



Universidad
Tecnológica
del Perú

Facultad de Administración y Negocios

Carrera de Administración de Negocios
Internacionales

Trabajo de Investigación:

“GESTIÓN DE SERVICIO DE TRÁNSITO DE TEU’S Y
SU INFLUENCIA DE LA AGENCIA MARÍTIMA
COSMOS PARA LA COMPETITIVIDAD EN EL
PUERTO DP WORLD – CALLAO 2017”

SALAZAR ANAYA CESAR ANIBAL
HUAMAN COLLANTES WALTER JUNIOR

para optar el Grado Académico de Bachiller en
Administración de Negocios Internacionales

Lima – Perú
2020

DEDICATORIA

A dios por ser mi fortaleza y
guía

Nuestro distinguido asesor del
curso, quien es un ejemplo a
seguir por su caudal de
conocimiento y sapiencia.

A nuestra numerosa familia por
ser nuestro apoyo constante.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que de una u otra manera han sido un apoyo fundamental en el desarrollo de nuestra formación, por su amistad, orientaciones y motivación en diversos momentos de nuestras vidas. Aquellas que ya no están con nosotros, pero que sus recuerdos viven en nuestros corazones porque dejaron una gran enseñanza.

7.1 Resultados.....	35
7.2 Discusión.....	82
8. Conclusiones y recomendaciones	83
8.1 Conclusiones	83
8.2 Recomendaciones	84
9. Bibliografía.....	85
ANEXOS N°1.....	87
ANEXO N°2.....	88

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo identificar y priorizar la solución óptima en cómo influye la gestión en los servicios de tránsito de TEU'S de la agencia marítima cosmos en la competitividad en el puerto Dp World – Callao. Para ello la investigación se abordó desde un diseño no experimental, de tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por 89 colaboradores de la agencia Cosmos de las áreas de Importaciones, Exportaciones y Control Cargo, a los que se les aplicó un instrumento tipo escala de Likert con 30 preguntas. Como conclusiones se tiene que las instalaciones portuarias orientadas a ser un HUB, por lo que debe apuntar a la mejora y eficacia; en la actualidad el puerto del Callao no admite embarcaciones del tipo postpanamax; todo lo cual mejoraría la complejidad y dinámica del tránsito de los contenedores del puerto del Callao, incidiendo en la competitividad del referido puerto.

Palabras claves: Cadenas de procesos, Soluciones optimas, Tránsito internacional, Comercio a gran escala.

1. Problema de investigación

En el Perú uno de las formas de transporte más empleados para el intercambio internacional es el transporte marítimo, el cual permite desarrollar el comercio exterior en gran escala cual mueve el mayor volumen de mercancías y aun costo relativamente accesible en comparación con otros medios de transportes.

No obstante, siendo uno de los mecanismos más factibles en el comercio internacional, también se considera que nuestro país afronta una problemática en nuestro puerto del callao en los cuales afecta en conjunto con las empresas que trabajan en el rubro del agenciamiento marítimo, uno de los problemas del tránsito de contenedores (TEUS) es el tiempo y el costo el cual están inmersos la agencia marítimas y en precisión a detalle la problemática que afecta la agencia marítima cosmos.

Se considera que cosmos tiene buena influencia de movimientos de contenedores anualmente por lo cual afronta unos de los problemas que es el tiempo, se detalla que este factor corresponde al tránsito que se efectúa en el puerto DP WORLD, ocurre que las naves ingresantes al puerto tienden a esperar para poder hacer el arribo de los contenedores , esto depende del turno de cada nave para poder hacer la descarga de las mercancías lo cual podría tomar días en poder hacerlo , es por ello que se plantea ver la repercusión en la agencia marítima cosmos al tener congestión de tránsito marítimo.

No obstante el tránsito de TEUS está inmerso en todos los procesos los cuales atraviesa grandes cambios. En la actualidad está orientada a un modelo de procesos de gestión de tránsito de contenedores por las cuales están inmerso las variables que determinan dicho proceso.

Una de las variables las cuales afronta el proceso de gestión del tránsito de contenedores el tiempo y los sobre costos que pueden repercutir en una agencia marítima como lo es cosmos, frente a ello la tendencia actual en el proceso se da mayor énfasis en la influencia como factor económico.

En este contexto se percibe que el problema del tránsito de contenedores se da muy frecuente, por lo cual se generan inconvenientes que pueden acarrear como días de espera y sobre todo en lo que se detalla líneas arriba el sobre costos para una agencia marítima lo que influye tanto para la empresa.

Por lo antes expuesto, en este contexto, es necesario analizar en qué medida repercute el tránsito de contenedores en consecuencia al factores que afecta a la empresa cosmos el propósito es poder buscar la solución al problemática planteada De esta forma, se pretende desarrollar este trabajo en conjunto.

La Empresa Portuaria DP WORLD, comenzó a realizar sus operaciones en el año 2003 y suministra infraestructura para novedosas embarcaciones Post-Panamá y Súper Post-Panamá, consta con un Muelle Principal de 622 metros, con 50 hectáreas con una capacidad de almacenaje de 40,000.00 TEU'S. Con una capacidad de almacenar 654 Contenedores, 350 Contenedores Refrigerado".¹

Cuentas con los siguientes equipos para las operaciones que se originan en el puerto durante los procesos de Descarga y Carga de Contenedores u operaciones que se requieran en su momento Lo cual ocasiona que el Muelle Sur a cargo de DP WORLD, tendrá una capacidad operativa inicial de aproximadamente de 850,000.00 TEU'S. Actualmente DP WORLD², atraviesa con problemas de Tránsito de Contenedores en el Puerto por la infraestructura de capacidad de almacenaje de 40,000.00 TEU'S, entre los años 2014 ingresaron 498 naves y en el año 2015 ingresaron 515 naves con una variación de 3.41%³ ocasionado demora en el ingresos de los buques para su descarga de TEU'S. La Tránsito desde el año 2008 ha crecido en 14%⁴ anual, por aperturas de mercados y la correcta implementación de los acuerdos comerciales. Ocasionando actualmente saturación en la capacidad máxima de operaciones del puerto del callao (DP WORLD) y en menor medida en la atención Manteniendo este desarrollo y de no aumentarse las negociaciones en las construcciones portuarias, no podremos salir de las afectaciones del abarrotamiento sobre la amplitud maxima del Puerto del Callao DP WORLD. Según el Centro de Comercio Exterior (CCEX) de la CCL, el transporte de contenedores del puerto del Callao ha aumentado en gran numero en el lapso de 413 mil TEU durante el año 2000 a 1.2 millones de TEU para el 2008"⁵.

En contraste con lo anterior, para el año 2009, como resultado de las dificultades economicas internacional que ha tenido repercusiones negativas en el comercio exterior, por el puerto del Callao se movilizaron alrededor 2.2 millones de TEU.

1 Ames P. Bruno Mas (2012)

2 DP World Callao 2016- 8

3 DP World – Ositran 2015 - 19

4 DP World Callao: 2016

5 Autor Andina peruana –Jorge Paz(Tráfico de contenedores en puerto del Callao) - 10/12

“No obstante, el impacto de la comercialización internacional a lo largo de este año se pudiera identificar un Tránsito parecido al ocurrido en el año 2008, logrando los 1.603 millones de TEU.”⁶

Dado el gran movimiento, el grado de vigilancia se convierte en el elemento fundamental del estudio del periodo de espera de las embarcaciones; puesto que origina que se incrementen los costos. Aun a la mitad del año 2015, el ritmo de desarrollo precipitado del tránsito de contenedores en el puerto del Callao (DP WORLD) ocasionó que el grado de obstrucción fuesen en ascenso; por lo que el periodo de espera se traduce en sobrecostos. Aunque existen mejorías reconocidas por la implementación de la Ley General de Aduanas. Una idea para facilitar la habilidad de calificación de almacén transitorio aduanero directamente a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT)⁷. “Se sugiere establecer un ente logístico para evaluar los costos de logística y la optimización de los servicios portuarios. Es por ello, que los involucrados en el sector de la comercialización internacional deben unir esfuerzos con Aduanas, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)⁸”, la Autoridad Portuaria Nacional (APN), el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN) e INDECOPI. Es relevante para las transacciones internacionales del Perú tomar en consideración la importancia de las fracciones marítimas y portuarias. Alguno aumento en los costos del ciclo logístico de servicios para la exportación es asumido por los exportadores y nunca transmitido a los consumidores finales. También, los costos en el ciclo pueden impedir el desarrollo de nuevas sociedades dedicadas a la exportación. El origen de las labores de Muelle Sur, en el puerto del Callao, todavía continúan lapsos de tiempo de espera inútiles; que naturalmente emanan sobrecostos que tienen que ser considerados por los transportistas navieras. Asimismo, prevalecen diversos procedimientos que provocan periodos inútiles de tiempo y que para afrontarlos se pueden ejecutar labores de manera simultánea.

Los aumentos en los costos portuarios disminuyen las probabilidades de realizar actividades de importación y exportación, reduciendo la competitividad en el contexto internacional. Por lo cual es preciso establecer un ente logístico que permita evaluar los costos vinculados a la logística y la eficacia de los servicios marítimos.

⁶ Fuente: Cámara de Comercio de Lima

⁷ Fuente Sunat /ley general de aduanas

⁸ Fuente ministerio de transporte y telecomunicaciones

El manipuleo de la carga genera sobrecostos, ya sea por fletes, servicios administrativos, manipuleo interno.

En ese sentido, consideró necesario hacer un cambio en la Ley General de Aduanas para modificar lo concerniente al punto de llegada de la carga, y no permitir que la línea naviera elija llevar la carga a un terminal extra-portuario cuando el cliente no decide a donde llevarla. Debido a la innovación de las instalaciones y equipos del Terminal Portuario del Callao se disminuyen los costos de operaciones y se obtendrá una mejor eficacia en el transporte de las diversas clases de carga.

Problemas Futuros:

Para impedir dificultades posteriores, el puerto del Callao DP WORLD, deberá aumentar sus instalaciones para que logre cumplir con el suministro para la circulación y tráfico de TEU'S, procedentes de las importaciones y exportaciones; asimismo, de los servicios de transporte; se deben ejecutar grandes transacciones extranjeras no sólo en dichos puertos sino también en terminales de almacenamientos del país. Para que podamos estar bajos los estándares internacionales de comercio exterior.

En el Perú, el Puerto del Callao es muy relevante, puesto que reúne el 85% de la capacidad de importación y exportación.⁹ No obstante, los procedimientos para el desarrollo de las instalaciones portuarias a nivel nacional debe destacar la descentralización del proceso logístico con el propósito de aumentar las bondades del comercio exterior con miras al futuro.

⁹ Fuente Mundo marítimo 01/2011 – Pag. 1

2. Objetivo general y específicos

2.1 Objetivo General

Identificar y priorizar la solución óptima en cómo influye la gestión en los servicios de tránsito de TEU'S de la agencia marítima cosmos en la competitividad en el puerto Dp World – Callao

2.2 Objetivo específico

- Ejecutar la solución al estilo de Gestión de Tránsito de TEU'S, que se emplean en el puerto DP WORLD – CALLAO
- Determinar la influencia de competitividad en el Puerto DP WORLD CALLAO en relación agencia marítima cosmos
- Buscar solución al Servicio Portuario consecuentemente al retraso en la Gestión de Tránsito de TEU'S
- Determinar la satisfacción de los clientes
- Identificar los procesos y buscar soluciones que mejoraran la competitividad en el Puerto Dp World

3. Revisión de la literatura actual

Justificación Teórica o Científica:

La congestión en el Puerto DP WORD ocasiona incremento de costos portuarios, provocando la disminución en las oportunidades de exportar e importar, limitando la competitividad en el contexto internacional. Si los procedimientos establecidos a emplear por las organizaciones relacionadas, como son la Aduana con la Ley General 1053; el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC) y la Autoridad Portuaria Nacional (APN). En ese sentido, la teoría que emerja de este estudio será de utilidad para que las organizaciones puedan adoptar los procedimientos y metodología a mejorar la administración en el transporte de TEU'S, de este modo pueda abastecer el tránsito y tráfico de TEU'S, aumentando la competitividad originada de operaciones de exportaciones e importaciones para alcanzar que sea un embarcadero vital. Es por ello, que se requiere establecer una dependencia logística para evaluar los costos y la eficacia de las actividades marinas.

Justificación Práctico o Aplicativo:

“En el Perú, el Puerto del Callao es muy relevante, puesto que reúne el 85% de la capacidad de importación y exportación”¹⁰. No obstante, los procedimientos para el desarrollo de las instalaciones portuarias a nivel nacional deben destacar la descentralización del proceso logístico con el propósito de aumentar las bondades del comercio exterior con mira al futuro.¹

Para prevenir afectaciones a posteriori, el puerto del Callao DP WORLD, deberá aumentar sus instalaciones para que pueda cumplir sin problema con la circulación y tráfico de TEU’S, derivadas de las importaciones y exportaciones.

Justificación Metodológica:

Es de especial interés distinguir los métodos y técnicas de los involucrados en el comercio exterior que contribuya a unir esfuerzos mancomunados con Aduanas, el MTC, la APN, el OSITRAN e INDECOPI. Es relevante para el Perú que el comercio exterior sea de significancia en los ámbitos marítimo y portuario.

Justificación Tecnológica:

En este estudio se requiere del uso adecuado y óptimo de las tecnologías, concibiéndolas como la forma de entender, emplear y estudiar el grupo de técnicas, tomando en consideración los recursos humanos y técnicos, para alcanzar una gran competitividad consiguiendo en su totalidad solucionar los inconvenientes que existe en el Puerto DP WORLD.

Limitaciones de la investigación

Limitaciones de Territorio: DP WORLD se encuentra ubicado en Av. Manco Cápac. 113-Callao “cuenta con una infraestructura de 50 hectáreas con aforo para depositar 40,000 TEU’S y amplitud para conservar 654 container.”¹¹

Limitación temporal: el factor tiempo es un elemento relevante que puede ocasionar inconvenientes al establecer del progreso de este análisis para visualizar los motivos que están perjudicando al sector que se esta estudiando, ya que tiene como principal

¹⁰ Fuente Mundo marítimo 2011-Pag 1

¹¹ Fuente DP World 2015 – PPT 8

restricción el poco tiempo de los investigadores, bien sea por motivos laborales, entre otros.

Limitación financiera: los investigadores no cuentan con suficientes recursos financieros para poder establecer el motivo principal de la problemática investigada; para poder realizar variaciones de los atributos de procedimientos o método u obtención de distintos mecanismos más favorables.

Limitación bibliográfica: existen limitaciones sobre antecedentes o estudios previos, puesto que la poca información sobre trabajos que aborden la temática hacen que el presente estudio sea inédito.

4. Marco Teórico

4.1 Antecedentes de la Investigación

Fue indispensable y de mucha importancia, revisar tesis y el marco normativo, toda la información obtenida en esta indagación se convirtió en el anclaje teórico y normativo que dio soporte al presente estudio.

- Investigaciones Nacionales:

1. Valera, Víctor (2013) Tesis: “Mejora de los accesos portuarios e integración vertical para contribuir con la Competitividad logística del puerto del Callao”¹².
Objetivo general: formular una mejora a la infraestructura portuaria y establecer la vinculación vertical de los involucrados para mejorar la competencia logística en el referido puerto.

Hipótesis general:

La mejora en la infraestructura portuaria incide en gran medida en el aumento de la competitividad logística del puerto.

Conclusiones:

Los factores que provocan el requerimiento de la integración vertical entre los involucrados y la optimización de la infraestructura del puerto del Callao se reconocieron por medio del Método Delphi ejecutado a un conjunto de profesionales a través de encuestas y entrevistas.

2. Pilco, Percy (2012) “La Gestión aduanera en el puerto del callao como instrumento de facilitación del comercio”¹³ - Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú. Objetivo general: comprobar que la gestión de aduana en dicho puerto expone atributos que limitan la normal circulación de mercancías, impidiendo el desarrollo del comercio exterior.

¹² Valera Santolaya, Víctor (2013)- Mejora de los accesos portuarios e integración vertical para contribuir con la Competitividad logística del puerto del Callao-callao

¹³ Pilco Moreno, Percy Jorge (2012) - La Gestión aduanera en el puerto del callao como instrumento de facilitación del comercio -Lima

Hipótesis y Variables:

General: la administración de aduana en el puerto del Callao, interrumpe el progreso del comercio exterior.

Conclusiones:

Existe un déficit de instalaciones, actualmente es de relevancia tener a disposición recursos materiales y tecnológicos para mejorar la dinámica de la gestión operativa a través de medios no intrusivo; no obstante, en dicha área se presentan limitantes que restringen lograr los estándares exigidos; dichas limitaciones se deben a la poca inversión en mantenimiento de equipos e incorporación de nuevo equipamiento.

3. Melgar, María (2013). Universidad la Católica Lima – Perú “La problemática institucional en el proceso de agendación de la política pública de desarrollo portuario y su implicancia en la empresa nacional de puertos del terminal portuario del callao dentro del contexto de reforma de estado”¹⁴. Objetivo general: resumir el potencial real y efectivo de las organizaciones, de los involucrados del ámbito portuario y del gobierno en las gestiones de agendas de gestión pública.

Conclusiones

Se comprobó que existe un método específico en la generación de la norma del poder ejecutivo de acuerdo con los involucrados en los diversos periodos de gobierno. Del que se deduce, que el procedimiento de agendación de la política de progreso portuario no es una habilidad del estado, puesto que los diversos gobiernos han variado la misma; reflejando que no se tiene una visión amplia sobre los propósitos del progreso urbano.

4. Andrade, Carlos (2015) “Gestión logística en las operaciones del transporte internacional para el desarrollo del comercio en el puerto del callao”¹⁵ Objetivo general: establecer un sistema operacional del traslado de carga internacional que mejore la gestión del transporte a través del puerto del Callao.

¹⁴ Melgar Apagüño, María Esther (2013)- La problemática institucional en el proceso de agendación de la política pública de desarrollo portuario y su implicancia en la empresa nacional de puertos del terminal portuario del callao dentro del contexto de reforma de estado.Lima

¹⁵ Andrade Mimbela Carlos Alberto (2015) Gestión logística en las operaciones del transporte internacional para el desarrollo del comercio en el puerto del callao.Callao

Conclusiones: el estudio si contribuye, puesto que el potencial portuario pretende tener un valor identificado por los involucrados en el mercado exterior y la explotación de sus instalaciones, debido a que se vincula estrechamente en la eficacia de sus operaciones.

5. YOEL CHURA LÉVANO (2013) “Implementación de un sistema de gestión ambiental según la norma ISO 14001:2004 en un terminal portuario”¹⁶ Objetivo general: aplicar un sistema de administración ambiental en un terminal optimizando y estandarizando los procesos operativos y otras actividades según la norma ISO 14001:2004..Desarrollar en base a los puntos anteriores un sistema de gestión ambiental factible que cumpla con los estándares de la norma ISO 14001:2004 y las diseñar las herramientas para el monitoreo y retroalimentación.

Características de la muestra: Sera realizado un estudio a nivel global enfocado al sistema ambiental de los terminales portuarios.

Conclusiones:

Se deduce que los ejes fundamentales para que una organización certifique y ponga en funcionamiento el sistema de administración ambiental recae en la responsabilidad de la gerencia; puesto que estos son los que orientan a los involucrados y colaboradores, identificándose con los propósitos y alcances ambientales.

- Investigaciones Internacionales:
 1. Bermúdez, Keiry (2012) “Sistema de organización y gestión para el patio de contenedores del puerto de Acajutla”¹⁷ Objetivo: elaborar un sistema de gestión para los contenedores en el puerto de Acajutla.

Conclusiones: las instalaciones del puerto de Acajutla presenta limitantes respecto al espacio y medios tecnológicos, asimismo, deficiencias de las gestiones administrativas que disminuyen la productividad de la administración de contenedores.

¹⁶ Chura Lévano Yoel (2013). Implementación de un sistema de gestión ambiental según la norma ISO 14001:2004 en un terminal portuario. Callao

¹⁷ Bermúdez Meléndez Keiry Antonio (2012). Sistema de organización y gestión para el patio de contenedores del puerto de Acajutla. Acajutla.

2. Granados, Diego; Moreno, Sebastián y Segura, Juan (2013) Colegiatura, Universidad del Rosario. Bogotá – Colombia. “Competitividad del puerto de Cartagena ante el tratados de libre comercio con estados unidos en los diferentes ámbitos logísticos”¹⁸. Objetivo Estudiar las instalaciones del puerto Cartagena, con miras a la implementación del TLC con USA para mejorar la competitividad. Conclusiones: los resultados contribuyen a la reflexión sobre la relevancia que ha sido la emisión de convenios de libre comercio; todo lo cual tienen incidencia en el aumento de la productividad del territorio, posicionando al puerto de Cartagena en uno de los más importantes de la región.
3. Cancelas, María (2012) “Metodología para la determinación de parámetros de diseño de terminales portuarias de contenedores a partir de datos de tráfico marítimo”¹⁹, universidad politécnica de Madrid. “Metodología para la determinación de parámetros de diseño de puertos de contenedores por medio de valores de tráfico marino”²⁰, El objetivo: crear un método que contribuya a establecer los elementos de diseño de terminales portuarios tomando como información datos sobre el tráfico marítimo.
Conclusiones.
A través de los hallazgos obtenidos se obtiene la vinculación entre los elementos y tráfico del puerto y el análisis Delphi se establece que la congestión del conjunto de stock del puerto de contenedores provoca un nivel de congestión mayor al 80%.
4. HÉCTOR BOHÓRQUEZ RODRÍGUEZ (2013) “Desafíos y oportunidades para la el puerto de buenos aires a partir de los buques portacontenedores de última generación que arriban este y la necesidad de prestación de servicios integrales y eficientes a armadores, exportadores e importadores durante los años 2010-2013”²¹.Objetivo: estudiar, valorar y sugerir el contexto actual del progreso requerido para el puerto de Buenos Aires.

