

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



Calidad en las Empresas del Subsector

Operadores Logísticos y Almacenes de Lima Metropolitana y Callao, 2014

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN

ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

OTORGADO POR LA

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

PRESENTADA POR

Patricia Medina Paz

Carlos Reátegui Aguilar

José Hernando Millones

William Soto Dextre

Asesor: Percy S. Marquina Feldman

Surco, junio de 2015

Dedicatoria

A Dios y a María Auxiliadora porque su bondad y su gracia que siempre siento me permitieron cumplir una de mis metas profesionales, en la PUCP, mi alma mater. A mi Familia, Amigos, y Maestros, en reconocimiento a sus consejos y apoyo para superarme como persona y profesional.

Patricia Medina Paz

A mi esposa Judhyt, a mis hijos Ivo y Jasmin quienes son mi fuente de inspiración y superación, y a quienes debo tanto.

Carlos Reátegui Aguilar

A mi madre quien a lo largo de estos años me ha dado su apoyo incondicional, a mi esposa e hijos que son el motor que me impulsa a seguir adelante cumpliendo cada meta que me trace en la vida, a mis amigos y maestros.

Jose Hernando Millones

A mis padres por su ejemplo de perseverancia y constancia, a mi esposa que con su amor incondicional fue mi apoyo en todo momento, a mis hijas quienes son mi principal motivación para alcanzar mis metas.

William Soto Dextre

Agradecimientos

Queremos expresar nuestro aprecio y profunda gratitud a nuestro asesor, profesor Percy Marquina, por la orientación detallada que nos brindó en el desarrollo de la presente tesis. Asimismo, agradecer a nuestro revisor de tesis, profesor Daniel Guevara, por sus valiosas recomendaciones para culminar con éxito el presente documento.

Patricia Medina Paz

Carlos Reátegui Aguilar

José Hernando Millones

William Soto Dextre

Resumen Ejecutivo

La presente investigación proporcionó un estudio sobre el nivel de cumplimiento de los nueve factores de la administración de la calidad total entre las empresas del subsector operadores logísticos y almacenes de Lima Metropolitana y Callao. Así mismo, se investigó si las empresas del subsector en estudio que contaban con un SGC (Sistema de Gestión de Calidad) tenían un mayor grado de implementación de dichos factores frente a las empresas que no tenían un SGC y en base a las diferencias significativas encontradas, se buscó analizar si los sistemas de gestión de calidad tenían impacto positivo sobre el nivel de calidad y cumplimiento de los factores de éxito del modelo propuesto TQM (Total Quality Management) por sus siglas en inglés.

El modelo propuesto por Benzaquen (2013), de los nueve factores del TQM en la empresa, sirvió de base para medir la administración de la calidad total, empleándose un cuestionario de 35 preguntas basado en una escala de Likert dirigido a los mandos medios y altos de las 66 empresas encuestadas, con edades que fluctuaban entre los 30 y 50 años. El estudio de diseño transeccional y no experimental, se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo y correlacional, de diferencia de grupos. Los resultados obtenidos permitieron comprobar que existían diferencias significativas en seis de los nueve factores de calidad entre empresas que contaban con un SGC y aquellas que no contaban con un SGC, lo que reveló una evidencia del impacto positivo de los sistemas de gestión de calidad sobre el nivel de calidad en el subsector operadores logísticos y almacenes de Lima Metropolitana y Callao.

Abstract

This research provided a study on the level of compliance of the nine factors of total quality management among companies of the subsector of logistics operators and warehouses of Lima Metropolitana and Callao. Also, we investigated whether companies of the subsector studied that have a QMS (Quality Management System) had a higher degree of implementation of these factors against companies that did not have such QMS and based on the differences significant found, we sought to analyze whether the quality management system had positive impact on the quality and performance of the success factors of the proposed TQM (Total Quality Management) for its acronym in English model.

The proposed Benzaquen (2013) model, the nine factors of TQM in the company, served as the basis for measuring total quality management, using a questionnaire of 35 questions based on a Likert scale aimed at middle managers and senior of the 66 companies surveyed, with ages ranged between 30 and 50 years. The study of transactional and non experimental design was developed under a quantitative approach with a descriptive and correlational range, unlike groups. The results revealed that there were significant differences in six of the nine factors in quality between companies had a QMS and those who did not have a QMS, which revealed evidence of the positive impact of quality management systems on the level of quality of logistics operators and warehouses subsector in Lima Metropolitana and Callao.

Tabla de Contenidos

Lista de Tablas	v
Lista de Figuras.....	vi
Capítulo I: Introducción	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Definición del Problema	3
1.3 Propósito de la Investigación.....	3
1.4 Marco conceptual de la Investigación	4
1.5 Importancia de la Investigación.....	4
1.6 Naturaleza de la Investigación.....	5
1.7 Limitaciones.....	5
1.8 Delimitaciones	6
1.9 Resumen.....	6
Capítulo II: Revisión de la Literatura	7
2.1 El Concepto de Calidad, Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), TQM, la ISO 9001, Relación entre SGC y el TQM.....	7
2.1.1 El Concepto de Calidad.....	7
2.1.2 Concepto de Sistema de Gestión de Calidad.....	8
2.1.3 Administración de Calidad Total (TQM).....	8
2.1.4 La ISO 9001 como certificación en calidad.....	8
2.1.5 La Relación entre el SGC (ISO 9001) y la Administración Total de la Calidad	10
2.2 Calidad de las Empresas en el Subsector Operadores logísticos y almacenes en el Mundo .	15
2.3 Calidad en el País.....	17
2.3.1 Calidad de las Empresas en el Subsector Operadores logísticos y almacenes.....	17
2.3.2 Análisis Interno del Subsector (AMOHFIT) Operadores logísticos y almacenes	20

2.4 Resumen.....	36
2.5 Conclusiones.....	37
Capítulo III: Metodología de la Investigación.....	39
3.1 Diseño de la Investigación.....	39
3.2 Población y Selección de muestra	40
3.3 Procedimiento de Recolección de Datos	42
3.4 Instrumentos.....	44
3.5 Validez y Confiabilidad.....	45
3.6 Análisis e Interpretación de Datos	46
3.7 Resumen.....	47
Capítulo IV: Presentación y Análisis de Resultados.....	49
4.1 Test de Validez	49
4.2 Descriptivo de la Muestra	50
4.3 Prueba de Hipótesis	52
4.4 Descriptivo de la Calidad.....	54
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.....	60
5.1 Conclusiones.....	60
5.2 Recomendaciones	65
5.3 Aporte teórico	66
5.4 Aporte Práctico	67
5.5 Futuras líneas de investigación.....	67
Referencias.....	69
Apéndice A. Entrevistas en profundidad sobre el sector logístico (AUSA, TECSUR).....	78
Apéndice B. Población de la Investigación	88
Apéndice C. Modelo de Cuestionario de la Investigación	98

Apéndice D. Muestra de la Investigación	99
Apéndice E. Formato de correo electrónico enviado a las empresas del subsector	101
Apéndice F. Modelo de los Nueve Factores del TQM en la Empresa	102
Apéndice G. Los Factores del TQM y las Preguntas Relacionadas	103
Apéndice H. Base de Datos de Respuestas de la Muestra de la Investigación	104



Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Relación entre Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001) y la Administración de la Calidad Total</i>	14
Tabla 2. <i>Empresas certificando sus operaciones bajo las Normas y Estándares BASC</i>	21
Tabla 3. <i>Espacio de almacenaje en el Callao</i>	31
Tabla 4. <i>Parámetros de la fórmula para la determinación del tamaño de la muestra</i>	42
Tabla 5. <i>Resultados Alpha de Cronbach</i>	49
Tabla 6. <i>Descripción de la Muestra</i>	50
Tabla 7. <i>Descripción de la Muestra según Sistemas de Gestión</i>	52
Tabla 8. <i>Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov</i>	53
Tabla 9. <i>Prueba U de Mann – Whitney</i>	54
Tabla 10. <i>Significado del Puntaje Obtenido en el Nivel de Cumplimiento del factor</i>	55
Tabla 11. <i>Valores de la mediana por Factor del TQM</i>	56

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Relación entre el SGC y el TQM.....	4
<i>Figura 2.</i> Mapa Conceptual de Revisión de Literatura.....	9
<i>Figura 3.</i> Puntaje LPI como porcentaje del más alto puntaje LPI por LPI quintil del 2007, 2010, 2012 y 2014.....	15
<i>Figura 4.</i> Evolución de cantidad de almacenes y depósitos aduaneros.....	25
<i>Figura 5.</i> Evolución de cantidad de unidades vehiculares de empresas de transporte de carga.....	26
<i>Figura 6.</i> Plataformas logísticas a nivel nacional.....	28
<i>Figura 7.</i> Recursos destinados a proyectos de inversión pública según función para el año fiscal 2014.....	28
<i>Figura 8.</i> PBI real (Var%).....	29
<i>Figura 9.</i> Participación de mercado por empresa.....	30
<i>Figura 10.</i> Resultados por factores del TQM en las empresas del subsector en estudio.....	55
<i>Figura 11.</i> Comparación de resultados por factores del TQM entre empresas con y sin SGC.....	57

Capítulo I: Introducción

1.1 Antecedentes

A fines de los años 90 se produjeron grandes cambios a nivel global que repercutieron en la industria logística. Las grandes economías que predominaban en esos tiempos como Estados Unidos de América, Brasil, Canadá, Alemania, etc. tuvieron una apertura comercial más importante, así como los mercados emergentes tales como China e India que también se incorporaron a estas nuevas tendencias comerciales y a su vez la consolidación del contenedor como un nuevo sistema de transporte, han sido alguno de los principales factores para que la demanda por servicios logísticos se incremente y tenga un fuerte impacto a nivel global. Hoy en día debido a los cambios que se produjeron en la economía global y específicamente en los sistemas de producción y distribución de mercadería, han dado como resultado la variación de la logística, que se ha convertido en un impulsador de la industria y el comercio.

Los términos QMS (por sus siglas en inglés Quality Management System), SGC y TQM nos hacen pensar en la idea de “excelencia”, es decir en características de eficiencia y eficacia para la organización, esto de la mano con la globalización que obliga a la mayoría de los países y sus organizaciones a mantenerse competitivos, a trabajar para mejorar su calidad, productividad e incorporar innovación tecnológica en sus respectivas industrias. Por ello, el subsector operadores logísticos y almacenes de Lima Metropolitana y Callao no se encuentra ajeno a esta realidad.

Los SGC vienen siendo implementados desde hace muchos años por empresas a nivel global y de distintos rubros con el fin de mejorar la gestión de la calidad tanto en su producto final como en todos los procesos de la organización. Por un lado, se fomentaron estudios donde se encontró una relación positiva entre las empresas que cuentan con un SGC y las prácticas de la administración de la calidad total entre los que destaca el de Escanciano,

Fernández y Vásquez (2003) quienes analizaron los efectos positivos que puede tener el contar con un SGC como complemento y paso previo a la implementación de la administración de la calidad total. También se tienen estudios como los de Casadesús y Heras (2001) que reconocieron la relación entre la administración de la calidad total y el potencial de un SGC para contribuir con ventajas y beneficios empresariales: (a) la mejora de la imagen de calidad; (b) satisfacción de los clientes; (c) la cuota de mercado; y (d) la rentabilidad de la empresa. Así mismo, un estudio de ámbito nacional realizado por Benzaquen (2014) evidencia que las empresas que cuentan con un SGC tienen un mejor desempeño en la administración de la calidad frente a las empresas que no cuentan con un SGC, al comparar los nueve factores de la administración de la calidad en el año 2011. Por otro lado, Stratton (1994) señaló que los sistemas de gestión de la calidad son cruciales para responder a las exigencias del mercado y de los clientes, pero dichos sistemas no tienen mucha relación con la administración de la calidad total. También Rahman (2001) a través de una investigación a empresas australianas no pudo hallar una relación significativa entre los SGC y la administración de la calidad total, ya que no pudo evidenciar dicha relación en los resultados obtenidos entre las empresas que cuentan con un SGC y las empresas que no cuentan con un SGC, ni en la satisfacción del cliente y tampoco en los resultados económicos financieros. Del mismo modo, la investigación de Meegan y Taylor (1997) quienes indican que no hay mucha relación entre los sistemas de gestión de calidad y la gestión de la calidad total, ya que la mejora de la calidad con un sistema de gestión de calidad no contribuye por sí sola a la implementación de una administración de la calidad total y tampoco con los resultados empresariales, puesto que primero se debería obtener el compromiso de todos los integrantes de la organización para lograr dicho objetivo.

Por ello, el propósito de esta investigación es determinar si existe un impacto positivo de los sistemas de gestión de calidad sobre la administración de la calidad total, de acuerdo al

modelo propuesto por Benzaquen (2013), a partir de la identificación de las diferencias significativas que existan en los factores de la calidad entre las empresas que cuentan con un SGC y aquellas que no cuentan con un SGC.

1.2 Definición del Problema

Actualmente en el Perú, los consumidores de productos y servicios pueden exigir una mayor calidad en sus requerimientos de productos o servicios, ya que el estado promueve la calidad en la producción de bienes y la prestación de servicios a fin que estos sean idóneos y competitivos (INDECOPI, 2010). Por ello establecer niveles de calidad acordes a las exigencias del mercado es fundamental para las empresas peruanas. Sin embargo, son pocas las empresas que tienen un alcance claro de los niveles de calidad que actualmente aplican, esto debido al escaso establecimiento de los niveles de calidad y el cumplimiento de estándares mínimos de calidad de las empresas peruanas (INDECOPI, 2010). Ante esto se hace posible observar la necesidad de información certificada que indique en cuánto se está implementando la calidad en las empresas para poder aplicar los principios de la administración de la calidad total.

Por ello se buscó investigar si las empresas del subsector operadores logísticos y almacenes de Lima Metropolitana y Callao que contaban con un sistema de gestión de calidad tenían un mayor grado de implementación de dichos factores frente a las empresas que no contaban con algún sistema de gestión de calidad y en base a las diferencias significativas encontradas, se buscó analizar si existe impacto positivo de un sistema de gestión de calidad sobre el nivel de calidad y cumplimiento de los factores de éxito del modelo propuesto.

1.3 Propósito de la Investigación

De acuerdo a lo indicado en la definición del problema, el objeto de análisis son las empresas del subsector operadores logísticos y almacenes de Lima Metropolitana y Callao. El

modelo propuesto para la medición del nivel de calidad fue el modelo de los nueve factores de éxito de la calidad en las empresas peruanas (Benzaquen, 2013). En base a ello, a continuación se detalla la pregunta, el objetivo e hipótesis de la investigación.

Pregunta. ¿Cuál es el nivel de significancia entre las empresas que cuentan con un sistema de gestión de calidad con las que no tienen algún sistema de gestión de calidad de acuerdo al modelo propuesto?

Objetivo. Identificar si las empresas con un sistema de gestión de calidad tienen un mayor nivel de calidad comparado con aquellas que no tienen un sistema de gestión de calidad de acuerdo al modelo propuesto.

Hipótesis. Las empresas con sistema de gestión de calidad tienen mayor nivel en los factores de Calidad sobre aquellas empresas que no tienen un sistema de gestión de calidad de acuerdo al modelo propuesto.

1.4 Marco conceptual de la Investigación

Una adaptación en el modelo de Bruce et al. (2007) representada en la Figura 1 ilustra la hipótesis de la presente investigación, el sistema de gestión de la calidad (SGC), variable independiente, tiene un impacto positivo en la administración de la calidad total (TQM), variable dependiente.



Figura 1. Relación entre un SGC y el TQM. Adaptado de Impact of ISO 9000 on TQM and Business Performance, por Bruce, S., Shaw, K., & Ebrahimpour, M., 2007.

Recuperado de

<http://web.a.ebscohost.com.ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=8ef54d1e-592f-4cfc-aa93-9a9c4db62f3d%40sessionmgr4003&vid=1&hid=4201>

1.5 Importancia de la Investigación

La presente investigación permitió analizar si existe impacto positivo de los sistemas de gestión de calidad sobre el nivel de cumplimiento de los nueve factores de éxito según el

modelo de la administración de la calidad total definido por Benzaquen, ya que se describió el nivel de calidad de las empresas que contaban con un SGC en relación a las empresas que no contaban con un SGC (Benzaquen, 2014). El conocimiento de ello contribuirá a la mejora del desempeño en las empresas del subsector operador logísticos y almacenes, objeto de estudio de la investigación, debido a la mayor conciencia de la importancia de la calidad y de la necesidad de implantar un sistema de gestión de la calidad para ser consideradas competitivas y con ello mejorar también la posición de la industria del país hacia el exterior.

1.6 Naturaleza de la Investigación

La presente investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, debido a que nos permitió cuantificar la cantidad de empresas del subsector operadores logísticos y almacenes de Lima Metropolitana y Callao que implementaron un sistema de gestión de calidad. Así mismo, se tuvo un alcance descriptivo y correlacional, ya que la investigación permitió describir el nivel de calidad y analizar el impacto de los sistemas de gestión de calidad sobre los nueve factores del TQM en el subsector operadores logísticos y almacenes de Lima Metropolitana y Callao. El diseño de la presente investigación fue no experimental y de corte transeccional, puesto que las variables de estudio no fueron manipuladas y se quiso determinar en ese período de tiempo el nivel de la calidad en las empresas del subsector operadores logísticos y almacenes de Lima Metropolitana y Callao.

1.7 Limitaciones

Para la presente investigación se tuvieron las siguientes limitaciones: (a) Escasa información de estudios en relación a los sistemas de gestión de calidad en el subsector operadores logísticos y almacenes de Lima Metropolitana y Callao; (b) Disponibilidad de los encuestados, debido a que por el nivel jerárquico de los encuestados, pertenecientes al directorio, gerencias y jefaturas de las empresas, disponían de poco tiempo para dedicarlo a la encuesta; y (c) Subjetividad en las respuestas de los encuestados, debido a que las encuestas

fueron respondidas por funcionarios con distintos criterios y distintos niveles jerárquicos dentro de su organización; (d) La percepción de los empleados sobre un sistema de gestión de calidad no fue la misma para todos los encuestados; y (e) Se consideró un porcentaje de error del 10% en la definición de la muestra.

1.8 Delimitaciones

Se consideraron las siguientes delimitaciones: (a) Empresas privadas del subsector operadores logísticos y almacenes y que al año 2014 tengan oficinas administrativas en las provincias de Lima Metropolitana y Callao; y (b) La encuesta con 35 preguntas se realizó en el período de septiembre a diciembre del 2014 y estuvo dirigida a los mandos medios y altos de las empresas objeto de esta investigación.

1.9 Resumen

La investigación tuvo como objetivo identificar si las empresas que contaban con un SGC tenían un mayor nivel de calidad comparado con aquellas que no lo tenían, lo que permitiría analizar el impacto positivo del sistema de gestión de calidad sobre el nivel de calidad y cumplimiento de los factores de éxito del modelo propuesto en las empresas del subsector operadores logísticos y almacenes de Lima Metropolitana y Callao. El modelo propuesto para la medición del nivel de calidad fue el modelo de Benzaquen, de los nueve factores del TQM en la empresa.

El diseño de la investigación fue no experimental, transeccional, con un enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo y correlacional. Para el análisis del subsector operadores logísticos y almacenes se consideraron las empresas privadas que tenían sus oficinas administrativas en las provincias de Lima Metropolitana y Callao. La información de campo se obtuvo por medio de una encuesta de 35 preguntas que se realizó en el período de septiembre a diciembre del 2014.

Capítulo II: Revisión de la Literatura

En el presente capítulo se revisarán los conceptos relacionados con la calidad, los sistemas de gestión de calidad (SGC), la administración de la calidad total (TQM) y la norma ISO 9001. A continuación, se revisará una recopilación de estudios en que se relaciona los sistemas de gestión de la calidad con la gestión de la calidad. Luego, se analizará la calidad de las empresas del subsector operadores logísticos y almacenes en el mundo, y esto mismo se hará luego para las empresas del indicado subsector en el país. Finalmente, se realizará un análisis AMOHFIT del subsector en el país. En la Figura 2 se presenta el mapa conceptual de revisión de literatura que permitió estructurar este capítulo.

2.1 El Concepto de Calidad, Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), TQM, la ISO 9001, Relación entre SGC y el TQM

2.1.1 El Concepto de Calidad

La calidad puede conceptuarse de diversas maneras según el enfoque que le demos, así podemos tener un enfoque de calidad desde el punto de vista del cliente y otro desde el punto de vista de la empresa; así también, el concepto de calidad ha ido cambiando en el tiempo influenciado por las corrientes teóricas, los procedimientos y técnicas vigentes en cada época. De acuerdo a Crosby (citado en Benzaquen, 2013) la calidad es el resultado de la prevención de defectos y el cumplimiento de ciertos requisitos establecidos. Según Deming (como se citó en Fragas, 2012) la calidad es el grado predecible de uniformidad y confiabilidad a bajo costo, que satisface las necesidades del mercado; Deming puntualiza que la calidad no es otra cosa que “una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua”. Según Juran (citado en Fragas, 2012) la calidad es la adecuación para el uso según las necesidades del cliente. Conforme a Drucker (citado en Duque, 2005) “la calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y es por lo que está dispuesto a pagar”.

Por otro lado, la Organización Internacional de Normalización (2005) señaló en los fundamentos y vocabulario de su norma ISO 9000 que la calidad es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

2.1.2 Concepto de Sistema de Gestión de Calidad

De acuerdo a las ISO 9001: 2000, 2005 se entiende por sistema de gestión de calidad al conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad. El sistema de gestión de la calidad es aquella parte del sistema de gestión enfocada a dirigir y controlar una organización en relación con la calidad.

2.1.3 Administración de Calidad Total (TQM)

De acuerdo a Sáez-Vacas et al. (2000), la Administración de la Calidad Total es una filosofía empresarial que se basa en la búsqueda de la satisfacción del cliente. Los autores sostuvieron que la TQM implica una actitud de toda la compañía que busca dar valor al producto o servicio destinado al consumidor, en otras palabras, no basta que los directivos de una compañía estén convencidos de que debe ofrecerse mejores productos a los clientes, sino que es imperativo que esta filosofía sea transmitida desde las altas esferas de la compañía hasta el último trabajador de la misma.

2.1.4 La ISO 9001 como certificación en calidad

La serie de normas ISO 9001 se crearon en 1987 con el objetivo de estandarizar los sistemas de calidad, en diciembre de 2000 dichas normas fueron revisadas y simplificadas, y en el 2008 se actualizaron las normas para incidir en la mejora continua. La norma vigente ISO 9001 es el único estándar de la familia ISO 9000 para el que se puede solicitar la certificación de un tercero. Esta norma busca “especificar los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización: (a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar de

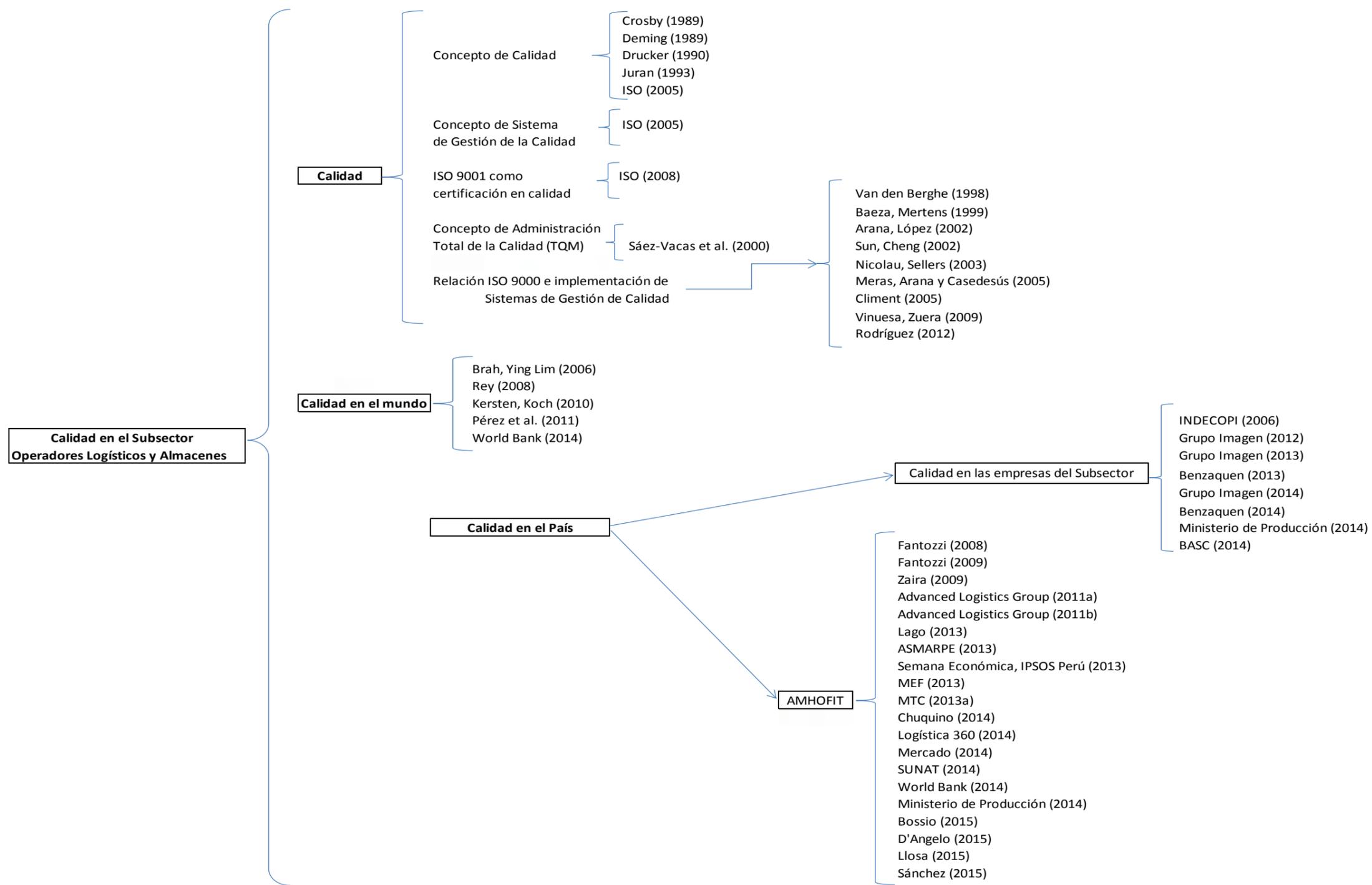


Figura 2. Mapa Conceptual de Revisión de Literatura

forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y de ley aplicables al producto; y (b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema, y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y de ley aplicables al producto” (Organización Internacional de Normalización, 2008).

2.1.5 La Relación entre el SGC (ISO 9001) y la Administración Total de la Calidad

Se han realizado diversos estudios sobre las empresas certificadas con ISO 9001 y la relación con la implementación de modelos de gestión de la calidad. Van den Berghe (1998) mencionó que del resultado de las encuestas efectuadas por Manchester Business School en el Reino Unido las normas ISO 9000 no son las mejores normas de calidad para la enseñanza y formación, sin embargo puede ser un complemento para muchas empresas educativas, además señala que uno de los problemas más frecuentes son el tiempo requerido para escribir el manual, el volumen de papeles necesario, el costo de la certificación, el costo de mantenimiento y el riesgo de caer en la burocracia no permitiendo la rapidez de sus cambios. Así mismo, Baeza y Mertens (1999) señalaron que la certificación de las ISO 9000 implica para las empresas cambios positivos en la organización en aspectos laborales. Sin embargo, afirmaban que esta norma deja varios vacíos que son complementados por la implementación de los sistemas de competencia laboral. También señalaron señalar que los dos sistemas no compiten sino que se complementan.

Por otro lado, Sun y Cheng (2002) realizaron un estudio en 180 empresas noruegas entre pequeñas, medianas y grandes del sector industrial, con el fin de investigar las razones, prácticas y efectos del ISO 9000 y la implementación de la administración total de calidad (TQM). Los principales hallazgos obtenidos fueron que las empresas pequeñas y medianas certifican en el ISO 9000 debido más a la demanda de los clientes, del mercado, o a presiones externas, que a iniciativa de las propias empresas; mientras que las grandes empresas

certifican en ISO 9000 por decisiones corporativas, y por la necesidad de reducir costos. Asimismo, la práctica de la administración de la calidad total en empresas pequeñas y medianas es informal y se orienta a las personas, mientras que en las grandes empresas la práctica es más estructurada y se orienta a los procesos. También se indicó que el TQM es más exitosamente implementado en las empresas pequeñas y medianas. Finalmente, no se encontró ninguna correlación significativa entre la certificación ISO 9000 y la implementación de la administración de la calidad total.

La investigación de Arana y López (2002) realizada en el país vasco tuvo por objeto estudiar la incidencia de la certificación de la normativa ISO 9000 en los resultados económicos de las empresas. Para esta investigación se tuvo acceso a una muestra de 400 empresas que cuentan con la norma ISO 9001 ó 9002, y a otra muestra compuesta por un total de 400 empresas que no cuentan con la certificación ISO 9000. Los resultados del estudio fueron positivos, los beneficios económicos tienden a dar sus frutos pasados varios periodos desde su implantación. Se trata en definitiva, de un proceso que toma su tiempo, y que no suele revertir de inmediato en los resultados financieros, comerciales, culturales y de innovación.

Otro estudio en España en todos los sectores realizado por Nicolau y Sellers (2003) tuvo el objetivo de analizar el impacto que tienen las publicaciones de la certificación ISO 9000 sobre el valor de la empresa en el mercado. Para el análisis se consideró a empresas que cotizaran en la bolsa, el resultado fue positivo, se observó un aumento de volatilidad en los precios de la cotización de las acciones. El estudio también recomienda que futuras investigaciones deban centrarse en mostrar el impacto que tienen las certificaciones de calidad en la rentabilidad de la organización a largo plazo.

Así también, la investigación realizada por Meras, Arana y Casadesús (2005) que usando la metodología Delphi elaboraron un cuestionario de preguntas, para un estudio donde

participaron 27 profesionales relacionados a la calidad, entre directivos de empresas, consultores, certificadores y especialistas académicos. Dicho estudio se realizó también en el país Vasco donde el desarrollo de la calidad de las empresas está altamente impulsado y desarrollado. El objetivo del estudio fue analizar los efectos de implementación de la ISO 9000 sobre los resultados operacionales de las empresas, el resultado fue positivo, aunque la valoración no es muy relevante en comparación al modelo de la EFQM (por sus siglas en inglés de European Foundation Quality Management). Sin embargo, la certificación ISO 9000 contribuye en disminuir los errores y defectos en las operaciones, ayuda a mejorar la calidad, contribuye a unificar las formas de trabajo y los criterios a seguir, establece una sistemática de trabajo, mejora el cumplimiento de entrega de lo establecido, tanto a nivel interno como externo. También, disminuye las quejas de los clientes, con ello aumenta la satisfacción de los clientes y mejora la imagen de la marca. La investigación también indicó que no se establece una relación causal directa entre la implementación ISO 9000 y los resultados económicos, en comparación al modelo EFQM donde si existe una relación con los beneficios económicos de la empresa. La implantación de la norma puede mejorar las ventas y obtener beneficios económicos si para tus clientes es determinante la certificación de la norma de sus socios de negocio.

En un estudio realizado por Climent (2005) a las empresas certificadas de la Comunidad de Valencia, con una muestra total de 183 organizaciones, todas ellas certificadas en la norma ISO 9000, el resultado fue positivo. Se preguntó si la Certificación ISO 9000 viene acompañada de un incremento de productividad, la importancia de las empresas por el costo de la implementación de la norma y la reducción del costo de la empresa. El resultado de la investigación mostró el aumento de la productividad de las empresas producto de la certificación de la norma. Así también, las empresas consideran el costo de la implementación pero no es determinante para decidir si se va implementar. Se mostró que la

reducción de costo de la empresa al implementar la norma no es un factor decisivo. También se investigó si la implantación de la norma genera mayor burocracia y gastos para la empresa, el resultado fue que la mayoría de las empresas no consideran que genere más papeleo burocrático y mayor gasto, pero esta perspectiva varía de acuerdo al sector, como también dentro la organización y el tamaño de la empresa.

El estudio realizado por Vinuesa y Zuera (2009) analizó si el nivel de implantación de prácticas de TQM y el nivel de resultados empresariales son factores que caracterizan a las empresas certificadas con la norma ISO 9000 en la industria española del mueble, en la cual estas empresas son pequeñas y medianas. De la investigación se pudo afirmar que las empresas certificadas presentan una evolución en sus resultados operativos y calidad. Sin embargo, en el resultado de la rentabilidad no existen diferencias considerables. Por otro parte, de acuerdo al análisis de las posibles relaciones entre las prácticas TQM y los resultados operativos y la rentabilidad empresarial si existe una relación positiva.

Por último, Rodríguez (2012) investigó sobre los beneficios de la implementación y certificación de la norma ISO 9000:2000 en diversos países del mundo y en Colombia. Este cuestionamiento se centra en ciertas organizaciones con el fin de encontrar una relación entre la certificación con la eficiencia, productividad, competitividad y rentabilidad. Por ello, el resultado corrobora que en mayor parte de las empresas tienen un impacto positivo y ayuda en conseguir sus objetivos, como mejorar la imagen de la empresa, rentabilidad en las finanzas, competitividad, eficiencia de la productividad y la satisfacción de los clientes. Sin embargo, los resultados varían un poco en función del tamaño de la empresa, ya que para empresas más pequeñas el éxito de la implementación es menor.

En la Tabla 1, se muestra un resumen de los resultados de los estudios que relacionan los SGC (ISO 9001) y el TQM.

Tabla 1

Relación entre Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001) y la Administración de la Calidad Total

Autor	Año	Relación SGC y TQM	Sector	País	Variables	Método
Van den Berghe	1998	Positivo / Negativo	Enseñanza y formación	Reino Unido	ISO 9000, TQM	Encuestas, 400 empresas certificadas y 400 no certificadas
Baeza y Mertens	1999	Positivo/ Negativo	Laboral	No específica	ISO 9000, Competencia laboral	No específica
Sun y Cheng	2002	Negativo	General; empresas pequeñas, medianas y grandes	Noruega	ISO 9000, TQM	Encuesta, 180 participantes
Arana y López	2002	Positivo	Directivos consultores, certificadores y especialistas académicos	España	ISO 9000, TQM	Encuesta, 27 participantes
Nicolau y Sellers	2003	Positivo	Todos	España	ISO 9000, TQM	Metodología del Event Study 40
Meras, Arana y Casadesús	2005	Positivo	País Vasco	España	ISO 9000, EFQM	Cuestionario, metodología Delphi
Climent	2005	Positivo	Empresas certificadas de la comunidad de Valencia	España	ISO 9000, TQM, costes de calidad	183 empresas certificadas
Vinuesa y Zuera	2009	Positivo	Mueble	España	ISO 9000, TQM	130 empresas, cuestionario (pre-test)
Rodríguez	2012	Positivo	Industrial	Colombia y otros países	ISO 9000:2000, gestión de calidad	No específica

2.2 Calidad de las Empresas en el Subsector Operadores logísticos y almacenes en el Mundo

De acuerdo al documento LPI 2014 (Logistics Performance Index por sus siglas en inglés) elaborado por The World Bank (2014) el país con mejores índices de desempeño logístico es Alemania con un puntaje de 4.12 y en el último lugar se ubica Somalia con un puntaje de 1.77, en una escala del 1 al 5. Estos índices se vienen elaborando cada dos años desde el 2007 y se basan en seis aspectos fundamentales que afectan al desempeño logístico de un país como son: (a) infraestructura; (b) calidad y competencia de los servicios logísticos; (c) aduanas; (d) envíos internacionales; (e) seguimiento y localización; y (f) oportunidad en el tiempo de entrega de los envíos. La tendencia de los índices del 2007 al 2014 es de una ligera mejora global de los índices, de acuerdo a lo que se aprecia de la Figura 3, en todos los quintiles se muestra una ligera tendencia a la mejora año tras año.

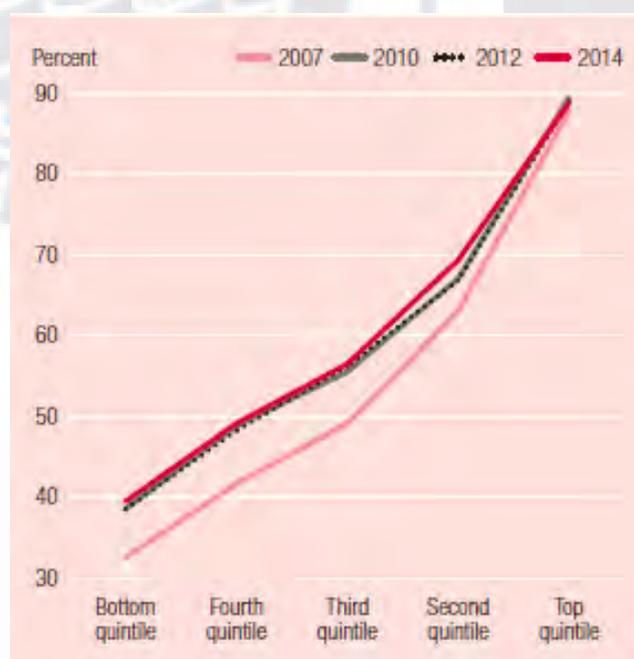


Figura 3. Puntaje LPI como porcentaje del más alto puntaje LPI por LPI quintil del 2007, 2010, 2012 y 2014. Tomado de *Conecting to Compete 2014 - Trade Logistics in the Global Economy*, por The World Bank, 2014. Recuperado de <http://www.worldbank.org/content/dam/Worldbank/document/Trade/LPI2014.pdf>

Por otro lado, conforme al estudio realizado por Kersten y Koch (2010) en 229 empresas proveedoras de servicios logísticos en Alemania, la gestión de calidad que estas empresas ponían en práctica influenciaba positivamente en el éxito del negocio y era facilitado por la calidad del servicio. Los autores también hallaron que la gestión de calidad influenciaba fuertemente en la calidad de los procesos y ésta a su vez influenciaba poderosamente en el éxito del negocio.

