



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos y la productividad en los terminales de multiboyas en RASAN S.A. - Callao 2018.

### **TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTOR

Tolentino Rodríguez, Jesús Georgino

ASESOR


Dr. León Espinoza, Lessner Augusto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING Y COMERCIO INTERNACIONAL

PERU

2018

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE          TESIS</b>	Código : FO6-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

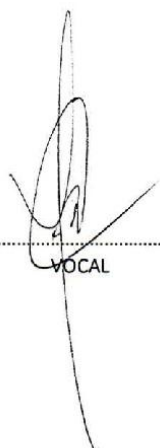
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don(a) Tolentino Rodríguez, Jesús Georgino cuyo título es: "Operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos y la productividad en los terminales de multiboyas en RASAN S.A.-Callao 2018."

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: .....17..... (número) .....Diecisiete..... (letras).

Callao (o Filial) 17 Julio del 2018

  
 .....  
 PRESIDENTE

  
 .....  
 SECRETARIO

  
 .....  
 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

A mi madre Eugenia por su amor infinito.

A mis padrinos y tíos.

Por estar a mi lado en los momentos más difíciles y por sus consejos vitales.

En primer lugar, dar gracias al Señor por darme bienestar y fuerza en mi vida personal y profesional, haciéndome mejor persona y guiándome por el mejor camino.

En segundo lugar, a mi asesor Dr. Lessner Augusto, por sus consejos e inteligencia sobre la correcta formulación de la Tesis.

En tercer lugar, mi madre por enseñarme el camino a la superación y su apoyo y fuerza en los momentos más difíciles.

Muchísimas gracias a todos.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Tolentino Rodríguez, Jesús Georgino identificado DNI N° 72867099 a efecto de ejecutar las ordenanzas actuales estimadas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Negocios Internacionales, manifiesto con un juramento que la información es legítima y real.

Del este modo, expreso bajo voto que todas las referencias que se expuestas en la presente tesis son legítimos y auténticos.

De tal modo acepto la obligación que convenga sobre cualquier falacia, ya sea en los documentos o información proporcionada de tal manera me subordino a lo expresado en las reglas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de Julio del 2018



Jesus Georgino Tolentino Rodriguez

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la Tesis titulada: “Operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos y la productividad en los terminales de multiboyas en RASAN S.A. – Callao 2018”, la cual someto a vuestra experiencia esperando que satisfaga las condiciones de asentimiento para lograr el título profesional de licenciatura en Negocios Internacionales.

Tolentino Rodríguez, Jesús Georgino

## **CARATULA**

### **PAGINAS PRELIMINARES**

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Indice	vii

### **RESUMEN** **x**

### **ABSTRACT** **x**

### **GENERALIDADES** **xi**

<b>I. INTRODUCCION.....</b>	<b>1</b>
1.1. Realidad Problematica.....	1
1.2. Trabajos Previos.....	2
1.2.1. Al nivel Internacional.....	2
1.2.2. Al Nivel Nacional.....	6
1.3. Teorías relacionadas al Tema.....	8
1.3.1. Variable 1: Operacionalización de Hidrocarburos Líquidos.....	8
1.3.2. Variable 2: Productividad.....	10
1.4. Formulación del Problema.....	11
1.4.1. Problema General.....	11
1.4.2. Problemas Específicos.....	11
1.5. Justificación del Estudio.....	11
1.6. Hipótesis.....	12
1.6.1. Hipotesis General.....	12

1.6.2. Hipotesis Específicos.....	12
1.7. Objetivos.....	12
1.7.1 Objetivo Generale.....	12
1.7.2 Objetivos Específicos.....	12
<b>II. METODO.....</b>	<b>13</b>
2.1. Diseño de Investigación.....	13
2.1.1. Enfoque de Investigación.....	13
2.1.2. Método de Investigación.....	13
2.1.3. Tipo de Investigación.....	13
2.1.4. Nivel de Investigación.....	13
2.1.5. Diseño de Investigación.....	13
2.2. Variables, Operacionalización.....	14
2.2.1. Variable 1: Operacionalización.....	14
2.2.2. Variable 2: Productividad.....	16
2.2.3. Operacionalización de las Variables.....	18
2.3. Población y Muestra.....	19
2.3.1. Población.....	19
2.3.2. Muestra.....	20
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	21
2.4.1. Técnica de Recolección de datos.....	21
2.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos.....	21
2.4.3. Validez.....	21
2.4.4. Confiabilidad.....	21



2.5.Métodos de Análisis de Datos.....	23
2.6.Aspectos Éticos.....	23
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>24</b>
3.1.Estadística Descriptiva.....	24
3.2.Estadística Inferencial.....	26
3.2.1Prueba de normalidad.....	26
3.2.2Prueba no paramétrica.....	27
3.2.3Contrastación y correlación de hipótesis.....	28
IV.	
DISCUSIÓN.....	31
V.CONCLUSIÓN.....	35
VI.RECOMENDACIONES.....	35

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

### **ANEXOS**

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

ANEXO 2: Instrumento de Recolección

ANEXO 3: Validez de Instrumento de Recolección

ANEXO 4: SPSS

ANEXO 5: TURNITIN

ANEXO 6: SOF (Estados de Hechos)

## RESUMEN

La investigación “Operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos y la productividad en los terminales de multiboyas en RASAN S.A. - Callao 2018.”; tuvo como objetivo general determinar la relación de la Operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos y la productividad en los terminales de multiboyas en RASAN S.A Callao - 2018. La población de estudio fue, 60 trabajadores de empresas que son clientes de la empresa RASAN SA ubicadas en el distrito del Callao y la muestra fue de 44 de ellos. La técnica de investigación fue la encuesta y un cuestionario de 20 preguntas en la escala de tipo Likert, dirigido hacia los colaboradores de estas empresas. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Crombach. Recolectados los datos se procesaron mediante el SPSS V. 24. Teniendo como resultado que la relación de la operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos con la productividad es significativa.

**Palabras clave:** hidrocarburos, terminales, productividad.

## ABSTRACT

The research " Operationalization of discharge of liquid hydrocarbons and productivity in the terminals of multiboyas in RASAN S.A. - Callao 2018 “. Had as a general objective to determine the relationship between Operationalization of discharge of liquid hydrocarbons and productivity at the terminals of multiboyas in RASAN SA Callao – 2018. The study population was, 60 workers of companies that are clients of the company RASAN SA located in the district of Callao and the sample was 44 of them. The research technique was the survey and a questionnaire of 20 questions on the Likert scale, directed towards the collaborators of these companies. The validation of the instrument was made by expert judgment and its reliability was calculated using the Crombach alpha coefficient. As a result, the relationship between Operationalization of discharge of liquid hydrocarbons and productivity is significant.

**Key words:** hydrocarbons, terminals, productivity.

## **GENERALIDADES**

### **Título**

Operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos y la productividad en los terminales de multiboyas en RASAN S.A. - Callao 2018.

### **Autor**

TOLENTINO RODRÍGUEZ, Jesús Georgino

### **Asesor**

Dr. LEÓN ESPINOZA, Lessner Augusto

### **Tipo de investigación**

APLICADA

### **Línea de investigación**

Marketing y Comercio Internacional

### **Localidad**

Lima – Callao

### **Duración de la investigación**

Fecha de inicio: (Julio 2017)

Fecha de término: (Agosto 2018)

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad Problemática**

Los procesos de descarga de hidrocarburos líquidos en el ámbito internacional son similares a los peruanos, con un agente marítimo representante de la agencia marítima, el capitán del buque y la autoridad portuaria representante del Puerto, en el cuál se cumplen las mismas funciones de reportar detalle a detalle las operaciones de descarga de combustibles líquidos a las autoridades respectivas.

La “**Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana (EP FLOPEC)**”, es un claro ejemplo de cómo deben realizarse las operaciones de carga y descarga, siendo eficaces y precisos.

Según Petróleos de Venezuela (PDVSA), indican que para una correcta carga y descarga de hidrocarburos se debe contar con el equipo necesario en tierra y en mar, sean los tanques, mangas, lanchas, remolcadores; las mismas que deben ser complementadas con el trabajo del personal en el puerto, capitán de nave, prácticos, gavieros, ya que depende de ellos que las maniobras sean realizadas satisfactoriamente, sin problemas ni retrasos.

En el Perú, la empresa “**Trabajos Marítimos (TRAMARSA)**”, es empresa líder en agenciamiento de buques petroleros, teniendo en sus colaboradores su principal virtud.

La operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos son operaciones que se realizan por los Operadores Logísticos en los terminales multiboyas ya asignados del Perú, quiénes son los encargados de realizar el servicio de agenciamiento marítimo en el Puerto asignado por el buque para las operaciones de carga y descarga.

Los operadores logísticos, tanto en el Perú como en el extranjero, realizan un documento llamado Estado de Hechos o Statement of Facts (SOF) , éste documento es llenado desde que el buque ingresa a aguas peruanas, hasta que zarpa, es de suma importancia, ya que éste documento refleja todas las operaciones que realiza el buque en el terminal, cuánto va descargando, cuánto falta, que lanchas y remolcadores se usaron, quienes estuvieron a bordo de la operación y por cuánto tiempo, de ésta manera el capitán al terminar las operaciones puede constatar su información con la que fue proporcionada por el agente y así, evitar al máximo los problemas.

La productividad, en el caso de descarga de hidrocarburos líquidos, se trata de ser eficiente desde que el buque entra a aguas peruanas, hasta que atraca en la terminal para dar inicio a la descarga programada por el puerto. Cada buque tiene una ventana para poder descargar el producto que tenga que descargar, si la descarga no es eficiente, la nave excederá los tiempos

establecidos y esto ocasionará sobrecostos no programados por los consignatarios, y también reclamamos al agente marítimo por no saber controlar las operaciones del buque.

La empresa se ubica en el sector Servicios, tomando en consideración que la empresa vende sus servicios a terceros y no es productor o transformador de bienes materiales.

