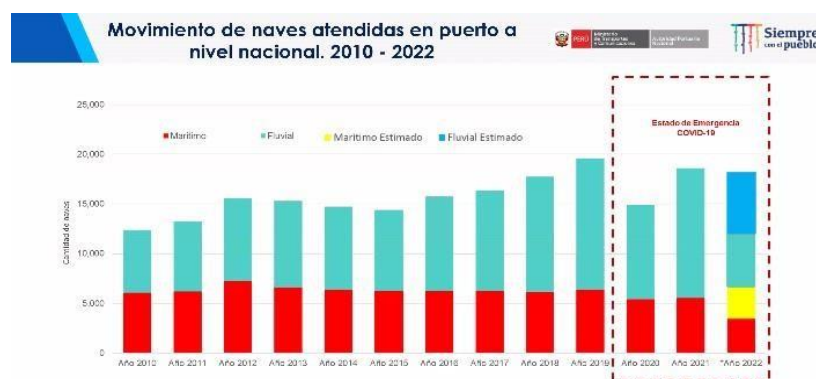
- Integración del Sistema Logístico, con reforzamiento de nodos y corredores
- Refuerzo del sistema modal de carga
- Modernización sector
- Sistema de institucionalidad
- Avance de digitalización
- Enfoque de sostenibilidad

El plan nacional de servicios e infraestructura logística, el objetivo general del Plan Nacional de Servicios e Infraestructura Logística 2021-2030 es realizar una aproximación consistente a la configuración logística y de transporte del país, que detalle las necesidades y oportunidades de desarrollo de la logística en el Perú, para identificar las inversiones en infraestructura de transporte y logística, servicios de transporte y plataformas logísticas, así como otros servicios de logística asociados. (Ministerio de Transportes y Comunicación. 2022).

Existen dos ideas centrales y transversales:

**Integralidad:** los desafíos que enfrenta el país respecto al comercio interno requieren que los proyectos y políticas sean abordados de manera integral. (Ministerio de Transportes y Comunicación. 2022)

**Articulación:** trabajar con una mirada descentralizada y de manera conjunta, tanto en el sector público en sus 3 niveles de gobierno y el sector privado. (Ministerio de Transportes y Comunicación. 2022)



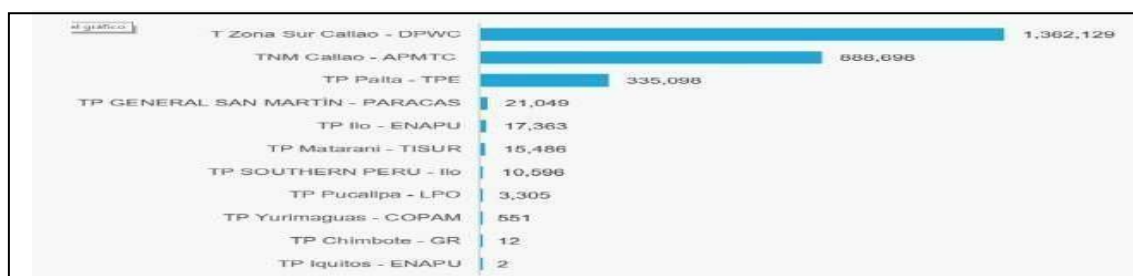
**Figura 8. Movimiento de naves atendidas en puerto a nivel nacional 2010-2022**  
*Fuente: Ministerio de Transportes y Comunicación. 2022*

Terminales Portuarios	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Variación 2020/2019 (%)
<b>TOTAL TM</b>	70,574,561	82,104,035	86,175,945	90,245,469	90,892,473	90,423,302	95,595,612	105,486,996	110,158,808	109,340,647	97,474,680	-10.9%
<b>Uso Público</b>	30,049,527	35,513,962	39,329,841	39,681,366	43,031,918	42,682,732	45,323,106	50,399,410	51,736,029	52,772,101	49,839,187	-5.6%
<b>Uso Privado</b>	40,525,054	46,590,073	46,846,104	50,564,102	47,860,555	47,740,570	50,272,506	55,087,586	58,422,779	56,568,547	47,635,493	-15.8%

**Figura 9. Movimiento de Carga en los Terminales, Portuarios de uso Público y Privado a nivel nacional, año 2010 - 2020 (TM)**

Fuentes: Terminales portuarios de uso público y privado – Autoridad Portuaria Nacional (APN).

Elaborado por el área de estadísticas – APN.



**Figura 10. Ranking del movimiento de contenedores en los Terminales Portuarios de uso Público y Privado, 2020**

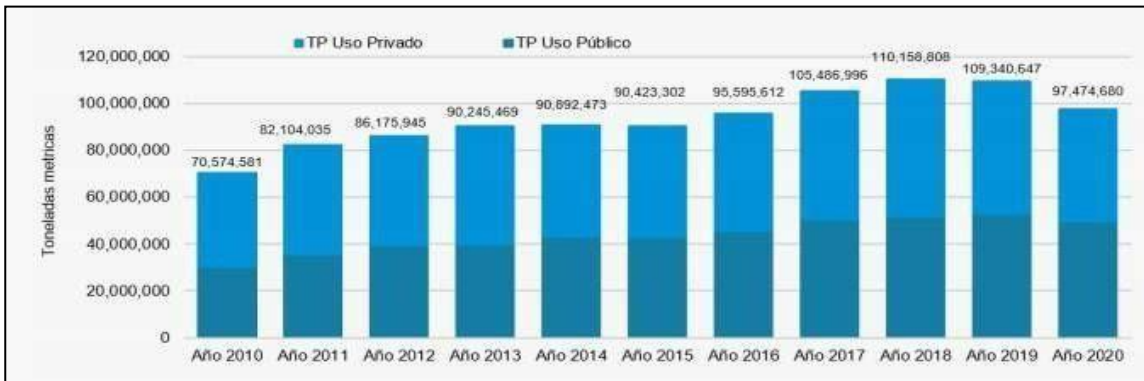
Fuentes Terminales portuarios de uso público y privado – Autoridad Portuaria Nacional (APN) 2020.

Elaborado por el área de estadísticas- APN

Terminal Portuario	Uso	Año 2019	Año 2020	Variación (%) 2020/2019
T Zona Sur Callao - DPWC	Público	1,386,217	1,362,129	-1.7%
TNM Callao - APMTC	Público	927,690	888,698	-4.2%
TP Paita - TPE	Público	303,278	335,098	10.5%
TP General San Martin - PARACAS	Público	14,865	21,049	41.6%
TP Ilo - ENAPU	Público	16,485	17,363	5.3%
TP Matarani - TISUR	Público	17,438	15,486	-11.2%
TP SOUTHERN PERU - Ilo	Privado	9,446	10,596	12.2%
TP Pucallpa - LPO	Público	832	3,305	297.2%
TP Yurimaguas - COPAM	Público	187	551	194.7%
TP Chimbote - GR	Público	0	12	-
TP Iquitos - ENAPU	Público	0	2	-
TP Salaverry - STI	Público	1,820	0	-100.0%
<b>Total TEUs</b>		<b>2,678,258</b>	<b>2,654,289</b>	<b>-0.9%</b>

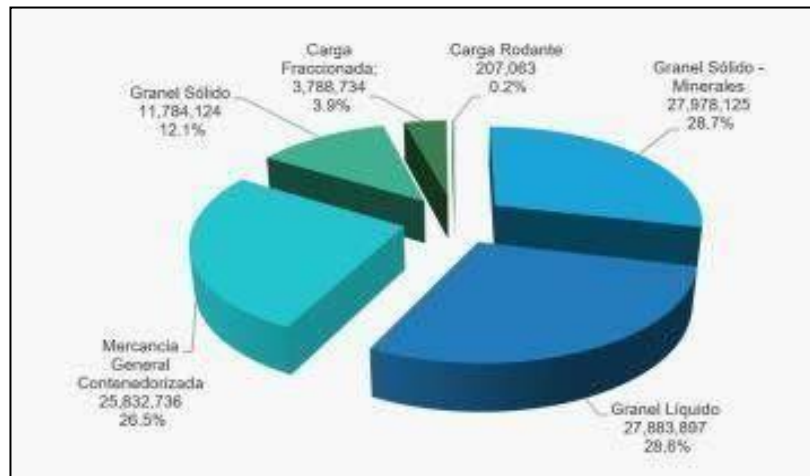
**Figura 11. Movimiento de contenedores en los terminales portuarios de uso Público y Privado, 2019 - 2020 (TEU).**

Fuentes: Terminales portuarios de uso público y privado – Autoridad Portuaria Nacional (APN) 2019. Elaborado por el área de estadísticas – APN



**Figura 12. Histórica del movimiento de carga de los terminales portuarios de uso público y privado a nivel nacional, 2010 - 2020 (TM).**

Fuentes: Terminales portuarios de uso público y privado – Autoridad Portuaria Nacional (APN) 2010. Elaborado por el área de estadístico.



**Figura 13. Participación del Tipo de carga a nivel nacional, 2020**

Fuentes: Terminales portuarios de uso público y privado – Autoridad Portuaria Nacional (APN). Elaborado por el área de estadísticas - APN



País	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Var. % 2019/2018	Particip.% 2019
Comunidad Andina	333 907	325 675	326 235	331 654	343 844	348 312	348 690	0,1	100,0
Bolivia	740	940	720	720	485	1 191	2 642	121,8	0,8
Colombia	183 034	185 547	198 444	201 487	205 223	201 236	195 242	-3,0	56,0
Ecuador	57 106	48 955	48 860	48 424	48 664	51 332	54 114	5,4	15,5
Perú	93 027	90 233	78 211	81 023	89 472	94 553	96 692	2,3	27,7

**Figura 14. Comunidad Andina: Tráfico Portuario, según países (TM)**

Fuente: Dirección General de Capitanías de Puerto y el Instituto Nacional de Estadística de Bolivia, Superintendencia de Transporte de Colombia, Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial de Ecuador y Autoridad Portuaria Nacional del Perú. Elaborado por Autoridad Portuaria Nacional del Perú.

Terminales Portuarios	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Variación 2020/2019 (%)
<b>TOTAL TM</b>	70,574,581	82,104,035	86,175,945	90,245,469	90,892,473	90,423,302	95,595,612	105,486,996	110,158,808	109,340,647	97,474,680	-10,9%
Uso Público	30,049,527	35,513,962	39,329,841	39,681,366	43,031,918	42,682,732	45,323,106	50,399,410	51,736,029	52,772,101	49,839,187	-5,6%
Uso Privado	40,525,054	46,590,073	46,846,104	50,564,102	47,860,555	47,740,570	50,272,506	55,087,586	58,422,779	56,568,547	47,635,493	-15,8%

**Figura 15. Movimiento de carga en los terminales portuarios de uso Público y Privado a nivel 2010 -2020 (TM).**

Fuentes: Terminales portuarios de uso público y privado – Autoridad Portuaria Nacional (APN)2010.

Elaborado por el área de estadísticas – APN

País	2014		2016		VARIACIÓN
	Ranking	Puntuación	Ranking	Puntuación	16/14
Panamá	45	3.19	40	3.34	4.50%
Chile	42	3.26	46	3.25	(-) 0.2%
México	50	3.13	54	3.11	(-) 0.5%
Brasil	65	2.94	55	3.09	4.90%
Uruguay	91	2.68	65	2.97	11.00%
Argentina	60	2.99	66	2.96	(-) 0.8%
<b>Perú</b>	<b>71</b>	<b>2.84</b>	<b>69</b>	<b>2.89</b>	<b>1.90%</b>
Ecuador	86	2.71	74	2.78	2.50%

**Tabla 1. Desempeño logístico en Latinoamérica y el Caribe, por países.2014-2016**

Fuente: Autoridad Portuaria Nacional 2014-2016. Elaborado por APN

Actualmente, existe congestión al momento de ingresar a la zona del terminal portuario del Callao. Los tiempos de espera de los camiones pueden llegar a ser de 12 a 14 horas. Dicha congestión, sumada a la inseguridad alrededor del puerto y otros factores generan un costo adicional de US\$500 por contenedor, según un estudio del MINCETUR y el Banco Mundial. Este costo, tratándose de un exportador o importador pequeño (pyme), podría estar por encima de ellos US\$ 1.000.

#### **1.2.14 Eliminación del papel**

Uso de dispositivos móviles de información para revisar la documentación, recibida a través de la VUCE, el SIGAD, la plataforma de interoperabilidad del Estado.

La Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) sirve para obtener los permisos autorizaciones y licencias para las mercancías de exportación restringida que requieren autorizaciones especiales para su exportación y para contratar los servicios de un agente de aduana tienen la posibilidad también de efectuar el mandato electrónico, por otro lado, en importaciones la participación del agente de aduana es obligatoria a partir de los 2,000 dólares, en exportaciones la participación de la gente aduana se vuelve obligatoria recién a partir de los 5,000 dólares, si el valor de la mercancía supera los cinco mil dólares se necesita la presencia o participación de un agente de aduana para lo cual existe el mandato electrónico, todas las notificaciones y requerimientos que la aduana le formula al exportador, lo hace a través de notificaciones electrónicas.

### 1.2.15 Reducir Diligencias Presenciales

Uso de mecanismos alternativos a la realización de inspecciones físicas: Revisión

Documentaria y diligencias de inspección por visualización remota de las mercancías.



**Figura16. El impacto del COVID-19 en la logística: Exposición a contagios por exigencia de trámites presenciales**

*Fuente: Intendencia Nacional Jurídica Aduanera 2021. Elaborado: Dr. Javier Oyarce*

La Superintendencia Nacional de Aduanas y la Administración Tributaria está fusionada a la aduana y la zona en el Perú hemos implementado un centro de servicios virtual que significa esto, que con ocasión de la pandemia inmediatamente se ejecuta una suerte de oficinas virtuales para que los usuarios del comercio exterior puedan desde la comodidad de sus hogares o desde la comodidad de sus oficinas o empresas acceder a canales de atención las 24 horas del día y todos los días de la semana.

El usuario puede presentar documentos y solicitudes a través de la mesa de partes virtual, obtener un usuario y password, para generar beneficios, tramitar su registro único de contribuyentes que es el RUC, es decir, su código de identificación como contribuyente que lo va a permitir ingresar rápidamente a todos los servicios aduaneros, sin tener que llenar o repetir sus datos de identificación, generar también trámites ante la zona ya sea

para el pago de impuestos, para la obtención de devoluciones, para el levante aduanero de sus mercancías, acceder a un libro de reclamaciones para presentar reclamos, quejas o acceder a los formularios para algún trámite o beneficio pendiente por regularizar y de paso poder acceder al material informativo que el Perú ofrece a todos los contribuyentes y usuarios del comercio exterior a través de cartillas de fácil entendimiento y de fácil manejo. También permiten acceder a los vídeos tutoriales, se han elaborado un conjunto de vídeos tutoriales del que se pueden ver gratuitamente a través de las redes sociales tipo YouTube, Instagram, Twitter, Facebook, para efecto de que los usuarios del comercio exterior sepan las reglas de juego actuales y eviten el contagio exponiéndose al mínimo y acudiendo a las oficinas de aduanas porque ya tienen centros de servicio virtual, por su parte las agencias de aduana en el Perú, intervienen en los despachos de importación cuando el valor de la mercancía supera los \$ 2,000 dólares.

Si el valor FOB de la mercancía que se va a importar hacia el Perú, entonces es obligatoria la participación de un agente de aduana, si el valor es menor a \$2,000 se puede hacer el trámite con una declaración simplificada, en cuyo caso el propio contribuyente o usuario aduanero o dueño de la carga o mercancía puede presentarse a las oficinas de aduanas de manera presencial o virtual para poder recibir la orientación aduanera y con el apoyo de los funcionarios de aduanas retirar su mercancía cumpliendo con el pago de sus tributos y llenando correctamente su declaración, vamos al caso del valor de la mercancía que supera los dos mil dólares, es necesario contratar los servicios de un agente de aduana a través del portal electrónico institucional, la página web de la propia aduana, el importador tiene la posibilidad de elegir libre y gratuitamente al agente de aduana de su preferencia a través de una herramienta digital denominada mandato electrónico obligatorio a través de esta herramienta, el importador puede elegir a cualquier agente de aduana de su preferencia y

para efecto de que lo represente ante la aduana ese mandato electrónico sustituye o reemplaza al físico del documento de transporte, para fines aduaneros tenemos esta herramienta el mandato electrónico obligatorio que se viene aplicando en el Perú desde hace 5 años y que a partir del 2020 se ha vuelto obligatorio.

Adicionalmente, el gobierno del Perú ha emitido recientemente no más de tres meses el decreto legislativo 1492, mediante el cual se está iniciando un proceso a través de todos los operadores logísticos líneas navieras, agencias de carga, almacenes, tienen que empezar a implementar plataformas digitales para que los usuarios, los dueños de la mercancía no tengan la necesidad de exponerse al contagio y visitar personalmente cada una de estas oficinas para retirar la carga, presentando documentos físicos o impresos en papel, por eso es que se están implementando el sistema de procuración del documento de transporte a través de medios electrónicos y además este decreto legislativo 1492.

En el sector privado, debe aclarar que el decreto legislativo 1492, ordena al sector privado, las líneas navieras, los almacenes aduaneros y los agentes de carga son empresas

privadas, dado que la aduana, el estado ya ha digitalizado sus procesos desde hace más de 15 años en la actualidad más del 95% por de todos los procesos aduaneros y los trámites en aduanas son 100% electrónico desde hace 15 años. (Oyarse, 2020)

## 2.1 BASE PRÁCTICA (DIMENSIONES)

### 2.1.1 Dimensiones de la variable independiente: *Factores logísticos*

#### a) *D1: Tráfico de Mercancía de Contenedores en los terminales portuarios del Callao*

El tráfico de mercancías por mar es una de las razones esenciales de la existencia de instalaciones portuarias. Desde su punto de vista, el tráfico puede ser de dos tipos: Importación/Exportación o en tránsito. Una consideración de importación/exportación se aplica a los casos en que el puerto es el punto de Origen el destino de una ruta marítima. Desde el punto de vista económico, es una actividad esencial para los puertos porque implica actividades vinculadas a la intermodalidad que tienen un efecto directo en el empleo y en el desarrollo de los servicios y de la actividad industrial.

Por otro lado, el tráfico en tránsito está condicionado por las variaciones del comercio mundial, ya que sus movimientos prácticamente no dependen de cambios en la economía española, sino que atienden más a razones comerciales (o geoestratégicas) de mucha importancia.

