



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

**EFICIENCIA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS  
PROCURADORES DE LAS AGENCIAS MARÍTIMAS DEL  
CALLAO EN EL PERIODO 2019**

**PRESENTADA POR  
ANDREA MARGARET JAUREGUI PARIONA**

**ASESOR  
PILAR ZOILA RUIZ CHAVEZ**

**TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**LIMA – PERÚ  
2021**



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

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



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

**TESIS**

**EFICIENCIA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS PROCURADORES DE  
LAS AGENCIAS MARÍTIMAS DEL CALLAO EN EL PERIODO 2019**

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

**PRESENTADO POR:**

**ANDREA MARGARET JAUREGUI PARIONA**

**ASESOR:**

**MG. PILAR ZOILA RUIZ CHAVEZ**

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

A Dios porque siempre ha sido mi guía, mi compañero en cada paso que doy y quien me muestra el camino para conseguir mis metas.

A mi mamá Flor de María porque en ella veo una mujer emprendedora, decidida y muy exitosa.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi madre quien me brindó la oportunidad de poder estudiar una carrera universitaria y porque siempre creyó en mí.

A Fernando que con mucha paciencia pudo explicarme y orientarme en el tema de mi tesis por su experiencia en el rubro.

## INDICE

RESUMEN.....	11
ABSTRACT .....	12
INTRODUCCIÓN .....	13
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO.....	19
1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
1.2. BASES TEÓRICAS .....	27
1.2.1. Eficiencia.....	27
1.2.1.1. Definición.....	27
1.2.1.2. La importancia de la eficiencia .....	28
1.2.1.3. Técnicas y herramientas para medir la eficiencia.....	29
1.2.1.4. Dimensiones de la eficiencia.....	31
1.2.1.5. Definición.....	32
1.2.1.6. Calidad de servicio y satisfacción del cliente.....	33
1.2.1.7. Estrategias para mejorar la calidad del servicio .....	35
1.2.1.8. Medición de la calidad del servicio .....	37
1.2.2. Agencias marítimas .....	38
1.2.2.1. Generalidades de las Agencias Marítimas en el Perú. ....	38
1.2.2.2. Funciones de los procuradores marítimos en el Perú.....	39
1.2.2.3. Responsabilidad de las Agencias Marítimas en el Perú .....	40
1.2.2.4. Asociación Peruana de Agentes Marítimos en el Perú (APAM).....	42
1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	42
CAPITULO II: HIPOTESIS .....	46
2.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS .....	46
2.2. VARIABLES Y DEFINICIÓN OPERACIONAL.....	47
CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	51

3.1. DISEÑO METODOLÓGICO .....	51
3.2. DISEÑO MUESTRAL .....	52
3.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	56
3.4. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	61
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS .....</b>	<b>63</b>
<b>CAPITULO V: DISCUSIÓN .....</b>	<b>107</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>111</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>112</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>114</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>120</b>

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.....	48
TABLA 2. INFORMACIÓN SOBRE AGENCIAS MARÍTIMAS SELECCIONADAS COMO MUESTRA.....	54
TABLA 3. INTERPRETACIÓN DE LA MAGNITUD DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DE UN INSTRUMENTO.....	58
TABLA 4. ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD DEL ALFA DE CRONBACH DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE EFICIENCIA CON RELACIÓN A LA DIMENSIÓN OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO. ....	58
TABLA 5. ESTADÍSTICA DE TOTAL DE ELEMENTO DE LA VARIABLE EFICIENCIA CON RELACIÓN A LA DIMENSIÓN OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO.....	59
TABLA 6. ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD DEL ALFA DE CRONBACH DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO. ....	59
TABLA 7. ESTADÍSTICA DE TOTAL DE ELEMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO. ....	60
TABLA 8. INFORMACIÓN DE LOS EXPERTOS RELACIONADOS AL RUBRO.....	61
TABLA 9. ÍTEM 1. ¿EL PROCESO DE LA LIBRE PLATICA SE VE AFECTADO POR ALTAS TEMPORADAS DE AFLUENCIA DE BUQUES EN EL PUERTO DEL CALLAO?.....	64
TABLA 10. ÍTEM 2. ¿EL TIEMPO TRANSCURRIDO DESDE LA HORA DEL ARRIBO DE UN BUQUE HASTA EL OTORGAMIENTO DE LA LIBRE PLÁTICA, ES SIGNIFICATIVO Y GENERA DEMORAS OPERATIVAS? .....	64



TABLA 11. ÍTEM 3. ¿LAS DEMORAS EN LA RECEPCIÓN DE UN BUQUE SE VEN REFLEJADAS EN LOS INDICADORES INTERNOS (KPIs) PARA UN PROCURADOR?.....	65
TABLA 12. ÍTEM 4. LOS TIEMPOS OPERATIVOS COMÚNMENTE SE ENCUENTRAN DETALLADOS EN UN “VESSEL OPERATION REPORT” O “STATE OF FACT”, LOS CUALES SON REPORTADOS A LAS LÍNEAS NAVIERAS, ¿USTED ESPECIFICA LAS DEMORAS DEL PROCESO DE LIBRE PLÁTICA EN LOS DOCUMENTOS SEÑALADOS? .....	66
TABLA 13. ÍTEM 5. ¿LA LIBRE PLÁTICA ELECTRÓNICA SERÍA UNA SOLUCIÓN FRENTE A LAS DEMORAS PARA LA RECEPCIÓN Y POSTERIOR INICIO DE OPERACIONES DE UN BUQUE? .....	66
TABLA 14. ÍTEM 6. ¿LA AUTOMATIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA LA RECEPCIÓN Y DESPACHO DE UN BUQUE CONLLEVARÍA A LA OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO Y COSTO EN LAS OPERACIONES? .....	67
TABLA 15. ÍTEM 7. ¿DEBERÍA AUTOMATIZARSE LA EMISIÓN DE LA FICHA DE LIBRE PLÁTICA EN EL SISTEMA VUCE?.....	68
TABLA 16. ÍTEM 8. ¿SE SIENTE PREPARADO PARA RESOLVER PROBLEMAS PRESENTADOS EN LA OPERATIVIDAD FRENTE A LA POSIBILIDAD DE PERDER LA VENTANA DE ATRAQUE ASIGNADO POR EL PUERTO? .....	69
TABLA 17. ÍTEM 9. ¿LA PÉRDIDA DE LA VENTANA DE ATRAQUE ES UN ACTO SIGNIFICATIVO QUE INFLUYE EN LA CALIDAD DE SU SERVICIO? .....	69
TABLA 18. ÍTEM 10. ¿CONSIDERA USTED COMO PROCURADOR QUE DESARROLLA SUS FUNCIONES DE FORMA EFICIENTE CON LOS RECURSOS ASIGNADOS?.....	70
TABLA 19. ÍTEM 11. ¿CONSIDERA USTED QUE CUMPLE CON LAS NORMATIVAS ESTABLECIDAS POR LA AGENCIA MARÍTIMA DONDE LABORA? .....	70

TABLA 20. ÍTEM 12. ¿CONSIDERA QUE CUANDO CONOCE A LA PERFECCIÓN SUS FUNCIONES PUEDE OFRECER UN SERVICIO DE CALIDAD? .....	71
TABLA 21. ÍTEM 13. ¿HA DETERMINADO OBJETIVOS Y METAS QUE SUMEN A LA CALIDAD DE SUS FUNCIONES? .....	71
TABLA 22. ÍTEM 14. ¿LA AGENCIA MARÍTIMA DONDE LABORA EMPLEA INSTRUMENTOS PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO? .....	72
TABLA 23. ÍTEM 15. SI LA CALIDAD DE SU SERVICIO ES RECONOCIDA POR EL COMANDO DE LA NAVE Y/O EMPRESA NAVIERA, ¿PODRÍA ESTO INFLUIR EN LA CONTRATACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS?.....	72
TABLA 24. ÍTEM 16. ¿LAS DEMORAS EN LA OPERATIVIDAD GENERAN LIMITANTES PARA LA ACEPTACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS? .....	73
TABLA 25. ÍTEM 17. ¿LA LIBRE PLÁTICA ELECTRÓNICA AUMENTARÍA EL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO OFRECIDO POR LAS AGENCIAS MARÍTIMAS? .....	74
TABLA 26. ÍTEM 18. ¿EL PAÍS ESTÁ PREPARADO PARA AUTOMATIZAR LOS PROCESOS DE LA RECEPCIÓN Y DESPACHO DE UN BUQUE DE FORMA TOTAL?.....	74
TABLA 27. ÍTEM 19. ¿CONSIDERA QUE LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO POR LA AGENCIA MARÍTIMA DONDE TRABAJA HA MEJORADO DESDE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA VIRTUAL VUCE?.....	75
TABLA 28. ÍTEM 20. ¿EL CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PROMETIDOS Y PERCIBIDOS POR EL CLIENTE SE VE REFLEJADO EN LA ATENCIÓN DE NUEVOS BUQUES?.....	75
TABLA 29. ÍTEM 21. ¿CONSIDERA QUE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEBE SER EVALUADA CONSTANTEMENTE? .....	76

TABLA 30. ÍTEM 22. ¿LA EFICIENCIA EN EL PROCESO DEL OTORGAMIENTO DE LA LIBRE PLÁTICA TENDRÍA EFECTO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE? .....	77
TABLA 31. ÍTEM 23. ¿CONSIDERA IMPORTANTE LA OPINIÓN DE SU CLIENTE EN RELACIÓN AL SERVICIO BRINDADO? .....	77
TABLA 32. ÍTEM 24. ¿CONSIDERA QUE LA OPINIÓN DEL CLIENTE SATISFECHO INFLUYE EN FUTUROS SERVICIOS? .....	78
TABLA 33. ÍTEM 25. ¿LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO AL MOMENTO DE LA ATENCIÓN DE UN BUQUE GARANTIZA LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE?.....	78
TABLA 34. ÍTEM 26. ¿SI EL PROCESO DE RECEPCIÓN Y DESPACHO DE UN BUQUE FUESE ELECTRÓNICO, TENDRÍA COMO RESULTADO LA PRACTICIDAD Y RAPIDEZ EN EL PROCESO, CONTRIBUYENDO EN LA CONFIANZA Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE?.....	79
TABLA 35. INFORMACIÓN DE LOS PROCURADORES MARÍTIMOS A QUIENES SE LES APLICÓ LA GUÍA DE OBSERVACIÓN ESTRUCTURADA. ....	80
TABLA 36. RESUMEN DEL RESULTADO OBTENIDO A TRAVÉS DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN ESTRUCTURADA.....	80
TABLA 37. TARIFARIO POR SERVICIO DE LANCHA.....	85
TABLA 38. INFORMACIÓN DE BUQUE PORTACONTENEDOR.....	86
TABLA 39. SIMULACIÓN DE COSTOS POR EL USO O ALQUILER DE AMARRADERO EN APM TERMINALS. ....	86
TABLA 40. SIMULACIÓN DE COSTOS POR EL USO O ALQUILER DE AMARRADERO EN DP WORLD. ....	87
TABLA 41. PRUEBA DE NORMALIDAD DE DATOS DE LAS VARIABLES INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE. ....	101

<b>TABLA 42. GRADO DE CORRELACIÓN DE LA TÉCNICA ESTADÍSTICA “R DE SPEARMAN” .....</b>	<b>102</b>
<b>TABLA 43. CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LA OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO Y CALIDAD DE SERVICIO.....</b>	<b>103</b>

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: POBLACIÓN DE AGENCIAS MARÍTIMAS .....	52
FIGURA 2: VALE DE SERVICIO DE LANCHA.....	84
FIGURA 3: TARIFARIO APM TERMINALS CALLAO S.A.....	85
FIGURA 4: TARIFARIO DP WORLD CALLAO S.A.....	87
FIGURA 5: RELACIÓN DE DOCUMENTOS REQUERIDOS POR ENTIDAD COMPETENTE.....	90
FIGURA 6: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DEL OTORGAMIENTO DE LA LIBRE PLÁTICA ELECTRÓNICA.....	92
FIGURA 7: CALCULO DE PAGO REFERENCIAL POR CADA ENTIDAD COMPETENTE.....	94
FIGURA 8: PROCESO DE ARRIBO DE NAVES - VUCE.....	95
FIGURA 9: PROCESO DE ZARPE DE NAVES - VUCE.....	96
FIGURA 10: RANKING DEL MOVIMIENTO PORTUARIO DE LOS AÑOS 2017 – 2019.....	97
FIGURA 11: PROYECTO VUCE 2.0 .....	98

## RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación es determinar si existe relación entre la eficiencia y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un alcance descriptivo-correlacional y con un diseño no experimental. El tamaño de la población consta de 110 agencias marítimas con jurisdicción en la Aduana Marítima del Callao, el muestreo es de tipo probabilístico estratificado, puesto que, fueron seleccionados por estratos de la población, los más representativos para fines de la investigación. Los instrumentos utilizados fueron; los cuestionarios, dirigidos a 35 procuradores marítimos en representación de las agencias marítimas donde laboran, la guía de revisión de datos, para recabar y analizar información asociada a la dimensión de reducción de costos de la variable "Eficiencia", y la guía de observación estructurada, dirigido a 3 procuradores marítimos, elegidos por los criterios de inclusión y exclusión.

En los resultados obtenidos se encontró que el proceso documentario y control de las entidades competentes en el proceso de recepción y despacho de buques no son eficientes e influyen en el desarrollo de las funciones de un procurador marítimo, como tal, se concluye que si existe relación entre la eficiencia y la calidad de servicio de los procuradores marítimos de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.

**Palabras claves:** Eficiencia, calidad de servicio, procuradores, agencias marítimas.

## ABSTRACT

The main objective of this research is to determine if there is a relationship between the efficiency and the quality of service of the boarding agent of the Callao maritime agencies in the period 2019.

The study has a quantitative approach, of an applied type, with a descriptive-correlational scope and with a non-experimental design. The size of the population consists of 110 maritime agencies with jurisdiction in the Callao Maritime Customs, the sampling is of a stratified probabilistic type, because of they were selected by population strata, the most representative for research purposes. The instruments used were; the questionnaires, addressed to 35 boarding agents representing the maritime agencies where they work, the data review guide, to collect and analyze information associated with the cost reduction dimension of the "Efficiency" variable, and the structured observation guide , addressed to 3 boarding agents, chosen by the inclusion and exclusion criteria.

In the results obtained, it was found that the documentary process and control of the competent authorities in the process of arrival and departure of ships are not efficient and influences the development of the functions of a boarding agent, as such, it concludes that there is a relation between the efficiency and quality of service of the boarding agents of the Callao maritime agencies in the period 2019.

**Keywords:** Efficiency, quality of service, boarding agents, maritime agencies.

## INTRODUCCIÓN

El tráfico internacional de mercancías a nivel mundial ha aumentado significativamente las embarcaciones vía marítima, debido al flete más económico y mayor capacidad de envío de carga en comparación con otras vías de transporte internacional. Por ello, que muchos países desarrollados y en vías de desarrollo, han venido invirtiendo en digitalizar y automatizar sus procesos y operaciones, de tal manera que puedan ser menos engorrosos y puedan optimizar el tiempo, con el fin de tener una rápida circulación de mercancías y una conexión con las redes mundiales de la logística. (UNCTAD, 2018)

En América Latina y el Caribe, el proceso de la automatización es incipiente debido que esta transición involucra grandes inversiones y adaptabilidad a los cambios que van apareciendo en el proceso. Para algunos países les es más difícil empezar esta transformación y para otros el aspecto político les juega en contra, como es el caso de Perú, que a consecuencia del fenómeno del Niño y el caso de Lava Jato, la eficiencia no ha sido destacable como Colombia, que con su puerto de Cartagena, y este encontrándose cerca al canal de Panamá, cuenta con una alta rotación de buques; y con el fin de optimizar el tiempo en sus procesos, viene invirtiendo en productos digitales y en la actualidad se encuentra a la vanguardia con el proceso de automatización que inició desde hace 10 años atrás. (López, 2018).

El movimiento portuario del Perú en el 2019, fue de 2 313 907 contenedores totales (throughput), una cifra menor a la del año 2018 que fue de 2 340 657 contenedores. (CEPAL, 2020). Como se observa, el crecimiento de abastecimiento de contenedores del año 2019, que han sido embarcados o desembarcados,



muestra una variación negativa del -1.1% en comparación del año 2018. Es por ello, que la optimización del tiempo debe ser primordial en sus procesos de recepción y despacho de buques y en los demás eslabones de la cadena logística.

El primer proceso del transporte marítimo internacional, es la atención de los buques en los puertos, considerado un proceso cuello de botella. En el Callao se cuenta con DP World, muelle sur y APM Terminals, muelle norte y multiboyas, zona de atraque para buques tanqueros. La propuesta de la modernización de la infraestructura de los puertos, con el fin de ser automatizados y óptimos en sus operaciones, se encuentra canalizada, por ambos sectores, público y privado, pero hay otros factores y razones que limitan y generan retrasos en las operaciones portuarias.

Para la presente investigación se ha determinado como factor principal, el proceso de la Libre Plática, que es el acto administrativo que realiza Sanidad Marítima Internacional, con el fin de constatar y verificar el buen estado de salud de la tripulación y/o pasajeros que se encuentren en el barco inspeccionado, para permitir o denegar el inicio de las operaciones en puerto (APAM, 2020), y en el Perú, es un proceso que se viene realizando de manera presencial, generando retrasos en las operaciones, debido que no hay un lineamiento entre el Reglamento para la recepción y despacho de naves en los puertos de la República del Perú y los procedimientos por DIRESA CALLAO.

En el reglamento en referencia, se estipula que Sanidad Marítima Internacional, la cual se encuentra bajo la dirección de DIRESA CALLAO, verifica la información y documentación adjuntada en el sistema VUCE emitiendo opinión favorable al otorgamiento de la Libre Plática electrónica. (Ministerio de Transportes

y Comunicaciones, 2015). Pero en el procedimiento de DIRESA CALLAO indica que una vez recepcionados los documentos solicitados, proceden hacer la inspección sanitaria a bordo y contrastar la información remitida por el Capitán de la nave con el fin de que se ajuste a la verdad. (DIRESA, 2005).

En el lugar elegido para la presente investigación, las agencias marítimas del Callao, representantes de las empresas navieras o armadores de los buques en el Perú, a través de sus procuradores, manifestaron que presentan tiempos muertos en la recepción y despacho de las naves en los puertos de DP World, APM Terminals y bahía desde muchos años atrás, generando una pésima calidad de servicio frente a su representada y el comando de las naves atendidas.

El objetivo principal de la investigación consiste en determinar si existe relación entre la eficiencia y la calidad servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.

Por ello, para la investigación se propuso la libre plática electrónica, como proceso de mejora con el fin de contribuir con la eficiencia y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao.

Cabe señalar que la presente investigación será de utilidad porque busca contribuir con el Acuerdo de Facilitación del Comercio de la OMC, que entró en vigor el 22 de febrero del 2017, debido que, se identificó el elemento que está generando limitaciones en los procesos del comercio internacional de mercancías, con el fin de analizar posibles soluciones frente al problema. Según lo sostenido por la OCDE, cuando los países tienen procedimientos aduaneros y en fronteras, lentos, costosos o pocos fiables se tiene como resultado el aumento de los costos

para las empresas, impacto en los costos del comercio y países menos competitivos. (OECD and World Trade Organization, 2009)

Asimismo, la investigación pretende dar a conocer a las entidades competentes del rubro marítimo del Perú, tales como, DIRESA CALLAO, Autoridad Portuaria Nacional, MTC; que a consecuencia, de que no hay un lineamiento entre el reglamento y los procedimientos establecidos para la atención de los buques, se están presentando retrasos en las operaciones, ineficiencias en los procesos de los procuradores de las agencias marítimas y limitaciones para el crecimiento de la actividad portuaria del país.

El estudio también permitirá enseñar a las personas, que se encuentran en el rubro del comercio exterior, sobre los procesos poco conocidos o poco hablados del transporte marítimo internacional, que es el otorgamiento de la libre plática.

Los principales beneficiados serán las agencias marítimas del Callao, puesto que identificado uno de los problemas que está generando retrasos operativos en la recepción de los buques, se deberá determinar las posibles medidas a tomar para contar con un mejor desempeño y una mejor calidad de servicio por parte de las agencias; convirtiéndolas en empresas más competitivas teniendo efecto a nivel país.

Adicional, con los resultados del estudio se podrá tener un antecedente para lo que se viene aconteciendo y para futuras investigaciones del presente tema.

Por otro lado, la presente investigación fue viable, debido que, actualmente me encuentro laborando en una agencia marítima que cuenta con jurisdicción en la Marítima del Callao, teniendo la disponibilidad de poder recolectar información de

los procuradores marítimos del lugar donde trabajo y de otras agencias marítimas conocidas del rubro.

Del mismo modo, se señala que me encuentro laborando más de un año en la agencia marítima y he llegado a obtener los conocimientos y destrezas que se requieren para desempeñar efectivamente mis funciones, puesto que, son los temas que domino y visualizo constantemente en la práctica.

Con relación a las limitaciones de la investigación, se considera que no presenté limitaciones en los aspectos tecnológicos, financieros ni al acceso de la información que ponga en riesgo el desarrollo de la investigación.

La investigación cuenta con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un alcance descriptivo-correlacional y con un diseño no experimental. El tamaño de la población consta de 110 agencias marítimas con jurisdicción en la Aduana Marítima del Callao, el muestreo es de tipo probabilístico estratificado, puesto que, fueron seleccionados por estratos de la población, los más representativos para fines de la investigación. Los instrumentos utilizados fueron; los cuestionarios, dirigidos a 35 procuradores marítimos en representación de las agencias marítimas donde laboran, la guía de revisión de datos, para recabar y analizar información asociada a la dimensión de reducción de costos de la variable "Eficiencia", y la guía de observación estructurada, dirigido a 3 procuradores marítimos, elegidos por los criterios de inclusión y exclusión

La estructura de la tesis se conforma de la siguiente manera, en el capítulo I se aprecia el Marco Teórico, donde se encuentra desarrollado los antecedentes de la presente investigación, tanto los nacionales como los internacionales; las bases teóricas, que presentan de manera más específica y con fundamento teórico los

conceptos, importancia y medición de las variables, eficiencia y calidad de servicio, así como las generalidades y aspectos relevantes de las agencias marítimas. En este capítulo también se presenta la definición de términos básicos.

En el capítulo II, se aprecia las Hipótesis, generales y específicas, las variables y su definición operacional.

En el capítulo III, se presenta el diseño metodológico de la investigación, diseño muestral, las técnicas de recopilación de datos, las técnicas estadísticas para el procesamiento de la información y los aspectos teóricos.

En el capítulo IV, se aprecia los resultados obtenidos de la investigación a través de los instrumentos de las encuestas, guía de revisión de datos y la guía de observación estructurada.

En el capítulo V, se presenta la discusión de la comparación e interpretación entre los resultados obtenidos y las hipótesis establecidas en la investigación.