En el procedimiento de descarga de hidrocarburos líquidos, es muy común el retraso en el atraque de los buques, ya que se producen demoras en las operaciones ya sean de carga como de descarga, pueden ser ocasionados por mal tiempo en el mar, lo que causa cierre de puerto por parte de capitánía, lo que ocasiona que el buque pare su descarga y salga del terminal a fondear hasta que capitánía emita carta de apertura de puerto y el buque pueda continuar con sus operaciones, también se para la descarga cuando los tanques de la terminal se encuentran llenos y no pueden almacenar más hidrocarburos, lo que causa una para en la descarga hasta que se vacíen los tanques, esto puede ocasionar que la ventana que un buque tenía asignado se postergue hasta que la nave anterior pueda zarpar y deje el terminal libre para que ésta realice su atraque, esto ocasiona problemas mayores, ya que cada día que un buque está fondeado es un día de retraso en su zarpe, y en el caso de que tenga una segunda recalada el problema es mucho mayor, porque puede perder su ventana en el siguiente puerto y quedar en la cola de prospectos de ingreso.

El problema actual de RASAN S.A. atraviesa es debido a que los procesos operacionales sufren constantemente de retrasos en las operaciones de descarga de los hidrocarburos líquidos, sea por el mal tiempo en el mar, que los tanques en tierra se encuentren llenos, retrasos en las citas de lanchas y remolcadores para el atraque, sumados a las extenuantes cartas de protesta que se deben presentar a capitánía de Puerto que ocasionan serios problemas a la agencia marítima, el chateador, consignatarios; generando malestares y sobrecostos no presupuestados, dejando consigo mala imagen para la agencia marítima.

Por ello se llegó al resultado sobre el problema que afronta hoy en día la empresa RASAN S.A., es reducir al mínimo los retrasos en la descarga de hidrocarburos líquidos en los Puertos y así evitar sobrecostos.

## **1.2 Trabajos Previos**

Para dar soporte a este trabajo, se encontraron determinadas investigaciones relacionadas al tema investigado, las que serán indicadas en seguida:

### **1.2.1 A nivel internacional:**

Rerequeo (2009) “*Procedimientos Generales de las Operaciones de Carga y Descarga De Un Buque Tanque Petrolero*”. Universidad Austral de Chile ; Facultad de Ciencias de la

Ingeniería, investigación para obtener el grado académico de Ingeniero Naval, esta investigación tiene como objetivo ser el preámbulo de las operación de un buque petrolero, al mismo tiempo esclarecer responsabilidades al llevar a cabo las operaciones portuarias.

Estudió la planificación y las operaciones de la carga/descarga de combustibles líquidos. La metodología usada en la investigación fue de enfoque cualitativo. Rerequeo demostró que se debe conocer y tener en cuenta las consecuencias de un mal manejo del buque, se debe tener un control exhaustivo de las operaciones que el buque va a realizar, a fin de evitar accidentes irreversibles, como pérdida de vidas humanas o daños al medio ambiente, principalmente al mar: cómo derrame de petróleo o derivados de la misma. En esta investigación se observó que: “Una mala maniobra puede acabar en filtraciones y derrames de combustibles líquidos, que ocasionarían un incendio, poniendo en riesgo a la nave y el terminal. Sin omitir los daños medio ambientales que traerían consecuencias irreversibles”. En este trabajo se observa un adecuado control del sistema de descarga de hidrocarburos líquidos en los puertos, el cual mejoraría el rendimiento y optimizaría los procesos, generando un sistema adecuado y seguro para las operaciones de los buques. En esta tesis se concluyó que: “Para tener operaciones portuarias seguras, efectivas y rápidas, es necesario tener conocimiento previo de los riesgos que puedan presentarse, para poder llevar a cabo las operaciones de una manera eficaz y sin riesgos para las partes involucradas”.

Méndez (2016) “*Operaciones de Carga/Descarga en un buque petrolero “GUANARTEME”*”; Universidad de La Laguna-España; Facultad de Ingeniería Marítima, tesis para optar por el grado académico título de graduado en Náutica y Transporte Marítimo, esta investigación propuso como objetivo general, el conocimiento práctico de los equipos relacionados con las operaciones de carga/descarga de un buque tanque petrolero, así como las precauciones a tener en cuenta para operar bajo unas condiciones de seguridad aceptables. . Para el presente informe la metodología empleada en la investigación fue de enfoque cualitativo. Estudió la planeación y las operaciones de la carga/descarga de combustibles líquidos, donde el autor nos dice que el primer oficial es el encargado de tener al tanto sobre todo lo que acontece antes, durante y después de la operación de carga/descarga de combustibles líquidos, informando a las autoridades pertinentes a fin de evitar retrasos operacionales, que ocasionan gastos extras para el buque y el dueño de la nave. Si no existe una estrategia adecuada para las operaciones de

descarga, las partes involucradas se verán seriamente afectadas, ocasionando protestos y reclamos contra el agente marítimo, que derivarán en retrasos del zarpe del buque y molestia de los clientes. En conclusión, bajo el estudio se logró identificar que tener una planificación perfecta y un adecuado conocimiento de los acontecimientos que pueden presentarse durante la operación, son fundamentales para obtener una perfecta operación de descarga.

García (2012). *Procesos Operacionales de las Terminales de Embarque de Hidrocarburos Líquidos*. Tesis para optar el grado de magister en Gerencia de Empresas Universidad de Zulia-Venezuela. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Para el presente informe la metodología empleada en la investigación fue de enfoque cualitativo, nivel de investigación correlacional-descriptiva y de diseño no experimental-transversal. Considerando como población a 13 trabajadores de los terminales de embarque de hidrocarburos líquidos Bajo Grande, La Salina y Puerto Miranda, en el estado Zulia. Empleó un cuestionario de ochenta y ocho (88) ítems. Después de cruzar la información observamos los siguientes hallazgos, la empresa presenta como principal fortaleza: el desarrollo del recurso humano y resalta el apartamiento de la gestión logística de la estructura de la empresa. Las limitaciones en los procesos operacionales son: no hay suficientes transportes ni remolcadores, causando retrasos en el atraque de la nave, como también la falta de incentivos y motivación para sus colaboradores. Sobre la tecnología, se percibió que implementar tecnología traería beneficios, ya que automatizaría los procesos y los haría más eficientes. Asimismo los resultados de la prueba de Spearman, demuestran que existe una correlación positiva considerable de 0.890 puntos entre las variables del total de trabajadores que fueron evaluados y un nivel de significancia del 0,000. Como conclusión, en las terminales los procesos de descarga de hidrocarburos líquidos son realizados con eficacia, calidad y tienen la habilidad para cumplir con los requerimientos de los clientes, siendo operaciones sin retrasos ni problemas operacionales.

Ochoa (2014) "*Motivación y Productividad Laboral*"; Universidad Rafael Landívar-Guatemala; Facultad de Humanidades, tesis para optar por el grado de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional. Investigación descriptiva. Considerando como población 50 colaboradores de los 86 trabajadores de la Empresa Municipal Aguas de Xelaju (EMAX) que oscilan entre los 25-60 años del área de campo y oficinas. Empleó un cuestionario de veinticinco (25) ítems y escala de Likert. El propósito fue determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral. Estudió las empresas de

Guatemala, que en la actualidad sufren de baja productividad laboral, debido a que, los trabajadores no tienen motivación suficiente en sus empleos, lo que trae problemas a la organización, ya que, el trabajador baja su productividad y deja de ser rentable para la empresa. Si no existe una adecuada relación entre motivación y productividad, la empresa y trabajadores se verán afectados, dado que, se pierde rentabilidad y dinero. Asimismo los resultados de la prueba de Spearman, demuestran que existe una correlación positiva considerable de 0.750 puntos entre las variables del total de trabajadores que fueron evaluados y un nivel de significancia del 0,000. Como conclusión, para tener un personal motivado, se debe crear incentivos que harán que los trabajadores aumenten su productividad laboral, lo que se verá reflejado en sus labores cotidianas.

Fuentes (2012) “*Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad*”; Universidad Rafael Landívar-Guatemala; Facultad de Humanidades, tesis para optar por el grado de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional. Investigación descriptiva. Considerando como población 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial que oscilan entre los 25-60 años. Empleó dos cuestionarios de veinticinco (25) ítems cada uno y escala de Likert. El propósito fue constituir el peso que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano, al mismo tiempo calificar que tan cómodos están los colaboradores. La autora nos dice que, en primer lugar, es sumamente importante cuidar de la satisfacción de los colaboradores, ya que si se hace esto, los resultados serán los mejores para la empresa y los colaboradores. Segundo, la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo individual y organizacional. En conclusión, los colaboradores son eficientes y se sienten conformes, si su ambiente laboral es grato, la infraestructura es apropiada para llevar a cabo actividades y cuando reciben beneficios salariales.

Theofanis (2017). *Tanker Ship's Discharging Operation and Crude Oil Washing*. Merchant Marine Academy of Macedonia; Faculty of maritime engineering. To get the academic degree of Marine Merchant. For the present report the applied type and qualitative approach. The main objective was examine thoroughly all the process from the point the ship is approaching the dock, as well as the preparation of the ship before its arrival, also analyze all the devices that are used in the operation and are of great importance to the crew members regarding the completion of the task. In addition, it is very important to have a continuous communication between the captain, port and agent in order to have the best results at the time of start the discharge operation, always keeping in



mind being sure that the arms are well connected to the manifold before the start of the discharge to avoid leaks of hydrocarbons to the sea or fires. It was concluded that, prior to the arrival of the vessel at the port all the mooring equipment and the cargo equipment must be ready for use, to avoid any delays in the operation.