Asimismo, con relación a Singapur, país que ocupó el quinto puesto en el LPI 2014, un estudio realizado por Brah y Ying Lim (2006) realizado a 81 empresas del sector logístico, de las cuales 40 aplicaban el TQM y 41 no, evidenció que las compañías logísticas más grandes tendían a utilizar el TQM y utilizaban tecnologías más avanzadas como intercambio electrónico de datos, internet y portnet/tradenet; a diferencia de las compañías logísticas pequeñas y medianas. Asimismo, los autores afirmaban que esto se debía a que un alto porcentaje de estas compañías diversifican su oferta de servicios logísticos en almacenamiento, reenvío de carga, transporte, reparto y carga aérea y marítima. Los autores también sostenían que las compañías que utilizan alta tecnología tienen un desempeño superior a aquellas compañías que utilizan bajas tecnologías en las operaciones del día a día, aseguramiento de la calidad y en los resultados globales del negocio.

Adicionalmente, en América Latina, de acuerdo a Rey (2008) los resultados de la Encuesta Nacional de Logística – Colombia 2008, llevada a cabo por Latin America Logistics Center (LALC) en 95 empresas de servicios logísticos y 227 empresas usuarias de servicios logísticos, la penetración de las tecnologías de la información era primordial para la mejora en calidad y productividad de las empresas logísticas colombianas; por lo que un adecuado soporte con tecnologías transaccionales, de sustento de decisiones y de comunicaciones permitirían que las empresas colombianas reduzcan sus costos logísticos y aumenten la velocidad en sus procesos para volverlas competitivas en el ámbito local e internacional.

Asimismo, la autora afirmaba que en cuanto a la velocidad logística en las empresas logísticas de Colombia existen grandes brechas con relación a otros tipos de empresas como de comercio mayorista y comercio minorista; las cuales presentaron una mayor velocidad logística.

Finalmente, según Pérez et al. (2011), quienes publicaron en el boletín FAL de la CEPAL acerca de la seguridad en la cadena logística y su incidencia en la competitividad de Mesoamérica, la Organización Mundial BASC (por sus siglas en inglés Business Alliance for Secure Commerce) es una organización internacional sin fines de lucro, constituida por un grupo de empresas de la cadena logística del comercio exterior, las cuales en cooperación con Administraciones de Aduanas, Gobiernos y Autoridades de Control, fomentan un comercio ágil y seguro. BASC posee 28 capítulos en 14 países de Latinoamérica, con un total de 1761 empresas certificadas de diversos rubros que están involucradas en actividades de comercio internacional. De estas empresas certificadas, Colombia tiene el mayor porcentaje (53%), seguido por Perú (19%) mientras que Honduras, Belice y Nicaragua no cuentan con ninguna empresa certificada.

2.3 Calidad en el País

2.3.1 Calidad de las Empresas en el Subsector Operadores logísticos y almacenes

De acuerdo con Zeballos (como se citó en Benzaquen, 2013) desde los 80's en el Perú se reconocen las ventajas de implementar sistemas de calidad y se inicia el compromiso en 1989 con la creación del CGC (Comité de Gestión de la Calidad). En 1994 se otorgó la primera certificación en gestión de calidad, sin embargo, sólo después de la incorporación de importantes lineamientos de la norma ISO9000:2000 se logró el involucramiento de los líderes de las empresas peruanas en el sistema de gestión de calidad. Según la Organización Internacional de Normalización (citado en Benzaquen, 2013) para fines de los años 90, 141 empresas peruanas habían obtenido la certificación ISO 9001 y un pequeño grupo se

involucraba en el ISO 14000, resultando que para el año 2008 el país cuenta con 688 empresas con certificaciones internacionales a la calidad. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI, 2006) señaló que pese al incremento en las inversiones extranjeras en diversas industrias, el Perú tuvo que adecuar sus normas para este nuevo contexto que permita insertar al Perú al comercio internacional, sin embargo no se estableció niveles mínimos de calidad, llevando al país enfrente el problema de la informalidad por lo que se encuentra inundado de productos que no cumplen estándares mínimos de calidad.

Benzaquen (2014) mencionó que en los últimos años el número de empresas certificadas ISO 9001 ha aumentado significativamente, iniciando el año 1995 con siete empresas certificadas, luego aumentó el 2000 con 141, el 2009 se lograron 811 certificaciones, el 2010 se lograron 1117 certificaciones, el 2011 esa cifra se redujo a 835 certificaciones y en el 2012 se registraron 928 certificaciones, dichas cifras son importantes pero aún no está al nivel de otros países de la región como Brasil y Colombia.

Hasta el año 2011 no se realizaron estudios sobre la implementación de la calidad en las empresas peruanas. Benzaquen desarrolló una herramienta de medición de la calidad a partir de elementos claves de la administración de la calidad total identificados en las empresas en relación a los cuatro principales bloques de una organización. La herramienta fue empleada en un estudio realizado el 2011 sobre una muestra de 212 empresas peruanas, y en relación al impacto de tener un Sistema de Gestión de Calidad basado en la certificación ISO 9001, concluyó que las empresas peruanas con certificación ISO 9001 tienen mayor nivel de calidad comparadas con las que no están certificadas. (Benzaquen, 2014).

De acuerdo a la estructura orgánica del Ministerio de Producción, el Vice Ministerio de la MYPE e Industria tiene a su cargo la Oficina Técnica de Centros de Innovación Tecnológica (CITE); la cual, a su vez, cuenta con la CITE Logística. La CITE Logística es

una institución de carácter privado, conformado por GS1 Perú, organización sin fines de lucro de reconocida trayectoria en Perú y el mundo en temas logísticos, de cadena de suministros y en trazabilidad. De acuerdo a la página Web del Ministerio de la Producción, la CITE Logística tiene como objeto promover la formación y actualización permanente de empresarios, productores rurales, trabajadores y formadores en las distintas cadenas productivas del país, promoviendo la innovación tecnológica, las buenas prácticas logísticas, la trazabilidad, calidad, productividad y nivel de servicio en el ámbito de las actividades y operaciones relacionadas a las áreas de logística y cadena de suministro, apoyando su desarrollo sostenido.

Los Centros de Innovación Tecnológica (CITE) son promovidos por el Ministerio de la Producción, en coordinación con PROMPEX, PROINVERSION, Gobiernos Regionales y otras entidades públicas y privadas como una herramienta de la política de promoción de la competitividad de las regiones y de las empresas, en especial las PYMES, con un enfoque de cadena productiva o cadena de valor. Los CITE creados por la Ley de Centros de Innovación Tecnológica (Ley N° 27267) pueden ser públicos (Proyecto Especial) o privados sin fines de lucro (Asociación Civil), siendo el Vice Ministerio de Industria la autoridad competente de su supervisión y promoción.

En julio del 2014 el Ministerio de Producción creó el Sistema Nacional de Calidad y el Instituto Nacional de la Calidad (INACAL) con el fin de mejorar la competitividad de la producción y comercialización de bienes y servicios, y de promocionar el desarrollo sostenible en nuestro país. La CITE (Centro de Innovación Tecnológica) logística a cargo de GS1, reconocida institución especializada en logística a nivel mundial, brinda asistencia técnica y certifica a los operadores logísticos y almacenes en estándares de códigos de barras, RFID/EPC, trazabilidad, programa de productividad, costos y mejora continua, y en gestión logística y cadena de suministro. Asimismo, GS1 Perú fue nombrado desde 1998 como

Secretaría Técnica ISO Perú – INDECOPI en los Comités Técnicos de Normalización de Codificación e Intercambio Electrónico de Datos EDI, y Mejores Prácticas Logísticas.

De acuerdo al Directorio: Calidad Certificada en el Perú 2014, en el país habían 90 operadores logísticos certificados con algún sistema de gestión de calidad al 2014. Según esta misma publicación al 2013 habían 88 operadores logísticos certificados y al 2012 habían sólo 68 operadores logísticos que contaban con alguna certificación en gestión de calidad; de acuerdo a los Directorios: Calidad Certificada en el Perú 2013 y Calidad Certificada en el Perú 2012, respectivamente. Esto indica que del 2012 al 2013 hubo un incremento de más del 29 % en empresas certificadas; sin embargo del 2013 a l 2014 sólo 2 nuevos operadores logísticos se certificaron, representando sólo un incremento del 2%. (Grupo Imagen, 2012, 2013,2014).

También existe la organización internacional sin fines de lucro Business Alliance for Secure Commerce BASC, que realiza certificaciones a las operaciones de las empresas del subsector operadores logísticos y almacenes. De acuerdo al informativo de BASC (2014) se tiene la certificación de seguridad y protección al comercio internacional bajo las Normas y Estándares BASC en la versión 04-2012 en diversas empresas peruanas, según se muestra en la Tabla 2.

2.3.2 Análisis Interno del Subsector (AMOHFIT) Operadores logísticos y almacenes

Administración y gerencia (A). El crecimiento del país en los últimos 14 años definitivamente ha incrementado significativamente las operaciones logísticas y esto lo conocen los gerentes y administradores de las empresas operadoras logísticas, quienes conocen también que esto se traduce en que la tercerización logística va a seguir creciendo en el Perú, como lo señaló Fantozzi (2008), gerente general de Ransa, quien señaló además que ante este tipo de crecimiento rápido hacen falta profesionales que puedan dar soluciones a los clientes en aspectos de almacenaje, infraestructura o transporte. Asimismo, Bossio (2015)

señaló que en el Perú hay un déficit de profesionales en estrategias logísticas y en la parte táctica.

Tabla 2

Empresas certificando sus operaciones bajo las Normas y Estándares BASC

Razón Social	Rubro	Sede certificada
Corporación Marec agencia de aduana S.A.C.	Agente de Aduana	Callao
Damco Perú S.A. – Paita	Agente de Carga	Piura
Intertek Testing Services Perú S.A.	Servicio Temporal/Suministro de Personal o Equipos	Lima
Newrest inflight Perú S.A.C.	Exportador	Callao
Racionalización empresarial S.A.	Transporte Terrestre de Carga	Lima
Ransa comercial S.A. - División de transportes Paita	Transporte Terrestre de Carga	Piura

Tomado de Boletín mensual de la alianza empresarial para un comercio seguro, por BASC, Informativo BASC, Edición N° 94/Junio 2014. Recuperado de http://www.wbasco.org/documentos/BOLETIN_94.pdf

Con relación también al crecimiento, Llosa (2015), gerente de Ransa, indicó que la demanda de los operadores logísticos es cubierta apropiadamente por la oferta en Lima, pero no así en provincias, donde existe un déficit del servicio. Asimismo, indicó que “los servicios más requeridos por las empresas industriales son almacenaje, distribución, transporte y comercio exterior”. Por otro lado, Sánchez (2015), gerente general de Tgestiona Logística, señaló que “el sector se ve obligado a acompañar la expansión en provincias, y Arequipa y Piura son las ciudades que más potencial presentan”. En tanto, D’Angelo (2015), vicepresidente ejecutivo de Yobel SCM, indicó que, con el objetivo de captar nuevos clientes, los operadores logísticos deben optar por tener una robusta política de innovación y de mejora de procesos internos. Así también, señaló que, ante la escasa oferta de profesionales calificados en logística, la cual es excedida por la demanda, los operadores logísticos deben desarrollar estrategias para retener a sus talentos y continuar capacitándolos.

Por otro lado, no existe una política de gobierno específica para el sector logístico ni un ente que la gestione, de acuerdo a lo que indica el Estudio Plan de Desarrollo de los Servicios de Logística de Transporte, Parte A – Diagnóstico Integral elaborado por la consultora Advanced Logistics Group (ALG, 2011a) si bien existen puntos normativos de confluencia de políticas entre sectores relacionados con la logística, son casi inexistentes las normas que articulan dicho marco normativo a una visión común de desarrollo de un sistema logístico nacional, a pesar de la importancia de su desarrollo para la mejora de la competitividad del país. El citado estudio también indica que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) es un ente con bastante influencia en el sector logístico, cuya Dirección General de Circulación Terrestre (DGCT) es responsable de otorgar permisos y supervisar la operación de empresas prestadoras de servicio de transporte y logística. A pesar de esto, el MTC no cuenta con un órgano especializado en materia de planificación logística y transporte multimodal, pese la tendencia global hacia una visión integral del sistema.

Marketing y ventas (M). Diseñar un marketing mix con estrategias basadas en las 7P en la que se esboza el desarrollo de la logística en sus diferentes modalidades; es lo que se describe a continuación:

1. El producto es el servicio logístico que se presta en el Perú que, de acuerdo a las necesidades del Cliente, pueden ser: servicio de transporte de carga nacional o internacional marítimo, aéreo o terrestre, servicio de agente de aduana, servicio de almacenamiento temporal en puerto, servicio de agente de carga, servicio logístico parcial o servicio logístico integral. Este servicio logístico debe agregar valor al cliente en sus procesos de logística de entrada y de salida; para esto la empresa logística debe asesorar convenientemente al cliente previamente a la contratación del servicio.
2. El precio va a depender del servicio que se preste. Sin embargo, hay consenso de que en el Perú los costos logísticos son muy altos, según la Asociación Marítima del Perú

ASMARPE (2013), el costo logístico en el Perú representa más del 30% del precio final de un producto, mientras que en países desarrollados este fluctúa entre 9% y 10%. También es preciso anotar que de acuerdo con ALG (2011a) “Perú presenta en promedio un costo logístico sobre el valor del producto del 34% situando al país como uno de los más caros logísticamente en la Región, superior a la media de América Latina (24%) y los países miembros de la OECD (8%).”(p.398).

3. La plaza o la distribución se refiere a los canales de venta y comercialización de los servicios logísticos, en el Perú los servicios logísticos se contratan directamente entre la empresa logística y el cliente final o indirectamente entre el cliente final y la empresa logística a través de un agente intermediario.

4. La promoción o publicidad del subsector en estudio debe estar alineada a las necesidades del mercado teniendo en cuenta el desarrollo de nuestras exportaciones y del comercio nacional, se debe llegar a los segmentos de mercado de acuerdo a las competencias y fortalezas de las empresas logísticas para cada segmento, las PYME y las empresas grandes deben conocer la especialización de los operadores logísticos y de acuerdo a esto contratar sus servicios. Edy Mercado, Jefe de Compras de Tecsur S.A., según entrevista que se muestra en el Apéndice A, indicó que el APPROLOG (Asociación Peruana de Profesionales en Logística) organiza periódicamente ferias especializadas de logística en la que las empresas del sector logístico tienen la oportunidad de mostrarse y contactar nuevos clientes. Así también, los principales operadores logísticos publicitan sus servicios en revistas especializadas del sector empresarial.

5. La gente del sector logístico requiere capacitarse adecuadamente, se requieren crear instituciones educativas especializadas en logística que ofrezcan profesiones en el ámbito logístico. Según Fantozzi (2009), gerente general de RANSA, en las compañías los ingenieros industriales o administradores de empresas se dedican a la logística de las

empresas y ahí mismo se van perfeccionando. Lo cual, origina que en algunas empresas la logística siga dependiendo del área administrativa, cuando es una actividad que está más ligada directamente a las operaciones de la empresa.

6. Procesos, los procesos logísticos involucran actividades que se originan con el transporte de materias primas o productos semiterminados desde el centro de producción hasta depósitos temporales, pudiendo recibir algún procesamiento de empaque, para luego continuar su transporte a los puertos de embarque y continuar luego con el transporte internacional y el desembarco e internamiento en el país de destino. Estas operaciones que actúan sobre una cadena de suministro, requieren de varios actores desde transportistas locales, agentes de carga, estibadores, transportistas internacionales, agentes de aduana, aseguradores. Todos estos procesos están estrechamente relacionados, en algunos casos las empresas han realizado una integración vertical que asimila varios de estos procesos para ofrecer una mayor gama de servicios permitiéndoles ganar competitividad y participación de mercado.

7. Evidencia física, las empresas logísticas en el Perú resaltan su infraestructura de almacenamiento; así como sus unidades de transporte y sistemas de recojo de información en sus portales web y en su propia documentación comercial.

Operaciones y logística. Infraestructura (O). Las empresas de servicios logísticos en el Perú tienen que superar el reto que representa la geografía del país, teniendo en cuenta que la realidad actual es que tenemos un déficit de estructura de redes viales, puertos, aeropuertos y el mal estado de mucha de esta infraestructura, esto es lo que en parte origina que los costos de los servicios logísticos en el Perú sean altos, por el alto costo de los fletes de transporte. Según el estudio contratado por el BID y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú (MTC), denominado Plan de Desarrollo de los Servicios de Logística de Transporte, Parte A – Diagnóstico Integral, elaborado por la consultora ALG (2011a) el 84% de la

totalidad de la red vial peruana se encuentra sin asfaltar, presentando carencias en seguridad y con falencias en la señalización. De los más de 13.000 km restantes que se encuentran asfaltadas, solamente existen 300 km de autopista. También indica que una situación similar se detecta en los elementos estructurales como puentes y túneles que no son capaces de soportar la presión ejercida por el parque automotor actual. Varios puentes soportan solamente hasta 20 t y las carreteras hasta 36 t. El indicado estudio de ALG (2011a) señaló que de acuerdo a La Asociación para el Fomento de la Industria Nacional, el déficit de inversiones en infraestructuras de transporte es de 13.971 MMUS\$, de los cuales un 50% corresponden a infraestructuras viales. Sin embargo de acuerdo a la página Web de la SUNAT, el crecimiento de nuestras importaciones y exportaciones originó que el número de almacenes y bodegas de almacenamiento para importación y exportación de las empresas logísticas se incrementara de 154 en el 2006 a 183 en el 2012, como se aprecia en la Figura 4.

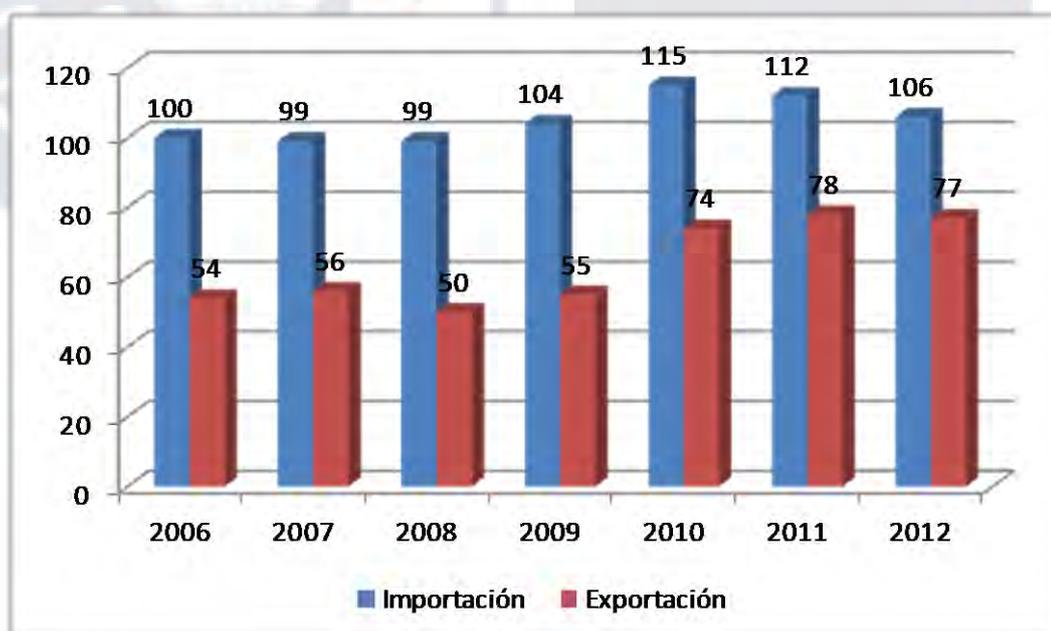


Figura 4. Evolución de cantidad de Almacenes y Depósitos Aduaneros. Tomado de Operatividad aduanera, por SUNAT, 2012. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/operatividadaduanera/>

De similar manera, de acuerdo al Anuario Estadístico 2013 publicado por el MTC (2013a) el parque vehicular de transporte de carga casi se ha duplicado entre el 2007 y el 2012, pasando de 98.343 unidades a 190.779, como se aprecia en la Figura 5.

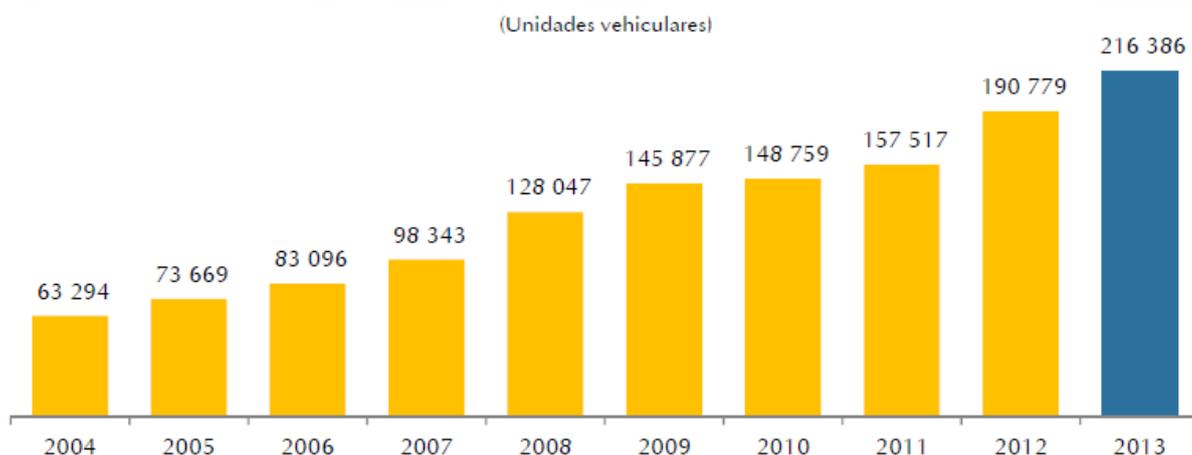


Figura 5. Evolución de cantidad de unidades vehiculares de empresas de transporte de carga. Adaptado de Anuario Estadístico 2013, por MTC, 2013a. Recuperado de http://www.mtcgeo2.mtc.gob.pe/ANUARIO/ANUARIO_ESTADISTICO_2013.pdf

En resumen, si bien las empresas logísticas pueden invertir en mejorar e incrementar su infraestructura de bodegas, sus unidades vehiculares y sus sistemas de adquisición y procesamiento de información, una parte fundamental de la infraestructura que se requiere para los procesos logísticos son las redes viales, los puertos y aeropuertos con sus respectivas aduanas; lo cual, mejorar e incrementar depende básicamente de la gestión del gobierno central, ya sea para invertir directamente en ella o para promover la inversión privada.

The World Bank (2014) indicó en el índice de desempeño logístico que el Perú está incrementando la inversión en muchos sectores, sin embargo, se evidencia que en los últimos años se ha tenido un considerable gasto público en infraestructura y software para mejorar los procesos de inversión. Asimismo, precisa que el índice de desempeño logístico del Perú pasó de 2.80 en el 2010 a 2.94 en el 2012 y a 2.84 en el 2014, ocupando en este último año el puesto 71. De acuerdo a Semana Económica en alianza con Ipsos Perú (2013) señalaron que

en el Índice de Competitividad Global calculado y publicado anualmente por el WEF (2013) el Perú se ubica en el ranking 2013-2014 en la posición 61, sobre 144 países estudiados. Sin embargo, si se mira en detalle cada uno de los 12 pilares estudiados, encontraremos que en los pilares de infraestructura y de eficiencia de los mercados, ambos vinculados a temas logísticos y de cadenas de suministro, los puntajes están rankeados en un nivel bajo.

Asimismo, es importante señalar que para mejorar los servicios logísticos en el Perú es importante que el país invierta en carreteras, puertos y aeropuertos. Advanced Logistics Group (ALG, 2011b) abordó El Plan Intermodal de Transporte 2004 – 2023, elaborado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones desde la problemática de la infraestructura de transportes y analizó integralmente los tres binomios modales básicos: puertos (transporte acuático), aeropuertos (transporte aéreo), carreteras/ferrovías (transporte terrestre), indicando que representa la primera fase para el desarrollo de la planificación intermodal con el objetivo desarrollo y promoción de servicios de logística en el Perú. ALG (2011a) señaló que el Plan de Desarrollo de Servicios Logísticos de Transporte 2012 – 2021, se encuentra en una segunda fase, denominado Plan de Desarrollo de Servicio Logístico de Transporte, con el objetivo de incrementar la productividad y conectividad nacional. Este nuevo plan cuenta con una nueva visión basada en infraestructura, servicios de transporte y logística como factores articulados para reducir los costos logísticos.

En base a las actividades logísticas en cada lugar se realizan las inversiones del estado. En la Figura 6 observamos un mapa de las plataformas logísticas a nivel nacional con las Zonas de Actividad Logística (ZAL). Se destaca la inversión en el ZAL Callao con un monto \$123.6 Millones superior a los demás ZAL.

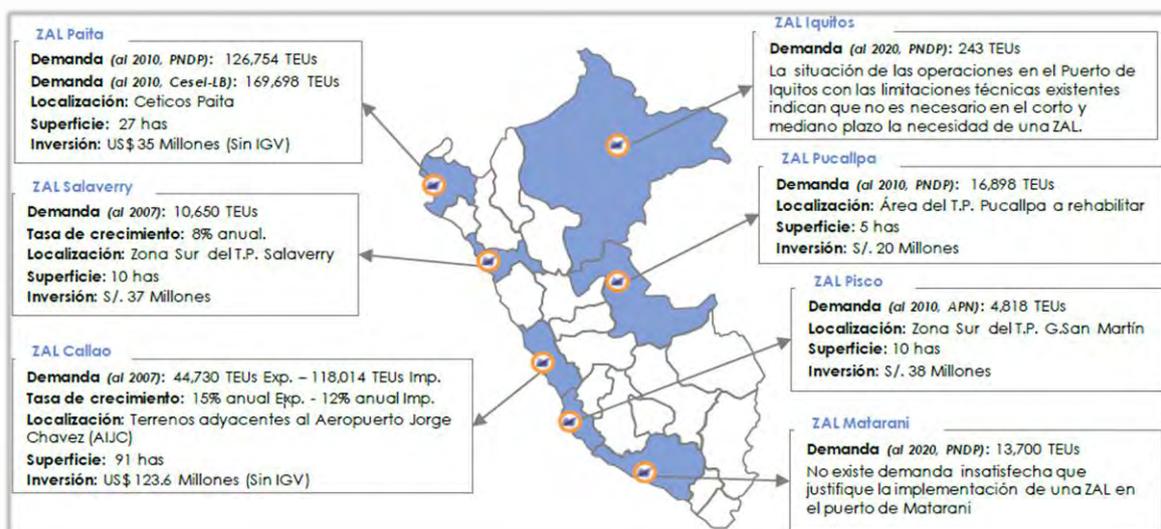


Figura 6. Plataformas logísticas a nivel nacional. Tomado de Plan de Desarrollo de los Servicios de Logística de Transporte, Parte A- Diagnóstico Final, Capítulo 8 – Anexos; por ALG, 2011b.

Finanzas y contabilidad (F). El MEF (2013) señaló que los recursos para proyectos de inversión pública en el año fiscal 2014 destinados al sector de transporte representan el 46% como se aprecia en la Figura 7.

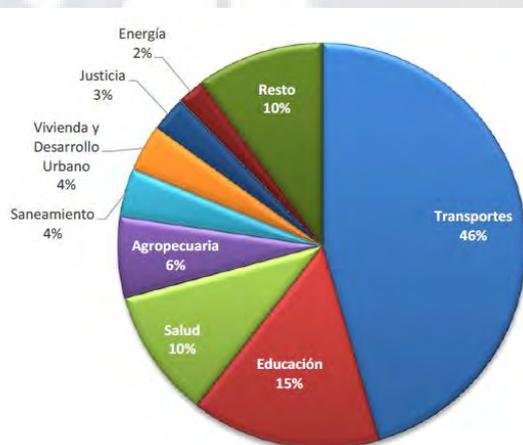


Figura 7. Recursos destinados a proyectos de inversión pública según función para el año fiscal 2014. Tomado de Dirección General De Presupuesto Público Presupuesto Multianual de Inversión Pública 2014-2016, por MEF, 2013. Recuperado de http://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/pres_multi/Ppto_Multianual_Inversion_Publica_2014_2016.pdf

Otro factor importante para el crecimiento económico logístico en el país es la capacidad económica de las empresas, Zaira (2009) indicó que una de las potencialidades logísticas en el Perú es la presencia de grandes empresas con capacidad económica y un sector empresarial con capacidad para desarrollar emprendimientos logísticos de alta inversión. El MTC (2013b) indicó que el Perú ha presentado un incremento en sus exportaciones del 448% en los periodos 1998-2008, situación comparable a China que registró un crecimiento de 667%, cifras record a nivel mundial. Sin embargo, de acuerdo a Lago (2013) pese a las considerables inversiones en el sector logístico, se puede observar que el Perú está presentando una desaceleración de su crecimiento económico y esto se debe a la disminución de las exportaciones, la producción industrial y las importaciones de bienes de capital (Ver Figura 8), ello puede conllevar a ciertos comportamientos dentro del sistema logístico.

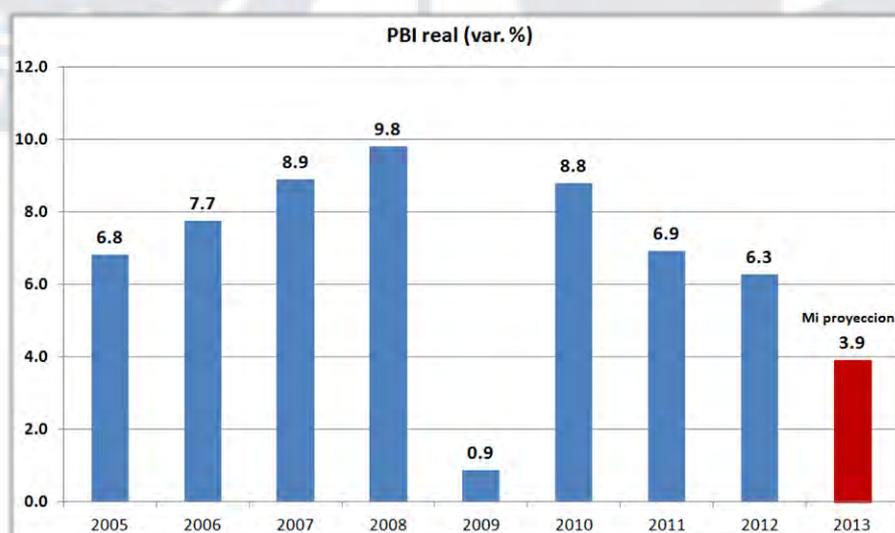


Figura 8. PBI real (Var%). Tomado de Time's up! PBI camino al 4 % o menos, por Lago, R., 2013. Recuperado de <http://semanaeconomica.com/el-nuevo-sol/2013/04/21/el-pbi-camino-al-4/>

Acerca de lo referido en el párrafo anterior, Fantozzi (2009) indicó que los operadores logísticos mueven mercadería de sus clientes, como consecuencia de ello el primer efecto es

que, al detenerse las ventas, tienen más vía de inventarios o retienen sus mercaderías, con lo cual los almacenes están más llenos que de costumbre. Sin embargo, es algo que con el tiempo se va a normalizar, pero observó que el número de contenedores de importación ha disminuido.

También podemos observar las principales empresas del sector, donde ALG (2011a) mostró a Neptunia como la empresa con mayor participación en el mercado y se posiciona con un 25% de cuota, seguida por Tramarsa, Alconsa, Constrans e Imupesa. La Figura 9 a continuación muestra la participación de mercado estimada en función de los montos de importación y exportación a nivel nacional registrados durante el 2010.

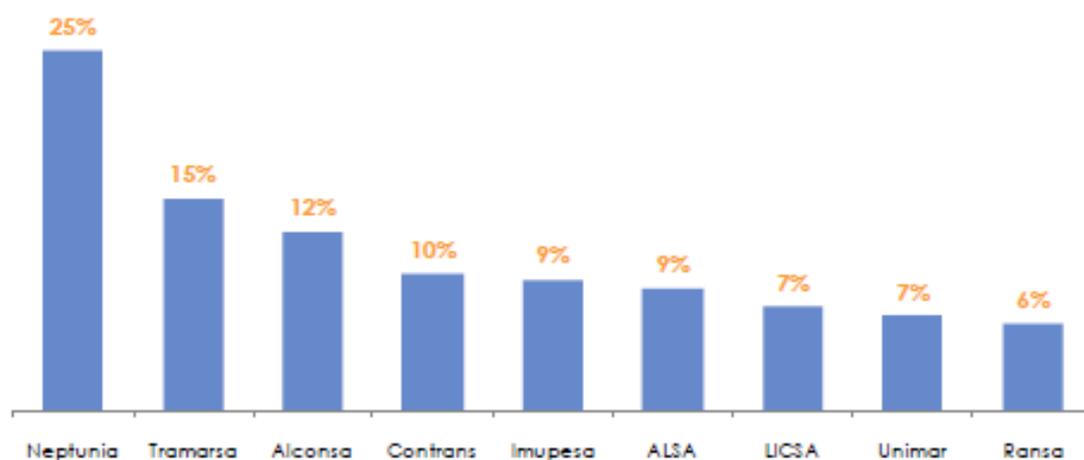


Figura 9. Participación de mercado por empresa. Tomado de Plan de desarrollo de los servicios de Logística de Transporte, Parte A – Diagnóstico Integral; por ALG, 2011a. Recuperado de <http://www.mtc.gob.pe/portal/ogpp/documentos/Plan%20de%20Desarrollo%20de%20los%20Servicios%20Log%C3%ADsticos/Diagn%C3%B3stico%20Final.pdf>

Así mismo, ALG (2011a) precisó que la empresa Neptunia es el operador logístico con el mayor espacio de almacenaje en el Callao y después está posicionado Ransa, tal como se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3

Espacio de almacenaje en el Callao

Terminales de Almacenamiento Lima y Callao	Área total m2	Ubicación
Marítimo	1.907.000	
Ransa	275,000	Av. Néstor Gambetta
Neptunia	410,000	Av. Néstor Gambetta
· Terminal de Exportaciones	65,000	Av. Néstor Gambetta
· Terminal de Importaciones	90,000	Av. Argentina
· Depósito de Contenedores Vacíos	155,000	Av. Néstor Gambetta
· Centro Logístico	100,000	Av. Argentina
Alconsa	61,000	Av. Néstor Gambetta
Contrans	70,000	Av. Néstor Gambetta
Imupesa	98,000	Av. Néstor Gambetta
Inversiones Condesa	25,000	Av. Néstor Gambetta
Almacenes y Logística - ALSA	112,000	Av. Néstor Gambetta
Tramarsa	82,000	Av. Néstor Gambetta
Logística Integral del Callao	160,000	Av. Argentina
LICSA		
DP World	215,000	Av. Manco Cápac
Enapu - Callao	264,000	Av. Contralmirante Raygada
Aéreo	223,310	
Talma	150,000	Av. Elmer Faucett
Swissport GHB Perú	11,600	Calle 5 Bocanegra
Lima Cargo City	55,000	Av. Elmer Faucett
Shohin *		Av. Elmer Faucett
Frío Aéreo **	6,710	Av. Elmer Faucett

Nota. * No se dispone de los datos ** área según consulta durante entrevista presencial

Adaptado de Plan de desarrollo de los servicios de Logística de Transporte, Parte A Diagnóstico Integral, por ALG, 2011a. Recuperado de <http://www.mtc.gob.pe/portal/ogpp/documentos/Plan%20de%20Desarrollo%20de%20los%20Servicios%20Log%C3%ADsticos/Diagn%C3%B3stico%20Final.pdf>

Referente al costo logístico en el Perú ALG (2011a) señaló que el Perú tiene uno de los costos más altos en el sector logística de la región, esto se debe a que los centros de producción están alejados de la ciudad de Lima y es necesario realizar tramos nacionales hasta Lima para completar sus operaciones comerciales al exterior. Así mismo, se precisa que los costos logísticos en Perú llegan hasta 34% del valor del producto; el promedio en

América Latina AL es 24% y en países miembros de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (por sus siglas en inglés, OECD) es 8%. Del mismo modo, GS1 Perú (2010) informó que los últimos estudios han mostrado que los costos en los que incurren las empresas por un mal manejo en la gestión logística pueden representar en promedio, hasta un 14% y para el caso de las PYME estos pueden llegar a representar el 33%.

Recursos humanos (H). Dentro de los procesos del subsector Operadores Logísticos y Almacenes es necesario contar con personal capacitado de acuerdo al perfil de cada posición y este debe ser capacitado en todo el proceso de la operación logística a fin de contar con conocimientos teóricos y prácticos actualizados de las actividades desarrolladas. Sin embargo, las empresas del subsector Operadores Logísticos y Almacenes se han expandido en los últimos años y han aumentado pequeñas empresas informales, que buscan reducir costos, incluso con el personal de su operación, contratando mano de obra barata e incluso no capacitándolo. Por ello, es muy difícil conseguir personal calificado en el subsector en estudio. Logística 360 (2014) refirió que la escasez de mano de obra calificada afecta a empresas logísticas al igual que en la minería y la construcción, el sector logístico afronta una escasez de personal calificado de acuerdo a diversas consultoras del rubro las cuales coinciden en señalar que hacen falta técnicos y gerentes.

Logística 360 entrevistó a Renatto Castro, Gerente Comercial de Andina Freight, y Miguel Arévalo, Gerente General de Yobel SCM Logistics, y ambos compartieron la opinión que el problema está en que las universidades no forman especialistas en operación logística en pregrado y las carreras que más se asemejan son las de ingeniería industrial y negocios internacionales. Lo que muchas empresas hacen es contratar a profesionales recién egresados para que aprendan las actividades logísticas y luego acordar con ellos para que permanezcan en la empresa por un periodo largo. Existen asociaciones relacionadas al subsector de Operadores Logísticos y Almacenes que vienen realizando capacitación que ayudan a la

formación del personal, como es el caso de la asociación de transporte y logística (APACIT), fundada hace más de 40 años.