Finalmente, se aprecian las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## **CAPITULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes de la investigación**

#### **Antecedentes nacionales**

Muguruza, E. & Quispe, U. (2016) determinó que la gestión óptima y efectiva de la calidad de servicios, tiene como efecto el incremento del nivel competitivo y eficacia de los servicios portuarios - marítimos del Callao, habiéndose analizado la actual influencia que se viene ejerciendo regularmente en cuanto a la Gestión de Calidad de Servicio por parte de la Gerencia de la Autoridad Portuaria Nacional, que aún no llega a mejorar la capacidad de eficiencia y seguridad en los procesos de recepción y despacho de los contenedores de mercancías que ingresan al Puerto del Callao, y en torno a otros procedimientos relacionados con los diversos servicios que se brindan a las empresas usuarias durante las actividades de exportación e importación de mercancías.

Se corrobora mediante la aplicación del estudio descriptivo - correlacional a través de un análisis cuantitativo, en función de un cuestionario de encuesta aplicado sobre una muestra específica de 20 funcionarios gerenciales y administrativos de la Autoridad Portuaria Nacional (APN), y a miembros representantes de entre 5 empresas terminales y 5 empresas de servicio de transporte logístico; llegándose a la conclusión principal de que la falta de una gestión más exhaustiva y rigurosa al 100% por parte del Jefe Gerente de la APN, ha dificultado en mejorar los procesos de servicios en la terminal portuaria del Callao, y que ello directamente ha influido en una regular Competitividad de la Administración Marítima y Portuaria del Callao, durante el periodo 2015 - 2016, a pesar de que dicho centro portuario recibe constantemente un alto tráfico de mercancías y es considerado el único del comercio exterior del Pacífico.

Aliaga, J. & Ochoa, A. (2017) hizo un análisis del desempeño operativo de APM Terminals en el terminal norte del Puerto del Callao y la satisfacción de las agencias de aduanas circunscritas al Puerto del Callao de los periodos 2013-2015. La cual, busca demostrar que el desempeño operativo de APM Terminals en el terminal norte del puerto del Callao no es el adecuado y que esto se ve reflejado en el nivel de satisfacción de las agencias de aduanas como usuarios intermedios. La investigación fue no experimental transversal-causal con una muestra de 90 Agencias de Aduanas.

Los instrumentos utilizados fueron la secuencia estadística y la escala de actitud. Esta última analizó las variables de estudio, usando la escala tipo Likert, encontrándose que el desempeño operativo APM Terminals en el terminal norte del puerto del Callao influye en la satisfacción de las agencias de aduanas, circunscritas al puerto del Callao, cuando se ven afectadas las variables calidad y oportuna prestación del servicio, facturación y cobro, daños o pérdidas.

Fajardo, F. (2017) llevo a cabo un estudio que busca determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de los operadores logísticos en la empresa SCHARFF en los periodos 2010 - 2016.

Asimismo, el presente estudio tiene dos variables la primera variable independiente es calidad de servicio y la segunda variable está enfocada en la satisfacción del cliente. El tipo de investigación utilizada es correlacional-trasversal con un diseño no experimental con muestra a 194 clientes. Se utilizó la técnica de la encuesta a través del instrumento cuestionario para recolectar datos cualitativos y la técnica de registros a través del instrumento ficha o Nóminas de Notas para recolectar datos cuantitativos. Los resultados obtenidos de esta investigación

demuestran que la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente de los operadores logísticos en la empresa SCHARFF en los periodos 2010 – 2016.

Marro, D. (2019) llevó a cabo un estudio para determinar la relación de las Estrategias competitivas y calidad de servicio del área logística de la agencia de carga JS Perú Cargo S.A.C ubicada en Magdalena en el periodo 2018. El tipo de investigación fue aplicada de nivel descriptivo - correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó como población a 30 empresas importadoras y exportadoras clientes de JS Perú Cargo S.A.C. quienes realizan con mayor frecuencia sus operaciones logísticas y despachos de comercio exterior todos los meses y la muestra fue el 100% de la población.

La validez del instrumento se obtuvo mediante juicio de expertos y la confiabilidad con el coeficiente de Alfa de Cronbach. La recolección de datos se obtuvo a través de 2 cuestionarios con 36 ítems con escala de Likert para la medición de la variable estrategias competitivas y de sus respectivas dimensiones denominadas las estrategias genéricas de Porter, liderazgo en costos, diferenciación y segmentación, así como para la variable calidad de servicio enfocada al modelo americano Servqual. El análisis de los datos se hizo utilizando el programa estadístico SPSS versión 24 llegando a evidenciar el rechazo de la hipótesis nula, por lo tanto en la investigación se concluye que existe relación significativa entre estrategias competitivas y calidad de servicio del área logística de la agencia de carga JS Perú Cargo S.A.C. ubicada en Magdalena en el periodo 2018.



Polo, E. & Quevedo, C. (2019) llevó a cabo una investigación para elaborar una propuesta de mejora en la reducción de tiempos de liberación de mercancías en el proceso de ingreso de mercancías al país a cargo de la Intendencia de Aduana de Tacna, bajo la modalidad de despacho anticipado. La investigación realizada es de naturaleza descriptiva-correlacional-explicativa con un diseño no experimental con una muestra de 30 personas que consisten entre Agencias de Aduanas e Importadores. Se aplicó el instrumento de cuestionario.

Los resultados de la investigación fueron que se debe impulsar la modificatoria del artículo 167° del citado texto legal, referido a la agilización del levante. Asimismo, disponer de la implementación de la opción de consulta de “Tracking de la declaración aduanera” en el micro sitio “Tiempos de Importación” del portal de la SUNAT a efectos de visualizar el tracking de la carga en línea. Finalmente, difundir la obligatoriedad de los despachos anticipados a partir del 2020 ante la problemática sobre “Despacho Anticipado facultativo”.

### **Antecedentes Internacionales**

Arauz, J. (2019) presenta un esquema para la competitividad de las Pymes de Santo Domingo a través de la gestión logística, de costos y operativa de sus importaciones. Para ello, se realizó un estudio a las empresas y negocios de nivel Pymes en la ciudad de Santo Domingo que tienen relación con la importación y comercialización local de los productos importados, para de esta manera conocer cuál es la situación actual de estas empresas y proponer alternativas de optimización de recursos a fin de que sean competitivas en el mercado. Además,

que puedan realizar sus procesos de importación de forma directa, disminuyendo los intermediarios y mejorando la calidad de sus productos.

Por lo tanto, este trabajo tuvo un alcance exploratorio-descriptivo, con una modalidad de aplicación en campo y documental, con la aplicación de métodos de investigación deductivo, analítico y sintético, con la ayuda de las aplicaciones de instrumentos de investigación como la observación directa, análisis de documentos y entrevistas a empresarios del sector importador de la ciudad de Santo Domingo. Una vez realizado el levantamiento de información con la ayuda de los instrumentos de investigación descritos en la metodología general, se obtuvo como resultados que existen una gran cantidad de empresas bajo la denominación de pymes que están en el sector importador de diferentes productos de diversos sectores económicos del Ecuador, pero que varias de las mismas tienen problemas similares al momento de desarrollar sus actividades, como por ejemplo su carácter familiar y desarrollo de actividades empíricas, el acceso a financiamiento, burocracia, desconocimiento en el esquema de importación, entre otras. La propuesta de optimización de la logística operativa para las pymes es un manual, que contiene un esquema claro donde se explica paso a paso cómo realizar una importación de manera eficiente y poder tener productos más competitivos en el mercado local.

Rivera, S. (2019) examinó la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador, aplicando el cuestionario científico modelo SERVQUAL a fin de conocer las percepciones y expectativas de los clientes exportadores con respecto al servicio ofrecido por la empresa. La investigación se desarrolla de forma cuantitativa, aplicando el modelo SERVQUAL enfocado en el GAP 5, el cual corresponde a la diferencia entre la Percepción de la calidad en el servicio menos las expectativas del mismo, para ello se utilizó el método

descriptivo, cuantitativo y deductivo. Se consideró como instrumento la encuesta, la cual fue aplicada a una muestra de 180 clientes exportadores, para llegar a los resultados se utilizó el Software estadístico SPSS y la tabulación de las encuestas se realizó mediante el software Microsoft Office. Los resultados que arrojó la investigación, estuvieron muy marcados hacia la tendencia de que la percepción de la calidad del servicio ofertada por Greenandes Ecuador es inferior a las expectativas que tienen los clientes del mismo. Sus resultados más relevantes se dan en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta donde presentan brechas negativas muy altas, las cuales deben ser minimizadas y para llegar a eso se debe mejorar los procesos y dar responsabilidades a cada área que tiene contacto con el cliente, establecer estrategias de servicio enfocadas a los clientes exportadores.

Acosta, T. & De la fuente, B. (2019) llevaron a cabo una investigación sobre la trazabilidad y comunidades portuarias en México, diagnosticando la eficiencia, calidad y desempeño de las comunidades portuarias. La investigación busca mejorar la coordinación y optimizar aquellos procesos que son fundamentales en las operaciones de las comunidades portuarias, así como, implementar nuevas estrategias o modelos operativos que permitan conseguir la eficiencia portuaria. El tipo de investigación fue exploratoria que fue realizado por medio de cuestionarios aplicados a 50 actores principales de la comunidad portuaria del país, tales como Altamira, Manzanillo, Lázaro Cárdenas, Veracruz, entre otros). Los resultados de la investigación fueron que se debe continuar con una política de desarrollo portuario, fomentar la facilitación de las operaciones e incentivar a los contribuyentes. Asimismo, los actores portuarios deben asumir roles participativos y trabajar de forma conjunta en la homologación y la eficiencia de los procesos portuarios. Por

último, la trazabilidad es un elemento primordial ya que permite evidenciar áreas de mejora en cada uno de los procesos e identificar tiempos innecesarios en la operatividad de toda la cadena logística, desde el arribo de un buque hasta la movilidad de los productos desde el puerto hasta su destino final.

Carrión, A. (2017) realizó una investigación sobre el mejoramiento de procesos del servicio Courier en una empresa de servicios integrales de comercio exterior. La investigación se basó en dos métodos: el método descriptivo, un análisis de cómo está la situación actual de la empresa de servicios integrales de comercio exterior y el método exploratorio, que establece cómo se encuentra el cliente que precisa el servicio courier. Para poder plantear el mejoramiento en el servicio de courier realizó un análisis actual de la empresa referente a las líneas de servicios y procesos que intervienen directamente para ofertar. El análisis de la investigación se enfocó en la División de Operaciones de la empresa de servicios integrales en la sucursal de Quito, Ecuador; donde se revisó la metodología para diseño, diagramación con la mejora de procesos, tomando como base los Sistemas de Gestión de Calidad en gestión por procesos para poder realizar la caracterización, mapa de procesos y el modelamiento del proceso de Operaciones Aduaneras Courier. Asimismo, se realizó un diagnóstico del proceso de forma global, identificando las posibles falencias para ofertar el servicio de courier y así ejecutar un Análisis Valor Agregado basado en actividades. El resultado que se obtuvo fue la propuesta de implementación de un nuevo software que ayudará a ejecutar de manera eficiente actividades, conjuntamente con la creación de carpetas compartidas que eliminan notablemente el tiempo improductivo. El plan culmina con un breve análisis de costo beneficio que permite a la gerencia identificar las ganancias potenciales de una propuesta de mejoramiento del servicio

de courier, convertirlas en unidades monetarias y tomar una decisión sobre el curso de acción de los resultados.

Vaca, D. (2016) en su investigación busca determinar cómo debe ser una propuesta de mejoramiento de procesos para el departamento marítimo de comercio exterior para la empresa Transnippon S.A. en la ciudad de Quito. El tipo de investigación fue aplicada de nivel exploratoria-descriptiva que fue realizado por medio de las entrevistas a los gerentes y directivos de la empresa; adicionalmente, se analizará libros, documentos (virtuales y físicos), reportajes, revistas y estadísticas.

Por medio de esta propuesta se pretende repotenciar su participación en el mercado, aportando desarrollo no solo al área del comercio exterior, sino también al desarrollo del país con una nueva visión para hacer negocios y lograr acuerdos comerciales a largo plazo. Se obtuvo como resultados de la investigación que, en el caso de la ciudad de Quito existe un solo responsable de la gestión de soporte a las importaciones y exportaciones, mientras que en la ciudad de Guayaquil la gestión es realizada por dos responsables de cada proceso; es por eso que se establecerá un nuevo modelo de procesos y se propondrá una nueva estructura orgánica en el departamento marítimo de comercio exterior de la empresa Transnippon S.A., lo cual generará un enfoque proactivo para la organización, con un personal innovador y donde las nuevas directrices se acoplen a las demandas del mercado nacional e internacional, optimizando tiempos y recursos.

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Eficiencia**

#### **1.2.1.1. Definición**

Se emplea el término eficiencia en todo momento en el ámbito laboral, buscando comparar dos elementos, cosas o personas, pero muchas veces no se tiene el concepto de manera clara y puede generar confusión a la hora de la toma de decisiones en una empresa. El término eficiencia es “el mejor uso posible de los recursos disponibles, de manera que no se produzca un derroche de los mismos.” (Díez, 2007, p. 22).

En ese sentido, se entiende que la eficiencia es alcanzar las metas propuestas en una empresa con la menor cantidad de recursos, es decir, con la mínima inversión.

Desde una perspectiva más amplia en el modelo clásico de la administración, se tiene la teoría de la administración científica de Frederick Taylor, donde se enfocó en el estudio de cada tarea y buscar la mejor manera de realizarla con el fin de mejorar la eficiencia en la producción. Frederick Taylor se propuso estudiar las tareas porque apreciaba las ineficiencias en los trabajadores, el primer estudio lo realizó en la empresa donde laboraba, donde calculó que la producción por trabajador era solo la tercera parte de lo que podía llegar hacer y esto se debía a que las tareas eran realizadas de manera empíricas, sin un estudio previo, y las habilidades de los trabajadores no eran acordes a las funciones que realizaban.

Como resultado de su estudio define cuatro principios de la administración científica; el estudio científico de cada elemento del trabajo, selección científica y entrenamiento obrero, cooperación entre administración y trabajadores, división del

trabajo y la responsabilidad entre administración y obreros, que el solo hecho de seguir cada principio se tiene como resultado la eficiencia en cada tarea beneficiando tanto a los gerentes como a los obreros. (Robbins y Coulter, 2014)

Como se observa en la teoría de la administración científica de Frederick Taylor, conseguir la eficiencia en el ámbito laboral requiere del estudio de cada tarea realizada en una empresa y en ese estudio se determina qué elementos o herramientas no están contribuyendo con la ejecución de la actividad, de tal manera que mejorándolo o retirándolo se logra la eficiencia en los procesos.

De igual forma, la productividad es un término que muchos autores lo asocian con la eficiencia. Mientras más produce un obrero o cuando más producción genere una maquinaria se determina que es más eficiente. Asimismo, se dice que una actividad es eficiente cuando ya no es posible aumentar la producción y/o resultados sin afectar la ejecución de otras actividades, es decir, se llega a un punto óptimo. (Ricossa, 1990)

Es por ello, que toda empresa busca la eficiencia en sus procesos y por consiguiente en sus resultados.

#### **1.2.1.2. La importancia de la eficiencia**

La eficiencia es un indicador importante para las empresas puesto que muestra que todos los objetivos propuestos han sido alcanzados y se puede observar que beneficia a cada proceso, tarea y de manera conjunta a toda la organización. Cabe señalar que Frederick Taylor dedicó más de dos décadas de estudio para poder establecer los cuatro principios de la administración científica,

con los cuales sostiene que se alcanza la eficiencia en la producción y/o resultados.  
(Robbins y Coulter, 2014)

De una manera más precisa, se comentará sobre los cuatro principios de la administración científica. El primer principio es el estudio científico de cada elemento del trabajo, donde se realiza un análisis de cada tarea y se establece procedimientos que permitan el correcto entendimiento y lineamiento de las funciones, no permitiendo realizar ninguna actividad de manera empírica. El segundo principio es la selección científica y entrenamiento obrero, este principio busca asignar las tareas acorde a las habilidades y aptitudes de cada trabajador permitiendo capacitarlos en funciones determinadas. El tercer principio es la cooperación entre administración y trabajadores, es el principio de control donde las gerencias verifican que las tareas se están ejecutando acorde a lo establecido en los procedimientos en el primer principio. El cuarto principio es la división del trabajo y responsabilidad entre administración y obreros, busca asignar tareas y responsabilidades de manera equitativa, permitiendo la ejecución fluida del trabajo.  
(Robbins y Coulter, 2014)

Se puede entender de los principios de la administración científica que, con un estudio previo, capacitación y control constante de los trabajadores, maquinarias y procesos de todas las áreas de una empresa permite alcanzar la eficiencia en la producción y/o resultados, de tal manera que no se despilfarren los recursos.

### **1.2.1.3. Técnicas y herramientas para medir la eficiencia**

Existen diversas técnicas y herramientas para medir la eficiencia en el ámbito laboral, de forma cuantitativa o cualitativa. Díez (2007) señaló lo sostenido por Debreu que “la eficiencia se mide cómo la unidad menos la máxima reducción



equiproportional de los inputs para un determinado nivel de outputs” (p. 22), a través del coeficiente de utilización de recursos, es decir busca utilizar insumos que no sean muy costos, de tal manera que el resultado (outputs) sea eficiente debido a la optimización del recurso financiero.

De igual forma, Díez (2007) siguiendo el criterio de Pareto – Koopmans sostuvo que: “Una situación es eficiente, si y solo si no es posible mejorar algunos de sus outputs o inputs sin empeorar algunos de los otros outputs o inputs.” (p. 22)

Como se sostiene, la medición de la eficiencia está en función a la maximización de los recursos, llegando a un punto óptimo de utilización de los mismos sin afectar a otros. En tal sentido, maximizar los recursos permite obtener el mejor rendimiento y beneficiarse de los mismos evitando los desechos y/o desperdicios.

Por otro lado, se tiene las encuestas como herramienta de evaluación de la eficiencia del desempeño laboral de los trabajadores en una organización. Es muy común utilizar cuestionarios que mediante preguntas estructurados permiten medir la eficiencia de un trabajador. De esa manera, es posible evaluar su desempeño y enfatizar en puntos críticos acorde a los resultados obtenidos. (Lusthaus, 2002)

Asimismo, otra forma que evaluar la eficiencia es a través de la comparación de los resultados, por ejemplo cuando una empresa “A” es comparada con otras empresas del mismo rubro y los resultados de la empresa “A” son elevados en relación con los recursos gastados, se puede decir que la empresa “A” es más eficiente. (Lusthaus, 2002)

#### **1.2.1.4. Dimensiones de la eficiencia**

Actualmente, la eficiencia está dividida en tres dimensiones importantes: el costo, el tiempo y los procesos.

La dimensión de costos es un enfoque muy relevante para las empresas, debido que toda empresa busca reducir costos y aumentar la productividad con el fin de generar mayores ingresos. Por ello, existen tres formas para cumplir con las metas relacionadas al recurso financiero de manera eficiente. El primer accionar es reducir los niveles de inventario terminados y en proceso, está claramente comprobado que cuando se tiene un nivel muy alto de inventario, este genera sobre costos puesto que está ocupando espacio en el almacén, generando costos muertos como alquiler y mantenimiento. El segundo accionar es aumentar la facturación cobrada, consiste en lograr conseguir una sinergia entre las áreas de producción, ventas y cobranzas, teniendo en cuenta que una si un producto no se vende no es eficiente, que si una venta no se cobra no es eficiente y si el sistema de cobranza es lento no es eficiente. El tercer accionar es reducir gastos operativos, es un punto que se debe actuar con cautela porque si bien el objetivo de una empresa es reducir costos, esto no debe dificultar el correcto funcionamiento de la misma. (Rodríguez, 1993 y Lusthaus, 2002)

Con relación a la dimensión del tiempo, es necesario una evaluación partiendo de la planificación de los procesos de una empresa, para optimizar el recurso tiempo es necesario conocer las funciones que se deben desarrollar, tener planes de contingencia frente a cualquier imprevisto, evitar los elementos distractores, entre otros que impidan la optimización del tiempo. Cabe señalar que si el recurso en

referencia es ineficiente también genera incremento de costos innecesarios. (Rodríguez, 1993 y Lusthaus, 2002)

Finalmente, en la dimensión de los procesos la tecnología juega un papel muy importante en el camino por conseguir la eficiencia, gracias a ella es posible obtener mayores volúmenes de producción y optimizar el tiempo invertido en un determinado proceso. Sin embargo, el continuo control y mantenimiento es primordial para el correcto funcionamiento de los procesos. (Rodríguez, 1993 y Lusthaus, 2002)

## **Calidad de servicio**

### **1.2.1.5. Definición**

Crosby sostiene que *“la calidad es entendida como la conformidad a unas especificaciones y estándares.”* (Como se citó en Setó, 2004). Como lo señala, la calidad no solo es cumplir con los estándares de un producto o servicio, sino que busca cumplir con una serie de requisitos específicos que están alineados a las perspectivas de cada comprador o usuario.

La calidad, desde mucho tiempo atrás, ha estado enfocado en los productos porque la mayoría de empresarios desarrollaban o querían desarrollar su idea de negocio en el sector industrial. El sector servicio, poco a poco fue tomando protagonismo, llegando a convertirse en uno de los principales sectores que promueven la economía. Por ello, las empresas consideran que la calidad del servicio es un elemento clave para que logren ser competitivas en el mercado y puedan fidelizar a sus clientes.

De igual modo, Setó. (2004) sostiene que:

Los productos y servicios ofrecidos por la empresa debe poseer aquellas características que los clientes requieran y valoren, es decir deben cumplir sus expectativas y si es posible, incluso, superarlas. De modo que, la opinión del cliente se convierte en una información sumamente relevante para la empresa. No basta que la empresa esté convencida de que ofrece un servicio de calidad, sino que debe ser el propio cliente el que realmente lo perciba así... (P. 15)

Dicho en otras palabras, la calidad del servicio no se puede mostrar de forma física como un producto tangible, sino que se ve reflejado con la valoración que el cliente pueda otorgar después de recibir el servicio. De ese modo, la empresa consigue que los clientes permanezcan fieles a ella.

#### **1.2.1.6. Calidad de servicio y satisfacción del cliente.**

Se puede observar en la teoría matemática de la administración, representada por Herbert Simon, Von Neumann y Oskar Mongesntem, basada en la teoría de juegos, que la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, son elementos interconectados y la teoría en referencia es aplicada en todo el proceso de la cadena logística. Tomando como ejemplo, el momento en que una empresa realiza la selección de proveedores, tiene en cuenta criterios ya establecidos que considera cumplen con los estándares que satisfacen sus necesidades, tales como cantidad, calidad y precio, y a través del producto o servicio final brindado, con un previo análisis de los criterios y/o especificaciones de sus clientes, consigue la satisfacción de los mismos. Es por eso, que la teoría de juegos es aplicada en todos los ámbitos. (Calderon y Castaño, 2005)

Según Kotler y Keller (2006), señalan que *“el termino satisfacción se refiere a las sensaciones de placer o decepción que tiene una persona al comparar el desempeño (o resultado) percibido de un producto con sus expectativas”* (p.21).

Como se sostiene, la satisfacción de un cliente es el resultado de percibir buenas atenciones, cumpliendo con lo acordado, entre otros aspectos favorables que ofrezca el prestador de servicios y contribuyan a que el cliente se sienta satisfecho.