#### b) *D2: Atención al Usuario*

La administración moderna hoy tiene instrumentos y herramientas que les permite afrontar sus responsabilidades y misión con acierto, está colocando dentro del diseño de suplan y de su modelo de negocio una serie de instrumentos y marco regulatorios que en principio deben ser entendidos en su real dimensión y utilizados para lograr la ventaja competitiva que anhelan los importadores y exportadores. (Oyarce, 2020).

El usuario no se encuentra obligado a pagar ningún servicio que no haya contratado con el transportista, para evitar los sobrecostos o los costos evitables a las importaciones y exportaciones que se pueden generar por la falta de transparencia en la información que se brinda a los usuarios del sistema, por esa razón, se ha iniciado un proceso franco seguro abierto para la digitalización de todos los procesos de comercio exterior y, en primer lugar, se está solicitando a las líneas navieras, a los almacenes aduaneros y los agentes de carga que implementen dentro de su portal institucional, herramientas electrónicas para que todos sus clientes puedan acceder al mismo y gestionar sus trámites, no hay nada más competitivo en el mundo internacional que un importador o exportador que pueda gestionar sus trámites aduaneros y sus despachos desde la comodidad de sus oficinas u hogares utilizando un Smartphone o un equipo de cómputo y teniendo la información exacta precisa del estado en que se encuentra algún trámite aduanero o la trazabilidad de su mercancía y su carga para el efecto de poder tomar las mejores decisiones desde el de vista empresarial que le permitan generar competitividad de sus negocios, por esa razón, estamos iniciando este proceso de digitalización de los trámites aduaneros.

El Perú tiene 18 intendencias de aduana en todo su territorio, en cada puerto en cada aeropuerto y en cada punto de frontera existe una oficina de aduanas y entonces en que se basa este proceso digital para las exportaciones.

En primer lugar, el Perú ya viene desde hace buen tiempo aplicando la facturación electrónica, por lo tanto, en exportaciones ya no es necesario emitirla factura manual, en segundo lugar, se pretende la información anticipada, la transmisión anticipada de datos para que la aduana antes de que reciba la carga tenga el control de la información y pueda iniciar sus acciones de verificación y control, este proceso también permite promover el embarque directo que el exportador, si cumple con los requisitos que establece esta nueva

normativa puede embarcar su mercancía directamente desde su local de exportación y sin necesidad de llevar la carga a un almacén aduanero o a un almacén privado, este es un nuevo modelo de control que va a permitir que la aduana desarrolle la revisión o el reconocimiento físico de la mercancía en base a indicadores de riesgo o la utilización de los escáneres de última generación para poder verificar el contenido de la carga sin abrir el contenedor adicionalmente.

Sin embargo, después de haberse producido el embarque, el exportador va a poder regularizar su declaración para acceder a beneficios tributarios, como por ejemplo, el drawback, la devolución de sus tributos, apenas se haya desarrollado la regularización de la declaración que el exportador lo va a poder hacer desde la comodidad de su oficina o ingresando a este nuevo diseño digital de su proceso de importación, entonces este proceso digital tiene formatos electrónicos al 100%, dispositivos móviles que se conectan desde cualquier punto a través del wifi con el sistema aduanero, acceso a la ventanilla única de comercio exterior que es una plataforma que permite que los exportadores.

Veamos ahora, cómo es que se logra la continuidad de las operaciones del comercio exterior en este contexto del **COVID-19** porque se habla de las aduanas digitales evidente que la prueba más dura que se sigue afrontando, es precisamente la etapa del contagio o la pandemia que obligó a los gobiernos a ordenar el confinamiento de su población y el aislamiento total para evitar el contagio.

La meta del Perú es terminar logrando el 100% de los trámites virtuales en el comercio exterior, para eso ya contamos con una aduana, pero muy activa y la Autoridad Portuaria Nacional (APN) que es la que administra y gestiona los puertos más importantes del Perú, también ha logrado un componente portuario digital que permitirá que tanto importadores



como exportadores puedan tener la planificación segura y confiable de las naves o la salida a los embarques. (Oyarce 2020).

Los trámites aduaneros en el Perú entonces son digitales al 95%, para lo cual tenemos un software muy poderoso denominado el SIGAD (Sistema Integrado de Gestión Aduanera) que fue creada por ingenieros peruanos jóvenes peruanos en los años a mediados de los años 90.

Hoy los usuarios del comercio exterior tiene una aduana digital, todos los usuarios del comercio exterior puede las 24 horas del día y los 7 días de la semana, escribir al correo, contactar con SUNAT o llamar al Call Center para solicitar cualquier tipo de orientación aduanera, además, hemos publicado a través de todos los medios o redes sociales, foros y WhatsApp de los funcionarios que brindan el servicio de importación y exportación, tanto en la aduana marítima del callao como el aduana aérea postal y en las 18 intendencias de aduana de la república. (Oyarce, 2020).

### ***c) D3: Implementación de Sistemas de Plataformas Virtuales***

La propuesta para la solicitud de citas (sistema de citas electrónicas en DPW), maneja y administra las citas de ingreso y retiro de los contenedores con eficiencia y simplicidad, integrando a los actores de la comunidad marítima portuaria mediante una asociación entre el estado y las empresas privadas, sin embargo, el objetivo es conseguir la automatización de la gestión de citas en los terminales del puerto del Callao, facilitando la interacción entre los terminales portuarios y sus usuarios. Por otro lado, gestionar la interconexión entre los sistemas de citas electrónicas de los terminales portuarios del Callao para disminuir la congestión vehicular en los accesos al puerto del Callao, asimismo, iniciar el

componente de “salidas y llegadas” del Port Community System (PCS).

Port Community System (PSC), la consistencia es la clave, la viabilidad operativa, funcional y técnica de implementar un sistema tan complicado y de gran alcance como un PSC debe considerarse y presentarse a las partes interesadas en todos los niveles. Esto incluye el compromiso con cada etapa de una cadena logística, desde las empresas propietarias de los barcos que se cargan con contenedores hasta las fábricas locales que producen los productos que llenaran los contenedores y viajaran por el mundo.

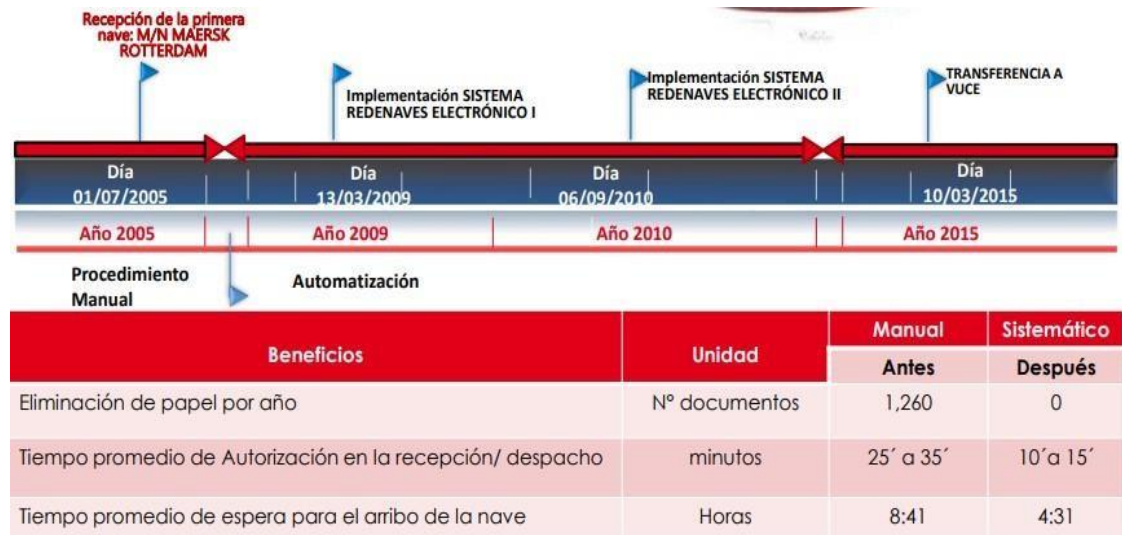
La consistencia operativa que puede ofrecer un PCS solo se puede lograr mediante la adopción total de la automatización, solo al pasar a un entorno moderno, sofisticado, dirigido por computadora y 100% sin papel, los puertos y sus comunidades asociadas de empresas y partes interesadas pueden esperar, crecer y prosperar en el panorama comercial computarizado y globalmente conectado de hoy.

En esencia, un PCS no es solo una plataforma de TI avanzada que permite la automatización de todas las estrategias y procedimientos comerciales relacionados con la logística, PCS es una reforma completa de la cadena logística. (Jean-Edouard Nicolet, 2020)



**Figura 17. VUCE Inicial: Estructura de los componentes 2017**

*Fuente: Autoridad Portuaria Nacional*



**Figura 18. Recepción y Despacho de Naves 2015**

*Fuente: Autoridad Portuaria Nacional*

**d) D4: Capacitación del Personal**

El Decreto Legislativo No 728 denominado Ley de productividad y competitividad laboral aprobado por el Decreto Supremo 003-997TR, especifica lo siguiente:

- Fomentar la capacitación y formación laboral de los trabajadores como un mecanismo

de mejoramiento de sus ingresos y la productividad del trabajo.

- Unificar las normas sobre contratación laboral y consolidar los beneficios sociales existentes.
- Garantizar los ingresos de los trabajadores.

En estos tiempos hay necesidad de crear un clima de confianza entre los trabajadores, empleadores para evolucionar hacia un derecho nuevo que organice las relaciones laborales con criterios técnicos y operativos en función a la reestructuración, pero salvaguardando los derechos de los trabajadores.

En el año 2009, la Autoridad Portuaria Nacional, inaugura en el Callao el Programa de Capacitación para los Trabajadores Portuarios (PCTP), para evaluar las capacidades de los trabajadores del Terminal Portuario del Callao, por mejores servicios obliga a los trabajadores a estar actualizados constantemente, abarcando procesos de recursos humanos, derecho marítimo portuario, protección ambiental portuaria y seguridad, planificación estratégica en puertos, marketing portuario, descripción física de instalaciones e infraestructura, logística, administrativa, operativa, entre otros.

Este programa de capacitación tiene las siguientes finalidades:

- Incremento de la productividad;
- Actualiza y perfecciona los conocimientos y aptitudes del trabajador en la actividad que realiza;
- Proporciona información al trabajador sobre la aplicación de nuevas tecnologías en la actividad que desempeña;
- Prepara al trabajador para ocupar cualquier función;

- Previene riesgos de trabajo.

En el año 2021, el Puerto del Callao está mejorando las ventajas competitivas, por eso es necesario que los trabajadores portuarios asistan a las capacitaciones constantemente, de esta manera se contará con personas especializadas y profesionales en las gestiones del sistema aduanero.

La aduana hizo una selección y envió al personal a continuar con la atención en esos puntos claves estratégicos, de otro lado, también activamos a través del entorno digital puntos de contacto para la gestión de trámites online, asimismo, el factor logístico brinda inmediatamente toda la indumentaria necesaria para la protección de estos servidores en cantidad suficiente como las mascarillas, protectores faciales, guantes, buzos térmicos, el antibacterial, los nuevos hábitos de higiene para efecto de que puedan ser protegidos ante la posibilidad de un contagio por estar atendiendo en el puerto, aeropuerto o punto de frontera.

La aduana tomó una decisión y aplicando la facultad discrecional que su propio código tributario señala, decidió no aplicar sanciones aduaneras, sin embargo, no se ha multado ni aplicado ningún tipo de sanción a los operadores de comercio exterior y operadores intervinientes desde enero hasta junio del 2020, entendiendo que gran parte de las infracciones o sanciones se pueden haber generado durante este periodo de la pandemia, para no perjudicar a los usuarios.

El gobierno del Perú dispuso la rebaja al cero por ciento del arancel para la importación de bienes destinados a la protección de la salud, vivido hoy se encuentran con cero por ciento

de arancel aduanero de ese modo demostramos que desde el punto de vista del estado peruano y de la aduana decidieron no cobrar ningún tipo de tributo ni arancel a la importación de estos bienes que son necesarios indispensables para combatir el coronavirus y proteger a nuestra población.

### **2.1.2 DIMENSIONES VARIABLE DEPENDIENTE: *COMPETITIVIDAD***

#### **A) *D1: Logística Portuaria***

El Puerto del Callao presenta debilidades en las conexiones logísticas con los operadores externos, es necesario confirmar que los puertos más grandes del país tienen deficiencia en infraestructura y que su ataque no son los mejores, por ejemplo, el terminal sur no está con lo óptimo en su desarrollo para poder atender a la demanda actual, el tema de la infraestructura es un caso especial que debe tratarse de manera importante.

Cabe mencionar que el puerto de Callao no está interconectado con una red ferroviaria que pueda hacer un enlace, por lo cual esto no permite que se eleve la productividad, en ese aspecto, lo cual tendría que verse en un futuro para poder lograr otorgar una integración acertada en el tema de modalidades de transporte comercial. (et al 2016).

#### **B) *D2: Calidad de Servicio***

El comercio marítimo es lento en el aspecto de tiempo, sin embargo, se convierte en rentable cuando el volumen de carga es bastante grande por lo que es una forma de transporte estratégica para grandes cantidades.

Realizar un estudio de tendido sobre el rol de las organizaciones en el aspecto organizacional y su clima y su ambiente es importante debido a que éste debe considerar

una satisfacción laboral adecuada y óptima de los empleados en la organización, ya que con esto puede manejar mejor los problemas de presión laboral y otros me (Thakre y Shroff, 2016).

### ***C) D3: Uso de Plataformas digitales***

La transformación digital en el ámbito aduanero ha modernizado los procesos en el comercio internacional. En el Perú, la modernización en la aduana inició hace veinte años, sin embargo, su evolución no ha sido suficiente para alcanzar la competitividad frente a otros mercados. Al primer trimestre del 2020, los procedimientos aduaneros consistían en la presentación física de documentos que ocasionaba pérdidas de tiempo y sobrecostos en los usuarios.

Actualmente, el 70% es virtual y 30% presencial que aún se dirigen a los puertos para la tramitación de los documentos aduaneros.

## **2.2 BASE PRÁCTICA (INDICADORES)**

### **2.2.1 INDICADORES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: *TRÁFICO DE MERCANCÍA DE CONTENEDORES***

#### ***A) Indicador 1: Cumplimiento de Normas y/o Políticas***

Se cree conveniente que es necesario determinar una revisión integral, la cual involucra a los entes privados y nacionales que intervienen en el proceso logístico de importación marítima para cumplir las normas dentro del Puerto, por lo tanto, es importante considerar que las instituciones y organismos de carácter internacional tiene un rol preponderante debido a que el objetivo de posibilitar o facilitar el tigre comercio como la circulación normativa pertinente respecto a la exportación e importación.



**Figura19. Política de Abuso de Alcohol y Sustancias en DPW Perú.**

Fuente: Página web de DPW 2020 (<https://www.dpworldcallao.com.pe>)

INSERTAR LOGO DE LA EMPRESA CONTRATISTA

Confidencial  
 Solo para ser visto por el área medico ocupacional de DP World Callao

FICHA DE SINTOMATOLOGÍA COVID-19 PARA INGRESO AL TERMINAL

DECLARACION JURADA

Como trabajador de \_\_\_\_\_ declaro que conozco y he recibido la explicación del objetivo de esta evaluación.

Empresa: \_\_\_\_\_ RUC: \_\_\_\_\_

**DATOS PERSONALES**

Apellidos y Nombres	:	
DNI	:	
Departamento / Área de trabajo	:	
Dirección	:	
Número (celular)	:	

**Figura 20. Ficha de Sintomatología COVID-19 para ingreso al terminal.**

Fuente: Página web de DPW 2015



		<b>REGLAMENTO DE OPERACIONES</b>			Página: Página 30 de 90	
Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Revisión N°:	Fecha de Revisión:	Código:	
ERICKA REYNA	ALEXANDER CIVIRA	GERARD VAN DEN HEUVEL	02	17-12-2015	OPS-R-001	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Casco de Seguridad</li> <li>• Mameluco reflectivo</li> <li>• chaleco Salvavidas</li> <li>• Guantes para hidrocarburos</li> <li>• Mascarilla con filtros de doble línea, para gases</li> <li>• Las guías, requisitos, formatos para la prestación de servicios a usuarios se tienen a disposición del público en nuestra página web <a href="http://www.dpworldcallao.com.pe">www.dpworldcallao.com.pe</a> en la sección de Reglamentos y Procedimientos, los cuales son, sin que esta lista sea limitativa, solo enunciativa:           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos Generales de Acceso Servicios de suministro a la nave</li> <li>• Servicios de descarga de residuos oleosos</li> <li>• Reglamento de Acceso para Remolcaje y Practicaje</li> <li>• Operaciones con Mercancía Peligrosa</li> </ul> </li> </ul>
---

10.3 Ingreso y salida de vehículos de transporte de mercancía.

**Figura 21. Reglamento de Operaciones de DPW Perú**  
 Fuente: Página web de DPW 2015

***B) Indicador 2: Tiempo de tramitación de los documentos aduaneros***

Es una problemática de interés para los usuarios, ya que el procedimiento del visto bueno (por ejemplo) es uno de los trámites más importantes dentro de la cadena logística en el proceso de importación en nuestro país. Así también, se considera que los nuevos empresarios que quieran ingresar al rubro de la importación y que no necesariamente tienen conocimiento acerca de costos logísticos, entender que el visto bueno es un costo logístico cobrado en destino, este tiene una función muy importante.

Se relaciona directamente con todos los usuarios en la cadena del proceso del visto bueno, como los importadores, los agentes de aduana, las navieras y sus agentes marítimos, así también se encuentra involucrada la SUNAT, la cual cumple con fiscalizar que todos los diferentes productos que ingresen, al territorio nacional, cumplan con los requisitos para su importación y comercialización dentro del país y no solo por la fiscalización sino además por la regulación de las operaciones portuarias por medio de los documentos aduaneros, conlleva a que este trámite muchas veces demora para la tramitación de los documentos aduaneros (SUNAT, 2015).