### **1.2.2 A nivel nacional:**

Palomino (2010). *Funciones del Loading Master en descarga de GLP de Buques-Tanques en amarradero multiboyas*. Universidad Nacional de Ingeniería-Perú; Facultad de ingeniería de Petróleo, Gas Natural y Petroquímica. Para optar por el título profesional de Ingeniero Petroquímico. Para el presente informe la metodología empleada en la investigación fue de enfoque cualitativo y en planta, siendo el investigador quién abordó el buque. El objetivo principal fue lograr la mayor eficiencia en las actividades de descarga de GLP. En ésta tesis, el autor nos dice que en una operación de Carga o Descarga, es el agente marítimo el encargado de las operaciones portuarias, desde que el buque avisa su arribo al Perú hasta el zarpe, coordinando las operaciones de la nave con la autoridad portuaria, consignatarios de la carga y agentes de aduanas. Se concluyó que, antes de empezar las operaciones de Carga o Descarga, y puedan ser exitosas y sin ningún inconveniente, el agente marítimo, el loading master (representante del puerto) y la autoridad portuaria, deben estar de acuerdo con dar inicio a las operaciones designadas, sabiendo la cantidad exacta a descargar y el tiempo de operaciones que va tener en el puerto asignado, para evitar retrasos operacionales y sobrecostos.

Velásquez (2017). *El planeamiento estratégico y su relación con la productividad en la empresa Afra EIRL, Pueblo Libre, 2017*. Universidad César Vallejo; Facultad de Ciencias Empresariales. Para optar el grado académico de Licenciado en Administración. Considerando como población a 60 médicos de la empresa AFRA EIRL. Empleó un cuestionario de veinte (20) ítems, validado por expertos con un coeficiente de confiabilidad de 0,980 para la variable independiente y de 0,986 para la variable dependiente. Para el presente informe la metodología empleada fue de diseño no experimental-transversal, de tipo aplicada, nivel de investigación correlacional-descriptiva y enfoque cuantitativo. Esta investigación propuso como objetivo principal determinar la relación de la Planeación Estratégica con la Productividad en la empresa AFRA, Pueblo Libre, 2017. Estudió la importancia de tener un buen planeamiento de la organización y como eso ayudaría a tener una mejor producción de los productos que comercializan mejorando la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Además, se realizó la prueba estadística de Spearman que

proporcionó una correlación positiva perfecta entre las variables 1.000, por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una correlación perfecta entre la Planeación Estratégica y la Productividad ,con un nivel de significancia del 0,000. Se concluyó que, el lazo entre la planeación y el control que se les brinda a los colaboradores los ayuda a mantenerse motivados, haciéndolos más productivos en sus funciones y manteniéndolos identificados con los objetivos de la empresa.

Domínguez & Gutiérrez (2017). *La competitividad y el desarrollo económico de las empresas exportadoras de orégano seco en la región Tacna*. Universidad San Ignacio de Loyola; Facultad de Ciencias Empresariales. Para optar por el título profesional de Licenciado en Negocios Internacionales. Considerando como población a 16 empresas exportadoras de orégano en la región Tacna, tomando en cuenta que los directivos de cada empresa fueron entrevistados por las encuestas diseñadas. Empleó un cuestionario de dieciséis (16) ítems, validado por expertos con un coeficiente de confiabilidad de 0,753. Para el presente informe la metodología empleada fue de diseño no experimental-transversal, de método hipotético-deductivo, de tipo aplicada, nivel de investigación correlacional-explicativo y enfoque cuantitativo. Esta investigación propuso como objetivo principal determinar la relación de un modelo de competitividad en el desarrollo económico de empresas exportadoras de orégano seco en la región Tacna. Estudió los problemas que presentan las empresas exportadoras de la región Tacna para poder generar estrategias competitivas que les permitan diferenciarse de la competencia y de esa manera lograr un mejor desarrollo económico. Tuvo como propósito examinar, estimular y promover la competitividad en la empresa. Además, se realizó la prueba estadística de Spearman que proporcionó una correlación positiva media entre las variables 0.731, por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación positiva media entre la entre la Competitividad y el Desarrollo Económico, con un nivel de significancia del 0,001. Se concluyó que, el modelo de competitividad se relaciona significativamente con el desarrollo económico de empresas exportadoras de orégano seco en la región Tacna. Esto es debido a la relación que tiene la gestión de competitividad, las estrategias de competitividad y mejoramiento de la productividad en la empresa.

Aliaga (2016). *Organización de la cadena productiva del cuy en el Valle del Mantaro proyectado al mercado nacional e internacional*. Universidad Ricardo Palma; Facultad de Ciencias Empresariales. Para optar por el grado profesional de Doctora en Administración de Negocios Globales. Considerando como población a 211 productores de cuy. Empleó

un cuestionario de treinta y cuatro (34) ítems, validado por expertos. Para el presente informe la metodología empleada fue de diseño no experimental-transversal, de método hipotético-deductivo, de tipo aplicada, nivel de investigación correlacional-explicativo y enfoque cuantitativo. Esta investigación propuso como objetivo principal proponer estrategias de mejora en la gestión y organización de las actividades, para hacer a los agricultores y sus empresas competitivos a nivel nacional e internacional. Estudió las gestiones y estrategias empresariales, comercialización y el nivel de producción que tenían, para poder establecer niveles de eficacia y poder proponer propuestas al alcance de los participantes. Además, se realizó la prueba estadística de Spearman que proporcionó una correlación positiva media entre las variables 0.590, por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación positiva media, con un nivel de significancia del 0,001. Se concluyó que, teniendo una buena organización en los procesos, se tendrán resultados más favorables en las actividades que se realicen, obteniendo la satisfacción del cliente.

Mc Forson (2012). *Impact of motivation on the productivity of employees at Gtbank*. Kwame Nkrumah University of Science and Technology of Ghana; Faculty of Business. To get the academic degree of Bachelor of Administration. Considering as a population 474 GT Bank workers. A questionnaire of twenty (20) items was used, validated by experts. For the present report the applied type, level of correlational-descriptive research and quantitative approach. The study had the following objectives: to establish the relationship between motivation and higher productivity among workers, to find out any relationship between motivational factors and work of staff and to determine how incentives influence workers approach to work and their performance. In addition, the statistical test was performed, providing a correlation between strong and perfect between the 0.949 variables. It was concluded that, staff development to enhance productivity and promote self fulfillment should be encouraged as a matter of deliberate policy.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 VARIABLE 1**

Operacionalización de Descarga de Hidrocarburos Líquidos

Proceso de descarga de hidrocarburos líquidos; Roszkowska y Sarnecka (2017). Veamos:

Se da cuando un buque tanque llega a la terminal petrolera, debiendo estar adecuadamente amarrado antes de iniciar la descarga/ carga. Además, el agente marítimo del barco y de la terminal deben discutir todos los asuntos técnicos, calidad del producto y procedimientos previos para comenzar el proceso de descarga. Después de dar el aviso de preparación entre el buque, la terminal marítima y la granja de tanques, las operaciones portuarias pueden dar inicio. (p.8-10).

Según Petróleos de Venezuela (PDVSA, 2008):

Ya con el buque atracado, se procede con la medición de la carga y la toma de muestras por parte del surveyor, las cuales se trasladan para ser examinadas por el laboratorio. Teniendo el documento emitido por parte del laboratorio donde da su aprobación de calidad y asegura que el cargamento cumple con las especificaciones, se da la indicación de iniciar la descarga.

Según Petróleos de Venezuela (PDVSA, 2008):

Al finalizar la descarga, se procede con la segunda medición, la cual se obtiene de los hidrocarburos en los tanques de tierra, los cuáles son nuevamente examinados por el laboratorio de control de calidad del Terminal, también la medición en los tanques de almacenamiento, al mismo tiempo el coordinador realizan la inspección de los tanques del buque, para asegurar que se descargó la cantidad que debía ser descargada, por último se realiza la documentación y se procede a desatracar el buque.

Freire y González (2007), señalan sobre el estado de hechos:

Es la hoja firmada por las partes contractuales, donde se anotarán todas las horas de las distintas operaciones y acaecimientos importantes que ha efectuado el buque desde el momento de la llegada a puerto hasta su salida, en un orden cronológico, es decir la hora de: llegada, embarque del práctico, posible fondeo y levado de anclas, notice of readiness presentado, inspección de tanques a la llegada y conexión de mangueras o brazos de carga/descarga, finalización de las mismas, inspección del cargamento a la salida del puerto de carga o remanente de la misma a la salida de puerto de descarga y desconexión de mangueras en buques-tanque, documentos a bordo, salida aproximada de puerto(ETD).(p.25).

Before of start any transfer of liquids hydrocarbons, people who are involved in the operations must communicate to each other, informing the quantity of discharge per port

and which kind of product is, making easier the operations avoiding problems between all parties (Rowbotham, 2014, p. 88).

### **1.3.2 VARIABLE 2**

#### **Productividad**

La productividad es la manera más eficaz de generar bienes reflejándose en dinero, convirtiendo en rentables y exitosos a los negocios y personas (López, 2013, p. 11).

La productividad se trata de ser eficiente al momento de hacer uso de los recursos siendo eficaces y reduciendo su uso y merma al mínimo, generando ahorro de tiempo y dinero, facilitando una mayor producción y velocidad en los procesos. (López, 2013, p. 17).

La productividad es el pilar de la competitividad en la sociedad, involucrando a naciones y empresarios a ser mejores día a día a nivel nacional e internacional (López, 2013, p. 18).

La productividad en los puertos se trata sobre realizar las operaciones rápidamente, atendiendo la mayor cantidad de buques diariamente, evitando retrasos y provocando mayores ganancias (Doerr y Sánchez, 2006, p. 13).

La productividad personal es organizarse para poder realizar las metas propuestos fácilmente y sin estrés (Sánchez, 2012, p. 10).

La productividad es la relación entre los inputs y los output. (Heizer y Render, 2009, p. 14).

La productividad controla la producción total y el promedio de los recursos usados en la producción. (Samuelson y Nordhaus, 2010, p. 1).

Según Phusavat (2013):

“Productivity is defined as outputs divided by inputs”. (p. 24).

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema General**

¿Cómo se relaciona la operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos con la productividad en los terminales de multiboyas en RASAN S.A. –Callao 2018?