Asimismo, es importante conocer el nivel de satisfacción del cliente, como las quejas, los reclamos, las sugerencias y/o valoración del servicio recibido; que sirva como una fuente de retroalimentación para la empresa y pueda mejorar en los aspectos que se requiera. El primer método para medir el nivel de satisfacción del cliente es el Método de Prospección indirecta, donde el cliente toma la iniciativa de expresar sus opiniones con respecto al servicio recibido, ante un área de reclamos o sugerencias de la empresa, de forma indirecta se está recabando información. El segundo método es el de Prospección directa, donde la empresa recolecta la información del cliente a través de pequeños test o cuestionarios después de prestado el servicio. Este tipo de cuestionarios deben ser fáciles de entender, con preguntas precisas y medidas en una escala de tipo Likert. (Asociación Española para la Calidad, 2003)

Como se observa, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente son factores que se encuentran relacionados y que repercuten uno del otro. Es por eso, que se debe enfatizar en estos dos factores para que una empresa se mantenga vigente y sea competitiva en el mercado. Actualmente, es más complicado convencer al cliente que el servicio que va a recibir es tal cual lo solicitó. Los clientes no se sienten motivados por simples promesas o palabras dichas por el servidor, lo

que ellos buscan es que la satisfacción sea garantizada. Por ello, las empresas deberían asegurar que el servicio ofrecido va a satisfacer las necesidades del cliente y que cualquier incumplimiento del mismo va ser penalizado, sancionado u ofrecer algún tipo de beneficio al cliente por la falta. De tal manera, el cumplimiento de los estándares de la calidad del servicio por satisfacción garantizada tendrá efecto en la reputación de la empresa. (Keith, 1991)

Es muy común observar la satisfacción garantizada en los servicios de delivery, las devoluciones o cambios en las compras, las garantías de venta de electrodomésticos o cualquier tipo de producto, entre otros que tengan la finalidad de demostrar al cliente que se cumple con las especificaciones o parámetros establecidos.

#### **1.2.1.7. Estrategias para mejorar la calidad del servicio**

En la teoría matemática de la administración, representada por Herbert Simon, Von Neumann y Oskar Mongesntem, basada en la probabilidad y análisis estadísticos, se puede encontrar diversas estrategias que tienen la finalidad de mejorar la calidad de un producto o servicio, debido a la gran cantidad de información obtenida a través del control estadístico de calidad y la calidad total. Mientras que el control estadístico, se recopila información de los errores o fallas en la producción, con la calidad total se tiene un mayor alcance de todas las áreas de una organización. Con toda la información recopilada, es posible realizar un estudio más completo y preciso a fin de poder realizar la toma de decisiones con relación a la mejora de la calidad de un servicio. (Jiménez, 2000)

La toma de decisiones es un proceso primordial que tiene que realizarse con un previo estudio de la situación que permita que la calidad de un servicio sea la adecuada y/o supere los estándares de los clientes, siendo este un control permanente.

Asimismo, se debe tener en cuenta que es importante identificar qué elementos están contribuyendo en la calidad del servicio. Por lo cual, los trabajadores de una empresa prestadora de servicios debe conocer a detalle todos los procesos de las operaciones, esto puede ser presentado por Diagramas de Proceso de Prestación del Servicio (DPPS), con el fin de que todo el personal conozca a la perfección cada eslabón del proceso. Con el mismo diagrama, se podrá determinar el tiempo estimado de la prestación de los servicios, y de esa manera, se identificará los elementos o responsables que intervienen en la calidad de cada proceso. Una vez identificados, se podrá mejorar la calidad y evitar la no calidad en los servicios (Grande, 2014)

Determinar y analizar los elementos que influyen en el proceso de calidad de los servicios es sumamente importante, este estudio debe ser realizado de manera interna y externa, puesto que, todos los elementos influyen en la calidad. De forma interna, también conocido como calidad funcional, que consiste en la influencia de la calidad del diseño, la producción, la entrega y las relaciones en una empresa. De forma externa, calidad técnica o de salida, hace referencia a la calidad percibida, tanto por el servidor y por el usuario, tales como, la rapidez de la entrega, la efectividad y el cumplimiento, etc., estos influyen en la calidad de todo el proceso y en las partes involucradas, teniendo en cuenta que el cliente es parte del proceso. (Grönroos, 1994)

Como se ha señalado líneas arriba, existen diversas estrategias para la mejora de la calidad de los servicios. Todas influyen porque la calidad debe estar presente en todos los procesos y percibida por todos los individuos de la cadena logística.

#### **1.2.1.8. Medición de la calidad del servicio**

Se debe tener en cuenta que la calidad del servicio en su mayoría de veces, por no señalar la totalidad, es medida por el cliente. Esta medición está relacionada a la satisfacción que el usuario pueda sentir, después de recibir el servicio, porque se busca mejorar y no incurrir en gastos por fallas hacia el cliente.

La forma de medición debe ser establecida por la alta gerencia de una empresa, teniendo como resultado el control y la mejora de la calidad del servicio. Existen dos tipos de medición. La medición cualitativa continua, que consiste en realizar encuestas a los clientes a fin de recabar información útil para ser analizada posteriormente, por la directiva de la empresa. La investigación cuantitativa periódica, en este tipo de medición se evalúan en que magnitud las formas del servicio influyen en la satisfacción del cliente. Tras los análisis de ambos resultados, la alta gerencia de la empresa puede identificar y establecer parámetros de mejora y transmitirlos a todo el personal, con la finalidad que se sigan los lineamientos y no se incurran en costos por la mala calidad. (Pérez, 1994)

Por otro lado, se cuenta con la escala Servqual y la escala Servpref, que son dos de las escalas que atribuyen la medición de la calidad del servicio. La escala Servqual, que es una escala múltiple donde se busca calcular los resultados obtenidos de las percepciones y expectativas de los clientes, mediante encuestas.



Estas deben agrupar 5 aspectos principales: fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Asimismo, deben ser presentados con respuestas de tipo escalas Likert (7 puntuaciones – 1: Totalmente en desacuerdo; 2: Totalmente de acuerdo). Con respecto a la escala Servpref, es una medición basada en resultados, que contradice a la escala Servqual con su estudio de las percepciones y expectativas porque señala que aquellas no son adecuadas para un análisis. Es por eso, que este tipo de medición señala que la calidad del servicio debe ser realizada en base a percepciones o resultados. Se sigue la misma estructura de encuestas de Serqual, removiendo las preguntas relacionadas a la expectativa del servicio. (Setó, 2004)

Por consiguiente, la calidad del servicio es un factor que debe ser analizado constantemente por las gerencias, estableciendo principios y parámetros que se deben seguir; estos deben ser explicados a todos los trabajadores de la empresa, de forma precisa y clara, con el fin de no cometer errores y puedan repercutir en la satisfacción del cliente.

## **1.2.2. Agencias marítimas**

### **1.2.2.1. Generalidades de las Agencias Marítimas en el Perú.**

La agencia marítima es el representante jurídico que es nominado por el armador o empresa naviera del buque, con la finalidad de que realice operaciones administrativas, aduaneras y portuarias ante las autoridades competentes del sector marítimo-portuario en el país. Las operaciones que realizan son: el pago de servicios portuarios, recepción y despacho del buque, entre otras que serán

explicadas a continuación. Asimismo, deben contar con amplio conocimiento sobre el Código Marítimo Internacional de Mercancías Peligrosas (IMDG Code), para poder informar y realizar el adecuado tratamiento de este tipo de carga, entre otros conocimientos relacionados al rubro (Zarate, 2019)

Del mismo modo, el procurador marítimo es la persona que representa a la agencia marítima para realizar las operaciones a bordo, requerimientos de la nave y/o armador ante las autoridades competentes, quién debe estar debidamente acreditado y autorizado por la Autoridad Marítima Nacional, el cual consta de un carné con una vigencia de dos años. (DICAPI, 2014)

A nivel nacional, hasta el año 2019, se cuenta con 175 agencias marítimas vigentes. Con jurisdicción a nivel Marítima del Callao, existe 42 agencias marítimas vigentes. (SUNAT, 2019)

#### **1.2.2.2. Funciones de los procuradores marítimos en el Perú.**

Las agencias marítimas al ser designadas como representantes de los armadores o empresas navieras de los buques en el país, realizan múltiples funciones de acuerdo al tipo de buque, funcionalidad y requerimientos.

Los procuradores en representación de las agencias marítimas realizan diversas funciones; en el aspecto administrativo, a través del Sistema de Despacho Aduanero (SDA - SUNAT) se da como inicio al proceso de recepción y despacho de naves con la numeración de los manifiestos de ingreso y salida, incorporación, rectificación y/o anulación de documentos de transporte (BL) cuando corresponda, el registro de la fecha de llegada, término de la descarga y término del embarque de la nave, transmisión de las reservas de la carga (RCA), entre otros. A través de

la VUCE, se anuncia la escala con 72 horas de anticipación de la fecha estimada del arribo de la nave (ETA), generándose un número DUE, que permitirá realizar el pago por recepción de la nave, el cargado de los documentos requeridos por Sanidad Marítima Internacional, Autoridad Marítima Nacional, Autoridad Migratoria y demás entes competentes. En el aspecto operativo, se encargan de las coordinaciones y pagos de los servicios portuarios, relacionados a la recepción y despacho de las naves, coordinación del práctico, informar a migraciones si existe cambio de tripulación, reportar ante Sanidad Marítima Internacional (DIRESA – Callao) si existe algún tripulante enfermo o con síntomas, contratar y coordinar servicios de avituallamiento, este consiste en abastecer al buque de productos comestibles o no comestibles, servicios de abarloadamiento, consiste en traspasar carga entre buques amarrados en bahía, servicios de reparación del buque o cualquier otro servicio que se solicite. (APAM, 2019; APN, 2010)

### **1.2.2.3. Responsabilidad de las Agencias Marítimas en el Perú**

Las responsabilidades que deben cumplir las agencias marítimas del Perú ante la Autoridad Marítima Nacional, en el aspecto documentario, se requiere que presenten los siguientes documentos: el formato PBIP, lista de tripulantes, documentación detallada de mercancía peligrosa de descarga, tránsito y embarque, lista de pasajeros si hubiera, entre otros que son necesarios para el anuncio de la recepción de la nave. Este anuncio debe ser realizado con 72 horas antes del arribo de la nave, de forma electrónica a través de la VUCE y de forma física ante la capitanía de puerto. Además, las agencias de marítimas tienen que informar al comando de la nave y/o empresas navieras, sobre las normativas

nacionales de navegación, seguridad, preservación del medio acuático, y demás relacionadas. (DICAPI, 2014)

Asimismo, la Autoridad Portuaria Nacional requiere una serie de documentos presentados de forma electrónica, a través de la VUCE, para la recepción de las naves, tales como, un informe sobre el despacho del último puerto de salida, una declaración general, declaración de carga, manifiesto de mercancías peligrosas y lista de pasajeros si hubiera, lista de tripulación, declaración de efectos de la tripulación, declaración marítima de sanidad, lista de vacunas, lista de narcóticos, listado de los últimos 10 puertos de su travesía y declaración de provisiones del buque. (APN, 2019)

De igual manera, DIRESA Callao, a solicitud de la dirección de Sanidad Marítima Internacional, para el otorgamiento de la libre plática, requieren el certificado de exención de control de sanidad a bordo o certificado de control, declaración general de la nave, declaración marítima de sanidad, rol de tripulantes, lista de pasajeros, lista de vacuna Internacional de tripulantes y/o pasajeros, lista de narcóticos, listado de los últimos 10 puertos de su travesía y una declaración complementaria de sanidad, para naves procedentes de países con Hanta Virus que son entregados de forma electrónica, a través de la VUCE y de forma presencial ante las oficinas de Sanidad Marítima Internacional. Para el otorgamiento del zarpe sanitario los documentos son similares, en el caso de que haya una variación, como cambio de tripulación, se presenta una actualización de los listados. (DIRESA, 2019)

#### **1.2.2.4. Asociación Peruana de Agentes Marítimos en el Perú (APAM)**

La institución en referencia fue constituida con el fin de representar y expresar los intereses de las agencias marítimas del Perú. Es una institución jurídica sin fines de lucro que se encarga de capacitar, absolver consultas, orientar hacia el entendimiento de los procedimientos y leyes relacionadas al sector marítimo – portuario y contribuir con la facilitación del comercio exterior. Además, presta sus instalaciones para desarrollar casos de implementación de nuevos procedimientos, en el periodo de aportes y comentarios, que se llevan a cabo entre las Autoridades competentes y las agencias marítimas. (APAM, 2015)

De lo expuesto en el presente capítulo, se concluye que el procurador, a nombre de la agencia marítima, tiene un papel primordial en el desarrollo óptimo de la recepción y despacho de un buque, coordinando, cumpliendo con los plazos y lineamientos establecidos por las Autoridades competentes, capacidad de entendimiento de las normativas internacionales, capacidad de resolver problemas aduaneros y portuarios, ofrecer un servicio internacional, entre otras habilidades y conocimientos para el desarrollo de su ocupación.

### **1.3. Definición de términos básicos**

A continuación, se detalla la definición de los principales términos utilizados en la presente investigación.

**Agente / Agencia marítima.** Según el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2015) señala que es una “Persona jurídica constituida en el país, autorizada por la

autoridad competente para intervenir, a designación del agente general o en representación de la empresa naviera o armador, en las operaciones de las naves en los terminales portuarios”. (p. 3)

**Armador.** El armador es el dueño o propietario del buque. Asimismo, un armador también puede ser la persona natural o jurídica que alquila el buque, esta acción es conocida como fletamento, con finalidad del tránsito de mercancía u otros fines pertinentes. (Ministerio de Transporte y Comunicaciones, 2015)

**Autoridad Marítima Nacional.** La Autoridad Marítima Nacional es un organismo público, que a través de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas (DICAPI) está autorizado a realizar control y/o inspección a las naves, artefactos navales y cualquier tipo de embarcación que se encuentre en mar peruano. (MINDEF, 2012)

**Autoridad Portuaria Nacional.** Es un ente público, adscrito al Ministerio de transportes y Comunicaciones, que se encarga de la regularización de los puertos de la República del Perú. De igual modo, está a cargo del desarrollo e integración del Sistema Portuario Nacional, fomentando y estableciendo medidas de competitividad de los puertos nacionales frente a los puertos internacionales. (Autoridad Portuaria Nacional, 2016).

**Autoridad Migratoria.** En un organismo público de la Dirección General de Migraciones y Naturalización (DIGEMIN) adscrito al Ministerio del Interior, que se encarga de fiscalizar y mantener los datos de las personas en territorio nacional, peruanos y extranjeros. Es un ente autorizado de restringir o impedir el tránsito nacional, otorgar landing card, permisos para bajar a tierra, establecer plazo de permanencia, entre otras funciones relacionadas. (MIGRACIONES)

**Certificado exención de control de sanidad a bordo.** Es un certificado emitido por Sanidad Marítima Internacional, a cargo de DIRESA Callao, que tras realizarse una inspección no se encontró pruebas de una infección o contaminación dentro de las instalaciones del buque. Tiene una vigencia de seis meses el cual puede ser prorrogado un mes adicional. También son emitidos en los casos que el buque cuente con un certificado expedido por puertos no autorizados por la OMS o si se encuentra una inconformidad del documento. (DIRESA, 2020)

**Certificado de control de sanidad a bordo.** El certificado de control de sanidad a bordo es emitido por Sanidad Marítima Internacional, a cargo de DIRESA Callao, cuando hay indicios y pruebas de la existencia de una infección y/o contaminación dentro del buque, y las condiciones de salubridad no son las adecuadas. Después de realizarse, la desinfección de la nave se procede a la expedición del documento en referencia. (DIRESA, 2020)

**Documento Único de Escala (DUE).** Documento electrónico, que a través de la VUCE permite homologar todos los documentos requeridos por las entidades competentes para su revisión y opiniones, relacionados al proceso de recepción y despacho de los buques en los puertos del Perú. (APN, 2011)

**Libre platica.** Es un acto administrativo que la dirección de Sanidad Marítima Internacional, a cargo de DIRESA Callao, autoriza el inicio de las operaciones de un buque, para embarcar o desembarcar, descargar o cargar suministros o carga, y puede ser realizado en bahía o cuando el buque se encuentra amarrado en puerto. (Organización Mundial de la Salud, 2016; Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2015)

**Práctico.** Es un profesional acreditado por la Autoridad Marítima Nacional, que es el máximo responsable de controlar y/o asesorar al capitán en el momento de realizar las maniobras de atraque y desatraque desde la zona fondeo, bahía, hasta el muelle, zona de atraque y viceversa. Asimismo, para realizar el amarre o desamarre en multiboyas o abarloamiento. (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2015)

**Procurador Marítimo.** Es la persona debidamente acreditada por la Autoridad Marítima Nacional, quien a representación de la agencia marítima realiza actividades a bordo de la nave y ante las autoridades competentes relacionadas al proceso de recepción y despacho de naves. Asimismo, se encarga de atender, controlar y liquidar los requerimientos de la nave y/o armador de acuerdo a las políticas y procedimiento de la agencia en los servicios regulares. (Zarate, 2019 y DICAPI, 2014)

**Sanidad Marítima Internacional.** Es una dirección a cargo de Sanidades Internacionales de la Dirección Regional de Salud del Callao, que se encarga de la inspección de los buques, el único que otorga la libre platica y la expedición del certificado de exención de control de sanidad a bordo / control de sanidad a bordo. (DIRESA, 2019)



## **CAPITULO II: HIPOTESIS**

### **2.1. Formulación de hipótesis**

#### **❖ Hipótesis general**

- Existe relación entre la eficiencia y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.

#### **❖ Hipótesis específicas**

- Existe relación entre la optimización de tiempo y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.
- Existe relación entre el mejoramiento de los procesos y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.
- Existe relación entre la reducción de costos y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.

## **2.2. Variables y definición operacional**

La presente investigación cuenta con dos variables:

- i. Variable Independiente: Eficiencia**
  
- ii. Variable dependiente: Calidad de servicio**

En la tabla de Operacionalización de la variable se observa la definición operacional, dimensiones, indicadores y los ítems del instrumento.

**Tabla 1.** Operacionalización de la variable

Operacionalización de la variable “Eficiencia”.

<b>Variable:</b> Eficiencia.		
<b>Definición conceptual:</b> La eficiencia en el ámbito operativo se ve reflejado en el cumplimiento de los objetivos con la menor cantidad de recursos utilizados. Asimismo, estos objetivos están orientados a la optimización de tiempo, reducción de costos y el mejoramiento de los procesos operativos. (Díez, 2007; Rodríguez, 1993 y Lusthaus, 2002)		
<b>Instrumento:</b> Guía de revisión de datos / Cuestionario / Guía de observación estructurada		<b>Técnica:</b> Revisión de datos / Encuesta / Observación estructurada
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores (Definición Operacional)</b>	<b>Ítems del instrumento</b>
Mejoramiento de los procesos	Indicador 1: Inicio de operaciones de un buque.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿La revisión y aprobación de los documentos a través de la VUCE para la recepción de los buques debería ser suficiente para el inicio de operaciones?</li> <li>- ¿El tiempo empleado durante el proceso de la Libre Plática afecta el inicio de operaciones de un buque?</li> <li>- ¿Considera que debería ser necesario la presentación de los documentos en físico ante las Autoridades competentes para la recepción de una nave, aun cuando la normativa exige que sean presentados a través de la VUCE?</li> </ul>
	Indicador 2: Procesos automatizados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En su opinión, ¿Qué proceso o actividad involucrada en la recepción y despacho de un buque, a cargo de un procurador, debe ser automatizado? Especificar.</li> <li>- ¿El proceso de la libre plática debería ser electrónico?</li> <li>- ¿Considera que solo en los casos de una incidencia detallada en la Declaración Marítima de Sanidad (DMS) el proceso de la Libre Plática debería ser realizado a bordo de la nave?</li> </ul>
	Indicador 3: MOF del procurador	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En el caso de aprobarse la Libre Plática electrónica, mejoraría el proceso de la recepción de un buque, ¿Tendría efecto positivo en el desempeño laboral del procurador?</li> <li>- En la agencia marítima donde labora, ¿Manejan una política de tiempos pre establecidos para la atención de un buque?</li> <li>- ¿Considera que las funciones de un procurador pueden optimizarse gracias al uso de la tecnología en los proceso de recepción y despacho de un buque?</li> </ul>
Optimización de tiempo	Indicador 1: Tiempo del otorgamiento de la Libre Plática	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿El proceso de la Libre Plática se ve afectado por altas temporadas de afluencia de buques en los puertos del Callao?</li> <li>- ¿La Libre Plática electrónica sería una solución frente a las demoras para la recepción e inicio de operaciones de un buque?</li> </ul>
	Indicador 2: Descarga de la ficha de la Libre Plática en el sistema VUCE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿El tiempo transcurrido desde la hora del arribo de un buque hasta el otorgamiento de la Libre plática, es significativo y genera demoras operativas?</li> <li>- ¿Debería automatizarse la emisión de la ficha de Libre Plática en el sistema VUCE?</li> <li>- ¿La automatización de los documentos requeridos para la recepción y despacho de un buque conllevaría a la optimización de tiempo y costo en las operaciones?</li> </ul>

	Indicador 3: Reporte de operaciones de la nave (VOR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Las demoras en la recepción de un buque se ven reflejadas en los indicadores internos (KPIs) para un procurador?</li> <li>- Los tiempos operativos comúnmente se encuentran detallados en un "Vessel Operation Report" o "State of Fact", los cuales son reportados a las líneas navieras, ¿Usted reporta las demoras del proceso de Libre Plática en los documentos señalados?</li> </ul>
Reducción de costos	Indicador 1: Contrato de proveedores de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando un buque es recepcionado en bahía, se requiere contratar de los servicios de una lancha fletera para ir a su encuentro, y en el supuesto escenario que la Libre Plática fuese electrónica, ya no sería necesario ir a bordo, ¿La eliminación del costo por el contrato del servicio señalado impactaría significativamente?</li> <li>- Si un buque llega a perder la ventana de atraque asignada por el puerto, ¿Incide en costos operativos? Especificar.</li> </ul>
	Indicador 2: Costos de los procesos presenciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿La demora o tardanza de un doctor de turno de Sanidad Marítima Internacional incide en sobrecostos en el proceso de recepción de un buque?</li> <li>- ¿La presentación de los documentos que anteriormente eran entregados de forma presencial generaban costos significativos?</li> <li>- ¿Los procesos presenciales para la recepción y despacho de los buques impactan en la reducción de costos de una empresa?</li> </ul>
	Indicador 3: Tecnología en los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿El proceso de recepción y despacho de un buque realizado a través de la plataforma VUCE es más eficiente que de manera presencial?</li> <li>- ¿El proceso de la atención de buques en los puertos del Callao es competitivo frente a otros puertos de países latinoamericanos?</li> <li>- ¿Se debería implementar mejoras en la plataforma VUCE a fin de reducir costos operativos de las agencias marítimas, líneas navieras o armadores?</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

Operacionalización de la variable “Calidad de servicio”.