El tema de visto bueno no solo es el cobro de este, sino el tiempo que se toma en llevar el documento para que pase el visto bueno, este procedimiento lleva una determinada cantidad de horas o días y el tiempo se traduce en dinero, lo cual puede afectar la percepción respecto a proceso que se desarrolla para que se concrete el trámite de los documentos aduaneros. Además, otros factores como la congestión vehicular, la inseguridad en el mismo puerto y alrededores podría influir de manera negativa y directa en los tiempos, sobrecostos, etc. de la cadena logística de una importación marítima en el Puerto del Callao y como este tendrá un impacto en la perspectiva de calidad de los clientes. (SUNAT, 2015)

### ***C) Indicador 3: Control de seguridad de la mercancía***

Éste comprende aquel procedimiento y servicios relacionados que hacen posible la descarga y el embarque de carga, asimismo esto incurre en la utilización de espacios e infraestructura, como las instalaciones del sistema portuario esos contenedores son elementos clave que facilitan el comercio internacional. Esta mercancía se carga a través de sus puertas traseras, teniendo zunchos de seguridad para evitar el manipuleo de la carga en sus interiores.

En DPW Callao, respecto al tema de seguridad en el terminal portuario se ha logrado en forma oportuna la certificación de ISO 28000:2007.

El aumento de la cantidad la rapidez y la complejidad del desarrollo del comercio internacional y su funcionamiento es estimulado por aquellos avances de tipo tecnológico, los cuales han logrado revolucionar los procedimientos de comercio a nivel global, esto ha influido de los procedimientos de Comercio a nivel global y de manera significativa para las autoridades aduaneras, en la cual buscan un balance entre facilitación de los

procedimientos y control regulatorio del sistema portuario.

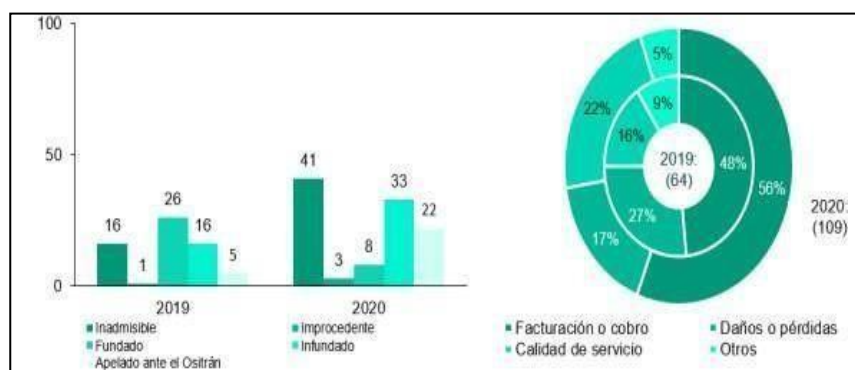
Los procesos utilizados en el área de gestión de riesgos relacionado al control aduanero durante el período desde el año 2002 al 2009 logró mejorar de una manera significativa la eficacia de control aduanero, asimismo logró facilitar el funcionamiento adecuado del comercio exterior, cumpliendo lo establecido en los convenios de tipo internacional a la fecha vigente con organismos de gran relevancia como la Organización Mundial del Comercio.

### **2.2.2 Indicador de la variable independiente 2: *Atención a los Usuarios***

#### **A) *Indicador 1: Satisfacción por los servicios prestados***

Los costos y tiempos constituirán puntos importantes que serán factores a tener en cuenta por los usuarios de un terminal portuario, a fin de poder hacer una evaluación de servicio, no obstante, también existen otro grupo de factores, los cuales entran en el análisis y que generarían una diferenciación del servicio al recibir logrando una apreciación de la calidad en el consumidor final (Guerrero, 2011).

Dentro del sistema portuario y la industria que realiza el intercambio de bienes a nivel nacional e internacional, existen diferentes actores e involucrados como usuarios, cargadores, pero logísticos etc. En ese sentido uno de los factores que recibe mayor importancia es el factor de los costos, este factor ha seguido por las instalaciones y la infraestructura que se le brinda al cliente para poder llevar a cabo todo este proceso de transporte de productos a nivel marítimo. (Rúa, 2006).



**Figura 22. de reclamos resueltos y presentados, 2019 -2020**

*Fuente: OSITRAN (2020). Elaborado por OSITRAN*

Cabe mencionar que de los 109 reclamos el 2020, solo 02 se encontraban en proceso y 22 en apelación en **OSITRÁN**. Del total de reclamos resueltos, 41 fueron declarados inadmisibles, 8 fundados, 33 infundados y 3 improcedentes.

### ***B) Indicador 2: Satisfacción por los recursos tecnológicos***

Cabe mencionar que el terminal portuario del Callao tiene ventajas competitivas como por ejemplo, su ubicación que es una de las más estratégicas a nivel regional de Sudamérica, asimismo es importante considerar que en el aspecto de infraestructura, si bien es cierto no tiene un nivel alto de desarrollo, existe infraestructura de las empresas metalmecánicas principalmente el cima servicio de industriales de la marina, así como el personal capacitado y las oportunidades en que la tecnología que tendrían que darse una manera gradual y con impulso de una política pública de mejoramiento de la capacidad instalada del puerto, la interconexión con la red tecnológica del sistema portuario a nivel internacional es un gran salto que se puede dar pero es necesario la voluntad y la decisión así como el compromiso político de los gobernantes.

En bien del crecimiento y un marcado desarrollo del sistema portuario, es importante realizar un análisis de un estudio de diferentes estrategias que tienen por finalidad de aprovechamiento de las fortalezas desarrollar para el año 2025 respecto al año industria que el desarrollo portuario en América Latina.

### ***C) Indicador 3: Satisfacción por garantía y calidad***

En el trabajo realizado por Aliaga y Ocho (2017), el cual trató acerca del desempeño del terminal norte, la satisfacción el servicio de bandas se concluyó que existía rotación alta respecto de estas variables por lo cual se debe considerar sí importancia para futuras políticas de desempeño dentro del sistema portuario.

Se ha encontrado que un problema principal respecto a la competencia en el tránsito terminal portuario es el costo, por lo que se recomienda desarrollar soluciones pasadas, propuestas lógicas, una agilización y mejora del flujo de mercancía, lo cual de alguna manera sustentaría compensaría los costos cuales se presentan actualmente.



**Figura 23. Certificado de la fotografía del sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008**

*Fuente: Sistemas de Calidad DPW. Elaborado por RINA*

### **2.2.3 INDICADOR DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE 3: SISTEMAS DE PLATAFORMAS VIRTUALES**

#### ***A) Indicador 1: Eficiencia de plataformas digitales***

Cuando una economía es factible se logra viabilizar mediante una plataforma en línea que realiza una conexión directa entre el vendedor y comprador llamada una economía bajo demanda (Farrell 2016).

Debemos considerar, que un factor impulsador es una plataforma digital, más aún cuando vivimos en una era de la transformación digital de los resultados de la actividad permanentemente, en desarrollo y mejora continua, bajo un entorno de competencia sin límites. En este sentido, cabe recalcar que es muy importante el contacto directo con los clientes, a través de una plataforma que podría ser una extensión de la organización, con la cual el cliente se siente cercano a la empresa, se siente cómodo y que tiene cierto nivel de confianza y la debida importancia como consumidor teniendo a su alcance la adquisición del servicio de una manera rápida, oportuna y eficiente. (Economía Digital, 2019)

Ya a través de una plataforma digital, se puede lograr una aplicación adecuada de distintas tareas, actividades y operaciones de suma importancia, lo cual puede otorgarnos una planificación a mediano y largo plazo, optimizando los procesos y gestión que en este caso no hay sistema portuario, se orienta al flujo adecuado de contenedores, de esta manera se logra integrar forma armoniosa el servicio y el flujo del comercio exterior con una atención de calidad hacia los consumidores finales. (APN, 2019).

Los terminales portuarios y los depósitos que desarrollan actividades en este sistema integrado a proceso de intercambio modal de transporte, asimismo, a la cadena logística de contenedores que viajan a través de todo el mundo llevando productos haciendo posible el intercambio internacional y comercio exterior.

Herrán y Solano (2019) luego de haber realizado un trabajo relacionado a un plan de marketing digital que estudió a las empresas pequeñas exportadoras, buscando contribuir a que aumenten su volumen de intercambio comercial a través de propuestas como plataforma digital es gratuita proveniente de Promperú, obtenido como resultado que se obtuvo una mejora en los resultados obtenidos de estas empresas así como una agilización de los procedimientos y mayor acercamiento con el cliente dando una fortaleza y oportunidad de integrarse de una manera idónea al sistema de exportación.

Como habíamos indicado en párrafos anteriores, era de la transformación digital la cual tenía una gran fortaleza y a la vez tiene un gran reto, es así, que en el mercado aduanero peruano esta digitalización y tecnología ha permitido agilizar los procesos de importación principalmente en los años de 2019 y 2020, si bien es cierto existía algunas dificultades en el momento de la implementación pero fueron superados y a que los procesos presenciales han sido reemplazados por operaciones en línea, lo cual ha permitido reducir los tiempos y mejorar la calidad del servicio optimizando los despachos y un mejor manejo de la información utilizada en estas actividades.

### ***B) Indicador 2: Implementación de nuevas herramientas tecnológicas***

Es el establecimiento de soluciones digitales a través de plataformas electrónicas que permitan reemplazar el uso de formatos físicos y productos relacionados, esto permite realizar un monitoreo en tiempo real del estado en que se encuentra el proceso de transporte de la carga, contando además con la interoperabilidad de los distintos operadores del comercio exterior. (SUNAT, 2020).

Con el desarrollo de nuevas tecnologías e instrumentos electrónicos de navegación marítima, los cuales ha sido implementados en base a las experiencias adquiridas de los principales siniestros marítimos ocurridos a través de la historia, en los que se involucra la vida humana, así como daños irreversibles al medio ambiente acuático, que sirvieron de fuente de inspiración a los organismos internacionales para estandarizar y establecer normas de seguridad destinadas a preservar la vida humana a bordo de las naves. (SUNAT, 2020).

En el caso del Estado peruano, entre los sectores que generan divisas económicas, se ubica la carga y descarga de contenedores para el ingreso y salida de transportes, utilizando contenedores de diferentes dimensiones, capacidad y ámbito de operación, que permiten determinar la ubicación geográfica de las unidades de transporte a través de la emisión de señal de posicionamiento satelital, con la cual la Autoridad Marítima Nacional, efectúa labores de control marítimo a fin de establecer, entre otras funciones, las causas que originan la operación de las naves y el traslado de las mercancías hacia el destino final. (Maratuech, 2015).

Por otro lado, la señal satelital, comprende el método de teledetección con el propósito de obtener información relacionada con los océanos, así mismo, de utilidad para el propietario, el capitán de la nave y las autoridades nacionales e internacionales que de una u otra manera mantengan una relación administrativa con la nave, la tripulación y la carga,



desarrollando una oportuna concepción del comportamiento del mar, mejorar las predicciones de los niveles de marea a rango global, así como, diagnosticar el cambio climático desde plataformas exteriores. (Maratuech, 2015).

Esta señal satelital, permite establecer periódicamente la fecha, hora, nombre y placa de las unidades de transporte, rumbo y velocidad, información que provee el satélite. (Maratuech 2015)

Actualmente, no tenemos a nuestro alcance información acerca de publicaciones relacionadas a digitalización del sistema aduanero en el país, no obstante, esta investigación permite avanzar en la iniciativa de poder lograr un sistema moderno y propicio para el acercamiento de usuarios y operadores a nivel internacional, en la medida que otorguemos las facilidades y las condiciones de mercado necesarias. (Maratuech, 2015).

### ***C) Indicador 3: Prestación de servicios digitales***

La era de transformación digital, nos brinda nuevas oportunidades sobre estrategias de negocios surgidas a medida que se va desarrollando la tecnología, la cual es aplicada a distintos campos de la realidad y del mercado. Es necesario mencionar que este cambio no es solo tecnológico sino también debe considerar el cambio de actitudes frente al trabajo y ámbito que nos desenvolvemos, con la finalidad de poder convertirnos en personal permeable a estas nuevas tecnologías. (Innovation & Entrepreneurship Business School, 2019)

Se puede concluir que el Perú se encuentra en un camino a la transformación de la economía en una más evolucionada, sin embargo, es necesario contar con políticas públicas que logren dar las condiciones para optimizar los procesos y facilitar las acciones

para la modernización del sistema portuario nacional.

Es necesario que, a nivel de América Latina, se implemente nuevas tecnologías de la información que nos brinden condiciones similares que los países que tienen vínculo comercial con nosotros, por lo menos eso es lo que se debe tener como meta en estos últimos años. (Innovation & Entrepreneurship Business School, 2019).

En su artículo titulado Economía Digital, indica que respecto a la realidad económica del Perú ha descendido la economía peruana en aproximadamente 17% en el año 2020 esto específicamente debido y es entendible a la pandemia mundial que se ha vivido sin embargo esto se espera que subiría en un 20% hay que tener en cuenta siempre que un factor importante y de relevancia es la salud, por lo cual no se debe descuidar y debe estar en nivel prioritario. (Revista Comex Perú, 2020).

La presentación de documentos en línea o digitales ha generado facilidad en los trámites documentarios permitiendo una mejora en el proceso de importación.

#### **2.2.4 INDICADOR DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE 4: *CAPACITACIÓN DEL PERSONAL***

##### ***A) Indicador 1: Nivel académico del personal***

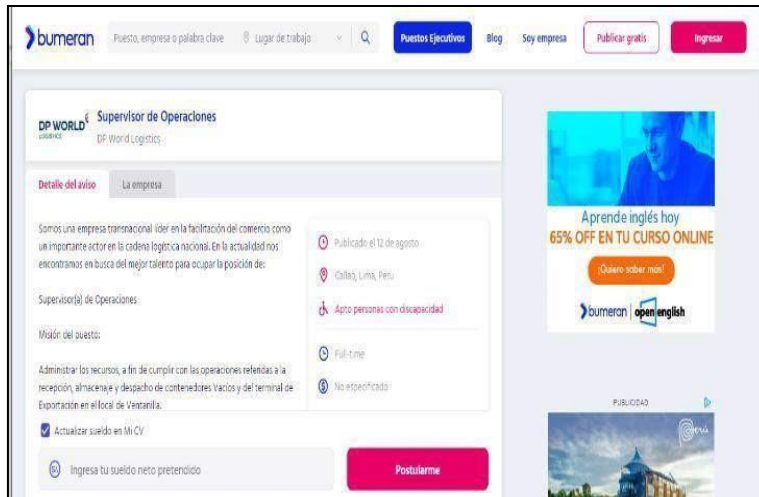
Para los trabajadores tener un ambiente adecuado y las condiciones necesarias como seguridad, igualdad etc., constituye un pilar, el cual se debe mantener de manera permanente, de esta manera el talento humano será fidelizado para poder construir equipos de colaboradores comprometidos e identificados con la organización a nivel de empresa o

de puerto, es importante considerar la formación por competencia, el cual tiene un enfoque interesante y buscar las fortalezas de los colaboradores al momento de obtener el potencial adecuado para brindar a la organización. Es importante determinar cuáles son las competencias.

### ***B) Indicador 2: Experiencias y habilidades laborales***

Se realizó entrevista a un personal administrativo del puerto, quien expresó que su personal es valorado por su experiencia y eficiencia en cumplir sus funciones. Por otro lado, un personal operativo resalta que tener un líder es muy significativo porque les enseñan y ser reconocidos dando importancia en su permanencia y crecimiento en la organización.

Asimismo, se puede determinar que los aspectos tales como la remuneración y la seguridad que les puede ofrecer la organización es importante, sin embargo, existen pocos centros de capacitación especializada y que la mayor preparación se obtiene en el ejercicio laboral, por lo cual es importante contar con más centros de estudios especializados. El talento es considerado una ventaja competitiva, es necesario poder gestionar el talento humano dentro de la organización lo que en épocas pasadas se conocía como un enfoque de recursos, así como los de producción o finanzas, pues, en la actualidad, el concepto correcto es talento, debido a que ser humano cada vez está sorprendiendo más, con sus capacidades lo cual debe conceptualizarse como un factor valioso para la radiación.



**Figura 24. Empleos 2020 DPW**

*Fuente: Bumeran. Elaborado por BUMERAN*

### ***C) Indicador 3: Actualización y capacitación del personal***

Cabe mencionar que la Aduana del Perú está permanentemente en capacitación a su persona y usuarios, con miras a lograr una información más uniforme y de esta manera agilizar los procedimientos, evitar el retardo y tiempo de espera innecesario. Cuando existe menos desinformación, se evita trámites redundantes lo que permite dedicar tiempo y recursos.

El apoyo laboral, salario, calidad, seguridad, Distinción, orden organizacional y responsabilidad, son los principales pilares que se consideran entre los trabajadores de los puertos.

Los resultados más resaltantes que se obtuvieron son que el personal misional, en percibir un buen salario, pero un bajo reconocimiento en comparación a los de gestión; por otro lado, los que trabajaban en la sede administrativa presentaban una mejor percepción de desarrollo de capacidades en sus funciones.

	Aduanas		Infraestructura		Facilidad de contratación embarques		Calidad logística		Seguimiento		Tiempos de entrega		
	Rankeo LPI												
	Rank	Puntos	Rank	Puntos	Rank	Puntos	Rank	Puntos	Rank	Puntos	Rank	Puntos	Rank
Chile	42	3.17	39	3.17	41	3.12	53	3.19	44	3.3	40	3.59	44
México	50	2.69	70	3.04	50	3.19	46	3.12	47	3.14	55	3.57	46
Perú	71	2.47	96	2.72	67	2.94	69	2.78	76	2.81	83	3.3	66
Colombia	97	2.59	79	2.44	98	2.72	95	2.64	91	2.55	108	2.87	111

**Figura 25. Resumen de subíndices de desempeño logístico. Países de la Alianza del Pacífico, 2014.**

*Fuente: Elaborado en base a datos obtenidos de World Bank (2016).*

Se aprecia que, a pesar que el Perú está en una ubicación geográfica interesante y estratégica tiene falencias y problemas en cuanto a los procesos en el sistema portuario, perdiendo competitividad frente a otros competidores de la región, esto es una barrera que nos impide lograr el crecimiento comercial marítimo internacional adecuado, el cual es necesario para poder impulsar la economía del país por lo que en este aspecto estamos atrasados y tenemos un potencial inmenso por explotar.

Se analiza el tema tributario y la digitalización de los procesos a fin de poder contribuir tanto a la adecuada productividad de la empresa y también a un adecuado cumplimiento del aspecto tributario de la mano de la tecnología, por lo cual son dos puntos que pueden llevar a una interrelación adecuada siempre y cuando se realice una correcta capacitación y ejecución de la misma.