### **1.4.2 Problemas Específicos**

¿Cómo se relaciona la operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos con la competitividad en los terminales de multiboyas en RASAN S.A. –Callao 2018?

¿Cómo se relaciona la operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos con la organización en los terminales de multiboyas en RASAN S.A. –Callao 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Justificación Teórica**

Este trabajo de investigación tuvo la finalidad de aportar al conocimiento existente más información sobre la operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos y productividad en los terminales multiboyas, esperando que los resultados puedan usarse e incorporarse como nuevos conocimientos, ya que se demostró que tener buenas prácticas en la descarga de hidrocarburos líquidos sumado a la productividad en los terminales multiboyas mejoran el nivel de desempeño en las operaciones marítimas.

### **Justificación Metodológica**

Para lograr las metas planteadas en el trabajo de investigación, se hizo uso del cuestionario como técnica de investigación. Con ello se pretende conocer la operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos y la productividad en los terminales multiboyas. De esta manera, los resultados son respaldados por el sistema SPSS 24.

### **Justificación Práctica**

De acuerdo a los fines de la investigación, el resultado de la operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos y productividad permitirán reconocer los enigmas

y las maniobras a usar contra los retrasos operacionales que surgen en los terminales del Callao.

### **Justificación Social**

La presente investigación busca determinar los factores más relevantes sobre la descarga de hidrocarburos líquidos, que colaborarán a un mejor desarrollo de las operaciones en los terminales del Perú, así mismo la productividad en los terminales para evitar las demoras en las operaciones.

### **Justificación por Conveniencia**

La presente investigación busca brindar soluciones a los operadores logísticos en el Perú, convirtiéndolos en empresas de nivel internacional.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

La operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos se relaciona con la productividad en los terminales de Multiboyas en RASAN S.A. - Callao, 2018.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

La operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos se relaciona con la competitividad en los terminales de Multiboyas en RASAN S.A. - Callao, 2018.

La operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos se relaciona con la organización en los terminales de Multiboyas en RASAN S.A. - Callao, 2018.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre la operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos con la productividad en los terminales de Multiboyas en RASAN S.A.- Callao, 2018.

### **1.7.2 Objetivo Específicos**

Determinar la relación entre la operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos con la competitividad en los terminales de Multiboyas en RASAN S.A.- Callao, 2018.

Determinar la relación entre la operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos con la organización en los terminales de Multiboyas en RASAN S.A.- Callao, 2018.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

#### **2.1.1. Enfoque de Investigación**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que el enfoque de investigación es **CUANTITATIVA**, ya que usa la acumulación de información para poner a prueba hipótesis, usando análisis estadístico y la medición numérica, para instaurar modelos de conducta y evidenciar teorías. (p. 4).

#### **2.1.2. Método de investigación**

Según Bernal (2010) sostiene que el método de investigación es **HIPOTETICO – DEDUCTIVO**, porque inician como afirmaciones con características de hipótesis y trata de contradecir u oponerse a dichas hipótesis, obteniendo resultados que serán confrontadas con los sucesos.(p.60).

#### **2.1.3. Tipo de investigación**

Según Behar (2008) sostiene que el tipo de usado utilizado en esta investigación es **APLICADA**, debido que busca aplicar y usar los conocimientos adquiridos. Necesita marco teórico. Trata de enfrentar la teoría con la autenticidad. Del mismo modo quiere que se aplique problemas específicos, con características y circunstancias específicas. (p.20).

#### **2.1.4. Nivel de investigación**

Según Hernández et al.(2014) el nivel usado es **DESCRIPTIVA –CORRELACIONAL**, porque busca hallar cuánta relación tienen las muestra en un contexto en particular. (p. 93). Según Hernández et al.(2014), es descriptiva, porque trata de especificar los rasgos más importantes de los fenómenos que se sometan a análisis.

#### **2.1.5. Diseño de investigación**

El diseño usado fue **NO EXPERIMENTAL - TRANSVERSAL**.

Según Hernández et al.(2014) sostienen que es no experimental ya que no se manipulan las variables, analizándolas tal cual son en su contexto natural, obteniendo datos reales y concisos para su respectivo análisis. (p.152)



Según Hernández et al.(2014), sostienen que es transversal porque los datos son realizados en un solo momento, buscando analizar la relación de éstas en un momento y lugar específico. (p.154).

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **2.2.1. Variable 1: Operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos**

#### **➤ Definición Conceptual**

Roszkowska y Sarnecka (2017) lo definen así:

Se da cuando un buque tanque llega a la terminal petrolera, debiendo estar adecuadamente amarrado antes de iniciar la descarga/ carga. Además, el agente marítimo del barco y de la terminal deben discutir todos los asuntos técnicos, calidad del producto y procedimientos previos para comenzar el proceso de descarga. Después de dar el aviso de preparación entre el buque, la terminal marítima y la granja de tanques, las operaciones portuarias pueden dar inicio. (p.8-10).

#### **❖ Dimensión Calidad**

Según Griful y Canela (2010) la calidad:

“Es la facultad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o procesos para cumplir con los requisitos del cliente y de otras partes interesadas.” (p.29).

#### **- Indicadores:**

##### **Producto**

Según Rodríguez (2013), lo define así:

“Un producto es el conjunto de atributos tangibles e intangibles, que pueden incluir empaque, color, precio, calidad y marca, más los servicios y reputación del vendedor.” (p.50).

##### **Procesos**

Según Bravo (2011), lo define así:

“Procesos son los medios para cumplir con los propósitos de la organización y los organiza como sea más conveniente para ese fin. Es la forma cómo se hacen las cosas, desde detectar una necesidad hasta elaborar y vender un producto.” (p.06).

### ❖ **Dimensión Agente Marítimo**

Según Romero y Esteve (2015) lo definen así:

La empresa consignataria, también conocida como agente marítimo, es la que en representación de una o más navieras, en uno o más puertos, atiende las necesidades de los buques de aquellas al atracar en esos puertos. Es la facultad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o procesos para cumplir con los requisitos del cliente y de otras partes interesadas. (p.90).

#### **- Indicadores:**

##### **Buque**

Según Ordás, Bazán y Santalices (2012), lo definen así:

Los buques son grandes embarcaciones capaces de transportar mercancías a grandes distancias; son pues, piezas claves en los comercios internacionales; dadas las ventajas que aporta el transporte marítimo o fluvial de mercancías, se utiliza en más de tres de las cuartas partes del comercio internacional. (p.43).

##### **Puerto**

Según Ordás, Bazán y Santalices (2012), lo definen así:

“Los puertos son los lugares donde se hace efectiva la intermodalidad de los medios de transporte; embarque y desembarque de mercancías provenientes del exterior y traslado de personas.” (p.67).

### ❖ **Dimensión Operaciones Portuarias**

Según Cendrero y Tuyols (2008), lo definen así:

Se denominan operaciones portuarias a aquellas que se realizan en la manipulación de la mercancía desde el momento en que el buque se encuentra atracado en el puerto, hasta que la mercancía sale de la zona portuaria a través de un transporte terrestre, o recíprocamente, desde que la mercancía entra en la zona portuaria, hasta que se haya colocado en el buque dispuesta para emprender el transporte marítimo. (p.171).

#### **- Indicadores:**

##### **Mercancía**

Según Mira y Soler (2014), lo definen así:

“La mercancía es un bien material que se puede usar o poseer.” (p.11).

## **2.2.2. Variable 2: Productividad**

### **➤ Definición Conceptual**

Arnoletto (2009) lo define así:

La productividad es obtener beneficio de los recursos utilizados, con el mínimo posible de mermas, de todos los factores de la producción y competitividad (y no solamente de la mano de obra, que es el que generalmente más se tiene en cuenta, quizá por su más fácil control), para obtener la mayor cantidad de producto de esos insumos, en las cantidad planificadas, con la calidad debida, en los plazos acordados por la organización. (p.8).

### **❖ Dimensión Competitividad**

Según Reig (2010) lo define así:

La competitividad es un concepto bien definido en relación con el mundo de las empresas, ya que puede entenderse como la capacidad por parte de éstas de mantener o aumentar su rentabilidad en las condiciones que prevalecen en el mercado. (p.19).

#### **- Indicadores:**

### **Empresa**

Según Sande (2012), lo define así:

“La empresa es un conjunto organizado de recursos orientado a conseguir algún fin.” (p.5).

### **Rentabilidad**

Según Díaz (2012), lo define así:

“La rentabilidad es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, como productivos como humanos.” (p.69).

### **❖ Dimensión Organización**

Según Reyes (2011), lo define así:

Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia empresarial, usando la tecnología dentro de los planes y objetivos señalados. (p.212).

#### **- Indicadores:**

### **Planes**

Según Vilcarromero (2013), lo define así:

“Los planes son todas las actividades propias de una empresa para lograr un correcto desarrollo de las actividades gerenciales y sociales, que permita el desarrollo de sus trabajadores y la satisfacción del cliente”. (p.11).

### **Tecnología**

Según Cegarra (2012), lo define así:

“La tecnología se puede definir como el conjunto de conocimientos propios de un arte industrial, que permite la creación de artefactos o procesos para producirlos.” (p.19).