<b>Variable:</b> Calidad de servicio.		
<b>Definición conceptual:</b> La calidad del servicio está presente tanto en los procesos internos como externos, calidad funcional y calidad técnica respectivamente, con el objetivo de cumplir los estándares y perspectivas de los clientes. (Grönroos, 1994).		
<b>Instrumento:</b> Cuestionario		<b>Técnica:</b> Encuesta
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores (Definición Operacional)</b>	<b>Ítems del instrumento</b>
Calidad funcional	Indicador 1: Pérdida de ventana de atraque en los puertos del Callao	- ¿Se siente preparado para resolver problemas presentados en la operatividad frente a la posibilidad de perder la ventana de atraque asignado por el puerto? - ¿La pérdida de la ventana de atraque, es un acto significativo que influye en la calidad su servicio?
	Indicador 2: Desempeño laboral del procurador	- ¿Considera usted como procurador que desarrolla sus funciones de forma eficiente con los recursos asignados? - ¿Considera usted que el procurador cumple con las normativas establecidas por la agencia marítima? - ¿Considera que cuando un procurador conoce a la perfección sus funciones puede ofrecer una mejor calidad de su servicio?
	Indicador 3: Cumplimiento de objetivos del procurador y/o agencia marítima	- ¿Ha determinado objetivos y metas que sumen a la calidad de sus funciones? - ¿La agencia marítima donde labora emplea instrumentos para medir la calidad del servicio?
Calidad técnica o de salida	Indicador 1: Nuevos servicios relacionados	- Si la calidad de su servicio es reconocida por el comando de la nave y/o empresa naviera, ¿Esta podría influir en la contratación de nuevos servicios? - ¿Las demoras en la operatividad generan limitantes para la aceptación de nuevos servicios?
	Indicador 2: Procesos vanguardistas	- ¿La Libre Plática electrónica aumentaría el nivel de calidad de servicio ofrecido por las agencias marítimas? - ¿El país está preparado para automatizar los procesos de la recepción y despacho de un buque de forma total?
	Indicador 3: Atención de nuevos buques	- ¿Considera que la calidad del servicio brindado por la agencia marítima donde trabaja ha mejorado desde la implementación de la plataforma virtual VUCE? - ¿El cumplimiento de la calidad de los servicios prometidos y percibidos por el cliente se ve reflejado en la atención de nuevos buques?
Satisfacción del cliente	Indicador 1: Clientes satisfechos.	- ¿Considera que la satisfacción del cliente debe ser evaluada constantemente? - ¿La rapidez en el proceso del otorgamiento de la Libre Plática tiene efecto en la satisfacción del cliente?
	Indicador 2: Repuestas de los clientes por el servicio recibido.	- ¿Considera importante la opinión de su cliente en relación al servicio brindado? - ¿Considera que la opinión del cliente satisfecho influye en futuros servicios?
	Indicador 3: Fidelización del cliente.	- ¿La calidad del servicio brindado al momento de la atención de un buque garantiza la fidelización del cliente? - ¿Si el proceso de recepción y despacho de un buque fuese electrónico, tendría como resultado la practicidad y rapidez en el proceso, contribuyendo en la confianza y fidelización del cliente?

Fuente: Elaboración propia.

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Diseño metodológico**

La investigación aplicada está orientada a resolver problemas existentes, proponiendo nuevos programas o modelos de gestión, tecnología y nuevos usos de herramientas, entre otras ideas que buscan solucionar un problema de la vida cotidiana en el ámbito profesional (Vara, 2012). En ese sentido, la presente investigación será de tipo aplicada porque tiene la finalidad de proponer el proceso de la Libre Plática de forma electrónica, como solución frente a la ineficiencia al momento de la recepción de buques en los puertos del Callao.

La investigación descriptiva correlacional pretende analizar la forma de relación o vinculación de dos variables o determinar que no se relacionan (Toro, I; Parra, R, 2006). Por lo indicado, el diseño descriptivo correlacional fue utilizado para la presente investigación porque el objetivo general fue determinar la relación y el comportamiento de las variables; eficiencia y calidad de servicio.

Asimismo, es no experimental porque no se realizó la manipulación de las variables, en un grupo determinado de personas, para analizar los efectos o resultados. Según Gómez, los diseños experimentales por ser realizados por lo general, a grupos reducidos, no tienen mucha consistencia por la exclusión de factores externos. En cambio, el diseño no experimental está más cerca de la realidad que atraviesan las variables (Gómez, 2006). Por lo tanto, la investigación será no experimental, debido que se contrastará las hipótesis en el entorno donde se desarrollan los hechos.

La investigación cuantitativa es un estudio rígido, estandarizado, que proporciona hechos concretos y cuantificables. Los recursos que destacan son las preguntas estructuradas y opciones de respuestas puntuales en los cuestionarios, en busca de recabar información con datos numéricos que se puedan medir y convertirlos en información textual relevante para la toma de decisiones y/o conclusiones en una investigación (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014). Por ello, la presente investigación tendrá un enfoque cuantitativo porque se busca recabar información utilizando los instrumentos como los cuestionarios, guía de revisión de datos y la guía de observación estructurada, recursos que permitirán recabar información más precisa y brindar resultados reales de la problemática de estudio.

### **3.2. Diseño muestral**

El tipo de muestreo que se utilizó para los cuestionarios y la guía de observación estructurada fueron de tipo probabilístico estratificado.

#### **Instrumento: Cuestionario Estructurado**

Unidad de Análisis: Agencias marítimas que cuentan con jurisdicción en la Marítima del Callao.

Población: La población está conformada por 110 agencias marítimas con jurisdicción en la Marítima del Callao, de acuerdo a la información recabada a través de la página web de la SUNAT / Aduanas (Ver figura 1).

Consulta de Agentes Marítimos						
Criterios de búsqueda:						
Código del Agente Marítimo:						
Razón Social del Agente Marítimo:						
Código de Jurisdicción:	118 - MARITIMA DEL CALLAO					
<input type="button" value="Consultar"/> <input type="button" value="Limpiar"/> <input type="button" value="Inicio"/> <input type="button" value="Exportar a Excel"/> <input type="button" value="Exportar a PDF"/>						
<small>Esta opción permite consultar por código de agente marítimo o por descripción (en ambos casos si no se acuerda de todo el texto puede digitar parte del mismo y se mostrará los datos de aquellas agencias que tienen como parte de su código o descripción el dato que Ud. ha ingresado).</small>						
Páginas: 1   2   3   4   5   6   7   8   9   10						1 de 10 de 110 Siguiente
Código	Razón Social	Cod. Jurisdicción	Jurisdicción	Estado	Fecha de Ingreso	
0029	SANTA SOFIA PUERTOS S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	NO HABILITADO	17/09/2009	
0163	TECNICA NAVIERA Y PORTUARIA S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	NO HABILITADO	12/07/2011	
0227	COSMOS AGENCIA MARITIMA SAC	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO	27/12/2018	
0271	AGENCIA MARITIMA LIMA S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	NO HABILITADO	17/09/2009	
0307	REPRESENTACIONES NAVIERAS Y ADUANERAS S.	118	MARITIMA DEL CALLAO	NO HABILITADO	17/09/2009	
0442	AGENCIA MARITIMA ALCATRAZ SA	118	MARITIMA DEL CALLAO	NO HABILITADO	17/09/2009	
1002	AGENCIA MARITIMA AUGUSTO PARHAN S.A.C	118	MARITIMA DEL CALLAO	NO HABILITADO	19/02/2015	
1004	CONSORCIO EMPRESARIAL AGNAV S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	NO HABILITADO	17/09/2009	
1005	SERVICIOS MARITIMOS Y LOGISTICOS S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	NO HABILITADO	17/09/2009	
1006	MARITIMA ATENEA S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	NO HABILITADO	17/09/2009	

**Figura 1** Población de agencias marítimas

Nota: En la figura se observa un resultado de 110 agencias marítimas tras realizar la consulta de agencias marítimas con jurisdicción en la Marítima del Callao. Adaptado de *Consulta de Agentes Marítimos* [Fotografía] por SUNAT, 2019, (<http://www.aduanet.gob.pe/cl-ad-itconsulagen/ConsultaOperadorServlet>). Dominio Público.

Los criterios de inclusión y exclusión considerados para la delimitación de la población son los siguientes:

- Jurisdicción: Marítima del Callao (118)
- Estado: Habilitado
- Que hayan sido registradas hasta el año 2019.
- Accesibilidad de contacto.

Muestra: Tras los criterios señalados líneas arriba, el tamaño de la muestra será de 35 agencias marítimas, de los cuales el personal a encuestar son los procuradores marítimos, un representante por cada agencia.

A continuación, en la tabla 2 se mostrará la relación de las agencias marítimas que cumplen con los criterios de inclusión y exclusión señalados.



**Tabla 2.** Información sobre agencias Marítimas seleccionadas como muestra.

Código	Razón Social	Cód. Jurisdicción	Jurisdicción	Estado	Fecha de Ingreso	Contacto
0217	COSMOS AGENCIA MARITIMA SAC	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO	27/12/2018	✓
3232	TRANS-PERU SHIPPING S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO	10/04/2019	✓
3403	EMPRESA MARITIMA DEL SUR S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO	27/12/2018	✓
3407	POLARIS E.I.R.L.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO	08/05/2019	✓
3408	DOLMAR REPRESENTACIONES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO	27/12/2018	✓
3450	BROOM PERU S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO	27/12/2018	✓
3453	TRANSMERIDIAN S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO	27/12/2018	✓
5009	TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS SAC	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO	27/12/2018	✓
5010	MARITIMA DEL WORLD S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO	27/12/2018	✓
5013	MARITIMA MERCANTIL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO	27/12/2018	✓
5014	YACHT MARITIME DOCUMENT S.A.C - YMD S.A.C	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO	27/12/2018	✓
5019	MARITIMA OCEANICA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO	27/12/2018	✓
5020	ASIA MARITIMA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO	25/06/2019	✓
5022	COSCO SHIPPING LINES (PERU) S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO	27/12/2018	✓
5030	MAERSK LINE PERU S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO	27/12/2018	✓
5041	TRANSTOTAL AGENCIA MARITIMA S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO	26/12/2018	✓
5048	ROZO & COMPAÑIA (PERU) S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO	27/12/2018	✓
5049	ISS MARINE SERVICES S.A.C- ISSMS S.A.C	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO	27/12/2018	✓
5050	EMPRESA MARITIMA B & M S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO	26/12/2018	✓

5051	SOS SHIPS SERVICE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILI TADO	27/12/20 18	✓
5058	CARGOMAR AGENCY S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILI TADO	16/03/20 18	✓
5059	MERCATOR PERU - OPERADOR LOGISTICO S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILI TADO	28/03/20 18	✓
5061	CITIKOLD DEL PERU S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILI TADO	20/04/20 18	✓
5062	CALLS SHIPPING S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILI TADO	22/05/20 18	✓
6998	UNIMAR S A	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILI TADO	26/12/20 18	✓
6999	NAUTILIUS S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILI TADO	27/12/20 18	✓
7652	SERPAC PORTUARIA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILI TADO	08/05/20 19	✓
7668	GYOREN DEL PERU S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILI TADO	27/12/20 18	✓
7697	TRANSMARES REPRE.MARITI.Y COMERC.S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILI TADO	27/12/20 18	✓
7743	REPRESENTAC.NAVI ERAS Y ADUANERAS S.A.C	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILI TADO	27/12/20 18	✓
7996	INVERSIONES CANOPUS S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILI TADO	27/12/20 18	✓
8057	RASAN S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILI TADO	27/12/20 18	✓
8075	ZEUS MARITIME S.R.L. SHIPPING AGENCY AND BROCKERS	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILI TADO	27/12/20 18	✓
8264	AGENCIAS UNIVERSALES PERU S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILI TADO	27/03/20 19	✓
9109	SOUTH SHIPPING LIMITED S A	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILI TADO	27/12/20 18	✓

Fuente: SUNAT

### **Instrumento: Observación Estructurada**

Unidad de Análisis: Agencias marítimas que cuentan con jurisdicción en la Marítima del Callao.

Población: La población estuvo conformada por 110 agencias marítimas con jurisdicción en la Marítima del Callao, de acuerdo a la información recabada a través de la página web de la SUNAT / Aduanas. (Ver figura 1).

Los criterios de inclusión y exclusión considerados para la delimitación de la población fueron los siguientes:

- Jurisdicción: Marítima del Callao (118)
- Estado: Habilitado
- Que hayan sido registradas hasta el año 2019.
- Disponibilidad del recurso económico y tiempo.
- Experiencia con la población que se investiga.
- Tipo de buque que atienden en los puertos del Callao.
- Previa coordinación y accesibilidad.

Muestra: Tras los criterios señalados líneas arriba, el tamaño de la muestra consistió de 3 agencias marítimas, las cuales son: Terminales Portuarios Peruanos S.A.C., Ian Taylor Perú S.A.C. y Agencias Universales Perú S.A.C., representadas por sus respectivos procuradores marítimos.

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

Los instrumentos que se utilizaron para la presente investigación fueron: la guía de revisión de datos, los cuestionarios y la guía de observación estructurada.

Los cuestionarios fueron dirigidos a 35 procuradores de las agencias marítimas del Callao y los resultados obtenidos fueron tabulados, clasificados y analizados con la finalidad de conseguir respuestas sistemáticas y segmentadas. (Ver anexo 2).

Cabe señalar que esta técnica ha sido elegida para el estudio de la dimensión “Optimización de tiempo” de la variable Eficiencia y las tres dimensiones de la variable Calidad de servicio.

Asimismo, el instrumento de la guía de revisión de datos (Ver anexo 5), permitió recopilar información de manuales, procedimientos y documentos de interés acorde a los ítems estructurados que se encuentran en la guía en referencia. Este instrumento tuvo la finalidad de estudiar la dimensión “Reducción de costos” de la variable Eficiencia.

Por otro lado, la observación estructurada es una técnica ideal para conocer con mayor precisión y detalle los acontecimientos y ser parte de las actividades que se realizan en una operación de recepción y despacho de los buques, es por eso que fue elegida para analizar la dimensión “Mejoramiento del proceso” de la variable Eficiencia. Para la recopilación de la información se utilizó una guía estructurada (ver anexo 3), dirigido a 3 procuradores marítimos de las siguientes agencias marítimas seleccionadas; Terminales Portuarios Peruanos, Marítima Mercantil y Agencias Universales Perú, el cual se realizó una previa coordinación con cada uno de ellos para la disponibilidad de la participación activa en las actividades relacionadas.

En cuanto a la medición de la fiabilidad del instrumento Cuestionario, se ha utilizado la técnica estadística Alfa de Cronbach, puesto que mide la fiabilidad y precisión de la escala medida.

La técnica estadística Alfa de Cronbach permite evaluar la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas de un estudio o investigación. Es común su uso, para las respuestas con escala tipo Likert, dando valores numéricos a las respuestas, teniendo un resultado entre 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula y 1 confiabilidad total. (Corral, 2009)

**Tabla 3.** Interpretación de la magnitud del Coeficiente de Confiabilidad de un instrumento.

<b>Rangos</b>	<b>Magnitud</b>
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Corral, Y.

Se ha desarrollado la técnica en referencia para las variables Eficiencia y Calidad de servicio de manera independiente en el programa SPSS.

Las preguntas del cuestionario (Anexo 2) del 1 al 7 han sido elaboradas en función a la dimensión Optimización del tiempo de la variable Eficiencia.

**Tabla 4.** Estadística de fiabilidad del Alfa de Cronbach del instrumento de la variable Eficiencia con relación a la dimensión Optimización del tiempo.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,751	7

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

**Tabla 5.** Estadística de total de elemento de la variable Eficiencia con relación a la dimensión Optimización del tiempo.

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	6,46	1,020	0,505	0,714
I2	6,43	0,899	0,624	0,682
I3	6,31	0,987	0,204	0,830
I4	6,46	1,020	0,505	0,714
I5	6,46	0,903	0,800	0,650
I6	6,49	1,022	0,777	0,683
I7	6,49	1,198	0,241	0,759

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

Se observa en la tabla 4 un resultado Alfa de Cronbach de 0,751; interpretando dicho resultado, se puede indicar que la fiabilidad del instrumento de la variable Eficiencia con relación a la dimensión Optimización del Tiempo es alta.

Las preguntas del cuestionario (Anexo 2) del 9 al 26 han sido elaboradas en función a la variable Calidad de servicio.

**Tabla 6.** Estadística de fiabilidad del Alfa de Cronbach del instrumento de la variable Calidad de servicio.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,709	19

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

**Tabla 7.** Estadística de total de elemento de la variable Calidad de servicio.

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I8	18,54	1,550	0,000	0,711
I9	18,51	1,257	0,696	0,654
I10	18,54	1,550	0,000	0,711
I11	18,54	1,550	0,000	0,711
I12	18,54	1,550	0,000	0,711
I13	18,54	1,550	0,000	0,711
I14	18,54	1,550	0,000	0,711
I15	18,54	1,550	0,000	0,711
I16	18,49	1,139	0,705	0,637
I17	18,46	1,079	0,661	0,638
I18	18,40	1,129	0,390	0,700
I19	18,51	1,434	0,216	0,704
I20	18,54	1,550	0,000	0,711
I21	18,51	1,551	-,072	0,731
I22	18,46	1,079	0,661	0,638
I23	18,54	1,550	0,000	0,711
I24	18,54	1,550	0,000	0,711
I25	18,54	1,550	0,000	0,711
I26	18,46	1,138	0,546	0,660

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

Se aprecia en la tabla 6 un resultado Alfa de Cronbach de 0,709; interpretando dicho resultado, se puede indicar que la fiabilidad del instrumento de la variable Calidad de servicio es alta.

Para la validez del instrumento Cuestionario se eligió la validez de contenido, el cual fue sometido a valoración de 3 expertos relacionados al rubro. (Ver anexo 5)

**Tabla 8.** Información de los expertos relacionados al rubro.

<b>EXPERTO</b>	<b>AÑOS DE EXPERIENCIA</b>	<b>ÁREA DE ESPECIALIZACIÓN</b>
Oyarse Cruz, Javier Gustavo	21 años a más	Negocios Internacionales y Gestión Aduanera
Pérez Espinoza, Arbués	21 años a más	Comercio Internacional
Barnett Valdivia, Neptalí Jesus	16 a 20 años	Marketing y Logística Internacional

Fuente: Elaboración propia.

Los expertos fueron seleccionados acorde al área de especialización y los años de experiencia. La comunicación con los expertos fue a través de los correos electrónicos, se recibió algunas observaciones las cuales fueron subsanadas, por consiguiente se obtuvo la valoración y aprobación de los instrumentos de la presente investigación.

Por otro lado, para la observación estructurada se utilizó el tipo de fiabilidad por fidelidad a las fuentes y publicidad en el registro puesto que se hizo uso de guías de observación y fotografías garantizando la veracidad de los resultados obtenidos en el campo de estudio (Ver anexo 7). Del mismo modo, se garantizará la fiabilidad del instrumento, guía de revisión de datos, por fidelidad a las fuentes puesto que, se registrará en la guía las fuentes originales donde se ha obtenido la información.

### **3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Posterior a la ejecución de los cuestionarios dirigidos a 35 procuradores de las agencias marítimas del Callao, se procesó la información de la siguiente manera:



1. Se tabuló la información en una matriz de base de datos del aplicativo MS Excel.
2. Se codificó las alternativas, donde Sí=1 y No=2.
3. Se importó la matriz en referencia hacia el programa estadístico SPSS.
4. Se procedió a la elaboración de tablas de frecuencia a fin de obtener los resultados de forma ordenada y en porcentaje para su análisis e interpretación.

Para el contraste de hipótesis se utilizó la técnica “r de Spearman” a fin de determinar el grado o nivel de correlación entre las variables; eficiencia y calidad de servicio.

Cabe resaltar que para el contraste de las hipótesis con relación a las dimensiones de la variable independiente; mejoramiento de procesos y reducción de costos, la verificación es ideal, puesto que mediante la guía de la observación estructurada se podrá analizar lo que se propuso en las hipótesis versus la realidad. Con relación a la guía de revisión de datos se pudo analizar y tener una conclusión de la hipótesis propuesta bajo fuentes de investigación confiables.

## **CAPITULO IV: RESULTADOS**

En el presente capítulo se detalla los resultados obtenidos de los instrumentos de recopilación de datos, tales como, los cuestionarios (ver anexo 3) dirigido a 35 procuradores marítimos, la guía de observación estructurada (ver anexo 4) dirigida a 3 procuradores marítimos, elegidos por los criterios de inclusión y exclusión, y la guía de revisión de datos (ver anexo 5), donde se recabó información de fuentes confiables y documentos de alcance.

### **Resultados obtenidos del Cuestionario**

El cuestionario fue desarrollado y ejecutado vía web a fin de poder dirigirnos a los 35 procuradores marítimos, uno por cada agencia marítima detallada en la tabla 2 de la presente investigación, como medida alterna a la coyuntura que estamos atravesando y al mismo tiempo, se hace uso del recurso tecnológico.

En el cuestionario web cada procurador marítimo especificó la agencia marítima donde labora, permitiendo tener un control de la apreciación de cada una de ellos sin tener respuestas repetitivas por agencia.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de los cuestionarios web como instrumento de recopilación de datos para el análisis de la variable independiente Eficiencia, en referencia a la dimensión Optimización del tiempo y la variable dependiente Calidad de Servicio.

## VI / D1: Eficiencia / Optimización del tiempo

**Tabla 9.** Ítem 1. ¿El proceso de la Libre Platica se ve afectado por altas temporadas de afluencia de buques en el puerto del Callao?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	33	94,3	94,3	94,3
	No	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 94.3% de los encuestados indican que el proceso de la Libre Plática si se ve afectado por altas temporadas de afluencia de buques en el puerto del Callao, siendo este un resultado relevante.

**Tabla 10.** Ítem 2. ¿El tiempo transcurrido desde la hora del arribo de un buque hasta el otorgamiento de la Libre plática, es significativo y genera demoras operativas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	32	91,4	91,4	91,4
	No	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 91.4% de los encuestados indican que el tiempo transcurrido desde la hora del arribo de un buque hasta el otorgamiento de la Libre plástica, si es significativo y genera demoras operativas. Con lo indicado, se puede precisar que el proceso del otorgamiento de la Libre Plástica es proceso cuello de botella, generando una baja eficiencia y calidad de servicio de los procuradores marítimos de las agencias marítimas del Callao.

**Tabla 11.** Ítem 3. ¿Las demoras en la recepción de un buque se ven reflejadas en los indicadores internos (KPIs) para un procurador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	28	80,0	80,0	80,0
	No	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 80% de los encuestados indican que las demoras en la recepción de un buque si se ven reflejadas en los indicadores internos (KPIs) para un procurador. De acuerdo a los resultados obtenidos, también se puede precisar que el 80% de las agencias marítimas realizan seguimiento y control de las funciones de su personal operativo con fines de mejora o retroalimentación de la productividad laboral.

**Tabla 12.** Ítem 4. Los tiempos operativos comúnmente se encuentran detallados en un “Vessel Operation Report” o “State of Fact”, los cuales son reportados a las líneas navieras, ¿Usted especifica las demoras del proceso de Libre Plática en los documentos señalados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	33	94,3	94,3	94,3
	No	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 94.3% de los encuestados indican que sí especifican las demoras del proceso de Libre Plática en un “Vessel Operation Report” o “State of Fact”, mismos que son enviados a las líneas navieras. De acuerdo a los resultados obtenidos, también se puede precisar que las líneas navieras pueden apreciar que las demoras operativas están en función a la aplicación de los procesos de las entidades competentes y no de la agencia marítima, en los casos que corresponda.