¹⁸ Granados Morales, Diego y otros (2013). Competitividad del puerto de Cartagena ante los tratados de libre comercio con estados unidos en los diferentes ámbitos logísticos. Bogotá. Colombia

¹⁹ González cancelas María Nicoleta (2012). Metodología para la determinación de parámetros de diseño de terminales portuarias de contenedores a partir de datos de tráfico marítimo. Madrid. España

²⁰ González cancelas María Nicoleta (2012). Metodología para la determinación de parámetros de diseño de terminales portuarias de contenedores a partir de datos de tráfico marítimo. Madrid. España

²¹ Bohórquez Rodríguez Héctor (2013). “Desafíos y oportunidades para el puerto de buenos aires a partir de los buques portacontenedores de última generación que arriban este y la necesidad de prestación de servicios integrales y eficientes a armadores, exportadores e importadores durante los años 2010-2013”. Buenos Aires. Argentina

Conclusiones:

Se pudo comprobar los requerimientos del puerto en términos de instalaciones para que las embarcaciones puedan ingresar sin tener ninguna clase de inconvenientes; de esta manera puedan atracar embarcaciones de gran capacidad y volumen.

5. IGNACIO REAL PÉREZ (2013) “Propuesta de un modelo de competitividad portuaria: aplicación para Bilbao y las líneas marítimas de contenedores”²².Objetivos: presentar un patrón de medición de la competitividad portuaria para lograr un puerto de tráfico de contenedores.

Conclusiones: de acuerdo con los resultados del estudio, se pone en contexto que el conjunto de los tres equipos de usuarios puede establecer diversas perspectivas relacionadas a las necesidades de los servicios portuarios, la calidad y eficiencia de los servicios portuarios.

4.2 Bases Teóricas

4.2.1 Estructura del estudio de la Gestión de Transito de TEUS

- **Definición de la gestión de transito de Teus**

Se considera una organización o un grupo de tareas que se ejecutan en concordancia o con un mismo objetivo, considerando un conjunto de operaciones que realizan para poder obtener algo.

El tránsito de contenedores es elemental en la cual permite el intercambio de mercancías para concretar un objetivo. Esto implica el medio por el cual se realizara el proceso de gestión, estamos hablando del transporte marítimo, Considerando también como envase para el transporte de elementos que contienen la carga, llamado contenedor el cual consiste en un recipiente especialmente construido con el fin de facilitar el traslado de mercancías.

El tránsito de TEUS o contenedores conllevan al control y seguimiento de contenedores en depósito y en tránsito, que genera la documentación necesaria para poder ejecutar el ingreso y salida de contenedores.

El tránsito de TEUS está inmerso en las operaciones de importación-exportación el cual permite a la empresa poder tener acceso remoto y

²² Real Pérez Ignacio (2013). Propuesta de un modelo de competitividad portuaria: aplicación para Bilbao y las líneas marítimas de contenedores. Bilbao

controlado al stock propio de contenedores, al igual tener conocimiento del arribo de cada nave en la cual se transporta las mercancías.

La transportacion marina internacional constituye el soporte de la internacionalizacion financiera y productiva. Gran parte de la mercadería que conforman los mercados internacionales de provisiones lo realizan por medios maritimos. En ese sentido, en dicho rubro se encuentran agrupados imperiosos cambios logísticos y de tecnologías que han brindado una mejora al progreso de la intermodalidad, facilitando que las corrientes en el transporte marino internacional de mercaderias sean transportadas a traves de un contenedor como dispositivo de traslado internacional que agrupa los medios maritimo y terrestre, en embarcaciones que brindan mejor .

En la actualidad una de las mas importantes corrientes economicas es la internacionalización de la comercialización, y debido al aumento del trafico marino, en ese sentido, el tráfico mundial de contenedores maritimos aumenta.

La incidencia de dichas corrientes en relacion a la logística se expone agrupación y vinculación integral de los mas importantes operadores logísticos, en la separacion y optimización del operador logístico primordial intermediario de resultados integrales puerta a puerta y en el desarrollo de los servicios logísticos.

Desde el punto de vista diferente se considera que el tránsito de teus conlleva los procesos logísticos relacionados al transporte de mercancía en las cuales están conectadas en un mismo propósito que es generar comercio internacional mediante las diferentes modalidades para obtener un solo objetivo el cual es generar el intercambio de mercancías.

- **Gestión de Transito de TEUS**

Es de manera concluyente una “ciencia que examina la distribucion del conjunto de tareas que integran la cadena logística”. (Chopra, 2008)²³

En consecuencia con la conceptualización sobre el tránsito de TEUS nos permite tener un amplio panorama el cual nos explica el proceso de gestión de tránsito de un contenedor a partir de los operadores logísticos en los cuales

²³ Chopra, 2008 – “Cadena Logística” .tercera edición 2008

se canaliza el desarrollo para el procedimiento del arribo de una embarcación naviera.

- **El Operador Logístico**

Con el propósito de organizar las labores de suministro, producción y distribución, se ha originado una nueva clase de organizaciones que se dedican a ofrecer servicios logísticos, la cual se denomina operador logístico. Estos brindan una gran variedad de servicios que van desde la organización y colocación física, almacén, depósitos, facturación y merchandising. Los principales beneficios de laborar con el operador logístico.

Economía de inversiones: debido a que los negocios requieren almacenes, depósitos, transporte, equipamiento de carga, entre otras. Las cuales son contraídas por el operador; que las cancela variando sus operaciones y clientes.

Transferencia de costos: la mayoría de los costos son contraídos por el cargador. Los cuales pueden ser variables dependiendo de las operaciones.

Servicio: la formación especializada del operador logístico contribuye a brindar un mejor servicio a los clientes.

Flexibilidad: el convenio de asistencia de servicio logra ser anulado al concluir la validez. La cadena de reparto consigue ser reconstruida sin que genere responsabilidades de inversión y de recursos.

El operador logístico debe ubicar el artículo en el tiempo y sitio establecido, a un costo bajo. Los beneficios expresados han merecido un gran progreso de la contratación de los referidos servicios.

- **Definición de Competitividad en el Puerto**

La competitividad en el puerto consiste en que las instalaciones portuarias, respecto a sus dimensiones y eficiencia sean significativas para garantizar el funcionamiento en términos económicos y que favorezca a disminuir la separación entre los territorios; a vincular el comercio nacional e integrarlo al comercio internacional. Contar con las instalaciones apropiadas beneficia al desarrollo económico; asimismo, a la disminución de la brecha de desigualdad entre las naciones.

Es decir, la competitividad portuaria de un país depende de su educación, infraestructura, de un Estado ágil, de la seguridad jurídica, estabilidad

económica, innovación, tecnología, y acceso a mercados e instituciones sólidas.

- **Teoría clásica del desarrollo de los intereses profesionales**

La competitividad es el factor transcendental para la atracción de tráficos portuarios. Únicamente en cuanto al costo general y otros elementos de la competitividad realizan al puerto vinculados a las opciones competidoras es posible detener o encaminar tráficos.

“Los costos importantes en las labores de tránsito constituyen la suma de los precios de transportación de los diversos tipos, más los precios del transferencia internacional, más los precios por operaciones de interfaces”²⁴

La competitividad de un puerto está relacionada con el potencial para atraer, agrupar, manipular y organizar contenedores por medio de los mares; por su potencial para conectarse con otras terminales portuarias y destinos de distribución de mercaderías y por la amplitud de su influencia nacional, internacional marítima y terrestre. “Se estima que la incidencia directa e indirecta que despliega sobre otras tareas, que ineludiblemente deben realizarse tanto en los puertos como fuera de ellos” (García y Sánchez, 2006)²⁵.

De este modo, el potencial portuario está relacionado no solamente con las instalaciones, sino también con los atributos de localización del puerto, del nivel de avance de los diferentes modos de transportación que le ayudan, asimismo, las habilidades comerciales que benefician y guían las labores.

Uno de los parámetros claves en la productividad y eficacia de los terminales portuarios es su habilidad de conexión por medio del intermodalismo terrestre y marino, lo que además está relacionado a la amplitud de los servicios que ofrece en su área de acción. Necesitando para esto, la vinculación eficaz del transporte terrestre y férreo para la movilización terrestre de la mercancía que surte al terminal o que este distribuye. De este modo, los productos necesarios para la producción portuaria competitiva ²⁶ que específicamente puede ser el vigor de las labores de cargamento, tendrán que de estimar tanto indicadores reales como es el sector disponible, la

²⁴ Palma Laura(2003), “La competitividad de un puerto de Ultramar”, Universidad católica de Uruguay

²⁵ (García y Sánchez –(2006). Competitividad portuaria en el Pacífico mexicano, con especial referencia a Ensenada, Baja California

²⁶http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-69612014000200006&script=sci_arttext

cantidad de contenedores transportados por horas, y el periodo inactivo de arrime como atributos importantes inmateriales, como son: la ubicación y campo de acción o influencia y el potencial de planificación y gestión por el impacto de estas en el grado de ingreso y costos operativos²⁷.

La competitividad puede ser empleada a una organización o grupo de organizaciones que comercializa sus artículos en un mercado establecido. La disminución de la competitividad afecta al establecimiento de las empresas en el futuro.

²⁷Profesor-investigador de El Colegio de la Frontera Norte. Departamento de Estudios Urbanos y del Medio Ambiente.

4.3 Relación entre la variable independiente y la variable dependiente

Los puertos hoy en día representan una herramienta fundamental en el mecanismo de la comercialización, que permite llevar a cabo con éxito el tráfico de mercancías tanto por la vía marítima, considerándose así en gran escala.

La competitividad se refleja con la gran variedad de empresas que están inmersos en el rubro del comercio internacional, con la finalidad de captar potenciales usuarios con el fin de abarcar el tráfico mercante, esto se considera que la gran variedad de usuarios con lo que se puede contar en un puerto hace que el tráfico mercante se incremente y trae como consecuencia que se generen múltiples criterios de preferencia que puedan determinar la elección en la utilización de este servicio así como escalas que pudieran ser requerirse.

En la actualidad la relación que se entiende por gestión de tránsito y competitividad de puertos es básicamente el desarrollo que se tiene como gestión portuaria en función al mecanismo de tránsito de contenedores (TEUS), por lo cual está inmerso varios factores que determinan dicho tránsito, como el agencia miento marítimo la infraestructura portuaria las políticas cambiarias del país, procesos aduaneros(ley general de Aduana), por los cuales las empresas enfocadas en dicho rubro buscan maximizar sus servicios. Lo cual ocasiona que se produzca un proceso de tráfico de TEUS, condicionado por la competitividad de los terminales portuarios, navieras las cuales son los ejes que movilizan los contenedores de un punto a otro.

- **Evolución de los Servicios Portuarios**

La apreciación ordinaria de la Logística de Transporte, se visualiza el desarrollo respecto a los puertos. Los informantes admiten la innovación relacionada al transporte portuario. Sin embargo, carece de rutas de transporte compuestas; que conecten a los puertos con las vías terrestres y con los depósitos. Una particularidad relevante es la consideración que el puerto del Callao se desenvuelve de manera formal, atendiendo a lineamientos y estándares internacionales, por lo que otros puertos se orientan al mismo; no obstante, aún no se logra.

- Administración portuaria

Expresa que “el puerto corresponde ser gestionado por una autoridad única que perciba los beneficios conjuntos del puerto. De la misma forma, tomar en consideración que la labor portuaria debe ser sin fines de lucro. Se requiere que los precios deber ser moderados y adecuadamente competitivas para garantizar el desarrollo de la comercialización marina y vinculaciones terrestres”.

Constituir gestores marinos y portuarios, con la habilidad para administrar y tomar medidas en el contexto regional, nacional e internacional de organizaciones del ámbito marino y portuario, desempeñando labores de administración, negocio y autoridad vinculada con labores internacionales, financieras y mercantiles. Por lo que el profesional estará capacitado para ejercer.

Los directivos portuarios constituyen un requisito, en las naciones en vías a desarrollarse, para lograr una mejor utilidad de las gestiones portuarias; excluyendo la burocracia de las instituciones estatales; con trabajadores no implicados; que únicamente desempeñan la ocupación de un compromiso público.

4.4 Variable Dependiente

- COMPETITIVIDAD EN EL PUERTO DP WORLD.

“La competitividad en el puerto consiste en que las instalaciones portuarias, su dimensión y eficiencia sean signos para garantizar la articulación eficiente de lo económico y favorece a disminuir la separación entre los territorios, a vincular el mercado nacional e integrarlo a las actividades comerciales internacionales”.

- Dimensiones

INFRAESTRUCTURA

- Ampliar o mejorar las instalaciones
- Canales de distribución nuevos
- Mejorar el posicionamiento del puerto a nivel mundial

INTEGRACIÓN

- Mejorar procesos internos
- Objetivos estratégicos
- Estrategia cadena de suministro

SATISFACCIÓN

- Mejora en los procesos internos
- Mejorar la calidad de servicio
- Disponibilidad de infraestructura

4.5 Variable Independiente

- GESTIÓN DE TRÁNSITO DE TEU'S

En consecuencia, con la conceptualización sobre el tránsito de TEUS nos permite tener un amplio panorama el cual nos explica el proceso de gestión de tránsito de un contenedor a partir de los operadores logísticos en los cuales se canaliza el desarrollo para el procedimiento de un arribo de una embarcación naviera

- Dimensiones

GESTIÓN ADUANERA

- Facilitación de comercio
- Régimen aduanero
- Realiza seguimiento

ADMINISTRACIÓN PORTUARIA

- Administradores marítimos y portuario
- Normas nacionales e internacionales
- Toma de decisiones.

SERVICIOS

- Embarque y descarga de contenedores
- Movilización de contenedores
- Usó de área operativa

• Definición de términos básicos

- Puerto:** instalaciones localizadas al borde del océano, lago o afluentes en el que las embarcaciones realizan maniobras de ingreso y salida de carga; ofreciendo servicios comerciales, como son: turístico, pesca, comercialización de productos, entre otros; entre dos o más países.
- Atracar:** aproximar una barca al puerto.
- TEU:** constituye la unidad en la que es expresada la magnitud del transporte marítimo en container.
- Infraestructura:** se refiere al grupo de instalaciones o servicios que son requeridos para el ejercicio apropiado de una institución o para el progreso de una tarea.
- Infraestructura portuaria:** constituye el conjunto de las instalaciones necesarias para que se ejecute el transporte marítimo, como son: ingreso al puerto, espacio para operaciones de embarcaciones, muros, malecones, compuertas, muelles, diques; entre otros.
- Buque:** es una embarcación de gran tamaño y capacidad que contiene una cubierta; es utilizado para navegaciones de gran envergadura.
- Competitividad:** es la habilidad que tiene una organización para alcanzar la rentabilidad en las operaciones de comercialización; independientemente de la cantidad de adversarios directos.
- Legislación:** constituye el grupo de leyes establecidas por el Estado y acreditadas de manera ejecutiva y legislativa de un territorio orientadas a conducir diversos aspectos: social, económico, portuario; en beneficio de sí mismo.

- i) **Estructura portuaria:** constituyen las instalaciones establecidas en los puertos para las operaciones de las embarcaciones.
- j) **Operaciones comerciales portuarias:** constituyen el conjunto de actividades productivas ejecutadas en los puertos, comprenden operaciones como: carga, descarga, ingreso y salida de pasajeros y tripulantes, almacenamiento, entre otras.
- k) **Operaciones portuarias:** constituyen las actividades en el contexto territorial de un puerto, como lo son: ingreso, salida, fondeo, atraque y desatraque.
- l) **Operador portuario:** es la organización que brinda servicio portuario; ofreciendo servicios vinculados con una serie de actividades, como son: carga, descarga, almacenaje, remolque, distribución, disposición, dragado, entre otros.
- m) **Operadores de comercio exterior:** es el personal dedicado a realizar las operaciones vinculadas con tareas y gestión aduanera.
- n) **Remolcaje:** constituye el servicio que brindan los remolcadores para tirar, empujar, ayudar a una embarcación durante las actividades marítimas.
- o) **Servicios portuarios:** son los servicios que se ofrecen en los puertos para asistir a las embarcaciones, con actividades como: manipulación de mercancía, ingreso y salida de pasajeros y tripulantes, almacenaje de mercancía, entre otros.
- p) **Tráfico portuario:** constituyen las actividades de ingreso, egreso, aproximación, zarpe, permanencia y restauración de embarcaciones en el puerto y las de intercambio de estas y tierra u otras formas de transportación; de mercaderías diversas, de pesca, abastecimiento provisional de dichas mercaderías en la extensión portuaria.

4.6 Definiciones de variables.

4.6.1 Definición conceptual

La competitividad portuaria logra ser concebida, en términos genericos, como la habilidad para contender que tiene un puerto en una zona establecida de influencia o hinterland, en contexto regional o internacional. Sin embargo, la competitividad portuaria de un determinado territorio debe ser estudiada

tomando en cuenta la definición de cadena logística integral, en la que el puerto constituye una pieza en la transportación de mercaderías para operaciones de importación y exportación. Es por ello, que la competitividad de un puerto está vinculada a diversos elementos externos e internos.²⁸

4.6.2 Definición operacional

La competitividad puede conceptualizarse de forma sencilla, cuando se emplea a una institución o conjunto de empresas concreta que comercializa sus artículos en un mercado establecido. Al emplearse la definición de competitividad en un país, resulta ser más inseguro, puesto que un país no está constituido como una organización empresarial y el fundamento de la ventaja comparativa precisa que dos territorios con límites de probabilidades de productividad apropiadas hallarán especialidades recíprocamente favorables que aseguren la persistencia de la comercialización, sin que la factibilidad financiera de alguna de las dos naciones esté expuesta.

Generalmente se reconoce la competencia portuaria con el potencial que posee para atraer, agrupar, manipular y distribuir contenedores por medio de los mares; por su habilidad para acoplarse con nuevos puertos y sitios de provisión y reparto de productos y servicios, por la extensión de zona de influencia específica, nacional y mundial en los ámbitos terrestre y marítimo.

Definidas de ese modo, se considera que las organizaciones más competitivas podrán establecer una mayor asignación de mercado a expensas de organizaciones con menor competitividad, si no se tienen fallas de comercialización que lo imposibiliten.

²⁸ Manayay Sara (2015) – Analista de Macroconsult 21/10/2015- Asociación Peruana de Agentes Marítimos

5. Hipótesis

5.1 Hipótesis General

La Gestión de servicio de tránsito de contenedores influirían significativamente por la competitividad de la agencia marítima cosmos en el puerto DP World.

5.2 Hipótesis Específicas

- El estilo de la Gestión de Tránsito de TEU'S. cumple con la estrategia indicada para el Puerto DP WORLD-CALLAO.
- La Gestión aduanera que se emplean reduce la competitividad en el Puerto Dp World Callao.
- Los Servicios Portuarios y sus procesos empleados generan retraso en los servicios portuarios.

6. Metodología de la investigación

6.1 Métodos de investigación

La investigación no experimental es la que se ejecuta sin que exista manejo premeditado de variables. En ese sentido, se realiza la investigación sin que exista modificación de la variable independiente. En este tipo de investigación se dedica a estudiar los eventos o fenómenos como ocurren en la realidad para posteriormente analizarlos. Asimismo, no existen circunstancias o impulsos a los que se someta a la muestra seleccionada. La muestra es analizada y observada en su contexto real. (Kerlinger – 2012)²⁹

6.2 Tipo de estudio

La clase de estudio para el proyecto de investigación será Cualitativo- Descriptivo simple por el cual se emplea el recojo de información sin considerar el cálculo numérico para revelar o mejorar las interrogantes de la investigación en el desarrollo, análisis o interpretación. Este tipo de estudios se emplea para describir circunstancias reales de las prácticas sociales.

De acuerdo con Sampieri (2010), la postura cualitativa además se orienta en temáticas característicos de investigación. No obstante, en vez de que la

²⁹ Kerlinger – (2012) Diseños no experimentales de investigación

transparencia en las interrogantes de investigación e hipótesis provenientes del recojo y la interpretación de los datos (como ocurre en las investigaciones cuantitativas), los estudios bajo enfoque cualitativos pueden aplicarse interrogantes e hipótesis antes, durante y después del recojo e interpretación de información. Generalmente, estas labores se utilizan, para revelar cuales son las interrogantes más relevantes y posteriormente, se mejoran y responden. La exploración se realiza de forma dinámica, en dualidad de sentido; resultando un proceso circular y no de forma secuencial; la cual es variable según el tipo de estudio.³⁰

En ese sentido, este estudio de acuerdo con lo estudiado respecto a la investigación cualitativa, se puede precisar que se realiza en concordancia con este proyecto de investigación por el grupo de actividades participan.

Por su parte, la investigación cuantitativa se encarga de realizar pruebas de hipótesis, basadas en el cálculo numérico y estudio estadístico para precisar modelos de conductas y demostrar teorías. Por lo que contribuye a realizar interrogantes e hipótesis antes, durante y después del recojo e interpretación de los datos respecto a al estudio sobre los puertos del Callao.

Asimismo, la investigación descriptiva simple, es la que trata de especificar eventos, circunstancias y acontecimientos; es decir, establecer como son y se producen. Este tipo de estudio persiguen explicar los atributos, particularidades y rasgos de personas, agrupaciones, familias, objetos o alguna otra clase de manifestación que sea expuesto para su análisis. En otras palabras, solamente intentan evaluar o agrupar información de forma independiente o integral respecto a definiciones o variables a las se refieren y no a como se vinculan o relacionan. (Sampieri – 2010)³¹

Para este estudio, los puertos del Callao en relación a la administración en la que participan los operadores de comercio exterior; en la que se requiere la variación y crecimiento.

Se gestionó ante las autoridades portuarias adquirir la administración de las circunstancias y generar los contextos requeridos para lograr un resultado concluyente y alcanzar un mejor beneficio en las tareas portuarias; lo que está

³⁰ *Hernández Sampier Roberto, (2010), Metodología de la investigación*

³¹ *Hernández Sampier Roberto, (2010), Metodología de la investigación*

provocando una disminución en la competitividad portuaria, todo lo cual diversos países perciben desde el extranjero la competitividad del país, lo cual incide en las exportaciones e importaciones.