### 2.2.3 Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>OPERACIONALIZACIÓN DE DESCARGA DE HIDROCARBUROS LÍQUIDOS</b>	<p>Roszkowska y Sarnecka (2017) lo definen así:</p> <p>Se da cuando un buque tanque llega a la terminal petrolera, debiendo estar adecuadamente amarrado antes de iniciar la descarga/carga. Además, el agente marítimo del barco y de la terminal deben discutir todos los asuntos técnicos, calidad y procedimientos previos para comenzar el proceso de descarga. Después de dar el aviso de preparación entre el buque, la terminal marítima y la granja de tanques, las operaciones portuarias pueden dar inicio. (P.8-10).</p>	<p>La variable de operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos, es medida por un cuestionario que contiene ítems, consideran los indicadores para llevarla a cabo.</p>	<b>Calidad</b>	<b>Producto</b>	<p>Según Hernández et al.(2014).</p> <p><u>Ordinal</u></p> <p>Están ordenados en categorías de mayor a menor. (p.215).</p> <p><u>Intervalos</u></p> <p>Las escalas de actitudes no son intervalos, pero algunos investigadores lo usan ya que se acercan a este nivel y se tratan como tal (p.216).</p>
				<b>Procesos</b>	
			<b>Agente marítimo</b>	<b>Buque</b>	
				<b>Puerto</b>	
<b>Operaciones Portuarias</b>	<b>Mercancía</b>				

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>PRODUCTIVIDAD</b>	<p>Arnoletto. (2009) lo define así:</p> <p>La productividad es obtener beneficio de los recursos utilizados, con el mínimo posible de mermas, de todos los factores de la producción y competitividad (y no solamente de la mano de obra, que es el que generalmente más se tiene en cuenta, quizá por su más fácil control), para obtener la mayor cantidad de producto de esos insumos, en las cantidades planificadas, con la calidad debida, en los plazos acordados por la organización. (p.8).</p>	<p>La variable de productividad, es medida por un cuestionario que contiene ítems, consideran los indicadores para llevarla a cabo.</p>	<b>Competitividad</b>	<b>Empresa</b>	Según Hernández, Fernández & Baptista (2014). <u>Ordinal</u>
				<b>Rentabilidad</b>	Están ordenados en categorías de mayor a menor (p.215). <u>Intervalos</u>
			<b>Organización</b>	<b>Planes</b>	Las escalas de actitudes no son intervalos, pero algunos investigadores lo usan ya que se acercan a este nivel y se tratan como tal (p.216).
				<b>Tecnología</b>	

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

Según Hernández et al.(2014), son el grupo de personas que cuentan con características similares (p.174)

Por lo que la población fue constituida por los clientes de la empresa RASAN SA, 60 clientes que son atendidos por los colaboradores de la empresa.

De la población general, se seleccionó 50 elementos o unidades de muestreo que para la investigación.

Según Hernández et al.(2014) lo definen como el subconjunto de recursos pertenecientes al grupo de personas con características similares llamado población, buscando que este subconjunto sea reflejo de la población (p.175).

### 2.3.2. Muestra

Según Hernández et al.(2014), definen la muestra como una parte pequeña de la población (p.175).

El tipo de muestra es probabilística – aleatorio simple

Según Hernández et al.(2014) todos las personas de la población cuentan con el mismo nivel de chances para ser elegidos, escogiéndolos con las características establecidas en la población y el número de personas necesarias, siendo de manera aleatoria. (p.175)

Se usó la formula siguiente:

N: Tamaño de la población o universo.	<b>50</b>
k: Nivel de confianza.	<b>1.96</b>
e: Error muestral deseado.	<b>5%</b>
p: Proporción de individuos que poseen la característica de estudio.	<b>0.5</b>
q: Proporción de individuos que no poseen esa característica.	<b>0.5</b>

$$n = \frac{k^2 * P * Q * N}{(e^2 * (N - 1) + k^2 * p * q)}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.50 * 50}{(0,05^2 * (50 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = 44$$

La muestra es de 44 clientes de RASAN S.A. de la Prov. Constitucional del Callao.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.4.1. Técnica de recolección de datos**

Para Hurtado, Kuznik & Espinal (2010) definen la encuesta como un medio para la obtención de datos, siendo practica y sencilla para una investigación” (p.317).

Se empleó la encuesta, lo que nos permitió obtener respuestas exactas por parte de nuestros encuestados a las preguntas hechas por el investigador.

### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

Se empleó el CUESTIONARIO.

Según Bernal (2010), lo define como el grupo de preguntas formuladas con la finalidad de lograr obtener la data necesaria, con la intención de lograr los objetivos del proyecto de investigación. (p.250).

El cuestionario está formado por 20 preguntas; divididos respectivamente 10 para la primera variable (Operacionalización de Hidrocarburos Líquidos) y 10 para segunda variable (Productividad), el cual está hecho para los consumidores de RASAN S.A.

### **2.4.3. Validez**

Según Hernández et al. (2014), lo definen como la definición de la que pueden obtenerse diferentes tipos de resultados. (p.201).

El instrumento utilizado fue analizado por docentes expertos, de la Universidad Cesar Vallejo, los cuáles son:

- a) Dr. Leon Espinoza, Augusto Lessner
- b) Mg.Barrutia Barreto, Israel
- c) Mg.Alberca Teves, Gustavo

### **2.4.4. Confiabilidad**

Según Hernández et al.(2014), la definen como al nivel de similaridad que se obtuvo al usarla una y otra vez al mismo ser u fenómeno. (p.200).

Se utilizó el Alfa de Cronbach para demostrar la confiabilidad del instrumento, sometiéndolos a análisis en el SPSS 24, el cual fue realizado a la muestra, que fueron recolectados de los 44 clientes de RASAN S.A. del Callao; siendo en total 20 preguntas.



## TABLAS DE FIABILIDAD GENERAL

<b>Coefficiente</b>	<b>Relación</b>
0	Nula Confiabilidad
0.70	Aceptable Confiabilidad
0.90	Elevada Confiabilidad
1.00	Máxima confiabilidad

La confiabilidad del cuestionario fue realizado con el Alfa de Cronbach ingresando los resultados obtenidos al estadísticos SPSS 24, realizado a la muestra piloto, que corresponde a 44 clientes de RASAN S.A. del Callao; con un total de 20 preguntas.

### A. Variable 1: Operacionalización de Hidrocarburos Líquidos

**Tabla 1**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	10

En el cuadro 1: Según lo observado se obtuvo una fiabilidad de 0.947; lo que significa que es altamente confiable.

### B. Variable 2: Productividad

**Tabla 2**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	10

En el cuadro 2: Según lo observado se obtuvo una fiabilidad de 0.985; lo que significa que es altamente confiable.

**Tabla 3**

		N	%
Casos	Válido	44	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	44	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 4**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	20

En el cuadro 4: Se observa que la fiabilidad es de 0.983 para las variables en estudio, lo que significa que el instrumento es muy confiable.

### 2.5. Métodos de análisis de datos

Se usó el programa SPSS 24 para medir estadísticamente los resultados. Los métodos estadísticos usados fueron: Alfa de Cronbach que sirvió para observar el nivel de confiabilidad del instrumento, al igual que la revisión de los expertos para la validación del cuestionario.

### 2.6. Aspectos éticos

Siguiendo las reglas de ética y seguridad, se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- Utilización de la información: Fueron respetadas las respuestas dadas por los encuestados, así como su identidad.
- Valor social: Las personas participes del estudio, participaron sin ser obligadas a hacerlo, fueron muy amables al responder las encuestas.
- Validez científica: Toda la información expuesta en éste trabajo, lleva el soporte de autores en el tema, sin distorsionar la información ni manipularla.

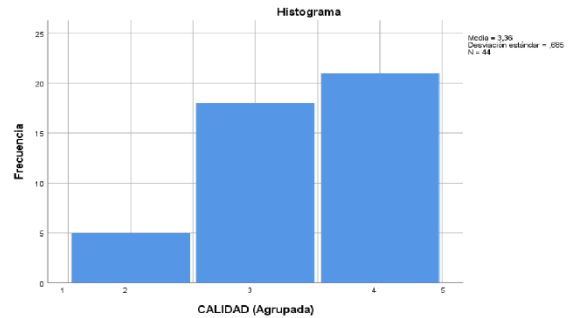
### III. RESULTADOS

#### 3.1 .ESTADISTICA DESCRIPTIVA

#### A) Dimensiones de variable: OPERACIONALIZACION DE DESCARGA DE HIDROCARBUROS LIQUIDOS

**TABLA 5.RESULTADO DE LA DIMENSION CALIDAD**

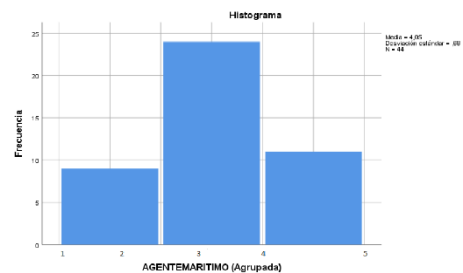
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	5	11,4	11,4	11,4
	Ni satisfecho ni insatisfecho	18	40,9	40,9	52,3
	Satisfecho	21	47,7	47,7	100,0
	Total	44	100,0	100,0	



**Interpretación:** En la tabla 5, se observan los resultados de la Dimensión: Calidad, donde se evidencia que de los 44 trabajadores encuestados, 21 de ellos se muestran satisfechos con el 47, 7%, es decir la mayoría considera que la calidad es un enfoque que caracteriza a un buen agente descargador; por otro lado 18 se muestran indiferentes ,con el 40,9%.

**TABLA 6.RESULTADO DE LA DIMENSION AGENTE MARÍTIMO**

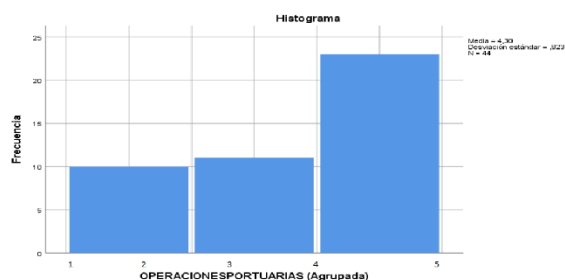
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni satisfecho ni insatisfecho	9	20,5	20,5	20,5
	Satisfecho	24	54,5	54,5	75,0
	Muy satisfecho	11	25,0	25,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	



**Interpretación:** En la tabla 6, se observan los resultados de la Dimensión: Agente Marítimo, donde se evidencia que de los 44 trabajadores encuestados, 24 de ellos se muestran satisfechos con el 54, 5%, es decir la mayoría considera que el agente marítimo es fundamental para lograr una descarga eficiente y sin problemas; por otro lado 11 de ellos se muestran muy satisfechos, con el 25,0%.