**Tabla 13.** Ítem 5. ¿La Libre Plática electrónica sería una solución frente a las demoras para la recepción y posterior inicio de operaciones de un buque?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	33	94,3	94,3	94,3
	No	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 94.3% de los encuestados indican que la Libre Plática electrónica si sería una solución frente a las demoras para la recepción y posterior inicio de operaciones de un buque. Se puede evidenciar que el proceso es significativo y precedente para otros procesos, motivo por el cual, es sumamente importancia aplicar el recurso tecnológico con la finalidad de optimizar el proceso y generar mejoras en la cada logística portuaria.

**Tabla 14.** Ítem 6. ¿La automatización de los documentos requeridos para la recepción y despacho de un buque conllevaría a la optimización de tiempo y costo en las operaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	34	97,1	97,1	97,1
	No	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 97.1% de los encuestados indican que la automatización de los documentos requeridos para la recepción y despacho de un buque si conllevaría a la optimización de tiempo y costo en las operaciones. Se evidencia que la automatización de los procesos es la clave y solución frente a las demoras y gastos operativos.

**Tabla 15.** Ítem 7. ¿Debería automatizarse la emisión de la ficha de Libre Plática en el sistema VUCE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	34	97,1	97,1	97,1
	No	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 97.1% de los encuestados indican que si se debería automatizar la emisión de la ficha de Libre Plática en el sistema VUCE. Si la ficha se pudiese descargar desde la plataforma VUCE, el procurador pudiese detallar la incidencia de alguna enfermedad acorde con la información recibida en la Declaración Marítima de Sanidad (DMS), misma que es enviada por el capitán y es de carácter obligatorio. Solo en los casos de incidencia de alguna enfermedad infecciosa, se debería requerir de la presencia a bordo del doctor de Sanidad Marítima internacional. En los casos que no haya incidencia, el otorgamiento de la libre plática debería ser electrónico.

## VD / D1: Calidad de servicio / Calidad funcional

**Tabla 16.** Ítem 8. ¿Se siente preparado para resolver problemas presentados en la operatividad frente a la posibilidad de perder la ventana de ataque asignado por el puerto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	35	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 100% de los encuestados indican que si se sienten preparados para resolver problemas presentados en la operatividad frente a la posibilidad de perder la ventana de ataque asignado por el puerto.

**Tabla 17.** Ítem 9. ¿La pérdida de la ventada de ataque es un acto significativo que influye en la calidad de su servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	34	97,1	97,1	97,1
	No	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 97.1% de los encuestados indican que la pérdida de la ventada de ataque si es un acto significativo que influye en la calidad



de su servicio. Se puede precisar que dicho acto es significativo porque no solo influye al recurso tiempo sino también a los costos de la operatividad.

**Tabla 18.** Ítem 10. ¿Considera usted como procurador que desarrolla sus funciones de forma eficiente con los recursos asignados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	35	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 100% de los encuestados indican que si desarrollan sus funciones de forma eficiente con los recursos asignados por la agencia marítima donde laboran.

**Tabla 19.** Ítem 11. ¿Considera usted que cumple con las normativas establecidas por la agencia marítima donde labora?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	35	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 100% de los encuestados indican que si cumplen con las normativas establecidas por la agencia marítima donde laboran. Se puede precisar que de no cumplir con las normativas de su agencia se verá

reflejado en la operatividad generando una mala apreciación de las líneas navieras, sus clientes.

**Tabla 20.** Ítem 12. ¿Considera que cuando conoce a la perfección sus funciones puede ofrecer un servicio de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	35	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 100% de los encuestados indican que cuando un procurador conoce a la perfección sus funciones si puede ofrecer un servicio de calidad. Como indica la teoría de la administración científica de Frederick Taylor, las tareas y/o funciones de un trabajador deben ser revisadas y estudiadas con antelación a su ejecución con la finalidad de evitar ineficiencias.

**Tabla 21.** Ítem 13. ¿Ha determinado objetivos y metas que sumen a la calidad de sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	35	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 100% de los encuestados indican que si se han determinado objetivos y metas que sumen a la calidad de sus funciones. Este

resultado es relevante porque todos buscan la mejora continua en sus procesos generando mejores resultados.

**Tabla 22.** Ítem 14. ¿La agencia marítima donde labora emplea instrumentos para medir la calidad del servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	35	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 100% de los encuestados indican que la agencia marítima donde laboran si emplean instrumentos para medir la calidad del servicio. La retroalimentación es una información fundamental para revisar junto con el trabajador y/o cliente el desempeño y las propuestas de mejoras.

#### **VD / D2: Calidad de servicio / Calidad técnica o de salida**

**Tabla 23.** Ítem 15. Si la calidad de su servicio es reconocida por el comando de la nave y/o empresa naviera, ¿Podría esto influir en la contratación de nuevos servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	35	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 100% de los encuestados indican que cuando la calidad de su servicio es reconocida por el comando de la nave y/o empresa naviera, este si podría influir en la contratación de nuevos servicios. Cabe resaltar que la contratación de una agencia marítima puede darse por un servicio en específico como avituallamiento, servicio de bunker (aprovisionamiento de combustible), entre otros, o el agenciamiento completo en representación de una nave en el país donde recalca.

**Tabla 24.** Ítem 16. ¿Las demoras en la operatividad generan limitantes para la aceptación de nuevos servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	33	94,3	94,3	94,3
	No	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 94.3% de los encuestados indican que las demoras en la operatividad si generan limitantes para la aceptación de nuevos servicios. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede precisar que las demoras estén en función a los procesos de las entidades competentes o en los procesos internos de una empresa, son percibidos como una mala calidad del servicio.

**Tabla 25.** Ítem 17. ¿La Libre Plática electrónica aumentaría el nivel de calidad de servicio ofrecido por las agencias marítimas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	32	91,4	91,4	91,4
	No	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 91.4% de los encuestados indican que la Libre Plática electrónica si aumentaría el nivel de calidad de servicio ofrecido por las agencias marítimas. Siendo este proceso limitante y significativo en la operatividad, se debería aplicar de manera electrónica para su facilitación y mejora de la cadena logística portuaria.

**Tabla 26.** Ítem 18. ¿El país está preparado para automatizar los procesos de la recepción y despacho de un buque de forma total?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	30	85,7	85,7	85,7
	No	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 85.7% de los encuestados indican que el país si está preparado para automatizar los procesos de la recepción y despacho de un buque de forma total. Cabe precisar que si bien las respuestas de los encuestados no corresponden a la totalidad, es un porcentaje significativo que apuesta por la automatización de los procesos en mención.

**Tabla 27.** Ítem 19. ¿Considera que la calidad del servicio brindado por la agencia marítima donde trabaja ha mejorado desde la implementación de la plataforma virtual VUCE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	34	97,1	97,1	97,1
	No	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 97.1% de los encuestados indican que la calidad del servicio brindado por la agencia marítima donde trabaja si ha mejorado desde la implementación de la plataforma virtual VUCE. La plataforma ha logrado sistematizar e integrar la mayoría de los procesos.

**Tabla 28.** Ítem 20. ¿El cumplimiento de la calidad de los servicios prometidos y percibidos por el cliente se ve reflejado en la atención de nuevos buques?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	35	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 100% de los encuestados indican que el cumplimiento de la calidad de los servicios prometidos y percibidos por el cliente si se ve reflejado en la atención de nuevos buques.

### **VD / D2: Calidad de servicio / Satisfacción del cliente**

**Tabla 29.** Ítem 21. ¿Considera que la satisfacción del cliente debe ser evaluada constantemente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	34	97,1	97,1	97,1
	No	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 97.1% de los encuestados indican que la satisfacción del cliente si debe ser evaluada constantemente. Se puede precisar que mediante encuestas se puede recabar información sobre la calidad del servicio brindado y mejorar en aspectos que se requiera.

**Tabla 30.** Ítem 22. ¿La eficiencia en el proceso del otorgamiento de la Libre Plática tendría efecto en la satisfacción del cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	32	91,4	91,4	91,4
	No	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 91.4% de los encuestados indican que la eficiencia en el proceso del otorgamiento de la Libre Plática si tendría efecto en la satisfacción del cliente.

**Tabla 31.** Ítem 23. ¿Considera importante la opinión de su cliente en relación al servicio brindado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	35	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 100% de los encuestados consideran importante la opinión de su cliente en relación al servicio brindado. Como toda empresa busca cumplir con los estándares y expectativas de su cliente.



**Tabla 32.** Ítem 24. ¿Considera que la opinión del cliente satisfecho influye en futuros servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	35	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 100% de los encuestados indican que la opinión del cliente satisfecho si influye en futuros servicios. Un cliente satisfecho puede llegar aceptar contratos con un precio más alto que el promedio solo por el buen servicio y cumplimiento de las expectativas percibidas.

**Tabla 33.** Ítem 25. ¿La calidad del servicio brindado al momento de la atención de un buque garantiza la fidelización del cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	35	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 100% de los encuestados indican que la calidad del servicio brindado al momento de la atención de un buque si garantiza la fidelización del cliente.

**Tabla 34.** Ítem 26. ¿Si el proceso de recepción y despacho de un buque fuese electrónico, tendría como resultado la practicidad y rapidez en el proceso, contribuyendo en la confianza y fidelización del cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	32	91,4	91,4	91,4
	No	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

En la tabla se puede observar que el 91.4% de los encuestados indican que si el proceso de recepción y despacho de un buque fuese electrónico, si tendría como resultado la practicidad y rapidez en el proceso, contribuyendo en la confianza y fidelización del cliente.

### **Resultados obtenidos de la Guía de Observación Estructurada.**

La guía de observación estructurada fue aplicada a 3 procuradores marítimos, uno por cada agencia marítima. Las agencias seleccionadas por el criterio de inclusión y exclusión fueron: Terminales Portuarios Peruanos, Marítima Mercantil y Agencias Universales Perú.

**Tabla 35.** Información de los procuradores marítimos a quienes se les aplicó la guía de observación estructurada.

<b>Procurador Marítimo</b>	<b>Agencia Marítima</b>	<b>Matricula</b>
<b>Fabiane Álvarez</b>	Agencias Universales Perú S.A.	CO-44894243-PM
<b>Jose Navarro Saavedra</b>	Terminales Portuarios Peruanos S.A.C.	CO-46868095-PM
<b>Mauricio Hinostroza Visurraga</b>	Ian Taylor Perú S.A.C.	CO-44281863-PM

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta el resumen de lo observado en el acompañamiento del proceso de recepción y despacho de un buque en el puerto del Callao de los procuradores marítimos en referencia. Se puede apreciar la guía en el anexo 4 de la presente investigación.

## **VI / D2: Eficiencia / Mejoramiento de los procesos**

**Tabla 36.** Resumen del resultado obtenido a través de la guía de observación estructurada.

Ítems	Resultado de la observación
1. ¿La revisión y aprobación de los documentos a través de la VUCE para la recepción de los buques debería ser suficiente para el inicio de operaciones?	Según lo observado en el campo operativo, si debería ser suficiente puesto que los mismos documentos que son cargados por la plataforma VUCE, son presentados en físico ante las autoridades competentes, tales como: Migraciones, Sanidad Marítima y DICAPI.
2. ¿El tiempo empleado durante el proceso de la Libre Plática afecta el inicio de operaciones de un buque?	Según lo observado en el campo operativo, si afecta porque cuanto más tiempo transcurre en el proceso del otorgamiento de la Libre Plática, genera retrasos para el inicio de operaciones del buque, puesto que son procesos secuenciales. Adicionalmente, se observó la asistencia tardía del doctor de Sanidad Marítima de guardia, quien indicó que se encontraba en otra recepción de un buque.
3. ¿Considera que debería ser necesario la presentación de los documentos en físico ante las Autoridades competentes para la recepción de una nave, aun cuando la normativa exige que sean presentados a través de la VUCE?	Según lo observado en el campo operativo, no debería ser necesario la presentación de los documentos en físico ante las autoridades competentes, puesto que las autoridades pueden visualizar la documentación adjunta en la VUCE.
4. ¿Qué proceso o actividad involucrada en la recepción y despacho de un buque, a cargo de un procurador, debe ser automatizado? Especificar.	Según lo observado en el campo operativo, el proceso documentario ya se encuentra sistematizado e integrado por la plataforma VUCE, pero actualmente se está presentando de manera virtual y presencial, generando un re trabajo y el tiempo empleado puede ser utilizado para otras actividades. Cabe señalar que la automatización está implementada en el proceso de recepción y despacho de un buque pero se debería regularizar y alinear con los procedimientos de las autoridades competentes a fin de conseguir un proceso eficiente.

---

5. ¿El proceso de la libre plática debería ser electrónico?

Según lo observado en el campo operativo, la automatización ha generado grandes cambios en el proceso de recepción y despacho de un buque, mismos que pueden generar para el otorgamiento de la Libre Plática. Por ello, el proceso en mención si debería ser electrónico.

6. ¿En los casos de una incidencia detallada en la Declaración Marítima de Sanidad (DMS) el proceso de la Libre Plática debería ser realizado a bordo de la nave?

Según lo observado en el campo operativo y siguiendo las normativas de la OMS, en el caso de una incidencia detallada en la Declaración Marítima de Sanidad (DMS), el doctor de Sanidad Marítima Internacional si debería ir a bordo, puesto que es el personal capacitado para actuar frente a esas situaciones.

7. En el caso de aprobarse la Libre Plática electrónica, se optimizaría el proceso de la recepción de un buque, ¿Tendría efecto positivo en el desempeño laboral del procurador?

Según lo observado en el campo operativo, si el proceso del otorgamiento de la Libre Plática fuese electrónico, tendría un gran efecto positivo puesto que generaría reducción de costos, optimización del tiempo y el procurador marítimo podría desempeñar su labor generando un buen control de sus procesos y contribuyendo con más énfasis en la operatividad.

8. En la agencia marítima donde labora, ¿Manejan una política de tiempos pre establecidos para la atención de un buque?

Según lo observado en el campo operativo, las agencias marítimas tomadas como muestra, emplean los siguientes KPIs de tiempos operativos.

Desde fondeada la nave se tiene un plazo máximo de dos horas para gestionar la Libre Plática.

Para el envío del Vessel Operation Report (VOR) / State of Fact a las líneas navieras, se tiene un plazo de tres horas desde ocurrido los hechos.

Plazos establecidos por las autoridades competentes para el cargado de los documentos; anuncio de la nave, entre otros.

---

---

9. ¿Considera que las funciones de un procurador pueden optimizarse gracias al uso de la tecnología en los proceso de recepción y despacho de un buque?

Según lo observado en el campo operativo, la tecnología ha contribuido en la mejora productiva y eficiente del proceso de recepción y despacho de los buques en el puerto del Callao, lo cual sirve de ayuda para que los procuradores de las agencias marítimas puedan desempeñar sus labores de forma más eficiente y sin correr el riesgo del incumplimiento de los plazos establecidos por las autoridades competentes en los momentos donde hay mayor afluencia de buques.

---

Fuente: Elaboración propia.

## **Resultados obtenidos de la Guía de Revisión de Datos**

La guía de revisión de datos fue un instrumento ideal para recabar información y revisar documentos que permitieron el análisis de la dimensión “Reducción de Costos” de la variable Eficiencia. Se puede apreciar la guía en el anexo 5 de la presente investigación.

### **VI / D3: Eficiencia / Reducción de costos**

1. Cuando un buque es recepcionado en bahía, se requiere contratar de los servicios de una lancha fletera para ir a su encuentro, y en el supuesto escenario que la Libre Plática fuese electrónica, ya no sería necesario ir a bordo, ¿La eliminación del costo por el contrato del servicio señalado impactaría significativamente?

El impacto del costo por el contrato de servicio de lancha es significativo debido que la tarifa por el servicio en referencia promedia entre \$35.00 - \$50.00 por hora / fracción, la cual se define según las características de la lancha. Como se observa en la figura 2, el servicio de lancha por la recepción de la nave es desde las 16:40 hasta 18:50 de día 29/12/2020. El periodo de tiempo brindado fue de 2 horas con 10 min., equivalente a 3 horas.

**AGENTAL (AGENTAL PERÚ S.A.C)**  
**CALLAO - PERU** Nº 003889  
 Phone Office: 41 84 545 / E-mail: operaciones@agental.pe / serviciotlancha@agental.pe  
**BOAT SERVICE VOUCHER / VALE DE SERVICIO DE LANCHA**

Vessel name: Lancha TIGRE Boat name: PEGASO  
 Client: INMADSA Official Nbr. CO-35301-EM  
 Number of persons carried: \_\_\_\_\_ Port: CALLAO

Details of Service:  
 Date / Time started: 29/12/20 (16:40 a 18:50) Date / Time finished: 29/12/20

Area:  
 Pilot Station  
 APN Terminal  
 Concha Peripita  
 Anchorage - Area: BAHIA  
 Other: \_\_\_\_\_

Service:  
 Reception  
 Dispatch  
 Surveyor in / Out  
 Watchman in / Out  
 Pilot in  
 Pilot Out  
 Blowing  
 Unmooring  
 Personnel in / Out  
 Materials in  
 Materials Out  
 Other: \_\_\_\_\_

Remarks: RECEPCIÓN DE NAUVE.

P. Salazar  
 Boat Captain

Ayúdenos a mejorar nuestro servicio  
 (Please help to improve our service)  
 Per favor califica nuestro servicio

Algun comentario?  
 (Any comment?)

1. Muy Malo (Very Bad)  2. Malo (Bad)  3. Regular (Normal)  4. Bueno (Good)  5. Muy Bueno (Very Good)

**Figura 2** Vale de servicio de lancha

Nota: En la figura se observa un vale de servicio de lancha para el proceso de recepción de un buque. Tomado de Jose, Navarro (jnavarrof3r@gmail.com). (2021, enero 26). Sustento de servicio de lancha fletera por recepción de nave. E-mail a Andrea Jauregui (Andrea\_jauregui1@usmp.pe).

Como se detalla en la tabla ejemplo la tarifa por el concepto de servicio de lancha fletera es de 177.00 USD; si el proceso del otorgamiento de la Libre Plástica fuese electrónico, este sería un costo a beneficio de la línea naviera.

**Tabla 37.** Tarifario por servicio de lancha

CONCEPTO	USD	Hora / Fracción	IGV	TOTAL
Servicio de lancha de recepción y despacho.	50	3	18%	177 USD

Fuente: Elaboración propia.

- Si un buque llega a perder la ventana de atraque asignada por el puerto, ¿Incide en costos operativos? Especificar.

Sí incide en costos uno de ellos es la tarifa por el uso y alquiler de amarradero en las instalaciones portuarias, DP World y APM Terminals, es por la Eslora total del barco, multiplicada por las horas de “Ventana de atraque”, que es el tiempo acordado con las líneas navieras para el desarrollo de las operaciones de un buque desde el atraque, operaciones y desatraque.

La eslora total es la longitud total de un buque desde la proa hasta la popa.

A continuación, se aprecia los tarifarios de las instalaciones portuarias por el alquiler y uso de amarradero.

TARIFARIO APM TERMINALS CALLAO S.A.							
Item	Nombre y descripción del servicio	Naturaleza	Unidad de cobro	Tarifa (USD)			
<b>SECCIÓN 1</b>							
<b>CONTENEDORES</b>							
<b>Sección 1.1</b>		<b>Servicios Estándar</b>					
		Naturaleza	Unidad de cobro	Nave (Tarifa)	Nave (IGV)	Carga (Tarifa)	Carga (IGV)
1.1.1	Servicio Estándar a la Nave - En Función a la Nave						
1.1.1.1	Uso o alquiler de amarradero (por hora o fracción de hora) (n1)	Regulado	Por metro eslora-hora	1.14	Tasa 0%		

**Figura 3** Tarifario APM Terminals Callao S.A.

Nota: En la figura se observa que la tarifa por el uso o alquiler de amarradero en la instalación portuaria APM Terminals es de USD 1.14 por metro eslora - hora.



Adaptado de *Tarifario APM Terminals Callao S.A.* [Fotografía] por APM, 2020, ([https://www.apmterminalscallao.com.pe/images/reglamentos/TARIFARIO%20V.%208.1%20\(VIGENTE%20A%20PARTIR%20DEL%2001-01-2020\).pdf](https://www.apmterminalscallao.com.pe/images/reglamentos/TARIFARIO%20V.%208.1%20(VIGENTE%20A%20PARTIR%20DEL%2001-01-2020).pdf)). Dominio Público.

Acorde a lo detallado, se realizará una simulación del costo por el alquiler de amarradero en la instalación portuaria APM Terminals para un buque portacontenedor.

**Tabla 38.** Información de buque portacontenedor

Nave	EVER ELITE
No. IMO	9241281
Tipo de nave	Container Ship
Eslora	299.99 m

Fuente: Marine Traffic.

Si la eslora del buque en referencia es de 299.99 m, este se multiplica por las horas de Ventana asignada. Las horas de Ventana son coordinadas con la línea naviera a fin de que puedan cumplir con la cantidad de movimientos, descarga y embarque. Se toma como ejemplo que la nave trabajó 16 horas de operaciones (Ventana), el monto total es el siguiente.

**Tabla 39.** Simulación de costos por el uso o alquiler de amarradero en APM Terminals.

ESLORA	HORA VENTANA	TARIFA	MONTO TOTAL
299.99 mts.	16 Hrs.	1.14 USD	5471.82 USD

Fuente: Elaboración propia.

El monto a pagar por la línea naviera del buque EVER ELITE en referencia solo por el concepto del uso o alquiler de amarradero es de USD 5471.82 en la instalación portuaria APM Terminals.

DP WORLD Callao		DP World Callao S.R.L. TARIFARIO AL PÚBLICO GENERAL (Vigente a partir del inicio de la Explotación)						
Item	Nombre y Descripción del Servicio	Unidad de Medida	Tarifa					
			USD (\$)*	IGV	Total	USD (\$)*	IGV	Total
Sección 1			Servicios Estándar (Regulados)					
1.1	Uso o alquiler de amarradero (m)	Eslora Total (m) x Horas Ventana	\$0.681	Exonerado	\$0.681			
<small>(m): Incluye amarre y desamarre. La longitud total de la nave a ser confirmada por su "International Tonnage Certificate". El uso de amarradero a contar desde la recepción de la primera espora de la nave hacia la bita, hasta el desamarre de la última espora antes del zarpe.</small>								

**Figura 4** Tarifario DP World Callao S.A.

Nota: En la figura se observa que la tarifa por el uso o alquiler de amarradero, incluye el amarre y desamarre, en la instalación portuaria DP World es de USD 0.681 por eslora total x Horas Ventanas. Adaptado de *Tarifario al público en general* [Fotografía] por DP World, 2020, (<https://www.dpworldcallao.com.pe/uploads/tarifario/tarifario-publico-2020-actualizado-al-23-01-2020-version-2020-1.pdf>). Dominio Público.

Tomando como referencia la información de la tabla 38 se realizará una simulación del costo por el alquiler de amarradero para el buque portacontenedor EVER ELITE en la instalación portuaria DP World.

La eslora del buque en referencia es de 299.99 m, este se multiplica por las horas de trabajo realizadas (Ventana), se toma como ejemplo que la nave trabajó 16 horas de operaciones, el monto total es el siguiente.

**Tabla 40.** Simulación de costos por el uso o alquiler de amarradero en DP World.

ESLORA	HORA	TARIFA	MONTO TOTAL
299.99 mts.	16 Hrs.	0.681 USD	3268.69 USD

Fuente: Propia.