6.3 Diseño

Diseño no experimental: es la que se ejecuta sin que exista manejo premeditado de variables. En ese sentido, se realiza la investigación sin que exista modificación de la variable independiente. En este tipo de investigación se dedica a estudiar los eventos o fenómenos como ocurren en la realidad para posteriormente analizarlos. Asimismo, no existen circunstancias o impulsos a los que se someta a la muestra seleccionada. La muestra es analizada y observada en su contexto real. (Kerlinger – 2012)³²

6.4 Población y muestra

Población

Nuestra población a estudiar estará constituida por 3 áreas de la organización cosmos agencia marítima las cuales son:

Documentación (Importaciones–Exportaciones–Transbordo–Control Cargo),
Visto Bueno (Emisión de Bls, facturación, desglose, sobrestadía).

Operaciones

En total son 89 colaboradores los que nos brindaran sus opiniones y ejecutaran las encuestas referentes a las preguntas planteadas.

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.6)(0.4)}{(0.05)^2} = 369$$

Ecuación de la muestra corregida:

$$n = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

³² Kerlinger – (2012) Diseños no experimentales de investigación

Reemplazamos

$$n = \frac{369}{1 + \frac{369-1}{117}} = 89$$

6.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

6.7.1 Técnicas de recolección de Datos

Para nuestro estudio se utilizará la encuesta porque según Garcia M. “es una técnica que emplea un grupo de procesos normalizados de búsqueda, a través de los cuales se agrupa y analiza el conjunto de datos que proporciona una muestra de elementos característicos pertenecientes a una población, del cual se pretende indagar, definir, conjeturar o revelar de un conjunto de características.” (García, M.1993)³³

Específicamente se utilizaron las encuestas como instrumento para el recojo de datos, puesto que este tipo de estudio, se requieren datos exactos, provenientes de fuentes primarias, por lo que se pretende alcanzar por medio de la empleo de una encuesta a los gestores aduaneros que laboran en los puertos del Callao y que día a día emplean las prestaciones del puerto.

6.7.2 Instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio de investigación se consignó como técnica de recojo de información la encuesta con el fin de investigar las variables.

Para el estudio de la información se utilizaron diversos métodos de análisis que abarcan expresar el resultado para dicha investigación. Asimismo, proporciona la transparencia de la exposición, lo cual es relevante para el entendimiento e interpretación de los resultados.

La encuesta está conformada por 30 preguntas formuladas producto de las dimensiones de cada variable, por lo cual serán aplicadas en la empresa Cosmos tomando en cuenta el muestreo aplicado que es por conglomerado.

³³(García, M. 1993) la encuesta.

Los detalles de la encuesta son: esta diseñada con un título para recoger la información del informante; las interrogantes se presentan ordenadas en forma numérica las cuales contiene preguntas mixtas y abiertas porque mi investigación es cualitativa.

A través de la encuesta se obtuvo la información necesaria para posteriormente efectuar el análisis estadístico con frecuencias absolutas y porcentuales. Asimismo, se realizó la prueba de hipótesis, para contrastar los valores obtenidos y establecer de este modo la aprobación o rechazo de esta.

Tabla N° 3. Matriz de mapeo de la encuesta

VARIABLE	TIPO DE PREGUNTA			RELACIÓN CON OBJETIVOS			
	CERRADA	MIXTA	ABIERTA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO 1	OBJETIVO 2	OBJETIVO 3
DIMENSIÓN 1: INFRAESTRUCTURA							
INDICADOR 1: Ampliar o mejorar las instalaciones							
PREGUNTA 1: <i>Si ampliamos las instalaciones portuarias tendremos mayor competitividad?</i>			x	x	x		
INDICADOR 2: Canales de Distribución Nuevos							
PREGUNTA 1: <i>¿Con los canales de distribución se optimizan el recurso en los puertos del callao?</i>			x	x	x		
INDICADOR 3: Mejorar el posicionamiento del Puerto a Nivel Mundial							
<i>¿Si mejoramos la infraestructura de los puertos del callao, se encontrarían en un buen posicionamiento a nivel mundial?</i>			x	x	x		
DIMENSIÓN 2: INTEGRACIÓN							
INDICADOR 1 Mejorar Procesos Internos							
PREGUNTA 1: <i>¿Contamos con procedimientos internos adecuados para los puertos del callao?</i>			x	x		x	
PREGUNTA 3: <i>¿La facilitación de comercio en los puertos del callao es burocrática?</i>			x	x			
INDICADOR 2: Objetivos estratégicos							
PREGUNTA 1: <i>¿Con las tomas decisiones los cumplimientos son los esperados?</i>			x	x			
PREGUNTA 2: <i>¿La calidad de servicio empleado en los puertos del callao son los adecuados?</i>			x	x			
PREGUNTA 3 <i>¿Si mejoramos los procesos internos de los puertos del callao lograríamos mayor competitividad?</i>			x	x		x	
INDICADOR 3: -Estrategia cadena de Suministro							
PREGUNTA 1: <i>¿Los objetivos estratégicos de los puertos del callao benefician a la competitividad portuaria?</i>			x	x			

DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN							
INDICADOR 1: Mejorar la Calidad de Servicio							
<i>PREGUNTA 1: ¿Con un pacto de servicio se mejoraría el nivel de satisfacción?</i>			x	x			x
<i>PREGUNTA 2: ¿La calidad de servicio empleado en los puertos del callao son los adecuados?</i>			x	x			x
INDICADOR 2: Disponibilidad de Infraestructura							
<i>PREGUNTA 1: ¿Se debería ampliar la infraestructura de los puertos para ganar posicionamiento a nivel mundial?</i>			x	x			x
<i>PREGUNTA 3: ¿Con la infraestructura que cuenta los puertos se puede distribuir correctamente los contenedores?</i>			x	x			x
INDICADOR 3: Mejora en los procesos internos							
<i>PREGUNTA 1: ¿Si mejoramos los procesos internos de los puertos del callao lograríamos mayor competitividad?</i>			x	x			
<i>PREGUNTA 2: ¿Contamos con procedimientos internos adecuados para los puertos del callao?</i>			x	x			
DIMENSIÓN 1: GESTIÓN ADUANERA							
INDICADOR 1: Facilitación de Comercio							
<i>PREGUNTA 1: ¿La facilitación de comercio en los puertos del callao es burocrática?</i>				x	x		
INDICADOR 2: Régimen Aduanero							
<i>PREGUNTA 1: ¿Los regímenes aduaneros que contamos nos permiten mejorar los servicios en los puertos del callao?</i>				x	x		
INDICADOR 3: Realiza Seguimiento							
<i>PREGUNTA 1: ¿Si realizamos seguimiento en nuestro servicio de tránsito de contenedores en los puertos del callao sería más beneficioso?</i>			x	x	x		
DIMENSIÓN 2: ADMINISTRACIÓN PORTUARIA							
INDICADOR 1: Administradores Marítimos y Portuario							
<i>PREGUNTA 1: ¿La administradores portuarios facilitan la gestión de transito de contenedores?</i>			x	x		x	

<i>INDICADOR 2: Normas Nacionales e Internacionales</i>							
<i>PREGUNTA 1: ¿Los puertos del callao se rigen bajo las normas internacionales</i>			x	x		x	
<i>INDICADOR 3: -Toma de Decisiones</i>							
<i>PREGUNTA 1: ¿La Administración Portuaria Toma buenas Decisiones que influyen en la competitividad del puerto?</i>			x	x		x	
DIMENSIÓN 3: SERVICIOS							
<i>INDICADOR 1: Embarque y Descarga de Contenedores</i>							
<i>PREGUNTA 1: ¿Contamos con embarques y desembarques adecuados para implementarlos en el puerto del callao?</i>			x	x			
<i>INDICADOR 2: Movilización de Contenedores</i>							
<i>PREGUNTA 1: ¿En los puertos del callao contamos con movilización de contenedores adecuado para el almacenamiento y fluidez de exportación e importación?</i>			x	x			
<i>PREGUNTA 2: ¿Tuvo la necesidad de realizar estudios previos para acceder a su puesto de trabajo?</i>			x	x			
<i>INDICADOR 3: Usó de Área Operativa</i>							
<i>PREGUNTA 1: ¿Se utiliza completamente el área operativa en los puertos del callao?</i>			x	x			

6.8 Métodos de Análisis de datos

6.8.1 Técnicas de recolección de Datos

Para este estudio se utilizara en el siguiente estadístico Chi cuadrado para pruebas de dos variables. Porque según Ronal Aylmer Fisher en el año 1924 en el cual presento prueba de chi-cuadrado de Pearson; en la que se establece con el estadígrafo Chi-cuadrado se alcanza un valor de diferencia entre las frecuencias estimadas y las exploradas. El chi-cuadrado constituye una forma muy usada para evaluar la relación e independencia; que brinda una diferencia entre las frecuencias estimadas y observadas en la tabla y las “*frecuencias esperadas en c*”
22 Ronal Aylmer Fisher (1924) - prueba de “chi-cuadrado de Pearson”

El procedimiento de llevar a cabo de esta investigación se inició aproximadamente un mes atrás, para ello se plantearon las problemáticas para consignar el tema, posteriormente se realizaron las preguntas para proceder aplicar las técnicas de recojo de información, en la cual se solicitó el apoyo de tres profesores que conforman el equipo de jueces para los cuales tenían como tarea validar nuestras encuestas haciendo uso del test de validación de encuesta, así mismo se llevó a cabo la encuesta en la empresa llamada agencia marítima Cosmos con el número de trabajadores equivalentes a 70 personas correspondientes, a las siguientes Áreas Documentación(Importaciones–Exportaciones–Transbordo–Control Cargo),Visto Bueno (Emisión de BIs, facturación, desglose, sobrestadía) operaciones. Los cuales se contabilizo el tiempo de la aplicación de las encuestas, el cual fue aproximadamente 30 minutos en general, que tuvo como lugar de realización las oficinas de cada área.

Las encuestas estaban comprendidas por 30 preguntas abiertas en las cuales se espera las opiniones del encuestado.

Todo el procedimiento se llevó a cabo el día 27 de Julio del año 2017 gracias a la colaboración del superior encargado de las distintas áreas *que* nos facilitó las instalaciones para poder aplicar las encuestas.

6.8.2 Estadística Descriptiva

A través de la estadística descriptiva, se pudo distribuir, establecer y exponer la información de forma que especifiquen de manera concreta las variables de estudio, por medio de una sencilla lectura e interpretación.

6.8.3 Validez

En la tabla que se muestra a continuación se presenta la tabulación del instrumento aplicado a través de juicio de expertos.

Ítems	Totalmente De Acuerdo	De Acuerdo	Neutral	En Desacuerdo	Totalmente En Desacuerdo	Nº De Jueces Por Ítem
Ítem 1	X					3
Ítem 2	X					3
Ítem 3		X				3
Ítem 4		X				3
Ítem 5		X				3
Ítem 6		X	X			3
Ítem 7			X			3
Ítem 8			X			3
Ítem 9			X			3
Ítem 10		X				3
Ítem 11		X				3
Ítem 12			X			3
Ítem 13		X				3
Ítem 14		X				3
Ítem 15		X				3
Ítem 16	X					3
Ítem 17	X					3
Ítem 18		X				3
Ítem 19	X					3
Ítem 20		X				3
Ítem 21	X					3
Ítem 22		X				3

ÍTEM 23	x					3
ÍTEM 24		X				3
ÍTEM 25		X				3
ÍTEM 26			X			3
ÍTEM 27			X			3
ÍTEM 28	X					3
ÍTEM 29		X				3
ÍTEM 30			X			3
TOTAL	8	15	8	-	-	3

6.8.4 Confiabilidades

De acuerdo con Ander Egg (2002), la confiabilidad es entendida como “la precisión con que un instrumento evalúa lo que estima medir” (p.44). En otras palabras, es similar a equilibrio y predicción; sin embargo, para este estudio se utilizó el concepto anteriormente expresado desde la perspectiva de la homogeneidad de los ítems del instrumento con respecto a los atributos que estima evaluar; es lo que el autor designa como confiabilidad de estabilidad interna a uniformidad. Por lo que se aplicó el instrumento a los 89 sujetos correspondientes a la muestra seleccionada, organizados de la siguiente forma: agencias de aduanas. Por tal motivo, con el propósito de reconocer, estudiar y establecer la confiabilidad del instrumento; de este modo, posterior a la aplicación del instrumento, se adquirieron resultados confiables, donde no se visualizaron discrepancias; por lo que se estima que el instrumento es confiable.

7. Resultados y Discusión

7.1 Resultados

En el siguiente capítulo se explicará lo correspondiente al proceso de encuesta en las cuales se detallarán la ejecución de la prueba estadística.

Diversas problemáticas de estudio necesitan del recojo de los datos provenientes de la muestra, los cuales pueden alcanzarse por medio de la aplicación de encuestas. El propósito de la encuesta es alcanzar la información para solucionar una precisión definida. Las encuestas son aplicadas en las diferentes áreas de conocimiento sin restricción alguna. En el siguiente proceso detallaremos la ejecución de las encuestas por lo cual se realizó en la empresa marítima cosmos en la cual contamos con la participación de los colaboradores de las distintas áreas inmersas en el rubro del comercio internacional, las encuestas se aplicaron en los centros de labores el día miércoles y jueves del presente mes.

Por lo consiguiente procederemos a interpretar los resultados de las encuestas.

Preguntas:

Tabla 1. ¿Considera usted que el tránsito de contenedores en los puertos del Callao es muy burocrático?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
A veces	5	6%	5	6%	9	10%	19	21%
Casi siempre	9	10%	11	12%	6	7%	26	29%
Siempre	11	12%	9	10%	24	27%	44	49%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

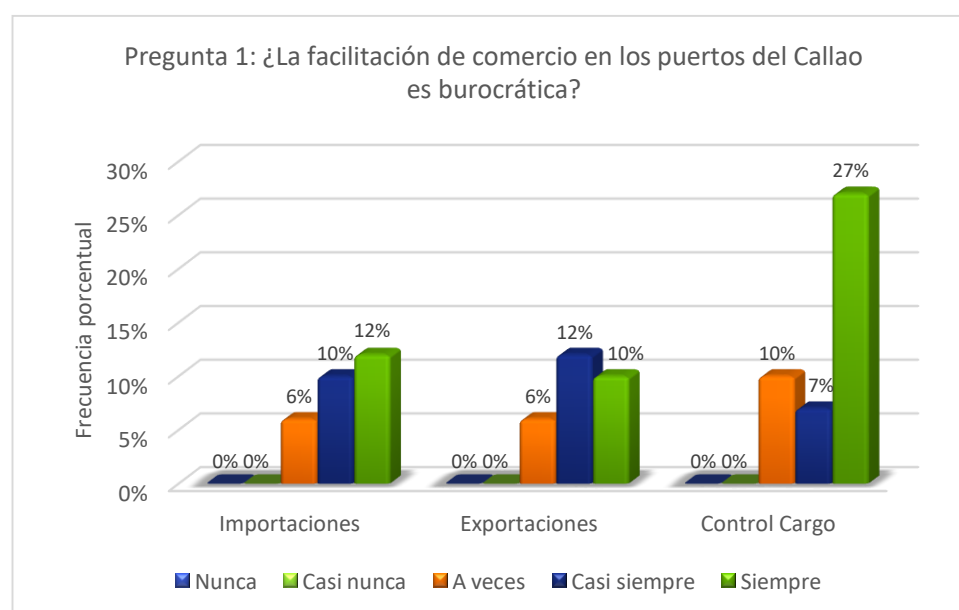


Gráfico 1. Preguntar 1: ¿Considera usted que el tránsito de contenedores en los puertos del Callao es muy burocrático?

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 1 y gráfico 1, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Considera usted que el tránsito de contenedores en los puertos del Callao es muy burocrático? Considerando las respuestas de las áreas de Importaciones, Exportaciones y Control Cargo; relacionadas a la muestra seleccionada, evaluando la variable independiente: gestión de tránsito de contenedores.

La tabla 1 y gráfico 1, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: a veces 6%, casi siempre 10%

y siempre 12%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: a veces 6%, casi siempre 12% y siempre 10%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: a veces 10%, casi siempre 7% y siempre 27%.

De la misma forma, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo con la simplificación del comercio en los puertos del Callao es burocrática.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se deduce:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que casi siempre están de acuerdo en que es burocrática la simplificación del comercio en los puertos del Callao.
- 2) En el área de Control Cargo muestran siempre estar de acuerdo.

Tabla 2. ¿Cree usted que los regímenes aduaneros permiten mejorar los servicios en el puerto Dp World - Callao?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	1	1%	4	4%	10	11%	15	17%
A veces	10	11%	10	11%	17	19%	37	42%
Casi siempre	10	11%	9	10%	11	12%	30	34%
Siempre	4	4%	2	2%	1	1%	7	8%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

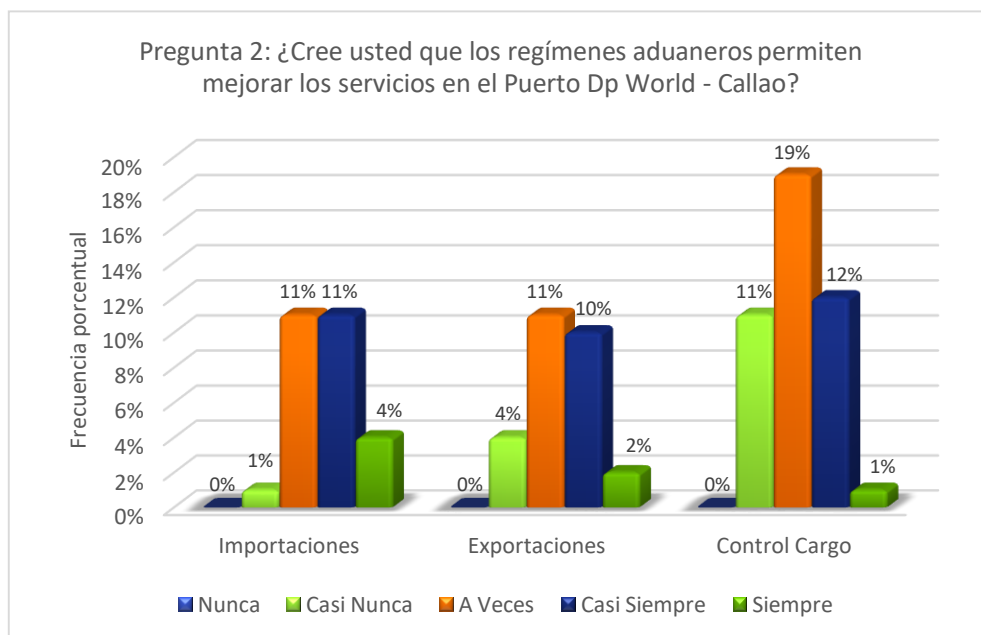


Gráfico 2. Pregunta 2:¿Cree usted que los regímenes aduaneros permiten mejorar los servicios en el puerto Dp World - Callao?

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 2 y gráfico 2, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Cree usted que los regímenes aduaneros permiten mejorar los servicios en el puerto Dp World - Callao? Considerando las respuestas de las áreas de Inmportaciones, Exportaciones y Control Cargo; relacionadas a la muestra seleccionada, evaluando la variable independiente: gestión de tránsito de contenedores.

La tabla 2 y gráfico 2, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: casi nunca 1%, a veces 11%, casi siempre 11% y siempre 4%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: casi nunca 4%, a veces 11%, casi siempre 10% y siempre 2%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: casi nunca 11%, a veces 19%, casi siempre 12% y siempre 1%.

De igual manera, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo con regímenes aduaneros permiten mejorar los servicios en el puerto Dp World - Callao.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se supone:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que a veces están de acuerdo en que los regímenes aduaneros contribuyen a mejorar los servicios en los puertos del Callao.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a veces estar de acuerdo.

Tabla 3. ¿Considera usted que en el puerto Dp World - callao se cuenta con procedimientos de trámites documentarios adecuados para los servicios de tránsito de contenedores?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	3	3%	5	6%	6	7%	14	16%
A veces	9	10%	12	13%	25	28%	46	52%
Casi siempre	12	13%	6	7%	6	7%	24	27%
Siempre	1	1%	2	2%	2	2%	5	6%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

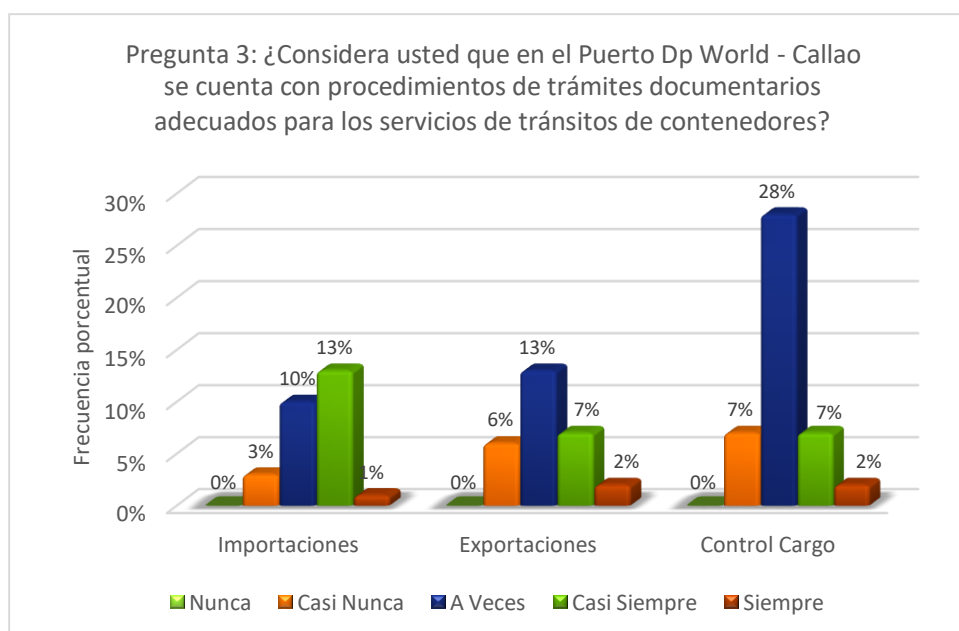


Gráfico 3. ¿Considera usted que en el puerto Dp World - callao se cuenta con procedimientos de trámites documentarios adecuados para los servicios de tránsito de contenedores?