Es importante tomar en cuenta las mejoras en el tema de digitalización, ya que los procesos son los que nos van a llevar a cabo un buen rendimiento y esto una colaboración respecto del tema tributario, asimismo es necesario para ello que el personal esté debidamente capacitado a fin de que pueda utilizar de una manera óptima los avances tecnológicos.

## **2.2.5 INDICADOR DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: *COMPETITIVIDAD***

### ***A) Indicador 1: Logística Portuaria***

Los operadores que realizan actividad comercial en terminales portuarios tienen un potencial respecto de la utilización de grúas pórtico que operan, ya que permite obtener un resultado bastante óptimo en la medida en que sean utilizados adecuadamente, sin embargo, la inversión en estas grúas es una decisión importante que otorga competitividad alta respecto del comercio internacional por lo que constituye un factor importante en tomar en cuenta para poder incrementar la capacidad instalada de la actividad portuaria (Notteboom, 2017).

### ***B) Indicador 2: Calidad de Servicio***

El tema de la calidad de servicio, son los equipamientos tecnológicos portuario, es un tema muy importante el mismo que tiene como punto de inicio que es una causa de que sea un poco menos accesible, ya que son fabricados en el extranjero, asimismo, el servicio postventa es bastante sofisticado, por lo cual una de las ideas o propuestas adecuada sería la de producir en el país dichos productos tecnológicos lo cual sería una innovación y una mejora importante para poder mejorar la competitividad (Macedo 2013).

### ***C) Indicador 3: Uso de Plataformas Digitales***

El operador logístico DP World ha lanzado una nueva plataforma digital para simplificar el comercio mundial. Se trata de un catálogo de herramientas logísticas online dedicado a la contratación de sus servicios marítimos, aéreos y terrestres en todo el mundo.

Gracias a este ecosistema de plataformas los transitorios y cualquier compañía tienen la oportunidad de reservar envíos de carga desde y hacia cualquier rincón, empleando toda clase de combinaciones de estos transportes. (Mike Bhaskaran, 2020)

No cabe duda de que, esta novedad es un gran avance para la firma en cuanto a la digitalización de la gestión logística, ya que entre otras cosas le permitirá optimizar la eficiencia y visibilidad de las cadenas de suministro de sus clientes. A pesar de que en sus planes no estaba el lanzamiento de la herramienta en estas fechas, se ha agilizado su desarrollo para poder ayudar a las compañías a enfrentar los desafíos de la crisis sanitaria y seguir manteniendo el flujo comercial de alimentos y medicinas. (Mike Bhaskaran, 2020)

La iniciativa abarca la gran red global de puertos, terminales y zonas económicas que gestiona DP World en más de 50 países. Una vez integrado este servicio, las navieras se podrán beneficiar de nuevas oportunidades comerciales, así como de ofrecer servicios ‘end-to-end’ para la cadena de suministro en todo el mundo. (Mike Bhaskaran, 2020)

El uso de nuevas tecnologías está simplificando muchas tareas en el mundo del sector marítimo. En cuanto a las últimas novedades del sector, se destaca el hecho de que la compañía de servicios de ensayo, inspección y certificación Bureau Veritas ha realizado el primer reconocimiento intermedio periódico con drones en un granelero.

Debido a que es una tecnología que aporta una gran precisión y seguridad, la firma ya ha preparado sus modelos para realizar reconocimientos periódicos (Mike Bhaskaran, 2020)

La iniciativa sigue a la adquisición por parte de DP World de SeaRates.com, una plataforma digital que permite a los clientes transportar carga en todo el mundo, junto

con LandRates.com y AirRates.com. DP World también creó Digital Freight Alliance, que es una asociación en línea que reúne a los agentes de carga a nivel mundial en una sola plataforma, dándoles acceso a nuevas herramientas, rutas y servicios, y permitiéndoles hacer más negocios en cualquier momento y en cualquier lugar. (Sultan Ahmed bin Sulayem, 2020)



## 2.2 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

❖ **Actividad Portuaria:** Nos referimos a la construcción, conservación, desarrollo, uso, aprovechamiento, explotación, operación, administración de los puertos, terminales e instalaciones portuarias en general, incluyendo las actividades necesarias para el acceso a los mismos, en las áreas marítimas, fluviales y lacustres.

❖ **Almacenes libres:** Son administrados por una persona jurídica o natural para el almacenamiento de mercancías dedicados a la actividad comercial (entrada y salida de mercancías) en territorio nacional. Se consideran como locales autorizados, ubicados en los puertos o aeropuertos.

❖ **Autoridad Portuaria Nacional (APN):** es aquella encargada de todo el desarrollo portuario Arbiesto del crecimiento de la inversión en este sector teniendo como tarea la permanente interacción y coordinación con distintos actores involucrados en el sistema portuario con la finalidad de poder establecer lazos y consolidar una Comunidad de carácter empresarial y productiva en el sistema portuario teniendo aliados estratégicos y realizando una gestión óptima para el fortalecimiento y posterior beneficio de los clientes en este sector intercambio comercial internacional.

❖ **Cadena Logística Portuaria:** Se define como una compleja combinación de infraestructuras, empresas e instituciones, mejorando la competitividad del comercio exterior.

❖ **Contenedorización:** Se define como el elemento del equipo de transporte o caja de carga, es usado varias veces por diferentes transportes. Sus funciones es facilitar el apilamiento, almacenamiento y agiliza la manipulación de las mercancías.

❖ **Competitividad:** Comprende una forma de realizar los procesos y obtener el mayor poder respecto de éstos al momento de ser proyectados en la gestión comercial obteniendo resultados Optimus frente a los competidores.

❖ **COVID-19:** La COVID-19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2, se transmite de una persona a otra en las gotitas que se dispersan cuando la persona infectada tose, estornuda o habla, al tocar una superficie con el virus y luego llevarse las manos a la boca, la nariz o los ojos.

❖ **Port Community System (Sistema de Comunidad Portuaria):** Es lo que conecta un puerto, sus negocios esenciales, partes interesadas, empresas locales, comunidades y dependientes con el mundo globalizado más amplio.

❖ **Exportación:** Actividad económica que a través del puerto realiza sus operaciones comerciales de venta de bienes a clientes en el exterior.

❖ **Importación:** Actividad económica que a través del puerto realiza sus operaciones comerciales de adquisición de bienes en el exterior.

❖ **Sistema de Gestión:** Conjunto de políticas, estándares, procedimiento y registro.

❖ **Terminal Portuario:** Se define como la unidad operativa de un puerto, proporciona intercambio modal y servicios portuarios, incluyendo las áreas de depósito, infraestructura, entre otros. Un terminal se encuentra al interior de un puerto, el carácter operativo de un terminal es su principal característica, conformado por varios muelles o inclusive por uno solo.

❖ **Pandemia:** Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.

## **CAPÍTULO II**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **2.1 HIPÓTESIS GENERAL**

Existe relación directa positiva entre los factores logísticos y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del Callao-2021.

#### **2.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

Por lo tanto, las hipótesis que se desprenden del marco de investigación son:

- a) El tráfico de mercancías contenedores influye la competitividad portuaria en los terminales de almacenamientos ubicado en el puerto del Callao.
- b) La agilización de los trámites aduaneros influye la competitividad portuaria en los terminales de almacenamientos ubicado en el puerto del Callao.
- c) El sistema de plataformas virtuales (web y/o correos electrónicos corporativos y/o descargas de app), influye en la competitividad portuaria en los terminales de almacenamientos ubicado en el puerto del Callao.
- d) La capacitación constante del personal influye positivamente en la competitividad portuaria en los terminales de almacenamientos ubicado en el puerto del Callao.

## **2.3 VARIABLE INDEPENDIENTE**

### **Variable “X”: Factores Logísticos**

\*Tráfico de Mercancía de Contenedores.

\*Atención al usuario.

\*Implementación de Sistemas de Plataformas Virtuales.

\*Capacitación del personal.

## **2.4 VARIABLE DEPENDIENTE**

### **Variable “Y”: Competitividad**

\*Logística

\*Calidad de Servicio

\*Uso de Plataformas Digitales

## **2.5 INDICADORES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: *FACTORES LOGÍSTICOS***

### **2.5.1 DIMENSIÓN 1: *TRÁFICO DE MERCANCÍA DE CONTENEDORES***

#### ***a) Indicador 1: Cumplimiento de Normas.***

1. ¿Usted cree que el cumplimiento de las normas de servicio sea importante para evitar el tráfico de mercancía de contenedores fuera o dentro de las instalaciones en el puerto?

2. ¿Usted cree que los trabajadores internos, proveedores y los usuarios cumplen con las normas?

#### ***b) Indicador 2: Tiempo de tramitación de los documentos aduaneros***

1. ¿Usted como trabajador interno del puerto, cumplen con el tiempo de espera en la tramitación de los documentos aduaneros ya sea presencial o virtual?

2. ¿Usted cree que los usuarios respetan los turnos de espera para el trámite de documentos aduaneros de manera presencial para el ingreso o salida de los contenedores?

#### ***c) Indicador 3: Control de seguridad de la mercancía***

1. ¿Usted podría decir que el control de seguridad de la mercancía fuera y dentro de las instalaciones de los almacenamientos portuarios es eficiente mediante el personal de vigilancia o policial?

2. ¿Usted podría decir que es eficiente el manejo de las cámaras de seguridad dentro y fuera de las instalaciones del puerto?

## **2.5.2 DIMENSIÓN 2: ATENCIÓN A LOS USUARIOS**

### ***a) Indicador 1: Satisfacción por los servicios prestados***

1. ¿Usted se siente satisfecho(a) por el servicio prestado en el puerto cuando ocurre alguna eventualidad?
2. ¿Usted acepta que los servicios prestados dentro de las instalaciones en el puerto, los trabajadores se sienten identificados con los procedimientos de los servicios?

### ***b) Indicador 2: Satisfacción por los recursos tecnológicos***

1. ¿Usted calificaría muy lento la atención al usuario por medio de las plataformas virtuales?
2. ¿Usted está de acuerdo que se brinde asesoría mediante los recursos tecnológicos para los usuarios o proveedores por medio de informaciones sea virtual o física?

### ***c) Indicador 3: Satisfacción por garantía y calidad***

1. ¿Usted podría decir que es importante que se mejore la atención al usuario y atendiendo las 24 horas del día y los 365 días del año en el puerto del Callao?
2. ¿Usted cree que si se resuelven las consultas, dudas, reclamos y/o quejas de los usuarios a tiempo en el puerto del Callao?

### **2.5.3 DIMENSIÓN 3: SISTEMAS DE PLATAFORMAS VIRTUALES**

#### ***a) Indicador 1: Eficiencia de plataformas digitales***

1. ¿Usted podría decir qué es eficiente el manejo de las plataformas digitales como páginas web, folletos virtuales, aplicaciones, entre otros?
2. ¿Usted cree, qué es manejable con facilidad las plataformas digitales del puerto?

#### ***b) Indicador 2: Implementación de nuevas herramientas tecnológicas***

1. ¿Usted podría decir que con las herramientas tecnológicas incrementaría suficiencia y reduciría sus costos?
2. ¿Usted cree que es importante crear más nuevas herramientas tecnológicas durante la pandemia para evitar la saturación en las plataformas?

#### ***c) Indicador 3: Prestación de servicios digitales***

1. ¿Usted cree, que los accesos interactivos de folletos publicitarios virtuales sean dinámicos y creativos?
2. ¿Usted cree, que los servicios digitales son atendidos rápidamente por el personal del puerto?



#### **2.5.4 DIMENSIÓN 4: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

##### ***a) Indicador 1: Nivel académico del personal***

1. ¿Usted como trabajador, es mejor que contraten a profesionales y no a técnicos para laborar en el puerto del callao?
2. ¿Usted como trabajador, está de acuerdo que se contraten estudios exclusivamente de doctorado o maestría para cargos superiores y licenciatura ó bachiller para coordinadores y practicantes para asistentes?

##### ***b) Indicador 2: Experiencias y habilidades laborales***

1. ¿Usted como trabajador, cree que es importante que solo el personal masculino maneje la operatividad portuaria?
2. ¿Usted como trabajador, es muy importante tener experiencia en el área?

##### ***c) Indicador 3: Actualización y capacitación del personal***

1. ¿Usted como trabajador, considera que realizan actualizaciones y capacitaciones constantes del personal por trimestres?
2. ¿Usted como trabajador, observa que asisten la mayoría del personal a las capacitaciones ofrecidas por el puerto?

## **2.6 INDICADOR VARIABLE DEPENDIENTE: *COMPETITIVIDAD***

### ***a) Indicador 1: Logística Portuaria***

1. ¿Usted cree que es importante la mejora de procesos en la gestión logística portuaria?
2. ¿Usted cree que la competitividad permite que el puerto del Callao sea el mejor del mundo?

### ***b) Indicador 2: Calidad de servicio***

1. ¿Usted como trabajador portuario diría que el puerto del Callao cumple un rol de calidad en el servicio para el desarrollo del comercio y en general para la competitividad del país?
2. ¿Usted como trabajador portuario, cree que los horarios laborables se cumplen de acuerdo con la ley laboral?

### ***c) Indicador 3: Uso de Plataformas digitales***

1. ¿Usted está de acuerdo que los trámites documentarios aduaneros sean solicitados por los mismos terminales portuarios mediante plataformas digitales?
2. ¿Usted cree que es recomendable realizar mejor los trámites aduaneros de forma virtual en vez de presencial?

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACION**

La investigación fue llevada a cabo con un enfoque cuantitativo, el alcance es correlacional, el tipo es aplicada y el diseño es no experimental.

La técnica es la encuesta y el instrumento es el cuestionario debido a que se ha realizado una medición a través de cantidades representada por instrumentos y los indicadores, Asimismo, se ha llevado a cabo en un solo momento de tiempo por lo cual es transversal y es no experimental, ya que no sea realizado ninguna manipulación de las variables ni la realidad.

#### **3.2 METODOLOGÍA CUANTITATIVA**

En primer lugar, para la aplicación metodológica se determinan todos los servicios logísticos portuarios aplicables en una importación y exportación de los países en estudio dentro de las instalaciones portuarias como:

##### **3.2.1 Instrumento de Encuesta**

Lo que se pretende medir con cada uno de ellos es tener información exacta del tema de mejora de procesos en la gestión logística y con esto medir la eficiencia de la atención al usuario, rapidez en tiempo y segundo del tráfico de entradas y salidas de mercancías a destinos.

La fiabilidad será analizada mediante las fuentes, publicidad y también mediante criterio.

Las siguientes áreas de interés con los ítems respectivo son:

- ❖ Tráfico de mercancía de contenedores.
- ❖ Sistema de plataformas virtuales.
- ❖ Atención a los usuarios.
- ❖ Capacitación adecuada de personal.

Por último, se realizará la encuesta a cada despachador de aduana. Se analizará la validez del instrumento verificando la claridad de las preguntas y la pertinencia de sus alternativas de respuesta que se van a medir. A continuación, contiene las diferentes áreas de interés con los ítems respectivo:

- ❖ Mejora de las instalaciones del Puerto del Callao.
- ❖ Infraestructura en el Puerto del Callao.
- ❖ Mejora de procesos en la gestión logística portuario.
- ❖ Renovación del nuevo puerto.
- ❖ Rol para el desarrollo del comercio y, en general, para la competitividad del país.
- ❖ Terminal Portuario del Callao en el principal centro de transbordo de la Costa Oeste del Pacífico Sur.

### **3.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**

#### **3.3.1 Prueba de Hipótesis Específica 1**

- 1) Elaborar el listado de preguntas que se va a realizar.
- 2) Elegir las preguntas más pertinentes, los cuales brindaran información específica del tema a investigar.
- 3) Realizar las encuestas con las preguntas bien estructuradas, se realizará individualmente a cada despachador aduanero con el fin de obtener una cita con el personal encargado de Operadores Logística.
- 4) Una vez concretada la cita se dará paso a la encuesta respectiva a los trabajadores portuarios.
- 5) Luego recolectaremos todas las encuestas llenadas de cada trabajador portuario.
- 6) Al final se dará paso a las conclusiones.
- 7) Con la entrevista a expertos se busca obtener información exacta del tema de mejora de procesos en la gestión logística portuaria y con esto medir la eficiencia de la recepción de trámites aduaneros mediante la atención adecuada de personal con rapidez, tercero el tráfico de entradas y salidas de mercancías a destinos y la cuarta la utilización de las plataformas digitales.

#### **3.3.2 Prueba de Hipótesis Específica 2**

- 1) Realizar un listado con la información que se quiere obtener mediante la entrevista.
- 2) Elaborar un listado con las preguntas que se pretende hacer al personal encargado en los operadores logísticos.
- 3) Conseguir una entrevista con el encargado de operadores logísticos.
- 4) Realizar la entrevista a expertos utilizando una grabadora y anotando aspectos

relevantes de la información que se obtendrá.

5) Analizar la información que se ha obtenido de la entrevista.

6) Elaborar conclusiones.

La encuesta constará de un listado de 6 preguntas que serán respondidas por expertos en operaciones logísticas, las preguntas brindarán informaciones específicas sobre el servicio del desaduanaje, estiba, desestiba, entre otras operaciones en los diferentes terminales de almacenamiento en el puerto del Callao.

La entrevista aplicada a expertos en operaciones logísticas constará con preguntas planificadas, se utilizará una grabadora de voz para no perder información que puede ser útil para la investigación esta entrevista será de dos horas.

### **3.3.3 Prueba de Hipótesis Específica 3**

1. En primer lugar, se contactará al personal encargado de la operación logística a través de una cita por teléfono.

2. Luego de confirmar el día y la hora, se acudirá a la cita para entrevistarlo formalmente y así aplicar los instrumentos a la muestra que ayudará al logro de los objetivos de esta investigación.

3. Una vez terminada la entrevista se ordenará y se clasificará.

4. La muestra en primer lugar se buscará en plataformas digitales como páginas web de operadores logísticos o por un personal encargado del área.

5. El tiempo promedio que durará la entrevista será de media hora, y para la encuesta será un tiempo de diez minutos máximo.