El monto a pagar por la línea naviera del buque EVER ELITE en referencia solo por el concepto del uso o alquiler de amarradero es de USD 3268.69 en la instalación portuaria DP World.

De presentarse la situación donde el buque atraque posterior a la Ventana establecida, este tendría que desamarrar y dirigirse a la zona de fondeo para dar pase al buque que le corresponde la Ventana siguiente, para posterior a ello la línea naviera pueda coordinar otra Ventana disponible con la finalidad de que el buque pueda amarrar nuevamente y culminar con sus operaciones, generando sobrecostos en la operatividad.

3. ¿La demora o tardanza de un doctor de turno de Sanidad Marítima Internacional incide en sobrecostos en el proceso de recepción de un buque?

Como se mencionó en la pregunta 1, el traslado del doctor de turno de Sanidad Marítima Internacional hacia la zona de fondeo, es realizado a través de una lancha fletera, el cual es contratado por periodos de tiempo.

Si el doctor de sanidad se presenta después de la hora acordada, incide en sobrecostos significativos tales como se observó en la tabla 37 el costo por contratación de una lancha fletera es de 177.00 USD solo por el periodo de 3 horas; a más tiempo mayor es el costo.

De existir retrasos para el Otorgamiento de Libre Plática, esto conlleva a otras demoras operativas que se encuentran sujetas a costos como el servicio de practicaje, que es el servicio que brinda el práctico para realizar operaciones de maniobra para el atraque, desatraque, abarloadamiento, entre otros.

4. ¿La presentación de los documentos que anteriormente eran entregados de forma presencial generaba costos significativos?

Las entidades competentes que se encuentran vinculados al proceso de recepción y despacho de naves en los puertos de la República del Perú son: Autoridad Portuaria, Sanidad Marítima, Autoridad Migratoria, SUNAT, entre otros. (MINCETUR, 2012)

Anteriormente, los documentos requeridos para el proceso de recepción y despacho de naves eran presentados de forma física ante cada entidad competente. La relación de documentos para cada entidad se puede apreciar en la siguiente figura.

DOCUMENTO	Autoridad Migratoria	Autoridad de Salud	Administración Aduanera	Autoridad Marítima	Autoridad de Sanidad Agraria	Adm. Portuario	Autoridad Portuaria
ANUNCIO DE ESCALA	X	X	X	X	X	X	X
AUTORIZACIÓN DE ZARPE ÚLTIMO PUERTO	X	X	X	X		X	X
ISPS CODE/CÓDIGO PBIP		X		X		X	x
DECLARACIÓN GENERAL ARRIBO (FAL1)	X	X	X	X	X	X	X
ROL DE TRIPULACIÓN (FAL5)	X	X	X	X		X	X
EFFECTOS DE LA TRIPULACION (FAL4)			X				
LISTA DE PASAJEROS (FAL6)	X	X	X	X		X	X
MANIFIESTO DE CARGA PELIGROSA (FAL7)			X	X		X	x
DECLARACIÓN MARÍTIMA DE SANIDAD		X					
DECLARACION COMPLEMENTARIA DE SANIDAD		X					
PLANO DE ESTIBA DE MERCANCIA PELIGROSA							X
PLANO DE ESTIBA PARA MERCANCIA A GRANEL					X		
LISTA DE VACUNAS		X					
LISTA DE NARCÓTICOS		X					
CERTIFICADO DE EXENCIÓN DE CONTROL DE SANIDAD A BORDO O CERTIFICADO DE CONTROL DE SANIDAD A BORDO VIGENTES		X					
DECLARACION DE CARGA (FAL2)							X
LISTA DE PROVISIONES A BORDO (FAL3)			X				
DECLARACIÓN GENERAL ZARPE (FAL1)	X	X	X	X		X	X
INGRESO A AGUAS PERUANAS (EPW)				X			
REPORTE DE LASTRE				X			
GUIA DE VALIJA Y ENVIOS POSTALES			X				
PLAN DE NAVEGACION				X			
DOCUMENTOS PARA LA AUTORIZACION DE MMPP CLASE 1							X

**Figura 5** Relación de documentos requeridos por entidad competente.

Nota: En la figura se aprecia por una “X” cada documento requerido por la entidad competente. Cabe señalar que los documentos varían por el tipo de buque atendido. Adaptado de *Reglamento Operativo del componente de servicios portuarios de la VUCE* [Fotografía] por MINCETUR, 2012, ([http://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/RM Nro 224 2012 MINCETUR ROCSP-VUCE\\_RGL.pdf](http://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/RM_Nro_224_2012_MINCETUR_ROCSP-VUCE_RGL.pdf)). Dominio Público.

En la actualidad, la presentación de los documentos es realizado a través de la VUCE, que es un sistema que integra los procesos de cada entidad. Cabe resaltar que Sanidad Marítima Internacional, Migraciones y DICAPI aun exige la presentación de los documentos de manera virtual y física.

Como se observa, el sistema VUCE ha logrado optimizar el proceso documentario para el anuncio de una nave en los puertos de la República del Perú. En ese sentido, el costo por la impresión de documentos, tiempo y traslado del procurador a cada entidad competente es significativo dependiendo las condiciones y recursos de cada agencia marítima.

5. ¿Los procesos presenciales para la recepción y despacho de los buques impactan en la reducción de costos de una empresa?

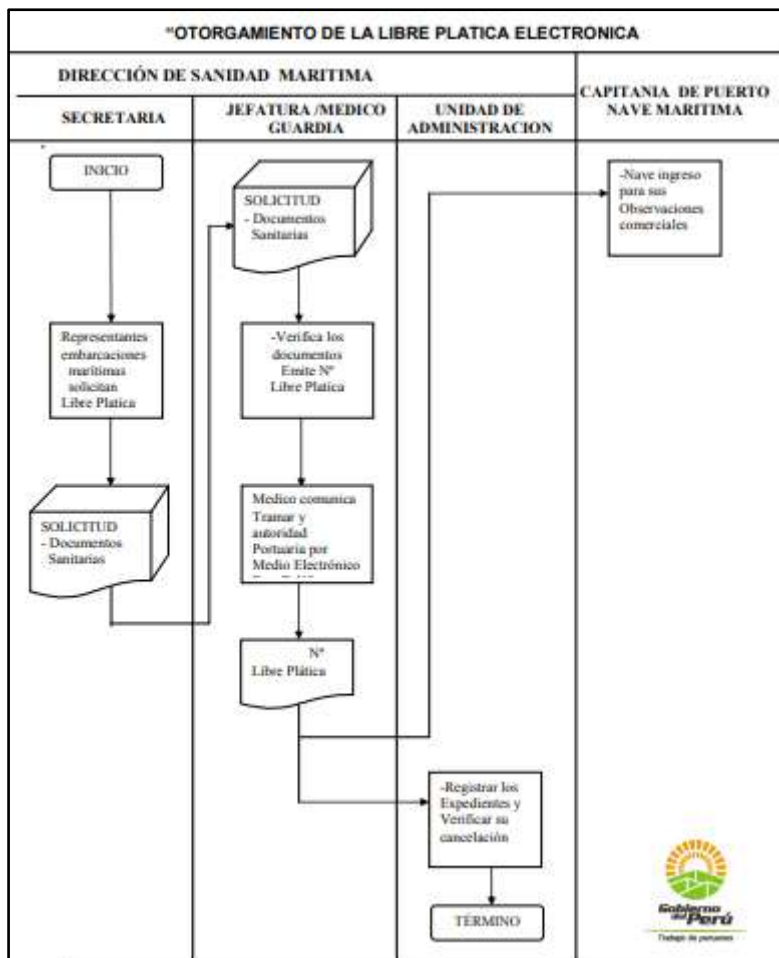
Los procesos presenciales impactan e impiden reducir costos en una empresa siempre que estos procesos puedan realizarse de manera virtual pero se sigan desarrollando de manera presencial.

Como se observa en la pregunta 4, el proceso de la entrega de los documentos requeridos por cada entidad competente ha tenido un gran avance tecnológico gracias al Sistema VUCE, un sistema que ha logrado integrar la mayoría de procesos para la recepción y despacho de los buques. Claramente se

aprecia que la tecnología es un recurso que contribuye en la optimización de costos de una empresa.

Uno de los procesos relevantes que ha sido precisado en las encuestas de la presente investigación, es el proceso de la Libre Plática, el cual, DIRESA (2005) señala que: “Revisada la información y documentación (Declaración Marítima de Sanidad y/o Declaración Complementaria de Sanidad Marítima) y de encontrarse negativa a Enfermedades Transmisibles de Vigilancia Epidemiológica de Reglamentación Internacional, se procederá a emitir el Número de Otorgamiento de Libre Plática.” (p. 8)

Como se sostiene en el manual de procedimiento de DIRESA, tras una revisión de los documentos y encontrando negativa de enfermedad transmisibles en la tripulación, se procede al Otorgamiento de la Libre Plática electrónica.



**Figura 6** Diagrama de flujo del proceso del otorgamiento de la Libre Plática electrónica.

Nota: En la figura se observa el diagrama de flujo del proceso del otorgamiento de la Libre Plática electrónica, en función a la revisión de los documentos. Adaptado de *Manual de Procedimientos (MAPRO)* [Fotografía] por DIRESA, 2005, ([https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/13761/PLAN\\_13761\\_MAPRO\\_2005\\_201\\_1.pdf](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/13761/PLAN_13761_MAPRO_2005_201_1.pdf)). Dominio Público.

El otorgamiento de la Libre Plática electrónica se encuentra detallado en el Manual de Procedimientos del año 2005. Sin embargo, se ha venido desarrollando de manera presencial hasta en la actualidad, teniendo efecto en las demoras operativas y más en temporadas altas donde hay afluencia de buques en el puerto del Callao. En la tabla 10, se podrá observar que el 91.4% de la muestra encuestada

ha respondido que el tiempo transcurrido desde la hora del arribo de un buque hasta el otorgamiento de la Libre Plática, si es significativo y genera demoras operativas.

Cabe señalar que para el proceso en referencia se requiere contratar los servicios de una lancha fletera, se encuentra mayor detalle en la pregunta 1, realizar la impresión y presentación virtual y física de los documentos requeridos por Sanidad Marítima Internacional.

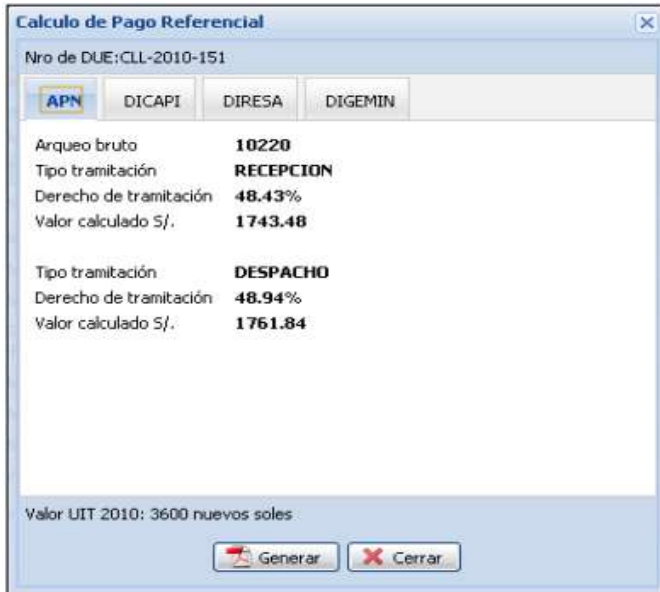
Acorde a lo señalado, los procesos presenciales generan sobrecostos, mayor demanda del tiempo y si estos procesos pueden desarrollarse de manera virtual, se puede concluir que los recursos financieros y tiempo están siendo despilfarrados.

6. ¿El proceso de recepción y despacho de un buque realizado a través de la plataforma VUCE es más eficiente que de manera presencial?

El proceso de recepción y despacho de un buque, gracias a la plataforma VUCE es más eficiente porque ha logrado sistematizar e integrar la mayoría de procesos involucrados en la operación.

Asimismo, cabe señalar que mediante la plataforma VUCE se genera el código de pago bancario (CPB) a fin de poder realizar los pagos correspondientes a las tasas administrativas de cada entidad competente.

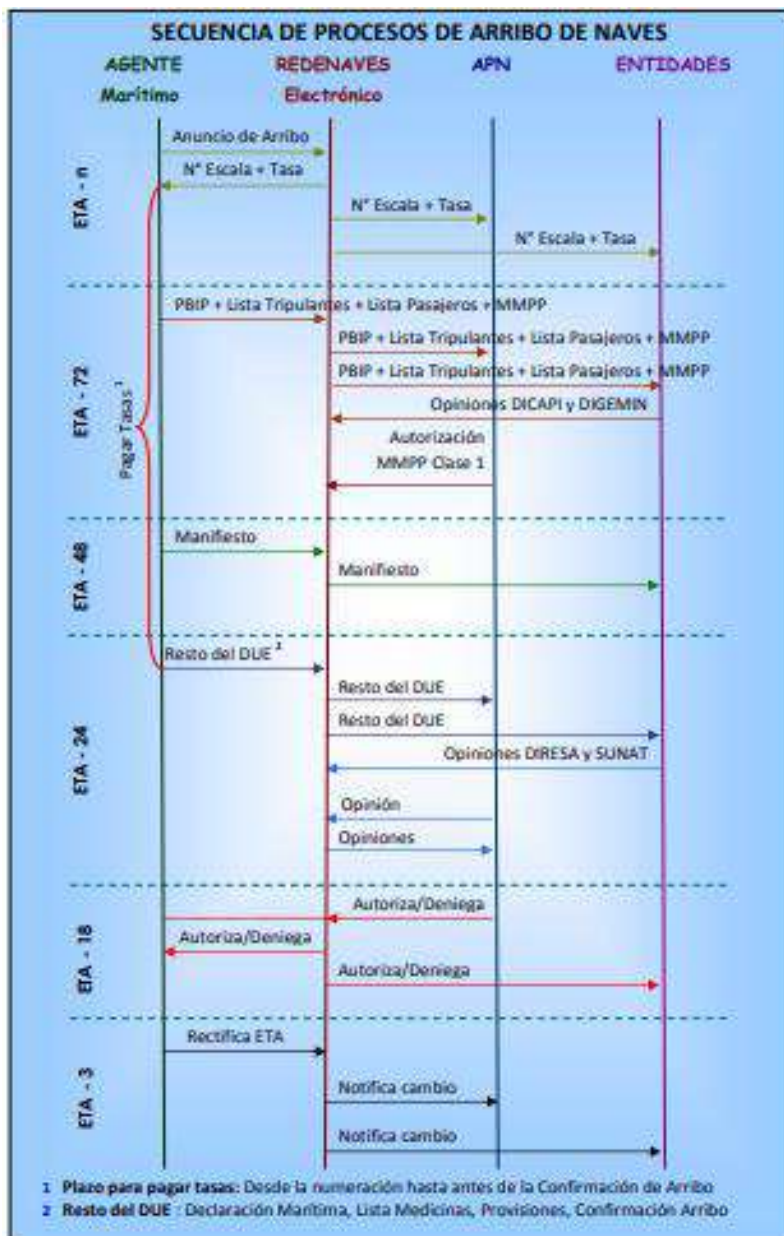




**Figura 7** Cálculo de pago referencial por cada entidad competente.

Nota: En la figura se observa el cálculo de pagos referenciales de un número de DUE ejemplo dividiendo las entidades competentes por pestañas. Adaptado de *Manual de Usuario Agente Redenaves electrónico II [Fotografía] por APN, 2011*, (<https://www.vuce.gob.pe/doc/ManualUsuarioAPN.pdf>). Dominio Público.

En la figura 8, podrá apreciar la secuencia de procesos que se deben realizar a través de la VUCE desde 72 horas antes del ETA hasta 3 horas antes del ETA de la nave. El ETA de la nave hace referencia a la fecha estimada de arribo.

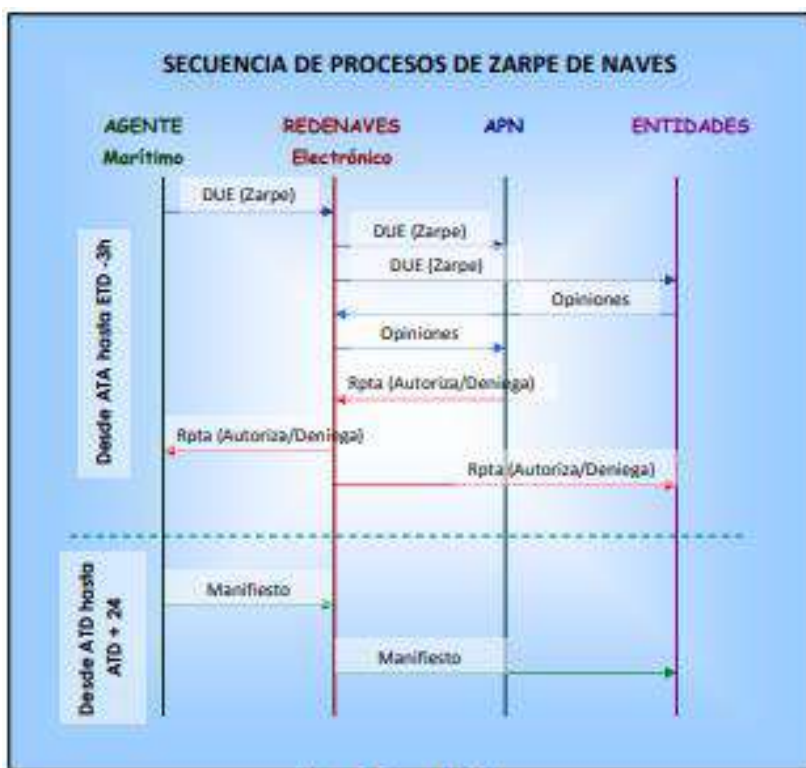


**Figura 8** Proceso de arribo de naves - VUCE.

Nota: En la figura se observa la secuencia de los procesos involucrados antes del arribo de una nave realizado a través del sistema VUCE. Adaptado de *Manual de Usuario Agente Redenaves electrónico II [Fotografía] por APN, 2011*, (<https://www.vuce.gob.pe/doc/ManualUsuarioAPN.pdf>). Dominio Público.

En la figura 9, se aprecia la secuencia de procesos involucrados antes del zarpe de una nave, como el cargado de información de salida, autorización por parte de las

entidades competentes y rectificación del ETD. El ETD hace referencia al tiempo estimado del zarpe de una nave.



**Figura 9** Proceso de zarpe de naves - VUCE.

Nota: En la figura se observa la secuencia de los procesos involucrados antes del zarpe de una nave realizado a través del sistema VUCE. Recuperado de <https://www.vuce.gob.pe/doc/ManualUsuarioAPN.pdf>

Con todo lo mencionado, se observa que el sistema VUCE ha generado grandes cambios tales como la digitalización de documentos, opiniones y respuestas de las entidades competentes, en búsqueda de la eficiencia en el proceso de recepción y despacho de buques, puesto que aún hay procesos por automatizar.

7. ¿El proceso de la atención de buques en los puertos del Callao es competitivo frente a otros puertos de países latinoamericanos?

La eficiencia portuaria está en función a factores internos y factores externos. Los factores internos como ubicación geográfica, capacidad y calidad de la infraestructura portuaria, capacidad operativa, entre otros. Factores externos como acceso y conexión de intermodal, entidades e instituciones eficientes en la regularización, entre otros factores. (Manayay, 2015)

Como afirma Manayay, la competitividad portuaria está en función a la capacidad operativa del terminal, entre otros factores como la tecnología que tiene un papel importante en la logística portuaria.

#	País	Puerto/Terminal	Through-put 2017 (TEU)	Through-put 2018 (TEU)	Through-put 2019 (TEU)	Variación interanual 2018/2017	Variación interanual 2019/2018
1	Panamá	Colón/Cristóbal/Manzanillo (Caribe)	3.891.209	4.324.478	4.379.477	11,1%	1,3%
2	Brasil	Santos	3.578.192	3.836.487	3.904.566	7,2%	1,8%
3	México	Manzanillo	2.830.370	3.078.505	3.069.072	8,8%	-0,3%
4	Colombia	Bahía de Cartagena (todas las terminales)	2.678.005	2.862.787	2.933.808	6,9%	2,5%
5	Panamá	Balboa / Rodman (Pacífico)	2.986.617	2.520.587	2.898.977	-15,6%	15,0%
6	Perú	El Callao (incluye DPW y APM)	2.250.224	2.340.657	2.313.907	4,0%	-1,1%
7	Ecuador	Guayaquil (todas las terminales)	1.871.591	2.064.281	1.943.197	10,3%	-5,9%
8	Chile	San Antonio	1.296.890	1.660.832	1.709.642	28,1%	2,9%
9	Jamaica	Kingston	1.560.000	1.833.053	1.647.609	17,5%	-10,1%
10	Puerto Rico	San Juan	1.199.157	1.405.348	1.404.602	17,2%	-0,1%

**Figura 10** Ranking del movimiento portuario de los años 2017 – 2019.

Nota: En la figura se muestra el ranking del movimiento portuario de América Latina y el Caribe en 2017 – 2019 y variación interanual del crecimiento. Adaptado de *Movimiento portuario 2019* [Fotografía] por CEPAL, 2020, ([https://www.cepal.org/sites/default/files/news/files/movimiento\\_portuario\\_lac\\_2019\\_vers20julio2020.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/news/files/movimiento_portuario_lac_2019_vers20julio2020.pdf)). Dominio Público.

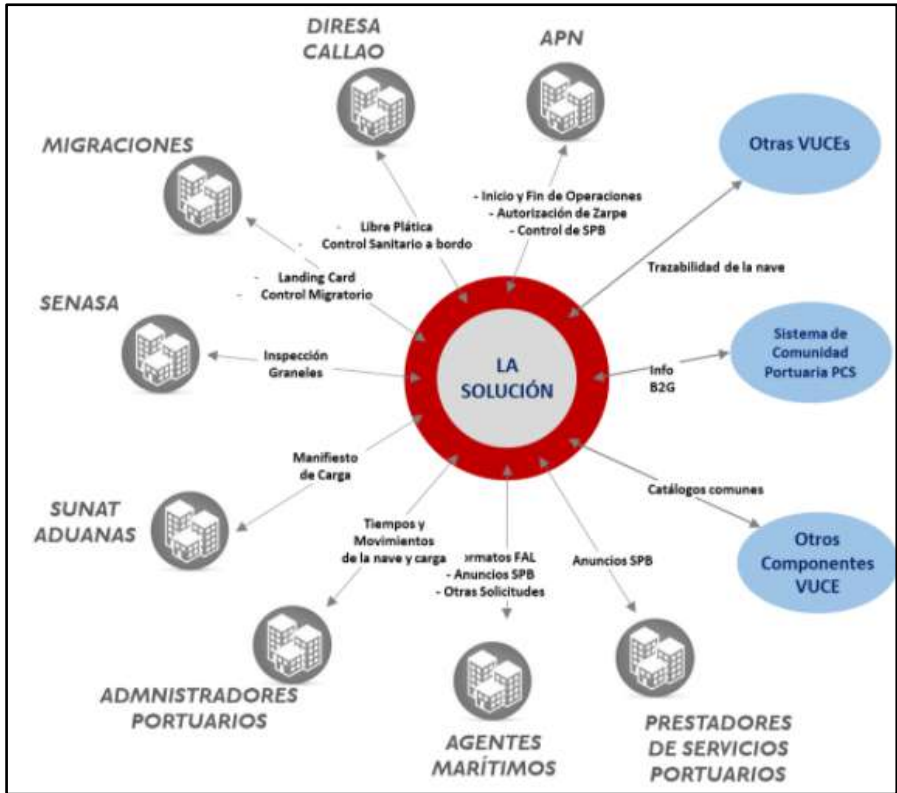
En la figura se observa que el puerto del Callao - Perú se encuentra en el sexto puesto del ranking con un movimiento portuario en el año 2019 de 2 313 907 contenedores totales (Throughput), contenedores embarcados o desembarcados,

pero una variación en comparación del año 2018 con un resultado negativo del - 1.1%.