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 3 y gráfico 3, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Considera usted que en el puerto Dp World - callao se cuenta con procedimientos

de trámites documentarios adecuados para los servicios de tránsitos de contenedores? Considerando las respuestas de las áreas de Importaciones, Exportaciones y Control Cargo; relacionadas a la muestra seleccionada, evaluando la variable independiente: gestión de tránsito de contenedores.

La tabla 3 y gráfico 3, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: casi nunca 3%, a veces 10%, casi siempre 13% y siempre 1%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: casi nunca 6%, a veces 13%, casi siempre 7% y siempre 2%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: casi nunca 7%, a veces 28%, casi siempre 7% y siempre 2%.

De igual manera, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar que se cuenta con procedimientos de trámites documentarios apropiados para los servicios de tránsitos de contenedores del puerto de Callao.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se infiere:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que a veces están de acuerdo en que se cuenta con procedimientos apropiados para los puertos del Callao.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a veces estar de acuerdo.

Tabla 4. ¿Usted cree que se realiza el seguimiento de los servicios de tránsito de contenedores en el puerto Dp World - Callao?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
A veces	3	3%	1	1%	8	9%	12	13%
Casi siempre	10	11%	9	10%	11	12%	30	34%
Siempre	12	13%	15	17%	20	22%	47	53%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

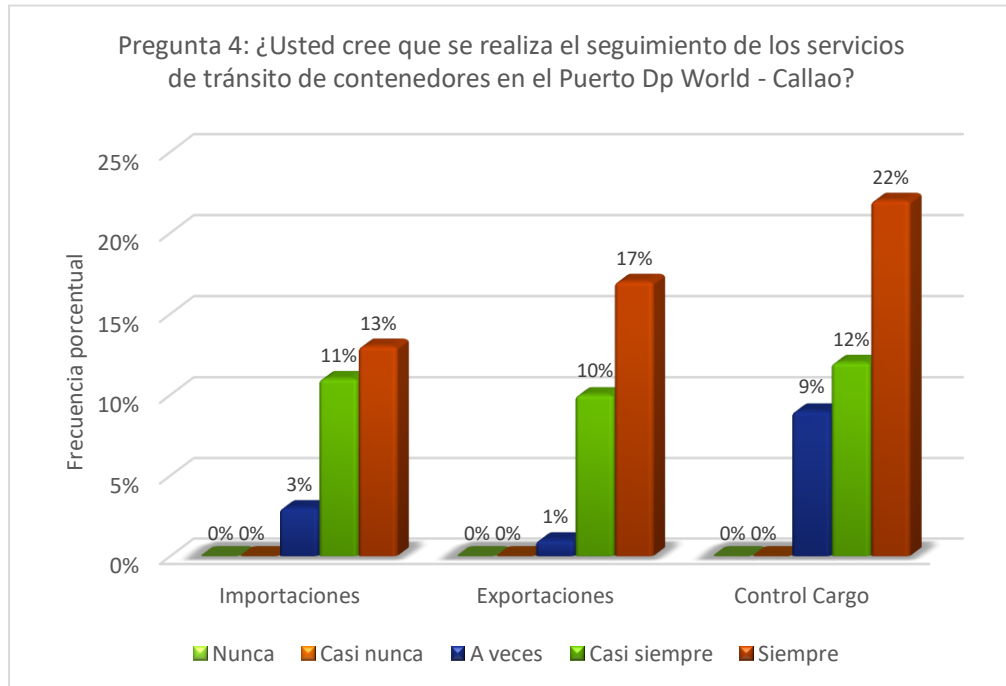


Gráfico 4. ¿Usted cree que se realiza el seguimiento de los servicios de tránsito de contenedores en el puerto Dp World - Callao?

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 4 y gráfico 4, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Usted cree que se realiza el seguimiento de los servicios de tránsito de contenedores en el puerto Dp World - Callao? Considerando las respuestas de las áreas de Importaciones, Exportaciones y Control Cargo; relacionadas a la muestra seleccionada.

La tabla 4 y gráfico 4, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: a veces 3%, casi siempre 11% y siempre 13%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: a veces 1%, casi siempre 10% y siempre 17%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: a veces 9%, casi siempre 12% y siempre 22%.

De igual manera, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar que se realiza control en el servicio de tránsito de contenedores en el referido puerto sería más favorable.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se infiere:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra están siempre de acuerdo al considerar que se realiza seguimiento en el servicio de tránsito de contenedores en los puertos del Callao sería más beneficioso.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a siempre estar de acuerdo.

Tabla 5. ¿Considera que las reestructuraciones de los canales de distribución buscarían un objetivo clave en el tránsito de contenedores?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
A veces	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi siempre	12	13%	7	8%	16	18%	35	39%
Siempre	13	15%	18	20%	23	26%	54	61%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

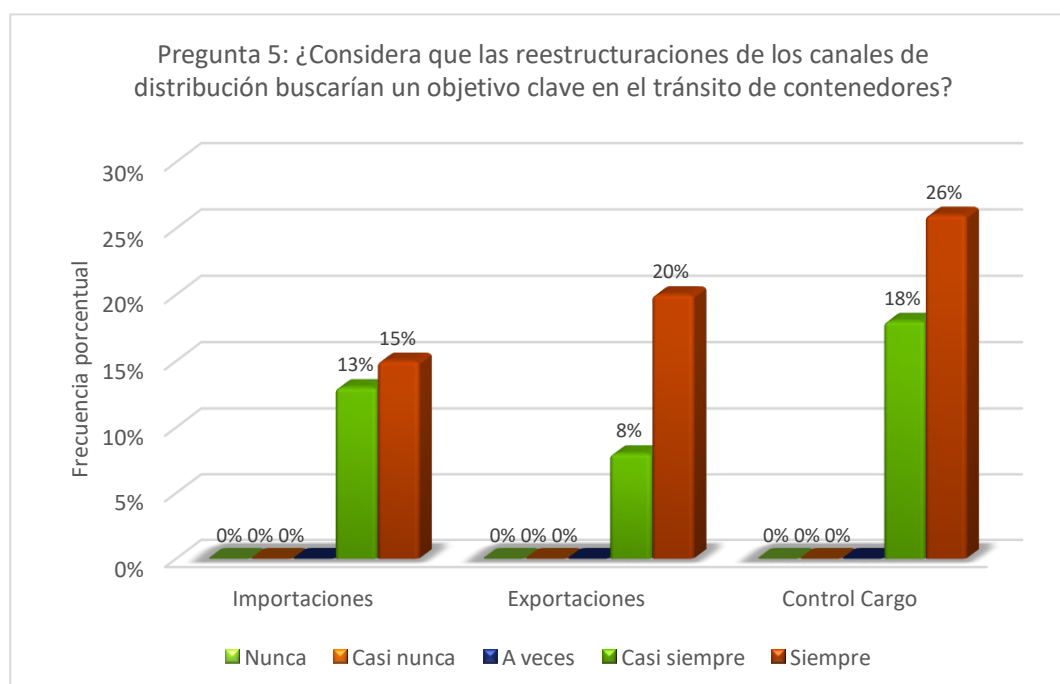


Gráfico 5. ¿Considera que las reestructuraciones de los canales de distribución buscarían un objetivo clave en el tránsito de contenedores?

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 5 y gráfico 5, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Considera que las reestructuraciones de los canales de distribución buscarían un

objetivo clave en el tránsito de contenedores? Considerando las respuestas de las áreas de Importaciones, Exportaciones y Control Cargo; relacionadas a la muestra seleccionada.

La tabla 5 y gráfico 5, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: casi siempre 13% y siempre 15%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: casi siempre 8% y siempre 20%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: casi siempre 18% y siempre 26%.

De igual manera, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar que para mejorar la competitividad se deben que mejorar los servicios portuarios.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se infiere:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que están siempre de acuerdo de que para que mejore la competitividad se debe optimizar los servicios portuarios.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a siempre estar de acuerdo.

Tabla 6. ¿Considera usted que el puerto Dp World-Callao cuenta con embarques y desembarques adecuados para el tránsito de contenedores?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Nunca	12	13%	6	7%	19	21%	37	42%
A Veces	7	8%	11	12%	15	17%	33	37%
Casi Siempre	6	7%	8	9%	5	6%	19	21%
Siempre	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

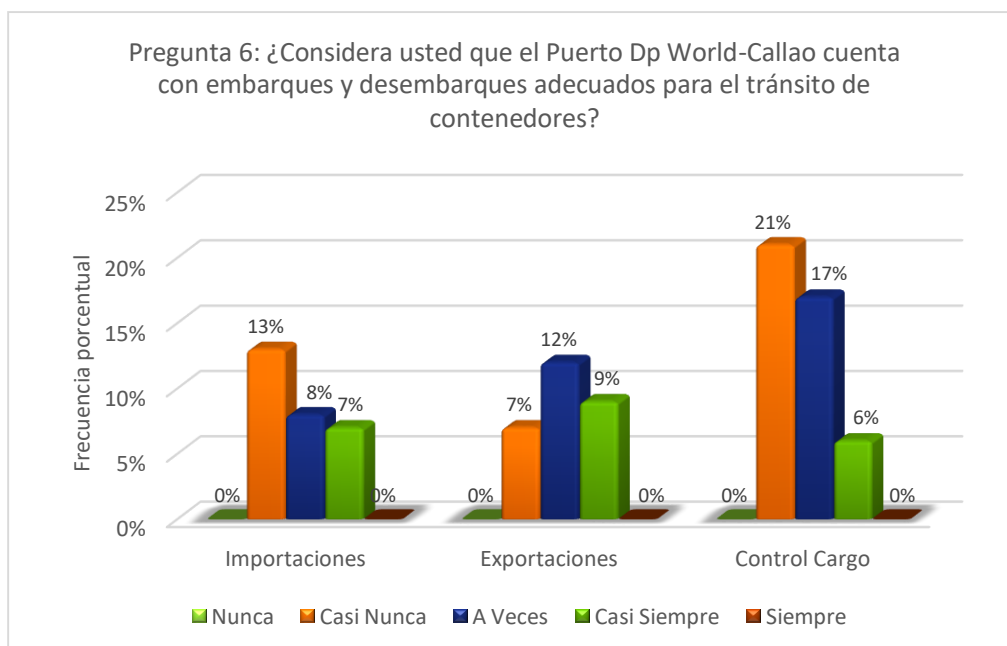


Gráfico 6. ¿Considera usted que el puerto Dp World-Callao cuenta con embarques y desembarques adecuados para el tránsito de contenedores?
Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 6 y gráfico 6, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Considera usted que el puerto Dp World-Callao cuenta con embarques y desembarques adecuados para el tránsito de contenedores? Considerando las respuestas de las áreas de Inimportaciones, Exportaciones y Control Cargo; vinculadas a la muestra seleccionada.

La tabla 6 y gráfico 6, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: casi nunca 13%, a veces 8% y casi siempre 7%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: casi nunca 7%, a veces 12% y casi siempre 9%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: casi nunca 21%, a veces 17% y casi siempre 6%.

De igual manera, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar que el puerto Dp World-Callao cuenta con embarques y desembarques adecuados para el tránsito de contenedores.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se infiere:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que a veces están de acuerdo de que si se cuenta con embarques y desembarques apropiados para ponerlos en funcionamiento en el puerto del Callao.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a estar a veces de acuerdo.

Tabla 7. ¿Cree usted que el puerto Dp World-Callao cuenta con movilización de contenedores adecuado para el almacenamiento?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	3	3%	3	3%	9	10%	15	17%
A veces	13	15%	10	11%	17	19%	40	45%
Casi siempre	5	6%	10	11%	10	11%	25	28%
Siempre	4	4%	2	2%	3	3%	9	10%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

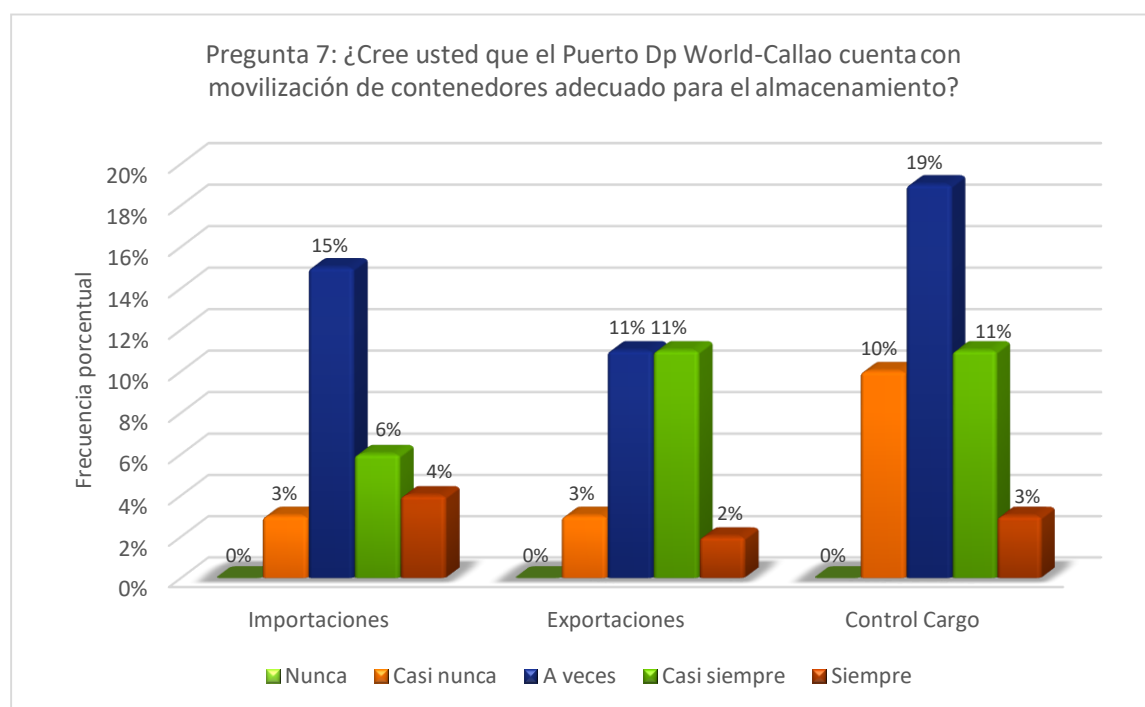


Gráfico 7. ¿Cree usted que el puerto Dp World-Callao cuenta con movilización de contenedores adecuado para el almacenamiento?

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 7 y gráfico 7, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Cree usted que el puerto Dp World-Callao cuenta con movilización de contenedores adecuado para el almacenamiento? Considerando las respuestas de las áreas de Importaciones, Exportaciones y Control Cargo; vinculadas a la muestra seleccionada.

La tabla 7 y gráfico 7, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: casi nunca 3%, a veces 15% ; casi siempre 6% y siempre 4%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: casi nunca 3%, a veces 11% , casi siempre 11% y siempre 2%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: casi nunca 10%, a veces 19%, casi siempre 11% y siempre 3%.

De igual manera, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar que el puerto Dp World-Callao cuenta con movilización de contenedores adecuado para el almacenamiento.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se infiere:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que a veces están de acuerdo de que el puerto Dp World-Callao cuenta con movilización de contenedores adecuado para el almacenamiento.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a estar a veces de acuerdo.

Tabla 8. ¿Considera que las señalizaciones portuarias podrían mejorarse para obtener una mejor fluidez de contenedores?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
A Veces	4	4%	8	9%	8	9%	20	22%
Casi Siempre	10	11%	9	10%	11	12%	30	34%
Siempre	11	12%	8	9%	20	22%	39	44%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

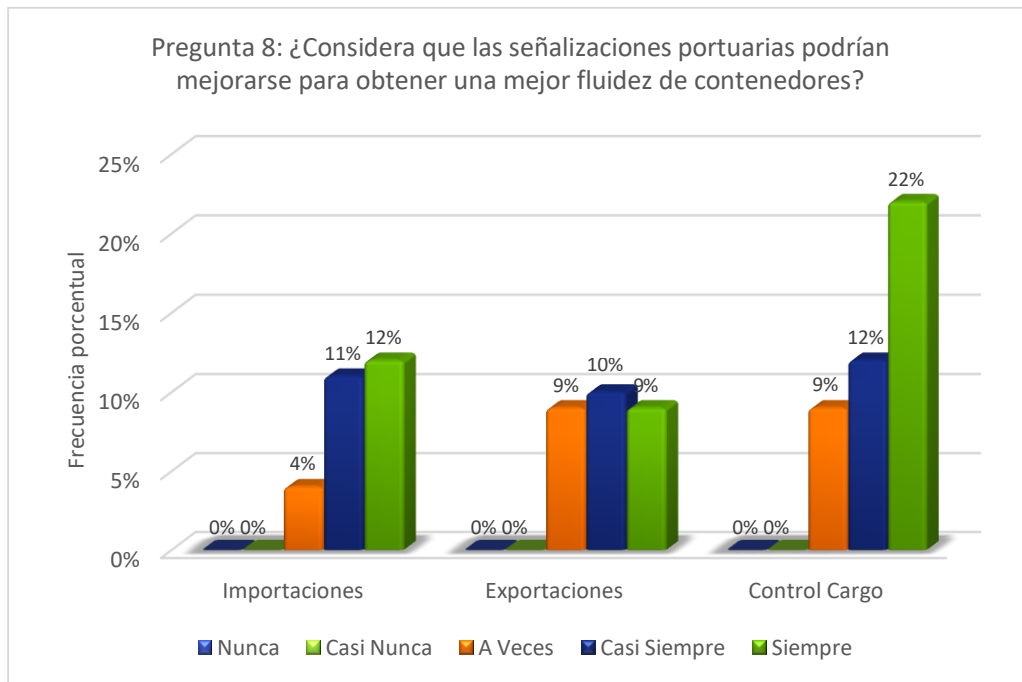


Gráfico 8. ¿Considera que las señalizaciones portuarias podrían mejorarse para obtener una mejor fluidez de contenedores?

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 8 y gráfico 8, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Considera que las señalizaciones portuarias podrían mejorarse para obtener una mejor fluidez de contenedores? Considerando las respuestas de las áreas de Inmportaciones, Exportaciones y Control Cargo; vinculadas a la muestra seleccionada.

La tabla 8 y gráfico 8, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: a veces 4% ; casi siempre 11% y siempre 12%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: a veces 9% , casi siempre 10% y siempre 9%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: a veces 9%, casi siempre 12% y siempre 22%.

De igual manera, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar que las señalizaciones portuarias podrían mejorarse para obtener una mejor fluidez de contenedores.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se infiere:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que casi siempre están de acuerdo de que las señalizaciones portuarias podrían mejorarse para obtener una mejor fluidez de contenedores.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a estar casi siempre de acuerdo.

Tabla 9. ¿Es considerado el puerto del Callao un puerto HUB?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	12	13%	7	8%	10	11%	29	33%
Casi nunca	3	3%	6	7%	7	8%	16	18%
A veces	7	8%	10	11%	18	20%	35	39%
Casi siempre	3	3%	2	2%	4	4%	9	10%
Siempre	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

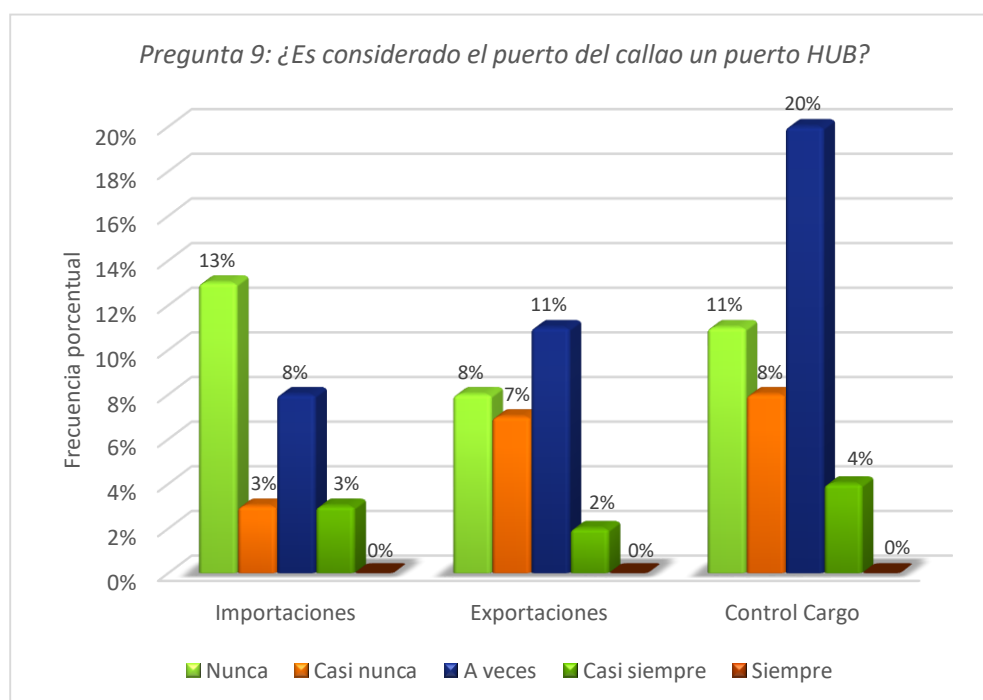


Gráfico 9. ¿Es considerado el puerto del Callao un puerto HUB?

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 9 y gráfico 9, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Es considerado el puerto del Callao un puerto HUB? Considerando las respuestas

de las áreas de Inmportaciones, Exportaciones y Control Cargo; vinculadas a la muestra seleccionada.

La tabla 9 y gráfico 9, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: nunca 13%, casi nunca 3%, a veces 8% y casi siempre 3%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: nunca 8%, casi nunca 3%, a veces 11% y casi siempre 2%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: nunca 11%, casi nunca 8%, a veces 20% y casi siempre 4%.

Asimismo, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar el puerto del Callao un puerto HUB.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se infiere:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que a veces están de acuerdo en considerar el puerto del Callao un puerto HUB
- 2) En el área de Control Cargo muestran a estar a veces de acuerdo.