También existen organizaciones internacionales sin fines de lucro que realizan certificaciones y capacitaciones al personal y a las empresas del sector logístico, como es GS1 entidad que tiene a su cargo la CITE Logística y que ofrece un programa amplio de capacitación para el sector logístico, el cual incluye módulos de cursos de gestión empresarial y un diplomado operativo en gestión logística y cadena de suministro. Así también, se cuenta con la Asociación Peruana de Profesionales en Logística (APPROLOG), fundada el 2006, institución cuyo objetivo es contribuir al desarrollo y capacitación de los profesionales en logística mediante la realización de conferencias, seminarios y desayunos de trabajo con expertos nacionales e internacionales del sector logístico; así también mantiene convenios con varias universidades para facilitar a sus asociados seguir estudios de posgrado en logística.

Sistemas de información y comunicaciones (I). De acuerdo a Johana Chuquino, Jefe de Proyectos y Mejora Continua de AUSA, conforme a la entrevista que se muestra en el Apéndice A, los operadores logísticos medianos y grandes en el país cuentan con sistemas de información para su gestión desarrollados en el extranjero, dado que a nivel local no hay un sistema que se adapte; también mencionó que, en general en el subsector en estudio sí se están desarrollando las tecnologías de información y comunicación (TIC).

Sin embargo ALG (2011a) señaló:

“El uso de sistemas de información y comunicación, así como de nuevas tecnologías es muy reducido por parte de los actores del sistema de transporte y logística peruano y se limita a grandes operadores con clientes multinacionales que exigen el cumplimiento de ciertos estándares de operación. Asimismo, el uso de sistemas de trazabilidad de la carga

(GPS, etc.) e interconexión de los distintos actores es casi nula, así como los programas de gestión de flota, etc.”

Los sistemas de información son utilizados por las empresas sobre todo para fines transaccionales. Aunque los sistemas integrados de información (ERP) y de gestión de almacenes (WMS) son ampliamente utilizados, el uso de sistemas de e-business, transporte (TMS) y de previsión es bajo, aunque se prevé que las empresas puedan mostrar interés en la adopción futura de estos facilitadores tecnológicos. Dentro de los sistemas de información tenemos los sistemas integrados de información (ERP) y sistemas de gestión de Almacenes (SGA), sistemas de e-business, transporte (TMS) y de previsión. (ALG, 2011a).

Tecnología e investigación y desarrollo (T). Actualmente el subsector Operadores Logísticos y Almacenes requiere fortalecer lo relacionado a los aspectos tecnológicos, los avances progresivos de las diversas plataformas tecnológicas que brindan soporte a los procesos logísticos hacen que las empresas del subsector en estudio deban estar dispuestas a absorber tales gastos con el objetivo de mantenerse competitivos ante el resto de las empresas, de otro modo, puede caer en la obsolescencia.

En tal sentido, Semana Económica en alianza con Ipsos Perú señalaron que actualmente sólo el 40% de las empresas de capital nacional tienen procesos poco automatizados y son poco eficaces en el manejo de la cadena de suministros. También, indicaron que la mayoría de las empresas usan el correo electrónico como sistema de integración con los clientes. Edy Mercado, Jefe de Compras de Tecsur S.A., según entrevista que se muestra en el Apéndice A, indicó que los sistemas de códigos de barras y RFID, en especial el RFID, no se han masificado aún en el país.

De las tecnologías de la información utilizadas en la cadena de suministro sólo se tratan de tecnologías básicas tales como códigos de barras y e-mails que muestran altos valores de utilización. El uso de nuevas tecnologías, tales como RFID que son los

dispositivos portátiles de captura de dato (handheld), y el intercambio electrónico de datos (EDI) se encuentran sólo en grandes operadores (ALG, 2011a).

Según el tamaño de los operadores logísticos y el grado de integración de servicios se pueden segmentar en tres categorías distintas: (a) los pequeños que son empresas dedicadas solamente al servicio de fletes y en ocasiones en la organización del transporte mediante empresas tercerizadas, poseen una planilla de 5 a 10 empleados y su oficina se sitúa en Lima (o en su defecto en uno de los nodos de comercio exterior regional), el nivel de penetración de las TIC es mínimo y se basa principalmente en el uso de ordenadores y software para la realización de los procesos de ofimática. (b) los medianos que son empresas que ofrecen servicio de fletes, transportes, agenciamiento de aduanas y en ocasiones almacenamiento y distribución a través de terceros, poseen una planilla entre 10 a 100 empleados con mínimo una oficina en Lima, el uso de tecnologías se encuentra más extendido que el segmento anterior observándose interacción entre los distintos agentes involucrados, especialmente en el caso que ofrezcan almacenamiento debido a la necesidad de interconexión de los inventarios con la plataforma tecnológica del agente de carga y a través de ahí mediante reportes a los clientes. Asimismo, se ha observado en ocasiones la existencia de programas para la creación de plataformas de trazabilidad con el objetivo de ofrecer tracking al cliente aunque no en tiempo real. (c) los grandes que ofrecen íntegramente la totalidad de servicios descritos bien a través de terceros o empresas de grupo, garantizando la calidad de los mismos, su planilla supera los 100 empleados y atienden el mercado nacional en su totalidad, los sistemas informáticos aplicados en este segmento se encuentran interconectados con las navieras y almacenes para poder ofrecer un seguimiento a tiempo real de la carga a los clientes. Adicionalmente, utilizan los modelos de bookings electrónicos y emisión de facturas electrónicas El nivel de competencia en el mercado es alto y se rige principalmente por

precio, teniendo un impacto directamente en la calidad y sofisticación de la oferta disponible. (ALG, 2011a).

2.4 Resumen

En principio, se ha hecho una revisión del concepto de calidad establecido por diversos autores especialistas en calidad, y se ha revisado también el concepto de sistema de gestión de la calidad, según lo que define la norma ISO 9000 de la Organización Internacional de Normalización, adicionalmente se revisó el concepto de TQM. Asimismo, se examinó la norma ISO 9001 como sistema de certificación y gestión de calidad. Todo ello permitió entender los elementos claves de implementación, gestión y control de la calidad.

A continuación se revisaron estudios que buscaban relacionar la implementación de la norma ISO 9000 con los niveles de calidad alcanzados por empresas que tenían principalmente como sistema de gestión de calidad el TQM, encontrándose relaciones positivas y también negativas, aunque mayormente fueron positivas.

También se revisó la calidad del sector logístico en el mundo, iniciando con los resultados del LPI 2014 que calificó en primer lugar a Alemania y en último lugar a Somalia, pero que en la evolución desde el 2007 muestra una ligera tendencia global a la mejora de los indicadores logísticos a nivel mundial. Un estudio realizado en el sector logístico en Alemania, evidenciaba la importante influencia de la gestión de calidad en los resultados del sector. Luego, se revisaron las buenas prácticas que realizan las empresas logísticas, en especial, las grandes empresas en Singapur, al utilizar tecnologías de avanzada y aplicar gestión de calidad total en sus operaciones, obteniendo resultados superiores a aquellas empresas que no emplean estos recursos. Finalmente, se revisó la situación de las empresas logísticas en Colombia por medio de una encuesta nacional realizada por la LALC, la cual concluye que con tecnologías de transacciones, de soporte de decisiones y mejoras en la

comunicación, las empresas logísticas colombianas pueden disminuir sus costos y mejorar la velocidad de sus procesos.

Por otro lado, se ha descrito la situación de la calidad en el Perú, revisando la evolución de las certificaciones en la norma ISO 9000, describiendo el problema de la informalidad en el país. Se revisó el estudio realizado por Benzaquen basado en los principales factores de la administración de la calidad total y sobre una base de 212 empresas de diversos sectores, el cual arrojó como resultado que aquellas empresas que cuentan con certificación en ISO 9000 presentan mejores niveles de desempeño en gestión de la calidad que las que no están certificadas. También, se incluyó una revisión de la evolución de operadores logísticos certificados en los últimos tres años desde el 2012, notándose un incremento importante de las empresas certificadas, sobre todo en el 2013.

Finalmente, se ha descrito la situación de la calidad en el sector logístico en el país, describiendo los principales problemas que se tienen, como es el de la infraestructura y nuestro alto costo logístico a nivel de Latinoamérica. Se ha descrito el ranking de indicador logístico de The World Bank en el cual el Perú ocupa el puesto 71, y también el ranking 2012-2013 de competitividad global de la WEF, en el que el Perú ocupa el puesto 61 de 144 países.

2.5 Conclusiones

El concepto de calidad en el tiempo ha ido evolucionando desde abarcar solamente el cumplimiento de las especificaciones de un producto hasta considerar la perspectiva y necesidades del consumidor.

De acuerdo a los estudios realizados por diversos autores en diferentes países, cuyo resumen se muestran en la Tabla 1, y, adicionalmente, otros estudios realizados por Brah y Ying Lim (2006), Rey (2008), Kersten y Koch (2010), los resultados en las operaciones logísticas mayormente están positivamente influenciados con la implantación y práctica de

sistemas de gestión de la calidad, así como por el uso de tecnología de punta. Estas prácticas están sólidamente afianzadas en países como Alemania y Singapur quienes lideran el ranking del LPI 2014.

En el Perú, la alta brecha deficitaria en infraestructura vial, tanto terrestre, marítima y aérea incide en incrementar los costos de transporte, lo cual a su vez encarece el costo logístico final, llegando a representar este costo logístico un 34% del costo del producto, según ALG (2011a).

En nuestro país, mayoritariamente, sólo las grandes empresas logísticas subsidiarias de empresas transnacionales utilizan sistemas avanzados de tecnología de información y de trazabilidad; en el resto de empresas el uso de estos recursos está aún muy limitado.

En el Perú hay una escasa oferta de personal técnico y de profesionales en logística, debido a que no existen escuelas técnicas o universidades que formen a los técnicos y profesionales en logística a nivel de carrera de pregrado. En la práctica este personal técnico y personal profesional se forman en las propias empresas que desempeñan actividades logísticas, como son los operadores logísticos y los almacenes.

Capítulo III: Metodología de la Investigación

A continuación se presenta el diseño de la investigación, se definen la población de estudio y las características de la muestra apropiada, así como la construcción y validación del instrumento de medición. Se elaboró una hipótesis de investigación, la cual fue presentada en el Capítulo I.

3.1 Diseño de la Investigación

Existen dos enfoques de la investigación, cuantitativo y cualitativo. Fernández y Díaz (2002) señalaron que un enfoque cuantitativo es aquel en el que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. Además, este enfoque trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre las variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede. En la presente investigación se ha utilizado un enfoque cuantitativo debido a que se realizó un recojo de la data en base a las encuestas dirigidas a diferentes empresas del subsector de Operadores Logísticos y Almacenes, para luego realizar un análisis estadístico y determinar la calidad y el nivel de los factores de la administración de la calidad total en dichas empresas.

En esta investigación se ha utilizado un alcance de tipo descriptivo y correlacional. Sobre el alcance de investigación Gómez (2006) señaló que esta clasificación es importante debido que el alcance del estudio depende de la estrategia de investigación y señala que la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y aspectos importantes del fenómeno que se somete a análisis; y la investigación correlacional es usada cuando se quiere analizar o conocer el grado de relación o variación que existe entre dos o más variables de investigación. Bajo este lineamiento, el presente estudio buscó describir y conocer cuál es el nivel de significancia entre las empresas del subsector operadores

logísticos y almacenes de Lima Metropolitana y Callao que cuentan con SGC y aquellas que no la tienen en relación a los nueve factores del TQM.

Además, en la presente investigación se usa un diseño no experimental.

Namakforoosh (2000) señaló que el diseño experimental es aquel estudio donde el investigador tiene control y puede manipular directamente por lo menos alguna variable. En este sentido, el presente estudio tiene como objetivo tener un conocimiento real de la situación en términos de calidad del subsector operadores logísticos y almacenes de Lima Metropolitana y Callao, y además, las muestras son tomadas tal cual se presentan en el momento natural de la investigación.

Asimismo, el presente estudio presentó una investigación transversal, dado que es realizada en un determinado momento del tiempo. Según Hernández, Tavera y Jiménez (2012) indicaron que el propósito de los diseños de investigación transversal es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, en un tiempo único.

3.2 Población y Selección de muestra

El presente estudio está basado en la población de empresas del subsector operadores logísticos y almacenes de Lima Metropolitana y Callao. Resa (2004) señaló, que un operador logístico es aquella empresa que por encargo de su cliente organiza, gestiona y controla los procesos de las fases de su cadena de abastecimiento desde la fase aprovisionamiento, transporte, almacenaje, distribución e incluso actividades de producción, para desarrollar dichas fases es necesario la infraestructura física, tecnología y sistemas de información que permitirán realizar las actividades de la operación logística. Del mismo modo, la Federación de Asociaciones Nacionales de Agentes de Carga y Operadores Logísticos Internacionales de América Latina y el Caribe (ALACAT, 2014) indica que un agente de carga “es el prestador de un servicio especializado que, actuando como tercero entre el usuario y el transportista, desarrolla actividades para brindar soluciones a todas las operaciones de sus clientes en

el manejo, transporte, consolidación, almacenaje, embalaje o distribución de mercancías”.

Por último, de acuerdo a la Ley General de Aduanas (2008) un almacén aduanero es el

“Local destinado a la custodia temporal de las mercancías cuya administración puede estar a cargo de la autoridad aduanera, de otras dependencias públicas o de personas naturales o jurídicas, entendiéndose como tales a los depósitos temporales y depósitos aduaneros.”, un depósito temporal es el “Local donde se ingresan y almacenan temporalmente mercancías pendientes de la autorización de levante por la autoridad aduanera.” y un depósito aduanero es el “Local donde se ingresan y almacenan mercancías solicitadas al régimen de depósito aduanero. Pueden ser privados o públicos.”

La población de las empresas de Lima Metropolitana y Callao, se analizó de acuerdo a los siguientes criterios: (a) Empresas registradas en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), (b) Empresas del subsector operadores logísticos y almacenes, (c) Empresas que cuenten al menos con cinco trabajadores; y (e) Empresas que tengan al menos un año de operación. Para el estudio, pequeñas empresas son las que tienen hasta 50 trabajadores, medianas empresas son las que tienen entre 51 a 200 trabajadores y, las grandes empresas son aquellas con 201 trabajadores a más.

El cálculo de la muestra se realizó a partir de la fórmula de confiabilidad basada en la estimación de una proporción para una población finita:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

El tamaño de la muestra calculada n fue de 66 empresas, considerando los parámetros según se aprecia en la Tabla 4. De acuerdo a ello, se identificaron 733 empresas del subsector en estudio, que viene a constituir la población N , según se muestra en el Apéndice B. Se consideró un nivel de confianza del 95% por lo que la variable Z_{α} tomó el valor de 1.96, con un margen de error d equivalente al 10%. Para las variables p y q que representaron la posibilidad de éxito y fracaso, se consideraron los valores de 0.25 y 0.75 respectivamente, en

base al estudio de Benzaquen (2014) realizado en nuestro país el año 2011 sobre 212 empresas analizadas.

Luego de definir los criterios de selección de las muestras se procedió a realizar un proceso de muestreo aleatorio simple. De acuerdo a Benassini (2001) el muestreo aleatorio simple es cuando todos los elementos de una población tienen igual probabilidad de ser seleccionados en muestra, este tipo de muestreo es recomendable pero resulta más difícil de llevarlo a cabo y por lo tanto es más costoso. Se obtuvieron un total de 68 encuestas respondidas, y luego de realizar la depuración de respuestas se encontró que dos encuestas tenían alguna respuesta sin llenar o no correspondían al perfil de selección, por lo que se consideraron un total de 66 encuestas válidas que fueron analizadas. Los datos de las empresas encuestadas se presentan en el Apéndice D.

Tabla 4

Parámetros de la fórmula para la determinación del tamaño de la muestra

Parámetro	Valor
Nivel de confianza	95%
Z_{α}	1.96
N	733
p	0.25
q	0.75
n	66
d (%)	10%

3.3 Procedimiento de Recolección de Datos

Para el proceso de recolección de datos se utilizaron fuentes primarias. Las fuentes primarias consistieron en la aplicación de una encuesta o cuestionario estandarizado sobre la implementación de la calidad en la empresa, dirigida a quienes declararon pertenecer al nivel de directorio, gerencias y jefaturas de las empresas según la disponibilidad de los mismos, esto con el fin de asegurar que la información proporcionada sea lo más precisa posible (al

tratarse de personal que ejerce representatividad de las empresas en estudio) y para mayor uniformidad del grupo de personas que contestaron la encuesta. Para contactar a los ejecutivos se utilizaron las bases de datos de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), Asociación Peruana de Operadores Portuarios (ASPPOR), Asociación Peruana de Profesionales en Logística (APPROLOG), Federación de Asociaciones Nacionales de Agentes de Carga y Operadores Logísticos Internacionales de América Latina y el Caribe (ALACAT).

Antes de recolectar la información, se solicitó a los participantes su consentimiento para participar en el desarrollo de la encuesta. También se informó sobre la finalidad de la investigación indicando que la encuesta es completamente anónima, garantizando que los datos no serán utilizados más allá de los fines de la investigación que es netamente académico. El único incentivo ofrecido al participante fue el de poner a su disposición los resultados del estudio, cuando estos sean publicados.

Los cuestionarios se realizaron de forma presencial y mediante correos electrónicos (ver formato en Apéndice E), para de esta manera garantizar que se respondieran de forma completa y se recoja toda la información relevante para la investigación. La recolección se realizó entre septiembre y diciembre de 2014. Previo a cada una de las encuestas, se brindó una breve introducción del tema de investigación a los ejecutivos y se les explicó de qué manera se utilizaría la información brindada. Para los cuestionarios presenciales, se solicitó a los entrevistados que no respondieran las preguntas hasta tener una comprensión suficiente de las instrucciones, y de existir alguna duda, ésta debía ser consultada y absuelta por el entrevistador. El tiempo aproximado para completar todo el cuestionario fue de 10 a 15 minutos.

El modelo de cuestionario de la investigación entregado a los participantes fue proporcionado por CENTRUM y se muestra en el Apéndice C. No se validaron datos

puntuales como nombres del participante o datos confidenciales de la empresa. Las preguntas introductorias de la encuesta, desde la pregunta A hasta la pregunta I, fueron genéricas y con la finalidad de verificar e identificar los grupos de análisis. Respecto de la empresa, se consultó si está ubicada en Lima o Callao o en provincia, si se trata de una empresa pública o privada, su tamaño mediante el número de empleados, el tiempo que viene operando, el tipo de sector logístico al que pertenece, si cuenta o no con un sistema de calidad, el nombre de dicho sistema de calidad y el tiempo con que se cuenta de ser el caso. Respecto del encuestado, solo se pidió indicar su cargo ya que en muchos casos si se pide mayor información personal es probable que no se cumpla con el objetivo de recibir información fidedigna ya que esto genera incomodidad en los encuestados.

Por otro lado, se realizó dos entrevistas en profundidad que brindaron un acercamiento y un mejor entendimiento del subsector de análisis, dado que se planteaban preguntas específicas sobre las áreas de administración, marketing, operaciones, finanzas, recursos humanos, sistemas de información y tecnología, según se muestra en el Apéndice A. Del mismo modo, se emplearon fuentes secundarias (a) memorias, (b) publicaciones, y (c) otros documentos relacionados con la investigación, los cuales fueron obtenidos de revistas, libros, periódicos y páginas web, con el fin de que sirvan de complemento a la información y las conclusiones obtenidas con las fuentes primarias.

3.4 Instrumentos

Para la presente investigación, el instrumento que se utilizó fue la encuesta de Benzaquen (2013) sobre la implementación de la calidad en la empresa, por lo que se compararán los factores del modelo de la administración de la calidad total propuesto. Este modelo está conformado por nueve factores claves de éxito identificados en relación a los cuatro principales bloques de una organización, según se muestra en el Apéndice F. Dichos factores de la administración de la calidad total indican que la calidad es una función que

depende de nueve factores para obtener así una visión general de la empresa y la calidad en ella: (a) Alta Gerencia, (b) Planeamiento de la Calidad, (c) Auditoría y Evaluación de la Calidad, (d) Diseño del Producto, (e) Gestión de la Calidad del Proveedor, (f) Control y Mejoramiento del Proceso, (g) Educación y Entrenamiento, (h) Círculos de la Calidad, y (i) Enfoque hacia la satisfacción del cliente. Cada uno de los nueve factores depende de preguntas específicas (desde X11 hasta X94), según se muestra en el Apéndice G, dependiendo de cada factor, se puede incluir entre 2 a 5 preguntas, que dan lugar a un total de 35 preguntas. Se considera un promedio simple para el modelo matemático, donde el resultado representa el promedio de la puntuación obtenida para cada pregunta:

$$x_{ij} = \frac{1}{n} \sum_{m=1}^n x'_{m}$$

$$X_i = f'(x_{ij}) \quad i = 1, 2, \dots, 9 ; \quad j = 1, 2, \dots, k ; \quad k = 2, 3, 4, 5$$

Los participantes respondieron las 35 preguntas del cuestionario sobre una escala Likert de 5 puntos (1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Neutral; 4 = De acuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo). La escala Likert tiene la ventaja de agrupar numéricamente los datos que se expresen en forma verbal, es fácil de codificarla y de analizarla. Sin embargo, esta escala tiene algunas limitaciones. Según Fernández (2005) la escala de Likert es una escala ordinal y como tal no mide en cuánto más está de acuerdo o desacuerdo el encuestado, es decir que si un encuestado obtiene una puntuación del doble de puntos en una escala, no significa que su respuesta hacia el factor sea el doble que la de otro encuestado, pero sí nos indica que el que obtiene mayor puntaje está más de acuerdo que el que tiene menor puntaje.

3.5 Validez y Confiabilidad

De acuerdo a Benzaquen (2013) para medir la confiabilidad del cuestionario asociada a la relación entre las preguntas y los factores evaluados se analizaron las preguntas

utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach. Del mismo modo, se señala que el correlativo de las preguntas no guarda el orden consecutivo de los factores medidos, por lo que existe mayor validez y confiabilidad del instrumento elegido en comparación a que las preguntas estuviesen agrupadas de modo correlativo para cada factor evaluado.

Los resultados del valor de alfa de Cronbach para cada factor estudiado deben ser valores superiores a 0,7, lo cual demostraría una alta fiabilidad según lo señalado por Nunnally, Cook y Campbell (como se citó en Bruce et al., 2007). George y Mallery (2003) definieron los siguientes niveles para el valor de Alpha Cronbach: mayor a 0.9 es excelente, mayor a 0.8 es bueno, mayor a 0.7 es aceptable, mayor a 0.6 es cuestionable, mayor a 0.5 es pobre y menor a 0.5 es inaceptable. Un valor de Alpha Cronbach mayor a 0.7 se aceptará como aceptable y se puede decir que las preguntas son confiables y están midiendo realmente el factor al que están asociadas; si por el contrario, el valor es menor a 0.7 se considera insuficiente o débil para establecer la confiabilidad del factor que se está evaluando.

3.6 Análisis e Interpretación de Datos

En primer lugar, se asignó un puntaje a cada respuesta obtenida a las preguntas de la encuesta. En vista que las preguntas fueron respondidas en una escala Likert de 5 puntos, se asignó 1 punto a la opción *Totalmente en desacuerdo*, 2 puntos a la opción *En desacuerdo*, 3 puntos a la opción *Neutral*, 4 puntos a la opción *De acuerdo*, y 5 puntos a la opción *Totalmente de acuerdo*.

En segundo lugar, los datos fueron analizados utilizando el software estadístico denominado IBM SPSS Statistics, versión desarrollada del SPSS PASW Statistics Base siglas de Predictive Analytic Software (en español Software de Análisis Predictivo), el cual de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) es uno de los programas de mayor desarrollo para el estudio de las ciencias sociales, administrativas, económicas, de la salud y la mayoría de las disciplinas. Antes de realizar cualquier análisis estadístico se debe verificar

algunos supuestos, en nuestro caso se verificó la prueba de la normalidad de Kolmogorov-Smirnov pues de ello dependerá el método estadístico a usar, es decir, métodos paramétricos o los métodos no paramétricos. De comprobarse el supuesto de normalidad se requiere usar la prueba paramétrica T de Student. El análisis estadístico de la investigación incluyó la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney “a fin de comparar si dos grupos independientes de datos proceden de poblaciones donde una variable aleatoria cuantitativa se distribuye idénticamente” (Salafranca, Solanas, Jiménez, Miralles & Serra, 2000, p. 101), y la prueba de hipótesis para evaluar la significancia de los resultados, utilizando en los contrastes de hipótesis el nivel de significancia $p < 0.05$.

3.7 Resumen

En la presente investigación se ha utilizado un enfoque cuantitativo. Además, se ha empleado un alcance de tipo descriptivo y correlacional, usando un diseño de tipo transeccional, considerando el objetivo planteado.

La población está constituida por las empresas correspondientes al subsector de operadores logísticos y almacenes con domicilio fiscal en Lima Metropolitana y Callao, que de acuerdo a la base de datos construida la constituyen 733 empresas, basándose esta selección en ciertos criterios que incluyen ubicación geográfica, periodo de establecimiento, tipo de empresa según su propiedad, y el número de personas empleadas. El cálculo de la muestra se realizó a partir de la fórmula de confiabilidad basada en la estimación de una proporción para una población finita, de acuerdo a parámetros establecidos. La muestra a estudiar, conformada por 66 empresas, se obtuvo por una selección a partir de un muestreo inicial aleatorio obtenido de la población.

El proceso de recolección de datos se basó en la obtención de información por fuentes primarias. Las fuentes primarias consistieron en la realización de una encuesta a ejecutivos de las empresas del subsector indicado. El instrumento utilizado una encuesta de 35 preguntas

basadas en los nueve factores de la administración de la calidad total de acuerdo al modelo propuesto por Benzaquen (2013).

Antes de efectuar el análisis de los resultados, se probó la fiabilidad del instrumento de la administración de la calidad total empleado en base al criterio más utilizado que es el coeficiente Alfa de Cronbach, y demostrar así la validez y confiabilidad de la investigación realizada. El análisis de los datos se realizó en base a modelos estadísticos.



Capítulo IV: Presentación y Análisis de Resultados

En este capítulo se analizaron los resultados observados de acuerdo con la pregunta de investigación presentada en el Capítulo I, previamente, se presentan los resultados del Test de Validez del instrumento utilizado, y se detalla el perfil de la muestra de la investigación.

4.1 Test de Validez

Se analizó la confiabilidad de las preguntas del cuestionario calculando el coeficiente Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad asociada a la relación entre las preguntas y los factores evaluados. Se recomienda que este indicador sea mayor a 0.7 para brindar la confiabilidad necesaria en relación a las preguntas de la encuesta empleada. Tal como muestra la Tabla 5, se obtuvieron valores superiores a 0.7 en todos los factores, siendo 0.885 el mayor coeficiente para el factor Alta Gerencia – Liderazgo.

Tabla 5

Resultados Alpha de Cronbach.

Factor del TQM	Alpha de Cronbach	No. Preguntas
Alta Gerencia - Liderazgo - X1	0.885	5
Planeamiento de Calidad - X2	0.709	3
Auditoria y Evaluación de la Calidad - X3	0.705	3
Diseño del Producto - X4	0.754	3
Gestión y Calidad del Proveedor - X5	0.704	4
Control y mejoramiento del proceso - X6	0.756	5
Educación y Entrenamiento - X7	0.806	4
Círculos de Calidad - X8	0.775	4
Enfoque hacia la satisfacción del cliente - X9	0.703	4

4.2 Descriptivo de la Muestra

La muestra final de la investigación estuvo conformada por 66 encuestas validadas, 28 empresas respondieron afirmativamente contar con un SGC y 38 empresas respondieron no contar con un SGC, como se detalla en el Apéndice H. En la Tabla 6 se aprecia la descripción de la muestra total y según se cuenta o no con un SGC, detallando el cargo de la persona que contestó la encuesta, el subsector al que corresponde la empresa, el tamaño y tiempo de fundación de la empresa, así como el tiempo que se tiene aplicando el sistema de gestión.

Tabla 6

Descripción de la Muestra

Concepto	Total (%)	Con SGC (%)	Sin SGC (%)
Empresas	100	42	58
Persona que contestó el cuestionario			
Presidente Directorio o Gerente General	23	14	29
Gerente o Jefe de Área/Dpto.	70	82	61
Otro	7	4	10
Subsector logístico			
Operador logístico y/o Agente de carga	38	39	37
Almacén o depósito	62	61	63
Tamaño de la empresa(por número de trabajadores)			
1 a 10	11	4	16
11 a 50	24	21	26
51 a 200	35	32	37
201 a más	30	43	21
Tiempo de fundación			
0 a 5 años	12	3	18
6 a 10 años	15	7	21
11 a 15 años	15	18	13
16 a 20 años	12	18	8
Más de 20 años	46	54	40
Tiempo del SGC			
De 1 a 3 años		14	
De 4 a 7 años		32	
De 8 a más años		54	

En la muestra total, el 62% de empresas son almacenes o depósitos, y el 38% son operadores logísticos y agentes de carga. El 70% de las personas que contestaron el cuestionario fueron gerentes o jefes de área. Las empresas que tienen más de 20 años de fundación representan el 46%. Respecto al tamaño de la empresa, se puede decir que la mayoría, el 70%, tiene menos de 201 trabajadores, siendo el 35% las empresas que tienen entre 51 a 200 trabajadores.

El 42% de la muestra lo conforma el grupo de empresas que cuenta con SGC. En este grupo, las empresas que tienen más de 200 trabajadores son el 43%. El 54% tiene más de 20 años de fundación y están ya consolidadas en el rubro, pues tan solo el 3% de estas empresas tienen menos de 5 años de fundación. El 54% tienen más de ocho años con su sistema de gestión, mientras que el 46% de empresas lo tiene menos de 8 años.

Por otro lado, el 58% de la muestra lo conforma el grupo de empresas que no cuenta con SGC. En este grupo, el 37% de empresas tienen entre 51 a 200 trabajadores, seguido por un 26% de empresas que tienen entre 11 a 50 trabajadores. Así mismo, el 40% de estas empresas tiene más 20 años de fundación, mientras que el 18% tiene menos de 5 años de fundación.

En cuanto al sistema de gestión con el que cuentan las empresas que respondieron contar con SGC, según se muestra en la Tabla 7, el 32% cuenta únicamente con la certificación ISO 9001 y el 68% cuenta, además de la ISO 9001, con sistemas de gestión adicionales. Entre los sistemas de gestión y certificaciones que fueron señalados además de la ISO 9001 se encontraron la certificación BASC, Buenas Prácticas en la Distribución de medicamentos (BDP, por sus siglas en inglés), ISO 14001, OHSAS 18001, certificación International Cyanide Management (CMI), International Ship and Port Facility Security Code (ISPS CODE), ISO 28000, ISO 27001, Global Reporting Initiative (GRI), Buenas Prácticas

de Almacenamiento (BPA) y Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) otorgados por la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID).

Tabla 7

Descripción de la Muestra según Sistemas de Gestión

Concepto	Con SGC (%)
ISO 9001	32
ISO 9001 y BASC	25
ISO 9001, BASC y otro	29
ISO 9001 y otro	14

4.3 Prueba de Hipótesis

Antes de realizar las comparaciones de los niveles de calidad total entre los dos grupos de análisis de la muestra, se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar si la distribución de la muestra seguía modelo de normalidad o no. Las hipótesis planteadas respecto a la normalidad de la muestra en cada uno de los nueve factores de la calidad fueron:

H₀: La muestra proviene de una población con distribución normal.

H₁: La muestra no proviene de una población con distribución normal.

De acuerdo a la Tabla 8, el p-valor para cada factor fue menor al nivel de significancia de 0.05, por lo que se rechazó la hipótesis nula. Por lo tanto, se afirmó que la muestra no proviene de una población con distribución normal.

En razón del resultado anterior, se procedió a realizar la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney para determinar la diferencia de los niveles de calidad de los nueve factores estudiados en empresas que cuentan o no con un SGC. En dicha prueba las hipótesis planteadas respecto al nivel de cumplimiento percibido en cada uno de los nueve factores de éxito de la calidad fueron:

H₀: No existen diferencias significativas en los factores de Calidad entre las empresas que cuentan con SGC de aquellas que no lo tienen.

H1: Existen diferencias significativas en los factores de Calidad entre las empresas que cuentan con SGC de aquellas que no lo tienen.

Tabla 8

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

Factor del TQM	Significancia
Alta Gerencia - Liderazgo - X1	0.01
Planeamiento de Calidad - X2	0.00
Auditoría y Evaluación de la Calidad - X3	0.00
Diseño del Producto - X4	0.00
Gestión y Calidad del Proveedor - X5	0.01
Control y mejoramiento del proceso - X6	0.00
Educación y Entrenamiento - X7	0.00
Círculos de Calidad - X8	0.00
Enfoque hacia la satisfacción del cliente - X9	0.00

Nota. Sig < 0.05: se rechaza la H₀. Sig ≥ 0.05: se acepta la H₀

De acuerdo a la Tabla 9, los resultados obtenidos en la prueba U de Mann-Whitney reflejaron que el nivel de significancia en seis factores de la administración de la calidad total fue menor al nivel establecido de 0.05, por lo que se rechazó la hipótesis nula. Por tanto, en los factores de Alta Gerencia – Liderazgo, Planeamiento de la Calidad, Control y Mejoramiento de Procesos, Educación y Entrenamiento, Círculos de Calidad, y Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente, los datos permiten afirmar que existen diferencias significativas entre el nivel de calidad de las empresas que cuentan con SGC y las que no lo tienen. En el caso de los tres factores restantes, Auditoría y Evaluación de la Calidad, Diseño del Producto y Gestión y Calidad del Proveedor, no se rechazó la hipótesis nula, ya que su nivel de significancia fue mayor al nivel establecido de 0.05, por tanto, los datos permiten afirmar que en estos factores no existen diferencias significativas entre el nivel de calidad de las empresas que cuentan con SGC y las que no tienen un SGC.

Tabla 9

Prueba U de Mann – Whitney

Factor del TQM	Significancia
Alta Gerencia - Liderazgo - X1	0.005
Planeamiento de Calidad - X2	0.009
Auditoría y Evaluación de la Calidad - X3	0.397
Diseño del Producto - X4	0.509
Gestión y Calidad del Proveedor - X5	0.110
Control y mejoramiento del proceso - X6	0.004
Educación y Entrenamiento - X7	0.026
Círculos de Calidad - X8	0.017
Enfoque hacia la satisfacción del cliente - X9	0.001

Nota. Sig < 0.05: se rechaza la H₀. Sig ≥ 0.05: se acepta la H₀

4.4 Descriptivo de la Calidad

El nivel de cumplimiento percibido en cada factor de éxito de la calidad, así como, la diferencia de los niveles de calidad en empresas que cuentan o no con SGC se analizó respecto de los seis factores cuyo nivel de significancia fue menor a 0.05, de acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba U de Mann-Whitney, en base a un análisis de sus medianas. Dichos factores son: (a) Alta Gerencia – Liderazgo; (b) Planeamiento de Calidad; (c) Control y Mejoramiento del Proceso; (d) Educación y Entrenamiento; (e) Círculos de Calidad; y (f) Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente.

Para el análisis de los resultados se requiere determinar el significado que tiene la puntuación obtenida. De acuerdo a la Tabla 10, una puntuación de 3.00 a 3.99 correspondería con una tendencia al cumplimiento del factor de la calidad que se está midiendo, ya que la mayoría de encuestados respondieron estar De acuerdo que en su empresa se ha implementado dicho factor; y, una puntuación de 4.00 a 5.00 correspondería con un cumplimiento del factor de la calidad que se está midiendo, ya que la mayoría de encuestados respondieron estar Totalmente de acuerdo que en su empresa se ha implementado dicho factor.

Tabla 10

Significado del Puntaje Obtenido en el Nivel de Cumplimiento del factor

Rango de valores	Significado
0 - 0.99	No existe cumplimiento
1.00 - 1.99	Tendencia al no cumplimiento
2.00 - 2.99	Neutro
3.00 - 3.99	Tendencia al cumplimiento
4.00 – 5	Existe cumplimiento

Gráficamente, en la Figura 10 se aprecia las puntuaciones de los factores de la administración de la calidad total para el total de empresas de la muestra.

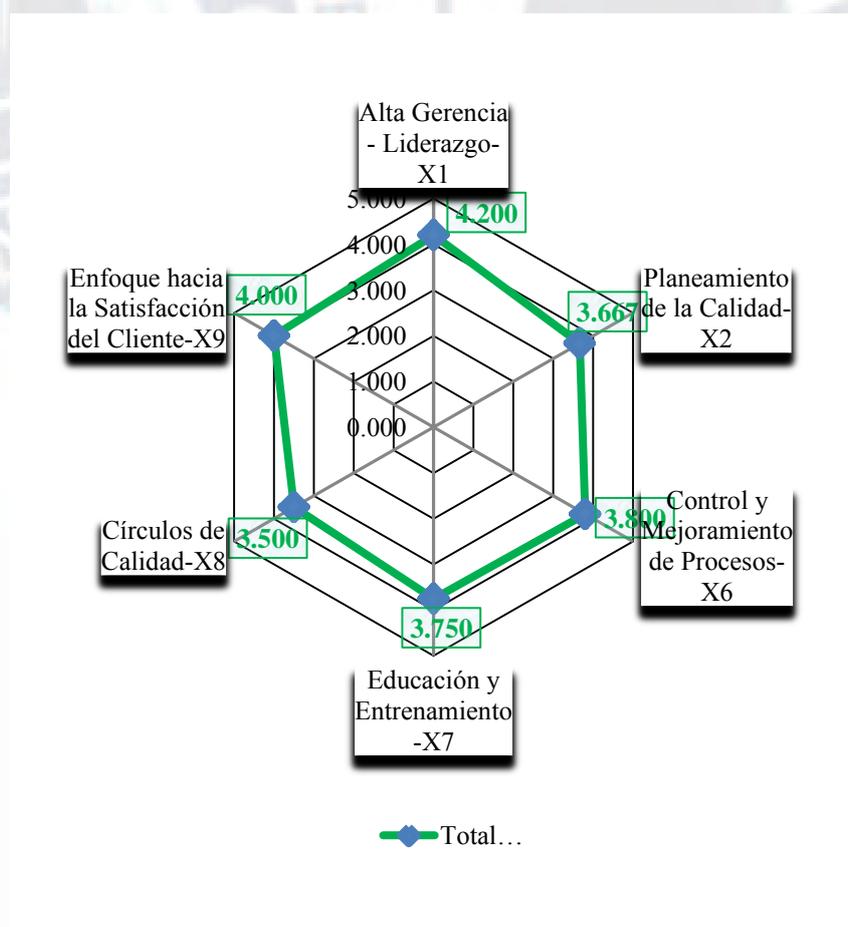


Figura 10. Resultados por factores del TQM en las empresas del subsector en estudio.