**TABLA 7.RESULTADO DE LA DIMENSION OPERACIONES PORTUARIAS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni satisfecho ni insatisfecho	10	22,7	22,7	22,7
	Satisfecho	11	25,0	25,0	47,7
	Muy satisfecho	23	52,3	52,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

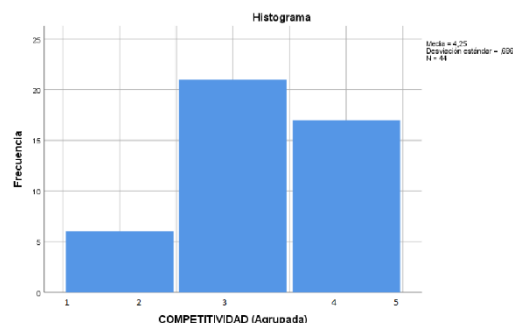


**Interpretación:** En la tabla 7, se observan los resultados de la Dimensión: Operaciones Portuarias, donde se evidencia que de los 44 trabajadores encuestados, 23 de ellos se muestran muy satisfechos con el 52,3%, es decir consideran que una correcta operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos es impulsada por un eficiente manejo de las operaciones portuarias; por otro lado 11 de ellos se muestran muy satisfechos, con el 25,0%.

**B) Dimensiones de variable: PRODUCTIVIDAD**

**TABLA 8.RESULTADO DE LA DIMENSION COMPETITIVIDAD**

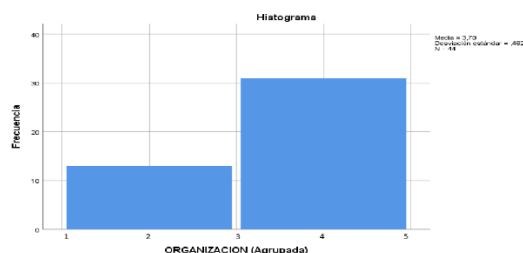
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni satisfecho ni insatisfecho	6	13,6	13,6	13,6
	Satisfecho	21	47,7	47,7	61,4
	Muy satisfecho	17	38,6	38,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	



**Interpretación:** En la tabla 8, se observan los resultados de la Dimensión: Competitividad, donde se evidencia que de los 44 trabajadores encuestados, 21 de ellos se muestran satisfechos con el 47,7%, es decir consideran que ser competitivos es fundamental para ser productivos en los servicios; por otro lado 17 de ellos se muestran muy satisfechos, con el 38,6%.

**TABLA 9.RESULTADO DE LA DIMENSION ORGANIZACIÓN**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni satisfecho ni insatisfecho	13	29,5	29,5	29,5
	Satisfecho	31	70,5	70,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	



**Interpretación:** En la tabla 9, se observan los resultados de la Dimensión: Organización, donde se evidencia que de los 44 trabajadores encuestados, 31 de ellos se muestran satisfechos con el 70, 5%, es decir consideran que una organización ordenada es fundamental para una correcta productividad en los terminales; por otro lado 13 de ellos se muestran indiferentes, con el 29,5%.

### 3.2. Estadística inferencial

#### 3.2.1 Prueba de normalidad

En la investigación en estudio, la prueba de hipótesis tiene que cumplir ciertas reglas, con el fin de probar la contrastación de hipótesis. De acuerdo a ello, se establece que el nivel de significancia es de 0.05 y el nivel de aceptación es del 95%, en su límite de  $z=1.96$ , asimismo se formula la siguiente hipótesis.

H0: la distribución de la estadística de la muestra es normal.

H1: la distribución de la estadística de la muestra no es normal.

Regla de decisión:

Sig.  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Sig.  $> 0.05$  se acepta la hipótesis nula



**TABLA 10. ANALISIS DE LA PRUEBA DE NORMALIDAD**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
OPERACIONALIZACION DEDESCARGA DE HIDROCARBUROS LIQUIDOS (Agrupada)	,133	44	,000	,899	44	,000
PRODUCTIVIDAD (Agrupada)	,182	44	,000	,866	44	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:**

En la tabla 10 de la prueba de normalidad, se presenta una muestra de 44 trabajadores, este valor es menor a 50, por lo tanto utilizaremos el estadístico Shapiro-Wilk. Asimismo se obtuvo el nivel de significancia de 0.00 el mismo que es menor a 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de la investigación; lo cual indica que la **distribución de la muestra no es normal**, de tal manera el tipo de investigación es **no paramétrica**.

**3.2.2 Prueba no paramétrica**

Una prueba es no paramétrica si no cumple alguna de estas condiciones:

- Variables cuantitativas
- Muestra normal
- Varianzas iguales

Se formula la siguiente hipótesis:

H0: La investigación es paramétrica

H1: La investigación no es paramétrica

Regla de decisión:

Sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Sig. > 0.05 se acepta la hipótesis nula

**TABLA 11. ANALISIS DE LA PRUEBA NO PARAMETRICAS**

		OPERACIONAL IZACION DE SCARGA DE HIDROCARBUROS LIQUIDOS (Agrupada)	PRODUCTIVIDAD AD (Agrupada)
N		44	44
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	4,59	3,91
	Desv. Desviación	,726	1,007
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,441	,218
	Positivo	,286	,146
	Negativo	-,441	-,218
Z de Kolmogorov-Smirnof		,441	,218
Sig. asintótica (bilateral)		,000	,000
a. La distribución de prueba es normal.			
b. Se calcula a partir de datos.			

**Interpretación:** En la tabla 11 de la prueba no paramétrica, donde arrojo un nivel de significancia es de 0.00 y 0.00 los mismos que son menores a 0.05, aceptando la hipótesis de la investigación y rechazando la hipótesis nula; por lo que es una investigación **no paramétrica**, de esta manera se dará inicio a utilizar la prueba del estadístico de correlación de **Spearman**; además esta prueba garantiza lo que se planteó en la parte superior respecto a las condiciones no paramétricas.

### 3.2.3 Contrastación y correlación de hipótesis

**HG:** La operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos se relaciona con la productividad en los terminales de Multiboyas en la Agencia Marítima RASAN S.A. - Callao, 2018.

**Ho:** No existe relación entre la operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos y la productividad en los terminales de Multiboyas en la Agencia Marítima RASAN S.A. - Callao, 2018.

Según Hernández et al.(2014, p.305)

**TABLA DE NIVELES DE CORRELACIÓN**

-0.90 =Correlación negativa muy fuerte
-0.75=Correlación negativa considerable.
-0.50=Correlación negativa media.
-0.25=Correlación negativa débil.
-0.10=Correlación negativa muy débil.
0.00=No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10=Correlación positiva muy débil.
+0.25=Correlación positiva débil.
+0.50=Correlación positiva media
+0.75=Correlación positiva considerable.
+0.90=Correlación positiva muy fuerte.
+1.00=Correlación positiva perfecta

**TABLA 12. ANALISIS DE LA CORRELACIÓN DE RHO DE SPEARMAN ENTRE LA OPERACIONALIZACION DE DESCARGA DE HIDROCARBUROS LIQUIDOS Y LA PRODUCTIVIDAD**

Correlaciones				
			OPERACIONALIZACION DE DESCARGA DE HIDROCARBUROS LIQUIDOS (Agrupada)	PRODUCTIVIDAD (Agrupada)
Rho de Spearman	OPERACIONALIZACION DE DESCARGA DE HIDROCARBUROS LIQUIDOS (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,886**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	PRODUCTIVIDAD (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,886**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

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

**Interpretación:** En la tabla 12 se observa el resultado obtenido por el método estadístico de spearman, el que arrojó un coeficiente 0.886, por lo que se determina que existe una correlación positiva considerable entre las variables, con un nivel de significancia de 0,00 menor a 0.05, el cual es el máximo establecido para ser aceptada. De esta manera se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula, obteniendo como resultado la relación entre la operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos y la productividad.



### Hipótesis específica 1

**HI 1:** La operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos se relaciona con la competitividad en los terminales de Multiboyas en la Agencia Marítima RASAN S.A. - Callao, 2018.

**Ho:** No existe relación entre la operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos con la competitividad en los terminales de Multiboyas en la Agencia Marítima RASAN S.A. - Callao, 2018.

**TABLA 13. ANALISIS DE LA CORRELACIÓN DE RHO DE SPEARMAN ENTRE LA OPERACIONALIZACION DE DESCARGA DE HIDROCARBUROS LIQUIDOS Y LA COMPETITIVIDAD**

Correlaciones				
			OPERACIONALIZACION DE DESCARGA DE HIDROCARBUROS LIQUIDOS (Agrupada)	COMPETITIVIDAD (Agrupada)
Rho de Spearman	OPERACIONALIZACION DE DESCARGA DE HIDROCARBUROS LIQUIDOS (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,912**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	COMPETITIVIDAD (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,912**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

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

**Interpretación:** En la tabla 13 se observa el resultado obtenido por el método estadístico de spearman, el que arrojó un coeficiente 0.912, por lo que se determina que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables, con un nivel de significancia de 0,00 menor a 0.05, el cual es el máximo establecido para ser aceptada. De esta manera se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula, obteniendo como resultado la relación entre la operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos y la competitividad.

### Hipótesis específica 2

**HG:** La operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos se relaciona con la organización en los terminales de Multiboyas en la Agencia Marítima RASAN S.A. - Callao, 2018.

**Ho:** No existe relación entre la operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos y la organización en los terminales de Multiboyas en la Agencia Marítima RASAN S.A. - Callao, 2018.