Tabla 10. ¿Considera adecuado el manejo del control del área operativa del puerto Dp World- Callao?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	4	4%	9	10%	15	17%	28	31%
Casi nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
A veces	11	12%	13	15%	16	18%	40	45%
Casi siempre	10	11%	3	3%	8	9%	21	24%
Siempre	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

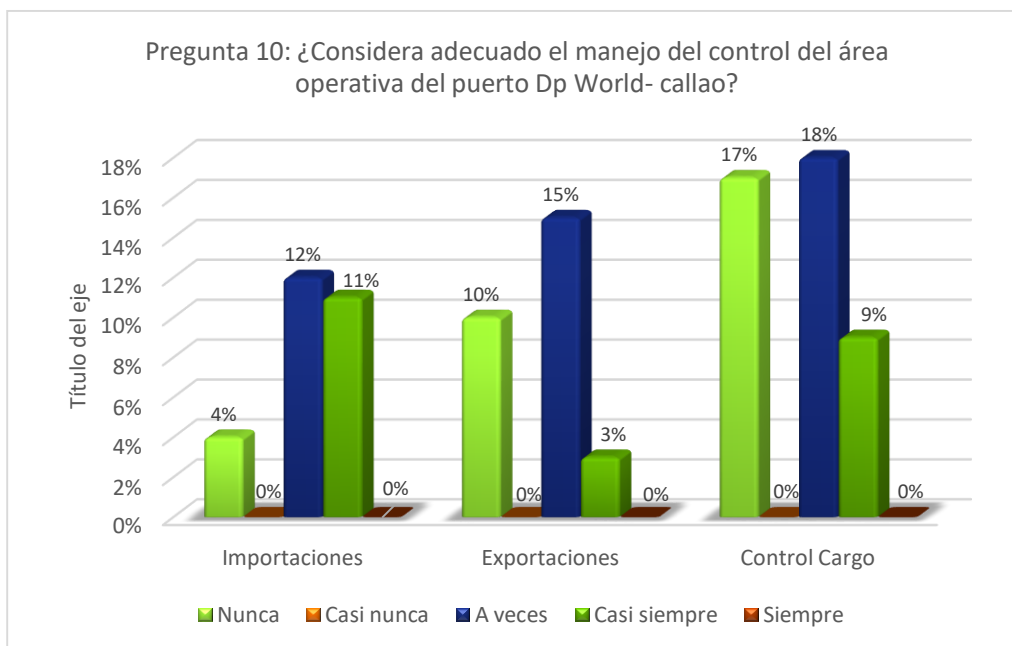


Gráfico 10. ¿Considera adecuado el manejo del control del área operativa del puerto Dp World-Callao?

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 10 y gráfico 10, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Considera adecuado el manejo del control del área operativa del puerto Dp World- Callao? Tomando en consideración las respuestas de las áreas de Inmportaciones, Exportaciones y Control Cargo; vinculadas a la muestra seleccionada.

La tabla 10 y gráfico 10, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: nunca 4%, a veces 12% y casi siempre 11%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: nunca 10%, a veces 15% y casi siempre 3%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: nunca 17%, a veces 18% y casi siempre 9%.

Asimismo, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar adecuado el manejo del control del área operativa del puerto Dp World- Callao.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se presume:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que siempre están de acuerdo en considerar adecuado el manejo del control del área operativa del puerto Dp World- Callao.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a estar a veces de acuerdo.

Tabla 11. ¿Las autoridades portuarias deberían desarrollar nuevos procesos para el tránsito de contenedores?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Palacio & Asociados		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	5	6%	3	3%	2	2%	10	11%
A veces	6	7%	15	17%	14	16%	35	39%
Casi siempre	8	9%	5	6%	12	13%	25	28%
Siempre	6	7%	2	2%	11	12%	19	21%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

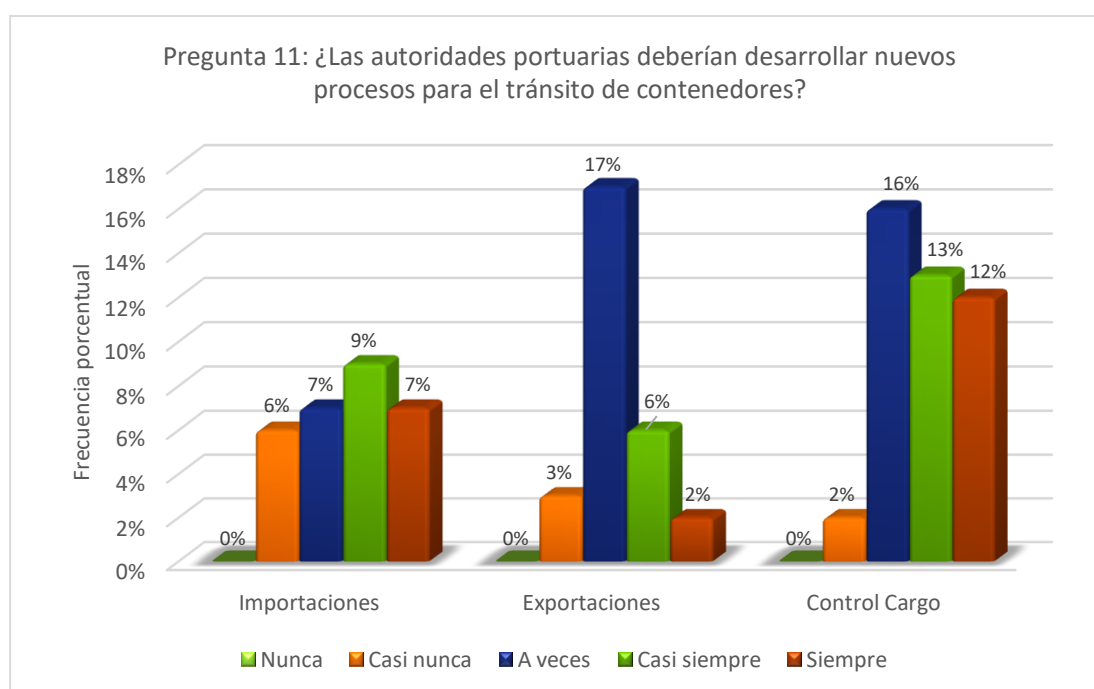


Gráfico 11. ¿Las autoridades portuarias deberían desarrollar nuevos procesos para el tránsito de contenedores?

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 11 y gráfico 11, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Las autoridades portuarias deberían desarrollar nuevos procesos para el tránsito

de contenedores? Tomando en consideración las respuestas de las áreas de Inimportaciones, Exportaciones y Control Cargo; vinculadas a la muestra seleccionada.

La tabla 11 y gráfico 11, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: casi nunca 6%, a veces 7%, casi siempre 9% y siempre 7%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: casi nunca 3%, a veces 17%, casi siempre 6% y siempre 2 %; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: casi nunca 2%, a veces 16%, casi siempre 13% y siempre 12%.

Asimismo, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar que las autoridades portuarias deberían desarrollar nuevos procesos para el tránsito de contenedores.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se presume:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que a veces están de acuerdo en considerar que las autoridades portuarias deberían desarrollar nuevos procesos para el tránsito de contenedores.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a estar a veces de acuerdo.

Tabla 12. ¿Las autoridades portuarias deberían desarrollar nuevos procesos para el tránsito de contenedores?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	3	3%	5	6%	6	7%	14	16%
A veces	9	10%	12	13%	25	28%	46	52%
Casi siempre	12	13%	6	7%	6	7%	24	27%
Siempre	1	1%	2	2%	2	2%	5	6%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

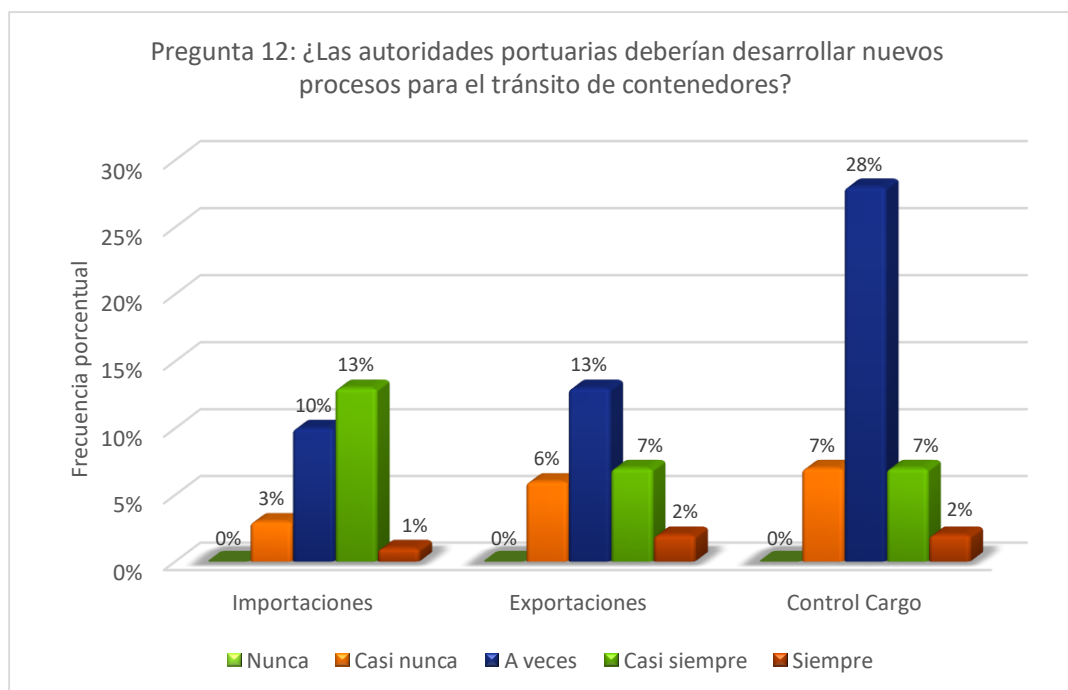


Gráfico 12. ¿Las autoridades portuarias deberían desarrollar nuevos procesos para el tránsito de contenedores?

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 12 y gráfico 12, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Las autoridades portuarias deberían desarrollar nuevos procesos para el tránsito de contenedores? Tomando en consideración las respuestas de las áreas de Inmportaciones, Exportaciones y Control Cargo; vinculadas a la muestra seleccionada.

La tabla 12 y gráfico 12, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: casi nunca 3%, a veces 10%, casi siempre 13% y siempre 1%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: casi nunca 6%, a veces 13%, casi siempre 7% y siempre 2 %; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: casi nunca 7%, a veces 28%, casi siempre 7% y siempre 2%.

Asimismo, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar Las autoridades portuarias deberían desarrollar nuevos procesos para el tránsito de contenedores.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se presume:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que a veces están de acuerdo en considerar que las autoridades portuarias deberían desarrollar nuevos procesos para el tránsito de contenedores.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a estar a veces de acuerdo.

Tabla 13. ¿Considera que las agencias marítimas influyen en el proceso de tránsito de TEU'S?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	2	2%	3	3%	5	6%	10	11%
A veces	10	11%	11	12%	14	16%	35	39%
Casi siempre	7	8%	6	7%	17	19%	30	34%
Siempre	6	7%	5	6%	3	3%	14	16%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento

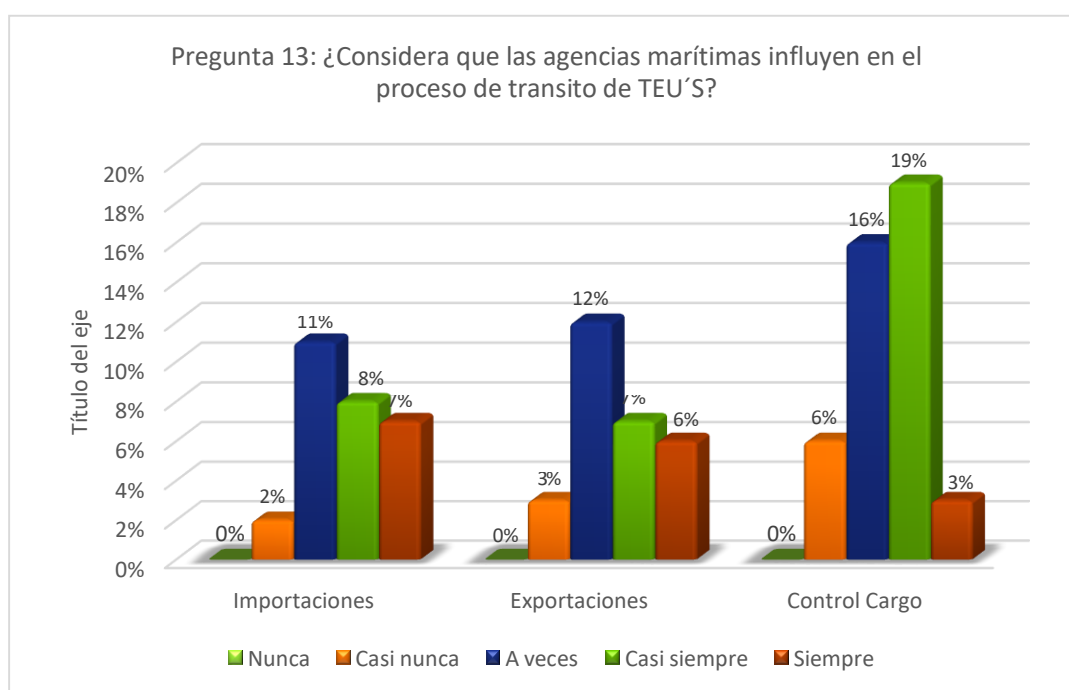


Gráfico 13. ¿Considera que las agencias marítimas influyen en el proceso de tránsito de TEU'S?
Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 13 y gráfico 13, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Considera que las agencias marítimas influyen en el proceso de tránsito de TEU'S? Tomando en consideración las respuestas de las áreas de Inmportaciones, Exportaciones y Control Cargo; vinculadas a la muestra seleccionada.

La tabla 13 y gráfico 13, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: casi nunca 2%, a veces 11%, casi siempre 8% y siempre 7%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: casi nunca 3%, a veces 12%, casi siempre 7% y siempre 6 %; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: casi nunca 6%, a veces 16%, casi siempre 19% y siempre 3%.

Asimismo, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar que las agencias marítimas influyen en el proceso de transito de TEU'S.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se presume:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que a veces están de acuerdo en considerar que las agencias marítimas influyen en el proceso de transito de TEU'S.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a estar a siempre de acuerdo.

Tabla 14. ¿Considera usted que la administración portuaria es fundamental en la competitividad del puerto Dp World - Callao?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	9	10%	7	8%	14	16%	30	34%
Casi Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
A Veces	6	7%	10	11%	14	16%	30	34%
Casi Siempre	10	11%	5	6%	5	6%	20	22%
Siempre	0	0%	3	3%	6	7%	9	10%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

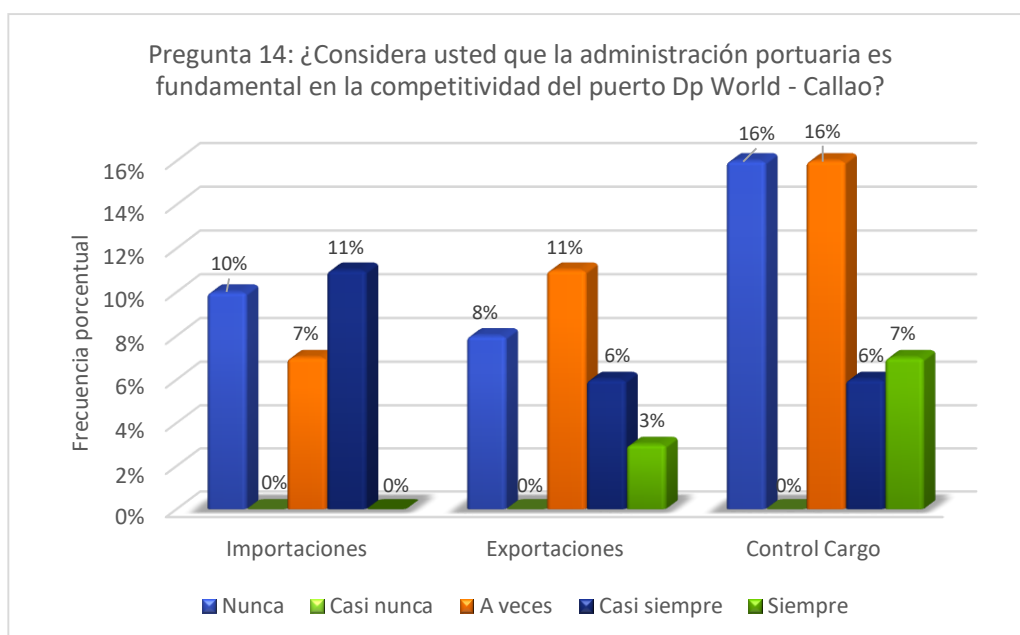


Gráfico 14. ¿Considera usted que la administración portuaria es fundamental en la competitividad del puerto Dp World - Callao?
Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 14 y gráfico 14, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿ Considera usted que la administración portuaria es fundamental en la competitividad del puerto Dp World - Callao? Tomando en consideración las respuestas de las áreas de Inmportaciones, Exportaciones y Control Cargo; vinculadas a la muestra seleccionada.

La tabla 14 y gráfico 14, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: nunca 10%, a veces 7% y casi siempre 11%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: nunca 8%, a veces 11%, casi siempre 6% y siempre 3 %; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: nunca 16%, a veces 16%, casi siempre 6% y siempre 7%.

Asimismo, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar que la administración portuaria es fundamental en la competitividad del puerto Dp World - Callao.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se presume:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que siempre están de acuerdo en considerar que la administración portuaria es fundamental en la competitividad del puerto Dp World - Callao.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a estar a siempre de acuerdo.

Tabla 15. ¿Considera que se debería ampliar la infraestructura de los puertos para ganar posicionamiento a nivel mundial?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	4	4%	12	13%	10	11%	26	29%
Casi nunca	8	9%	4	4%	8	9%	20	22%
A veces	9	10%	5	6%	16	18%	30	34%
Casi siempre	4	4%	4	4%	5	6%	13	15%
Siempre	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

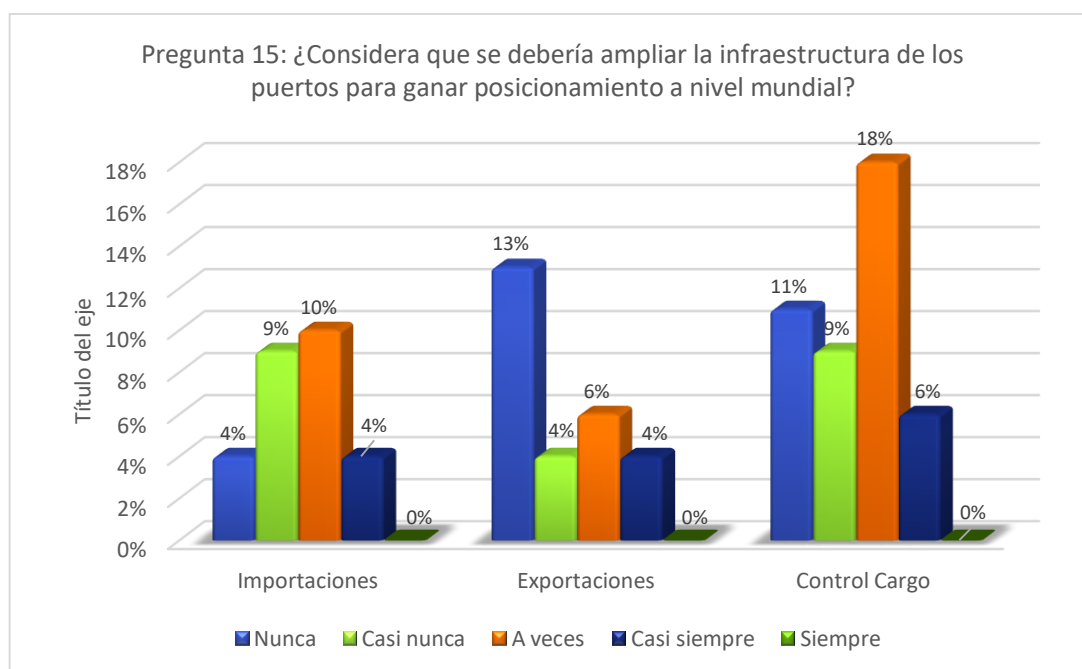


Gráfico 15. ¿Considera que se debería ampliar la infraestructura de los puertos para ganar posicionamiento a nivel mundial?

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 15 y gráfico 15, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Considera que se debería ampliar la infraestructura de los puertos para ganar

posicionamiento a nivel mundial? Tomando en consideración las respuestas de las áreas de Importaciones, Exportaciones y Control Cargo; vinculadas a la muestra seleccionada.

La tabla 15 y gráfico 15, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: nunca 4%, casi nunca 9%, a veces 10% y casi siempre 4%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: nunca 13%, casi nunca 4%, a veces 6% y casi siempre 4%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: nunca 11%, casi nunca 9%, a veces 18% y casi siempre 6% .

Asimismo, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar que se debería ampliar las instalaciones para obtener reconocimiento mundialmente.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se presume:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que siempre están de acuerdo en considerar que se debería ampliar las instalaciones para obtener reconocimiento mundialmente.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a estar a veces de acuerdo.