De acuerdo a la Tabla 11, la puntuación promedio en todos los factores obtenida para el total de empresas de la muestra fue de 3.843, donde el factor Alta Gerencia – Liderazgo es que obtuvo el mayor promedio de nivel TQM, cuya puntuación es 4.20, y en segundo lugar se tiene la puntuación de 4.00 en el factor de Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente; mientras que la menor puntuación de 3.50 corresponde al factor de Círculos de Calidad. De acuerdo a la escala descrita en la Tabla 10, en la muestra ningún factor tiene un bajo nivel de cumplimiento, por el contrario, cada uno de los factores de la administración de la calidad total se cumplen o tienden a su cumplimiento. Dos factores de la calidad, Alta Gerencia – Liderazgo, y Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente, tienen un nivel alto de implementación ya que existe el cumplimiento de los mismos. En los otros cuatro factores, existe tendencia a su cumplimiento, siendo estos Planeamiento de la Calidad (puntuación de 3.67), Control y Mejoramiento de Procesos (puntuación de 3.80), Educación y Entrenamiento (puntuación de 3.75), y el factor Círculos de Calidad (puntuación de 3.50).

Tabla 11

Valores de la mediana por Factor del TQM

Factor del TQM	Total	con SGC	sin SGC	Diferencias
Alta Gerencia - Liderazgo - X1	4.200	4.400	4.000	0.40
Planeamiento de Calidad - X2	3.667	4.000	3.667	0.33
Control y mejoramiento del proceso - X6	3.800	4.000	3.800	0.20
Educación y Entrenamiento - X7	3.750	4.125	3.500	0.63
Círculos de Calidad - X8	3.500	3.750	3.500	0.25
Enfoque hacia la satisfacción del cliente - X9	4.000	4.500	3.750	0.75
Valor Promedio (Y)	3.843	3.971	3.743	0.23

En cuanto a las puntuaciones comparativas, la gráfica de la Figura 11 muestra los resultados obtenidos por factores, donde se puede apreciar que en todos los factores de la calidad las puntuaciones obtenidas por las empresas con SGC fueron superiores a las puntuaciones de las empresas sin SGC, por lo que existiría una influencia de aquellas

empresas que cuentan con SGC para considerar la implementación de la administración de la calidad total.

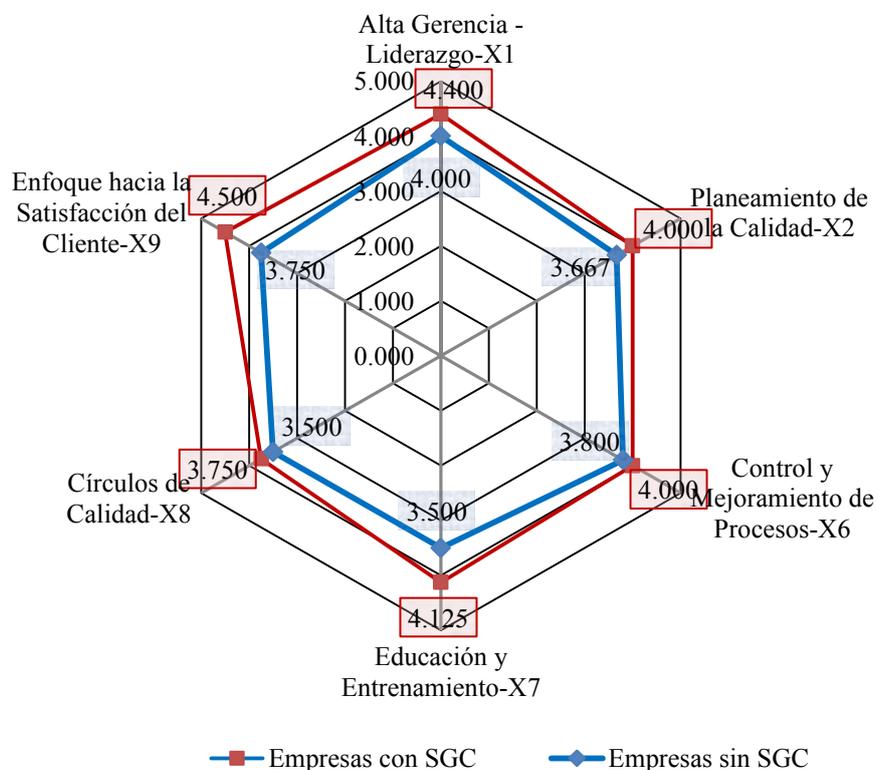


Figura 11. Comparación de resultados por factores del TQM entre empresas con y sin SGC.

De acuerdo a la Tabla 11, la puntuación promedio en todos los factores obtenida en las empresas con SGC fue 3.971 y 3.743 en las empresas sin SGC. La diferencia más alta de puntuaciones entre los grupos es de 0.75 en el factor de Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente; mientras que la diferencia más baja es de 0.20 correspondiente al factor de Control y Mejoramiento de Procesos.

De acuerdo con la escala descrita en la Tabla 10, en ambos grupos, cada uno de los factores de la administración de la calidad total se cumple o tiende a su cumplimiento.

Analizando en detalle, en el grupo de las empresas que cuentan con SGC, se observó que

existe cumplimiento en cinco factores de la calidad, en primer lugar Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente (puntuación de 4.50), en segundo lugar el factor de Alta Gerencia – Liderazgo (puntuación de 4.40), en tercer lugar Educación y Entrenamiento (puntuación de 4.125), y en cuarto lugar los factores de Planeamiento de la Calidad (puntuación de 4.00) y de Control y Mejoramiento de Procesos (puntuación de 4.00); mientras que el factor restante de Círculos de Calidad (puntuación de 3.75) se posiciona con una tendencia al cumplimiento. Respecto del grupo de las empresas que no cuentan con SGC, se observó que sólo un factor de la calidad tiene un nivel de implementación, el factor de Alta Gerencia – Liderazgo (puntuación de 4.00); mientras que los otros cinco factores de la calidad tienen un nivel de tendencia a la implementación, estando los promedios de nivel de calidad por debajo del valor de 4, siendo 3.80 la mayor puntuación para el factor Control y Mejoramiento de Procesos, y la menor puntuación de 3.50 que corresponde al factor de Círculos de Calidad, y al factor de Educación y Entrenamiento.

De acuerdo a los resultados de la prueba U de Mann-Whitney mostrados en la Tabla 9, solamente respecto de seis factores de Calidad los resultados permiten confirmar que existen diferencias significativas entre las empresas que cuentan o no con un SGC. En los seis factores destacan aquellas empresas que cuentan con SGC sobre aquellas que no lo tienen. Analizando en detalle cada uno de estos seis factores, se puede apreciar respecto al primer factor, Alta Gerencia – Liderazgo, que es el que resultó con el mejor nivel de calidad a través de la muestra, que la diferencia de puntuaciones entre los grupos es 0.40. Las preguntas relevantes para este factor fueron: (a) la alta gerencia alienta firmemente la participación de los empleados en la gestión de la calidad; (b) la alta gerencia proporciona los recursos apropiados para elevar el nivel de la calidad; (c) la alta gerencia busca el éxito de la empresa a largo plazo; (d) la alta gerencia participa activamente en la gestión de la calidad en la

empresa; y (e) la alta gerencia se reúne de manera regular para discutir temas relacionados con la gestión de la calidad.

En relación al segundo factor, Planeamiento de la Calidad, la diferencia de puntuaciones entre los grupos es 0.33. Con respecto al factor de Control y Mejoramiento del Proceso, se registra 0.20 como la menor diferencia de puntuaciones entre los grupos. Así también, otro factor que tiene mejores promedios de calidad en empresas con SGC es Educación y Entrenamiento, en que se registra 0.63 como la segunda mayor diferencia de puntuaciones entre los grupos. En estos tres factores de la calidad, en las empresas con SGC existe cumplimiento del factor; mientras que las empresas que no cuentan con SGC sólo tienen una tendencia a su cumplimiento.

Con respecto al factor Círculos de Calidad, los promedios de nivel de calidad están por debajo de 4, tanto en empresas con y sin SGC, siendo 0.25 la diferencia de puntuaciones entre los grupos. En ambos grupos sólo se tiene tendencia al cumplimiento de dicho factor, de hecho, el promedio en este factor de calidad es el más bajo de todos los factores.

Por último, el factor de Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente, es el que resultó con el segundo mejor nivel de calidad a través de la muestra, donde las empresas con SGC cumplen este factor; mientras que las empresas sin SGC tienen tendencia a cumplirlo. En este factor se registra la mayor diferencia de puntuaciones entre los grupos, 0.75. Las preguntas relevantes para este factor fueron: (a) la empresa lleva a cabo una encuesta de satisfacción del cliente todos los años; (b) el personal de todos los niveles de la empresa presta atención a la información sobre las quejas de los clientes; (c) la empresa cuenta con medios para obtener información sobre los clientes; y (d) la empresa realiza una evaluación general de los requerimientos de los clientes.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

Se presentan las conclusiones y recomendaciones obtenidas después del desarrollo integral de la investigación y análisis de resultados, así como, el aporte de la presente investigación, y las futuras líneas de investigación propuestas.

5.1 Conclusiones

El concepto de calidad ha ido evolucionando en el tiempo desde considerar solamente el cumplimiento de ciertas especificaciones del producto hasta actualmente considerar la perspectiva y necesidades del consumidor con el fin de satisfacerlo plenamente.

De acuerdo a estudios realizados por diversos autores en diferentes países y cuyo resumen se muestran en la Tabla 2, y, adicionalmente, otros estudios realizados por Brah y Ying Lim (2006), Rey (2008), Kersten y Koch (2010), los resultados en las operaciones logísticas mayormente están positivamente influenciados con la implantación y práctica de sistemas de gestión de la calidad, así como por el uso de tecnología de punta. Estas prácticas están sólidamente afianzadas en países como Alemania y Singapur quienes lideran el ranking del LPI 2014.

En el Perú existe una alta brecha deficitaria en infraestructura vial, tanto terrestre, marítima y aérea la cual repercute en incrementar los costos de transporte, los cuales a su vez incrementan el costo logístico final de los bienes, llegando a representar este costo logístico un 34% del costo del producto, según ALG (2011a).

En nuestro país, mayoritariamente, sólo las grandes empresas logísticas subsidiarias de empresas transnacionales utilizan sistemas avanzados de tecnología de información y de trazabilidad; en el resto de empresas el uso de estos recursos es aún muy limitado.

En el Perú hay una escasa oferta de personal técnico y de profesionales en logística, debido a que no existen instituciones educativas que formen a los técnicos y profesionales en

logística a nivel de carrera de pregrado. En la práctica este personal técnico y personal profesional se forman en las propias empresas que desempeñan actividades logísticas.

Los resultados indican que, para la muestra estudiada, existiría una relación positiva del SGC sobre el nivel de calidad en el subsector operadores logísticos y almacenes de Lima Metropolitana y Callao, debido a que los resultados obtenidos en la muestra entre empresas con SGC y aquellas que no tienen dicho sistema indican que existen diferencias en seis de los nueve factores del modelo propuesto: (a) Alta Gerencia – Liderazgo; (b) Planeamiento de Calidad; (c) Control y Mejoramiento del Proceso; (d) Educación y Entrenamiento; (e) Círculos de Calidad; y (f) Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente. Por tanto, la investigación permitió comprobar la hipótesis de la investigación, puesto que de acuerdo a los resultados, la puntuación promedio en estos seis factores obtenida en las empresas con SGC es mayor en relación a la que obtuvieron las empresas sin SGC. En línea con estos resultados, el estudio de ámbito nacional realizado por Benzaquen (2014), evidencia que las empresas certificadas con la ISO 9001 tienen un mejor desempeño en la administración de la calidad frente a las no certificadas, al comparar los nueve factores de la administración de la calidad en el periodo 2011.

En ambos grupos de la investigación ningún factor tiene un nivel bajo de tendencia al cumplimiento, por el contrario, cada uno de los factores de la administración de la calidad total se cumplen o tienden a su cumplimiento. El nivel existente de implementación de la calidad TQM en las empresas de la muestra estudiada del subsector operadores logísticos y almacenes de Lima Metropolitana y Callao podría deberse al crecimiento de dicho subsector en los últimos años acompañado con el crecimiento del país, pero que aún no se ve consolidado porque actualmente se encuentra en una etapa de crecimiento y consolidación. Sin embargo, en un corto y mediano plazo hay diversos proyectos en infraestructura

agendados por el gobierno, los que tendrían un impacto directo en la reducción de costos y la calidad del servicio en dicho subsector.

El factor Alta Gerencia – Liderazgo (X1) obtuvo el mayor valor (4.2) a través de la muestra, evidencia la importancia que dan los directivos de estas empresas a la calidad como un elemento vital en la gestión de la misma. Esta tendencia estaría acorde a que la alta gerencia tiene el conocimiento del crecimiento del país y la exigencia del mercado de competidores nacionales donde las expectativas de servicio de calidad son mayores. Así mismo, en las empresas con SGC existe un nivel medio (4.4) de cumplimiento en este factor y en las empresas sin SGC sólo existe un nivel incipiente (4.0) de cumplimiento de este factor, a raíz de lo cual inferimos que en ambos grupos existe de parte de la alta gerencia un nivel suficiente de compromiso con la implementación de la gestión de calidad en sus empresas. Por otro lado, se infiere que el nivel de cumplimiento de este factor no es alto en las empresas con SGC debido a que la alta gerencia no está proporcionando los recursos suficientes para elevar el nivel de calidad o no está participando lo suficiente en la gestión de calidad de la empresa. Adicionalmente a ello, en las empresas que no cuentan con un SGC la alta gerencia podría no estar reuniéndose lo suficiente para discutir temas relacionados con la gestión de la calidad.

En relación al factor Planeamiento de la Calidad (X2), se muestra que las empresas que cuentan con SGC tienen un nivel incipiente (4.0) de cumplimiento en dicho factor, lo que indica que estas empresas cuentan con objetivos claros y detallados sobre la gestión de la calidad, así como estrategias de la organización alineadas a la gestión de calidad. Sin embargo, podría ser que las empresas que no contaban con un SGC no estarían prestando atención al cumplimiento de los planes y políticas de calidad o les estaría faltando involucrar a los empleados de la empresa de forma activa en la ejecución de dichas políticas y planes.

Mientras que en las empresas que no cuentan con SGC sólo tienen 3.67, lo que nos señala que existe una tendencia media-alta al cumplimiento de este factor.

Con respecto al factor de Control y Mejoramiento del Proceso (X6), se registra la menor diferencia de puntuaciones (0.2) entre los grupos, lo que probablemente se debe a que en las empresas de la muestra en estudio existen procedimientos y/o sistemas de gestión que generarían similares resultados de nivel de calidad respecto a este factor; tales como el OHSAS 18001 y el ISO 14001, entre otros, los cuales consideran dentro de su metodología el ciclo de mejora continua (PHVA). El estudio indica que las empresas de la muestra que cuentan con SGC, cumplen incipientemente dicho factor (4.0), por lo que, se infiere que estas empresas a pesar de contar con una gestión de procesos al interior de la organización, estar apoyados con sistemas empresariales que se integran con los procesos de información de todas las áreas de la organización, de contar con instalaciones y equipamiento que permiten realizar las operaciones más eficaz y eficientemente; sin embargo, es probable que no estén aplicando del todo eficazmente el control de calidad, y para el caso de las empresas que no contaban con SGC, adicionalmente, no estarían aplicando las siete herramientas de calidad. Las empresas que no cuentan con SGC alcanzaron sólo una alta tendencia (3.8) a cumplir este factor. Estudios como el de Kersten y Koch (2010) indicaban que la gestión de calidad influenciaba fuertemente en la calidad de los procesos, y ésta a su vez influenciaba poderosamente en el éxito del negocio.

El factor Educación y Entrenamiento (X7) obtuvo la segunda mayor diferencia de puntuaciones (0.63) entre los grupos, en el caso de las empresas con SGC alcanzaron un incipiente nivel (4.13) de cumplimiento. Esto indica que las empresas con SGC reconocen la importancia de la capacitación y entrenamiento de su personal profesional y operativo dentro de la organización como un elemento impulsor de la calidad. Para conseguir este objetivo se apoyan en instituciones privadas que brindan el servicio de formación del personal para

realizar sus actividades alineadas a la gestión de la calidad. Sin embargo, encontramos en el país una desventaja en comparación con otros países, al no contar con universidades e institutos técnicos nacionales que cuenten con facultades especializadas en la operación logística y almacenes. El subsector en estudio requiere inversiones en la formación y capacitación del personal logístico, pues la implementación de estos centros de formación ayudaría a tener profesionales y técnicos especializados con los mejores estándares de calidad necesarios para brindar un mejor servicio. En las empresas que no cuentan con SGC hay tendencia media al cumplimiento de este factor, esto se corrobora con estudios como el de Baeza y Mertens (1999) que señalaron que la certificación de la ISO 9000 implica para las empresas cambios positivos en la organización en aspectos laborales y se complementa con la implementación de la competencia laboral.

Con respecto al factor Círculos de Calidad (X8), se observa que las empresas que cuentan con un SGC tienen 3.75 y las que no cuentan con un SGC tienen 3.50, esto indica que en ambos grupos existe una tendencia media-alta y media, respectivamente, de cumplimiento del factor, de hecho, el promedio en este factor a través de la muestra es el más bajo de todos los factores. Esto denotaría que la participación activa de los empleados en círculos de calidad es muy baja en la muestra de empresas estudiadas del subsector operadores logísticos y almacenes de Lima Metropolitana y Callao; lo cual, no favorecería el desarrollo del trabajo en equipo y el diálogo que debe existir con el objetivo de cumplir con la mejora continua y la gestión de calidad en la empresa. Esto también evidencia que los procesos en las empresas del subsector operadores logísticos y almacenes de Lima Metropolitana y Callao, de la muestra estudiada, se ven disminuidos en la calidad al existir un nivel bajo de participación activa de los empleados en realizar actividades de círculos de calidad.

Por último, el factor de Enfoque hacia la Satisfacción del Cliente (X9) que resultó con el segundo mejor nivel de calidad (4.0) a través de la muestra, lo que indicaría la importancia que tienen los clientes en las empresas de la muestra en estudio, en vista de que las empresas del subsector operadores logísticos y almacenes de Lima Metropolitana y Callao cuentan con un número reducido de clientes con altas expectativas de ser atendidos con servicios de calidad y cada cliente representa un monto considerable dentro de los ingresos de dichas empresas. En este factor también se registra la mayor diferencia de puntuaciones (0.75) entre los grupos y se tiene un nivel medio de cumplimiento en las empresas certificadas con SGC, por lo que se podría inferir que en dichas empresas, de acuerdo a lo señalado por Kersten y Koch (2010), existe un mejor proceso de atención al cliente, teniendo capacidad para atender las quejas y sugerencias con el objetivo de mejorar el servicio y satisfacer las exigencias de sus clientes. En cambio en las empresas sin SGC sólo se registró una tendencia media-alta (3.75) al cumplimiento, lo que nos hace inferir que al no tener estas empresas implementado un SGC carecen de un sistema que influenciará en la mejora de los procesos orientados a la satisfacción del cliente.

5.2 Recomendaciones

Para la muestra en estudio, se recomienda a las empresas del subsector operadores logísticos y almacenes de Lima Metropolitana y Callao que cuentan con un SGC, continúen su gestión bajo las buenas prácticas de calidad con el objetivo de alcanzar niveles altos en comparación al subsector de otros países de la región, ya que de acuerdo al estudio realizado existe un impacto positivo en la administración de la calidad total. Básicamente, estas empresas deben mejorar en el factor círculos de calidad a fin de pasar de una tendencia media-alta de cumplimiento a un nivel alto de cumplimiento. Asimismo, en los factores en los que alcanzaron un nivel incipiente de cumplimiento deben mejorar para alcanzar un nivel alto de cumplimiento.

Así mismo, se recomienda a las empresas del subsector en estudio dar prioridad a la educación y entrenamiento del personal puesto que es un factor muy importante dentro del modelo propuesto. Se debe tener en cuenta que el personal es un elemento clave en la operatividad del negocio y en la calidad del servicio, desde un punto vista de formación técnica como así también de gestión profesional. Además, el gobierno y el sector privado deberían fomentar programas para la creación de carreras profesionales y técnicas en logística que faciliten la inserción de personal calificado y con ello se impulse el desarrollo del subsector en estudio y se mejore la calidad del servicio.

Dado que el gobierno cumple un rol importante en la calidad del subsector operadores logísticos y almacenes de Lima Metropolitana y Callao, se recomienda que por medio de las instituciones públicas se continúen los proyectos e inversiones en infraestructura básica, en vías terrestres, puertos y aeropuertos que conlleven a una reducción de los costos logísticos, a reducir riesgos en el transporte, a alcanzar nuevos destinos y a disminuir el tiempo de traslado. Todo ello contribuiría a mejorar la competitividad del subsector en estudio frente a otros países de la región.

5.3 Aporte teórico

El aporte teórico de esta investigación ha sido validar que los factores de éxito del TQM que utiliza el modelo de Benzaquen (2013) tienen relación con los procesos macro de una cadena de suministro en una compañía, que según Chopra et al. (2008) son: la administración de la relación con el cliente; (b) la administración de la cadena de suministro interna; y (c) la administración de la relación con el proveedor. Esto nos permite proponer nuevos indicadores, más enfocados en la operación logística de los diferentes eslabones de la cadena de suministro, para la realización de futuros estudios con relación a los niveles de calidad en el subsector operadores logísticos y almacenes del país.

5.4 Aporte Práctico

El aporte práctico de la presente investigación es poder validar que las empresas del subsector operadores logísticos y almacenes de Lima Metropolitana y Callao que cuentan con un SGC obtendrán un mejor resultado en el nivel de TQM. Además, dentro de los hallazgos destacan con un mayor nivel de implementación los siguientes factores: (a) Alta Gerencia – Liderazgo; (b) Educación y Entrenamiento y (c) Enfoque hacia la satisfacción del cliente. Adicionalmente, esta investigación puede servir como punto de partida y referencia para todas las empresas dentro del subsector operadores logísticos y almacenes de Lima Metropolitana y Callao que quisieran implementar un SGC u optimizar sus niveles de calidad, con la finalidad de ofrecer un mejor servicio en dicho subsector y hacerse más competitivas en el mercado.

5.5 Futuras líneas de investigación

La calidad en el subsector operadores logísticos y almacenes puede ser analizada desde distintos enfoques, por lo que se recomienda incluir en el instrumento de medición indicadores más enfocados a la operación de dicho subsector, tales como: (a) Cantidad de entregas a tiempo; (b) Entregas con cero errores; (c) Entregas con cero daños; (d) Precisión de inventario; (e) Experiencia del cliente; (f) Proveedores confiables, y (g) Disponibilidad del servicio. Ello podría ayudar a conocer mejor el nivel de calidad en dicho subsector.

Siguiendo este tipo de investigación, se recomienda ampliar el estudio y análisis a clientes y proveedores, ello con el fin de conocer mejor la calidad desde todos los eslabones de la cadena de suministro, permitiendo tener una visión completa de la calidad en el subsector operadores logísticos y almacenes.

Finalmente, se recomienda ampliar el estudio de la calidad del subsector en estudio a otras regiones del Perú, considerando la relación positiva entre las empresas que han

implementado un SGC y el nivel de calidad TQM. La información sería relevante para tener una visión de la calidad de dicho subsector en el país.



Referencias

- Advanced Logistics Group ALG. (2011a). *Plan de desarrollo de los servicios de Logística de Transporte, Parte A – Diagnóstico Integral*. Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Recuperado de <http://www.mtc.gob.pe/portal/ogpp/documentos/Plan%20de%20Desarrollo%20de%20los%20Servicios%20Log%C3%ADsticos/Diagn%C3%B3stico%20Final.pdf>
- Advanced Logistics Group ALG. (2011b). *Plan de desarrollo de los servicios de Logística de Transporte, Parte A – Diagnóstico Integral, Capítulo 8 - Anexos*. Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Recuperado de <http://www.mtc.gob.pe/portal/ogpp/documentos/Plan%20de%20Desarrollo%20de%20los%20Servicios%20Log%C3%ADsticos/Diagn%C3%B3stico%20Final%20-%20Anexos.pdf>
- Arana, G. y López, F. (2002). *ISO 9000 y Rentabilidad Empresarial: un Estudio Empírico en las Empresas Vascas*. II Conferencia de Ingeniería de Organización. Recuperado de http://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/1751/Resultados_implantacon_norma.pdf?sequence=1
- Asociación Marítima del Perú ASMARPE. (2013). *Cómo Optimizar el Costo Logístico en el Perú*. Recuperado de <http://www.asmarpe.org.pe/prensa/noticias/11-como-optimizar-el-costo-logistico-en-el-peru>
- Baeza, M. y Mertens, L. (1999). *La norma ISO 9000 y la competencia laboral*. Recuperado de http://basica.sep.gob.mx/dgdgie/cva/sitio/DocumentosIWA2/02_Documentos_de_trabajo/La_norma_ISO_9000_y_la_Compentencia_Laboral.pdf

- Benassini, M. (2001). *Introducción a la investigación de mercados: Un enfoque para América Latina*. México. Recuperado de http://books.google.com.pe/books?id=DGMwqFhd_2MC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=snippet&q=Muestra&f=false
- Benzaquen, J. (2013). *Calidad en las Empresas Latinoamericanas: El Caso Peruano. Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, Vol. 7, Num. 1, pp. 41-59. Lima, Perú: Centrum.
- Benzaquen, J. (2014). *La ISO 9001 y TQM en las empresas latinoamericanas: Perú. Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, Vol. 8, Num. 1, pp. 67-89. Lima, Perú: Centrum.
- Bossio, M. (2015). *Logística y Cadena de Suministro. Entrevista al Director de APPROLOG*. Recuperado de <http://approlog.org/wp-content/uploads/2015/06/entrevista-approlog.pdf>
- Brah, S. & Ying Lim, H. (2006). *The effects of technology and TQM on the performance of logistics companies*. International. Journal of Physical Distribution & Logistics Management Vol. 36 No. 3, pp. 192-209.
- Bruce, S., Shaw, K. & Ebrahimpour, M. (2007). *The impact of ISO 9000 on TQM and Business performance*. Journal of Business and Economics Studies, Vol.3 No.2, pp.1-23. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com.ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=8ef54d1e-592f-4cfc-aa93-9a9c4db62f3d%40sessionmgr4003&vid=1&hid=4201>
- Business Alliance for Secure Commerce BASC. (2014). *Boletín mensual de la alianza empresarial para un comercio seguro BASC PERÚ*. Informativo BASC, Edición N° 94, Julio 2014. Recuperado de http://www.wbasco.org/documentos/BOLETIN_94.pdf

- Casadesús, M., Gimenez, G. y Heras, I. (2001). *Benefits of ISO 9000 implementation in Spanish industry*. European Business Review, Vol. 13, Iss 6, pp. 327-336.
- Recuperado de <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/EUM0000000006195>
- Chopra, S. y Meindl, P. (2008). *Administración de la Cadena de Suministro (Tercera Edición)*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V., pp. 15.
- Climent, S. (2005). *Los costes, gastos, burocracia e incremento de productividad por la certificación en la norma ISO 9000 en las empresas certificadas en la norma ISO 9000 de la Comunidad Valenciana*. Recuperado de http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/25161/Roderic_IEDEE_2005.pdf?sequence=1
- D'Angelo, F. (2015). *Industria Peruana*. Revista de la Sociedad Nacional de Industrias, pp. 53. Recuperado de http://www2.sni.org.pe/servicios/publicaciones/download/Industria_Peruana_901.pdf
- Duque, E. (2005). *Revisión del Concepto de Calidad de Servicio y sus Modelos de Medición*. Innovar Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Universidad Nacional de Colombia, Enero a Junio 2005, p.68. Recuperado de <http://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/viewFile/30/40>
- Escanciano, G., Fernández, S. y Vázquez, O. (2003). *Influencia de la certificación ISO 9000 en el avance de la empresa española hacia la calidad total*. Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa, Vol. 1, pp. 99–114.
- Fantozzi, E. (2008). *Entrevista al gerente general del Grupo RANSA*. Recuperado de <http://www.comexperu.org.pe/media/files/revista/febrero08%5Ccomercioexterior.pdf>
- Fantozzi, E. (2009). *La logística en el Perú actual. Entrevista al gerente general del Grupo RANSA*. Recuperado de http://www.webpicking.com/reportaje/fantozzi_temple.htm

Fragas, L. (2012). *Propuesta de Calidad de Costos en Audita S.A. Sucursal de Cien Fuegos*.

Tesis para optar el grado de Master en Administración de Negocios, Universidad de Cienfuegos Carlos Rafael Rodríguez, Cienfuegos Cuba, p.10. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/bibliografia.html>

Federación de Asociaciones Nacionales de Agentes de Carga y Operadores Logísticos

Internacionales de América Latina y el Caribe ALACAT. (2014). *Quién es el Agente de Carga?*. Recuperado de http://www.adacam.org.do/app/do/nw_noticia.aspx?id=27

Fernández, I. (2005). *Construcción de escala aditiva tipo Likert*. Recuperado de

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/001a100/ntp_015.pdf

Fernández, P. y Díaz, P. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. Recuperado de

http://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali.asp

George, D. & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4a ed.)*. Boston: Allyn & Bacon.

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Recuperado de

<http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=9UDXPe4U7aMC&oi=fnd&pg=PA9&dq=Dise%C3%B1o+de+la+investigaci%C3%B3n+Alcance+Exploratorio+Descriptivo+Correlacional&ots=b7kILUmSzS&sig=sN4GM18jQH3Z1L6cRdycenjeNyQ#v=onepage&q=Dise%C3%B1o&f=false>

Grupo Imagen S.A.C. (2012). *Directorio: Calidad Certificada en el Perú 2012*. Lima, pp.

111-115. Recuperado de <http://issuu.com/gmas21/docs/calidad12>

Grupo Imagen S.A.C. (2013). *Directorio: Calidad Certificada en el Perú 2013*. Lima, pp. 98-

102. Recuperado de <http://issuu.com/gmas21/docs/calidad13>

Grupo Imagen S.A.C. (2014). *Directorio: Calidad Certificada en el Perú 2014*. Lima, pp.

110-115. Recuperado de <http://issuu.com/gmas21/docs/calidad14>

GS1 Perú. (2010). *El papel de la logística en las PyMEs*. Boletín Electrónico Oficial de GS1

Perú. Lima. Recuperado de http://www.gs1pe.org/e_news/10_citelogistica_01.htm.

Hernández, C. A., Tavera, M. E. y Jiménez, M. (2012). *Seguimiento de egresados en tres programas de maestría en una escuela del Instituto Politécnico Nacional en*

México. Formación universitaria. Recuperado de:

<http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718->

[50062012000200006&script=sci_arttext&tlng=en](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062012000200006&script=sci_arttext&tlng=en)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ta ed.

D.F., México: McGraw-Hill / Interamericana Editores.S.A. de C.V.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad

Intelectual INDECOPI. (2006). *Perú, Los intereses nacionales en estándares de calidad y los acuerdos preferenciales de comercio*, INDECOPI, Lima.

Kerchen, W. & Koch, J. (2010). *The effect of quality management on the service quality and business success of logistics service providers*, International Journal of Quality &

Reliability Management, Vol. 27, Iss 2, pp. 185 – 200.

Lago, R. (2013). *Time's up! PBI camino al 4% o menos*. Diario Virtual Semana

económica.com. Recuperado de <http://semanaeconomica.com/el-nuevo-sol/2013/04/21/el-pbi-camino-al-4/>

Ley General de Aduanas. (2008). *Decreto Legislativo N° 1053*. Recuperado de

<http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/gja-03normasoc.htm>

Logística 360 The Supply Chain Magazine. (2014). *La escasez de la mano de obra calificada*

afecta a empresas logísticas. Recuperado de <http://logistica360.pe/web/escasez-de-mano-de-obra-calificada-afecta-a-empresas-logisticas/>

Llosa, J. (2015). *Industria Peruana*. Revista de la Sociedad Nacional de Industrias, pp. 52.

Recuperado de

http://www2.sni.org.pe/servicios/publicaciones/download/Industria_Peruana_901.pdf

Meras, I., Arana, G., y Casadesús, M. (2005). *Resultados de la implementación de la norma ISO 9000 y el modelo EFQM*. Forum Calidad, N° 156. Universidad del País Vasco.

Recuperado de <http://dugi->

[doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/1751/Resultados_implantacon_norma.pdf?sequence=1](http://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/1751/Resultados_implantacon_norma.pdf?sequence=1)

Meegan, S. y Taylor, W. (1997). *Factors influencing a successful transition from ISO 9000 to TQM. The influence of understanding and motivation*. International Journal of Quality & Reliability Management, pp. 100–117.

Ministerio de Economía y Finanzas MEF. (2013). *Presupuesto Multianual de Inversión Pública 2014-2016*. Recuperado de

http://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/pres_multi/Ppto_Multianual_Inversion_Publica_2014_2016.pdf

Ministerio de la Producción. (2014). *Centros de Innovación Tecnológica*. Recuperado el 29 de julio de 2014 de

<http://www.produce.gob.pe/index.php/ministerio/agenda/viceministerio-de-mype-e-industria/CITE>

Ministerio de Transporte y Comunicaciones MTC. (2013a). *Anuario Estadístico 2013*.

Recuperado de

http://www.mtcgeo2.mtc.gob.pe/ANUARIO/ANUARIO_ESTADISTICO_2013.pdf

Ministerio de Transporte y Comunicaciones MTC. (2013b). *Plan Operativo Institucional*.

Recuperado de

[http://www.proviasnac.gob.pe/Archivos/file/POI%202013%20VFINAL%20\(20130125\).pdf](http://www.proviasnac.gob.pe/Archivos/file/POI%202013%20VFINAL%20(20130125).pdf)

Namakforoosh, M. N. (2000). *Metodología de la investigación*. Editorial Limusa.

Nicolau, J. y Sellers, R. (2003). *Influencia de la calidad sobre la rentabilidad y la volatilidad*. Revista de Economía Aplicada, Vol. XI, No. 33, pp. 65-82. Recuperado de http://www.revecap.com/revista/numeros/33/pdf/nicolau_sellers.pdf

Organización Internacional de Normalización ISO. (2005). *Norma Internacional ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad: Fundamentos y Vocabulario*. Secretaria Central de ISO - Ginebra, Suiza. Recuperado de http://www.rree.go.cr/file-dd.php?id_file=340

Organización Internacional de Normalización ISO. (2008). *Norma Internacional ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos*. Secretaria Central de ISO - Ginebra, Suiza. Recuperado de <http://www.mincit.gov.co/descargar.php?id=41564>

Pérez, G., Gonzales, R. y Ascencio, L. (2011). *Seguridad de la Cadena Logística y su Incidencia en la Competitividad de Mesoamérica*. Boletín FAL – Unidad de Servicios de Infraestructura, CEPAL. Edición N° 300, número 8, p. 6.

Rahman, S. (2001). *Total quality Management practices and business outcome: evidence from a small and medium enterprises in Western Australia*. Total Quality Management. Vol.12, No.2, pp. 35–49.

Resa, S. (2004). *La hora de la verdad para los operadores logísticos*. Recuperado de http://www.mercasa.es/files/multimedios/1292517080_DYC_2004_74_59_65.pdf

Rey, M. (2008). *Encuesta Nacional Logística: Resultados del Benchmarking Logístico – Colombia 2008*. Recuperado de <http://www.icesi.edu.co/blogs/logisticawww/files/2012/05/REPORTE-ENL-COLOMBIA.pdf>

- Rodríguez, F. (2012). *Incidencia de la norma ISO 9000 en Colombia y en algunas empresas en el mundo*. Revista Ciencias Estratégicas, Vol.20, No.27. Recuperado de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciasestrategicas/article/view/1479>
- Sáez-Vacas, F., García, O., Palao, J. y Rojo, P. (2000). *Innovación Tecnológica en las Empresas Otras Herramientas de Gestión (Capítulo 7)*. Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación, Universidad Politécnica de Madrid. Recuperado de http://www.gsi.dit.upm.es/~fsaez/intl/capitulos/5%20-Reingenier%EDa%20_I_.pdf
- Salafranca, L., Solanas, A., Núñez, M., Jiménez, M., Miralles, D. y Serra, G. (2000). *stad stica aplicada con SPSS y Statgraphics*. Barcelona: Ediciones Universitat de Barcelona.
- Sánchez, M. (2015). *Industria Peruana*. Revista de la Sociedad Nacional de Industrias, pp. 53. Recuperado de http://www2.sni.org.pe/servicios/publicaciones/download/Industria_Peruana_901.pdf
- Semana Económica en alianza con Ipsos Perú. (2013). *Al Inicio del Camino Primer estudio del Supply Chain Management en el Perú*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/52E292EE8BBE7C6105257C14005898CF/\\$FILE/encarte_Supply_Chain_Management_OK_baja.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/52E292EE8BBE7C6105257C14005898CF/$FILE/encarte_Supply_Chain_Management_OK_baja.pdf)
- Stratton, B. (1994). *Goodbye, ISO 9000: welcome back Baldrige Award*. Quality Progress, Vol. 27 No. 8, p. 5.
- Sun, H., & Cheng, T. (2002). *Comparing Reasons, Practices and Effects of ISO 9000 Certification and TQM Implementation in Norwegian SMEs and Large Firms*. International Small Business Journal SAGE Publications (London, Thousand Oaks and New Delhi), Vol.20, No.4, pp.421–442. Recuperado de [http://www.engr.sjsu.edu/sbates/images/graduate/Sun,H.,&Cheng,T.\(2002\).ComparingReasons,PracticesAndEffectsofISO9000certificationandTQMimplementation.pdf](http://www.engr.sjsu.edu/sbates/images/graduate/Sun,H.,&Cheng,T.(2002).ComparingReasons,PracticesAndEffectsofISO9000certificationandTQMimplementation.pdf)

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria SUNAT. (2012).

Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/operatividadaduanera/>

The World Bank. 2014. *Conecting to Compete 2014 - Trade Logistics in the Global*

Economy. Recuperado de

<http://www.worldbank.org/content/dam/Worldbank/document/Trade/LPI2014.pdf>

Van den Berghe, W. (1998). *Aplicación de las normas ISO 9000 a la enseñanza y la*

formación. Revista Europea de Formación Profesional, Vol.15, No.21, p.30.

Recuperado de [file:///C:/Users/Barnet%20Molina/Downloads/Dialnet-](file:///C:/Users/Barnet%20Molina/Downloads/Dialnet-AplicacionDeLasNormasISO9000ALaEnsenanzaYLaFormaci-131241.pdf)

[AplicacionDeLasNormasISO9000ALaEnsenanzaYLaFormaci-131241.pdf](file:///C:/Users/Barnet%20Molina/Downloads/Dialnet-AplicacionDeLasNormasISO9000ALaEnsenanzaYLaFormaci-131241.pdf)

Vinuesa, M. y Zuera, G. (2009). *La Certificación ISO 9000 En El Sector Industrial Del*

Mueble: Evidencias Sobre La Cultura De Calidad Total Y Las Ventajas Que La

Caracterizan. Recuperado de

http://apps.elsevier.es/watermark/ctl_servlet?_f=10&pident_articulo=90130667&pident_usuario=0&pcontactid=&pident_revista=345&ty=158&accion=L&origen=zonadellectura&web=www.elsevier.es&lan=es&fichero=345v16n01a90130667pdf001.pdf

Zaira, H. (2009). *Programas y Proyectos en Logística en el Perú*. Seminario de Logística y

Facilitación, Paraguay. Recuperado de

<http://www10.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2011/08334a11.pdf>

Apéndice A. Entrevistas en profundidad sobre el sector logístico (AUSA, TECSUR)

AUSA OPERACIONES LOGISTICAS S.A.

Administración

Entidades reguladoras

¿La actual regulación está favoreciendo el desarrollo de la calidad en el sector logístico?

Depende de cuáles serían las normas, no todas favorecen pero el tema del ISO ayuda mucho, en AUSA se cuenta con el ISO 9001 y el BASC. El área de almacén y distribución es nuevo pero el área de aduanas, calidad, back office y sistemas están siguiendo las normas al 100%, pero lo concerniente a depósito aduanero no se perfila al 100% ya que es auditado por el gobierno directamente, esto incluye la mercadería que pasa a abandono legal tanto de productos perecibles como no perecibles ya que queda en almacén hasta dicha inspección. Se tienen 200 ubicaciones actualmente que implican costos para la empresa pero esto es necesario ya que la mercadería no puede ser manipulada bajo ningún concepto.

Entidades Promotoras de inversión

¿Que tanto han apoyado en el desarrollo del sector las entidades promotoras de inversión?

AUSA ha sido adquirida en parte por Altra que es de capitales colombianos y es líder en su rubro de congelamiento, esto con el fin de continuar con el crecimiento de AUSA. Por ello considero que si hay facilidades por parte de las entidades promotoras de inversión. Las empresas extranjeras ven al Perú con gran potencial, es por ello que nuestra visión también ya cambio al punto que se está buscando un crecimiento hacia países no solo de América Latina sino de otros continentes. Esta inversión fue apoyada tanto por promotores privados como públicos.

Marketing

¿Cuáles son los medios para llegar a su público objetivo?

Hasta Agosto del 2014 los números estaban en rojo, se tomó la decisión de cambiar la gerencia de operaciones, por ello de la mano de la nueva gerencia a cargo del señor Montalván y la gerencia de división a cargo del señor Pedro Godos que viene de Nestlé y viene con otra mentalidad y con una buena cantidad de contactos, por ello el marketing de AUSA se enfoca a contactos, también hay publicidad en ferias de operadores logísticos. Las ferias se dan normalmente en setiembre y octubre en el Jockey, así como en ferias internacionales que se realizan en México.

¿Cómo se ha incrementado la demanda del servicio de operación logística?

Se están cambiando los números a positivos, sobrepasando los índices y llegando a cumplir con las metas propuestas.

Operaciones

¿Cuál es el proceso más estandarizado dentro de la operación logística?

El proceso más estandarizado es el de recepción, este tema se maneja muy bien ya que se sabe cuándo la mercadería viene de aduanas, de importación, de compra directa, etc. Este es el proceso que mejor se trabaja y la cantidad de errores es mínima. La preocupación de los operadores para que el proceso sea perfecto es bien alta.

¿Cuál es el proceso menos estandarizado dentro de la operación logística?

El proceso de picking o despacho es el menos estandarizado debido a la complejidad de las leyes y las particularidades de los clientes al momento de despacho, por ello no se puede tener un único procedimiento, se debe tener un procedimiento por línea de negocio y por tipo de cliente. Por ello para que el personal aprenda este procedimiento se requiere de una curva de aprendizaje compleja que hace de este proceso el más complicado y menos estandarizado en el que hay mayor cantidad de incidencias.

¿Qué deficiencia de infraestructura afectan directamente en el desarrollo del sector?

La capacidad de almacenamiento es lo que más afecta el desarrollo del sector, ya que hay operadores que tienen un estándar definido para el almacenamiento pero si llega un cliente que requiere de otros estándares para almacenar sus productos y uno por captarlo acepta, esto hace que baje la capacidad de despacho ya que esos productos no serán correctamente almacenado y esto es una deficiencia de infraestructura ya que la capacidad de ordenamiento y el inventario bajan porque hay mayor desorden porque esa infraestructura no está preparada para soportar a un cliente con otros estándares.

¿Cómo ve el grado de integración en la cadena de suministros del sector?

El grado de integración ha ido creciendo, al inicio estaban muy separadas, transporte por un lado, almacén por otro, así como distribución por otro lado, pero hoy por hoy esto se está consolidando y está integrado almacén con distribución, así como transporte e importaciones y exportaciones que está ligado al almacén y como se va a distribuir, pero definitivamente esto está bien integrado hoy en día.

¿Quiénes son sus proveedores principales? ¿Qué tipo servicios recibe? ¿Cómo afecta en la calidad de su operación?

En el caso de AUSA se necesita transporte porque no tenemos la cantidad de camiones necesaria, por ello se subarrienda el servicio de transporte de distribución para que toda la mercadería pueda ser distribuida, también se requiere del servicio de estibaje para descargar y cargar la mercadería a los camiones. Respecto a la calidad, se cuenta con una homologación para que la empresa proveedora del servicio pueda cumplir con la estructura de trabajo de AUSA, contar con los documentos necesarios, los registros de seguridad, capacitaciones del personal, etc. y además se les da el costo que se paga por el servicio según se requiera. Pero puede ser que a nivel personal los trabajadores no cumplan con las normas dadas y esto puede afectar considerablemente la calidad del servicio. Se cuenta con un solo

proveedor de estibaje pero con varios proveedores de transporte para la distribución de mercadería.

Finanzas

¿Cómo ha evolucionado el margen de utilidad en los últimos años? y ¿Cuáles son los principales costos logísticos?

El margen de utilidad ha ido creciendo con el transcurrir de los años, los operadores logísticos están más consolidados, con más nombre y más presencia. Hay periodos del año donde sí se ven afectadas las utilidades como por ejemplo Diciembre o Enero donde los clientes hacen inventario y no hay venta por lo que el margen de distribución baja debido a la poca rotación, a mitad de año también se hacen estos inventarios y las utilidades bajan por esas fechas y los costos de almacenamiento también bajan. También los fenómenos climáticos afectan las utilidades ya que por ejemplo un cliente que vende ropa e importa ropa de estación, no puede venderla inmediatamente si se presenta un fenómeno del niño que hace que continúe el calor y no haya otoño por lo que el cliente se ve obligado a detener sus importaciones hasta que cambie el clima.

Recursos humanos

¿Hay suficiente personal calificado en el sector? y ¿Es alto el nivel de rotación?

El nivel de rotación es alto a nivel de operarios, ya que por un aumento salarial en cualquier otra empresa, dejan sus puestos y esto a pesar que no han concluido en mucho casos una carrera técnica, por ello no hay suficiente personal calificado a nivel operario, pero sin embargo en AUSA ha bajado la rotación por la mejora del clima laboral, pero a pesar de eso aún es alto el nivel de rotación a nivel operario, pero a nivel ejecutivo la rotación es mucho menor y se cuenta con personal muy calificado.

Información y Tecnología

*¿El uso de sistemas de información y comunicación están desarrollados en el sector?
y ¿Se ha promovido y desarrollado la tecnología en el sector?*

Los sistemas de información y comunicación están desarrollados en el sector, hablando de operadores logísticos medianos y grandes estos tienen sistemas de información que han sido desarrollados en el extranjero ya que no existe a nivel nacional un sistema que se adapte al sector. En el caso de AUSA es un SW norteamericano, en otras empresas tienen SW de la india que es más común, pero en términos generales si está desarrollado y se está promoviendo el tema de las TICs.

Preguntas adicionales

¿Qué papel considera que tienen las certificaciones de la calidad como la ISO 9001 en el sector?

Nos da una ventana para que las empresas confíen en nosotros y sepan que estamos cumpliendo, con estándares de nivel mundial, ya que nosotros contamos con la certificación ISO 9001 y el BASC, lo que hace saber a los clientes que nuestros procesos han sido auditados y cumplen con los estándares. Pero esto debe ser aplicado constantemente y no solo durante la auditoria para obtener la certificación, sino de manera sostenida durante toda la operación, la empresa debe estar en constante seguimiento de que se cumplan los procesos.

¿Cuáles son las proyecciones para el desarrollo de la calidad en el sector?

Se está buscando abrir almacenes fuera del callao o de Lima, en otras regiones, así como también en el exterior ya que no hay una empresa peruana en el extranjero del sector operador logístico y esto es lo que se está buscando actualmente. Quizá para el 2018 ya se podrán tener empresas peruanas en el exterior trabajando como operadores logísticos.

TECSUR S.A.

Administración

Entidades reguladoras

¿La actual regulación está favoreciendo el desarrollo de la calidad en el sector logístico?

En parte, hace algunos años que se creó la CITE de logística a cargo de GS1, la cual promueve la capacitación de los profesionales en logística y la certificación de las empresas logísticas en algunas tecnologías; lo cual redundará en la calidad del sector, especialmente favoreciendo a las PYME. Otro aspecto importante fue la creación de la ventanilla única de comercio exterior que brinda muchas facilidades a las empresas que están involucradas en el comercio exterior. Por otro lado, falta una regulación que promueva el desarrollo logístico en el sentido de mejorar la infraestructura nacional que incide bastante en el desempeño logístico, así como fomentar la formación y capacitación del trabajador y profesional de logística.

Entidades Promotoras de inversión

¿Que tanto han apoyado en el desarrollo del sector las entidades promotoras de inversión?

Permiten que las empresas peruanas conozcan nuevas oportunidades de inversión en el exterior, así como que inversionistas de afuera conozcan a las empresas locales. Esto ha permitido algunas adquisiciones importantes en el sector.

Marketing

¿Cuáles son los medios para llegar a su público objetivo?

En el caso de Tecsur participamos en ferias del sector logístico que organiza la Asociación Peruana de Profesionales en Logística (APPROLOG), en las cuales tenemos la oportunidad de hacernos conocer por potenciales clientes principalmente del interior del país.

¿Cómo se ha incrementado la demanda del servicio de operación logística?

En los últimos años se incrementó notablemente producto del desarrollo económico del país y de las mayores exportaciones de productos no tradicionales. Sin embargo, es notorio también que las empresas cada vez más están tercerizando sus operaciones logísticas a los operadores logísticos y esto también ha contribuido enormemente en aumentar la demanda de servicios logísticos.

Operaciones

¿Cuál es el proceso más estandarizado dentro de la operación logística?

El más estandarizado es el de recepción y almacenamiento, en este proceso están claramente definidos los códigos de SKU para identificar los productos y para identificar su zona de almacenamiento; así como se ve facilitado cuando las empresas cuentan con sistemas de códigos de barra y RFID.

¿Cuál es el proceso menos estandarizado dentro de la operación logística?

El proceso de despacho en el aspecto del embalaje es el menos estandarizado; dado que el tipo de embalaje es definido por el cliente de acuerdo a sus necesidades o estándares propios. En Tecsur nos adaptamos a los requerimientos del cliente coordinando desde el primer momento el tipo de embalaje que requiere.

¿Qué deficiencia de infraestructura afectan directamente en el desarrollo del sector?

La infraestructura vial terrestre y la de embarque y desembarque en los puertos afectan principalmente el desarrollo. Hay días en que en el puerto del Callao los contenedores tienen que esperar más de un día para desembarcar; así como los contenedores pueden estar esperando un barco más de una semana para embarcar. Nos falta capacidad de estibaje y capacidad de almacenamiento temporal. Los mayores costos del transporte debido a nuestra escasa infraestructura vial encarecen los costos finales.

¿Cómo ve el grado de integración en la cadena de suministros del sector?

El grado de integración ha aumentado esto producto del desarrollo de las propias empresas logísticas que han ido ampliando la gama de sus servicios que pudieron haber iniciado como una empresa del tipo 1PL hasta llegar a ser tipo 4PL, esto empuja a que se integren en la cadena. Aparte de que muchas corporaciones han implementado sus propios operadores logísticos con lo cual la integración ha llegado de manera más natural.

¿Quiénes son sus proveedores principales? ¿Qué tipo servicios recibe? ¿Cómo afecta en la calidad de su operación?

Nuestro proveedor principal es Los Andes Servicios Corporativos, quien nos da el servicio de transporte ligero y pesado dentro y fuera de Lima. Los proveedores de palets también están entre nuestros principales proveedores. Estos servicios son básicos para nuestra operación y la clave es de disponer de varios proveedores para estos servicios.

Finanzas

¿Cómo ha evolucionado el margen de utilidad en los últimos años? y ¿Cuáles son los principales costos logísticos?

El margen de utilidad en los agentes de carga y de trámite aduanero siempre ha sido bajo, la competencia es muy fuerte lo que ha originado que bajen aún más. El principal costo logístico es el transporte que a nivel de la región es uno de los más altos. El pésimo estado de nuestras carreteras, incluso de las avenidas y calles en las ciudades encarece el servicio; sobre todo por el tiempo de viaje. A esto también contribuye la escasa infraestructura vial con que contamos que genera sobre todo en las ciudades principales un tráfico lento que dilata más los tiempos de transporte.

Recursos humanos

¿Hay suficiente personal calificado en el sector? y ¿Es alto el nivel de rotación?

No hay suficiente personal calificado, la rotación es muy grande. El técnico y el profesional en logística se forman en la práctica, no hay carrera universitaria ni técnica de

logística. En los últimos años han aparecido en las más importantes universidades programas de posgrado en logística que especializan al profesional. En Tecsur, hablando de la rotación de personal, tuvimos dos Jefes de Almacén que habiéndose retirado de la empresa tiempo después regresaron nuevamente a la empresa a ocupar el mismo puesto.

Información y Tecnología

*¿El uso de sistemas de información y comunicación están desarrollados en el sector?
y ¿Se ha promovido y desarrollado la tecnología en el sector?*

A nivel de tecnología de reconocimiento el sistema más utilizado es el de código de barras que en empresas medianas y grandes está siendo utilizada, otro sistema utilizado es el RFID aunque está mucho menos masificado. En cuanto a sistemas de información los sistemas tipo SAP son utilizados en empresas grandes que requieren un mayor nivel de integración con sus proveedores y clientes; así como con otras áreas de la misma empresa, en las empresas pequeñas y medianas no se cuentan con este tipo de sistemas; lo que se utiliza más es el correo electrónico.

En cuanto a las facilidades tecnológicas en el comercio exterior la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) facilita las transacciones de los diferentes agentes relacionados al comercio exterior, permitiendo realizar los trámites en línea y sin necesidad de documentos físicos. Esto ha simplificado enormemente el trámite tradicional con documentos que era largo y engorroso.

Preguntas adicionales

¿Qué papel considera que tienen las certificaciones de la calidad como la ISO 9001 en el sector?

Las certificación ISO 9001 nos sirve en el sentido de dar más confianza a un cliente al momento de decidir por contratarnos en comparación a si no contáramos con esta

certificación. Asimismo, nos han permitido alcanzar un mejor nivel de calidad en nuestras operaciones y representa un esfuerzo permanente de mejora continua.

¿Cuáles son las proyecciones para el desarrollo de la calidad en el sector?

El Gobierno está impulsando las zonas de actividad logística a nivel nacional, esto estará acompañado de las inversiones necesarias en infraestructura vial y portuaria en cada zona. Estas inversiones son fundamentales y deben darse a un mediano plazo a fin de que el sector pueda beneficiarse y fomentarse así su desarrollo.



Apéndice B. Población de la Investigación

Nº	Tipo de sector logístico	Código Sunat	Jurisdicción aduana	Nombre comercial	Razón Social
1	Almacenes Aduaneros	110	MARITIMA DEL CALLAO	COGORNO	COGORNO S.A.
2	Almacenes Aduaneros	144	MARITIMA DEL CALLAO	DEPOVENT S.A.	DEPOSITOS Y VENTAS SOCIEDAD ANONIMA
3	Almacenes Aduaneros	159	MARITIMA DEL CALLAO	ALMAPERU	ALMACENERA DEL PERU S A
4	Almacenes Aduaneros	178	MARITIMA DEL CALLAO	DEPOSITOS S.A.	DEPOSITOS S A DEPSA
5	Almacenes Aduaneros	220	MARITIMA DEL CALLAO	RANSA	RANSA COMERCIAL S A
6	Almacenes Aduaneros	254	LIMA METROPOLITANA	CASA	COMPANIA ALMACENERA S.A.
7	Almacenes Aduaneros	292	MARITIMA DEL CALLAO	DINETPERU S.A.	DINETPERU S.A
8	Almacenes Aduaneros	307	MARITIMA DEL CALLAO	FARGOLINE SOCIE	FARGOLINE SOCIEDAD ANONIMA - FARGOLINE S.A.
9	Almacenes Aduaneros	326	MARITIMA DEL CALLAO	ALDESA	ALMACENES DE DEPOSITO S.A. ALDESA
10	Almacenes Aduaneros	364	MARITIMA DEL CALLAO	TOYOTA	TOYOTA DEL PERU S A
11	Almacenes Aduaneros	383	MARITIMA DEL CALLAO	MAQUINARIAS S.A	MAQUINARIAS S.A.
12	Almacenes Aduaneros	421	MARITIMA DEL CALLAO	ALBOSA	ALMACENES BOCANEGRA S.A.
13	Almacenes Aduaneros	436	MARITIMA DEL CALLAO	CONCHAN	DEPOSITO ADUANERO CONCHAN S.A.
14	Almacenes Aduaneros	489	LIMA METROPOLITANA	UNITRADE	UNITRADE S.A.C
15	Almacenes Aduaneros	570	LIMA METROPOLITANA	LOS FRUTALES	LOS FRUTALES S.A. DEPOSITO DE ADUANAS
16	Almacenes Aduaneros	622	MARITIMA DEL CALLAO	ALMUSA	ALMACENES MUNDO S.A.
17	Almacenes Aduaneros	680	LIMA METROPOLITANA	CIA MOLINERA S.	CIA MOLINERA DEL CENTRO S.A.
18	Almacenes Aduaneros	823	MARITIMA DEL CALLAO	NEPTUNIA S.A.	NEPTUNIA S.A.
19	Almacenes Aduaneros	842	MARITIMA DEL CALLAO	MOLITALIA	MOLITALIA S.A
20	Almacenes Aduaneros	861	MARITIMA DEL CALLAO	REPSOL YPF	REPSOL YPF COMERCIAL DEL PERU S.A.
21	Almacenes Aduaneros	929	MARITIMA DEL CALLAO	IMUDESA	INVERSIONES MARITIMAS UNIVERSALES DEPOSITOS S.A.
22	Almacenes Aduaneros	933	LIMA METROPOLITANA	ALMACORSA	ALMACENES CORPORATIVOS S.A.
23	Almacenes Aduaneros	990	MARITIMA DEL CALLAO	ALM.TECNIADUANA	TLI ALMACENES S.A.C
24	Almacenes Aduaneros	1000	MARITIMA DEL CALLAO	TRALSA	TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO DE LIQUIDOS S.A.
25	Almacenes Aduaneros	1007	MARITIMA DEL CALLAO	ALSA	ALMACENES Y LOGISTICA SA
26	Almacenes Aduaneros	1102	MARITIMA DEL CALLAO		TERMINALES DEL PERU
27	Almacenes Aduaneros	1117	MARITIMA DEL CALLAO	MOLINOS	MOLINOS & CIA S.A.
28	Almacenes Aduaneros	1231	MARITIMA DEL CALLAO	LOGISTICA DEL P	LOGISTICA DEL PACIFICO S.A.C
29	Almacenes Aduaneros	1284	MARITIMA DEL CALLAO	SAKJ DEPOT S.A.	SAKJ DEPOT S.A.C.
30	Almacenes Aduaneros	1356	MARITIMA DEL CALLAO	DEPOSITOS QUIMI	DEPOSITOS QUIMICOS MINEROS S.A.
31	Almacenes Aduaneros	1380	MARITIMA DEL CALLAO		INVERSIONES CONDESA PERU S.A.
32	Almacenes Aduaneros	1409	MARITIMA DEL CALLAO	ALMACENERA TRUJ	ALMACENERA TRUJILLO S.A.C.
33	Almacenes Aduaneros	1447	MARITIMA DEL CALLAO		ALMACENES LATINOAMERICANOS S.A.
34	Almacenes Aduaneros	1466	MARITIMA DEL CALLAO	LICSA	LOGISTICA INTEGRAL CALLAO S.A. LICSA
35	Almacenes Aduaneros-Agente:	1470	MARITIMA DEL CALLAO	DHL GLOBAL	DHL GLOBAL FORWARDING PERU S.A.
36	Almacenes Aduaneros	1490	MARITIMA DEL CALLAO	ANITA FOOD	ANITA FOOD SA
37	Almacenes Aduaneros	1519	MARITIMA DEL CALLAO	OPERADOR LOGIST	OPERADOR LOGISTICO TRANSGROUP S.A.C.
38	Almacenes Aduaneros	1523	MARITIMA DEL CALLAO	ALMACENERA GRAU	ALMACENERA GRAU S.A
39	Almacenes Aduaneros	1542	MARITIMA DEL CALLAO	AGROINDUSTRIA S	AGROINDUSTRIA SANTA MARIA S.A.C.
40	Almacenes Aduaneros	1561	MARITIMA DEL CALLAO	PRAXIS COMERCIA	PRAXIS COMERCIAL S.A.C.
41	Almacenes Aduaneros	1580	MARITIMA DEL CALLAO	ALCOSA	COMPANIA ALMACENERA LA COLONIAL SA
42	Almacenes Aduaneros	1600	MARITIMA DEL CALLAO	HERSIL S.A.	HERSIL S A LABORATORIOS INDUSTRIALES F
43	Almacenes Aduaneros	1629	MARITIMA DEL CALLAO	CONTRANS S.A.C.	CONTRANS S.A.C.
44	Almacenes Aduaneros	1633	MARITIMA DEL CALLAO	INVERSIONES ROJ	INVERSIONES ROJAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
45	Almacenes Aduaneros	1652	MARITIMA DEL CALLAO	ALMAFIN	ALMACENES FINANCIEROS SOCIEDAD ANONIMA - ALMAFIN S.A.
46	Almacenes Aduaneros	1686	MARITIMA DEL CALLAO	COSTENO ALIMENT	COSTENO ALIMENTOS S.A.C.
47	Almacenes Aduaneros	1690	MARITIMA DEL CALLAO	IPESA S.A.C.	IPESA S.A.C.
48	Almacenes Aduaneros	1743	MARITIMA DEL CALLAO	CUSA S.A.C.	CUSA S.A.C.
49	Almacenes Aduaneros	1762	MARITIMA DEL CALLAO	DEPOSITO DE ADU	DEPOSITO DE ADUANAS DEL CENTRO S.A.C.
50	Almacenes Aduaneros	3014	MARITIMA DEL CALLAO	APM TERMINALS	APM TERMINALS CALLAO SOCIEDAD ANONIMA
51	Almacenes Aduaneros	3052	LIMA METROPOLITANA		SWISSPORT GBH PERU S.A.
52	Almacenes Aduaneros	3067	MARITIMA DEL CALLAO	UNIMAR	UNIMAR S.A.
53	Almacenes Aduaneros	3071	AEREA Y POSTAL CALLAO	SHOHIN	SHOHIN S.A.
54	Almacenes Aduaneros	3181	MARITIMA DEL CALLAO	IMUPESA	INVERS.MARITIMAS UNIVERSALES PERU S.A
55	Almacenes Aduaneros	3454	AEREA Y POSTAL CALLAO	FRIO AEREO	FRIO AEREO ASOCIACION CIVIL
56	Almacenes Aduaneros	3545	MARITIMA DEL CALLAO	SERPOST	SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.
57	Almacenes Aduaneros	3550	MARITIMA DEL CALLAO	ALCONSA	APM TERMINALS INLAND SERVICES S.A.
58	Almacenes Aduaneros	3617	AEREA Y POSTAL CALLAO	D.H.L	DHL EXPRESS PERU S.A.C.
59	Almacenes Aduaneros	3636	MARITIMA DEL CALLAO	TRAMARSA	TRABAJOS MARITIMOS S.A.
60	Almacenes Aduaneros	3637	MARITIMA DEL CALLAO	COLPEX INTERNAT	COLPEX INTERNATIONAL S.A.C.
61	Almacenes Aduaneros	3837	AEREA Y POSTAL CALLAO	SCHARFF LOGISTI	SCHARFF LOGISTICA INTEGRADA S.A.
62	Almacenes Aduaneros-Agente:	3909	MARITIMA DEL CALLAO	OLVA COURIER	OLVA COURIER S.A.C
63	Almacenes Aduaneros	3913	AEREA Y POSTAL CALLAO	AOP	AOP EXPRESS CARGO S.A.C.
64	Almacenes Aduaneros	3951	MARITIMA DEL CALLAO	TPP	TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS SAC
65	Almacenes Aduaneros	4004	MARITIMA DEL CALLAO	DPWORLD CALLAO	DP WORLD CALLAO S.R.L.
66	Almacenes Aduaneros	4076	MARITIMA DEL CALLAO	LIMA S.A.	LOGISTICA INTEGRAL MARITIMA ANDINA S.A.
67	Almacenes Aduaneros	4133	MARITIMA DEL CALLAO	VILLAS OQUENDO	VILLAS OQUENDO S.A.
68	Almacenes Aduaneros	5001	MARITIMA DEL CALLAO	ENAPU	EMPRESA NACIONAL DE PUERTOS. ENTIDAD PORTUARIA
69	Almacenes Aduaneros-Agente:#019-1941		AEREA Y POSTAL CALLAO	CRITICAL EXPRES	CRITICAL EXPRESS CARGO S.A.C.
70	Operador Logístico				PRODIS S.A.C.
71	Operador Logístico				YOBEL SCM LOGISTICS S.A.
72	Agentes de Carga	12	MARITIMA DEL CALLAO		EXPRESS TRANSPORTS S.A.
73	Agentes de Carga	18	MARITIMA DEL CALLAO		TICAL SHIPPING PERU S.A.C.
74	Agentes de Carga	30	MARITIMA DEL CALLAO		NEW TRANSPORT S.A.
75	Agentes de Carga	33	MARITIMA DEL CALLAO		HI TECH AIR SHIPPING DEL PERU S.A.C.

Nº	Tipo de sector logístico	Codigo Sunat	Jurisdiccion aduana	Nombre comercial	Razón Social
76	Agentes de Carga	42	MARITIMA DEL CALLAO		INTERWORLD FREIGHT PERU S.A.
77	Agentes de Carga	51	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		SAFE CARGO PERU S.A.
78	Agentes de Carga	54	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		TECNICARGAS S.A.C.
79	Agentes de Carga	57	MARITIMA DEL CALLAO		CHOICE CARGO S.A.C.
80	Agentes de Carga	60	MARITIMA DEL CALLAO		A HARTRODT PERU S.A.C.
81	Agentes de Carga	72	LIMA METROPOLITANA		PANALPINA TRANSPORTES MUNDIALES S.A.
82	Agentes de Carga	81	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		RICHARD BOAS DEL PERU S.A.C.
83	Agentes de Carga	84	MARITIMA DEL CALLAO		TRANSBER S.A.C.
84	Agentes de Carga	93	MARITIMA DEL CALLAO		FLOTA DEL PERU S.A.
85	Agentes de Carga	96	LIMA METROPOLITANA		CAPITAL FREIGHT SUCURSAL DEL PERU
86	Agentes de Carga	105	MARITIMA DEL CALLAO		GAMMA CARGO S.A.C.
87	Agentes de Carga	111	MARITIMA DEL CALLAO		FLAMINGO LINE DEL PERU SA
88	Agentes de Carga	114	MARITIMA DEL CALLAO		RUSH TRANSPORT DEL PERU S.A.C.
89	Agentes de Carga	120	MARITIMA DEL CALLAO		TRANSITARIO INTERNACIONAL MULTIMODAL SAC
90	Agentes de Carga	135	MARITIMA DEL CALLAO		STEP CARGO S.A
91	Agentes de Carga	138	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		SANDOVAL S.A
92	Agentes de Carga	141	MARITIMA DEL CALLAO		IPE DEL PERU S.A.C.
93	Agentes de Carga	144	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		MERZARIO PERU SAC
94	Agentes de Carga	153	MARITIMA DEL CALLAO		POMPEYO CARGO S A
95	Agentes de Carga	165	MARITIMA DEL CALLAO		CLI PROYECTOS S.A.
96	Agentes de Carga	171	MARITIMA DEL CALLAO		MASTER FREIGHT S.A.
97	Agentes de Carga	174	LIMA METROPOLITANA		SERV.INTEGR.DE TRANSP.AEREO-MARITIMO S.A
98	Agentes de Carga	180	MARITIMA DEL CALLAO		HELLMANN WORLDWIDE LOGISTICS S.A.C.
99	Agentes de Carga	186	MARITIMA DEL CALLAO		TAYLOR LOGISTICS PERU S.A.C.
100	Agentes de Carga	189	MARITIMA DEL CALLAO		BEAGLE SHIPPING SA
101	Agentes de Carga	192	MARITIMA DEL CALLAO		CARGO MASTER S.A.C.
102	Agentes de Carga	204	LIMA METROPOLITANA		LOGWIN AIR + OCEAN PERU SOCIEDAD ANONIMA - LOGWIN AIR +
103	Agentes de Carga	207	MARITIMA DEL CALLAO		SERVIFREIGHT S.A.C.
104	Agentes de Carga	210	MARITIMA DEL CALLAO		TRANSITO TRANSPORTE CONSOLIDADO S.A.
105	Agentes de Carga	213	MARITIMA DEL CALLAO		IAN TAYLOR Y CIA S.A.
106	Agentes de Carga	219	MARITIMA DEL CALLAO		TRISMARE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
107	Agentes de Carga	228	MARITIMA DEL CALLAO		GEODIS WILSON PERU S.A
108	Agentes de Carga	231	MARITIMA DEL CALLAO		UNITRANS SAC
109	Agentes de Carga	243	MARITIMA DEL CALLAO		GOLDEN FREIGHT PERU S.R.L.
110	Agentes de Carga	246	MARITIMA DEL CALLAO		NASA CARGO S.A.C
111	Agentes de Carga	249	MARITIMA DEL CALLAO		EXPRESS FREIGHT INTERNATIONAL S.A.
112	Agentes de Carga	258	MARITIMA DEL CALLAO		ECU LINE PERU S.A.
113	Agentes de Carga	267	MARITIMA DEL CALLAO		MARITIME LOGISTICS DEL PERU SA
114	Agentes de Carga	285	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		L.C. BUSRE S.A.C.
115	Agentes de Carga	291	MARITIMA DEL CALLAO		UTI DEL PERU S.A
116	Agentes de Carga	294	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		SENATOR INTERNATIONAL PERU S.A.C.
117	Agentes de Carga	300	MARITIMA DEL CALLAO		TRANSCARGO SERVICES S.R.LTDA.
118	Agentes de Carga	315	MARITIMA DEL CALLAO		MOVING SYSTEMS S.A.C.
119	Agentes de Carga	318	MARITIMA DEL CALLAO		AIROCEAN CARGO S.A.C. - AIROCEAN CARGO
120	Agentes de Carga	327	MARITIMA DEL CALLAO		WORLD EXPRESS CARGO S.A.C
121	Agentes de Carga	330	MARITIMA DEL CALLAO		INCA LINES S.A.C.
122	Agentes de Carga	339	MARITIMA DEL CALLAO		LOGISTIC FREIGHT CARGO S.A.C.
123	Agentes de Carga	345	MARITIMA DEL CALLAO		TAIWAN TRADE IMPORT S.A.C.
124	Agentes de Carga	351	MARITIMA DEL CALLAO		DOOR TO DOOR TRANSPORTS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
125	Agentes de Carga	354	MARITIMA DEL CALLAO		E-CARGO S.A.C.
126	Agentes de Carga	360	MARITIMA DEL CALLAO		GAMARRA AIR CARGO Y CIA S.A.C.
127	Agentes de Carga	369	MARITIMA DEL CALLAO		CHAMANA SERVICE CARGO SA
128	Agentes de Carga	375	MARITIMA DEL CALLAO		CEVA LOGISTICS PERU S.R.L.
129	Agentes de Carga	381	MARITIMA DEL CALLAO		MASCARGO S.R.L.
130	Agentes de Carga	387	MARITIMA DEL CALLAO		MARINA TRANSPORT S.A.C.
131	Agentes de Carga	393	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		KUEHNE + NAGEL S.A.
132	Agentes de Carga	396	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		FRANK CARGO DEL PERU SRL
133	Agentes de Carga	399	MARITIMA DEL CALLAO		LEADER FREIGHT S.A.C.
134	Agentes de Carga	405	MARITIMA DEL CALLAO		CARGOTRANS LOGISTICS S.A.C.
135	Agentes de Carga	411	MARITIMA DEL CALLAO		RECSA INTERNATIONAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
136	Agentes de Carga	429	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		FEL DEL PERU S.A.C.
137	Agentes de Carga	435	MARITIMA DEL CALLAO		HANSA TRANSPORTS S.A.C.
138	Agentes de Carga	444	MARITIMA DEL CALLAO		AGENCIA DE TRANSPORTES MARITIMOS PERUMAR S.A.C.
139	Agentes de Carga	447	MARITIMA DEL CALLAO		FULL CARGO DEL PERU SAC
140	Agentes de Carga	450	MARITIMA DEL CALLAO		ATLAS INTERNATIONAL SERVICE S.A
141	Agentes de Carga	453	MARITIMA DEL CALLAO		INTERNATIONAL LOGISTIC GROUP S.A.C.
142	Agentes de Carga	456	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		WORLDFREIGHT S.A.C.
143	Agentes de Carga	459	MARITIMA DEL CALLAO		PARTNER CARGO S.A.C.
144	Agentes de Carga	468	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		T & C WORLD HANDLING SERVICE S.R.LTDA
145	Agentes de Carga	474	MARITIMA DEL CALLAO		COOL CHAIN GROUP (PERU) S.A. - CCG (PERU) S.A.
146	Agentes de Carga	489	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		GLOBAL TRANSPORT SERVICES LATIN AMERICA S.A.C.
147	Agentes de Carga	498	MARITIMA DEL CALLAO		EMO TRANS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
148	Agentes de Carga	513	MARITIMA DEL CALLAO		CARGOCOM PERU SAC
149	Agentes de Carga	516	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		PERU TRAVEL CARGO S.A.C.
150	Agentes de Carga	528	MARITIMA DEL CALLAO		BROOM PERU S.A.C.