DP WORLD Callao		DP WORLD CALLAO S.R.L. Av. Marco Cápac 113 Callao, Prov Const. del Callao, Perú Tel.: +511 206-6500 www.dpworldcallao.com.pe		R.U.C. N° 20513462388 FACTURA ELECTRÓNICA N° F001-00590448		
Fecha Emisión: 20210608						
Viaje: YMUL071E		ETA:	05/05/2021 15:00	ETD:	06/05/2021 16:00	
Nombre: YM UTILITY						
BL/RSK: 6GLV145101313167						
PO:		Draft: 2049166				
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UM	CANTIDAD	PRECIO UNIT.	VALOR UNIT.	VALOR VENTA
2.1.1.3.2.2	Servicio Especial Descarga Temporal - Importaciones - 40 Pies/Temporary Depot Special Service - Import - 40 Feet	ZZ	1.00	450.00	450.00	450.00
2.4.11.6.4.2	Uso de Área Operativa - Imp. (Dep. Temp.) - DPWC 4004 - Días: 22-25/Container Storage - Imp. (Temp. Dep.) - DPWC 4004 - Days: 22-25	ZZ	14.00	119.18	1668.52	1,414.00
2.4.11.6.4.2	Uso de Área Operativa - Imp. (Dep. Temp.) - DPWC 4004 - Días: 26-29/Container Storage - Imp. (Temp. Dep.) - DPWC 4004 - Days: 26-29	ZZ	18.00	119.18	2145.24	1,210.00
2.4.11.6.4.2	Uso de Área Operativa - Imp. (Dep. Temp.) - DPWC 4004 - Días: 11-14/Container Storage - Imp. (Temp. Dep.) - DPWC 4004 - Days: 11-14	ZZ	8.00	84.98	679.84	576.00
2.4.11.6.4.2	Uso de Área Operativa - Imp. (Dep. Temp.) - DPWC 4004 - Días: 15-17/Container Storage - Imp. (Temp. Dep.) - DPWC 4004 - Days: 15-17	ZZ	14.00	119.18	1668.52	1,414.00
2.4.11.6.4.2	Uso de Área Operativa - Imp. (Dep. Temp.) - DPWC 4004 - Días: 08-10/Container Storage - Imp. (Temp. Dep.) - DPWC 4004 - Days: 08-10	ZZ	8.00	84.98	679.84	432.00
SON: Seis mil dieciséis y tres con 88/100 Soles		Opción ejeta al Sistema de Pago de Obligaciones Tributarias: SI: 3,266.00				
Tipo de Cambio: Moneda: Soles (S/)						
Observaciones:		OP. GRAVADAS: S/ 3,266.00				
ZZ: Unidad estándar para facturación electrónica.		IGV: S/ 947.88				
		IMPORTE TOTAL: S/ 6,513.88				

Figura 26. Factura electrónica de DP World por uso de área operativa

Elaborado por el área de contabilidad de DPW

DP WORLD Callao		DP WORLD CALLAO S.R.L. Av. Marco Cápac 113 Callao, Prov Const. del Callao, Perú Tel.: +511 206-6500 www.dpworldcallao.com.pe		R.U.C. N° 20513462388 FACTURA ELECTRÓNICA N° F001-00590407		
Fecha Emisión: 20210608						
Viaje: YMUL071E		ETA:	05/05/2021 15:00	ETD:	06/05/2021 16:00	
Nombre: YM UTILITY						
BL/RSK: 6GLV145101313167						
PO:		Draft: 2045167				
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UM	CANTIDAD	PRECIO UNIT.	VALOR UNIT.	VALOR VENTA
1.2.2.0.2.2	Descarga de Contenedores Llenos (40 Pies)/Discharge Import - Full Containers (40 Feet)	ZZ	1.00	177.19	177.19	150.16
2.1.1.1.4.1	Movimientos Extras en el Patio (300)/Extra Yard Moves in Yard (300)	ZZ	1.00	53.10	53.10	45.00
2.99.8.4.4.2	Contenedor de Alto Cubicaje (High Cube, 9'6" de altura) - Importación 4004-High Cube Container (9'6" of height) - Import 4004	ZZ	1.00	23.48	23.48	19.90
SON: Dieciséis cincuenta y tres con 77/100 Dólares Americanos		Opción ejeta al Sistema de Pago de Obligaciones Tributarias: SI: 99.27				
Tipo de Cambio: 3.912 Moneda: Dólares Americanos (US\$)						
Observaciones:		OP. GRAVADAS: US\$ 215.06				
ZZ: Unidad estándar para facturación electrónica.		IGV: US\$ 38.71				
		IMPORTE TOTAL: US\$ 253.77				

Figura 27. Factura electrónica de DP World por servicio de contenedor

Elaborado por el área de contabilidad de DPW

DP WORLD Callao		DP WORLD CALLAO S.R.L. Av. Marco Cápac 113 Callao, Prov Const. del Callao, Perú Tel.: +511 206-6500 www.dpworldcallao.com.pe		R.U.C. N° 20513462388 FACTURA ELECTRÓNICA N° F001-00590481		
Fecha Emisión: 20210608						
Viaje: YMUL071E		ETA:	05/05/2021 15:00	ETD:	06/05/2021 16:00	
Nombre: YM UTILITY						
BL/RSK: 6GLV145101313167						
PO:		Draft: 2045342				
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UM	CANTIDAD	PRECIO UNIT.	VALOR UNIT.	VALOR VENTA
2.4.11.6.4.2	Uso de Área Operativa - Imp. (Dep. Temp.) - DPWC 4004 - Días: 29-30/Container Storage - Imp. (Temp. Dep.) - DPWC 4004 - Days: 29-30	ZZ	2.00	119.18	238.36	202.00
SON: Dieciséis treinta y ocho con 36/100 Soles		Opción ejeta al Sistema de Pago de Obligaciones Tributarias: SI: 202.00				
Tipo de Cambio: Moneda: Soles (S/)						
Observaciones:		OP. GRAVADAS: S/ 202.00				
ZZ: Unidad estándar para facturación electrónica.		IGV: S/ 36.36				
		IMPORTE TOTAL: S/ 238.36				

Figura 28. Factura electrónica de DP World por servicio operativo

Elaborado por el área de contabilidad de DPW

### **3.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de la investigación fue descriptivo y correlacional:

**3.4.1 DESCRIPTIVO:** Busca describir las características propias de una situación o un fenómeno del cual se estudia detalladamente (Hernández, 2010, p.327).

**3.4.2 CORRELACIONAL:** puesto que se busca medir el grado de correlación entre variables para conocer cuál es su comportamiento y en qué medida están relacionadas una a la otra de esta manera se explica la problemática planteada y formular conclusiones respectivas (Hernández, 2010)

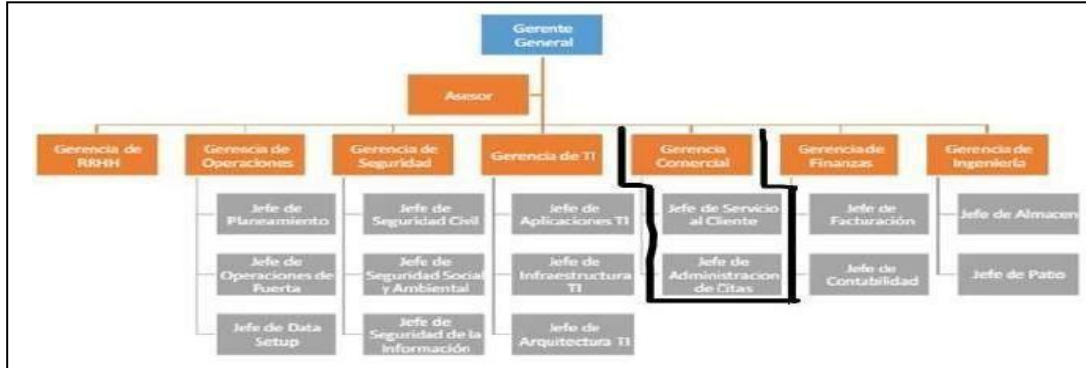
### **3.5 POBLACIÓN**

La unidad de análisis de este tema de investigación está conformada, principalmente, por los terminales marítimos de DPW netamente orientada al servicio logística portuario como mejora de procesos, atención al usuario, tráfico de mercancías de contenedores y capacitación del personal.

### **3.6 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO**

La técnica utilizada fue la encuesta la cual se realiza de manera directa a los colaboradores los cuales han contestado a las preguntas cerradas con alternativas, lo cual brinda una información cercana a la realidad problemática que se va a describir y medir.





**Figura 29. Organigrama DP World Callao**

*Fuente: Página web de DPW Elaborado por gerencia de DPW*

### 3.7 INSTRUMENTOS

Se aplica un cuestionario para cada variable, considerando las dimensiones de cada variable.

El cuestionario tendrá una duración de (10) minutos.

Items Relacionado Con La Mejora De Procesos En Los Terminales De Almacenamiento Marítimo.	Es Pertinente Con El Concepto.		Se Necesita Mejorar Cada Uno De Estos Procesos.		Se Necesita Más Ítems Para Medir El Concepto.	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>OPCIONES</b>						
Atención al usuario.	X		X		X	
Tráfico de mercancías en contenedores.	X		X		X	
Sistemas de plataformas virtuales.	X		X		X	
Capacitación adecuado del personal.	X		X		X	

**Tabla 2: Items relacionado con la mejora de procesos en los terminales de almacenamiento marítimo.**

*Fuente: Elaboración Propia.*

En primer lugar, se recoge información de primera mano en el lugar donde ocurre la situación. En esta investigación se observará la Intendencia Marítima del Callao, dirigido a los terminales de almacenamiento.

La encuesta consta de un listado de 7 preguntas que serán respondidas por expertos en operaciones logísticas, las preguntas brindarán informaciones específicas sobre el servicio del desaduanaje, estiba, desestiba, entre otras operaciones en los diferentes terminales de almacenamiento en el puerto del Callao.

El formato se empleó con el fin de verificar y evaluar opiniones a través de la encuesta realizada en los Terminales de Almacenamiento en la Intendencia Marítima del Callao (DPW).

Dirigido a los despachadores y estibadores de diferentes operaciones aduaneros en el Puerto del Callao. Muchas veces hay problemas en los servicios del desaduanaje, estiba, desestiba, entre otras operaciones en los diferentes terminales portuarios.

Se analizará la validez del instrumento verificando la claridad de las preguntas y la pertinencia de sus alternativas de respuesta que se van a medir.

### 3.8 ENCUESTAS

Escala de Likert:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

**1** ¿Usted cree que el cumplimiento de las normas de servicio sea importante para evitar el tráfico de mercancía de contenedores fuera o dentro de las instalaciones en el puerto?

- A) Totalmente en desacuerdo
- B) En desacuerdo
- C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- D) De acuerdo
- E) Totalmente de acuerdo

**2** ¿Usted cree que los trabajadores internos, proveedores y los usuarios cumplen con las normas?

- A) Totalmente en desacuerdo
- B) En desacuerdo
- C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- D) De acuerdo
- E) Totalmente de acuerdo

**3** ¿Usted como trabajador interno del puerto, cumplen con el tiempo de espera en la tramitación de los documentos aduaneros ya sea presencial o virtual?

A) Totalmente en desacuerdo

B) En desacuerdo

C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

D) De acuerdo

E) Totalmente de acuerdo

**4** ¿Usted cree que los usuarios respetan los turnos de espera para el trámite de documentos aduaneros de manera presencial para el ingreso o salida de los contenedores?

A) Totalmente en desacuerdo

B) En desacuerdo

C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

D) De acuerdo

E) Totalmente de acuerdo

**5** ¿Usted podría decir que el control de seguridad de la mercancía fuera y dentro de las instalaciones de los almacenamientos portuarios es eficiente mediante el personal de vigilancia o policial?

A) Totalmente en desacuerdo

B) En desacuerdo

C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

D) De acuerdo

E) Totalmente de acuerdo

6. ¿Usted podría decir que es eficiente el manejo de las cámaras de seguridad dentro y fuera de las instalaciones del puerto?

A) Totalmente en desacuerdo

B) En desacuerdo

C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

D) De acuerdo

E) Totalmente de acuerdo

7 ¿Usted se siente satisfecho(a) por el servicio prestado en el puerto cuando ocurre alguna eventualidad?

A) Totalmente en desacuerdo

B) En desacuerdo

C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

D) De acuerdo

E) Totalmente de acuerdo

8 ¿Usted acepta que los servicios prestados dentro de las instalaciones en el puerto, los trabajadores se sienten identificados con los procedimientos de los servicios?

A) Totalmente en desacuerdo

B) En desacuerdo

C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

D) De acuerdo

E) Totalmente de acuerdo

**9** ¿Usted calificaría muy lenta la atención al usuario por medio de las plataformas virtuales?

A) Totalmente en desacuerdo

B) En desacuerdo

C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

D) De acuerdo

E) Totalmente de acuerdo

**10** ¿Usted está de acuerdo que se brinde asesoría mediante los recursos tecnológicos para los usuarios o proveedores por medio de informaciones sea virtual o física?

A) Totalmente en desacuerdo

B) En desacuerdo

C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

D) De acuerdo

E) Totalmente de acuerdo

**11** ¿Usted podría decir que es importante que se mejore la atención al usuario y atendiendo las 24 horas del día y los 365 días del año en el puerto del Callao?

A) Totalmente en desacuerdo

B) En desacuerdo

- C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- D) De acuerdo
- E) Totalmente de acuerdo

**12** ¿Usted cree que si se resuelven las consultas, dudas, reclamos y/o quejas de los usuarios a tiempo en el puerto del Callao?

- A) Totalmente en desacuerdo
- B) En desacuerdo
- C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- D) De acuerdo
- E) Totalmente de acuerdo

**13** ¿Usted podría decir qué es eficiente el manejo de las plataformas digitales como páginas web, folletos virtuales, aplicaciones, entre otros?

- A) Totalmente en desacuerdo
- B) En desacuerdo
- C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- D) De acuerdo
- E) Totalmente de acuerdo

**14** ¿Usted cree, qué es manejable con facilidad las plataformas digitales del puerto?

- A) Totalmente en desacuerdo
- B) En desacuerdo
- C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- D) De acuerdo
- E) Totalmente de acuerdo

**15** ¿Usted podría decir que con las herramientas tecnológicas incrementaría suficiencia y reduciría sus costos?

- A) Totalmente en desacuerdo
- B) En desacuerdo
- C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- D) De acuerdo
- E) Totalmente de acuerdo

**16** ¿Usted cree que es importante crear más nuevas herramientas tecnológicas durante la pandemia para evitar la saturación en las plataformas?

- A) Totalmente en desacuerdo
- B) En desacuerdo
- C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- D) De acuerdo
- E) Totalmente de acuerdo



**17** ¿Usted cree, que los accesos interactivos de folletos publicitarios virtuales sean dinámicos y creativos?

- A) Totalmente en desacuerdo
- B) En desacuerdo
- C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- D) De acuerdo
- E) Totalmente de acuerdo

**18** ¿Usted cree, que los servicios digitales son atendidos rápidamente por el personal del puerto?

- A) Totalmente en desacuerdo
- B) En desacuerdo
- C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- D) De acuerdo
- E) Totalmente de acuerdo

**19** ¿Usted como trabajador, es mejor que contraten a profesionales y no a técnicos para laborar en el puerto del callao?

- A) Totalmente en desacuerdo
- B) En desacuerdo
- C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- D) De acuerdo

E) Totalmente de acuerdo

**20** ¿Usted como trabajador, está de acuerdo que se contraten estudios exclusivamente de doctorado o maestría para cargos superiores y licenciatura o bachiller para coordinadores y practicantes para asistentes?

A) Totalmente en desacuerdo

B) En desacuerdo

C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

D) De acuerdo

E) Totalmente de acuerdo

**21** ¿Usted como trabajador, cree que es importante que solo el personal masculino maneje la operatividad portuaria?

A) Totalmente en desacuerdo

B) En desacuerdo

C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

D) De acuerdo

E) Totalmente de acuerdo

**22** ¿Usted como trabajador, es muy importante tener experiencia en el área?

A) Totalmente en desacuerdo

B) En desacuerdo

C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

D) De acuerdo

E) Totalmente de acuerdo

**23** ¿Usted como trabajador, considera que realizan actualizaciones y capacitaciones constantes del personal por trimestres?

A) Totalmente en desacuerdo

B) En desacuerdo

C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

D) De acuerdo

E) Totalmente de acuerdo

**24** ¿Usted como trabajador, observa que asisten la mayoría del personal a las capacitaciones ofrecidas por el puerto?

A) Totalmente en desacuerdo

B) En desacuerdo

C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

D) De acuerdo

E) Totalmente de acuerdo

**25** ¿Usted cree que es importante la mejora de procesos en la gestión logística portuaria?

A) Totalmente en desacuerdo

B) En desacuerdo

- C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- D) De acuerdo
- E) Totalmente de acuerdo

**26** ¿Usted cree que la competitividad permite que el puerto del Callao sea el mejor del mundo?

- A) Totalmente en desacuerdo
- B) En desacuerdo
- C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- D) De acuerdo
- E) Totalmente de acuerdo

**27** ¿Usted como trabajador portuario diría que el puerto del Callao cumple un rol de calidad en el servicio para el desarrollo del comercio y, en general, para la competitividad del país?

- A) Totalmente en desacuerdo
- B) En desacuerdo
- C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- D) De acuerdo
- E) Totalmente de acuerdo

**28** ¿Usted como trabajador portuario, cree que los horarios laborables se cumplen de acuerdo con la ley laboral?

- A) Totalmente en desacuerdo
- B) En desacuerdo
- C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- D) De acuerdo
- E) Totalmente de acuerdo

**29** ¿Usted está de acuerdo que los trámites documentarios aduaneros sean solicitados por los mismos terminales portuarios mediante plataformas digitales?

- A) Totalmente en desacuerdo
- B) En desacuerdo
- C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- D) De acuerdo
- E) Totalmente de acuerdo

**30** ¿Usted cree que es recomendable realizar mejor los trámites aduaneros de forma virtual en vez de presencial?

- A) Totalmente en desacuerdo
- B) En desacuerdo
- C) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- D) De acuerdo
- E) Totalmente de acuerdo

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Resultados de la Investigación

Se utilizó la prueba estadística para comprobar el grado de fiabilidad del instrumento:

- Existe relación directa positiva entre los factores logísticos y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del Callao-2021.

**Tabla 3**

**Prueba de hipótesis entre Factores logísticos y competitividad**  
**Correlaciones**

		V 2	
		COMPETITIVIDAD	
V1 FACTORES LOGÍSTICOS	Correlación de Pearson	1	0,587**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	34	34
V2 COMPETITIVIDAD	Correlación de Pearson	0,587**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	34	34

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

➤ Existe relación directa positiva entre el tráfico de contenedores y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del Callao-2021.