Tabla 16. ¿Es necesario mejorar los procesos internos del puerto del Callao para generar mayor ganancia?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
A veces	5	6%	4	4%	4	4%	13	15%
Casi siempre	0	0%	7	8%	20	22%	27	30%
Siempre	20	22%	14	16%	15	17%	49	55%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

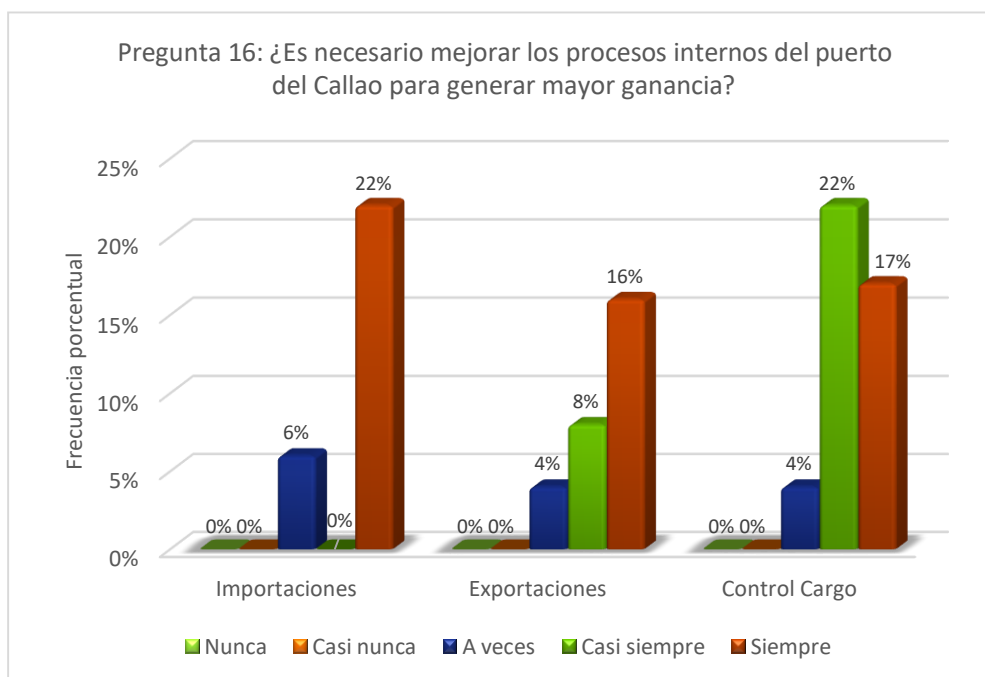


Gráfico 16. ¿Es necesario mejorar los procesos internos del puerto del Callao para generar mayor ganancia?

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 16 y gráfico 16, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Es necesario mejorar los procesos internos del puerto del Callao para generar mayor ganancia? Tomando en consideración las respuestas de las áreas de Importaciones, Exportaciones y Control Cargo; vinculadas a la muestra seleccionada.

La tabla 16 y gráfico 16, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: a veces 6% y siempre 22%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: a veces 4%, casi siempre 8% y siempre 16%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: a veces 4%, casi siempre 22% y siempre 17%.

Asimismo, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar que es necesario mejorar los procesos internos del puerto del Callao para generar mayor ganancia.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se presume:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que siempre están de acuerdo en considerar que es necesario mejorar los procesos internos del puerto del Callao para generar mayor ganancia.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a estar a veces de acuerdo.

Tabla 17. ¿Considera usted que un servicio rápido y eficaz de Teu's se mejoraría el nivel de satisfacción del cliente?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	9	10%	11	12%	10	11%	30	34%
A veces	7	8%	6	7%	17	19%	30	34%
Casi siempre	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Siempre	9	10%	8	9%	12	13%	29	33%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

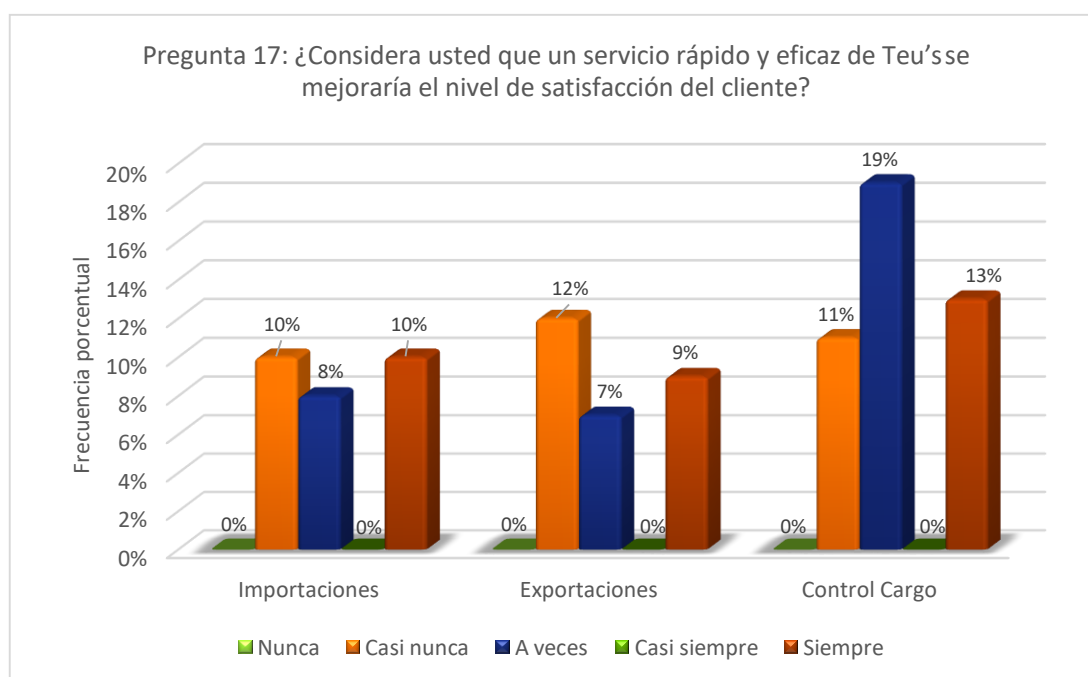


Gráfico 17. ¿Considera usted que un servicio rápido y eficaz de Teu's se mejoraría el nivel de satisfacción del cliente?

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 17 y gráfico 17, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Considera usted que un servicio rápido y eficaz de Teu's se mejoraría el nivel de satisfacción del cliente? Tomando en consideración las respuestas de las áreas de Importaciones, Exportaciones y Control Cargo; vinculadas a la muestra seleccionada.

La tabla 17 y gráfico 17, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: casi nunca 10%, a veces 8% y siempre 10%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: casi nunca 12%, a veces 7% y siempre 9%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: casi nunca 11%, a veces 19% y siempre 13%.

Asimismo, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar que un servicio rápido y eficaz de Teu's se mejoraría el nivel de satisfacción del cliente.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se presume:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que casi nunca están de acuerdo en considerar que un servicio rápido y eficaz de Teu's se mejoraría el nivel de satisfacción del cliente.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a estar a veces de acuerdo.

Tabla 18. ¿Cómo es el nivel de calidad de servicio empleado en el puerto Dp World -Callao?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0%	4	4%	14	16%	18	20%
Casi nunca	10	11%	11	12%	13	15%	34	38%
A veces	9	10%	6	7%	9	10%	24	27%
Casi siempre	6	7%	4	4%	3	3%	13	15%
Siempre	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

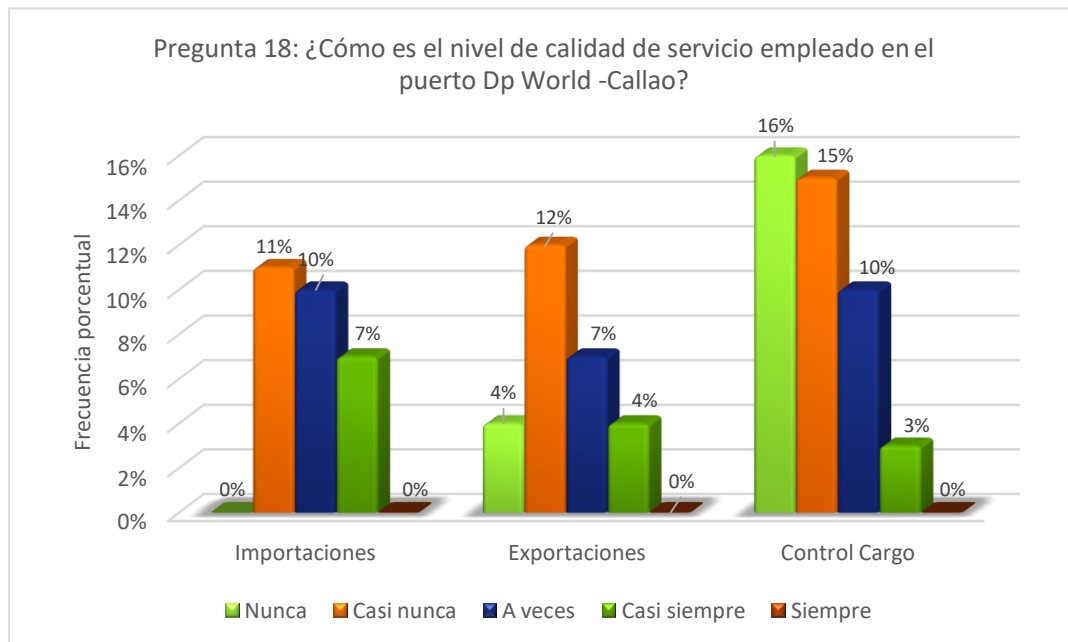


Gráfico 18. ¿Cómo es el nivel de calidad de servicio empleado en el puerto Dp World -Callao?
Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 18 y gráfico 18, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Cómo es el nivel de calidad de servicio empleado en el puerto Dp World - Callao? Tomando en consideración las respuestas de las áreas de Inmportaciones, Exportaciones y Control Cargo; vinculadas a la muestra seleccionada.

La tabla 18 y gráfico 18, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: casi nunca 11%, a veces 10% y casi siempre 7%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: nunca 4%, casi nunca 12%, a veces 7% y casi siempre 4%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: nunca 16%, casi nunca 15%, a veces 10% y casi siempre 3%.

Asimismo, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar cómo es el nivel de calidad de servicio empleado en el puerto Dp World -Callao.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se presume:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que a veces están de acuerdo en considerar cómo es el nivel de calidad de servicio empleado en el puerto Dp World -Callao.

2) En el área de Control Cargo muestran a estar casi nunca de acuerdo.

Tabla 19. ¿Considera usted que se utilizan las herramientas adecuadas para llevar a cabo los trabajos de comercio exterior en el puerto Dp World - Callao?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	3	3%	7	8%	5	6%	15	17%
Casi nunca	7	8%	11	12%	8	9%	26	29%
A veces	9	10%	4	4%	19	21%	32	36%
Casi siempre	6	7%	3	3%	7	8%	16	18%
Siempre	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

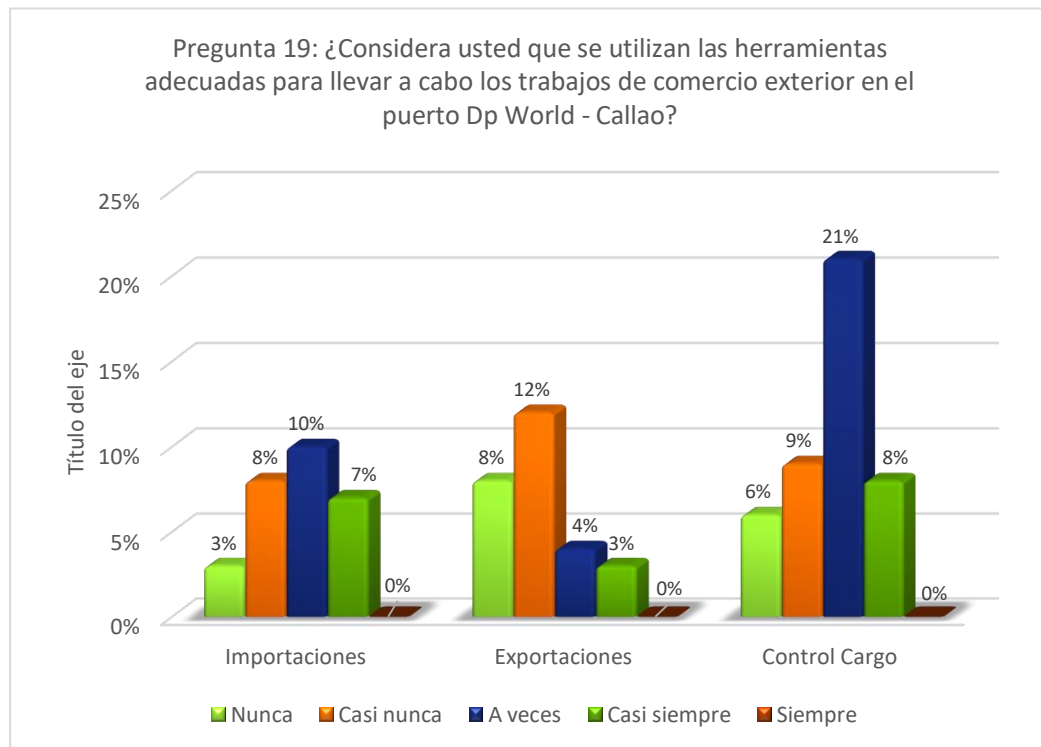


Gráfico 19. ¿Considera usted que se utilizan las herramientas adecuadas para llevar a cabo los trabajos de comercio exterior en el puerto Dp World - Callao?

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 19 y gráfico 19, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Considera usted que se utilizan las herramientas adecuadas para llevar a cabo los trabajos de comercio exterior en el puerto Dp World - Callao? Tomando en consideración

las respuestas de las áreas de Importaciones, Exportaciones y Control Cargo; vinculadas a la muestra seleccionada.

La tabla 19 y gráfico 19, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: nunca 3%, casi nunca 8%, a veces 10% y casi siempre 7%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: nunca 8%, casi nunca 12%, a veces 4% y casi siempre 3%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: nunca 6%, casi nunca 9%, a veces 21% y casi siempre 8%.

Asimismo, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar que se utilizan las herramientas adecuadas para llevar a cabo los trabajos de comercio exterior en el puerto Dp World - Callao.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se presume:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que a veces están de acuerdo en considerar que se utilizan las herramientas adecuadas para llevar a cabo los trabajos de comercio exterior en el puerto Dp World - Callao.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a estar a veces de acuerdo.

Tabla 20. ¿Usted cree que con la infraestructura que se cuenta en la actualidad el puerto Dp World – Callao puede distribuir correctamente los contenedores?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	3	3%	2	2%	3	3%	8	9%
A veces	8	9%	12	13%	15	17%	35	39%
Casi siempre	10	11%	8	9%	10	11%	28	31%
Siempre	4	4%	3	3%	11	12%	18	20%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

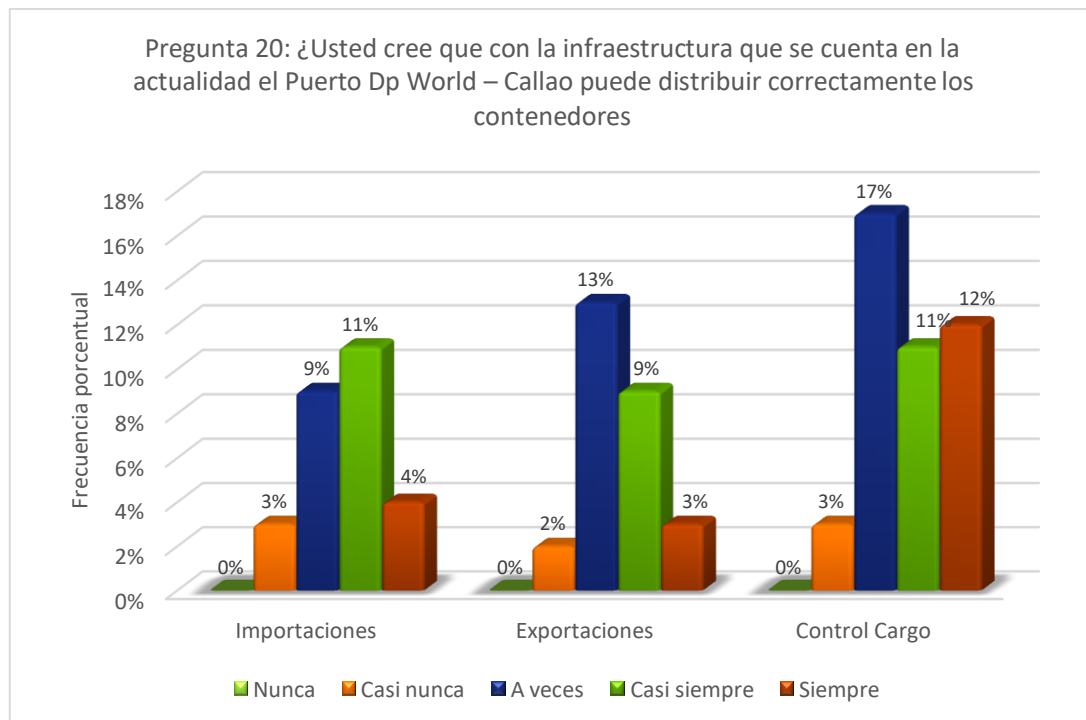


Gráfico 20. ¿Usted cree que con la infraestructura que se cuenta en la actualidad el puerto Dp World – Callao puede distribuir correctamente los contenedores?

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 20 y gráfico 20, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Usted cree que con la infraestructura que se cuenta en la actualidad el puerto Dp World – Callao puede distribuir correctamente los contenedores? Tomando en consideración las respuestas de las áreas de Inmportaciones, Exportaciones y Control Cargo; vinculadas a la muestra seleccionada.

La tabla 20 y gráfico 20, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: casi nunca 3%, a veces 9% casi siempre 11% y siempre 4%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: casi nunca 2%, a veces 13%, casi siempre 9% y siempre 3%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: casi nunca 3%, a veces 17%, casi siempre 11% y siempre 12%.

Asimismo, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar que con la infraestructura que se cuenta en la actualidad el puerto Dp World – Callao puede distribuir correctamente los contenedores.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se presume:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que siempre están de acuerdo en considerar que con la infraestructura que se cuenta en la actualidad el puerto Dp World – Callao puede distribuir correctamente los contenedores.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a estar siempre de acuerdo.

Tabla 21. ¿Considera que se utiliza completamente el área operativa en los puertos del Callao?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
A veces	5	6%	4	4%	5	6%	14	16%
Casi siempre	13	15%	4	4%	12	13%	29	33%
Siempre	7	8%	17	19%	22	25%	46	52%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

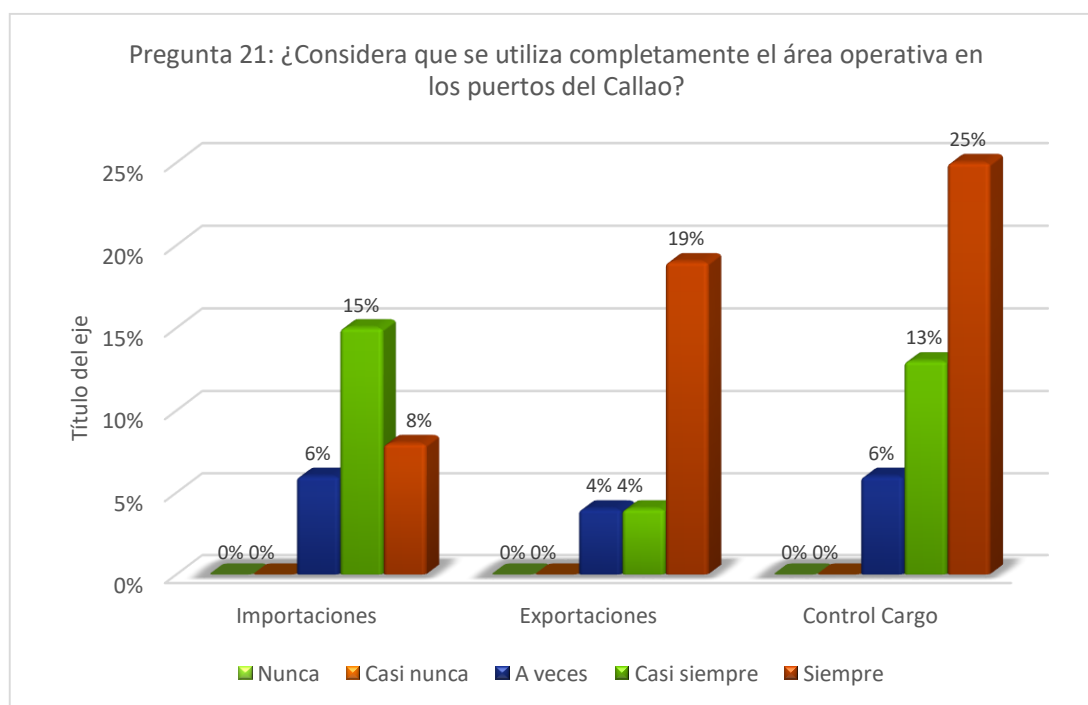


Gráfico 21. ¿Considera que se utiliza completamente el área operativa en los puertos del Callao?

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 21 y gráfico 21, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Considera que se utiliza completamente el área operativa en los puertos del Callao? Tomando en consideración las respuestas de las áreas de Inmportaciones, Exportaciones y Control Cargo; vinculadas a la muestra seleccionada.

La tabla 21 y gráfico 21, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: a veces 6% casi siempre 15% y siempre 8%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: a veces 4%, casi siempre 4% y siempre 19%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: a veces 6%, casi siempre 13% y siempre 25%.

Asimismo, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar que se utiliza completamente el área operativa en los puertos del Callao.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se presume:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que siempre están de acuerdo en considerar que se emplea totalmente el espacio operativo en los puertos del Callao.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a estar siempre de acuerdo.