Nº	Tipo de sector logístico	Codigo Sunat	Jurisdiccion aduana	Nombre comercial	Razón Social
151	Agentes de Carga	534	MARITIMA DEL CALLAO		FINE EXPRESS CARGO S.A.C.
152	Agentes de Carga	540	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		RF INTERNATIONAL CORPORATION SRL
153	Agentes de Carga	543	MARITIMA DEL CALLAO		MODAL TRADE PERU SA
154	Agentes de Carga	564	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		SKYEXPRESS ENTERPRISES S.R.LIDA.
155	Agentes de Carga	567	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		TECNICA NAVIERA Y PORTUARIA S A
156	Agentes de Carga	579	MARITIMA DEL CALLAO		OPERACIONES ANGLO PERUANA S.A.
157	Agentes de Carga	597	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		GOLDEM FREIGHT SERVICES S.A.C.
158	Agentes de Carga	609	MARITIMA DEL CALLAO		RUSH LOGISTICS S.A.C.
159	Agentes de Carga	615	MARITIMA DEL CALLAO		AURIEL INT' CARGO S.A.C.
160	Agentes de Carga	618	MARITIMA DEL CALLAO		MACROMAR LOGISTICS S.A.C.
161	Agentes de Carga	627	MARITIMA DEL CALLAO		A.A.R. CARGOS Y SERVICIOS S.R.L.
162	Agentes de Carga	630	MARITIMA DEL CALLAO		BEST FREIGHT DEL PERU S.A.C.
163	Agentes de Carga	633	MARITIMA DEL CALLAO		FULL PAK PERU BULK CONTAINERS S.A
164	Agentes de Carga	636	MARITIMA DEL CALLAO		OMEGA CARGO S.R.L.
165	Agentes de Carga	639	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		SECURITY INTERNATIONAL MOVING S.A.C
166	Agentes de Carga	645	MARITIMA DEL CALLAO		URIEL CARGO S.A.
167	Agentes de Carga	651	MARITIMA DEL CALLAO		NAVICARGO SRL
168	Agentes de Carga	666	MARITIMA DEL CALLAO		TRANSOCEAN CARGO S.A.C.
169	Agentes de Carga	669	MARITIMA DEL CALLAO		M.A.V. LOGISTICA Y TRANSPORTE S.A
170	Agentes de Carga	678	MARITIMA DEL CALLAO		UNION SOUTH INTERNATIONAL S.A.C.
171	Agentes de Carga	681	MARITIMA DEL CALLAO		TCL PERU S.A.
172	Agentes de Carga	684	MARITIMA DEL CALLAO		VERTEXPERU E.I.R.L.
173	Agentes de Carga	687	MARITIMA DEL CALLAO		SACEX CONSULTING S.A.C.
174	Agentes de Carga	690	MARITIMA DEL CALLAO		TIC LOGISTICS S.A.C.
175	Agentes de Carga	699	MARITIMA DEL CALLAO		GW TRANSPORTES S.A.C.
176	Agentes de Carga	705	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		MAEMIL PERU SRL
177	Agentes de Carga	708	MARITIMA DEL CALLAO		ENERGY GLOBAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
178	Agentes de Carga	717	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		INVERSIONES Y LOGISTICA AQUARIO S.A.C.
179	Agentes de Carga	720	MARITIMA DEL CALLAO		APM GLOBAL LOGISTICS PERU S.A.
180	Agentes de Carga	723	MARITIMA DEL CALLAO		MODERN EQUIPMENT SERVICE INTERNATIONAL
181	Agentes de Carga	735	MARITIMA DEL CALLAO		G.L.C. INTERNATIONAL S.A.C.
182	Agentes de Carga	741	MARITIMA DEL CALLAO		GLESENER CARGO S.R.LTDA
183	Agentes de Carga	744	MARITIMA DEL CALLAO		PACIFIC ANCHOR LINE S.A.C.
184	Agentes de Carga	750	MARITIMA DEL CALLAO		PERUVIAN FORWARDING CO. S.A.C.
185	Agentes de Carga	756	LIMA METROPOLITANA		SAKJ CARGO COURIER S.A.C
186	Agentes de Carga	759	MARITIMA DEL CALLAO		PERU CONTAINER LINE E.I.R.L.
187	Agentes de Carga	783	MARITIMA DEL CALLAO		CONTINENTAL GLOBAL CARGO S.A.C.
188	Agentes de Carga	792	MARITIMA DEL CALLAO		UTC OVERSEAS (PERU) S.A.C.
189	Agentes de Carga	795	MARITIMA DEL CALLAO		CONSORCIO NAVIERO PERUANO S.A.
190	Agentes de Carga	804	MARITIMA DEL CALLAO		TRADEL SERVICE S.R.L
191	Agentes de Carga	807	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		RAMOS EXPORT IMPORT EIRL.
192	Agentes de Carga	810	MARITIMA DEL CALLAO		SOVEREIGN LOGISTICS DEL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
193	Agentes de Carga	813	MARITIMA DEL CALLAO		CONTINENTAL CARGO S.A.C.
194	Agentes de Carga	822	MARITIMA DEL CALLAO		C. STEINWEG (PERU) S.A.C
195	Agentes de Carga	825	MARITIMA DEL CALLAO		ACCIONA FORWARDING PERU S.A.
196	Agentes de Carga	828	MARITIMA DEL CALLAO		ACGROUP WORLD WIDE PERU S.A.C.
197	Agentes de Carga	831	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		DSV AIR & SEA S.A. - DSV
198	Agentes de Carga	834	MARITIMA DEL CALLAO		NAVESUR S.A.
199	Agentes de Carga	840	MARITIMA DEL CALLAO		ROX - TRANS S.A.C.
200	Agentes de Carga	843	MARITIMA DEL CALLAO		EUROCARGO S.A.
201	Agentes de Carga	846	MARITIMA DEL CALLAO		KRYSTAL LOGISTICS S.R.L.
202	Agentes de Carga	849	MARITIMA DEL CALLAO		AXIS GLOBAL LOGISTICS S.A.C.
203	Agentes de Carga	852	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		O & F CARGO S.A.C.
204	Agentes de Carga	855	MARITIMA DEL CALLAO		TRANSMEC OVERSEAS PERU S.A.C.
205	Agentes de Carga	858	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		SERVICIOS AEREOS SANCHEZ E. I. R. LTDA.
206	Agentes de Carga	861	MARITIMA DEL CALLAO		INTERNATIONAL MILLENNIUM CARGO S.A.C.
207	Agentes de Carga	864	MARITIMA DEL CALLAO		BERTLING LOGISTICS (PERU) S.A.C.
208	Agentes de Carga	870	MARITIMA DEL CALLAO		FASTMARK PERU E.I.R.L.
209	Agentes de Carga	882	MARITIMA DEL CALLAO		MAGUSA LOGISTIC E.I.R.L.
210	Agentes de Carga	885	MARITIMA DEL CALLAO		LOGISTIC TRANSPORT EXPRESS PERU S.A.C.
211	Agentes de Carga	888	MARITIMA DEL CALLAO		AGENCIA DE CARGA POGGI INTERNATIONAL SAC
212	Agentes de Carga	894	MARITIMA DEL CALLAO		CCD GLOBAL INTERLOGISTIK PERU S.A.
213	Agentes de Carga	897	MARITIMA DEL CALLAO		CIA VICTORIA LINE PERU SAC
214	Agentes de Carga	900	MARITIMA DEL CALLAO		SEA LAND LOGISTICS DEL PERU S.A.C.
215	Agentes de Carga	903	MARITIMA DEL CALLAO		ENLACE MULTIMODAL S.A.C.
216	Agentes de Carga	909	MARITIMA DEL CALLAO		A & L INTERNATIONAL CARGO DEL PERU S.A.C.
217	Agentes de Carga	912	MARITIMA DEL CALLAO		MAGELLAN LOGISTICS PERU S.A.C.
218	Agentes de Carga	915	MARITIMA DEL CALLAO		ZEUS MARITIME S.R.L. SHIPPING AGENCY & BK
219	Agentes de Carga	933	MARITIMA DEL CALLAO		APRILE PERU S.A.C.
220	Agentes de Carga	936	MARITIMA DEL CALLAO		SYL CARGO S.A.
221	Agentes de Carga	939	MARITIMA DEL CALLAO		SAVINO DEL BENE DEL PERU S.A.C.
222	Agentes de Carga	942	MARITIMA DEL CALLAO		CARGA MARITIMA SUDAMERICANA S.R.LTDA
223	Agentes de Carga	948	MARITIMA DEL CALLAO		TAURUS INTERNATIONAL CARGO S.A.C.
224	Agentes de Carga	951	MARITIMA DEL CALLAO		ANDINA CARGO DEL PERU S.A.C.
225	Agentes de Carga	954	MARITIMA DEL CALLAO		WORLD COMPANY FREIGHT S.A.C.

Nº	Tipo de sector logístico	Código Sunat	Jurisdicción aduana	Nombre comercial	Razón Social
226	Agentes de Carga	960	MARITIMA DEL CALLAO		TRANSPORTES LA ESMERALDA S.R.L
227	Agentes de Carga	963	MARITIMA DEL CALLAO		UNIEX SHIPPING PERU S.A.C.
228	Agentes de Carga	969	MARITIMA DEL CALLAO		KGS BUSINESS GROUP S.A.C.
229	Agentes de Carga	972	MARITIMA DEL CALLAO		ANDINA FREIGHT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
230	Agentes de Carga	978	MARITIMA DEL CALLAO		SERVICIOS DE AGENCIAMIENTO MULTIMODAL DEL PERU SOCIEDAD
231	Agentes de Carga	981	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		SFCA INTERNATIONAL S.A.C.
232	Agentes de Carga	984	MARITIMA DEL CALLAO		FOX CARGO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
233	Agentes de Carga	987	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		SION CARGO S.R.L.
234	Agentes de Carga	993	MARITIMA DEL CALLAO		OPTIMUS CARGA DEL PERU S.A.C.
235	Agentes de Carga	999	MARITIMA DEL CALLAO		TRANSOCEAN S.A.C.
236	Agentes de Carga	1002	MARITIMA DEL CALLAO		ADUAMERICA CARGA S.A.
237	Agentes de Carga	1008	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		SOUTH AMERICAN SERVICES S.A.
238	Agentes de Carga	1014	MARITIMA DEL CALLAO		USA CARGO PERU S.A.C.
239	Agentes de Carga	1017	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		AVINEY CARGO S.A.C.
240	Agentes de Carga	1023	MARITIMA DEL CALLAO		KONEKTA CARGO S.A.C.
241	Agentes de Carga	1029	MARITIMA DEL CALLAO		SERVITRANS DEL PERU S.A.C.
242	Agentes de Carga	1035	MARITIMA DEL CALLAO		PERU LOGISTIC NETWORK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
243	Agentes de Carga	1047	MARITIMA DEL CALLAO		AMERICAN CARGO LOGISTIC S.A.C.
244	Agentes de Carga	1053	MARITIMA DEL CALLAO		NAVIENCARGO.COM S.A.C.
245	Agentes de Carga	1059	MARITIMA DEL CALLAO		JET AIR SERVICE PERU S.A.C.
246	Agentes de Carga	1062	MARITIMA DEL CALLAO		FULL TRANSPORT S.A.C.
247	Agentes de Carga	1071	MARITIMA DEL CALLAO		SANDIA LOGISTICS IMPEX SAC
248	Agentes de Carga	1074	MARITIMA DEL CALLAO		SEGANPORT S.A.
249	Agentes de Carga	1077	MARITIMA DEL CALLAO		KAWASAKI DEL PERU S.A
250	Agentes de Carga	1080	MARITIMA DEL CALLAO		SCHENKER PERU S.R.L.
251	Agentes de Carga	1083	MARITIMA DEL CALLAO		UPS SCS (PERU) S.R.L.
252	Agentes de Carga	1086	MARITIMA DEL CALLAO		YICHENG LOGISTICS PERU S.A.C.
253	Agentes de Carga	1089	MARITIMA DEL CALLAO		EMBASSY FREIGHT PERU S.A.C.
254	Agentes de Carga	1092	MARITIMA DEL CALLAO		CONWOLL CARGO S.A.C.
255	Agentes de Carga	1095	MARITIMA DEL CALLAO		K.P.A INTERNATIONAL LOGISTICS S.A.C.
256	Agentes de Carga	1101	MARITIMA DEL CALLAO		COSMIC WORLD S.A.C
257	Agentes de Carga	1107	MARITIMA DEL CALLAO		TRANSMERIDIAN S.A.C.
258	Agentes de Carga	1110	MARITIMA DEL CALLAO		MIQ LOGISTICS INC. S.R.L.
259	Agentes de Carga	1113	MARITIMA DEL CALLAO		CONSORCIO PERU CARGO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
260	Agentes de Carga	1116	MARITIMA DEL CALLAO		CENTER LOGISTICS S.A.C.
261	Agentes de Carga	1119	MARITIMA DEL CALLAO		OPEN FREIGHT LOGISTICS S.A.C.
262	Agentes de Carga	1122	MARITIMA DEL CALLAO		MN LOGISTICS SUCURSAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
263	Agentes de Carga	1125	MARITIMA DEL CALLAO		OCEAN FREIGHT CORPORATION SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
264	Agentes de Carga	1128	MARITIMA DEL CALLAO		L Y S FORWARDERS S.A.C.
265	Agentes de Carga	1131	MARITIMA DEL CALLAO		G CARGO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
266	Agentes de Carga	1134	MARITIMA DEL CALLAO		FAST SECURITY CARGO SAC
267	Agentes de Carga	1137	MARITIMA DEL CALLAO		OCEAN FREIGHT INTERNATIONAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
268	Agentes de Carga	1143	MARITIMA DEL CALLAO		AMERANDES TRANSPORTES LOGISTICOS S.A.C.
269	Agentes de Carga	1146	MARITIMA DEL CALLAO		INTERNATIONAL FREIGHT SHIPPING S.A.C.
270	Agentes de Carga	1149	MARITIMA DEL CALLAO		AC GLOBAL LOGISTIC S.A.C.
271	Agentes de Carga	1152	MARITIMA DEL CALLAO		CENTRAL CARGO E. I. R.L.
272	Agentes de Carga	1155	MARITIMA DEL CALLAO		DISCOVERY MULTIMODAL CARGO SERVICE S.A.C
273	Agentes de Carga	1158	MARITIMA DEL CALLAO		LOGISTI-K FREIGHT SAC
274	Agentes de Carga	1161	MARITIMA DEL CALLAO		BG LOGISTICS S.A.C.
275	Agentes de Carga	1164	MARITIMA DEL CALLAO		COMBINED CORPORATION INTERNATIONAL SAC
276	Agentes de Carga	1167	MARITIMA DEL CALLAO		WORLD LOGISTIC FREIGHT SAC
277	Agentes de Carga	1170	MARITIMA DEL CALLAO		INTERNATIONAL LOGISTIC CARGO SAC
278	Agentes de Carga	1173	MARITIMA DEL CALLAO		A. PETROZZI WOLL E. I. R.L
279	Agentes de Carga	1176	MARITIMA DEL CALLAO		CONSORCIO LOGISTICO UCEDA S.A.C.
280	Agentes de Carga	1179	MARITIMA DEL CALLAO		EDINSON BACA INTERNATIONAL S.R.L.
281	Agentes de Carga	1182	MARITIMA DEL CALLAO		MSL DEL PERU SAC
282	Agentes de Carga	1185	MARITIMA DEL CALLAO		TRANSTOTAL AGENCIA MARITIMA S.A.
283	Agentes de Carga	1188	MARITIMA DEL CALLAO		UNIVERSO CARGO SAC
284	Agentes de Carga	1191	MARITIMA DEL CALLAO		INTERCARGO LOGISTIC SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
285	Agentes de Carga	1194	MARITIMA DEL CALLAO		AVIAMAR SAC
286	Agentes de Carga	1197	MARITIMA DEL CALLAO		MONT & ORT BUSSINESS CONSULTING AND LOGISTICS MANAGEMENT
287	Agentes de Carga	1203	MARITIMA DEL CALLAO		SPEED OCEAN LINE SAC
288	Agentes de Carga	1206	MARITIMA DEL CALLAO		RECURSOS OCEANICOS AEROS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
289	Agentes de Carga	1209	MARITIMA DEL CALLAO		LUVIG CARGO SAC
290	Agentes de Carga	1212	MARITIMA DEL CALLAO		HAN S & FRAN ASOCIADOS S.A.C.
291	Agentes de Carga	1215	MARITIMA DEL CALLAO		GVC CARGO S.A.C.
292	Agentes de Carga	1218	MARITIMA DEL CALLAO		POWERTRANS FREIGHT SYSTEMS PERU SOCIEDAD COMERCIAL DE RE
293	Agentes de Carga	1221	MARITIMA DEL CALLAO		ALL CARGO INTERNATIONAL S.A.C.
294	Agentes de Carga	1224	MARITIMA DEL CALLAO		O.S. LOGISTICS PERU S.A.C.
295	Agentes de Carga	1227	MARITIMA DEL CALLAO		CONSORCIO CARGUERO S.A.C
296	Agentes de Carga	1230	MARITIMA DEL CALLAO		WILHELMSEN SHIPS SERVICE PERU S.A.
297	Agentes de Carga	1233	MARITIMA DEL CALLAO		MEGA FREIGHT INTERNATIONAL PERU S.A.C.
298	Agentes de Carga	1236	MARITIMA DEL CALLAO		CLX EXPRESS S.A.C
299	Agentes de Carga	1239	MARITIMA DEL CALLAO		PLUS CARGO INTERNATIONAL S.A.C.
300	Agentes de Carga	1242	MARITIMA DEL CALLAO		UNION SHIPPING PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

Nº	Tipo de sector logístico	Codigo Sunat	Jurisdiccion aduana	Nombre comercial	Razón Social
301	Agentes de Carga	1245	MARITIMA DEL CALLAO	PERU MULTIMODAL S.A.	
302	Agentes de Carga	1251	MARITIMA DEL CALLAO	GLOBAL EXPRESS TRANSPORT S.A.C.	
303	Agentes de Carga	1254	MARITIMA DEL CALLAO	PERU INTERNATIONAL CARGO SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD	
304	Agentes de Carga	1257	MARITIMA DEL CALLAO	EXPEDITORS PERU S.A.C.	
305	Agentes de Carga	1260	MARITIMA DEL CALLAO	TECNOCARGO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	
306	Agentes de Carga	1263	MARITIMA DEL CALLAO	ANTARES LOGISTICS S.A.C.	
307	Agentes de Carga	1266	MARITIMA DEL CALLAO	NEXT CARGO S.A.C.	
308	Agentes de Carga	1269	MARITIMA DEL CALLAO	MAR LINE S.A.C.	
309	Agentes de Carga	1272	MARITIMA DEL CALLAO	JARA & JARA SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITA	
310	Agentes de Carga	1275	MARITIMA DEL CALLAO	LOGISTIC COMPANY CARGO S.A.C.	
311	Agentes de Carga	1278	MARITIMA DEL CALLAO	ADM CARGO S.A.C.	
312	Agentes de Carga	1281	MARITIMA DEL CALLAO	NEW WORLD FORWARDING & LOGISTICS SAC	
313	Agentes de Carga	1287	MARITIMA DEL CALLAO	ADVANCED LOGISTICS GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	
314	Agentes de Carga	1290	MARITIMA DEL CALLAO	LINDER CARGO LOGISTIC S.A.C.	
315	Agentes de Carga	1293	MARITIMA DEL CALLAO	CORPORACION JMR S.A.C.	
316	Agentes de Carga	1296	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC	FLETTA S.A.C.	
317	Agentes de Carga	1299	MARITIMA DEL CALLAO	LHS DEL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA / LHS DEL PERU S.A	
318	Agentes de Carga	1305	MARITIMA DEL CALLAO	MEIGGS LOGISTIC GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	
319	Agentes de Carga	1308	MARITIMA DEL CALLAO	BROKERS OPERADOR LOGISTICO S.A.C.	
320	Agentes de Carga	1311	MARITIMA DEL CALLAO	CARGO COMPASS PERU S.A.C.	
321	Agentes de Carga	1314	MARITIMA DEL CALLAO	SILVER OCEAN SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	
322	Agentes de Carga	1317	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC	ACCI CARGO S.A.C.	
323	Agentes de Carga	1320	MARITIMA DEL CALLAO	INTERGLOBO PERU S.A.C.	
324	Agentes de Carga	1323	MARITIMA DEL CALLAO	ROBINSON LOGISTIC SOLUTION S.A.C	
325	Agentes de Carga	1326	MARITIMA DEL CALLAO	THE AIR BUS SERVICES CARGO S.A.C.	
326	Agentes de Carga	1329	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC	H & F REPRESENTACIONES S.A	
327	Agentes de Carga	1332	MARITIMA DEL CALLAO	MR&L CARGO AGENTES CARGO S.A.C.	
328	Agentes de Carga	1335	MARITIMA DEL CALLAO	CARAL LOGISTIC CARGO S.A.C.	
329	Agentes de Carga	1338	MARITIMA DEL CALLAO	FLOTA SERVICIOS LOGISTICOS INTERNACIONALES S.A.C.	
330	Agentes de Carga	1341	MARITIMA DEL CALLAO	RASAN S.A.	
331	Agentes de Carga	1344	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC	COMET CARGO S.A.C.	
332	Agentes de Carga	1347	MARITIMA DEL CALLAO	A & C LOGISTICS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	
333	Agentes de Carga	1350	MARITIMA DEL CALLAO	ILG LOGISTICS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	
334	Agentes de Carga	1353	MARITIMA DEL CALLAO	DESCARGO PERU S.A.C	
335	Agentes de Carga	1359	MARITIMA DEL CALLAO	REVADI CARGO SAC	
336	Agentes de Carga	1365	MARITIMA DEL CALLAO	ANDES LOGISTICS DEL PERU S.A.C	
337	Agentes de Carga	1368	MARITIMA DEL CALLAO	SPEED CARGO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA / SPEED CARGO S.A.C	
338	Agentes de Carga	1371	MARITIMA DEL CALLAO	EPSILON LOGISTIC SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	
339	Agentes de Carga	1374	MARITIMA DEL CALLAO	VIZU LOGISTIK S.A.C.	
340	Agentes de Carga	1377	MARITIMA DEL CALLAO	GLOBAL SERVICIOS & TRANSPORTE S.A.C.	
341	Agentes de Carga	1383	MARITIMA DEL CALLAO	MANEJOS INTEGRALES CARGO S.A.C.	
342	Agentes de Carga	1386	MARITIMA DEL CALLAO	FAST LOGISTICS S.A.C.	
343	Agentes de Carga	1389	MARITIMA DEL CALLAO	NAVICON PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	
344	Agentes de Carga	1392	MARITIMA DEL CALLAO	SCAM DEL PERU S.A.C.	
345	Agentes de Carga	1395	MARITIMA DEL CALLAO	NEOCORP CARGO S.A.C.	
346	Agentes de Carga	1398	MARITIMA DEL CALLAO	GL SERVIS LOGIST CARGO S.A.C.	
347	Agentes de Carga	1401	MARITIMA DEL CALLAO	ASLINE SHIPPING CORP SAC	
348	Agentes de Carga	1407	MARITIMA DEL CALLAO	CYOPEX CARGO S.A.C.	
349	Agentes de Carga	1410	MARITIMA DEL CALLAO	CHOICE AIR COURIER DEL PERU SAC	
350	Agentes de Carga	1413	MARITIMA DEL CALLAO	J.C. GARAY REPRESENTACIONES S.A.C.	
351	Agentes de Carga	1416	MARITIMA DEL CALLAO	ULISSE CARGO S.A	
352	Agentes de Carga	1419	MARITIMA DEL CALLAO	GAVA PERU S.A.C.	
353	Agentes de Carga	1422	MARITIMA DEL CALLAO	VIVAR LOGISTIC S.A.C.	
354	Agentes de Carga	1425	MARITIMA DEL CALLAO	ORION LOGIX DEL PERU S.A.C.	
355	Agentes de Carga	1434	MARITIMA DEL CALLAO	INTERNATIONAL BUSINESS CARGO S.A.C.	
356	Agentes de Carga	1440	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC	MULTISERVICE ANGEL OHMAR TOURS CARGO S.A	
357	Agentes de Carga	1443	MARITIMA DEL CALLAO	AIR FACILITY WHOLESALE S.A.C.	
358	Agentes de Carga	1446	MARITIMA DEL CALLAO	SOLOT PERU S.A.C.	
359	Agentes de Carga	1449	MARITIMA DEL CALLAO	CONSORCIO LOGISTICO MULTIMODAL S.A.C.	
360	Agentes de Carga	1455	MARITIMA DEL CALLAO	PERU INTERNATIONAL TRANSPORT S.A.C.	
361	Agentes de Carga	1458	MARITIMA DEL CALLAO	CRI S.A.C. AGENCIA DE CARGA	
362	Agentes de Carga	1461	MARITIMA DEL CALLAO	ESCOBEDO CARGO Y CIA S.A.C	
363	Agentes de Carga	1464	MARITIMA DEL CALLAO	GRUPO ARGUS S.A.C	
364	Agentes de Carga	1467	MARITIMA DEL CALLAO	RBM TRANSOCEANIC S.A.C	
365	Agentes de Carga	1476	MARITIMA DEL CALLAO	CARICO PERU S.A.C.	
366	Agentes de Carga	1479	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC	CLASS INTERNATIONAL MOVERS SA.	
367	Agentes de Carga	1482	MARITIMA DEL CALLAO	AIR & SEA TRANSPORT S.A.C.	
368	Agentes de Carga	1485	MARITIMA DEL CALLAO	ALISPED PERU SAC	
369	Agentes de Carga	1488	MARITIMA DEL CALLAO	MC CARGO GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	
370	Agentes de Carga	1491	MARITIMA DEL CALLAO	OVERSEAS LOGISTICS S.A.C.	
371	Agentes de Carga	1494	MARITIMA DEL CALLAO	CO BUSINESS S.A.C	
372	Agentes de Carga	1500	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC	STRATEGIC AVIATION PERU S.A	
373	Agentes de Carga	1503	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC	ESMERALDA CARGO S.A.C.	
374	Agentes de Carga	1506	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC	TCI CARGO GROUP S.A.C.	
375	Agentes de Carga	1509	MARITIMA DEL CALLAO	TBS LOGISTICS S.A.	

Nº	Tipo de sector logístico	Codigo Sunat	Jurisdiccion aduana	Nombre comercial	Razón Social
376	Agentes de Carga	1512	MARITIMA DEL CALLAO		LOGISTICA KALLPA PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - KALLPA
377	Agentes de Carga	1515	MARITIMA DEL CALLAO		DACHSER PERU S.A.C.
378	Agentes de Carga	1518	MARITIMA DEL CALLAO		JK LINES SAC
379	Agentes de Carga	1521	MARITIMA DEL CALLAO		NAVIFREIGHT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
380	Agentes de Carga	1524	MARITIMA DEL CALLAO		KRONOS LOGISTICS S.A.
381	Agentes de Carga	1527	MARITIMA DEL CALLAO		EDUTRANSPORT S.A.C
382	Agentes de Carga	1530	MARITIMA DEL CALLAO		IPH LOGISTIC PERU S.A.C.
383	Agentes de Carga	1533	MARITIMA DEL CALLAO		OPL CORPORACION LOGISTICA S.A.C
384	Agentes de Carga	1536	MARITIMA DEL CALLAO		TRANSMERARIA S.A.C.
385	Agentes de Carga	1539	MARITIMA DEL CALLAO		PACIFIC WORLDWIDE S.A.C.
386	Agentes de Carga	1545	MARITIMA DEL CALLAO		MAR INTERNATIONAL TRADING S.A.C.
387	Agentes de Carga	1548	MARITIMA DEL CALLAO		SWITZERLANDPERU GENERAL SERVICES S.A.C.
388	Agentes de Carga	1554	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		GLOBAL TIME S.A.C.
389	Agentes de Carga	1557	MARITIMA DEL CALLAO		CRANE WORLDWIDE LOGISTICS PERU S.A.C.
390	Agentes de Carga	1560	MARITIMA DEL CALLAO		MC LORET DE MOLA CARGO S.A.C.
391	Agentes de Carga	1563	MARITIMA DEL CALLAO		SEVEN SEAS LINE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - SESELIN S.A.C
392	Agentes de Carga	1566	MARITIMA DEL CALLAO		MACROMAR PERU S.A.C.
393	Agentes de Carga	1569	MARITIMA DEL CALLAO		ESTRATEGIA MARITIMA PERUANA S.A.C.
394	Agentes de Carga	1575	MARITIMA DEL CALLAO		BROKERS Y ASESORES LOGISTICOS S.A.C. - BROKAL S.A.C.
395	Agentes de Carga	1578	MARITIMA DEL CALLAO		MAC TRANSPORT S.A.C.
396	Agentes de Carga	1581	MARITIMA DEL CALLAO		BUSINESS COMERCIAL GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
397	Agentes de Carga	1590	MARITIMA DEL CALLAO		WOLF IMPOR EXPOR CARGO CIA INTERNACIONAL S.A.C. - WOLFIMEX CA
398	Agentes de Carga	1596	MARITIMA DEL CALLAO		CARGOMAX INTERNATIONAL DEL PERU S.A.C.
399	Agentes de Carga	1602	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		F.H.LOGISTICA S.A.C
400	Agentes de Carga	1608	MARITIMA DEL CALLAO		AGENTES DE CARGA DAYBREAK INTERNATIONAL SOCIEDAD ANONIMA CERR
401	Agentes de Carga	1611	MARITIMA DEL CALLAO		SACO SHIPPING S.A.C.
402	Agentes de Carga	1614	MARITIMA DEL CALLAO		AR LOGISTIC GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - AR LOGISTIC
403	Agentes de Carga	1617	MARITIMA DEL CALLAO		ORBE CARGO PERU S.A.C.
404	Agentes de Carga	1623	MARITIMA DEL CALLAO		C. & B LOGISTICS S.A.C.
405	Agentes de Carga	1626	MARITIMA DEL CALLAO		CONTINENTAL GLOBAL LOGISTICS S.A.C.
406	Agentes de Carga	1635	MARITIMA DEL CALLAO		GLOBAL LOGISTICS & FORWARDING S.A.C.
407	Agentes de Carga	1638	LIMA METROPOLITANA		CONTROL CARGO SAC
408	Agentes de Carga	1644	MARITIMA DEL CALLAO		C.H. ROBINSON WORLDWIDE PERU. S.A.
409	Agentes de Carga	1650	MARITIMA DEL CALLAO		PERU LINE LOGISTICS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
410	Agentes de Carga	1656	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		EXPRESS CARGO S.A.C.
411	Agentes de Carga	1659	MARITIMA DEL CALLAO		DENNIS HANDLING CARGO S.A.C.
412	Agentes de Carga	1665	MARITIMA DEL CALLAO		ASESORES DE COMERCIO EXTERIOR LOGISTIC S.A.C.
413	Agentes de Carga	1668	MARITIMA DEL CALLAO		INTER-CARGO PERU SAC
414	Agentes de Carga	1671	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		ADS CARGAS PERU SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITAD
415	Agentes de Carga	1677	MARITIMA DEL CALLAO		N & C CARGO SERVICE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
416	Agentes de Carga	1680	MARITIMA DEL CALLAO		J & R GLOBAL LOGISTIC SAC
417	Agentes de Carga	1683	MARITIMA DEL CALLAO		QUICK CARGO S.A. AGENTES DE CARGA
418	Agentes de Carga	1701	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		GRUPO RACHELL & BETH SOCIEDAD ANONIMA CERRADA-GRUPO RACH
419	Agentes de Carga	1710	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		SERVICIOS PACIFICO CARGA S.A.C.
420	Agentes de Carga	1713	MARITIMA DEL CALLAO		JLP CARGO OPERADOR LOGISTICO S.A.C.
421	Agentes de Carga	1716	MARITIMA DEL CALLAO		B & W CONSOLIDATED COMPANY S.A.C.
422	Agentes de Carga	1719	MARITIMA DEL CALLAO		COMERCIO INTEGRAL DE CALIDAD PERU S.A.C.
423	Agentes de Carga	1722	MARITIMA DEL CALLAO		AEROMAR PERU BUSINESS & CARGO SAC
424	Agentes de Carga	1725	MARITIMA DEL CALLAO		NAVI INTERNATIONAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
425	Agentes de Carga	1728	MARITIMA DEL CALLAO		BROKMAR LOGISTICS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
426	Agentes de Carga	1731	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		RAPID PERU CARGO S.A.C.
427	Agentes de Carga	1734	MARITIMA DEL CALLAO		GENESIS LOGISTIC GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
428	Agentes de Carga	1737	MARITIMA DEL CALLAO		INTELLIGENT CARGO LOGISTICS S.A.
429	Agentes de Carga	1743	MARITIMA DEL CALLAO		LA HANSEATICA S A
430	Agentes de Carga	1746	MARITIMA DEL CALLAO		NEW YORK IMPORT & EXPORT S.A.C.
431	Agentes de Carga	1752	MARITIMA DEL CALLAO		LOAD EXPRESS LOGISTIC GROUP S.A.C.
432	Agentes de Carga	1761	LIMA METROPOLITANA		SPEED GLOBAL LOGISTICS S.A.C.
433	Agentes de Carga	1773	MARITIMA DEL CALLAO		KIARA GLOBAL FREIGHT SERVICE SAC
434	Agentes de Carga	1776	MARITIMA DEL CALLAO		MELVAN AGENTES DE CARGA S.R.L. - MELVAN S.R.L.
435	Agentes de Carga	1779	MARITIMA DEL CALLAO		ARCE CARGO S.A.C.
436	Agentes de Carga	1782	MARITIMA DEL CALLAO		MELKARTH LOGISTIC NETWORK SAC
437	Agentes de Carga	1785	MARITIMA DEL CALLAO		JAL CARGO S.A.C.
438	Agentes de Carga	1788	MARITIMA DEL CALLAO		NOVOTRANS LOGISTICA Y CARGA SAC
439	Agentes de Carga	1791	MARITIMA DEL CALLAO		INTERNATIONAL SHIPPING CARGO S.A.C.
440	Agentes de Carga	1794	MARITIMA DEL CALLAO		DELFIN GROUP CO. S.A.C.
441	Agentes de Carga	1800	MARITIMA DEL CALLAO		ASIALINE PERU S.A.C.
442	Agentes de Carga	1806	MARITIMA DEL CALLAO		NEW FORWARDING SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
443	Agentes de Carga	1809	MARITIMA DEL CALLAO		LBSP OPERADORES LOGISTICOS S.A.C.
444	Agentes de Carga	1815	MARITIMA DEL CALLAO		NAVI TRANSPORT S.A.C
445	Agentes de Carga	1818	MARITIMA DEL CALLAO		CESMAR LOGISTIC CARGO S.A.C.
446	Agentes de Carga	1827	MARITIMA DEL CALLAO		ZENTRUM LOGISTIC PERU S.A.C.
447	Agentes de Carga	1830	MARITIMA DEL CALLAO		INTERNATIONAL FORWARDER S.A.C.
448	Agentes de Carga	1839	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		EMMANUEL OPERADORES LOGISTICOS S.A.C. - EMOLO S.A.C.
449	Agentes de Carga	1842	MARITIMA DEL CALLAO		GLOBAL AVIATION PERU S.A.C.
450	Agentes de Carga	1848	MARITIMA DEL CALLAO		GMC LOGISTICS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GMC S.A.C.

Nº	Tipo de sector logístico	Codigo Sunat	Jurisdiccion aduana	Nombre comercial	Razón Social
451	Agentes de Carga	1854	MARITIMA DEL CALLAO		JUST IN TIME SERVICES S.R.L.
452	Agentes de Carga	1857	MARITIMA DEL CALLAO		GLOBAL SHIPPING SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
453	Agentes de Carga	1860	MARITIMA DEL CALLAO		COBA SHIPPING LINE S.A.C. - COBASLINE S.A.C.
454	Agentes de Carga	1863	MARITIMA DEL CALLAO		BIRKTRANS S.A.C.
455	Agentes de Carga	1866	MARITIMA DEL CALLAO		KSG LOGISTICS S.A.C.
456	Agentes de Carga	1872	MARITIMA DEL CALLAO		GLOBAL SUPPORT INTERNATIONAL LOGISTICS GROUP SOCIEDAD ANONIMA
457	Agentes de Carga	1875	MARITIMA DEL CALLAO		CHAOL CARGO S.A.C.
458	Agentes de Carga	1878	MARITIMA DEL CALLAO		TRANSPORTE LOGISTICO DE CARGA INTERNACIONAL SOCIEDAD ANONIMA
459	Agentes de Carga	1881	MARITIMA DEL CALLAO		TEAM PERUVIAN CARGO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - TEPECA SAC
460	Agentes de Carga	1884	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		PAZLEY CARGO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - PAZLEY CARGO S.A
461	Agentes de Carga	1887	MARITIMA DEL CALLAO		PARTNERS LOGISTICS PERU S.A.C.
462	Agentes de Carga	1890	MARITIMA DEL CALLAO		PIRAMIDE CARGA S.A.C.
463	Agentes de Carga	1893	MARITIMA DEL CALLAO		IMPEXPRESS PERU S.A.C.
464	Agentes de Carga	1896	MARITIMA DEL CALLAO		UNIVERSAL LOGISTICS PROVIDER SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
465	Agentes de Carga	1899	MARITIMA DEL CALLAO		CARGO WORLD PERU S.A.C.
466	Agentes de Carga	1908	MARITIMA DEL CALLAO		LA PERUVIANA LOGISTIC S.A.
467	Agentes de Carga	1911	MARITIMA DEL CALLAO		FASTMARK LOGISTICS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
468	Agentes de Carga	1914	MARITIMA DEL CALLAO		CLP CARGO SAC
469	Agentes de Carga	1920	MARITIMA DEL CALLAO		SILVER TRANSPORT S.A.C.
470	Agentes de Carga	1923	MARITIMA DEL CALLAO		GLOBAL NETWORK LOGISTICS S.A.C.
471	Agentes de Carga	1932	MARITIMA DEL CALLAO		MARIVAN LOGISTIC INTERNACIONAL S.A.C.
472	Agentes de Carga	1944	MARITIMA DEL CALLAO		PLANET CARGO PERU S.A.C.
473	Agentes de Carga	1950	MARITIMA DEL CALLAO		FENIX INTERNATIONAL S.R.L.
474	Agentes de Carga	1953	MARITIMA DEL CALLAO		TRANSFREIGHT CARGO S.A.C.
475	Agentes de Carga	1956	MARITIMA DEL CALLAO		NEW LOGISTIC SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA - NLS SA
476	Agentes de Carga	1959	MARITIMA DEL CALLAO		PROVEXCAR PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
477	Agentes de Carga	1962	MARITIMA DEL CALLAO		CARGO LINES PERU S.A.C. - CLP SAC
478	Agentes de Carga	1965	MARITIMA DEL CALLAO		WORLD CARRIER EXPRESS S.A.C.
479	Agentes de Carga	1968	MARITIMA DEL CALLAO		SEAFAIR PERU S.A.C.
480	Agentes de Carga	1971	MARITIMA DEL CALLAO		R & L LOGISTICS S.A.C.
481	Agentes de Carga	1974	MARITIMA DEL CALLAO		INTERNATIONAL SHIPPING GROUP EIRL
482	Agentes de Carga	1980	MARITIMA DEL CALLAO		PACIFIC INTERNATIONAL FORWARDERS S.A.C.
483	Agentes de Carga	1983	MARITIMA DEL CALLAO		OCEAN PIONEER PERU S.A.C.
484	Agentes de Carga	1986	MARITIMA DEL CALLAO		COMEX LOGISTICS S.A.C.
485	Agentes de Carga	1989	MARITIMA DEL CALLAO		MONTEVERDE ADUANERA LOGISTICA INTEGRADA S.A.C.
486	Agentes de Carga	1992	MARITIMA DEL CALLAO		MYA INTERNATIONAL LOGISTICS S.A.C.
487	Agentes de Carga	1998	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		JAIME RAMIREZ INTERNACIONAL CARGO SOCIEDAD ANONIMA CERRA
488	Agentes de Carga	2001	MARITIMA DEL CALLAO		INTERNATIONAL SHIPPING AGENCY DEL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRA
489	Agentes de Carga	2004	MARITIMA DEL CALLAO		ROYAL CARGO & SERVICES S.A.C.
490	Agentes de Carga	2007	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		NORTH INTERNATIONAL FREIGHT FORWARDER SOCIEDAD ANONIMA C
491	Agentes de Carga	2010	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		OLWEN INTERNATIONAL S.A.C.
492	Agentes de Carga	2016	MARITIMA DEL CALLAO		SOUTH AMERICAN SHIPPING INTERNATIONAL S.A.C.
493	Agentes de Carga	2019	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		SERVICIOS AERONAUTICOS GENERALES SA
494	Agentes de Carga	2022	MARITIMA DEL CALLAO		DPPERU S.A.C.
495	Agentes de Carga	2025	MARITIMA DEL CALLAO		E & L LOGISTICS INTERNATIONAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
496	Agentes de Carga	2031	MARITIMA DEL CALLAO		LATINA LOGISTICS S.A.C.
497	Agentes de Carga	2043	MARITIMA DEL CALLAO		INTER EXPRESS SERVICE PERU S.A.C.
498	Agentes de Carga	2055	MARITIMA DEL CALLAO		CONSORCIO LOGISTICA Y CARGA S.A.C.
499	Agentes de Carga	2058	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		OPERA LOGISTIC EIRL
500	Agentes de Carga	2067	MARITIMA DEL CALLAO		CONVECTOR CARGO S.A.C.
501	Agentes de Carga	2073	MARITIMA DEL CALLAO		BAK GLOBAL LOGISTICS SAC
502	Agentes de Carga	2079	MARITIMA DEL CALLAO		INTERNATIONAL SERVICES CARGO S.A.C
503	Agentes de Carga	2085	MARITIMA DEL CALLAO		ADUACARGO EXPRESS S.A.C. - ADUACARGO S.A.C
504	Agentes de Carga	2088	MARITIMA DEL CALLAO		HANKA OPERADOR LOGISTICO S.A.C.
505	Agentes de Carga	2091	MARITIMA DEL CALLAO		VLG PERU S.A.C.
506	Agentes de Carga	2094	MARITIMA DEL CALLAO		C & M INTERNATIONAL FREIGHT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
507	Agentes de Carga	2100	MARITIMA DEL CALLAO		SAMAR CARGO SAC
508	Agentes de Carga	2103	MARITIMA DEL CALLAO		FRESH PERU LOGISTICS S.R.L.
509	Agentes de Carga	2118	MARITIMA DEL CALLAO		AMBER WORLDWIDE PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
510	Agentes de Carga	2121	MARITIMA DEL CALLAO		MAEXIM TRADE LOGISTIC S.A.C.
511	Agentes de Carga	2127	MARITIMA DEL CALLAO		STRIKE S.A.C.
512	Agentes de Carga	2130	MARITIMA DEL CALLAO		TLC CARGA S.A.C.
513	Agentes de Carga	2133	MARITIMA DEL CALLAO		AGILITY LOGISTICS PERU S.A.
514	Agentes de Carga	2136	MARITIMA DEL CALLAO		SKYLINE GLOBAL LOGISTICS E.I.R.L.
515	Agentes de Carga	2139	MARITIMA DEL CALLAO		GDT LOGISTIC PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GDT LOGISTIC PER
516	Agentes de Carga	2142	MARITIMA DEL CALLAO		HANDELSUR LOGISTICA INTERNACIONAL S.A.C
517	Agentes de Carga	2145	MARITIMA DEL CALLAO		NEWPORT CARGO PERU S.A.C.
518	Agentes de Carga	2148	MARITIMA DEL CALLAO		DIMAR INTERNATIONAL CARGO PERU S.A.C.
519	Agentes de Carga	2151	MARITIMA DEL CALLAO		TRANSPORTE Y ASESORAMIENTO EN COMERCIO EXTERIOR SAC
520	Agentes de Carga	2157	MARITIMA DEL CALLAO		ASLINE SHIPPING SAC
521	Agentes de Carga	2163	MARITIMA DEL CALLAO		FYR INTERNATIONAL GROUP S.A.C.,
522	Agentes de Carga	2166	MARITIMA DEL CALLAO		YACZ CARGO SAC
523	Agentes de Carga	2172	MARITIMA DEL CALLAO		CAP CARGO S.A.C.
524	Agentes de Carga	2175	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		KIM'S CARGO S.A.C.
525	Agentes de Carga	2181	MARITIMA DEL CALLAO		PORT LOGISTICS S.A.C.