**Tabla 4**

**Prueba de hipótesis entre tráfico de contenedores y competitividad**  
**Correlaciones**

COMPETITIVIDAD		TRÁFICO DE CONTENEDORES	
COMPETITIVIDAD	Correlación de Pearson	1	0,281
	Sig. (bilateral)		0,008
	N	34	34
TRÁFICO DE	Correlación de Pearson	0,281	1
	Sig. (bilateral)		0,108
CONTENEDORES	N	34	34

- Existe relación directa positiva entre la atención a los usuarios y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del Callao-2021.

**Tabla 5**

**Prueba de hipótesis entre atención a los usuarios y competitividad**

**Correlaciones**

		ATENCIÓN A LOS USUARIOS	
COMPETITIVIDAD			
COMPETITIVIDAD	Correlación de Pearson	1	0,598**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	34	34
ATENCIÓN A LOS USUARIOS	Correlación de Pearson	0,598**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	34	34

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



- Existe relación directa positiva entre sistemas de plataformas virtuales y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del Callao-2021.

**Tabla 6**

**Prueba de hipótesis entre el sistema de plataforma virtual y competitividad**

**Correlaciones**

COMPETITIVIDAD		SISTEMAS DE PLATAFORMAS VIRTUALES	
COMPETITIVIDAD	Correlación de Pearson	1	0,419*
	Sig. (bilateral)		0,014
	N	34	34
SISTEMAS DE PLATAFORMAS VIRTUALES	Correlación de Pearson	0,419*	1
	Sig. (bilateral)	0,014	
	N	34	34

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

- Existe relación directa positiva entre la capacitación de personal y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del Callao-2021.

**Tabla 7**

**Prueba de hipótesis entre capacitación de personal y competitividad**

**Correlaciones**

		COMPETITIVIDAD	CAPACITACIÓN DE PERSONAL
COMPETITIVIDAD	Correlación de Pearson	1	0,363*
	Sig. (bilateral)		0,035
	N	34	34
CAPACITACIÓN DE PERSONAL	Correlación de Pearson	0,363*	1
	Sig. (bilateral)	0,035	
	N	34	34

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSION**

Respecto a los resultados obtenidos, resulta importante hacer la comparación con los trabajos revisados previamente relacionados a nuestra investigación, encontrando que guardan cierta relación en cuanto a los hallazgos; por ejemplo, en el Ámbito Nacional, existen investigaciones sobre la mejora de los procesos en la gestión logística portuario en los terminales de almacenamiento ubicada en el Puerto del Callao. (Boyle, 2010)

Se investiga por medio de la sistematización digital de aquellos procedimientos y trámites del sistema portuario, la implementación de la Ventanilla Única Portuaria (VUP), para seguir estandarizando la información sobre los procesos de ingreso y también de salida respecto de las naves de todos los terminales portuarios del país significados en un sistema digital con la finalidad de reducir los costos y los tiempos favoreciendo la competitividad en el sector. Por otro lado, se investiga el compromiso por parte de los operadores logísticos aduaneros en atender todas las solicitudes en menos tiempo a través de la VUP para gestionar los trámites aduaneros. (Boyle, 2010)

Esto importante y fundamental para lograr una competitividad a nivel de puerto es que tiene que ser productivos y rentables a la misma vez tiene que ser seguros que decir brindar un servicio integral y adecuado para que pueda obtener el cliente o beneficiario costos adecuados y pueda proyectarse teniendo en cuenta también un área de análisis prospectivo.

(Vásquez,2015).

La finalidad primordial es lograr implementar un plan que busque la mejora en el almacenamiento de los contenedores de un terminal portuario, considerando aquellos problemas relacionados a una incorrecta asignación de espacios para la ubicación de aquellos contenedores, así como el problema de la congestión en el flujo adecuado de almacenamiento. Asimismo, la investigación fue de nivel descriptivo de corte transversal y los resultados nos dieron que se reduciría la congestión en un rango del 55% en el tiempo invertido respecto a la recepción de los contenedores en tanto un 44% para la realización del despacho por lo tanto en forma conjunta el proceso disminuiría en un 45% obteniendo de esta manera el estándar de aquellas entidades reguladoras del sector portuario. (Barrios & Quispe, 2016).

Es importante mencionar que actualmente en el tiempo de pandemia que ocurre los puertos sigue funcionando con la normalidad necesaria porque son estratégicos, asimismo se tienen en cuenta que la mayoría de tareas que pueden convertirse de manera digital lo están haciendo, por lo cual es importante tomar en cuenta las medidas tecnológicas y la aplicación de tecnología correspondiente a fin de poder aumentar la productividad y dar un mejor servicio. (Oyarce, 2021)

A modo de conclusión se determinó una influencia de tipo positiva en cuanto al servicio de integración respecto de la automatización de procesos es decir que se puede llegar a reducir una ejecución de actividades no logrando una disminución de reclamos derivados de errores de procedimiento por parte del personal. (Oyarce, 2021)

## CONCLUSIONES

Al término de la investigación se enumeran las siguientes conclusiones:

1. Existe relación directa positiva entre los factores logísticos y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del Callao-2021.
2. Existe relación directa positiva entre el tráfico de contenedores y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del Callao-2021.
3. Existe relación directa positiva entre la atención a los usuarios y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del Callao-2021.
4. Existe relación directa positiva entre el sistema de plataformas virtuales y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del Callao- 2021.
5. Existe relación directa positiva entre la capacitación constante y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del Callao-2021.

## **RECOMENDACIONES**

A continuación, se presentan las siguientes recomendaciones:

- a) Tomar en consideración los factores logísticos a fin de implementar programas de mejora y lograr aumentar la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del Callao-2021.
- b) Se debe implementar sistemas de control de tráfico de contenedores y mejorar la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del Callao-2021.
- c) Otorgar las condiciones necesarias para permitir una mejor atención a los usuarios y elevar la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del Callao-2021.
- d) Implementar mayor tecnología en el sistema de plataformas virtuales para obtener mayor competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del Callao-2021.
- e) Continuar con la capacitación constante del personal debido a que redundará en una mayor competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del Callao-2021.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Agencia RANSA (2017) Glosario Aduanero.

[http://www.agenciasransa.net/es/glosario.php?81/informacion\\_interes/glosario\\_aduanero\\_3.html](http://www.agenciasransa.net/es/glosario.php?81/informacion_interes/glosario_aduanero_3.html).

Asociación de exportadores-ADEX.(2018).ADEX. Puertos del Perú

<http://www.adexperu.org.pe/download/diagnostico.pdf>.

Asociación Marítima del Perú. (2015, 02 08). Asociación Marítima del Perú.

Retrieved 02 08,2015, from asociación marítima del Perú:

[http://www.asmarpe.org.pe/index.php?option=com\\_content&view=article&id=67%3adubai-ports-adelantara-entrada-en-operación-del-muelle-sur-en-elcallao&Itemid=14](http://www.asmarpe.org.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=67%3adubai-ports-adelantara-entrada-en-operación-del-muelle-sur-en-elcallao&Itemid=14)

Autoridad del Canal de Panamá. (2018). Autoridad del Canal de Panamá. retrieved from canal de panamá: <http://www.pancanal.com/esp/plan/documentos/plan/acp-plan-índice-eintroduccion.pdf>

Autoridad Portuaria Nacional. (2015, marzo 17). Autoridad Portuaria Nacional- APM.

Retrieved marzo 3, 2015, from autoridad portuaria nacional:

<http://www.apn.gob.pe/revista/apn/revista%20apn%204.pdf>

Autoridad Portuaria Nacional. (2015, marzo 7). Autoridad Portuaria Nacional- APM.

Retrieved 3 14, 2009, from autoridad portuaria nacional: <http://www.apn.gob.pe>

Anders Moores p. (2008). Perspectiva a largo plazo de los puertos en el Perú. pp. 112- 160.

Autoridad Portuaria Nacional. (2017). Agilidad en procedimientos administrativos aduaneros. APN (3), pp.4-3

Autoridad Portuaria Nacional. (2015). Implementación importante herramienta de gestión. APN(1), pp.18-33.

Autoridad Portuaria Nacional. (2016). La eficiencia y rapidez en los procesos de la cadena logística de los puertos nacionales. APN (6), 5-31

Autoridad Portuaria Nacional-APN (14 de 04 de 2017). Soporte para optimizar tiempo y recursos. diario el peruano, págs. 12-13

Autoridad Portuaria Nacional-APN (2018):<http://www.apn.gob.pe>

Autoridad Portuaria Nacional (2020):  
[http://www.apn.gob.pe/web/apn/preguntasfrecuentes?jsessionid=42089c58af5fef0bc08aaf54694b?p\\_p-id=54\\_instance\\_fwq3&p](http://www.apn.gob.pe/web/apn/preguntasfrecuentes?jsessionid=42089c58af5fef0bc08aaf54694b?p_p-id=54_instance_fwq3&p).



Autoridad Portuaria Nacional (2020): <https://www.apn.gob.pe/site/wp-content/uploads/2016/03/pdf/0xf1myeaumerpskhdrojwqld8oqvnfxiygn2.pdf>

Autoridad Portuaria Nacional (2017).  
[https://www.cepal.org/sites/default/files/news/files/boletinmaritimo72\\_esp.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/news/files/boletinmaritimo72_esp.pdf)

Boletín Interamericano de Puertos. (2016, junio). Boletín interamericano de puertos:  
[www.oas.org/cip/docs/boletines/jun09\\_24.pdf](http://www.oas.org/cip/docs/boletines/jun09_24.pdf)

Cámara Comercio de Lima. (2017, 01 27). Cámara Comercio de Lima- puertos  
<http://www.camaralima.org.pe>

Colombia Británica. (2020). Un mundo de posibilidades. retrieved from Canada's PacificGate  
Way puertos:  
[http://www.canadapacificgateway.ca/es/invest/supply\\_chain/infrastructure.html](http://www.canadapacificgateway.ca/es/invest/supply_chain/infrastructure.html)

Colombia-puerto de Cartagena. (2015). puerto de Cartagena:  
<http://www.albatros.puertocartagena.com>

Convenio de Kyoto (2019). Directivas del anexo general cap.6. directivas. 10-32pp.

Convenio relativo a la utilización de la tecnología de la información y efectos aduaneros  
(SIA)148-150 p

Diario El Comercio (2008). <http://elcomercio.pe/edicionimpresa/html/2008-01-16/gremios-y-enapu-buscan-salida-congestion-puerto-callao.html>

Decisión (2015). Asistencia mutua y cooperación entre las administraciones aduaneras de los países y miembros de la comunidad andina sobre el control aduanero. 37pp.

Desarrollo peruano (2008). [http://desarrolloperuano.blogspot.com/2008/07/el-per-en-el-ranking-latinoamericano\\_10.html](http://desarrolloperuano.blogspot.com/2008/07/el-per-en-el-ranking-latinoamericano_10.html)

Desarrollo del terminal portuario del callao y su implicancia (2019). [www.apn.gob.pe/./semambiental%202009%5cdia\\*1-03%5cjuarez%20-%20apn.pdf](http://www.apn.gob.pe/./semambiental%202009%5cdia*1-03%5cjuarez%20-%20apn.pdf).

Diario el comercio (2008). :<http://elcomercio.pe/edicionimpresa/html/2008-01-16/gremios-y-enapu-buscan-salida-congestion-puerto-callao.html>

Definición de términos aduaneros-aduanet (2015).<http://www.aduanet.gob.pe/aduanas/glosario>

DPW Callao (2020).<https://www.dpworldcallao.com.pe/uploads/procedimientos/seguridad/2-sma-prt-003-protocolo-hse-contratista-subcontratistas-v1--2020-06-09--18-02-19.pdf>

El nuevo Hub del sur (2021). <http://www.elcomercio.pe/impresa/notas/nuevo-hub.../275512> \*acceso el 01 de junio del 2021

ENAPU S.A. terminal de almacenamiento: [www.enapu.com.pe/spn/reglamento\\_cap06\\_s3.htm](http://www.enapu.com.pe/spn/reglamento_cap06_s3.htm)

Escuela nacional de marina mercante (ENAMM). planificación y desarrollo portuario.(2007). pp.101-120.

España-Valencia Port. (2016). puerto de valencia:  
[http://www.valenciaport.com/es/valenciaportentorno/valenciaport/paginas/esvalencia port.aspx](http://www.valenciaport.com/es/valenciaportentorno/valenciaport/paginas/esvalencia%20port.aspx).

Europa. (2017, febrero 28). Europa. Síntesis de la legislación de la UE:  
[http://europa.eu/legislation\\_summaries/customs/106026\\_es.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/customs/106026_es.htm)

Garavito Castillo, José Armando (2017). Control Aduanero. proyectos de cooperaciónue-can/asistencia relativa del comercio 1. primera edición julio 2017. 71- 75 pp.

Gerencia Negocios (2015).  
[http://www.gerenciaynegocios.com/diccionarios/comercio\\_internacional](http://www.gerenciaynegocios.com/diccionarios/comercio_internacional)

Hernández Dongo, M. (2018). infraestructura y organización portuaria. Callao:escuela nacional de la marina mercante. pp.9-116-142.

Invertir en Canadá. (2019, febrero 05). <http://investincanada.gc.ca/spa/canada-golpe-de-vista/infraestructura-transportes.aspx>

Memoria Anual (2017). ENAPU S.A. pp.34-37

México-Puerto de Manzanillo. (2020). Puerto de Manzanillo :  
<http://www.puertomanzanillo.com.mx/php/esp/seccion01.php?ecodseccion=21106>

Modernización del puerto del Callao (2022).[www.oas.org/cip/docs/boletines/feb09\\_22.pdf](http://www.oas.org/cip/docs/boletines/feb09_22.pdf)

Nueva Ley General de Aduanas 1053. (2019). pp. 97-180.

OSITRAN resumen periodístico (2019). eliminación de trabas al tráfico de mercaderíasentre puertos peruanos. 8-9 pp.

Postergación del muelle sur (2020). [www.paginaslibres.org/descarga.php?id=27](http://www.paginaslibres.org/descarga.php?id=27)

PROMPEX (2020). glosario de términos marítimos portuarios (ref. 3 de abril):  
<http://www.prompex.gob.pe/prompex/documents/811c943a-6c8d-4712-bf2863d-22212b270.pdf>.

Programa Nacional de Puertos (2017). Cámara de Comercio de Lima:  
[http://www.camaralima.org.pe/.../frank%20boyle%20apnccl%2017%20no v.ppt](http://www.camaralima.org.pe/.../frank%20boyle%20apnccl%2017%20no%20v.ppt)

Revista de la Autoridad Portuaria Nacional (2019) avanza la modernización portuaria del país. edición no 7. año 3. 2019. 4-39 pp:  
[www.apn.gob.pe/revista/apn/revista%20apn%204.pdf](http://www.apn.gob.pe/revista/apn/revista%20apn%204.pdf)

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT): [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe)

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria-SUNAT (2017).  
<http://www.sunat.gob.pe/aduanas/informag/regley.htm>

Superintendencia Nacional de Aduanas-SUNAD. (2019). Superintendencia Nacional de Aduanas- Puertos Nacionales: <http://www.sunat.gob.pe>

Repositorio(2019):

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653739/OjedaV\\_M.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653739/OjedaV_M.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Todo comercio exterior (2019):

[http://www.todocomercioexterior.com.ec/pv\\_principal.asp?pid=6](http://www.todocomercioexterior.com.ec/pv_principal.asp?pid=6)

Universidad Nacional del Callao (2014). Escuela de Posgrado, sección de posgrado de la facultad de ciencias económicas “análisis de los factores que inciden en la competitividad del muelle norte del puerto del callao, año 2012” Paul Paucar Llanos – 2014.

Universidad San Ignacio de Loyola (2018). Facultad de Ciencias Empresariales “la influencia de la gestión logística del puerto del callao, APM Terminals en las exportaciones de la industria textil ubicada en lima metropolitana” autor: Grecia EspinozaBracamonte 2018.

Yarda farias, A. M. (18 de octubre de 2016). Proceso de recepción y despacho de naves en el terminal portuario del callao a cargo de la autoridad portuaria nacional. *tesina*. Callao, Perú: ENAMM.

Youtube (2021):Dr. Javier Oyarse Cruz

[https://www.youtube.com/results?Search\\_query=magoyarse: presente y futuro de losnegocios internacionales](https://www.youtube.com/results?Search_query=magoyarse: presente y futuro de losnegocios internacionales).

Youtube (2021):Dr. Javier Oyarse Cruz

[https://www.youtube.com/results?Search\\_query=magoyarse: el conocimiento de embarque digital y su impacto en la facilitación del comercio exterior](https://www.youtube.com/results?Search_query=magoyarse: el conocimiento de embarque digital y su impacto en la facilitación del comercio exterior)

Zagal Pastor, Roberto (2019) Operativa de comercio exterior y regímenes aduaneros. Primera edición 2019. Editorial San Marcos. 235 pp.