Tabla 22. ¿Considera que en el puerto del Callao contamos con movilización de contenedores adecuado para el almacenamiento y fluidez de exportación e importación?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	3	3%	3	3%	4	4%	10	11%
Casi nunca	5	6%	5	6%	9	10%	19	21%
A veces	9	10%	13	15%	19	21%	41	46%
Casi siempre	2	2%	2	2%	4	4%	8	9%
Siempre	6	7%	2	2%	3	3%	11	12%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

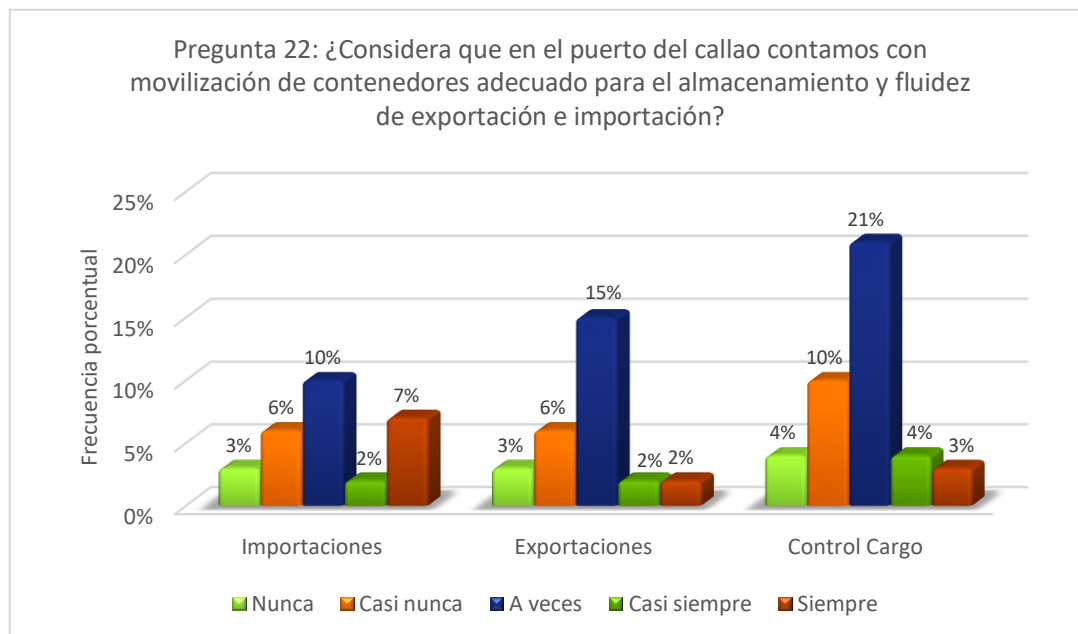


Gráfico 22. ¿Considera que en el puerto del Callao contamos con movilización de contenedores adecuado para el almacenamiento y fluidez de exportación e importación?
Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 22 y gráfico 22, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Considera que en el puerto del Callao contamos con movilización de contenedores adecuado para el almacenamiento y fluidez de exportación e importación? Tomando en consideración las respuestas de las áreas de Inmportaciones, Exportaciones y Control Cargo; vinculadas a la muestra seleccionada.

La tabla 22 y gráfico 22, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: nunca 3%, casi nunca 6%, a veces 10%, casi siempre 10% y siempre 7%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: nunca 3%, casi nunca 6%, a veces 15%, casi siempre 2% y siempre 2%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: nunca 4%, casi nunca 10%, a veces 21%, casi siempre 4% y siempre 3%.

Asimismo, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar que en el puerto del Callao se tiene el traslado de contenedores de forma apropiada para el acopio y circulación de exportación e importación.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se presume:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que a veces están de acuerdo en considerar que en el puerto del Callao contamos con movilización de contenedores adecuado para el almacenamiento y fluidez de exportación e importación.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a estar a veces de acuerdo.

Tabla 23. ¿Cree usted que la administración portuaria toma buenas decisiones que influyen en la competitividad del puerto?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
A veces	3	3%	3	3%	4	4%	10	11%
Casi siempre	8	9%	12	13%	11	12%	31	35%
Siempre	14	16%	10	11%	24	27%	48	54%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

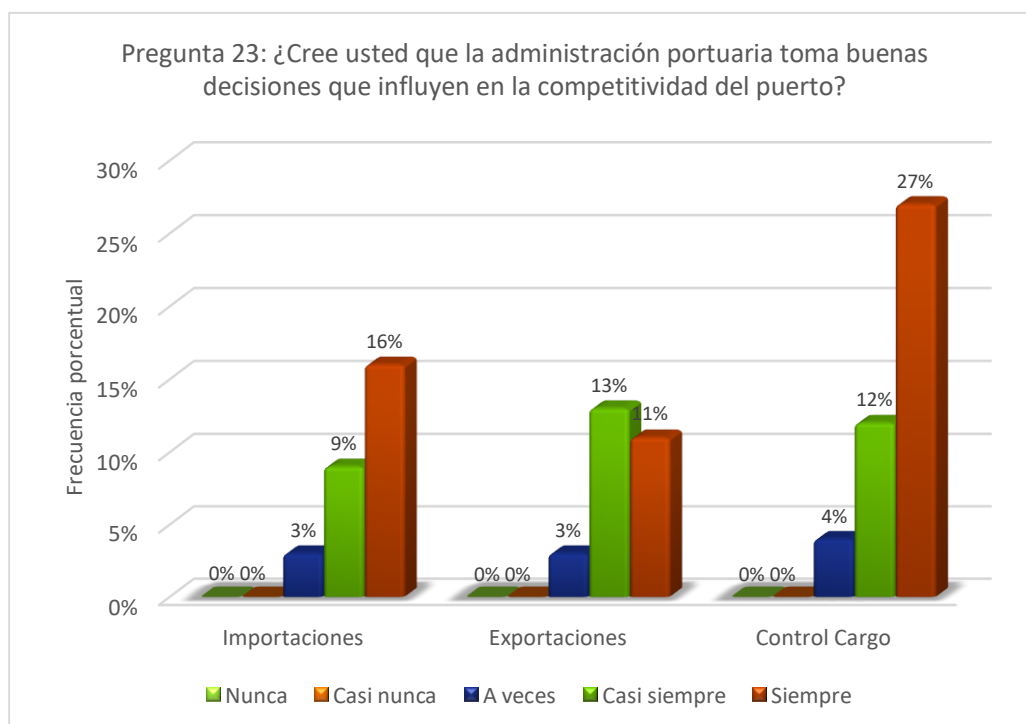


Gráfico 23. ¿Cree usted que La Administración Portuaria Toma buenas Decisiones que influyen en la competitividad del puerto?

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 23 y gráfico 23, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Cree usted que La Administración Portuaria Toma buenas Decisiones que influyen en la competitividad del puerto? Tomando en consideración las respuestas de las áreas de Inmportaciones, Exportaciones y Control Cargo; vinculadas a la muestra seleccionada.

La tabla 23 y gráfico 23, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: a veces 3%, casi siempre 9% y siempre 16%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: a veces 3%, casi siempre 13% y siempre 11%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: a veces 4%, casi siempre 12% y siempre 27%.

Asimismo, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar que la administración portuaria toma buenas decisiones que influyen en la competitividad del puerto.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se presume:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que siempre están de acuerdo en considerar que la administración portuaria toma buenas decisiones que influyen en la competitividad del puerto.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a estar siempre de acuerdo.

Tabla 24. ¿ Los puertos del Callao se rigen bajo las normas internacionales?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	4	4%	4	4%	2	2%	10	11%
A veces	13	15%	10	11%	22	25%	45	51%
Casi siempre	6	7%	8	9%	11	12%	25	28%
Siempre	2	2%	3	3%	4	4%	9	10%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

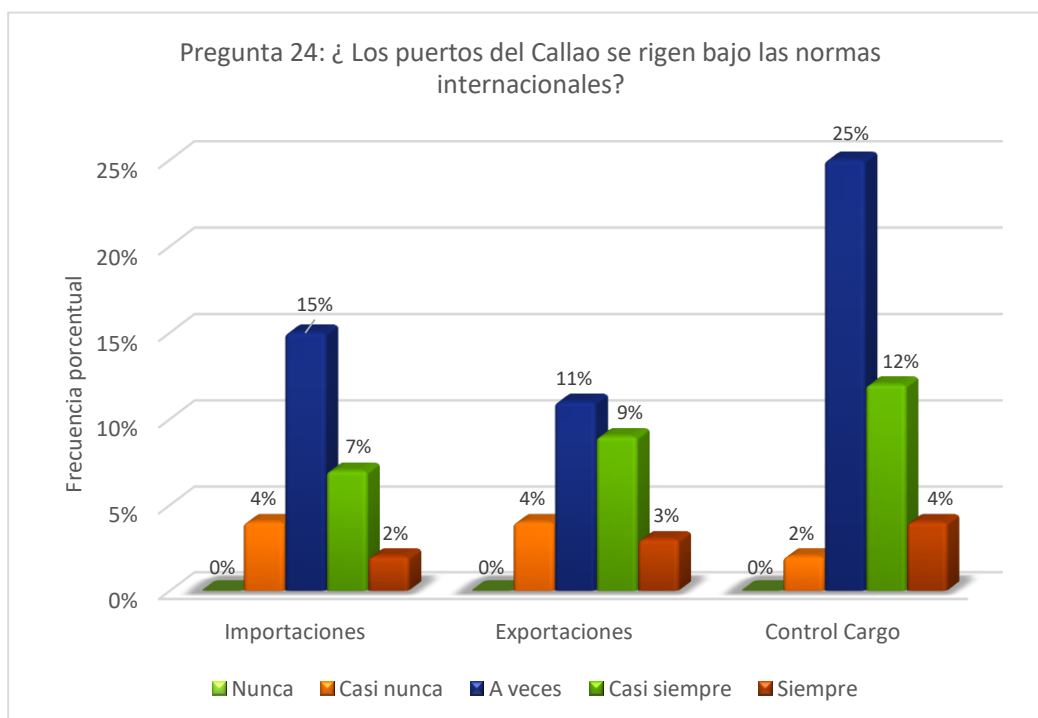


Gráfico 24. ¿ Los puertos del Callao se rigen bajo las normas internacionales?
Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 24 y gráfico 24, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿ Los puertos del Callao se rigen bajo las normas internacionales? Tomando en consideración las respuestas de las áreas de Importaciones, Exportaciones y Control Cargo; vinculadas a la muestra seleccionada.

La tabla 24 y gráfico 24, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: casi nunca 4%, a veces 15%, casi siempre 7% y siempre 2%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: casi nunca 4%, a veces 11%, casi siempre 9% y siempre 3%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: casi nunca 2%, a veces 25%, casi siempre 12% y siempre 4%.

Asimismo, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar que los puertos del Callao se rigen bajo las normas internacionales.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se presume:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que a veces están de acuerdo en considerar que los puertos del Callao se rigen bajo las normas internacionales.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a estar a veces de acuerdo.

Tabla 25. ¿Considera usted que los administradores portuarios facilitan la gestión de tránsito de contenedores?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
A veces	4	4%	5	6%	5	6%	14	16%
Casi siempre	9	10%	4	4%	17	19%	30	34%
Siempre	12	13%	16	18%	17	19%	45	51%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

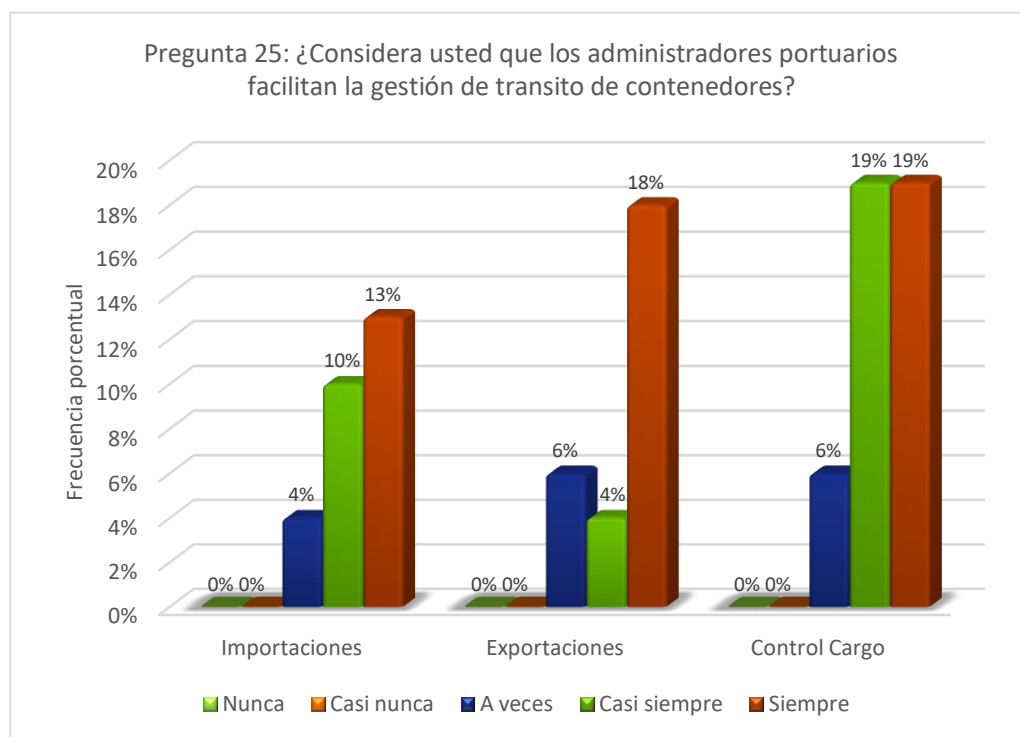


Gráfico 25. ¿Considera usted que los administradores portuarios facilitan la gestión de tránsito de contenedores?

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 25 y gráfico 25, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Considera usted que los administradores portuarios facilitan la gestión de tránsito de contenedores? Tomando en consideración las respuestas de las áreas de Importaciones, Exportaciones y Control Cargo; vinculadas a la muestra seleccionada.

La tabla 25 y gráfico 25, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: a veces 4%, casi siempre 10% y siempre 13%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: a veces 6%, casi siempre 4% y siempre 18%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: a veces 6%, casi siempre 19% y siempre 19%.

Asimismo, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar que los administradores portuarios facilitan la gestión de tránsito de contenedores.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se presume:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que a veces están siempre de acuerdo en considerar que los administradores portuarios facilitan la gestión de tránsito de contenedores.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a estar siempre de acuerdo.

Tabla 26. ¿Considera que la facilitación de comercio en los puertos del Callao es burocrática?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
A veces	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi siempre	10	11%	8	9%	14	16%	32	36%
Siempre	15	17%	17	19%	25	28%	57	64%
Tota	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

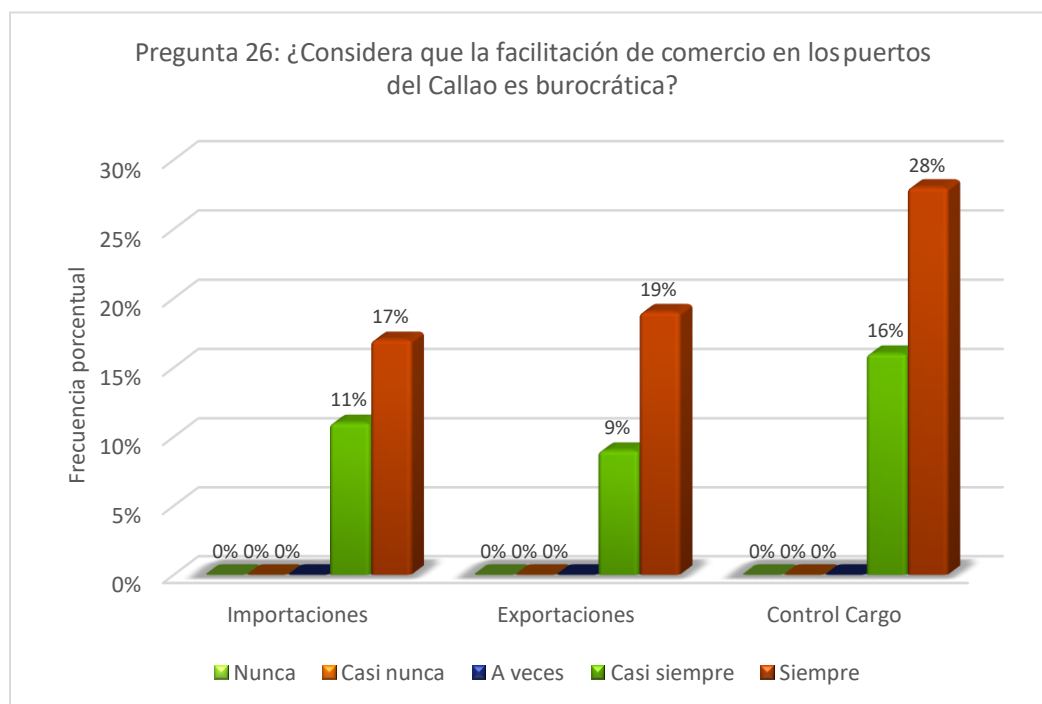


Gráfico 26. ¿Considera que la facilitación de comercio en los puertos del Callao es burocrática? Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 26 y gráfico 26, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Considera que la facilitación de comercio en los puertos del Callao es burocrática? Tomando en consideración las respuestas de las áreas de Inmportaciones, Exportaciones y Control Cargo; vinculadas a la muestra seleccionada.

La tabla 26 y gráfico 26, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: casi siempre 11% y siempre 17%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: casi siempre 9% y siempre 19%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: casi siempre 16% y siempre 28%.

Asimismo, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar que la facilitación de comercio en los puertos del Callao es burocrática.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se presume:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que a veces están siempre de acuerdo en considerar que la facilitación de comercio en los puertos del Callao es burocrática.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a estar siempre de acuerdo.

Tabla 27. ¿Cree usted que lograríamos mayor competitividad con el mejoramiento de los procesos internos del puerto del Callao?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
A veces	8	9%	13	15%	16	18%	37	42%
Casi siempre	13	15%	10	11%	22	25%	45	51%
Siempre	4	4%	2	2%	1	1%	7	8%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

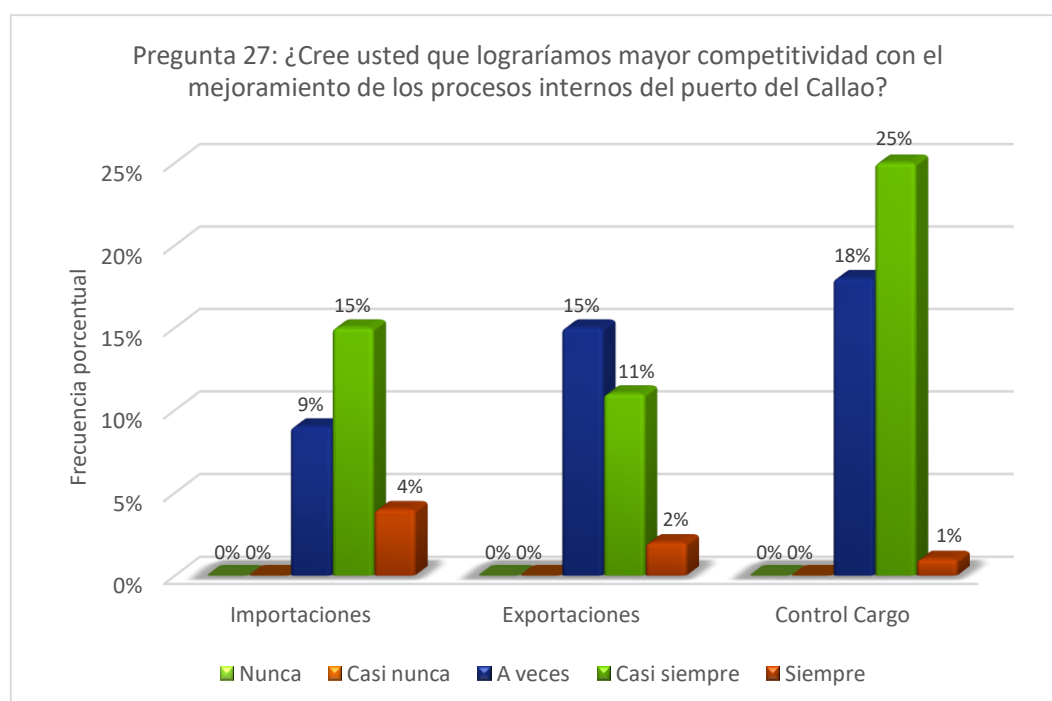


Gráfico 27. ¿Cree usted que lograríamos mayor competitividad con el mejoramiento de los procesos internos del puerto del Callao?

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 27 y gráfico 27, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Cree usted que lograríamos mayor competitividad con el mejoramiento de los procesos internos del puerto del Callao? Tomando en consideración las respuestas de las áreas de Importaciones, Exportaciones y Control Cargo; vinculadas a la muestra seleccionada.

La tabla 27 y gráfico 27, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: a veces 9%, casi siempre 15% y siempre 4%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: a veces 15%, casi siempre 11% y siempre 2%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: a veces 18%, casi siempre 25% y siempre 1%.

Asimismo, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar que lograríamos mayor competitividad con el mejoramiento de los procesos internos del puerto del Callao.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se presume:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que casi siempre están de acuerdo en considerar que lograríamos mayor competitividad con el mejoramiento de los procesos internos del puerto del Callao.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a estar casi siempre de acuerdo.