Nº	Tipo de sector logístico	Codigo Sunat	Jurisdiccion aduana	Nombre comercial	Razón Social
526	Agentes de Carga	2184	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC	EXPRESO MIAMI S.A.C.	EXPRESO MIAMI S.A.C.
527	Agentes de Carga	2187	MARITIMA DEL CALLAO	LOGISTIC NETWORK SERVICIOS DE CARGA S.A.C.	LOGISTIC NETWORK SERVICIOS DE CARGA S.A.C.
528	Agentes de Carga	2190	MARITIMA DEL CALLAO	ELEMAR TRADE S.A.C.	ELEMAR TRADE S.A.C.
529	Agentes de Carga	2193	MARITIMA DEL CALLAO	EMA - SAXIMAN LOGISTIC INC. PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - E	EMA - SAXIMAN LOGISTIC INC. PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - E
530	Agentes de Carga	2199	MARITIMA DEL CALLAO	TANDEM GLOBAL LOGISTICS PERU S.A.C.	TANDEM GLOBAL LOGISTICS PERU S.A.C.
531	Agentes de Carga	2202	MARITIMA DEL CALLAO	SOUTH AMERICAN FREIGHT E.I.R.L.	SOUTH AMERICAN FREIGHT E.I.R.L.
532	Agentes de Carga	2205	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC	M & F FREIGHT FORWARDING SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - M &	M & F FREIGHT FORWARDING SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - M &
533	Agentes de Carga	2208	MARITIMA DEL CALLAO	THE ANDEAN TRADING GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	THE ANDEAN TRADING GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
534	Agentes de Carga	2211	MARITIMA DEL CALLAO	ANDINA NEGOCIOS INTERNACIONALES S.A.C.	ANDINA NEGOCIOS INTERNACIONALES S.A.C.
535	Agentes de Carga	2214	MARITIMA DEL CALLAO	TRANSANTARTIC S.A.C.	TRANSANTARTIC S.A.C.
536	Agentes de Carga	2220	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC	NEW WORLD CARGO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - NEW WORLD CARGO S	NEW WORLD CARGO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - NEW WORLD CARGO S
537	Agentes de Carga	2223	LIMA METROPOLITANA	JS PERU CARGO SAC	JS PERU CARGO SAC
538	Agentes de Carga	2226	MARITIMA DEL CALLAO	CARGA & LOGISTICA PERU S.A.C.	CARGA & LOGISTICA PERU S.A.C.
539	Agentes de Carga	2229	MARITIMA DEL CALLAO	CARGO ON DATE E.I.R.L.	CARGO ON DATE E.I.R.L.
540	Agentes de Carga	2232	MARITIMA DEL CALLAO	A LINE LOGISTIC S.A.C.	A LINE LOGISTIC S.A.C.
541	Agentes de Carga	2235	MARITIMA DEL CALLAO	ETERNITY SHIPPING LOGISTIC S.A.C. - ETERNITY SHIPPING S.A.C.	ETERNITY SHIPPING LOGISTIC S.A.C. - ETERNITY SHIPPING S.A.C.
542	Agentes de Carga	2238	MARITIMA DEL CALLAO	LOGISTICA INTEGRAL MULTIMODAL CARGO S.A.C.	LOGISTICA INTEGRAL MULTIMODAL CARGO S.A.C.
543	Agentes de Carga	2241	MARITIMA DEL CALLAO	PACIFIC SHIPPING CARGO S.A.C.	PACIFIC SHIPPING CARGO S.A.C.
544	Agentes de Carga	2244	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC	JD INTER CARGO PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	JD INTER CARGO PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
545	Agentes de Carga	2247	MARITIMA DEL CALLAO	LAM CARGO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - LAM CARGO S.A.C.	LAM CARGO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - LAM CARGO S.A.C.
546	Agentes de Carga	2253	MARITIMA DEL CALLAO	SEA CARGO LOGISTICS PERU S.A.C. - SCLP S.A.C.	SEA CARGO LOGISTICS PERU S.A.C. - SCLP S.A.C.
547	Agentes de Carga	2256	MARITIMA DEL CALLAO	DELPA INTERNATIONAL S.A.C.	DELPA INTERNATIONAL S.A.C.
548	Agentes de Carga	2259	MARITIMA DEL CALLAO	BILLABONA PERU LOGISTICS S.A.C.	BILLABONA PERU LOGISTICS S.A.C.
549	Agentes de Carga	2262	MARITIMA DEL CALLAO	AFINES CARGO S.A.C.	AFINES CARGO S.A.C.
550	Agentes de Carga	2265	MARITIMA DEL CALLAO	ATLAS INTERNATIONAL FREIGHT FORWARDERS S.A. - ATLAS FORWARDER	ATLAS INTERNATIONAL FREIGHT FORWARDERS S.A. - ATLAS FORWARDER
551	Agentes de Carga	2271	MARITIMA DEL CALLAO	BRANKO PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA-BRANKO PERU S.A.C	BRANKO PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA-BRANKO PERU S.A.C
552	Agentes de Carga	2274	MARITIMA DEL CALLAO	DIETRICH LOGISTICS PERU S.A.C.	DIETRICH LOGISTICS PERU S.A.C.
553	Agentes de Carga	2277	MARITIMA DEL CALLAO	EXPRESS LOGISTICS FORWARDING S.A.C.	EXPRESS LOGISTICS FORWARDING S.A.C.
554	Agentes de Carga	2283	MARITIMA DEL CALLAO	CNC WORLDWIDE DEL PERU S.A.C.	CNC WORLDWIDE DEL PERU S.A.C.
555	Agentes de Carga	2286	MARITIMA DEL CALLAO	TRANSITEX PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	TRANSITEX PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
556	Agentes de Carga	2289	MARITIMA DEL CALLAO	GRUPO ADUAN OPERADOR LOGISTICO S.A.C.	GRUPO ADUAN OPERADOR LOGISTICO S.A.C.
557	Agentes de Carga	2292	MARITIMA DEL CALLAO	EAGLE FREIGHT & LOGISTICS S.A.C.	EAGLE FREIGHT & LOGISTICS S.A.C.
558	Agentes de Carga	2301	MARITIMA DEL CALLAO	BUSINESS GROUP LOGISTIC SAC	BUSINESS GROUP LOGISTIC SAC
559	Agentes de Carga	2304	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC	DJEFE INTERNATIONAL LOGISTIC OPERATOR S.A.C. - DJEFE I.L	DJEFE INTERNATIONAL LOGISTIC OPERATOR S.A.C. - DJEFE I.L
560	Agentes de Carga	2307	MARITIMA DEL CALLAO	CGLOGISTICS SAC	CGLOGISTICS SAC
561	Agentes de Carga	2310	MARITIMA DEL CALLAO	NEUTRALOGISTICS PERU S.A.C.	NEUTRALOGISTICS PERU S.A.C.
562	Agentes de Carga	2319	MARITIMA DEL CALLAO	SALCEA CARGO PERU S.A.C.	SALCEA CARGO PERU S.A.C.
563	Agentes de Carga	2322	MARITIMA DEL CALLAO	MATIZ AIR CARGO S.A.C	MATIZ AIR CARGO S.A.C
564	Agentes de Carga	2328	MARITIMA DEL CALLAO	VECO LOGISTICS PERU S.A.C.	VECO LOGISTICS PERU S.A.C.
565	Agentes de Carga	2331	MARITIMA DEL CALLAO	INTERNATIONAL SHIPPING GROUP LOGISTICS S.A.C	INTERNATIONAL SHIPPING GROUP LOGISTICS S.A.C
566	Agentes de Carga	2334	MARITIMA DEL CALLAO	SOUTH EXPRESS CARGO PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	SOUTH EXPRESS CARGO PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
567	Agentes de Carga	2337	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC	STEVEN PERU CARGO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - STEVEN PERU	STEVEN PERU CARGO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - STEVEN PERU
568	Agentes de Carga	2343	MARITIMA DEL CALLAO	L & M LOGISTIC SERVICES S.A.C	L & M LOGISTIC SERVICES S.A.C
569	Agentes de Carga	2349	MARITIMA DEL CALLAO	ANICAM CARGO PERU S.A.C.	ANICAM CARGO PERU S.A.C.
570	Agentes de Carga	2361	MARITIMA DEL CALLAO	AFE TRANSPORTATION SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - AFE TRANSPORTAT	AFE TRANSPORTATION SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - AFE TRANSPORTAT
571	Agentes de Carga	2364	MARITIMA DEL CALLAO	DAM CARGO AEREO S.A.C.	DAM CARGO AEREO S.A.C.
572	Agentes de Carga	2367	MARITIMA DEL CALLAO	PACIFIC FREIGHT PERU S.A.C	PACIFIC FREIGHT PERU S.A.C
573	Agentes de Carga	2370	MARITIMA DEL CALLAO	SCHRYVER LOGISTICS DEL PERU S.A.C	SCHRYVER LOGISTICS DEL PERU S.A.C
574	Agentes de Carga	2373	MARITIMA DEL CALLAO	LOGIS LOGISTICS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	LOGIS LOGISTICS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
575	Agentes de Carga	2376	MARITIMA DEL CALLAO	LINEAS INTERNACIONALES DE CARGA PERU S.A.C.	LINEAS INTERNACIONALES DE CARGA PERU S.A.C.
576	Agentes de Carga	2379	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC	EVEREST CARGO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - EVEREST CARGO S	EVEREST CARGO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - EVEREST CARGO S
577	Agentes de Carga	2382	MARITIMA DEL CALLAO	MS TRADE CARGO S.A.C	MS TRADE CARGO S.A.C
578	Agentes de Carga	2385	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC	VANCARGO GROUP S.A.C	VANCARGO GROUP S.A.C
579	Agentes de Carga	2391	MARITIMA DEL CALLAO	TRADE INTERNATIONAL LOGISTIC S.A.C. - TRADIL S.A.C.	TRADE INTERNATIONAL LOGISTIC S.A.C. - TRADIL S.A.C.
580	Agentes de Carga	2394	MARITIMA DEL CALLAO	LUVIGSA LOGISTIC SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	LUVIGSA LOGISTIC SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
581	Agentes de Carga	2403	MARITIMA DEL CALLAO	JET EXPRESS CARGO S.A.C.	JET EXPRESS CARGO S.A.C.
582	Agentes de Carga	2406	MARITIMA DEL CALLAO	F & T GLOBAL LOGISTICS S.A.C	F & T GLOBAL LOGISTICS S.A.C
583	Agentes de Carga	2409	MARITIMA DEL CALLAO	ICA GROUP S.A.C	ICA GROUP S.A.C
584	Agentes de Carga	2415	MARITIMA DEL CALLAO	FORBIS LOGISTICS SOCIEDAD ANONIMA - FORBIS LOGISTICS SA	FORBIS LOGISTICS SOCIEDAD ANONIMA - FORBIS LOGISTICS SA
585	Agentes de Carga	2418	MARITIMA DEL CALLAO	HBC INTERNATIONAL FREIGHT FORWARDERS S.A.C.	HBC INTERNATIONAL FREIGHT FORWARDERS S.A.C.
586	Agentes de Carga	2421	MARITIMA DEL CALLAO	ITAW CARGO S.A.C.	ITAW CARGO S.A.C.
587	Agentes de Carga	2424	MARITIMA DEL CALLAO	CLEVER SHIPPING S.A.C	CLEVER SHIPPING S.A.C
588	Agentes de Carga	2427	MARITIMA DEL CALLAO	WORLD INTERNATIONAL CARGO S.A.C.	WORLD INTERNATIONAL CARGO S.A.C.
589	Agentes de Carga	2430	MARITIMA DEL CALLAO	ANDEAN FREIGHT FORWARDER S.A.C.	ANDEAN FREIGHT FORWARDER S.A.C.
590	Agentes de Carga	2436	MARITIMA DEL CALLAO	T.G.A. INTEGRAL CARGO SOLUTION E.I.R.L.	T.G.A. INTEGRAL CARGO SOLUTION E.I.R.L.
591	Agentes de Carga	2439	MARITIMA DEL CALLAO	S & D LOGISTIC S.A.C.	S & D LOGISTIC S.A.C.
592	Agentes de Carga	2442	MARITIMA DEL CALLAO	ULOG PERU S.A.	ULOG PERU S.A.
593	Agentes de Carga	2445	MARITIMA DEL CALLAO	LOGISTICS INTERNATIONAL FREIGHT E.I.R.L	LOGISTICS INTERNATIONAL FREIGHT E.I.R.L
594	Agentes de Carga	2448	MARITIMA DEL CALLAO	SERVICIOS LOGISTICOS DGA S.A.C.	SERVICIOS LOGISTICOS DGA S.A.C.
595	Agentes de Carga	2454	MARITIMA DEL CALLAO	DEVET SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	DEVET SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
596	Agentes de Carga	2457	MARITIMA DEL CALLAO	HMGS PERU SAC	HMGS PERU SAC
597	Agentes de Carga	2460	MARITIMA DEL CALLAO	DAMCO PERU S.A.	DAMCO PERU S.A.
598	Agentes de Carga	2463	MARITIMA DEL CALLAO	GC Y GH LOGISTIC S.A.C.	GC Y GH LOGISTIC S.A.C.
599	Agentes de Carga	2466	MARITIMA DEL CALLAO	SEGUTRUCK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - SEGUTRUCK S.A.C.	SEGUTRUCK SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - SEGUTRUCK S.A.C.
600	Agentes de Carga	2469	MARITIMA DEL CALLAO	ALTERNATIVA LOGISTICA DEL PERU S.A.C.	ALTERNATIVA LOGISTICA DEL PERU S.A.C.

Nº	Tipo de sector logístico	Codigo Sunat	Jurisdiccion aduana	Nombre comercial	Razón Social
601	Agentes de Carga	2475	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC	MEGA SPECIAL RATE CARGO S.A.C. - MER CARGO S.A.C.	
602	Agentes de Carga	2478	MARITIMA DEL CALLAO	FREIGHT AIR & MARITIME LOGISTICS CARGO S.A.C. - FAM LOGISTICS	
603	Agentes de Carga	2481	MARITIMA DEL CALLAO	INTERNATIONAL FREIGHT LOGISTIC S.A.C.	
604	Agentes de Carga	2484	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC	CLEAN SKY CARGO S.A.C	
605	Agentes de Carga	2490	MARITIMA DEL CALLAO	CEP LOGISTICS GROUP S.A.C.	
606	Agentes de Carga	2493	MARITIMA DEL CALLAO	TRUST LOGISTICS S.A.C.	
607	Agentes de Carga	2496	MARITIMA DEL CALLAO	MCE'S GLOBAL EXPRESS PERU S.A.C. - GLOBALPERSAC	
608	Agentes de Carga	2499	MARITIMA DEL CALLAO	AIR & SEA LOGISTICS S.A.C.	
609	Agentes de Carga	2502	MARITIMA DEL CALLAO	WAIVER LOGISTICS PERU S.A.C.	
610	Agentes de Carga	2505	MARITIMA DEL CALLAO	T & C WORLD CARGO S.A.C.	
611	Agentes de Carga	2508	MARITIMA DEL CALLAO	FUERZA LOGISTICA E.I.R.L.	
612	Agentes de Carga	2511	MARITIMA DEL CALLAO	PROYECTS LOGISTICS SERVICE S.A.C.	
613	Agentes de Carga	2514	MARITIMA DEL CALLAO	GLOBAL INTERNATIONAL CARGO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - GLINC S	
614	Agentes de Carga	2517	MARITIMA DEL CALLAO	ACL LOGISTICA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	
615	Agentes de Carga	2520	MARITIMA DEL CALLAO	AGM LOGISTIC CARGO S.A.C	
616	Agentes de Carga	2523	MARITIMA DEL CALLAO	SERVICIO LOGISTICO PERU CARGO S.A.C.	
617	Agentes de Carga	2526	MARITIMA DEL CALLAO	D' CARGO TRADE PERU S.A.C.	
618	Agentes de Carga	2529	MARITIMA DEL CALLAO	DEUGRO PERU S.A.C.	
619	Agentes de Carga	2532	MARITIMA DEL CALLAO	ABA INTERNATIONAL LOGISTIC S.A.C.	
620	Agentes de Carga	2535	MARITIMA DEL CALLAO	MT LOGISTIC SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	
621	Agentes de Carga	2538	MARITIMA DEL CALLAO	MKC GLOBAL LOGISTICS S.A.C.	
622	Agentes de Carga	2541	MARITIMA DEL CALLAO	APERTURE LOGISTICS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - A.P LOGISTICS S	
623	Agentes de Carga	2547	MARITIMA DEL CALLAO	ASA GLOBAL LOGISTIC S.A.C.	
624	Agentes de Carga	2550	MARITIMA DEL CALLAO	SERVICIOS LOGISTICOS DE COURIER DEL PERU S.A.C.	
625	Agentes de Carga	2553	MARITIMA DEL CALLAO	NP LOGISTICS SAC	
626	Agentes de Carga	2556	MARITIMA DEL CALLAO	CESMAR OPERADOR LOGISTICO S.A.C.	
627	Agentes de Carga	2559	MARITIMA DEL CALLAO	E & E CARGO SOLUTIONS S.A.C.	
628	Agentes de Carga	2562	MARITIMA DEL CALLAO	RAVMAR FREIGHT LOGISTICS SAC	
629	Agentes de Carga	2565	MARITIMA DEL CALLAO	TRANTO LOGISTIC S.A.C	
630	Agentes de Carga	2568	MARITIMA DEL CALLAO	K'ATA COMUNICACIONES S.A.C.	
631	Agentes de Carga	2571	MARITIMA DEL CALLAO	PERU SHIPPING CARGO S.A.C.	
632	Agentes de Carga	2574	MARITIMA DEL CALLAO	KX SUPPORT LINE S.A.C.	
633	Agentes de Carga	2577	MARITIMA DEL CALLAO	PERU SHIPPING AGENT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - PERU SHIPPING	
634	Agentes de Carga	2580	MARITIMA DEL CALLAO	ECARGO SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	
635	Agentes de Carga	2583	MARITIMA DEL CALLAO	G & S LOGISTIK CARGO S.A.C.	
636	Agentes de Carga	2586	MARITIMA DEL CALLAO	CORPORACION DE SERVICIOS MARITIMOS CARGO S.A.C.	
637	Agentes de Carga	2589	MARITIMA DEL CALLAO	LAPS CORPORATION S.A.C.	
638	Agentes de Carga	2592	MARITIMA DEL CALLAO	IFS LOGISTIC SERVICE DEL PERU SAC	
639	Agentes de Carga	2595	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC	WORLD MONEY TRANSFER S.A.	
640	Agentes de Carga	2598	MARITIMA DEL CALLAO	TOP CARGO PERU S.A.C.	
641	Agentes de Carga	2601	MARITIMA DEL CALLAO	G & S LOGISTICS S.A.C.	
642	Agentes de Carga	2604	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC	RRJ DEL PERU CARGO S.A.C.	
643	Agentes de Carga	2607	MARITIMA DEL CALLAO	INTERNATIONAL FREIGHT OPERATOR S.A.C	
644	Agentes de Carga	2610	MARITIMA DEL CALLAO	JMJ PERUVIAN FREIGHT FORWARDER LOGISTICS S. A. C. AGENTE DE C	
645	Agentes de Carga	2613	MARITIMA DEL CALLAO	MILLENNIUM LOGISTIC S.A.C.	
646	Agentes de Carga	2616	MARITIMA DEL CALLAO	AMERICAN LOGISTICS PERU S.A.C.	
647	Agentes de Carga	2619	MARITIMA DEL CALLAO	G & C INTERNATIONAL CARGO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA G & C INTE	
648	Agentes de Carga	2622	MARITIMA DEL CALLAO	EMBASSY LOGISTICS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - EMBASS	
649	Agentes de Carga	2625	MARITIMA DEL CALLAO	SOUTH AMERICAN AGENCY S.A.C.	
650	Agentes de Carga	2628	MARITIMA DEL CALLAO	SUPPORT FORWARDING SERVICE S.A.C.	
651	Agentes de Carga	2631	MARITIMA DEL CALLAO	BOLD FORWARDING PERU S.A.C.	
652	Agentes de Carga	2634	MARITIMA DEL CALLAO	AGENCIA DE CARGO TRADE LOGISTIC S.A.C.	
653	Agentes de Carga	2637	MARITIMA DEL CALLAO	NC INTERNATIONAL EXPRESS SAC	
654	Agentes de Carga	2640	MARITIMA DEL CALLAO	JOH. C. HENSCHEN PERU S.A.C.	
655	Agentes de Carga	2643	MARITIMA DEL CALLAO	LIM CARGO LOGISTIC S.A.C.	
656	Agentes de Carga	2646	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC	AGENTE DE CARGA FKN INTERNATIONAL E.I.R.L.	
657	Agentes de Carga	2649	MARITIMA DEL CALLAO	SOUTH AGENCIES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	
658	Agentes de Carga	2652	MARITIMA DEL CALLAO	LOGISTICA MARGISTICS PERU S.A.C.	
659	Agentes de Carga	2658	MARITIMA DEL CALLAO	OLVA CARGA S.A.C.	
660	Agentes de Carga	2661	MARITIMA DEL CALLAO	DPW LOGISTIC S.A.C.	
661	Agentes de Carga	2664	MARITIMA DEL CALLAO	ERCA FREIGHT LOGISTICS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ERCA FREIGH	
662	Agentes de Carga	2667	MARITIMA DEL CALLAO	IBEL LOGISTICS GROUP S.A.C.	
663	Agentes de Carga	2670	MARITIMA DEL CALLAO	B Y M LOGISTICS GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - B Y M LOGIST	
664	Agentes de Carga	2673	MARITIMA DEL CALLAO	NAVIGATORS PERU S.A.C.	
665	Agentes de Carga	2676	MARITIMA DEL CALLAO	TRANSGLOBAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - TRANSGLOBAL PERU	
666	Agentes de Carga	2679	MARITIMA DEL CALLAO	MILLENNIUM SHIPPING LOGISTICS S.A.C.	
667	Agentes de Carga	2682	MARITIMA DEL CALLAO	SCH LOGISTIC SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	
668	Agentes de Carga	2685	MARITIMA DEL CALLAO	AHC LOGISTIC PERU S.A.C.	
669	Agentes de Carga	2688	MARITIMA DEL CALLAO	SAILORS WM S.R.L.	
670	Agentes de Carga	2691	MARITIMA DEL CALLAO	SIMA GLOBAL LOGISTICS S.A.C.	
671	Agentes de Carga	2697	MARITIMA DEL CALLAO	CRAFT MULTIMODAL PERU SOCIEDAD ANONIMA - CRAFT MULTIMODAL PE	
672	Agentes de Carga	2700	MARITIMA DEL CALLAO	UNION SHIPPING CARGO S.A.C.	
673	Agentes de Carga	2703	MARITIMA DEL CALLAO	TM CARGO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - TM CARGO S.A.C.	
674	Agentes de Carga	2706	MARITIMA DEL CALLAO	OPERADORES Y ASESORES DE COMERCIO EXTERIOR OAC LOGISTICA S.A.	
675	Agentes de Carga	2709	MARITIMA DEL CALLAO	EZ SHIP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - EZ SHIP S.A.C.	

Nº	Tipo de sector logístico	Codigo Sunat	Jurisdiccion aduana	Nombre comercial	Razón Social
676	Agentes de Carga	2712	MARITIMA DEL CALLAO		UNITED TRANSPORT SERVICES DEL PERU S.A. - UTS DEL PERU S.A.
677	Agentes de Carga	2715	MARITIMA DEL CALLAO		GABCARGO S.A.C.
678	Agentes de Carga	2718	MARITIMA DEL CALLAO		AGRANDEZ CARGO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - AGRANDEZ CARGO S.A.
679	Agentes de Carga	2721	MARITIMA DEL CALLAO		OCEAN PLUS LOGISTICS PERU S.A.C.
680	Agentes de Carga	2724	MARITIMA DEL CALLAO		INTERMODAL LOGISTICS S.A.C.
681	Agentes de Carga	2727	MARITIMA DEL CALLAO		FANC INTERNATIONAL LOGISTIC E.I.R.L.
682	Agentes de Carga	2730	MARITIMA DEL CALLAO		FMS LOGISTICS DEL PERU S.A.C.
683	Agentes de Carga	2733	MARITIMA DEL CALLAO		JAUSER CARGO PERU S.A.C.
684	Agentes de Carga	2736	MARITIMA DEL CALLAO		JFC PAREDES CARGO LOGISTICA INTEGRAL S.A.C
685	Agentes de Carga	2739	MARITIMA DEL CALLAO		AERONAVIERA PORTUARIA S.A.C.
686	Agentes de Carga	2742	MARITIMA DEL CALLAO		LINK LOGISTICA PERU S.A.
687	Agentes de Carga	2745	MARITIMA DEL CALLAO		ROMISA CARGO INTERNACIONAL S.A.C.
688	Agentes de Carga	2748	MARITIMA DEL CALLAO		SUSAMAR FREIGHT FORWARDING S.A.C.
689	Agentes de Carga	2751	MARITIMA DEL CALLAO		SUN LINE LOGISTIC S.A.C.
690	Agentes de Carga	2754	MARITIMA DEL CALLAO		A & E MULTIMODAL TRANSPORT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
691	Agentes de Carga	2757	MARITIMA DEL CALLAO		ISC PERU CARGO S.A.C.
692	Agentes de Carga	2760	MARITIMA DEL CALLAO		ALMACENERA LIMASUR S.A.C.
693	Agentes de Carga	2763	MARITIMA DEL CALLAO		AGUILA CARGO S.A.C.
694	Agentes de Carga	2766	MARITIMA DEL CALLAO		VANGUARD LOGISTICS SERVICES PERU S.A.C.
695	Agentes de Carga	2769	MARITIMA DEL CALLAO		3STARS WORLDWIDE LOGISTICS S.A.
696	Agentes de Carga	2772	MARITIMA DEL CALLAO		GLOBAL TRANSPORT S.A.C.
697	Agentes de Carga	2775	MARITIMA DEL CALLAO		FLORIDA TRADE CONSOLIDATORS PERU E.I.R.L.
698	Agentes de Carga	2778	MARITIMA DEL CALLAO		PERU FORWARDERS LOGISTICA ADUANERA S.A.C.
699	Agentes de Carga	2781	MARITIMA DEL CALLAO		ALMAMLOG S.A.C.
700	Agentes de Carga	2784	MARITIMA DEL CALLAO		IPH AGENCIA DE CARGA S.A.C.
701	Agentes de Carga	2787	MARITIMA DEL CALLAO		KAV LOGISTIC S.A.C.
702	Agentes de Carga	2790	MARITIMA DEL CALLAO		PLUSCARGO LOGISTICS S.A.C.
703	Agentes de Carga	2793	MARITIMA DEL CALLAO		J & L LOGISTIC GLOBAL CARGO S.A.C.
704	Agentes de Carga	2796	MARITIMA DEL CALLAO		CONSORCIO SEREX SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
705	Agentes de Carga	2799	MARITIMA DEL CALLAO		A & R S.A.C. AGENCIA DE CARGA INTERNACIONAL
706	Agentes de Carga	2802	MARITIMA DEL CALLAO		VERTRAUEN-CARGO S.A.C.
707	Agentes de Carga	2805	MARITIMA DEL CALLAO		TRANSLOGISTICS SOLUTION S.A.C.
708	Agentes de Carga	2808	MARITIMA DEL CALLAO		ELBRID TRADING S.A. SUCURSAL DEL PERU
709	Agentes de Carga	2811	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		MHM INVERSIONES GLOBAL S.A.C.
710	Agentes de Carga	2814	MARITIMA DEL CALLAO		NORGISTICS PERU S.A.C.
711	Agentes de Carga	2817	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		HUMAR CARGO S.A.C.
712	Agentes de Carga	2820	MARITIMA DEL CALLAO		SOUTH AMERICAN SHIPPING CORPORATION S.A.C.
713	Agentes de Carga	2823	MARITIMA DEL CALLAO		STAR CARGO DEL PERU S.A.C.
714	Agentes de Carga	2826	MARITIMA DEL CALLAO		SOUTH AMERICAN CARGO PARTNERS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
715	Agentes de Carga	2829	MARITIMA DEL CALLAO		MACROLOGISTICS CARGO S.A.C.
716	Agentes de Carga	2832	MARITIMA DEL CALLAO		CARGOCORP S.A.C.
717	Agentes de Carga	2835	AEREA Y POSTAL CALLAO EX-IAAC		MAXIMUN SERVICE CARGO S.A.C.
718	Agentes de Carga	2838	MARITIMA DEL CALLAO		MULTITRANS OPERADOR LOGISTICO INTERNACIONAL S.A.C. - MULTITRA
719	Agentes de Carga	2841	MARITIMA DEL CALLAO		LS INTERNATIONAL BUSINESS S.A.C. - L.S.I.B.S.A.C.
720	Agentes de Carga	2847	MARITIMA DEL CALLAO		TRANSCARGO LOGISTIC SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - TRANSCARGO LOG
721	Agentes de Carga	2850	MARITIMA DEL CALLAO		SLADE SHIPPING S.A.C.
722	Agentes de Carga	2856	MARITIMA DEL CALLAO		TRISTAR LOGISTICS PERU S.A.C.
723	Agentes de Carga	2859	MARITIMA DEL CALLAO		PIER 64 LOGISTIC INTERNATIONAL FREIGHT FORWARDING SOCIEDAD ANO
724	Agentes de Carga	2865	MARITIMA DEL CALLAO		TRANSOCEAN LOGISTICS CORPORATION S.A.C.
725	Agentes de Carga	2868	MARITIMA DEL CALLAO		ECU LOGISTICS PERU S.A.C.
726	Agentes de Carga	2871	MARITIMA DEL CALLAO		RYANO LOGISTICS PERU S.A.C.
727	Agentes de Carga	2874	MARITIMA DEL CALLAO		OLAM LOGISTICS S.A.C.
728	Agentes de Carga	2880	MARITIMA DEL CALLAO		CLU OPERADORES LOGISTICOS S.A.C.
729	Agentes de Carga	2883	MARITIMA DEL CALLAO		MACROCOM TRADING S.A.C.
730	Agentes de Carga	2886	MARITIMA DEL CALLAO		AGENCIA DE CARGA CYG LOGISTIC CARGO S.A.C.
731	Agentes de Carga	2889	MARITIMA DEL CALLAO		ATA LOGISTICS PERU S.A.C.
732	Agentes de Carga	2892	MARITIMA DEL CALLAO		INTERNATIONAL FORWARDER AGENCY S.A.C.
733	Agentes de Carga	2895	MARITIMA DEL CALLAO		LATIN LOGISTIC WORLD SOCIEDAD ANONIMA - LATIN LOGISTIC WORLD

Apéndice C. Modelo de Cuestionario de la Investigación

		Fecha <input style="width: 100px;" type="text"/>				
QUESTIONARIO SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA						
A. Su empresa o Institución está ubicada: a. <input type="checkbox"/> En Lima o Callao b. <input type="checkbox"/> En provincia B. Su empresa es: a. <input type="checkbox"/> Pública b. <input type="checkbox"/> Privada c. <input type="checkbox"/> Otra (Instituciones) _____ C. ¿Cuántos trabajadores tiene ? a. 1 a 10 () b. 11 a 50 () c. 51 a 200 () d. 201 a más () D. ¿Cuántos años de fundada tiene su empresa ? a. <input type="checkbox"/> 1 - 5 b. <input type="checkbox"/> 6 - 10 c. <input type="checkbox"/> 11 - 15 d. <input type="checkbox"/> 16 - 20 e. <input type="checkbox"/> Más de 20	E. Su cargo es: a. <input type="checkbox"/> Presidente de Directorio o Gerente General b. <input type="checkbox"/> Gerente o Jefe de área, departamento c. <input type="checkbox"/> Otro _____ F. ¿En qué tipo de empresa del sector Logístico trabaja? a. <input type="checkbox"/> Almacén b. <input type="checkbox"/> Operador Logístico c. <input type="checkbox"/> Agente de carga d. <input type="checkbox"/> Otro _____ G. Su empresa ¿cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad? () Sí () No H. Indique con qué Sistema de Gestión de Calidad cuenta su empresa _____ I. Indique el tiempo que su empresa cuenta con Sistema de Gestión de Calidad a. De 1 a 3 años () b. De 4 a 7 años () c. De 8 a más años ()					
NOTA: ES IMPORTANTE QUE MARQUE LA SITUACIÓN REAL ACTUAL DE SU EMPRESA Después de cada enunciado marque con un aspa (x) en la escala el nivel que más representa su opinión.						
	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La empresa implementa el control de calidad con eficacia.					
2	La empresa está capacitada para realizar círculos de calidad					
3	El "benchmarking" se utiliza ampliamente en la empresa.					
4	La mayoría de los empleados de la empresa son capaces de utilizar las herramientas para la gestión de la calidad.					
5	La empresa tiene metas específicas y detalladas en cuanto a la calidad.					
6	La alta gerencia alienta firmemente la participación de los empleados en la Gestión de la Calidad.					
7	La empresa posee información detallada acerca del desempeño de los proveedores en cuanto a calidad.					
8	La alta gerencia proporciona los recursos apropiados para elevar el nivel de la calidad.					
9	La empresa lleva a cabo una encuesta de satisfacción del cliente dos los años.					
10	El personal de todos los niveles de la empresa presta atención a la información sobre las quejas de los clientes.					
11	Los empleados de la empresa se encuentran activamente involucrados en las actividades relacionadas con la calidad.					
12	Las instalaciones y la disposición física del equipo operativo en la empresa funcionan apropiadamente.					
13	La empresa ha establecido relaciones de cooperación a largo plazo con sus proveedores.					
14	La alta gerencia busca el éxito de la empresa a largo plazo.					
15	La calidad de los productos que los proveedores suministran a la empresa es adecuada.					
16	El proceso operativo en la empresa satisface los requerimientos de plazo de entrega de los clientes.					
17	La empresa ha obtenido ahorros por los círculos de calidad.					
18	La mayoría de empleados de la empresa reciben educación y entrenamiento en cuanto a calidad.					
19	La empresa cuenta con medios para obtener información sobre los clientes.					
20	Los equipos operativos de la empresa reciben buen mantenimiento.					
21	La alta gerencia participa activamente en la Gestión de la Calidad en la empresa.					
22	La empresa obtiene datos objetivos para la toma de decisiones.					
23	La empresa evalúa regularmente sus políticas y planes de la calidad.					
24	La empresa realiza una evaluación general de los requerimientos de los clientes.					
25	Se utilizan las herramientas adecuadas para realizar los círculos de calidad en la empresa.					
26	La mayoría de los empleados de la empresa realiza actividades de círculos de calidad.					
27	La empresa presta atención al cumplimiento y éxito de sus políticas y planes relacionados con la calidad.					
28	La empresa utiliza las siete herramientas de Control de la Calidad para el control y mejoramiento del proceso (Diagrama de Flujo, Diagrama de Ishikawa o Causa - Efecto, Lista de Verificación, Diagrama de Pareto, Histograma, Gráficos de Control, Diagrama de Relaciones).					
29	La alta gerencia se reúne de manera regular para discutir temas relacionados con la Gestión de la Calidad.					
30	La conciencia de los trabajadores de la empresa hacia la calidad es fuerte.					
31	La empresa invierte en el diseño del producto.					
32	Los requerimientos de los clientes son plenamente considerados en el diseño del producto.					
33	La empresa involucra a sus empleados para hacer las políticas y planes de calidad.					
34	La empresa realiza auditorías o evaluaciones de sus proveedores.					
35	La empresa tiene un método para desarrollar el diseño del producto.					