Por consiguiente, se puede concluir que el puerto del Callao encontrándose dentro de los 10 primeros puertos con mayor movimiento portuario, ha venido trabajando en factores que ayudan a su crecimiento pero se debe seguir mejorando la gestión de sus recursos, invirtiendo en tecnología en sus procesos e infraestructura, que tenga la finalidad de automatizar el puerto y convertirlo en el más competitivo de América Latina.

8. ¿Se debería implementar mejoras en la plataforma VUCE a fin de reducir costos operativos de las agencias marítimas, líneas navieras o armadores?

La plataforma VUCE se encuentra añadiendo, simplificando y optimizando los procesos del Componente Portuario, llamado proyecto VUCE 2.0, los cuales se observan en la siguiente figura.



**Figura 11** Proyecto VUCE 2.0

Nota: En la figura se observa los proyectos que se encuentran en revisión y desarrollo a solicitud de las entidades competentes, Operador de Comercio Exterior y Operador Interviniente. Adaptado de *Proyecto VUCE 2.0* [Fotografía] por MINCETUR, 2020, ([https://www.vuce.gob.pe/Paginas/ProyectoVuce2\\_0.aspx](https://www.vuce.gob.pe/Paginas/ProyectoVuce2_0.aspx)). Dominio Público.

Como se puede inferir de la figura 11, los proyectos o mejoras a solicitud de las entidades competentes, DIRESA CALLAO, Migraciones y APN, relacionados a la Libre Plática, Control Sanitario a Bordo, Landing Card, control migratorio, respectivamente; se encuentran en proceso y de ejecutarse de manera virtual, serán de utilidad y van a contribuir en la reducción de costos operativos no solo para las agencias marítimas sino también para las partes intervinientes. Por ello, el país debe seguir invirtiendo en procesos tecnológicos y dinámicos con la finalidad de tener eficiencia en la cadena logística del comercio exterior.

A continuación, se presenta el análisis de la contrastación de la hipótesis general y las hipótesis específicas.

Cabe señalar que los instrumentos en referencia fueron validados por tres jueces expertos mencionados en la tabla 8, quienes indicaron sus observaciones con fines de mejorar las herramientas y conseguir una efectiva recopilación de datos y análisis. Los cuestionarios permitieron analizar la dimensión específica “Optimización del tiempo” de la variable Eficiencia junto con la variable Calidad de servicio, la guía de observación estructurada analizó la dimensión específica “Mejoramiento de los procesos” de la variable Eficiencia y la guía de revisión de datos estudió la dimensión específica “Reducción de costos” de la variable Eficiencia.

### **Prueba de normalidad**

Para determinar si los datos de la investigación tuvieron una distribución normal o no, se analizó por medio de la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, puesto que la muestra es menor a 50, si hubiera sido mayor a 50, se hubiera utilizado la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. Asimismo, se plantea dos hipótesis, la hipótesis nula ( $H_0$ ), que indica que los datos tienen una distribución normal, y la hipótesis alterna ( $H_a$ ), señala que los datos no tienen una distribución normal. Donde, si el valor de significancia estadística (Valor “p”) es  $< 0.05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , pero si  $p \geq 0.50$ , se rechaza la  $H_a$  y se acepta la  $H_0$ . (Ramirez, 2016)

**Tabla 41.** Prueba de normalidad de datos de las variables independiente y dependiente.

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VI	0,359	35	0,000	0,486	35	0,000
VD	0,411	35	0,000	0,509	35	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS.

Teniendo como referencia la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, se puede observar un valor de significancia (Valor “p”) de 0,000; siendo este < 0.05. Se concluye que los datos no tienen una distribución normal y se aplicará estadística no paramétrica para la contrastación de la hipótesis relacionada a la dimensión “Optimización del tiempo” de la variable Eficiencia junto con la variable Calidad de servicio.

### **Contrastación de hipótesis**

Tras el análisis de la prueba de normalidad donde se obtuvo como resultado aplicar estadística no paramétrica, se utilizará la técnica estadística “r de Spearman” para la contrastación de hipótesis.

Cabe resaltar que la técnica “r de Spearman” solo se utilizará para la contrastación de hipótesis con relación a los datos recabados a través de las encuestas, el cual, se utilizó ese instrumento para el análisis de la dimensión



“Optimización de tiempo” de la variable Eficiencia y las tres dimensiones de la variable Calidad de Servicio. En cuanto a la contrastación de hipótesis de las dimensiones “Mejoramiento de los procesos” y “Reducción de costos” de la variable Eficiencia con relación a los datos recabados a través de la guía de observación estructurada y guía de revisión de datos, se aplicará la verificación y contrastación entre la hipótesis planteada con la realidad.

### **Aplicación de la técnica estadística “r de Spearman“**

A continuación, se muestra el grado de correlación acorde a los resultados obtenidos de la técnica estadística en referencia.

**Tabla 42.** Grado de correlación de la técnica estadística “r de Spearman”

<b>Valor</b>	<b>Grado de Correlación</b>
<b>r = 0</b>	No existe correlación
<b>r &gt; 0</b>	Correlación directa
<b>r &lt; 0</b>	Correlación indirecta
<b> r  &lt; 0.30</b>	Asociación débil
<b>0.30 &lt;=  r  &lt;= 0.70</b>	Asociación moderada
<b> r  &gt; 0.70</b>	Asociación fuerte

Fuente: Ramirez, 2016

### **Hipótesis específica 1:**

Ho (Hipótesis nula): No existe relación entre la optimización de tiempo y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.

H1 (Hipótesis alterna): Existe relación entre la optimización de tiempo y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.

**Tabla 43.** Correlación de Spearman entre la optimización de tiempo y calidad de servicio.

		<b>Correlaciones</b>		
			D1	VD
Rho de Spearman	D1	Coeficiente de correlación	1,000	,385*
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	35	35
	VD	Coeficiente de correlación	,385*	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	35	35

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Como se puede observar el valor de significancia estadística es de 0,022, si  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,385, quiere decir que se tiene una correlación positiva moderada. De lo indicado, se puede concluir que si existe relación entre la optimización de tiempo y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.

## **Aplicación de verificación hipótesis con la realidad.**

Para el contraste de las hipótesis específicas con relación a las dimensiones de la variable Eficiencia, “Mejoramiento de los procesos” y “Reducción de costos” y la variable Calidad de Servicio, se precisará el contraste realizado entre lo planteado y la realidad en el campo de estudio.

### **Hipótesis específica 2:**

H2: Existe relación entre el mejoramiento de los procesos y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.

Acorde con los resultados obtenidos por medio de la guía de observación estructurada recabados en el campo de estudio, se puede precisar que si existe relación entre el mejoramiento de los procesos y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.

### **Hipótesis específica 3:**

H3: Existe relación entre la reducción de costos y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.

Acorde con los resultados obtenidos por medio de la guía de revisión de datos, se puede precisar que si existe relación entre a reducción de costos y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.

**Hipótesis general:**

H1: Existe relación entre la eficiencia y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.

Según lo contrastado en las tres hipótesis específicas, se afirmó que si existe relación de lo planteado en cada hipótesis. Por ende, se acepta la hipótesis general que establece que existe relación entre la eficiencia y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.

Cabe resaltar que el trabajo de campo ha permitido determinar que el proceso del otorgamiento de la Libre Plática, que es determinante para el inicio de operaciones de un buque, es significativo para el incremento de la eficiencia y mejora de la calidad de servicio de los procuradores marítimos de las agencias marítimas del Callao. El proceso debería alinearse con el procedimiento establecido por DIRESA, quienes detallan la opción del proceso en referencia de forma electrónica, pero, actualmente, todos se vienen desarrollando de forma presencial. Asimismo, el proceso documentario de la recepción y despacho de un buque se encuentra automatizado, pero no es eficiente puesto que la presentación de la

documentación es de forma virtual y presencial, generando mayor tiempo empleado en la actividad, costos adicionales y limitando a los procuradores a emplear mejor su tiempo en otras funciones operativas.

## CAPITULO V: DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos en la presente investigación, se acepta la hipótesis general el cual indica que existe relación entre la eficiencia y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019. Este resultado coincide con la investigación de Muguruza, E. & Quispe, U. (2016) quienes determinan que la gestión óptima y efectiva de la calidad de servicios, tiene como efecto el incremento del nivel competitivo y eficacia de los servicios portuarios - marítimos del Callao.

Asimismo, su estudio se centra en la ineficiencia y falta de gestión de la Autoridad Portuaria Nacional (APN), que a causa de ello no ha permitido mejorar los servicios del Terminal Portuario del Callao, generando también que el país no sea competitivo a nivel internacional. Ello guarda relación con lo identificado en el presente estudio, dado que la falta de trazabilidad del cumplimiento de los procedimientos de las entidades competentes como MINCETUR, Sanidad Marítima Internacional del Callao - DIRESA CALLAO; tiene como efecto la ineficiencia en los procesos de recepción y despacho de busques en el puerto del Callao.

Después del análisis y estudio a través de la técnica estadística “r de Spearman” de la primera hipótesis específica, se determinó que sí existe relación entre la optimización de tiempo y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019, la cual es una correlación positiva moderada. Este hallazgo concuerda con la investigación de Polo, E. & Quevedo, C. (2019) quienes identificaron las causas de la demora en el proceso de liberación de las mercancías y elaboraron propuestas que influyan en la mejora del

desempeño logístico de todos los operadores de comercio exterior involucrados en el proceso.

Lo mencionado tiene el mismo enfoque que el presente estudio porque ambos determinan que la optimización del tiempo tiene impacto no solo en mejorar la calidad del servicio y desempeño del operador involucrado, sino también en la reducción de los costos en la cadena logística. Seguidamente, la investigación de Aliaga, J. & Ochoa, A. (2017), también nos muestra que determinaron que el desempeño de un operador interviniente, APM Terminals, influye en el nivel de satisfacción de las Agencias de Aduanas, usuarios. Como se observa, existe relación entre las variables mencionadas.

Con relación a la segunda hipótesis específica, también es aceptada dado que después de realizado el estudio en el campo y analizada la información, se determinó que sí existe relación entre el mejoramiento de los procesos y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.

Este estudio coincide con la investigación de Vaca, D. (2016) quién determinó una propuesta de mejora de los procesos, el cual consiste en que cambiando la estructura orgánica del departamento marítimo de comercio exterior para la empresa Transnippon S.A. en la ciudad de Quito, se lograría un enfoque proactivo para la organización, personal innovador, optimización de tiempos y demás recursos, y se cumpliría de manera efectiva con la demanda de los mercados nacionales e internacionales. Así, como el autor de la investigación en referencia pudo identificar la causa de las demoras e ineficiencia del departamento de comercio exterior de la empresa y establecer una propuesta de mejora teniendo

impacto en el servicio brindando por el área, de igual modo, en el presente estudio se pudo determinar falencias en los procesos e irregularidades, que tienen impacto en el servicio brindando por el procurador de las agencias marítimas del Callao.

Adicionalmente, la investigación de Carrión, A. (2017) sobre el mejoramiento de procesos del servicio Courier en una empresa de servicios integrales de comercio exterior, tiene como resultado la implementación de un nuevo software y conjuntamente con la creación de carpetas compartidas tendrá efecto en la reducción de tiempo improductivo y el desarrollo eficiente de las actividades. Ello coincide con el resultado del estudio de la segunda hipótesis específica de este estudio.

Finalmente, tras el análisis de la información obtenida en la recopilación de datos en el campo se aceptó la tercera hipótesis que indica que existe relación entre la reducción de costos y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019. Este resultado guarda relación con la investigación de Marro, D. (2019) quién determina que la diferenciación y el liderazgo en costos son las estrategias competitivas más predominantes.

Asimismo, en su análisis del resultado obtenido a través de la técnica estadística Rho de Spearman concluyó que el liderazgo en costos y calidad de servicio tienen correlación alta. De igual manera, en el presente estudio se analizó y determinó mediante casos prácticos que la reducción de los costos en actividades tales como la impresión de los documentos solicitados en el proceso de recepción y despacho de buques, pasajes para dirigirse a las entidades competentes para presentar la documentación mencionada, siendo que la documentación también es cargada en la plataforma VUCE, contratar los servicios de una lancha para el



desarrollo del proceso del otorgamiento de la Libre Plática, el cual debería ser realizado de manera electrónica según manual de procedimiento de Sanidad Marítima Internacional del Callao - DIRESA CALLAO, entre otros, influyen y son significativos en la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao.

Se puede concluir que, los resultados obtenidos en la investigación aportan conocimiento y un enfoque amplio sobre el proceso de recepción y despacho de buques, que es un proceso muy relevante en el comercio exterior y en el cual, se vienen suscitando falencias y falta de seguimiento y control en los procedimientos establecidos por las entidades competentes. Asimismo, los resultados podrán ser aplicados para futuros estudios relacionados al análisis de la eficiencia y calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas, dado que el proceso en referencia es el mismo a nivel nacional.

## CONCLUSIONES

1. La eficiencia en los procesos a cargo de los procuradores marítimos de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019 se encuentra correlacionada y tiene efecto en la calidad de servicio ofrecido a las líneas navieras y/o comando de la nave. Esta afirmación se ha podido obtener gracias al análisis de los resultados obtenidos por medio de los cuestionarios web, guías de observación estructurada y la guía de revisión de datos.
2. De acuerdo al análisis estadístico de la “r de Spearman” de los resultados obtenidos a través de los cuestionarios web, se afirma que si existe relación entre la optimización del tiempo y la calidad de servicio de los procuradores marítimos de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019, y su correlación es de forma positiva y moderada ( $r = 0.385$ ).
3. Gracias al análisis de los resultados obtenidos a través de las guías de observación estructuradas aplicadas en el campo de estudio a tres procuradores marítimos en representación de sus agencias marítimas respectivas, se pudo contrastar lo planteado en la hipótesis con la realidad, y como tal, se afirma que si existe relación entre el mejoramiento de los procesos y la calidad de servicio de los procuradores marítimos de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.
4. De acuerdo al análisis de los resultados obtenidos a través de la guía de revisión de datos, en el cual se recopiló información de fuentes confiables y documentos de sustento, se puede afirmar que si existe relación entre la reducción de costos y la calidad de servicio de los procuradores marítimos de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.

## RECOMENDACIONES

1. Es sumamente importante que el Gobierno Regional del Callao se enfoque en verificar y alinear las funciones detalladas en el manual de procedimiento de Sanidad Marítima Internacional del Callao - DIRESA CALLAO con lo aplicado en la realidad. De igual manera, con las demás entidades competentes relacionadas, con la finalidad de evitar demoras operativas y de requerir su presencia a bordo cuando la situación lo amerite. Es oportuno resaltar el control que realiza la SUNAT a la documentación y la mercancía a través del canal de control (Verde, Naranja o Rojo) y recalcar que este podría ser una alternativa de control a bordo de las entidades competentes.
2. Con relación a los documentos requeridos en el proceso de recepción y despacho de un buque, los cuales son presentado a través de la VUCE de forma virtual y ante las entidades competentes, tales como Sanidad Marítima Internacional, Migraciones y DICAPI, de forma presencial; es necesario que el MINCETUR regularice, controle y alinee el proceso documentario con las entidades competentes en referencia con la finalidad de que el Componente Portuario de la VUCE sea una plataforma útil y eficiente para las agencias marítimas y todas partes intervinientes.
3. Es necesario que las agencias marítimas continúen informando en las reuniones de trabajo de la APAM sobre las ineficiencias o mejoras en el proceso de recepción y despacho de los buques, y la APAM debería enfocarse en convocar a este tipo de reuniones, a las entidades involucradas, como MINCETUR, Sanidad Marítima, Migraciones, entre

otras; y en dichas reuniones se debe analizar y subsanar las observaciones presentadas por las agencias.

4. De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se recomienda a futuros investigadores ampliar la muestra de estudio y poder recopilar información de las entidades competentes, y de esta manera poder tener un mejor análisis de la eficiencia y calidad de servicio de las agencias marítimas del Callao, con relación al proceso documentario y control a bordo en un proceso de recepción y despacho de un buque.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Acosta, T. & De la fuente, B. (2019). Trazabilidad y comunidades portuarias en México: Diagnostico sobre la eficiencia, calidad y desempeño de las Comunidades Portuarias. *Revista del Centro de Estudios Superiores Navales*, 40(1), 95-108.  
<http://repositorio.uninav.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/505/1/95-109%20Trazabilidad%20comunidades%20portuarias%20Mexico.pdf>
- Alejandro Ramirez Ríos. (29 de junio de 2016). *Prueba de hipótesis con rho de Spearman para variable cualitativa ordinal* [Archivo de video]. Youtube.  
<https://www.youtube.com/watch?v=iCT397Mojmc>
- Alonso, J. (2008). *Flujo en Redes y Gestión de Proyectos. Teoría y Ejercicios Resueltos*. Netbiblo. <https://bit.ly/3i1d6tE>
- APAM. (3 de julio de 2015). *Bienvenido a APAM*. APAM. <http://www.apam-peru.com/web/bienvenido-a-apam/>
- APAM. [Asociación Peruana de Agentes Marítimos]. (26 de mayo de 2019). *Que es el Agente Marítimo* [Archivo de video]. Youtube.  
<https://youtu.be/Q5hIHUC9IDM>
- APM TERMINALS CALLAO. Reglamento de Operaciones. APM TERMINALS Lifting Global Trade.  
<https://www.apmterminalscallao.com.pe/images/reglamentos/343278554Reg-de-Operaciones.pdf>
- APN. (2010). Manual de procedimientos para el uso del sistema Redenaves electrónico II. VUCE. <https://bit.ly/3IU3UcR>
- APN. (2011). *Manual de Usuario Agente Redenaves Electrónico II*. VUCE.  
<https://www.vuce.gob.pe/doc/ManualUsuarioAPN.pdf>
- APN. (2019). *Texto único de procedimientos administrativos -TUPA Autoridad Portuaria Nacional*. Ministerio de Transporte y Comunicaciones.  
<https://bit.ly/2GtwbGW>

Asociación Española para la Calidad. (2003). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. AEC. <https://bit.ly/3m7cMw2>

Autoridad Portuaria Nacional. (4 de marzo de 2016). *Quiénes somos*. APN. <https://bit.ly/3IYlvz9>

Calderón, G. y Castaño, G. (2005). *Investigación en Administración en América Latina*. Universidad Nacional de Colombia. <https://n9.cl/qozqa>

CEPAL (2020). *Movimiento portuario 2019*. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/notas/movimiento-portuario-2019>

Corral, Y. (2009). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Revista Ciencias de la Educación.

DICAPI. (2014). *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1147, que regula el fortalecimiento de las Fuerzas Armadas en las competencias de la Autoridad Marítima Nacional– Dirección General de Capitanías y Guardacostas*. Ministerio de Defensa. <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/per158658.pdf>

Díez, F. (2007). *Análisis de eficiencia de los departamentos universitarios. El caso de la Universidad de Sevilla*. Editorial Dykinson. <https://n9.cl/0v5q>

DIRESA (2005). *Manual de procedimientos de la Dirección Ejecutiva de Sanidades Internacionales*. Ministerio de Salud. [https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/13761/PLAN\\_13761\\_MAPRO\\_2005\\_2011.pdf](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/13761/PLAN_13761_MAPRO_2005_2011.pdf)

DIRESA. (2019). *Procedimientos Administrativos del Gobierno Regional del Callao*. Gobierno Regional del Callao Dirección Regional de Salud del Callao. <https://bit.ly/321yRnE>

DIRESA. (2019). *Resolución Directoral N°004-2019-GRC/DIRESA/DG*. Gobierno Regional del Callao Dirección Regional de Salud del Callao. <https://bit.ly/3jSmyA1>

- DIRESA. (2020). *Funciones de Sanidad Marítima Internacional del Callao*. Gobierno Regional del Callao Dirección Regional de Salud del Callao. <file:///C:/Users/USER/Downloads/Funciones%20de%20Sanidad%20Mari%C3%81tima.pdf>
- Galeano, M. (2020). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Universidad Eafit. <https://bit.ly/2EW3Too>
- Gómez, (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas. <https://bit.ly/3h1fYFv>
- Grande, I. (2014). *Marketing de los servicios*. ESIC. <https://bit.ly/322iHdA>
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Ediciones Díaz de Santos. <https://bit.ly/2ZdCJQO>
- Jiménez, W. (2000). *Evolución del pensamiento administrativo en la educación costarricense*. EUNED. <https://n9.cl/zp5x9>
- Keith, D. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Ediciones Díaz de Santos. <https://bit.ly/3jSIRqp>
- Kotler, P y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. Duodécima Edición. Pearson Educación, S.A. México.
- López, K. (19 de diciembre de 2018). *La digitalización e innovación pone a prueba a los puertos*. CAMAE. <http://www.camae.org/automatizacion/la-digitalizacion-e-innovacion-pone-a-prueba-a-los-puertos/>
- Lusthaus, C. (2002). *Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño*. IDRC. <https://n9.cl/u3jzp>
- Manayay, S. (21 de octubre de 2015). *Competitividad Portuaria*. APAM. <https://www.apam-peru.com/web/competitividad-portuaria/>

MIGRACIONES. *Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones*. Ministerio del Interior. <https://www.migraciones.gob.pe/funciones-2/?csrt=5855495273028285096>

MINDEF. (2012). *Decreto Legislativo N° 1147*. OEFA. <https://bit.ly/32XhZxq>

Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2015). *Reglamento para la recepción y el despacho de naves en los puertos de la República del Perú*. Sistema Peruano de Información Jurídica. [http://transparencia.mtc.gob.pe/idm\\_docs/normas\\_legales/1\\_0\\_2863.pdf](http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_2863.pdf)

Mundo Marítimo (17 de septiembre de 2019). *Puerto del Callao: modernización de infraestructura portuaria en los terminales Norte y Muelle Sur supera los US\$ 800 millones*. Mundo Marítimo. Recuperado de <https://bit.ly/2Zd36pE>

Nota. *Consulta de Agentes Marítimos* [Fotografía] por SUNAT, 2019, (<http://www.aduanet.gob.pe/cl-ad-itconsulagen/ConsultaOperadorServlet>). Dominio Público.

Nota. *Manual de Procedimientos (MAPRO)* [Fotografía] por DIRESA, 2005, ([https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/13761/PLAN\\_13761\\_MAPRO\\_2005\\_2011.pdf](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/13761/PLAN_13761_MAPRO_2005_2011.pdf)). Dominio Público.