Tabla 28. ¿Considera que con la infraestructura que cuenta el puerto se puede distribuir correctamente los contenedores?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	5	6%	2	2%	2	2%	9	10%
Casi nunca	5	6%	4	4%	11	12%	20	22%
A veces	9	10%	11	12%	11	12%	31	35%
Casi siempre	6	7%	8	9%	15	17%	29	33%
Siempre	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

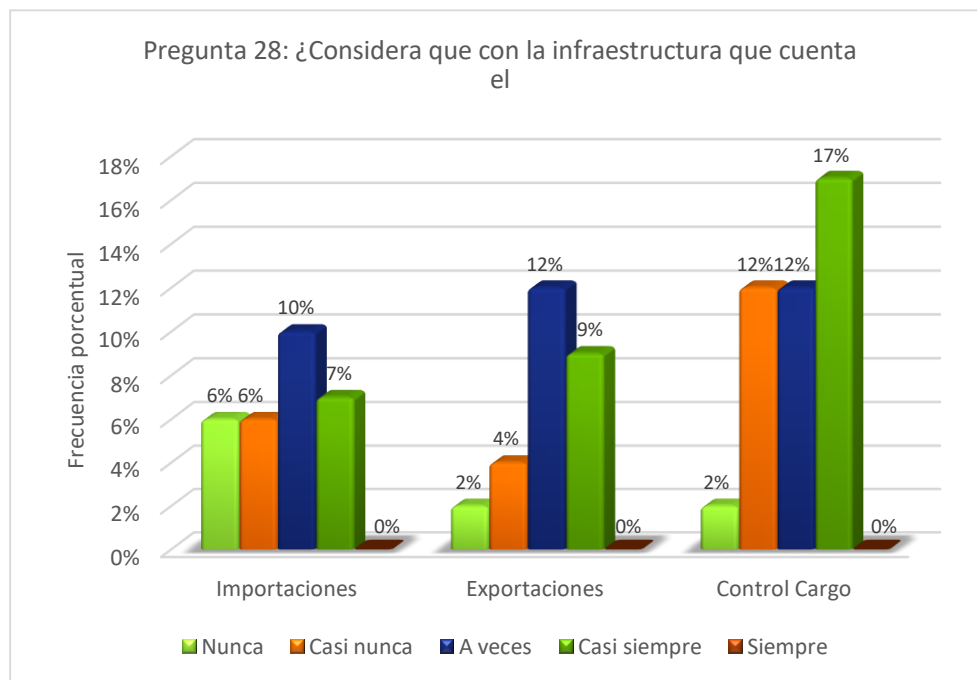


Gráfico 28. ¿Considera que con la infraestructura que cuenta el puerto se puede distribuir correctamente los contenedores?
Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 28 y gráfico 28, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta .¿Considera que con la infraestructura que cuenta el puerto se puede distribuir correctamente los contenedores? Tomando en consideración las respuestas de las áreas de Inmportaciones, Exportaciones y Control Cargo; vinculadas a la muestra seleccionada.

La tabla 28 y gráfico 28, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: nunca 6%, casi nunca 6%, a veces 10% y casi siempre 7%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: nunca 2%, casi nunca 4%, a veces 12% y casi siempre 9%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: nunca 2%, casi nunca 12%, a veces 12% y casi siempre 17%.

Asimismo, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar que con la infraestructura que cuenta el puerto se puede distribuir correctamente los contenedores.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se presume:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que a veces están de acuerdo en considerar que con la infraestructura que cuenta el puerto se puede distribuir correctamente los contenedores.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a estar casi siempre de acuerdo.

Tabla 29. ¿Cree usted que los objetivos estratégicos del puerto del callao benefician a la competitividad portuaria?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
A veces	1	1%	4	4%	6	7%	11	12%
Casi siempre	12	13%	6	7%	13	15%	31	35%
Siempre	12	13%	15	17%	20	22%	47	53%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

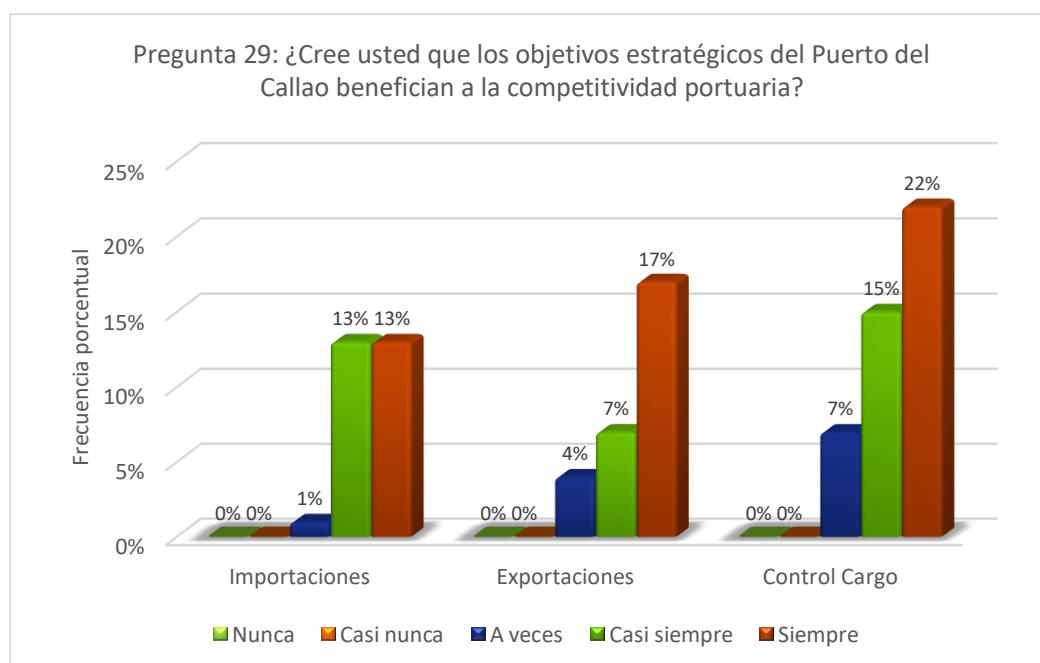


Gráfico 29. ¿Cree usted que los objetivos estratégicos del puerto del callao benefician a la competitividad portuaria?

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 29 y gráfico 29, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Cree usted que los objetivos estratégicos del puerto del callao benefician a la

competitividad portuaria? Tomando en consideración las respuestas de las áreas de Importaciones, Exportaciones y Control Cargo; vinculadas a la muestra seleccionada.

La tabla 29 y gráfico 29, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: a veces 1%, casi siempre 13% y siempre 13%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: a veces 4%, casi siempre 7% y siempre 17%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: a veces 7%, casi siempre 15% y siempre 22%.

Asimismo, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar que los objetivos estratégicos del puerto del Callao benefician a la competitividad portuaria.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se presume:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que siempre están de acuerdo en considerar que los objetivos estratégicos del puerto del Callao benefician a la competitividad portuaria.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a estar siempre de acuerdo.

Tabla 30. ¿Considera usted que se utiliza completamente el área operativa en los puertos del Callao?

Sub Indicadores	Importaciones		Exportaciones		Control Cargo		Total	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
A veces	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Casi siempre	13	15%	21	24%	22	25%	56	63%
Siempre	12	13%	4	4%	17	19%	33	37%
Total	25	28%	25	28%	39	44%	89	100%

Fuente: elaboración propia posterior a la aplicación del instrumento.

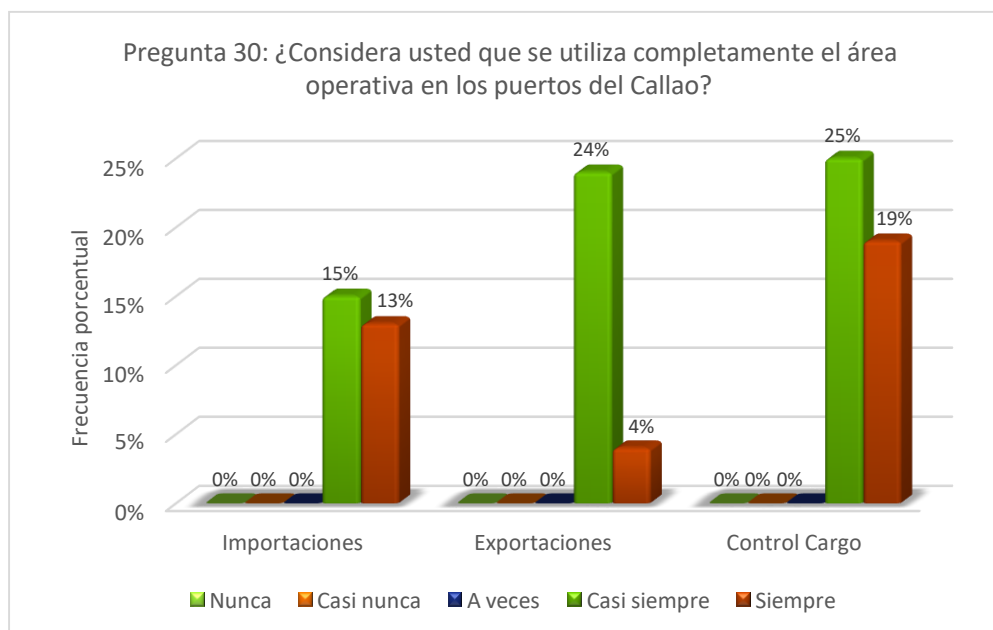


Gráfico 30. ¿Considera usted que se utiliza completamente el área operativa en los puertos del Callao?

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

La tabla 30 y gráfico 30, presentan la frecuencia absoluta y porcentual de las alternativas a la pregunta ¿Considera usted que se utiliza completamente el área operativa en los puertos del Callao? Tomando en consideración las respuestas de las áreas de Inmportaciones, Exportaciones y Control Cargo; vinculadas a la muestra seleccionada.

La tabla 30 y gráfico 30, presentan las repuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de la que se obtiene que en el área de Importaciones se obtuvo: casi siempre 15% y siempre 13%; asimismo, en el área de Exportaciones, se obtuvo: casi siempre 24% y siempre 4%; mientras que en el área de Control Cargo, se obtuvo: casi siempre 25% y siempre 19%.

Asimismo, observando los hallazgos encontrados por medio de la aplicación del instrumento, se tiene que el área de Importaciones 28%, Exportaciones con 28%, mientras que Control Cargo presenta un 44%, indicando que se muestran de acuerdo al considerar que se utiliza completamente el área operativa en los puertos del Callao.

De acuerdo con lo presentado anteriormente se presume:

- 1) En las áreas de Importaciones y Exportaciones la tendencia muestra que casi siempre están de acuerdo en considerar que se utiliza completamente el área operativa en los puertos del Callao.
- 2) En el área de Control Cargo muestran a estar casi siempre de acuerdo.

7.2 Discusión

El propósito de este estudio, la cual a partir de los resultados obtenidos se identificó la solución óptima en cómo influye la gestión en los servicios de tránsito de teú's de la agencia marítima cosmos en la competitividad en el puerto Dp World – Callao, para el periodo 2017.

Específicamente, se estableció reconocer los procedimientos que surten afectaciones en el ciclo de abastecimiento de los puertos del Callao, asimismo, caracterizar el grado de competitividad de los puertos del Perú para el periodo 2016, exponer la incidencia del proceso de producción del sistema logístico en la competitividad de los puertos del Callao para el periodo 2016; y especificar los servicios portuarios que impactan en la competencia de los puertos.

De acuerdo con los resultados alcanzados en el estudio, se determinó que la mejora en el servicio de circulación de contenedores incide de manera significativa en la competitividad portuaria del Callo para el periodo 2016, asimismo, en el contexto global la comercialización presenta una predisposición al desarrollo; se infiere que tal predisposición es originada por la internacionalización de las operaciones comerciales; lo que significa una tendencia a orientar la gestión de los administradores portuarios que apunten al desarrollo de la infraestructura y producción.

Según la información recabada se puede deducir que los operarios de comercio exterior son los que más gestionan y emplean los servicios de circulación de contenedores.

8. Conclusiones y recomendaciones

8.1 Conclusiones

Una vez culminado el proceso investigativo, las conclusiones que se han derivado del presente estudio son las siguientes:

- Las instalaciones portuarias orientadas a ser un HUB, por lo que debe apuntar a la mejora y eficacia; en la actualidad el puerto del Callao no admite embarcaciones del tipo postpanamax; todo lo cual mejoraría la complejidad y dinámica del tránsito de los contenedores del puerto del Callao.
- Diariamente se presentan fallas de saturación y congestión del puerto, tanto en APM como en DP WORDL; por lo que la pérdida de tiempo realizando compra de tickets y las largas filas de ingreso; generando el entorpecimiento del tránsito de los contenedores en el puerto del Callao, ocasionando que el ciclo logístico se vea afectado; por transeúntes, entre otros.
- La diversidad de gestiones burocráticas afecta en gran medida la gestión de los contenedores, debido a que ocasiona retrasos en el ingreso, las supervisiones, capacidades, entre otros; generando que el tránsito sea lento, y a su vez repercute en daños económicos debido a las pérdidas que esto produce.
- Por otra parte, un punto álgido es la seguridad de los puertos, puesto que se evidencia la inseguridad que impera dentro de los puertos; en la que se han producido pérdidas de contenedores sin saber cómo esto ocurre, generando extravíos en las cargas.
- Asimismo, se visualiza los elevados costos en el puerto del Callao, en comparación con otros países, con precios por encima de un 50% en comparación con los costos internacionales, lo que incide en la competitividad con puertos de otros países.

8.2 Recomendaciones

Según la información recolectada y posterior a las conclusiones de este estudio, se presentan las siguientes recomendaciones con el propósito de mejorar la gestión de tránsito de contenedores en el puerto del Callao:

- Con el propósito de crear mecanismos orientados a mejorar el ciclo logístico, se recomienda que el Estado proponga la creación de alguna organización garante de los procesos logísticos que favorezca la dinámica de la complejidad del comercio exterior.
- Se sugiere que las organizaciones APM y DP WORLD, unan esfuerzos y estandaricen las gestiones operativas de los servicios portuarios que contribuya a la mejora del tráfico de contenedores en el referido puerto.
- Las instalaciones portuarias deben mejorarse de forma sistemática, el Estado debe controlar las gestiones; debido a que se requiere que el referido puerto optimice sus procesos y logre ocupar el puesto de estar entre los más competitivos de la costa del Pacífico.
- Se sugiere suprimir las gestiones y proceso burocráticos y establecer que se realicen ciertos trámites y procedimientos a través de la web, lo cual apuntaría a la mejora de los lapsos en tiempos de espera y de procesos.
- Para mejorar la competitividad se sugiere disminuir los costos, asimismo, que los costos estén estrechamente vinculados con el servicio y la satisfacción que ofrecen.

9. Bibliografía

- Andrade Mimbela Carlos Alberto (2015) Gestión logística en las operaciones del transporte internacional para el desarrollo del comercio en el puerto del Callao. Callao
- Bohórquez Rodríguez Héctor (2013). “Desafíos y oportunidades para el puerto de buenos aires a partir de los buques portacontenedores de última generación que arriban este y la necesidad de prestación de servicios integrales y eficientes a armadores, exportadores e importadores durante los años 2010-2013”. Buenos Aires. Argentina
- Bermúdez Meléndez Keiry Antonio (2012). Sistema de organización y gestión para el patio de contenedores del puerto de Acajutla. Acajutla.
- Chopra, 2008 – “Cadena Logística”. tercera edición 2008
- Chura Lévano Yoel (2013). Implementación de un sistema de gestión ambiental según la norma ISO 14001:2004 en un terminal portuario. Callao
- García, M. (1993) la encuesta
- García y Sánchez –(2006). Competitividad portuaria en el Pacífico mexicano, con especial referencia a Ensenada, Baja California
- González Cancelas María Nicoleta (2012). Metodología para la determinación de parámetros de diseño de terminales portuarias de contenedores a partir de datos de tráfico marítimo. Madrid. España
- Granados Morales, Diego y otros (2013). Competitividad del puerto de Cartagena ante los tratados de libre comercio con estados unidos en los diferentes ámbitos logísticos. Bogotá. Colombia
- Hansen, M. H., Hurwitz, W. N., & Madow, W. G. (1953). Sample Survey Methods and Theor.
- Manayay Sara (2015) – Analista de Macroconsult 21/10/2015- Asociación Peruana de Agentes Marítimos
- Kerlinger – (2012) Diseños no experimentales de investigación
- Melgar Apagüeño, María Esther (2013)- La problemática institucional en el proceso de agendación de la política pública de desarrollo portuario y su implicancia en la

empresa nacional de puertos del terminal portuario del callao dentro del contexto de reforma de estado.

Pilco Moreno, Percy Jorge (2012) - La Gestión aduanera en el puerto del callao como instrumento de facilitación del comercio – Lima

Real Pérez Ignacio (2013). Propuesta de un modelo de competitividad portuaria: aplicación para Bilbao y las líneas marítimas de contenedores. Bilbao

Roberto Hernández Sampieri, 2010, Metodología de la investigación

Ronal Aylmer Fisher (1924) - prueba de “chi-cuadrado” de Pearson

Valera Santolaya, Víctor (2013)- Mejora de los accesos portuarios e integración vertical para contribuir con la Competitividad logística del puerto del Callao-callao

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-69612014000200006&script=sci_arttext

Profesor-investigador de El Colegio de la Frontera Norte. Departamento de Estudios Urbanos y del Medio Ambiente.

ANEXOS N°1

ACTIVIDADES	Costo en (S/.)
RECURSOS HUMANOS	
Autores del proyecto	S/. 150.00
Asesoría	S/. 500.00
Analistas	S/. 100.00
Asistentes de investigación	S/. 150.00
Validadores Maestros	S/. 350.00
Metodólogos	S/. 500.00
Dirección del empresa	S/. 250.00
Estadísticos	S/. 100.00
Sub Total	S/. 2,100.00
RECURSOS MATERIALES	
Compra de libros y revistas	S/. 50.00
Documentación y material de oficina. Fólder, CD, Hojas, Lapiceros, etc.	S/. 80.00
Material de impresión de informes	S/. 100.00
Encuadernado	S/. 50.00
Anillados	S/. 35.00
Imprevistos	S/. 50.00
Sub Total	S/. 365.00
VIÁTICOS Y SERVICIOS	
Gastos de copias de información bibliográfica	S/. 20.00
Gastos de copias de instrumentos y archivos	S/. 35.00
Gastos de búsqueda en Internet y uso de PC	S/. 100.00
Búsqueda de documentación general sobre el tema	S/. 35.00
Visita a las entidades respectivas	S/. 30.00
Gastos de envío y recepción de Fax, línea telefónica, etc.	S/. 15.00
Sub Total	S/. 235.00
COSTOS ADMINISTRATIVOS	
02 Ejemplar de tesis	S/. 60.00
02 Empastado	S/. 40.00
Derecho de Sustentación	S/. 1000.00
Derechos Administrativos	S/. 1200.00
Sub Total	S/. 2,300.00
Total	S/. 5,000.00

ANEXO N°2
ENCUESTAS
“ENCUESTA SOBRE SOBRE COMPETITIVIDAD EN EL PUERTO DP WORLD
Y GESTION DE TRANSITO DE TEU’S”

Preguntas:

1: *¿Considera usted que el tránsito de contenedores en los puertos del callao es muy burocrático?*

.....
.....
.....
.....

2: *¿Cree usted que los regímenes aduaneros permiten mejorar los servicios en el puerto Dp World - callao?*

.....
.....
.....
.....

3: *¿Considera usted que en el puerto Dp World - callao se cuenta con procedimientos de trámites documentarios adecuados para los servicios de tránsito de contenedores?*

.....
.....
.....
.....

4: *¿Usted cree que se realiza el seguimiento de los servicios de tránsito de contenedores en el puerto Dp World - callao?*

.....
.....
.....

5: *¿Considera que la reestructuración de los canales de distribución buscarían un objetivo clave en el tránsito de contenedores?*

.....
.....
.....

6: *¿Considera usted que el puerto Dp World-Callao cuenta con embarques y desembarques adecuados para el tránsito de contenedores?*

.....
.....

.....
.....
7: *¿Cree usted que el puerto Dp World-callao cuenta con movilización de contenedores adecuado para el almacenamiento?*

.....
.....
.....
.....
8: *¿Considera que las señalizaciones portuarias podrían mejorarse para obtener una mejor fluidez de contenedores?*

.....
.....
.....
.....
9: *¿Es considerado el puerto del callao un puerto HUB?*

.....
.....
.....
.....
10: *¿Considera adecuado el manejo del control del área operativa del puerto Dp World-callao?*

.....
.....
.....
.....
11: *¿Las autoridades portuarias deberían desarrollar nuevos procesos para el tránsito de contenedores?*

.....
.....
.....
.....
12: *¿Considera usted que los procedimientos internos son los adecuados para el puerto dp World -callao?*

.....
.....
.....
.....
13: *¿Considera que las agencias marítimas influyen en el proceso de transito de TEU'S?*

.....
.....
14: *¿Considera usted que La Administración portuaria es fundamental en la competitividad del puerto Dp World - Callao?*

.....
.....
.....
.....
15: *¿Considera que se debería ampliar la infraestructura de los puertos para ganar posicionamiento a nivel mundial?*

.....
.....
.....
16: *¿Es necesario mejorar los procesos internos del puerto del callao para generar mayor ganancia?*

.....
.....
.....
17: *¿Considera usted que un servicio rápido y eficaz de Teu's se mejoraría el nivel de satisfacción del cliente?*

.....
.....
.....
18: *¿Cómo es el nivel de calidad de servicio empleado en el puerto Dp World -Callao?*

.....
.....
.....
19: *(¿Considera usted que se utilizan las herramientas adecuadas para llevar acabo los trabajos de comercio exterior en el puerto Dp World - callao?)*

a) *SI*

b) *No*

¿Porqué?.....
.....

20: *¿usted cree que con la infraestructura que se cuenta en la actualidad el puerto Dp World – callao puede distribuir correctamente los contenedores?*

a) SI

b) No

¿Porque?.....
.....

21: *¿Considera que Se utiliza completamente el área operativa en los puertos del callao?*

Si

No

Porque:.....
.....
.....

22: *¿Considera que en el puerto del callao contamos con movilización de contenedores adecuado para el almacenamiento y fluidez de exportación e importación?*

.....
.....

23: *¿Cree usted que La Administración Portuaria Toma buenas Decisiones que influyen en la competitividad del puerto?*

.....
.....

24: *¿Los puertos del callao se rigen bajo las normas internacionales?*

.....
.....

25: *¿considera usted que La administradores portuarios facilitan la gestión de transito de contenedores?*

a) SI

b) No

¿Porqué?.....
.....

26: *¿considera que la facilitación de comercio en los puertos del callao es burocrática?*

a) *SI*

b) *No*

¿Porque?.....

.....

27: *¿Cree usted que lograríamos mayor competitividad con el mejoramiento de los procesos internos del puerto del callao?*

a) *SI*

b) *No*

¿Porque?.....

.....

28: *¿Considera que con la infraestructura que cuenta el puerto se puede distribuir correctamente los contenedores?*

a) *Si*

b) *No*

Porque:.....

.....

29: *¿cree usted que los objetivos estratégicos del puerto del callao benefician a la competitividad portuaria?*

.....

.....

30: *¿considera usted que se utiliza completamente el área operativa en los puertos del callao?*

.....

.....

Le agradecemos mucho su colaboración