Apéndice D. Muestra de la Investigación

N°	RUC	RAZON SOCIAL	SUNAT- Condicion del Contribuyente	SUNAT-Estado del Contribuyente
1	20543354075	BPO TRADING S.A.C.	HABIDO	ACTIVO
2	20204621242	TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.	HABIDO	ACTIVO
3	20100977461	PRODIS S.A.C.	HABIDO	ACTIVO
4	20208101146	AUSA OPERACIONES LOGISTICAS S.A.	HABIDO	ACTIVO
5	20100010217	NEPTUNIA S.A.	HABIDO	ACTIVO
6	20547713045	Signia Soluciones Logísticas S.A.	HABIDO	ACTIVO
7	20100181534	YOBEL SCM LOGISTICS S.A.	HABIDO	ACTIVO
8	20100095379	PANALPINA TRANSPORTES MUNDIALES S.A.	HABIDO	ACTIVO
9	20100015103	TRANSPORTES 77 S.A.	HABIDO	ACTIVO
10	20544488059	FORBIS LOGISTICS S.A.	HABIDO	ACTIVO
11	20382748132	ACCIONA FORWARDING PERU S.A.	HABIDO	ACTIVO
12	20100000688	ALMACENERA DEL PERU S A	HABIDO	ACTIVO
13	20463958590	SCHARFF LOGISTICA INTEGRADA S.A.	HABIDO	ACTIVO
14	20515351541	DINETPERU S.A.	HABIDO	ACTIVO
15	20504363903	SAKJ DEPOT S.A.C.	HABIDO	ACTIVO
16	20100039207	RANSA COMERCIAL S.A.	HABIDO	ACTIVO
17	20521476037	ALMACENES FINANCIEROS S.A.	HABIDO	ACTIVO
18	20344539180	ALMACENES Y LOGISTICA S.A.	HABIDO	ACTIVO
19	20139190204	COMPAÑIA ALMACENERA LA COLONIAL SA	HABIDO	ACTIVO
20	20382631294	CONSORCIO TERMINALES	HABIDO	ACTIVO
21	20123760141	TRANSMERIDIAN S.A.C.	HABIDO	ACTIVO
22	20502454545	SERVICIOS LOGISTICOS DE COURIER DEL PERU S.A.	HABIDO	ACTIVO
23	20135674410	NAUTILIUS S.A.	HABIDO	ACTIVO
24	20101395031	TRABAJOS MARITIMOS S.A.	HABIDO	ACTIVO
25	20100268575	COMPAÑIA ALMACENERA S.A.	HABIDO	ACTIVO
26	20131300353	L.C. BUSRE S.A.C.	HABIDO	ACTIVO
27	20100014476	DEPOSITOS Y VENTAS SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO	ACTIVO
28	20505223421	SAVINO DEL BENE DEL PERU S.A.C.	HABIDO	ACTIVO
29	20521218097	INMOBILIARIA ALQUIFE S.A.C.	HABIDO	ACTIVO
30	20100166144	AGROINDUSTRIA SANTA MARIA S.A.C.	HABIDO	ACTIVO
31	20506300721	ADUAMERICA OPERADOR LOGISTICO S.A.	HABIDO	ACTIVO
32	20512444513	ALMACENERA EL PACIFICO S.A.C.	HABIDO	ACTIVO
33	20100392403	ALMACENES DE DEPOSITO S.A.	HABIDO	ACTIVO
34	20543083888	APM TERMINALS CALLAO SOCIEDAD ANONIMA	HABIDO	ACTIVO
35	20107012011	APM TERMINALS INLAND SERVICES S.A.	HABIDO	ACTIVO
36	20312239117	AQP EXPRESS CARGO S.A.C.	HABIDO	ACTIVO
37	20493100646	ARGOS LOGISTICA S.A.C.	HABIDO	ACTIVO
38	20175140591	COLPEX INTERNATIONAL S.A.C.	HABIDO	ACTIVO
39	20513089725	CONTI EXPRESS CARGO S.A.C.	HABIDO	ACTIVO
40	20514842079	CONTRANS S.A.C.	HABIDO	ACTIVO
41	20536727524	COSTEÑO ALIMENTOS S.A.C.	HABIDO	ACTIVO
42	20517759458	CRITICAL EXPRESS CARGO S.A.C.	HABIDO	ACTIVO
43	20535740683	DEPOSITO DE ADUANAS DEL CENTRO S.A.C.	HABIDO	ACTIVO

N°	RUC	RAZON SOCIAL	SUNAT- Condicion del Contribuyente	SUNAT-Estado del Contribuyente
44	20100044626	DEPOSITOS S A DEPSA	HABIDO	ACTIVO
45	20307328471	DHL GLOBAL FORWARDING PERU S.A.	HABIDO	ACTIVO
46	20101520898	FARGOLINE SOCIEDAD ANONIMA - FARGOLINE S.A	HABIDO	ACTIVO
47	20344769932	FRIO AEREO ASOCIACION CIVIL	HABIDO	ACTIVO
48	20100060150	HERSIL S A LABORATORIOS INDUSTRIALES FARM/	HABIDO	ACTIVO
49	20506377600	IMPALA TERMINALS PERU S.A.C.	HABIDO	ACTIVO
50	20135227740	INMOBILIARIA TAMBOMACHAY S.A	HABIDO	ACTIVO
51	20507800824	INVERSIONES CONDESA PERU S.A.	HABIDO	ACTIVO
52	20510866275	INVERSIONES ROJAS SOCIEDAD ANONIMA CERRAL	HABIDO	ACTIVO
53	20101639275	IPESA S.A.C.	HABIDO	ACTIVO
54	20504285830	LOGISTICA DEL PACIFICO S.A.C.	HABIDO	ACTIVO
55	20347646891	LOGISTICA INTEGRAL CALLAO S.A.	HABIDO	ACTIVO
56	20522951651	LOGISTICA INTEGRAL MARITIMA ANDINA S.A.	HABIDO	ACTIVO
57	20515181289	OPERADOR LOGISTICO TRANSGROUP S.A.C.	HABIDO	ACTIVO
58	20513251506	PURE BIOFUELS DEL PERU S.A.C.	HABIDO	ACTIVO
59	20100121981	SANDOVAL S.A.	HABIDO	ACTIVO
60	20110964928	SCHARFF INTERNATIONAL COURIER & CARGO S.A.	HABIDO	ACTIVO
61	20137422604	SHOHIN S.A.	HABIDO	ACTIVO
62	20101158927	TRANSBER S.A.C.	HABIDO	ACTIVO
63	20100402646	TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO DE LIQUIDOS	HABIDO	ACTIVO
64	20100412447	UNIMAR S.A.	HABIDO	ACTIVO
65	20508782013	VILLAS OQUENDO S.A.	HABIDO	ACTIVO
66	20505489706	TAURUS INTERNATIONAL CARGO S.A.C.	HABIDO	ACTIVO

Apéndice E. Formato de correo electrónico enviado a las empresas del subsector

Estimado Sr.:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que CENTRUM Católica se encuentra realizando una investigación sobre la “Situación de la Calidad en las Empresas Peruanas”, por ello hemos elaborado una encuesta con el propósito de obtener información sobre su opinión referente a distintos aspectos de gestión de calidad en su empresa. De acuerdo a lo conversado con ustedes, tuvieron a bien proporcionarnos su correo electrónico para poder hacerles llegar la Encuesta.

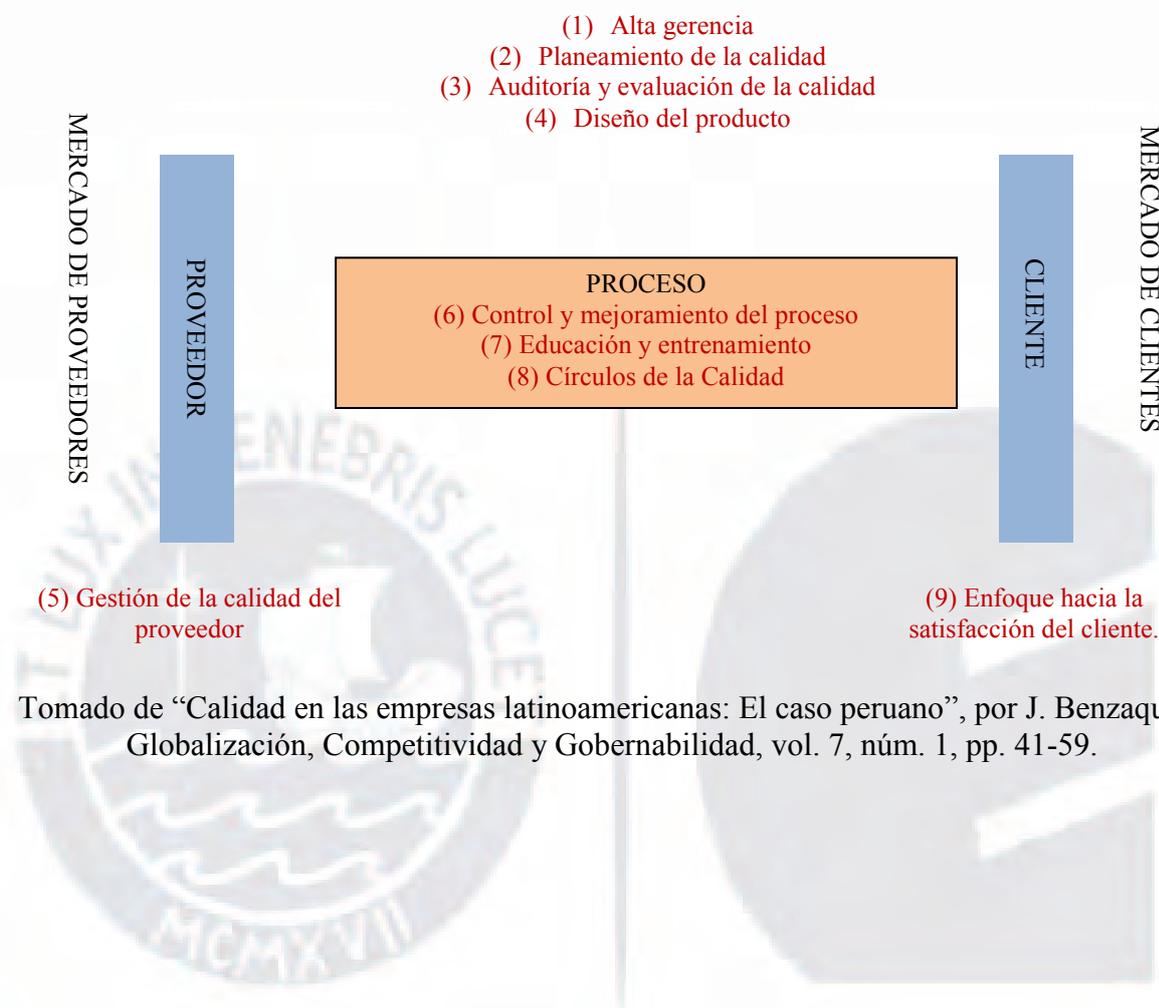
Por tal motivo lo invitamos a responderla, la cual sólo le tomará 5 minutos de su tiempo.

Agradeceremos que responda las preguntas en base a información real y actual de su empresa; por ello es preciso señalar que la información que nos proporcione tiene carácter confidencial, por lo cual guardaremos la reserva del caso sobre sus respuestas. La información que se mostrará en la investigación será la data ya tratada de las empresas en conjunto sin mostrar datos individuales de ellas. No dude que al finalizar la investigación le daremos a conocer los resultados del estudio.

En este sentido apreciaremos su valiosa colaboración, la que nos permitirá culminar con éxito la presente investigación.

Atentamente,

Apéndice F. Modelo de los Nueve Factores del TQM en la Empresa



Apéndice G. Los Factores del TQM y las Preguntas Relacionadas

Factores de Calidad	Preguntas
Alta Gerencia - Liderazgo - X1	La alta gerencia participa activamente en la Gestión de la Calidad en la empresa – X11
	La alta gerencia de la empresa alienta firmemente la participación de los empleados en la Gestión de la Calidad – X12
	La alta gerencia de la empresa se reúne de manera regular para discutir temas relacionados con la Gestión de la Calidad – X13
	La alta gerencia de la empresa proporciona los recursos apropiados para elevar el nivel de la calidad – X14
	La alta gerencia busca el éxito de la empresa a largo plazo – X15
Planeamiento de Calidad - X2	La empresa tiene metas específicas y detalladas en cuanto a la calidad – X21
	La empresa presta atención al cumplimiento y éxito de sus políticas y planes relacionados con la calidad – X22
	La empresa involucra a sus empleados para hacer las políticas y planes de calidad - X23
Auditoria y Evaluación de la Calidad - X3	La empresa obtiene datos objetivos para la toma de decisiones – X31
	La empresa evalúa regularmente sus políticas y planes de la calidad – X32
	El “benchmarking” se utiliza ampliamente en la empresa – X33
Diseño del Producto - X4	Los requerimientos de los clientes son plenamente considerados en el diseño del producto – X41
	La empresa invierte en el diseño del producto – X42
	La empresa tiene un método para desarrollar el diseño del producto - X43
Gestión y Calidad del Proveedor - X5	La empresa ha establecido relaciones de cooperación a largo plazo con sus proveedores- X51
	La empresa posee información detallada acerca del desempeño de los proveedores en cuanto a calidad – X52
	La calidad de los productos que los proveedores suministran a la empresa es adecuada – X53
	La empresa realiza auditorías o evaluaciones de sus proveedores - X54
Control y Mejoramiento del Proceso - X6	El proceso operativo en la empresa satisface los requerimientos de plazo de entrega de los clientes – X61
	Las instalaciones y la disposición física del equipo operativo en la empresa funcionan apropiadamente – X62
	Los equipos operativos de la empresa reciben buen mantenimiento – X63
	La empresa utiliza las siete herramientas de Control de la Calidad para el control y mejoramiento del proceso (Diagrama de Flujo, Diagrama de Ishikawa o Causa - Efecto, Lista de Verificación, Diagrama de Pareto, Histograma, Gráficos de Control, Diagrama de Relaciones) – X64
	La empresa implementa el control de calidad con eficacia – X65
Educación y Entrenamiento - X7	La mayoría de empleados de la empresa reciben educación y entrenamiento en cuanto a calidad – X71
	La mayoría de los empleados de la empresa son capaces de utilizar las herramientas para la gestión de la calidad – X72
	Los empleados de la empresa se encuentran activamente involucrados en las actividades relacionadas con la calidad – X73
	La conciencia de los trabajadores de la empresa hacia la calidad es fuerte – X74
Círculos de Calidad - X8	La empresa está capacitada para realizar círculos de calidad – X81
	La mayoría de los empleados de la empresa realiza actividades de círculos de calidad – X82
	Se utilizan las herramientas adecuadas para realizar los círculos de calidad en la empresa – X83
	La empresa ha obtenido ahorros por los círculos de calidad – X84
Enfoque hacia la satisfacción del cliente - X9	La empresa cuenta con medios para obtener información sobre los clientes – X91
	La empresa lleva a cabo una encuesta de satisfacción del cliente todos los años – X92
	El personal de todos los niveles de la empresa presta atención a la información sobre las quejas de los clientes – X93
	La empresa realiza una evaluación general de los requerimientos de los clientes – X94

Apéndice H. Base de Datos de Respuestas de la Muestra de la Investigación

N°	1. Su empresa o institución está ubicada:	2. Su empresa es:	3. Su cargo es:	4. ¿Qué tipo de actividad Logística desempeña su empresa?	5. ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?	6. ¿Cuántos años de fundada tiene su empresa?	7. ¿Su empresa cuenta con Certificación ISO 9001?	¿con cuáles Sistema de Gestión cuenta su empresa?	8. Indique el tiempo que su empresa cuenta con un Sistema de Gestión:
1	en Lima o Callao	Privada	Gerente o Jefe de Área/Departamento	Operador Logístico	1 a 10	0 - 5	No		
2	en Lima o Callao	Privada	Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	201 a más	Más de 20	Sí	Sí, tenemos ISO 9001 ; BASC	De 8 a más años
3	en Lima o Callao	Privada	Gerente o Jefe de Área/Departamento	Operador Logístico	51 a 200	Más de 20	No		
4	en Lima o Callao	Privada	Gerente o Jefe de Área/Departamento	Operador Logístico	51 a 200	16 - 20	Sí	Sí, tenemos ISO 9001	De 4 a 7 años
5	en Lima o Callao	Privada	Gerente o Jefe de Área/Departamento	Operador Logístico	201 a más	Más de 20	Sí	Sí, tenemos ISO 9001 ; ISO 14001, OHSAS 18001, BASC	De 8 a más años
6	en Lima o Callao	Privada	Director de empresa o Gerente General	Operador Logístico	201 a más	0 - 5	No		
7	en Lima o Callao	Privada	Consultor Logístico	Operador Logístico	201 a más	Más de 20	Sí	Sí, tenemos ISO 9001 ; BASC, BPD (normas Buenas prácticas de dis	De 4 a 7 años
8	en Lima o Callao	Privada	Gerente o Jefe de Área/Departamento	Operador Logístico	51 a 200	Más de 20	No		
9	en Lima o Callao	Privada	Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	201 a más	Más de 20	Sí	Sí, tenemos ISO 9001	De 8 a más años
10	en Lima o Callao	Privada	Gerente o Jefe de Área/Departamento	Agente de Carga	11 a 50	0 - 5	No		
11	en Lima o Callao	Privada	Director de empresa o Gerente General	Operador Logístico	11 a 50	16 - 20	No		
12	en Lima o Callao	Privada	Director de empresa o Gerente General	Almacén o depósito	51 a 200	Más de 20	No		
13	en Lima o Callao	Privada	Gerente o Jefe de Área/Departamento	Operador Logístico	201 a más	11 - 15	No		
14	en Lima o Callao	Privada	Gerente o Jefe de Área/Departamento	Operador Logístico	201 a más	6 - 10	Sí	Sí, tenemos ISO 9001 ; ISO 14001, OHSAS 18001, BASC, BPA, CMI	De 4 a 7 años
15	en Lima o Callao	Privada	Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	51 a 200	11 - 15	Sí	Sí, tenemos ISO 9001 ; OSHAS 18001, BASC	De 4 a 7 años
16	en Lima o Callao	Privada	Gerente o Jefe de Área/Departamento	Operador Logístico	201 a más	Más de 20	Sí	Sí, tenemos ISO 9001 ; BASC	De 4 a 7 años
17	en Lima o Callao	Privada	Director de empresa o Gerente General	Almacén o depósito	11 a 50	6 - 10	No		
18	en Lima o Callao	Privada	Gerente o Jefe de Área/Departamento	Operador Logístico	201 a más	16 - 20	No		
19	en Lima o Callao	Privada	Gerente o Jefe de Área/Departamento	Operador Logístico	11 a 50	Más de 20	No		
20	en Lima o Callao	Privada	Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	51 a 200	16 - 20	Sí	Sí, tenemos ISO 9001	De 8 a más años
21	en Lima o Callao	Privada	Gerente o Jefe de Área/Departamento	Agente de carga	51 a 200	Más de 20	No		
22	en Lima o Callao	Privada	Gerente o Jefe de Área/Departamento	Operador Logístico	201 a más	11 - 15	Sí	Sí, tenemos ISO 9001	De 1 a 3 años
23	en Lima o Callao	Privada	Director de empresa o Gerente General	Operador Logístico	51 a 200	Más de 20	Sí	Sí, tenemos ISO 9001 ; ISO 28000, OSHAS 18001, BASC	De 8 a más años
24	en Lima o Callao	Privada	Gerente o Jefe de Área/Departamento	Operador Logístico	201 a más	Más de 20	Sí	Sí, tenemos ISO 9001 ; ISO 14001, OHSAS 18001, BASC, ISPS CODE,	De 8 a más años
25	en Lima o Callao	Privada	Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	51 a 200	Más de 20	Sí	Sí, tenemos ISO 9001 ; ISO 27001:2005	De 4 a 7 años
26	en Lima o Callao	Privada	Gerente o Jefe de Área/Departamento	Agente de carga	201 a más	Más de 20	No		
27	en Lima o Callao	Privada	Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	51 a 200	Más de 20	No		
28	en Lima o Callao	Privada	Gerente o Jefe de Área/Departamento	Operador Logístico	11 a 50	11 - 15	No		
29	en Lima o Callao	Privada	Director de empresa o Gerente General	Almacén o depósito	51 a 200	0 - 5	No		
30	en Lima o Callao	Privada	Director de empresa o Gerente General	Almacén o depósito	51 a 200	Más de 20	No		
31	en Lima o Callao	Privada	Director de empresa o Gerente General	Operador Logístico	11 a 50	11 - 15	Sí	Sí, tenemos ISO 9001 ; BASC	De 8 a más años
32	en Lima o Callao	Privada	Director de empresa o Gerente General	Operador Logístico	11 a 50	6 - 10	Sí	Sí, tenemos ISO 9001 ; ISO 14001, OHSAS 18001, CMI (CERTIFICACION	De 4 a 7 años
33	en Lima o Callao	Privada	Secretaria Gerente de Operaciones	Almacén o depósito	51 a 200	Más de 20	No		

Nº	Preg 9: 1 La empresa implementa el control de calidad con eficacia	Preg 9: 2 La empresa está capacitada para realizar círculos de calidad	Preg 9: 3 El "benchmarking" se utiliza ampliamente en la empresa	Preg 9: 4 La mayoría de los empleados de la empresa son capaces de utilizar las herramientas para la gestión de	Preg 9: 5 La empresa tiene metas específicas y detalladas en cuanto a la calidad	Preg 9: 6 La alta gerencia alienta firmemente la participación de los empleados en la Gestión de la	Preg 9: 7 La empresa posee información detallada acerca del desempeño de los proveedores en cuanto a calidad	Preg 9: 8 La alta gerencia proporciona los recursos apropiados para elevar el nivel de la calidad	Preg 9: 9 La empresa lleva a cabo una encuesta de satisfacción del cliente todos los años	Preg 9: 10 El personal de todos los niveles de la empresa presta atención a la información sobre las quejas de	Preg 9: 11 Los empleados de la empresa se encuentran activamente involucrados en las actividades	Preg 9: 12 Las instalaciones y la disposición física del equipo operativo en la empresa funcionan apropiadamente
1	Neutro	Neutro	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
2	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acue	Neutro	De acuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
3	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo
4	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo
5	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue
6	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
7	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
8	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
9	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
10	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo
11	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
12	De acuerdo	En desacuerdo	Neutro	En desacuerdo	De acuerdo	Neutro	En desacuerdo	Neutro	Totalmente de acue	En desacuerdo	En desacuerdo	Neutro
13	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo
14	Totalmente de acue	Neutro	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue
15	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
16	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	Neutro
17	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue
18	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo
19	Neutro	Neutro	En desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	En desacuerdo	Neutro	Neutro	Neutro
20	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
21	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Neutro	Totalmente de acue	Neutro	Neutro	De acuerdo
22	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
23	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
24	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo
25	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	Neutro	Totalmente de acue
26	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	Neutro	De acuerdo
27	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue
28	Neutro	Neutro	En desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	En desacuerdo	Neutro	Neutro	Neutro
29	Neutro	Neutro	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
30	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue
31	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acue	Neutro	De acuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
32	Totalmente de acue	Neutro	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue
33	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Neutro	Neutro	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	Neutro

Nº	Preg 9: 13 La empresa na establecido relaciones de cooperación a largo plazo con sus proveedores	Preg 9: 14 La alta gerencia busca el éxito de la empresa a largo plazo	Preg 9: 15 La calidad de los productos que los proveedores suministran a la empresa es adecuada	Preg 9: 16 El proceso operativo en la empresa satisface los requerimientos de plazo de entrega de los	Preg 9: 17 La empresa ha obtenido ahorros por los círculos de calidad	Preg 9: 18 La mayoría de empleados de la empresa reciben educación y entrenamiento en cuanto a calidad	Preg 9: 19 La empresa cuenta con medios para obtener información sobre los clientes	Preg 9: 20 Los equipos operativos de la empresa reciben buen mantenimiento	Preg 9: 21 La alta gerencia participa activamente en la Gestión de la Calidad en la empresa	Preg 9: 22 La empresa obtiene datos objetivos para la toma de decisiones	Preg 9: 23 La empresa evalúa regularmente sus políticas y planes de la calidad	Preg 9: 24 La empresa realiza una evaluación general de los requerimientos de los clientes
1	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo
2	De acuerdo	Totalmente de acue	Neutro	Neutro	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue
3	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
4	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Neutro	Totalmente de acue	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo
5	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue
6	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
7	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue
8	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
9	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue
10	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
11	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
12	Neutro	De acuerdo	En desacuerdo	Neutro	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo
13	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
14	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue
15	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue
16	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue
17	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue
18	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
19	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro
20	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
21	Neutro	Totalmente de acue	Neutro	Totalmente de acue	Neutro	Neutro	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo
22	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue
23	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo
24	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue
25	Neutro	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue
26	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
27	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
28	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro
29	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo
30	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
31	De acuerdo	Totalmente de acue	Neutro	Neutro	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue
32	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue
33	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acue	Neutro	De acuerdo	Neutro	Totalmente de acue

N°	Preg 9: 25 Se utilizan las herramientas adecuadas para realizar los círculos de calidad en la empresa	Preg 9: 26 La mayoría de los empleados de la empresa realiza actividades de círculos de calidad	Preg 9: 27 La empresa presta atención al cumplimiento y éxito de sus políticas y planes relacionados con la	Preg 9: 28 La empresa utiliza las siete herramientas de Control de la Calidad para el control y	Preg 9: 29 La alta gerencia se reúne de manera regular para discutir temas relacionados con la Gestión de la	Preg 9: 30 La conciencia de los trabajadores de la empresa hacia la calidad es fuerte	Preg 9: 31 La empresa invierte en el diseño del producto	Preg 9: 32 Los requerimientos de los clientes son plenamente considerados en el diseño del	Preg 9: 33 La empresa involucra a sus empleados para hacer las políticas y planes de calidad	Preg 9: 34 La empresa realiza auditorías o evaluaciones de sus proveedores	Preg 9: 35 La empresa tiene un método para desarrollar el diseño del producto
1	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro
2	En desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Neutro	En desacuerdo	Totalmente en desa
3	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
4	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Totalmente de acue	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro
5	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue
6	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
7	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo
8	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
9	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
10	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
11	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
12	En desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro
13	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo
14	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	Neutro	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue
15	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro
16	Neutro	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro
17	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo
18	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo
19	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro
20	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro
21	Neutro	Neutro	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	En desacuerdo	En desacuerdo
22	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro
23	Neutro	Neutro	De acuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro
24	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue
25	Neutro	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro
26	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	Totalmente de acue	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
27	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro
28	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro
29	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro
30	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
31	En desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Neutro	En desacuerdo	Totalmente en desa
32	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	Neutro	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue
33	Neutro	Neutro	Neutro	Totalmente en desa	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo	Neutro

N°	1. Su empresa o institución está ubicada:	2. Su empresa es:	3. Su cargo es:	4. ¿Qué tipo de actividad Logística desempeña su empresa?	5. ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?	6. ¿Cuántos años de fundada tiene su empresa?	7. ¿Su empresa cuenta con Certificación ISO 9001?	¿con cuáles Sistema de Gestión cuenta su empresa?	8. Indique el tiempo que su empresa cuenta con un Sistema de Gestión:
34	en Lima o Callao Privada		Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	201 a más	0 - 5	No		
35	en Lima o Callao Privada		Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	201 a más	Más de 20	No		
36	en Lima o Callao Privada		Director de empresa o Gerente General	Almacén o depósito	51 a 200	16 - 20	No		
37	en Lima o Callao Privada		Director de empresa o Gerente General	Almacén o depósito	1 a 10	6 - 10	No		
38	en Lima o Callao Privada		Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	11 a 50	Más de 20	Sí	Sí, tenemos ISO 9001	De 1 a 3 años
39	en Lima o Callao Privada		Director de empresa o Gerente General	Almacén o depósito	1 a 10	6 - 10	No		
40	en Lima o Callao Privada		Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	51 a 200	6 - 10	No		
41	en Lima o Callao Privada		Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	201 a más	0 - 5	Sí	Sí, tenemos ISO 9001 ; BPM	De 1 a 3 años
42	en Lima o Callao Privada		Director de empresa o Gerente General	Almacén o depósito	51 a 200	6 - 10	No		
43	en Lima o Callao Privada		Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	1 a 10	0 - 5	No		
44	en Lima o Callao Privada		Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	201 a más	Más de 20	Sí	Sí, tenemos ISO 9001 ; BASC	De 8 a más años
45	en Lima o Callao Privada		Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	51 a 200	16 - 20	Sí	Sí, tenemos ISO 9001 ; ISO 14001, BASC	De 8 a más años
46	en Lima o Callao Privada		Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	51 a 200	Más de 20	Sí	Sí, tenemos ISO 9001 ; BASC	De 1 a 3 años
47	en Lima o Callao Privada		Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	51 a 200	16 - 20	Sí	Sí, tenemos ISO 9001 ; ISO 14001, BASC	De 8 a más años
48	en Lima o Callao Privada		Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	201 a más	Más de 20	No		
49	en Lima o Callao Privada		Gerente o Jefe de Área/Departamento	Operador Logístico	201 a más	11 - 15	Sí	Sí, tenemos ISO 9001	De 8 a más años
50	en Lima o Callao Privada		Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	201 a más	Más de 20	No		
51	en Lima o Callao Privada		Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	11 a 50	11 - 15	Sí	Sí, tenemos ISO 9001	De 4 a 7 años
52	en Lima o Callao Privada		Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	11 a 50	6 - 10	No		
53	en Lima o Callao Privada		Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	51 a 200	Más de 20	Sí	Sí, tenemos ISO 9001	De 4 a 7 años
54	en Lima o Callao Privada		Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	11 a 50	11 - 15	No		
55	en Lima o Callao Privada		Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	11 a 50	16 - 20	Sí	ISO 9000: 2001, BASC	De 8 a más años
56	en Lima o Callao Privada		Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	51 a 200	0 - 5	No		
57	en Lima o Callao Privada		Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	1 a 10	6 - 10	No		
58	en Lima o Callao Privada		Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	11 a 50	6 - 10	No		
59	en Lima o Callao Privada		Director de empresa o Gerente General	Almacén o depósito	1 a 10	Más de 20	Sí	Sí, tenemos ISO 9001	De 8 a más años
60	en Lima o Callao Privada		Asistente de Gerencia General	Almacén o depósito	51 a 200	Más de 20	No		
61	en Lima o Callao Privada		Asistente de Sistema de Gestión	Almacén o depósito	11 a 50	Más de 20	No		
62	en Lima o Callao Privada		Gerente o Jefe de Área/Departamento	Operador Logístico	51 a 200	Más de 20	No		
63	en Lima o Callao Privada		Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	11 a 50	Más de 20	Sí	Sí, tenemos ISO 9001 ; ISO 14001, OHSAS 18001	De 8 a más años
64	en Lima o Callao Privada		Gerente o Jefe de Área/Departamento	Almacén o depósito	201 a más	Más de 20	Sí	Sí, tenemos ISO 9001 ; BASC	De 8 a más años
65	en Lima o Callao Privada		Director de empresa o Gerente General	Almacén o depósito	1 a 10	11 - 15	No		
66	en Lima o Callao Privada		Asistente Administrativo	Agente de carga	11 a 50	11 - 15	No		

Nº	Preg 9: 1 La empresa implementa el control de calidad con eficacia	Preg 9: 2 La empresa está capacitada para realizar círculos de calidad	Preg 9: 3 El "benchmarking" se utiliza ampliamente en la empresa	Preg 9: 4 La mayoría de los empleados de la empresa son capaces de utilizar las herramientas para la gestión de	Preg 9: 5 La empresa tiene metas específicas y detalladas en cuanto a la calidad	Preg 9: 6 La alta gerencia alienta firmemente la participación de los empleados en la Gestión de la	Preg 9: 7 La empresa posee información detallada acerca del desempeño de los proveedores en cuanto a calidad	Preg 9: 8 La alta gerencia proporciona los recursos apropiados para elevar el nivel de la calidad	Preg 9: 9 La empresa lleva a cabo una encuesta de satisfacción del cliente todos los años	Preg 9: 10 El personal de todos los niveles de la empresa presta atención a la información sobre las quejas de	Preg 9: 11 Los empleados de la empresa se encuentran activamente involucrados en las actividades	Preg 9: 12 Las instalaciones y la disposición física del equipo operativo en la empresa funcionan apropiadamente
34	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
35	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
36	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
37	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
38	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro
39	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
40	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo
41	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
42	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo	De acuerdo
43	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
44	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
45	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
46	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro
47	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
48	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Neutro	Neutro	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutro
49	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
50	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
51	Totalmente de acuerdo	Neutro	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
52	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
53	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
54	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
55	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
56	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
57	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
58	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
59	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
60	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Neutro	Neutro	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutro
61	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo
62	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo
63	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
64	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo
65	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
66	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	En desacuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo

Nº	Preg 9: 13 La empresa na establecido relaciones de cooperación a largo plazo con sus proveedores	Preg 9: 14 La alta gerencia busca el éxito de la empresa a largo plazo	Preg 9: 15 La calidad de los productos que los proveedores suministran a la empresa es adecuada	Preg 9: 16 El proceso operativo en la empresa satisface los requerimientos de plazo de entrega de los	Preg 9: 17 La empresa ha obtenido ahorros por los círculos de calidad	Preg 9: 18 La mayoría de empleados de la empresa reciben educación y entrenamiento en cuanto a calidad	Preg 9: 19 La empresa cuenta con medios para obtener información sobre los clientes	Preg 9: 20 Los equipos operativos de la empresa reciben buen mantenimiento	Preg 9: 21 La alta gerencia participa activamente en la Gestión de la Calidad en la empresa	Preg 9: 22 La empresa obtiene datos objetivos para la toma de decisiones	Preg 9: 23 La empresa evalúa regularmente sus políticas y planes de la calidad	Preg 9: 24 La empresa realiza una evaluación general de los requerimientos de los clientes
34	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	En desacuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue
35	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
36	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo
37	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
38	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue
39	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
40	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
41	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
42	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
43	Neutro	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro
44	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo
45	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo
46	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue
47	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo
48	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acue	Neutro	De acuerdo	Neutro	Totalmente de acue
49	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
50	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro
51	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue
52	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue
53	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Neutro	Totalmente de acue	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo
54	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo
55	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
56	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue
57	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
58	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue
59	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
60	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acue	Neutro	De acuerdo	Neutro	Totalmente de acue
61	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
62	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
63	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue
64	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue
65	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo
66	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro	Totalmente de acue	Neutro	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo

N°	Preg 9: 25 Se utilizan las herramientas adecuadas para realizar los círculos de calidad en la empresa	Preg 9: 26 La mayoría de los empleados de la empresa realiza actividades de círculos de calidad	Preg 9: 27 La empresa presta atención al cumplimiento y éxito de sus políticas y planes relacionados con la	Preg 9: 28 La empresa utiliza las siete herramientas de Control de la Calidad para el control y	Preg 9: 29 La alta gerencia se reúne de manera regular para discutir temas relacionados con la Gestión de la	Preg 9: 30 La conciencia de los trabajadores de la empresa hacia la calidad es fuerte	Preg 9: 31 La empresa invierte en el diseño del producto	Preg 9: 32 Los requerimientos de los clientes son plenamente considerados en el diseño del	Preg 9: 33 La empresa involucra a sus empleados para hacer las políticas y planes de calidad	Preg 9: 34 La empresa realiza auditorías o evaluaciones de sus proveedores	Preg 9: 35 La empresa tiene un método para desarrollar el diseño del producto
34	Neutro	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo
35	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
36	Neutro	En desacuerdo	Totalmente de acue	En desacuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acue	Neutro	En desacuerdo	En desacuerdo
37	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
38	Neutro	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro
39	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro
40	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
41	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro
42	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro
43	De acuerdo	Neutro	Neutro	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro	Neutro
44	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
45	Neutro	Neutro	De acuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro
46	Neutro	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	Neutro
47	Neutro	Neutro	De acuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro
48	Neutro	Neutro	Neutro	Totalmente en desa	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro
49	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro
50	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro
51	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	Neutro	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue
52	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo
53	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Totalmente de acue	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro
54	Neutro	En desacuerdo	Neutro	En desacuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acue	Neutro	En desacuerdo	En desacuerdo
55	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro
56	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo
57	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
58	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo
59	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro
60	Neutro	Neutro	Neutro	Totalmente en desa	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro
61	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo
62	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo
63	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue
64	Totalmente de acue	De acuerdo	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue	Totalmente de acue
65	Neutro	En desacuerdo	Neutro	En desacuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acue	Neutro	En desacuerdo	En desacuerdo
66	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acue	Neutro	Totalmente de acue	Totalmente de acue