**TABLA 14. ANALISIS DE LA CORRELACIÓN DE RHO DE SPEARMAN ENTRE LA OPERACIONALIZACION DE DESCARGA DE HIDROCARBUROS LIQUIDOS Y LA ORGANIZACIÓN**

Correlaciones				
			OPERACIONALIZACION DE DESCARGA DE HIDROCARBUROS LIQUIDOS (Agrupada)	ORGANIZACIÓN (Agrupada)
Rho de Spearman	OPERACIONALIZACION DE DESCARGA DE HIDROCARBUROS LIQUIDOS (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,880**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	ORGANIZACIÓN (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,880**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

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

**Interpretación:** En la tabla 14 se observa el resultado obtenido por el método estadístico de spearman, el que arrojó un coeficiente 0.880, por lo que se determina que existe una correlación positiva considerable entre las variables, con un nivel de significancia de 0,00 menor a 0.05, el cual es el máximo establecido para ser aceptada. De esta manera se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula, obteniendo como resultado la relación entre la operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos y la organización.

#### IV.DISCUSION

Gracias a los resultados obtenidos en esta investigación, en la que se investigó la relación entre la Operacionalización de descarga de Hidrocarburos Líquidos y la Productividad en RASAN S.A.-Callao 2018, por lo que se efectuó una encuesta a los 44 clientes. De la investigación se llegó a establecer lo siguiente:

##### Hipótesis y Objetivo General

Se tuvo como objetivo general determinar si la Operacionalización de descarga de Hidrocarburos Líquidos se relaciona con la Productividad en RASAN S.A.-Callao 2018. De acuerdo a la apreciación de los clientes que en su gran mayoría indican que si existe relación entre las variables mencionadas, y los resultados obtenidos en la prueba de Spearman con un coeficiente de correlación de  $Rho=0,886$ , teniendo una correlación

positiva considerable, con un valor de significancia(bilateral) de 0,000 el mismo que es menor a 0,05,se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, lo que nos indica que si existe relación entre la Operacionalización de descarga de Hidrocarburos Líquidos y la Productividad en RASAN S.A.-Callao 2018.

Dichos resultados son coherentes con el trabajo de investigación de García (2012) en su tesis titulada “Procesos Operacionales de las Terminales de Embarque de Hidrocarburos Líquidos”. Según la prueba de Spearman se obtuvo un  $Rho=0,890$ , teniendo una correlación positiva considerable, con un valor de significancia (bilateral) de 0.000 el mismo que es menor a 0.05. Se concluyó que, en las terminales los procesos de descarga de hidrocarburos líquidos son realizados con eficacia, calidad y tienen la habilidad para cumplir con los requerimientos de los clientes, serán operaciones sin retrasos ni problemas operacionales. Se contrasto con éste trabajo ya que se obtuvieron resultados estadísticos similares según el Rho de Spearman aplicado, al mismo tiempo que en el trabajo de investigación se concluyó que si los procesos operacionales de descarga realizados en los terminales, son adecuados, no tendrán ningún retraso ni problemas operacionales.

Asimismo Roszkowska y Sarnecka (2017), la definen como:

La operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos es cuando un buque tanque arriba a la terminal petrolera y procede a amarrar adecuadamente [...] durante el tiempo de descarga/ carga. [...].Durante la descarga, la infraestructura debe inspeccionarse regularmente para poder realizar la operación sin retrasos ni riesgos de derrame de hidrocarburos al mar. [...]Al desconectar los brazos se puede dar culminada la operación de descarga. (p.8-10).

En relación a esta investigación y con los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los clientes de RASAN S.A., Callao; tal cómo definieron Roszkowska y Sarnecka, para realizar una buena operacionalización se debe tener sumo cuidado antes, durante y después de dar inicio a la descarga, evitando retrasos y derrames al mar; la misma que coincide con la de la presente investigación al decir que para tener una buena operacionalización se requiere de coordinación entre las partes involucradas a fin de evitar retrasos operacionales y derrames al mar.

### **Hipótesis y Objetivo Especifico 1**

Se tuvo como objetivo específico determinar si la Operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos se relaciona con la Competitividad en RASAN S.A.-Callao 2018. De acuerdo a la apreciación de los clientes que en su gran mayoría indicaron que existe relación entre las variables mencionadas, y los resultados obtenidos en la prueba de Spearman con un coeficiente de correlación de  $Rho=0,912$ , teniendo una correlación positiva muy fuerte, con un valor de significancia(bilateral) de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, lo que nos indica que si existe relación entre la Operacionalización de descarga de Hidrocarburos Líquidos y la Competitividad en RASAN S.A.-Callao 2018.

Estos resultados tienen coherencia con el trabajo de Domínguez & Gutiérrez (2017) en su tesis titulada “La competitividad y el desarrollo económico de las empresas exportadoras de orégano seco en la región Tacna”. Según la prueba de Spearman se obtuvo un  $Rho=0,731$ , teniendo una correlación positiva media, con un valor de significancia (bilateral) de 0.001 el mismo que es menor a 0.05. Se concluyó que, si se tiene una buena gestión de competitividad y estrategias de competitividad, mejorará la productividad en la empresa haciéndola más competitiva frente a los competidores. Se contrasto con éste trabajo ya que se obtuvieron resultados estadísticos similares según la Rho de Spearman aplicada, al mismo tiempo que en el trabajo de investigación se concluyó que la agencia marítima es competitiva, ya que presenta precios de acuerdo al mercado y los servicios son mejores que los de la competencia.

Asimismo Reig (2010) lo define así:

La competitividad es un concepto bien definido en relación con el mundo de las empresas, ya que puede entenderse como la capacidad por parte de éstas de mantener o aumentar su rentabilidad en las condiciones que prevalecen en el mercado. (p.19).

En relación a esta investigación y con los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los clientes de RASAN S.A., Callao; tal como lo define Reig, para ser competitivo se debe entender la capacidad de mantener la rentabilidad para poder mantenerse en el mercado; la misma que coincide con la de la presente investigación al ser competitivos en precios acordes al mercado y ofreciendo servicios que superan los de la competencia, los mismos que se ven reflejados en las nominaciones constantes de los clientes para ser representadas por RASAN S.A. en sus operaciones.

## **Hipótesis y Objetivo Especifico 2**

Se tuvo como objetivo específico determinar si la Operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos se relaciona con la Organización en RASAN S.A.-Callao 2018. De acuerdo a la apreciación de los clientes que en su gran mayoría indicaron que existe relación entre las variables mencionadas, y los resultados obtenidos en la prueba de Spearman con un coeficiente de correlación de  $Rho=0,880$ , teniendo una correlación positiva considerable, con un valor de significancia(bilateral) de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, lo que nos indica que si existe relación entre la Operacionalización de descarga de Hidrocarburos Líquidos y la Organización en RASAN S.A.-Callao 2018.

Estos resultados tienen coherencia con el trabajo de Aliaga (2016) en su tesis titulada “Organización de la cadena productiva del cuy en el valle del Mantaro proyectado al mercado nacional e internacional”. Según la prueba de Spearman se obtuvo un  $Rho=0,590$ , teniendo una correlación positiva media, con un valor de significancia (bilateral) de 0.001 el mismo que es menor a 0.05. Se concluyó que, si se tiene una buena organización en los procesos, se obtendrán mejores resultados en todas las actividades que una empresa realice, logrando la satisfacción del cliente. Se contrasta con éste trabajo ya que se obtuvieron resultados estadísticos similares según la Rho de Spearman aplicada, al mismo tiempo que en el trabajo de investigación se concluyó que la agencia marítima es organizada, ya que los colaboradores demuestran aptitudes y actitudes altamente calificadas en sus labores, dejando completamente satisfechos a los clientes.

Asimismo Reyes (2011), lo define así:

Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia empresarial, usando la tecnología dentro de los planes y objetivos señalados. (p.212).

En relación a esta investigación y con los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los clientes de RASAN S.A., Callao; tal como lo define Reyes, ser organizados en una empresa permite lograr la máxima eficiencia empresarial; la misma que coincide con la de la presente investigación al ser organizados, ya que cada colaborador conoce bien su

función a desempeñar, colaborando unos con otros en las actividades a realizar, generando eficiencia en la empresa.

## V. CONCLUSION

Habiendo observado, analizado y contrastado los resultados, se brindaron las siguientes conclusiones:

**Primera:** En el objetivo general se determinó que, existe relación ya que se tuvo una correlación positiva considerable de un 88.6% entre la Operacionalización de descarga de Hidrocarburos Líquidos y la Productividad, ya que la operacionalización de descarga de hidrocarburos deben ser realizadas de forma rápida y precisa; preservando el medio ambiente y la vida de todos los participantes; no obstante esto no necesariamente implica dejar de lado la calidad de servicio. Se concluye que, un adecuado manejo de la variable operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos sobre la variable productividad, nos permitirá tener un mejor control y manejo de las operaciones portuarias.

**Segunda:** Con respecto al objetivo específico 1 se determinó que, existe relación ya que se tuvo una correlación positiva muy fuerte de un 91.2% entre la Operacionalización de descarga de Hidrocarburos Líquidos y la Competitividad, ya que para ser competitivos es fundamental ser productivos, con lo cual podemos concluir que la Operacionalización de descarga de Hidrocarburos Líquidos tiene en cuenta a la eficacia y eficiencia como factores importantes para el logro de los competitivos y productivos.

**Tercera:** En relación al objetivo específico 2 se determinó que, existe relación ya que se tuvo una correlación positiva considerable de un 88.8% entre la Operacionalización de descarga de Hidrocarburos Líquidos y la Organización, con lo cual podemos concluir que la Operacionalización de descarga de Hidrocarburos Líquidos involucra a la organización dentro de todas sus actividades, de manera que se evidencia interés por la mejora continua y sus colaboradores.

## VI. RECOMENDACIONES

Después de observar los resultados, se propusieron algunas ideas para los gerentes de la empresa estudiada.

**Primera:** Realizar una capacitación sobre cuidados y protección de instalaciones portuarias y buques, de éste modo brindar seguridad a los trabajadores dentro de las instalaciones portuarias a fin de evitar retrasos operacionales y pérdida de vidas.

**Segunda:** Priorizar el confort de los colaboradores, mejorando los implementos de trabajo, el ambiente de trabajo y mejoras salariales. Ya que, un colaborador contento, dará lo mejor de sí en las labores que le correspondan.