Nota. *Manual de Usuario Agente Redenaves electrónico II* [Fotografía] por APN, 2011, (<https://www.vuce.gob.pe/doc/ManualUsuarioAPN.pdf>). Dominio Público.

Nota. *Movimiento portuario 2019* [Fotografía] por CEPAL, 2020, ([https://www.cepal.org/sites/default/files/news/files/movimiento\\_portuario\\_lac\\_2019\\_vers20julio2020.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/news/files/movimiento_portuario_lac_2019_vers20julio2020.pdf)). Dominio Público.

Nota. *Proyecto VUCE 2.0* [Fotografía] por MINCETUR, 2020, ([https://www.vuce.gob.pe/Paginas/ProyectoVuce2\\_0.aspx](https://www.vuce.gob.pe/Paginas/ProyectoVuce2_0.aspx)). Dominio Público.

Nota. *Reglamento Operativo del componente de servicios portuarios de la VUCE* [Fotografía] por MINCETUR, 2012, (<http://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transpar>



encia/proyectos%20resoluciones/RM Nro 224 2012 MINCETUR ROCSP-VUCE\_RGL.pdf). Dominio Público.

Nota. *Tarifario al público en general* [Fotografía] por DP World, 2020, (<https://www.dpworldcallao.com.pe/uploads/tarifario/tarifario-publico-2020-actualizado-al-23-01-2020-version-2020-1.pdf>). Dominio Público.

Nota. *Tarifario APM Terminals Callao S.A.* [Fotografía] por APM, 2020, ([https://www.apmterminalsallao.com.pe/images/reglamentos/TARIFARIO%20V.%208.1%20\(VIGENTE%20A%20PARTIR%20DEL%2001-01-2020\).pdf](https://www.apmterminalsallao.com.pe/images/reglamentos/TARIFARIO%20V.%208.1%20(VIGENTE%20A%20PARTIR%20DEL%2001-01-2020).pdf)). Dominio Público.

Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <https://bit.ly/35ccjTe>

OECD and World Trade Organization. (2009). *La ayuda para el comercio en síntesis 2009*. OCDE/OMC. <https://bit.ly/2DAXy0J>

Organización Mundial de la Salud. (2016). *Reglamento Sanitario Internacional (2005)*. Organización Mundial de la Salud. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/246186/9789243580494-spa.pdf?sequence=1>

Pérez, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente. Calidad total*. ESIC Editorial. <https://bit.ly/35dDGvV>

Riccosa, S. (1990). *Diccionario de economía*. Siglo XXI. <https://n9.cl/oz3nh>

Robbins, S. y Coulter M. (2014). *Administración*. (12ª ed.) Editorial Pearson.

Rodríguez, C. (1993). *El nuevo escenario: la cultura de calidad y productividad en las empresas*. ITESO. <https://n9.cl/x9cmz>

Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. ESIC Editorial. <https://bit.ly/3jTOuDS>

Toro, I. y Parra, R. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación: investigación cualitativa/investigación cuantitativa*. Universidad Eafit. <https://bit.ly/2ZdmcMA>

UNCTAD (3 de octubre de 2018). *La digitalización revolucionará el transporte marítimo – nuevo informe de las Naciones Unidas*. UNCTAD. <https://unctad.org/es/press-material/la-digitalizacion-revolucionara-el-transporte-maritimo-nuevo-informe-de-las-naciones>

Vara, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Universidad de San Martín de Porres. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

## **ANEXOS**

1. Matriz de consistencia.
2. Cuestionario estructurado.
3. Guía de revisión de datos.
4. Guía de observación estructurada.
5. Validación de instrumento.
6. Evidencias.

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS:	EFICIENCIA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS PROCURADORES DE LAS AGENCIAS MARÍTIMAS DEL CALLAO EN EL PERIODO 2019.
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	Sostenibilidad
AUTOR(ES):	Andrea Margaret Jauregui Pariona

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Existe relación entre la eficiencia y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar si existe relación entre la eficiencia y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe relación entre la eficiencia y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.</li> </ul>	Variable Independiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia.</li> </ul>	D1: Mejoramiento de los procesos. D2: Optimización de tiempo. D3: Reducción de costos.	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Enfoque:</b> Cuantitativa.</li> <li><b>Tipo:</b> Aplicada.</li> <li><b>Alcance:</b> Descriptiva correlacional</li> <li><b>Diseño:</b> No experimental</li> <li><b>Unidad de investigación:</b> Procuradores marítimos (Boarding Agent) de las agencias marítimas con jurisdicción en la marítima del Callao.</li> </ul>
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		<b>Indicadores</b>	<b>Fuente de Información</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Existe relación entre la optimización de tiempo y la calidad de servicio de los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación entre la optimización de tiempo y la calidad de servicio de los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe relación entre la optimización de tiempo y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimización de tiempo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo del otorgamiento de la Libre Plática.</li> <li>Descarga de la ficha de la Libre Plática en el sistema VUCE.</li> <li>Reporte de operaciones de la nave (VOR).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas.</li> <li>Tesis.</li> <li>Agencias Marítimas.</li> <li>Procuradores Marítimos (Boarding Agent)</li> </ul>

procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019?	procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.	Callao en el periodo 2019.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad técnica o de salida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevos servicios relacionados.</li> <li>• Procesos vanguardistas.</li> <li>• Atención de nuevos buques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de procedimientos (MAPRO)</li> <li>• Textos Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de las Autoridades competentes.</li> <li>• Plataforma VUCE – Componente portuario.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existe relación entre el mejoramiento de los procesos y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre el mejoramiento de los procesos y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre el mejoramiento de los procesos y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento de los procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio de operaciones de un buque.</li> <li>• Procesos automatizados.</li> <li>• MOF del procurador.</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad funcional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdida de ventana de atraque en los puertos del Callao.</li> <li>• Desempeño laboral del procurador.</li> <li>• Cumplimiento de objetivos del procurador y/o agencia marítima.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existe relación entre la reducción de costos y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre la reducción de costos y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre la reducción de costos y la calidad de servicio de los procuradores de las agencias marítimas del Callao en el periodo 2019.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción de costos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de proveedores de servicios.</li> <li>• Costos de los procesos presenciales.</li> <li>• Tecnología en los procesos.</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes satisfechos.</li> <li>• Repuestas de los clientes por el servicio recibido.</li> <li>• Fidelización del cliente.</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 2: Cuestionario Estructurado

Encuesta:

El presente cuestionario está dirigido a los(as) procuradores de las agencias marítimas que cuentan con jurisdicción en la Marítima del Callao (118). Se solicita su colaboración con dar respuesta a cada una de las preguntas a fin de recabar información del campo de estudio.

Notar que cada pregunta deberá ser respondida bajo su experiencia y apreciación crítica.

Agencia Marítima donde labora: \_\_\_\_\_

<b>OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.	¿El proceso de la Libre Platica se ve afectado por altas temporadas de afluencia de buques en los puertos del Callao?		
2.	¿El tiempo transcurrido desde la hora del arribo de un buque hasta el otorgamiento de la Libre plática, es significativo y genera demoras operativas?		
3.	¿Las demoras en la recepción de un buque se ven reflejadas en los indicadores internos (KPIs) para un procurador?		
4.	Los tiempos operativos comúnmente se encuentran detallados en un "Vessel Operation Report" o "State of Fact", los cuales son reportados a las líneas navieras, ¿Usted reporta las demoras del proceso de Libre Plática en los documentos señalados?		
5.	¿La Libre Plática electrónica sería una solución frente a las demoras para la recepción e inicio de operaciones de un buque?		
6.	¿La automatización de los documentos requeridos para la recepción y despacho de un buque conllevaría a la optimización de tiempo y costo en las operaciones?		
7.	¿Debería automatizarse la emisión de la ficha de Libre Plática en el sistema VUCE?		

<b>CALIDAD FUNCIONAL</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
8.	¿Se siente preparado para resolver problemas presentados en la operatividad frente a la posibilidad de perder la ventana de atraque asignado por el puerto?		
9.	¿La pérdida de la ventana de atraque, es un acto significativo que influye en la calidad de su servicio?		
10.	¿Considera usted como procurador que desarrolla sus funciones de forma eficiente con los recursos asignados?		
11.	¿Considera usted que cumple con las normativas establecidas por la agencia marítima donde labora?		

12.	¿Considera que cuando conoce a la perfección sus funciones puede ofrecer una mejor calidad de su servicio?		
13.	¿Ha determinado objetivos y metas que sumen a la calidad de sus funciones?		
14.	¿La agencia marítima donde labora emplea instrumentos para medir la calidad del servicio?		
<b>CALIDAD TÉCNICA O DE SALIDA</b>			
15.	Si la calidad de su servicio es reconocida por el comando de la nave y/o empresa naviera, ¿Esta podría influir en la contratación de nuevos servicios?		
16.	¿Las demoras en la operatividad generan limitantes para la aceptación de nuevos servicios?		
17.	¿La Libre Plática electrónica aumentaría el nivel de calidad de servicio ofrecido por las agencias marítimas?		
18.	¿El país está preparado para automatizar los procesos de la recepción y despacho de un buque de forma total?		
19.	¿Considera que la calidad del servicio brindado por la agencia marítima donde trabaja ha mejorado desde la implementación de la plataforma virtual VUCE?		
20.	¿El cumplimiento de la calidad de los servicios prometidos y percibidos por el cliente se ve reflejado en la atención de nuevos buques?		
<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>			
21.	¿Considera que la satisfacción del cliente debe ser evaluada constantemente?		
22.	¿La eficiencia en el proceso del otorgamiento de la Libre Plática tiene efecto en la satisfacción del cliente?		
23.	¿Considera importante la opinión de su cliente en relación al servicio brindado?		
24.	¿Considera que la opinión del cliente satisfecho influye en futuros servicios?		
25.	¿La calidad del servicio brindado al momento de la atención de un buque garantiza la fidelización del cliente?		
26.	¿Si el proceso de recepción y despacho de un buque fuese electrónico, tendría como resultado la practicidad y rapidez en el proceso, contribuyendo en la confianza y fidelización del cliente?		

Fuente: Elaboración propia.





Fuente: Elaboración propia.

## ANEXO 4: GUÍA DE REVISIÓN DE DATOS

**VARIABLE DE ESTUDIO: Eficiencia**

**DIMENSIÓN: Reducción de costos**

INDICADOR	ASPECTO A EVALUAR	RESPUESTA	FUENTE
CONTRATO DE PROVEEDORES DE SERVICIOS	1. Cuando un buque es recepcionado en bahía, se requiere contratar de los servicios de una lancha fletera para ir a su encuentro, y en el supuesto escenario que la Libre Plática fuese electrónica, ya no sería necesario ir a bordo, ¿La eliminación del costo por el contrato del servicio señalado impactaría significativamente?		
	2. Si un buque llega a perder la ventana de atraque asignada por el puerto, ¿Incide en costos operativos? Especificar.		
COSTOS DE LOS PROCESOS PRESENCIALES	3. ¿La demora o tardanza de un doctor de turno de Sanidad Marítima Internacional incide en sobrecostos en el proceso de recepción de un buque?		
	4. ¿La presentación de los documentos que anteriormente eran entregados de forma presencial generaba costos significativos?		
	5. ¿Los procesos presenciales para la recepción y despacho de los buques impactan en la reducción de costos de una empresa?		
TECNOLOGÍA EN LOS PROCESOS	6. ¿El proceso de recepción y despacho de un buque realizado a través de la plataforma VUCE es más eficiente que de manera presencial?		
	7. ¿El proceso de la atención de buques en los puertos del Callao es competitivo frente a otros puertos de países latinoamericanos?		
	8. ¿Se debería implementar mejoras en la plataforma VUCE a fin de reducir costos operativos de las agencias marítimas, líneas navieras o armadores?		

Fuente: Elaboración propia.



## ANEXO 5: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### VARIABLE 1: Eficiencia

<b>Nombre del instrumento:</b> Cuestionario estructurado.						
<b>Autor del instrumento:</b> Andrea Margaret Jauregui Pariona						
<b>Población:</b> Procuradores marítimos de las agencias marítimas con jurisdicción en la Marítima del Callao.						
Dimensiones / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
<b>Dimensión 1: Optimización de tiempo</b>						
I1: Tiempo del otorgamiento de la Libre Plática	- ¿El proceso de la Libre Plática se ve afectado por altas temporadas de afluencia de buques en los puertos del Callao? a) Si b) No					
	- ¿La Libre Plática electrónica sería una solución frente a las demoras para la recepción e inicio de operaciones de un buque? a) Si b) No					
I2: Descarga de la ficha de la Libre Plática en el sistema VUCE	- ¿El tiempo transcurrido desde la hora del arribo de un buque hasta el otorgamiento de la Libre plática, es significativo y genera demoras operativas? a) Si b) No					
	- ¿Debería automatizarse la emisión de la ficha de Libre Plática en el sistema VUCE? a) Si b) No					
	- ¿La automatización de los documentos requeridos para la recepción y despacho de un buque conllevaría a la optimización de tiempo y costo en las operaciones? a) Si b) No					
I3: Reporte de operaciones de la nave (VOR)	- ¿Las demoras en la recepción de un buque se ven reflejadas en los indicadores internos (KPIs) para un procurador? a) Si b) No					
	- Los tiempos operativos comúnmente se encuentran detallados en un "Vessel Operation Report" o "State of Fact", los cuales son reportados a las líneas navieras, ¿Usted reporta las demoras del proceso de Libre Plática en los documentos señalados? a) Si b) No					

Fuente: Elaboración propia.

<b>Nombre del instrumento:</b> Guía de observación estructurada.						
<b>Autor del instrumento:</b> Andrea Margaret Jauregui Pariona						
<b>Población:</b> Procuradores marítimos de las agencias marítimas con jurisdicción en la Marítima del Callao.						
Dimensiones / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
<b>D2: Mejoramiento de los procesos</b>						
I1: Inicio de operaciones de un buque.	- ¿La revisión y aprobación de los documentos a través de la VUCE para la recepción de los buques debería ser suficiente para el inicio de operaciones?					
	- ¿El tiempo empleado durante el proceso de la Libre Plática afecta el inicio de operaciones de un buque?					
	- ¿Considera que debería ser necesario la presentación de los documentos en físico ante las Autoridades competentes para la recepción de una nave, aun cuando la normativa exige que sean presentados a través de la VUCE?					
I2: Procesos automatizados	-¿Qué proceso o actividad involucrada en la recepción y despacho de un buque, a cargo de un procurador, debe ser automatizado? Especificar.					
	- ¿El proceso de la libre plática debería ser electrónico?					
	- ¿En los casos de una incidencia detallada en la Declaración Marítima de Sanidad (DMS) el proceso de la Libre Plática debería ser realizado a bordo de la nave?					
I3: MOF del procurador	- En el caso de aprobarse la Libre Plática electrónica, se optimizaría el proceso de la recepción de un buque, ¿Tendría efecto positivo en el desempeño laboral del procurador?					
	- En la agencia marítima donde labora, ¿Manejan una política de tiempos pre establecidos para la atención de un buque?					
	- ¿Considera que las funciones de un procurador pueden optimizarse gracias al uso de la tecnología en los proceso de recepción y despacho de un buque?					

Fuente: Elaboración propia

<b>Nombre del instrumento:</b> Guía de revisión de datos.						
<b>Autor del instrumento:</b> Andrea Margaret Jauregui Pariona						
<b>Población:</b> Procuradores marítimos de las agencias marítimas con jurisdicción en la Marítima del Callao.						
Dimensiones / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
<b>D3: Reducción de costos</b>						
I1: Contrato de proveedores de servicios.	- Cuando un buque es recepcionado en bahía, se requiere contratar de los servicios de una lancha fletera para ir a su encuentro, y en el supuesto escenario que la Libre Plática fuese electrónica, ya no sería necesario ir a bordo, ¿La eliminación del costo por el contrato del servicio señalado impactaría significativamente?					
	- Si un buque llega a perder la ventana de atraque asignada por el puerto, ¿Incide en costos operativos? Especificar.					
Indicador 2: Costos de los procesos presenciales	- ¿La demora o tardanza de un doctor de turno de Sanidad Marítima Internacional incide en sobrecostos en el proceso de recepción de un buque?					
	- ¿La presentación de los documentos que anteriormente eran entregados de forma presencial generaban costos significativos?					
	- ¿Los procesos presenciales para la recepción y despacho de los buques impactan en la optimización de costos de una empresa?					
Indicador 3: Tecnología en los procesos	- ¿El proceso de recepción y despacho de un buque realizado a través de la plataforma VUCE es más eficiente que de manera presencial?					
	- ¿El proceso de la atención de buques en los puertos del Callao es competitivo frente a otros puertos de países latinoamericanos?					
	- ¿El país debe seguir invirtiendo en tecnología para convertir la VUCE en una plataforma eficaz a fin de optimizar costos operativos de las agencias marítimas, líneas navieras o armadores?					

Fuente: Elaboración propia

## VARIABLE 2: Calidad de servicio


<b>Nombre del instrumento:</b> Cuestionario estructurado.						
<b>Autor del instrumento:</b> Andrea Margaret Jauregui Pariona						
<b>Población:</b> Procuradores marítimos de las agencias marítimas con jurisdicción en la Marítima del Callao.						
Dimensiones / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
<b>D1: Calidad funcional</b>						
I1: Pérdida de ventana de atraque en los puertos del Callao	- ¿Se siente preparado para resolver problemas presentados en la operatividad frente a la posibilidad de perder la ventana de atraque asignado por el puerto? a) Si b) No					
	- ¿La pérdida de la ventana de atraque, es un acto significativo que influye en la calidad su servicio? a) Si b) No					
I2: Desempeño laboral del procurador	- ¿Considera usted como procurador que desarrolla sus funciones de forma eficiente con los recursos asignados? a) Si b) No					
	¿Considera usted que el procurador cumple con las normativas establecidas por la agencia marítima? a) Si b) No					
	¿Considera que cuando un procurador conoce a la perfección sus funciones puede ofrecer una mejor calidad de su servicio? a) Si b) No					
I3: Cumplimiento de objetivos del procurador y/o agencia marítima	- ¿Ha determinado objetivos y metas que sumen a la calidad de sus funciones? a) Si b) No					
	- ¿La agencia marítima donde labora emplea instrumentos para medir la calidad del servicio? a) Si b) No					
<b>D2: Calidad técnica o de salida</b>						
I1: Nuevos servicios relacionados	- Si la calidad de su servicio es reconocida por el comando de la nave y/o empresa naviera, ¿Esta podría influir en la contratación de nuevos servicios? a) Si b) No					
	- ¿Las demoras en la operatividad generan limitantes para la aceptación de nuevos servicios? a) Si b) No					

Indicador 2: Procesos vanguardistas	- ¿La Libre Plática electrónica aumentaría el nivel de calidad de servicio ofrecido por las agencias marítimas? a) Si b) No					
	- ¿El país está preparado para automatizar los procesos de la recepción y despacho de un buque de forma total? a) Si b) No					
I3: Atención de nuevos buques	- ¿Considera que la calidad del servicio brindado por la agencia marítima donde trabaja ha mejorado desde la implementación de la plataforma virtual VUCE? a) Si b) No					
	- ¿El cumplimiento de la calidad de los servicios prometidos y percibidos por el cliente se ve reflejado en la atención de nuevos buques? a) Si b) No					
<b>D3: Satisfacción del cliente</b>						
Indicador 1: Clientes satisfechos.	- ¿Considera que la satisfacción del cliente debe ser evaluada constantemente? a) Si b) No					
	- ¿La rapidez en el proceso del otorgamiento de la Libre Plática tiene efecto en la satisfacción del cliente? a) Si b) No					
Indicador 2: Repuestas de los clientes por el servicio recibido.	- ¿Considera importante la opinión de su cliente en relación al servicio brindado? a) Si b) No					
	- ¿Considera que la opinión del cliente satisfecho influye en futuros servicios? a) Si b) No					
Indicador 3: Fidelización del cliente.	- ¿La calidad del servicio brindado al momento de la atención de un buque garantiza la fidelización del cliente? a) Si b) No					
	- ¿Si el proceso de recepción y despacho de un buque fuese electrónico, tendría como resultado la practicidad y rapidez en el proceso, contribuyendo en la confianza y satisfacción del cliente? a) Si b) No					

Fuente: Elaboración propia

**INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO**

Validado por:

<b>Tipo de validador</b>	Interno ( <input type="checkbox"/> ) Externo ( <input checked="" type="checkbox"/> ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres</b>	Oyarse Cruz, Javier Gustavo 
<b>Sexo</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Mujer ( <input type="checkbox"/> )
<b>Profesión</b>	Abogado
<b>Grado Académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> ( <input type="checkbox"/> ) Maestro ( <input type="checkbox"/> ) Doctor ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( <input type="checkbox"/> ) De 11 a 15 ( <input type="checkbox"/> ) De 16 a 20 ( <input type="checkbox"/> ) De 21 a más ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora</b>	SUNAT – Administración Aduanera
<b>Cargo actual</b>	Asesor Legal
<b>Área de especialización</b>	Negocios Internacionales y Gestión Aduanera
<b>N° telefónico de contacto</b>	995175887
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo institucional: joyarse@pucc.edu.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"/> )

<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.



### 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>	PÉREZ ESPINOZA ARBUÉS
<b>Sexo</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Mujer ( <input type="checkbox"/> )
<b>Profesión</b>	Economista
<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 type="checkbox"/> ) De 16 a 20 ( <input type="checkbox"/> ) De 21 a más ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora</b>	usmp
<b>Cargo actual</b>	Coordinador Pedagógico de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales
<b>Área de especialización</b>	Comercio Internacional
<b>N° telefónico de contacto</b>	996661617   Use esa firma
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo institucional: apereze
<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"/> )

<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.

**INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO**

Validado por:

<b>Tipo de validador</b>	Interno ( <input type="checkbox"/> ) Externo ( <input checked="" type="checkbox"/> ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres</b>	Neptali Jesús Barnett Valdivia
<b>Sexo</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Mujer ( <input type="checkbox"/> )
<b>Profesión</b>	<b>Administrador de Negocios Internacionales</b>
<b>Grado Académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> ( <input type="checkbox"/> ) Maestro ( <input type="checkbox"/> ) Doctor ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( <input type="checkbox"/> ) De 11 a 15 ( <input type="checkbox"/> ) De 16 a 20 ( <input checked="" type="checkbox"/> ) De 21 a más ( <input type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora</b>	<b>UNIVERSIDAD DE LIMA / ADEX</b>
<b>Cargo actual</b>	<b>PROFESOR / CONSULTOR</b>
<b>Área de especialización</b>	<b>MARKETING Y LOGISTICA INTERNACIONAL</b>
<b>N° telefónico de contacto</b>	948.037.517
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo institucional: nbarnett@ulima.edu.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 type="checkbox"/> )

<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.

## ANEXO 6: EVIDENCIAS

- Recopilación de datos a través de la observación estructurada al procurador José Fernando Navarro Saavedra de la agencia marítima Terminales Portuarios Peruanos S.A.C.





- Recopilación de datos a través de la observación estructurada a la procuradora Fabiane Álvarez de la agencia marítima Agencias Universales Perú S.A.C.



- Recopilación de datos a través de la observación estructurada al procurador Mauricio Hinostroza Visurraga de la agencia marítima Ian Taylor Perú S.A.C.