# **ANEXOS**

## **ANEXOS 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>METODO</b>
<p style="text-align: center;"><u><b>General</b></u></p> <p>Como se relaciona los factores logísticos y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del callao-2021.</p>	<p style="text-align: center;"><u><b>General</b></u></p> <p>Determinar la relación entre los factores logísticos y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del callao-2021.</p>	<p style="text-align: center;"><u><b>General</b></u></p> <p>Existe relación directa positiva entre los factores logísticos y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del callao-2021.</p>	<p><b>Tipos, básica, descriptiva, correlacional, transversal. No experimental.</b></p>
<p style="text-align: center;"><u><b>Específicos</b></u></p> <p>Como se relaciona el tráfico de contenedores y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del callao-2021.</p>	<p style="text-align: center;"><u><b>Específicos</b></u></p> <p>Determinar la relación entre el tráfico de contenedores y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del callao-2021.</p>	<p style="text-align: center;"><u><b>Específicos</b></u></p> <p>Existe relación directa positiva entre el tráfico de contenedores y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del callao-2021.</p>	
<p>Como se relaciona la atención a los usuarios y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del callao-2021.</p>	<p>Determinar la relación entre la atención a los usuarios y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del callao-2021.</p>	<p>Existe relación directa positiva entre la atención a los usuarios y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del callao-2021.</p>	
<p>Como se relaciona el sistema de plataformas virtuales y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del callao-2021.</p>	<p>Determinar la relación entre el sistema de plataformas virtuales y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del callao-2021.</p>	<p>Existe relación directa positiva entre el sistema de plataformas virtuales y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del callao-2021.</p>	
<p>Como se relaciona la capacitación constante y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del callao-2021.</p>	<p>Determinar la relación entre la capacitación constante y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del callao-2021.</p>	<p>Existe relación directa positiva entre la capacitación constante y la competitividad en el terminal de almacenamiento ubicado en el puerto del callao-2021.</p>	



## **ANEXO 02: DEFINICION DEL MODELO**

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL DE LAS DIMENSIONES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>
<b>FACTORES LOGISTICOS</b>	El tráfico comercial es el traslado de mercancías y personas entre entidades con fines comerciales, se evidencia de manera local, con desplazamientos en un mismo país, o internacional, como el traslado de mercancías importadas o exportadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de los servicios.</li> <li>• Tiempo de tramitación de los documentos aduaneros.</li> <li>• Seguridad de la mercancía y/o el chofer de la unidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de cumplimiento de normas de servicio.</li> <li>• Nivel de horas y/o procesos que tarda un trámite en realizarse.</li> <li>• Nivel de accidentes o daños o robos del transporte contenedorizado.</li> </ul>
	Es la actitud para brindar ayuda, apoyo, asesoría e información con toda la atención posible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción por aplicación de normas.</li> <li>• Satisfacción por los recursos tecnológicos.</li> <li>• Satisfacción por calidad y prestación del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de usuarios satisfechos por el servicio recibido.</li> <li>• Nivel de rapidez de atención al usuario.</li> <li>• Nivel de cumplimiento de requerimientos y/o solicitudes del usuario.</li> </ul>
	Son ordenadores de software, como ocurre con los ordenadores físicos (hardware), ejecutan aplicaciones y un sistema operativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataformas Digitales.</li> <li>• Herramientas Tecnológica.</li> <li>• Servicios Digitales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de dominio de las redes sociales, correos corporativos, pagos en línea y páginas web para agilizar los trámites documentarios aduaneros del importador o exportador y entregar al operador logístico.</li> <li>• Nivel de manejo del internet y contar con laptops, computadoras, celulares Smart y tablets.</li> <li>• Nivel de acceso interactivo de folletos virtuales publicitarios.</li> </ul>
	Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas del personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado máximo de estudio promedio.</li> <li>• Experiencia y Habilidades Laborales.</li> <li>• Constante actualización en las capacitaciones del personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel educativo del personal que labora en el puerto.</li> <li>• Nivel del personal calificado y certificado en el manejo de los procesos portuarios.</li> <li>• Nivel de participación o actividades y asistencia en las capacitaciones.</li> </ul>

## ANEXO 03: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que este mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

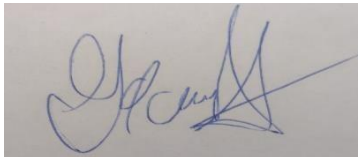
### **SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS**

Señor: DOCENTE JUAN JORGE PEÑA PERALES - USMP

Yo, ALVA AGUIRRE YASMIN PAOLA Alumna de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, de la Escuela Académica de Administración de Negocios Internacionales.

**Ante usted, con el debido respeto me presento y expongo, que estoy presentando una Tesis, titulada: “FACTORES QUE INFLUYEN EN LA COMPETITIVIDAD PORTUARIA EN LOS TERMINALES DE ALMACENAMIENTO UBICADOS EN EL PUERTO DEL CALLAO DURANTE EL PERÍODO 2020 – 2021 y** requiero validar mi instrumento de recopilación de datos mediante el juicio de expertos, por lo cual le solicito tenga a bien realizar la validación correspondiente, para proseguir con la recolección de datos para la investigación.

Alumna autor del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
Alva Aguirre, Yasmin Paola	

Por lo expuesto, le agradeceré se sirva atender la presente solicitud.

Documentación adjunta:

1. Matriz de consistencia (ANEXAR)
2. Matriz de operacionalización de variables (ANEXAR)
3. Formato de validación de juicio de expertos

Santa Anita, 30 de noviembre del 2021

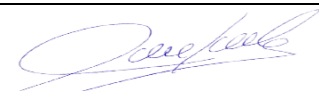
**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS  
TABLA N° 1**

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario en escala de Likert					
Autor del Instrumento:	Yasmin Paola Alva Aguirre					
Variable Independiente 1:	TRÁFICO DE MERCANCÍA DE CONTENEDORES					
Definición Conceptual:	El tráfico comercial es el traslado de mercancías y personas entre entidades con fines comerciales, se evidencia de manera local, con desplazamientos en un mismo país, o internacional, como el traslado de mercancías importadas o exportadas.					
Población:	Terminales Portuarios del Callao (DP World y APM Terminals)					
<b>Dimensión / Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
<b>D1</b> Normas de los servicios	Es necesario favorecer en el proceso logístico la libre circulación de mercancías, controlar las normas, los procedimientos de importación y exportación, las políticas comerciales no discriminatorias y disminuir los aranceles aduanales.	4	4	4	4	No se entiende de manera clara la pregunta, al usar tráfico en sentido negativo, se confunde con el nombre de la variable.
	Las normas de servicios son importantes en la gestión logística para evitar el tráfico de mercancía de contenedores en el puerto.	3	1	2	2	
	Como trabajador interno del puerto se cumplen	4	4	4	4	

	normas y/o políticas que ofrece la empresa.					
<b>D2</b> Tiempo de tramitación de los documentos aduaneros	Es importante el VB en la gestión logística de las importaciones.	4	4	4	4	
	Como trabajador del puerto, me siento satisfecho que el tiempo de espera en la tramitación de los documentos aduaneros han mejorado durante la pandemia.	3	3	3	3	Es redundante indicar como trabajador del puerto, se supone que el cuestionario está dirigido a ellos.
	Se respetan los turnos de espera para el trámite de documentos aduaneros tanto presencial y virtual.	4	4	4	4	
<b>D3</b> Control de seguridad de la mercancía	El incremento del volumen, velocidad y complejidad del comercio exterior ha afectado significativamente a las autoridades aduaneras.	2	2	2	2	Ítem muy general, de que manera se han visto afectados?
	Existe seguridad de la mercancía fuera y	4	4	4	4	

	dentro de las instalaciones de los almacenamientos portuarios.	4	4	4	4	
	Existe un máximo control en las instalaciones para las entradas y salidas de los contenedores al puerto.	4	4	4	4	

**Validado por:**

Apellidos y Nombres	Firma
Peña Perales, Juan Jorge	
Fecha: 2/12/2021	

**INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO**

**Validado por:**

<b>Tipo de validador:</b>	Interno (x) Externo ( ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	Mg. Juan Jorge Peña Perales
<b>Sexo:</b>	Hombre ( x ) Mujer ( )
<b>Profesión:</b>	Administrador
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> ( ) Maestro ( x ) Doctor ( )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( ) De 11 a 15 ( x ) De 16 a 20 ( ) De 21 a más ( )
Solamente para validadores externos	

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

<b>Organización dondelabora:</b>	Universidad San Martín de Porres
<b>Cargo actual:</b>	Docente
<b>Área de especialización</b>	Docente
<b>N° telefónico de contacto</b>	
<b>Correo electrónico de contacto</b>	jpenap@usmp.pe
<b>Medio de preferenciapara contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno.  Por teléfono ( )                      Por correo electrónico ( x )




---

Firma Validador Experto

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**  
**TABLA N° 2**


Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario en escala de Likert					
Autor del Instrumento:	Yasmin Paola Alva Aguirre					
Variable Independiente2:	ATENCIÓN A LOS USUARIOS					
Definición Conceptual:	Es la actitud para brindar ayuda, apoyo, asesoría e información con toda la atención posible.					
Población:	Terminales Portuarios del Callao (DP World y APM Terminals)					
<b>Dimensión / Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
<b>D1</b> Satisfacción por los servicios prestados	Tengo conocimiento sobre el tiempo estimado del servicio al usuario de manera presencial dentro de las instalaciones del puerto.	4	4	4	4	
	Existe solución rápida y eficiente en los reclamos y/o quejas en la atención al usuario.	4	4	4	4	
	Me siento satisfecho por el servicio prestado que ofrecen tanto presencial y virtual hacia los trabajadores y a los	4	4	4	4	



	usuarios.					
--	-----------	--	--	--	--	--

<b>D2</b> Satisfacción por los recursos tecnológicos	Creo que hay resultados óptimos en el sistema operativo aduanero en la disminución de los costos operativos por la reducción del uso del papel, la mejora de la gestión de proveedores y usuarios.	3	3	3	3	Ítem muy largo y difícil de entender
	Existe instrumentos ó herramientas que les permite afrontar los reclamos y/o quejas de los usuarios en general para asumir las responsabilidades ante las situaciones.	4	4	4	4	
	Puedo afirmar que se brinda asesoría mediante recursos tecnológicos en casa y en oficina ante cualquier eventualidad.	4	4	4	4	
<b>D3</b> Satisfacción por garantía y calidad	Existe la satisfacción de los proveedores y Usuarios sobre garantías y calidad en las zonas de servicios.	4	4	4	4	
	Es importante que se mejore aún la atención al usuario durante la pandemia en el puerto.	4	4	4	4	
	Resuelven con Facilidades las consultas, dudas, reclamos y/o quejas de los usuarios sea presencial por teléfono o virtual.	4	4	4	4	

**Validado por:**

Apellidos y Nombres	Firma
Peña Perales, Juan Jorge	
Fecha: 2/12/2021	

**INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO****Validado por:**

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Externo ( <input type="checkbox"/> ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	Mg. Juan Jorge Peña Perales
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Mujer ( <input type="checkbox"/> )
<b>Profesión:</b>	Administrador
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> ( <input type="checkbox"/> ) Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Doctor ( <input type="checkbox"/> )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( <input type="checkbox"/> ) De 11 a 15 ( <input checked="" type="checkbox"/> ) De 16 a 20 ( <input type="checkbox"/> ) De 21 a más ( <input type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

<b>Organización donde labora:</b>	Universidad San Martín de Porres
<b>Cargo actual:</b>	Docente
<b>Área de especialización</b>	Docente
<b>N° telefónico de contacto</b>	
<b>Correo electrónico de contacto</b>	jpenap@usmp.pe
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	<p>Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno.</p> <p>Por teléfono ( )                      Por correo electrónico ( x )</p>




---

Firma Validador Experto


**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**  
**TABLA N° 3**

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario en escala de Likert					
Autor del Instrumento	Yasmin Paola Alva Aguirre					
Variable3: Independiente	SISTEMAS DE PLATAFORMAS VIRTUALES					
Definición Conceptual:	Son ordenadores de software, como ocurre con los ordenadores físicos (hardware), ejecutan aplicaciones y un sistema operativo.					
Población:	Terminales Portuarios del Callao (DP World y APM Terminals)					
<b>Dimensión / Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
<b>D1</b> Eficiencia de plataformas digitales	Pienso que los trámites presenciales se han sustituido al máximo por presentación de documentos en línea.	4	4	4	4	
	La Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) es eficiente.	4	4	4	4	
	Las plataformas digitales del puerto se manejan con facilidad.	4	4	4	4	

<b>D2</b> Implementación de nuevas herramientas tecnológicas.	Creo que, ha surgido dificultades en el sistema aduanero en la implementación a inicios de la pandemia 2020.	4	4	4	4	
	El software de la aduana del Perú tiene libre acceso para los importadores, exportadores, agencias de aduana, agentes de carga, almacenes navieros, transportistas y público en general en acceder a cualquier servicio aduanero de manera gratuita e inmediata durante la pandemia.	4	4	4	4	No queda claro a quien beneficiaría.
	Creo que las herramientas tecnológicas incrementarían su eficiencia y reduciría sus costos.	3	3	3	3	

D3 Prestación de servicios digitales.	Existen políticas adecuadas para optimizar la logística administrativa en el Perú para las nuevas tecnologías de información y comunicación.	4	4	4	4	
	El importador o exportador pueden gestionar eficientemente sus trámites aduaneros y sus despachos desde la comodidad de sus oficinas u hogares utilizando un smartphone o un equipo de cómputo.	4	4	4	4	
	Los accesos interactivos de folletos publicitarios virtuales son importantes ahora en estos tiempos de pandemia.	4	4	4	4	

**Validado por:**

Apellidos y Nombres	Firma 
Peña Perales, Juan Jorge	
Fecha: 2/12/2021	

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

**Validado por:**

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Externo ( <input type="checkbox"/> ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	Mg. Juan Jorge Peña Perales
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Mujer ( <input type="checkbox"/> )
<b>Profesión:</b>	Administrador
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> ( <input type="checkbox"/> ) Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Doctor ( <input type="checkbox"/> )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( <input type="checkbox"/> ) De 11 a 15 ( <input checked="" type="checkbox"/> ) De 16 a 20 ( <input type="checkbox"/> ) De 21 a más ( <input type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.



---

Firma Validador Experto



<b>Organización donde labora:</b>	Universidad San Martín de Porres
<b>Cargo actual:</b>	Docente
<b>Área de especialización</b>	Docente
<b>N° telefónico de contacto</b>	
<b>Correo electrónico de contacto</b>	jpenap@usmp.pe
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno.  Por teléfono ( )                      Por correo electrónico ( x )




---

Firma Validador Experto


# FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

## TABLA N° 4

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario en escala de Likert					
Autor del Instrumento	Yasmin Paola Alva Aguirre					
Variable 4: Independiente	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL					
Definición Conceptual:	Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas del personal.					
Población:	Terminales Portuarios del Callao (DP World y APM Terminals)					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
<b>D1</b> Nivel académico del personal	La empresa ofrece mayores oportunidades tanto a mujeres y hombres condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana para un técnico y/o profesional.	4	4	4	4	No lo considero una información relevante al ser muy subjetivo
	Calificaría óptimo el nivel educativo superior del personal que labora en el puerto.	4	4	4	2	
	Como trabajador, estoy de acuerdo que se contraten personas con Doctorado ó Maestría ó Licenciatura ó Bachiller y/o Practicante.	4	4	4	4	

<b>D1</b> Experiencias y habilidades laborales.	La empresa valora y reconoce al personal operativo y/o administrativo del puerto por su experiencia, por sus habilidades laborales, por sus remuneraciones y por sus capacitaciones especializadas.	4	4	4	4	
	Para una mejor performance del trabajador es necesario como mas de 10 años de experiencia en el área.	4	4	4	4	
	Es importante que solo el personal masculino tenga el máximo cargo sea como gerente o jefe o coordinador en el manejo de la gestión logística operativa portuaria.	4	4	4	4	
<b>D3</b> Actualización y Capacitación del personal	Creo que las actualizaciones y capacitaciones constantes al personal deben ser a través de los canales digitales y ya no presenciales.	4	4	4	4	
	Se observa que asisten la mayoría del personal a las capacitaciones ofrecidas por la empresa.	4	4	4	4	
	Las capacitaciones del personal deben ser más dinámicos o creativas y menos aburridas o tediosas.	4	4	4	4	

**Validado por:**

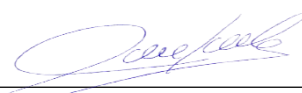
Apellidos y Nombres	Firma
Peña Perales, Juan Jorge	
Fecha: 2/12/2021	

**INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO****Validado por:**

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Externo ( <input type="checkbox"/> ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	Mg. Juan Jorge Peña Perales
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Mujer ( <input type="checkbox"/> )
<b>Profesión:</b>	Administrador
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> ( <input type="checkbox"/> ) Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Doctor ( <input type="checkbox"/> )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( <input type="checkbox"/> ) De 11 a 15 ( <input checked="" type="checkbox"/> ) De 16 a 20 ( <input type="checkbox"/> ) De 21 a más ( <input type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

<b>Organización donde labora:</b>	Universidad San Martín de Porres
<b>Cargo actual:</b>	Docente
<b>Área de especialización</b>	Docente
<b>Nº telefónico de contacto</b>	
<b>Correo electrónico de contacto</b>	jpenap@usmp.pe
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno.  Por teléfono ( <input type="checkbox"/> ) Por correo electrónico ( <input checked="" type="checkbox"/> )




# FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

## TABLA N° 5

Nombre Del Instrumento Motivo De Evaluación:	Cuestionario En Escala De Likert					
Autor Del Instrumento	Yasmin Paola Alva Aguirre					
Variable 5: Dependiente	COMPETITIVIDAD PORTUARIA					
Definición Conceptual:	Es la capacidad para competir que posee un puerto en una determinada área de influencia o hinterland, a nivel regional o mundial.					
Población:	Terminales Portuarios Del Callao (Dp World Y Apm Terminals)					
<b>Dimensión / Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
<b>D1 Logística Portuaria</b>	El puerto del Callao presenta debilidades en las conexiones logísticas en las zonas de acceso rápido con los operadores externos.	4	4	4	4	Calificarlo como mejor del mundo es irrelevante, mas bien cambiar por puerto de primera clase por ejemplo
	La competitividad portuaria permite que el puerto del callao sea el mejor del mundo.	3	3	3	3	
	Es importante la Mejora de Procesos en la Gestión logística Portuaria.	4	4	4	4	
	A los operadores del muelle norte y sur del Callao le reconocen sus reconocimientos sobre el grado de influencia que poseen sobre la satisfacción laboral	4	4	4	4	

<b>D2</b> Calidad de Servicio	de sus operaciones.					
	Diría que en el puerto del Callao cumple un rol de calidad en el servicio para el desarrollo del comercio y en general para la Competitividad del país.	4	4	4	4	
	Como trabajador portuario, los horarios laborables por la empresa si cumplen de acuerdo con la ley laboral.	4	4	4	4	
<b>D3</b> Plataformas Digitales	La transformación digital en el ámbito aduanero ha modernizado los procesos en el comercio internacional en la etapa de la pandemia	4	4	4	4	
	Pienso que los trámites documentarios aduaneros de todos los agentes involucrados como agentes de carga, agentes de aduana, almacenes terminales secundarios, entre otros, sean solicitados por los mismos terminales portuarios mediante plataformas digitales.	3	3	3	3	Mejorar sintaxis gramatical
	Es recomendable realizar mejor los trámites aduaneros de forma virtual en vez de presencial.	4	4	4	4	

**Validado por:**

Apellidos y Nombres	Firma	Fecha
Peña Perales, Juan Jorge		2/12/2021

**INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO****Validado por:**

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Externo ( ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	Mg. Juan Jorge Peña Perales
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Mujer ( )
<b>Profesión:</b>	Administrador
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> ( ) Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Doctor ( )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( ) De 11 a 15 ( <input checked="" type="checkbox"/> ) De 16 a 20 ( ) De 21 a más ( )
Solamente para validadores externos	

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

<b>Organización donde labora:</b>	Universidad San Martín de Porres
<b>Cargo actual:</b>	Docente
<b>Área de especialización</b>	Docente
<b>N° telefónico de contacto</b>	
<b>Correo electrónico de contacto</b>	jpenap@usmp.pe
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( ) Por correo electrónico ( <input checked="" type="checkbox"/> )




---

 Firma Validador Experto

## **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

### **SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS**

Señor: MG. JAVIER OYARSE CRUZ – DOCENTE DE ESAN

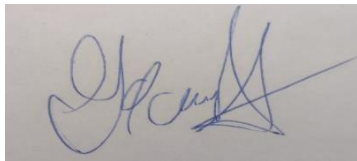
Yo, ALVA AGUIRRE YASMIN PAOLA Alumna de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, de la Escuela Académica de Administración de Negocios Internacionales.

**Ante usted, con el debido respeto me presento y expongo, que estoy presentando una Tesis, titulada:**

**“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA COMPETITIVIDAD PORTUARIA EN LOS TERMINALES DE ALMACENAMIENTO UBICADOS EN EL PUERTO DEL CALLAO**

**DURANTE EL PERÍODO 2020 – 2021** y requiero validar mi instrumento de recopilación de datos mediante el juicio de expertos, por lo cual le solicito tenga a bien realizar la validación correspondiente, para proseguir con la recolección de datos para la investigación.

Alumna autor del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
Alva Aguirre, Yasmin Paola	

Por lo expuesto, le agradeceré se sirva atender la presente solicitud. Documentación adjunta:

1. Matriz de consistencia (ANEXAR)
2. Matriz de operacionalización de variables (ANEXAR)
3. Formato de validación de juicio de expertos

Santa Anita, 30 de noviembre del 2021




# FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 1

Nombre del Instrumento motivo de evaluación	Cuestionario en escala de Likert					
Autor del Instrumento	Yasmin Paola Alva Aguirre					
Variable Independiente 1	TRÁFICO DE MERCANCÍA DE CONTENEDORES					
Definición Conceptual	El tráfico comercial es el traslado de mercancías y personas entre entidades con fines comerciales, se evidencia de manera local, con desplazamientos en un mismo país, o internacional, como el traslado de mercancías importadas o exportadas.					
Población	Terminales Portuarios del Callao (DP World y APM Terminals)					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Normas de los servicios	Es necesario favorecer en el proceso logístico la libre circulación de mercancías, controlar las normas, los procedimientos de importación y exportación, las políticas comerciales no discriminatorias y disminuir los aranceles aduanales.	4	4	4	4	Ninguna
	Las normas de servicios son importantes en la gestión logística para evitar el tráfico de mercancía de contenedores en el puerto.	4	4	4	4	Ninguna
	Como trabajador interno del puerto se cumplen con las normas y/o políticas que ofrece la empresa.	4	4	4	4	Ninguna

D2 Tiempo de tramitación de los documentos aduaneros	Es importante el VB en la gestión logística de las importaciones.	4	4	4	4	Ninguna
	Como trabajador del puerto, me siento satisfecho que el tiempo de espera en la tramitación de los documentos aduaneros han mejorado durante la pandemia.	4	4	4	4	Ninguna
	Se respetan los turnos de espera para el trámite de documentos aduaneros tanto presencial y virtual.	4	4	4	4	Ninguna
D3 Control de seguridad de la mercancía	El incremento del volumen, velocidad y complejidad del comercio exterior ha afectado significativamente a las autoridades aduaneras.	4	4	4	4	Ninguna
	Existe seguridad de la mercancía fuera y dentro de las instalaciones de los almacenamientos portuarios.	4	4	4	4	Ninguna
	Existe un máximo control en las instalaciones para las entradas y salidas de los contenedores al puerto.	4	4	4	4	Ninguna

**Validado por:**

Apellidos y Nombres	Firma
OYARSE CRUZ, JAVIER GUSTAVO	
Fecha: 01 de diciembre de 2021	

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( ) Externo ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Docente ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Apellidos y nombres:</b>	OYARSE CRUZ, JAVIER GUSTAVO
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Mujer ( )
<b>Profesión:</b>	Abogado
<b>Grado académico</b>	Licenciado ( ) Maestro ( ) Doctor ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( ) De 11 a 15 ( ) De 16 a 20 ( ) De 21 a más ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

<b>Organización donde labora:</b>	SUNAT - Administración Aduanera
<b>Cargo actual:</b>	Asesor Legal - SUNAT
<b>Área de especialización</b>	SUNAT - Administración Aduanera
<b>Nº telefónico de contacto</b>	995175887
<b>Correo electrónico de contacto</b>	joyarsec@usmp.pe
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno.  Por teléfono ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Por correo electrónico ( <input checked="" type="checkbox"/> )




Firma Validador Experto

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**  
**TABLA N° 2**

<b>Nombre del Instrumento motivo de evaluación</b>	Cuestionario en escala de Likert					
<b>Autor del Instrumento</b>	Yasmin Paola Alva Aguirre					
<b>Variable Independiente 2</b>	ATENCIÓN A LOS USUARIOS					
<b>Definición Conceptual</b>	Es la actitud para brindar ayuda, apoyo, asesoría e información con toda la atención posible.					
<b>Población</b>	Terminales Portuarios del Callao (DP World y APM Terminals)					
<b>Dimensión /Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
<b>D1 Satisfacción por los servicios prestados</b>	Tengo conocimiento sobre el tiempo estimado del servicio al usuario de manera presencial dentro de las instalaciones del puerto.	4	4	4	4	Ninguna
	Existe solución rápida y eficiente en los reclamos y/o quejas en la atención al usuario.	4	4	4	4	Ninguna
	Me siento satisfecho por el servicio prestado que ofrecen tanto presencial y virtual hacia los trabajadores y a los usuarios.	4	4	4	4	Ninguna
<b>D2 Satisfacción por los recursos tecnológicos</b>	Creo que hay resultados óptimos en el sistema operativo aduanero en la disminución de los costos operativos por la reducción del uso del papel, la mejora de la gestión de proveedores y usuarios.	4	4	4	4	Ninguna
	Existe instrumentos ó herramientas que les permite afrontar los reclamos y/o quejas de los usuarios en general para asumir las responsabilidades ante las situaciones.	4	4	4	4	Ninguna

	Puedo afirmar que se brinda asesoría mediante recursos tecnológicos en casa y en oficina ante cualquier eventualidad.	4	4	4	4	Ninguna
<b>D3</b> Satisfacción por garantía y calidad	Existe la satisfacción de los proveedores y usuarios sobre garantías y calidad en las zonas de servicios.	4	4	4	4	Ninguna
	Es importante que se mejore aún la atención al usuario durante la pandemia en el puerto.	4	4	4	4	Ninguna
	Resuelven con facilidades las consultas, dudas, reclamos y/o quejas de los usuarios sea presencial, por teléfono o virtual.	4	4	4	4	Ninguna

**Validado por:**

Apellidos y Nombres	Firma
OYARSE CRUZ, JAVIER GUSTAVO	
Fecha: 01 de diciembre de 2021	

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

**Validado por:**

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( ) Externo ( <input checked="" type="checkbox"/> ) [Docente X]
<b>Apellidos y nombres:</b>	OYARSE CRUZ, JAVIER GUSTAVO
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Mujer ( )
<b>Profesión:</b>	Abogado
<b>Grado académico:</b>	Licenciado( )    Maestro ( )    Doctor ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Años de experiencia laboral:</b>	De 5 a 10 ( )    De 11 a 15 ( )    De 16 a 20 ( )    De 21 a más ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el temade investigación delalumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

<b>Organización donde labora:</b>	SUNAT - Administración Aduanera
<b>Cargo actual:</b>	Asesor Legal - SUNAT
<b>Área de especialización:</b>	Gestión Aduanera y Negocios Internacionales
<b>N° telefónico de contacto:</b>	995175887
<b>Correo electrónico de contacto:</b>	joyarsec@usmp.pe
<b>Medio de preferencia para contactarlo:</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académicodelalumno. Por teléfono ( <input checked="" type="checkbox"/> )    Por correo electrónico ( <input checked="" type="checkbox"/> )



Firma Validador Experto

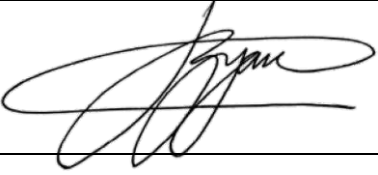
**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**  
**TABLA N° 3**

<b>Nombre del Instrumento motivo de evaluación</b>	Cuestionario en escala de Likert					
<b>Autor del Instrumento</b>	Yasmin Paola Alva Aguirre					
<b>Variable Independiente 3</b>	SISTEMAS DE PLATAFORMAS VIRTUALES					
<b>Definición Conceptual</b>	Son ordenadores de software, como ocurre con los ordenadores físicos (hardware), ejecutan aplicaciones y un sistema operativo.					
<b>Población</b>	Terminales Portuarios del Callao (DP World y APM Terminals)					
<b>Dimensión / Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
<b>D1</b> Eficiencia de plataformas digitales	Pienso que los trámites presenciales se han sustituido al máximo por presentación de documentos en línea.	4	4	4	4	Ninguna
	La Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) es eficiente.	4	4	4	4	Ninguna
	Las plataformas digitales del puerto se manejan con facilidad	4	4	4	4	Ninguna
<b>D2</b> Implementación de nuevas Herramientas tecnológicas	Creo que, ha surgido dificultades en el sistema aduanero en la implementación a inicios de la pandemia 2020.	4	4	4	4	Ninguna
	El software de la aduana del Perú tiene libre acceso para los importadores, exportadores, agencias de aduana, agentes de carga, almacenes navieros, transportistas y público en general en acceder a cualquier servicio aduanero de manera gratuita e inmediata durante la	4	4	4	4	Ninguna

	pandemia.					
	Creo que las herramientas tecnológicas incrementarían su eficiencia y reduciría sus costos.	4	4	4	4	Ninguna

<b>D3</b> Prestación deservicios digitales.	Existen políticas adecuadas Para optimizar la logística administrativa en el Perú para las nuevas tecnologías de información y comunicación.	4	4	4	4	Ninguna
	El importador o exportador pueden gestionar eficientemente sus trámites aduaneros y sus despachos desde la comodidad de sus oficinas u hogares utilizando un smartphone o un equipo de cómputo.	4	4	4	4	Ninguna
	Los accesos interactivos de folletos publicitarios virtuales son importantes ahora en estos tiempos de pandemia.	4	4	4	4	Ninguna

**Validado por:**

Apellidos y Nombres	Firma
OYARSE CRUZ, JAVIER GUSTAVO	
Fecha: 01 de Diciembre del 2021	



## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:


<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( ) Externo ( <input checked="" type="checkbox"/> ) [Docente X]
<b>Apellidos y nombres:</b>	OYARSE CRUZ, JAVIER GUSTAVO
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Mujer ( )
<b>Profesión:</b>	Abogado
<b>Grado académico</b>	Licenciado( )    Maestro ( )    Doctor ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( )    De 11 a 15 ( )    De 16 a 20 (   )    De 21 a más ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el temade investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.



Firma Validador Experto

<b>Organización donde labora:</b>	SUNAT - Administración Aduanera
<b>Cargo actual:</b>	Asesor Legal - SUNAT
<b>Área de especialización</b>	Gestión Aduanera y Negocios Internacionales
<b>Nº telefónico de contacto</b>	995175887
<b>Correo electrónico de contacto</b>	joyarsec@usmp.pe
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno.  Por teléfono ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Por correo electrónico ( <input checked="" type="checkbox"/> )



Firma Validador Experto

# FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

## TABLA N° 4

<b>Nombre del Instrumento motivo de evaluación:</b>	Cuestionario en escala de Likert					
<b>Autor del Instrumento</b>	Yasmin Paola Alva Aguirre					
<b>Variable Independiente 4</b>	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL					
<b>Definición Conceptual:</b>	Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas del personal.					
<b>Población:</b>	Terminales Portuarios del Callao (DP World y APM Terminals)					
<b>Dimensión / Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
<b>D1 Nivel Académico del personal</b>	La empresa ofrece mayores oportunidades tanto a mujeres y hombres condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana para un técnico y/o profesional.	4	4	4	4	Ninguna
	Calificaría óptimo el nivel educativo superior del personal que labora en el puerto.	4	4	4	4	Ninguna
	Como trabajador, estoy de acuerdo que se contraten personas con Doctorado ó Maestría ó Licenciatura ó Bachiller y/o Practicante.	4	4	4	4	Ninguna
<b>D1 Experiencias y habilidades laborales.</b>	La empresa valora y reconoce al personal operativo y/o administrativo del puerto por su experiencia, por sus habilidades laborales, por sus remuneraciones y por sus capacitaciones especializadas.	4	4	4	4	Ninguna

	Para una mejor performance del trabajador es necesario como mas de 10 años de experiencia en el área.	4	4	4	4	Ninguna
	Es importante que solo el personal masculino tenga el máximo cargo sea como gerente o jefe o coordinador en el manejo de la gestión logística operativa portuaria.	4	4	4	4	Ninguna
<b>D3 Actualización y Capacitación del personal</b>	Creo que las actualizaciones y capacitaciones constantes al personal deben ser a través de los canales digitales y ya no presenciales.	4	4	4	4	Ninguna
	Se observa que asisten la mayoría del personal a las capacitaciones ofrecidas por la empresa.	4	4	4	4	Ninguna
	Las capacitaciones del personal deben ser más dinámicos o creativas y menos aburridas o tediosas.	4	4	4	4	Ninguna

**Validado por:**

Apellidos y Nombres	Firma
OYARSE CRUZ, JAVIER GUSTAVO	
Fecha: 01 de diciembre de 2021	

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( ) Externo ( x ) [Docente X]
<b>Apellidos y nombres:</b>	OYARSE CRUZ, JAVIER GUSTAVO
<b>Sexo:</b>	Hombre (x) Mujer ( )
<b>Profesión:</b>	Abogado
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> ( ) Maestro ( ) Doctor ( x )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( ) De 11 a 15 ( ) De 16 a 20 ( ) De 21 a más (x)
Solamente para validadores externos	

<b>Organización donde labora:</b>	SUNAT - Administración Aduanera
<b>Cargo actual:</b>	Asesor Legal - SUNAT
<b>Área de especialización</b>	Gestión Aduanera y Negocios Internacionales
<b>Nº telefónico de contacto</b>	995175887
<b>Correo electrónico de contacto</b>	joyarsec@usmp.pe
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno.  Por teléfono (x) Por correo electrónico (x)

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el temade investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.



Firma Validador Experto


## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

### TABLA N° 5

<b>Nombre Del Instrumento Motivo De Evaluación:</b>	Cuestionario En Escala De Likert					
<b>Autor Del Instrumento</b>	Yasmin Paola Alva Aguirre					
<b>Variable 5: Variable Dependiente</b>	COMPETITIVIDAD PORTUARIA					
<b>Definición Conceptual:</b>	Es la capacidad para competir que posee un puerto en una determinada área de influencia o hinterland, a nivel regional o mundial.					
<b>Población:</b>	Terminales Portuarios Del Callao (DP World y APM Terminals)					
<b>Dimensión / Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
<b>D1 Logística Portuaria</b>	El puerto del Callao presenta debilidades en las conexiones logísticas en las zonas de acceso rápido con los operadores externos.	4	4	4	4	Ninguna
	La competitividad portuaria permite que el puerto del callao sea el mejor del mundo.	4	4	4	4	Ninguna
	Es importante la Mejora de procesos de la gestión porturia.	4	4	4	4	Ninguna
<b>D2 Calidad de Servicio</b>	A los operadores del muelle norte y sur del Callao le reconocen sus reconocimientos sobre el grado de influencia que poseen en el puerto sobre la satisfacción laboral de sus operaciones.	4	4	4	4	Ninguna
	Diría que en el puerto del Callao Cumple un rol de calidad en el servicio para el desarrollo del comercio y en general	4	4	4	4	Ninguna

	para la Competitividad del país.					
	Como trabajador portuario, los horarios laborables por la empresa si cumplen de acuerdo con la ley laboral.	4	4	4	4	Ninguna
<b>D3 Plataformas Digitales</b>	La transformación digital en el ámbito aduanero ha modernizado los procesos en el comercio internacional en la Etapa de la pandemia.	4	4	4	4	Ninguna
	Pienso que los trámites documentarios aduaneros de todos los agentes involucrados como agentes de carga, agentes de aduana, almacenes terminales secundarios, entre otros, sean solicitados por los mismos terminales portuarios Mediante plataformas digitales.	4	4	4	4	Ninguna
	Es recomendable realizar mejor los trámites aduaneros de forma virtual en vez de presencial.	4	4	4	4	Ninguna

**Validado por:**

Apellidos y Nombres	Firma
OYARSE CRUZ, JAVIER GUSTAVO	
Fecha: 01 de diciembre de 2021	

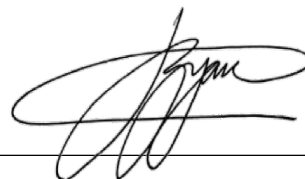
## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

**Validado por:**

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( ) Externo ( <input checked="" type="checkbox"/> ) [Docente <input checked="" type="checkbox"/> ]
<b>Apellidos y nombres:</b>	OYARSE CRUZ, JAVIER GUSTAVO
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Mujer ( )
<b>Profesión:</b>	Abogado
<b>Grado académico</b>	Licenciado( )      Maestro( )      Doctor ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( )      De 11 a 15 ( )      De 16 a 20 ( )      De 21 a más ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

<b>Organización donde labora:</b>	SUNAT - Administración Aduanera
<b>Cargo actual:</b>	Asesor Legal - SUNAT
<b>Área de especialización</b>	Gestión Aduanera y Negocios Internacionales
<b>Nº telefónico de contacto</b>	995175887
<b>Correo electrónico del contacto</b>	joyarsec@usmp.pe
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno.  Por teléfono ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Por correo electrónico ( <input checked="" type="checkbox"/> )



Firma Validador Experto

## Fotografías Reales:

### Instalaciones exteriores e interior del Puerto del Callao DPW



### FOTOGRAFÍAS REALES: INSTALACIONES INTERNAS DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN DPW



SR. William - JEFE: ÁREA DE ATENCIÓN AL  
CLIENTE EN DPW