**Tercera:** Brindar talleres y capacitaciones en temas empresariales, los mismos que desarrollaran la mejora continua de los colaboradores, ayudando al desarrollo de la empresa y su mejora frente a sus clientes.

## VII.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Rerequeo, M. (2009). Procedimientos Generales de las Operaciones de Carga y Descarga de un Buque Tanque Petrolero (Tesis de Ingeniería Naval). Recuperado de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2009/bmfcir428p/doc/bmfcir428p.pdf>
- Méndez, A. (2016).Operaciones de Carga/Descarga en un Buque Petrolera "Guanarteme" (Tesis de Ingeniería Marítima). Recuperado de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/6956/OPERACIONES%20DE%20CARGADESCARGA%20EN%20UN%20BUQUE%20PETROLERO%20%C2%BFGUANARTEME%C2%BF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, A. (2012). "Procesos Operacionales de las Terminales de Embarque de Hidrocarburos Líquidos" (Tesis de Ciencias Económicas y Sociales). Recuperado de [http://tesis.luz.edu.ve/tde\\_arquivos/119/TDE-2013-04-18T10:08:49Z-3863/Publico/garcia\\_leal\\_ayuramys\\_del\\_valle.pdf](http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/119/TDE-2013-04-18T10:08:49Z-3863/Publico/garcia_leal_ayuramys_del_valle.pdf)
- Palomino, J. (2010). Funciones del Loading Master en descarga de GLP de Buque-Tanques en amarradero multiboyas (Tesis de Ingeniería de Petróleo, Gas Natural y Petroquímica). Recuperada de [http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/10787/1/palomino\\_vj.pdf](http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/10787/1/palomino_vj.pdf)
- Ochoa, K. (2014). Motivación y Productividad Laboral (Tesis de Humanidades). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>
- Fuentes, S. (2012). Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad (Tesis de Humanidades). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Velásquez, F. (2017). El planeamiento estratégico y su relación con la productividad en la empresa AFRA EIRL, Pueblo Libre, 2017(Tesis de Ciencias Empresariales). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3447/Vel%C3%A1sques\\_MFV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3447/Vel%C3%A1sques_MFV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Domínguez, A. y Gutiérrez.J. (2017). La competitividad y el desarrollo económico de las empresas exportadoras de orégano seco en la región Tacna (Tesis de Ciencias Empresariales). Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2882/1/2017\\_Dominguez\\_La-competitividad-y-el-desarrollo-economico.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2882/1/2017_Dominguez_La-competitividad-y-el-desarrollo-economico.pdf)



- Aliaga, H. (2016). Organización de la cadena productiva del cuy en el valle del Mantaro proyectado al mercado nacional e internacional (Tesis de Ciencias Empresariales). Recuperado de [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/969/DocANG%20ALIAGA\\_BH.pdf?sequence=3&isAllowe](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/969/DocANG%20ALIAGA_BH.pdf?sequence=3&isAllowe)
- Mc Forson, J. (2012). IMPACT OF MOTIVATION ON THE PRODUCTIVITY OF EMPLOYEES AT GTBANK GHANA (Faculty of Business). Recovered from <http://dspace.knust.edu.gh/bitstream/123456789/4297/1/JOYCE%20ESSEL%20MC%20FORSON.pdf>
- Theofanis, Z. (2017). TANKERS SHIP'S DISCHARGING OPERATION AND CRUDE OIL WASHING (Faculty of Maritime Engineering). Recovered from <https://maredu.gunet.gr/modules/document/file.php/MAK265/Dissertations%20in%20English/Tanker%20ship%27s%20discharging%20operation%20and%20COW.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. (6º ed.). México: Mc Graw Hill.
- Freire, M. y González, F. (2007). Fletes y Comercio Marítimo. España: Netbiblo, S.L. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=lKqKuh6FDxMC&printsec=frontcover&dq=Fletes+y+Comercio+Mar%C3%ADtimo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiMj4LzgfPbAhWFjVvKHcMKBgkQ6AEIJjAA#v=onepage&q=Fletes%20y%20Comercio%20Mar%C3%ADtimo&f=false>
- Heizer, J. y Render, B. (2009). Principios de Administración de Operaciones. (7ma ed.). España: Pearson. Recuperado de <https://es.slideshare.net/franciscofvazquez9/administracion-de-operaciones-7ma-edicion-jay-heizer-barry-render>
- Samuelson, P. y Nordhaus, W. (2010). Producción y organización de los negocios. México: Mc Graw Hill. Recuperado de <https://unitecorporativa.files.wordpress.com/2013/02/economc3ada-18va-edicic3b3n-paul-a-samuelson-william-d-nordhaus.pdf>
- Phusavat, K. (2013). Productivity management in an Organization. Thailand: ToKnowPress. Recovered from <http://www.toknowpress.net/ISBN/978-961-6914-05-5.pdf>
- Rowbotham, M. (2014). Introduction to marine cargo management. Reino Unido: Routledge. Recovered from

[https://books.google.com.pe/books?id=veMjAwAAQBAJ&pg=PA79&dq=PRODUCT+TANKERS&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj87cevpZXbAhVMzlkKHS\\_aB8YQ6AEIRzAF#v=onepage&q=PRODUCT%20TANKERS&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=veMjAwAAQBAJ&pg=PA79&dq=PRODUCT+TANKERS&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj87cevpZXbAhVMzlkKHS_aB8YQ6AEIRzAF#v=onepage&q=PRODUCT%20TANKERS&f=false)

Roszkowska,A. y Sarnecka,B.(2017). Analysis of the crude oil transfer process and it is safety.Finlandia: HAZARD.Recovered from <https://www.utu.fi/en/sites/hazard/publications/Documents/HAZARD%20Publication%2012%20Analysis%20of%20the%20crude%20oil%20transfer%20process.pdf>

Griful, E. y Canela,M. (2010).Gestión de la calidad.España:UPC.Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=2cP2SvNsDkEC&pg=PA9&dq=Es+la+facultad+de+un+conjunto+de+caracter%C3%ADsticas+inherentes+de+un+producto,+sistema+o+procesos+para+cumplir+con+los+requisitos+del+cliente+y+de+otras+partes+interesadas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwir3variPPbAhVDuVkkHTGLDxwQ6AEIJjAA#v=onepage&q=Es%20la%20facultad%20de%20un%20conjunto%20de%20caracter%C3%ADsticas%20inherentes%20de%20un%20producto%20C%20sistema%20o%20procesos%20para%20cumplir%20con%20los%20requisitos%20del%20cliente%20y%20de%20otras%20partes%20interesadas&f=false>

Rodriguez, A. (2013). Fundamentos de mercadotecnia.España: Fundación Universitaria Andaluza.Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1364/index.htm>

Mira, J.y Soler,D. (2014). Manual de transporte de mercancías.España: Marge Books.Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=AWJUDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=La+carga+y+descarga+en+el+contrato+de+transporte+de+mercanc%C3%ADas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi61NS2mPXbAhUKpFkKHTigDfkQ6AEIOjAD#v=onepage&q=La%20carga%20y%20descarga%20en%20el%20contrato%20de%20transporte%20de%20mercanc%C3%ADas&f=false>

Sande, J. (2012).Economía de la empresa. España: Fundación Universitaria Andaluza. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/03DC765872D5CCA305257E1F005C5865/\\$FILE/1\\_pdfsam\\_1252.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03DC765872D5CCA305257E1F005C5865/$FILE/1_pdfsam_1252.pdf)

Días, M. (2012).Análisis contable con un enfoque empresarial. España: Fundación Universitaria Andaluza. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1229/index.htm>

# **ANEXOS**

# 1. Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO	PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE ESTUDIO	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLE	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	
OPERACIONALIZACIÓN DE DESCARGA DE HIDROCARBUROS LÍQUIDOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS TERMINALES DE MULTIBOYAS EN RASAN S.A. - CALLAO, 2018	<b>Problema General</b> ¿Cómo se relaciona la operacion alizaci3n de descarga de hidrocarburos l3quidos con la productividad en los terminales de Multiboyas en RASAN S.A. - Callao, 2018?	<b>Objetivo General</b> Determinar la relaci3n entre la operacion alizaci3n de descarga de hidrocarburos l3quidos con la productividad en los terminales de Multiboyas en RASAN S.A. - Callao, 2018.	<b>Hip3tesis General</b> La operacion alizaci3n de descarga de hidrocarburos l3quidos se relaciona con la productividad en los terminales de Multiboyas en RASAN S.A. - Callao, 2018.	OPERACIONALIZACION DE DESCARGA DE HIDROCARBUROS LÍQUIDOS.	El dise1o de la investigaci3n es No Experimental- Transversal.	La muestra es de 44 clientes de RASAN S.A.	
	<b>Problemas Específicos</b> ¿C3mo se relaciona la operacion alizaci3n de descarga de hidrocarburos l3quidos con la competitividad en los terminales de multiboyas en RASAN S.A. -Callao 2018?	<b>Objetivos Específicos</b> Determinar la relaci3n entre la operacion alizaci3n de descarga de hidrocarburos l3quidos con la competitividad en los terminales de Multiboyas en RASAN S.A. - Callao, 2018.	<b>Hip3tesis Específicas</b> La operacion alizaci3n de descarga de hidrocarburos l3quidos se relaciona con la competitividad en los terminales de Multiboyas en RASAN S.A. - Callao, 2018.				
		<b>Problemas Específicos</b> ¿C3mo se relaciona la operacion alizaci3n de descarga de hidrocarburos l3quidos con la organizaci3n en los terminales de multiboyas en RASAN S.A. -Callao 2018?	<b>Objetivos Específicos</b> Determinar la relaci3n entre la operacion alizaci3n de descarga de hidrocarburos l3quidos con la organizaci3n en los terminales de Multiboyas en RASAN S.A. - Callao, 2018.	<b>Hip3tesis Específicas</b> La operacion alizaci3n de descarga de hidrocarburos l3quidos se relaciona con la organizaci3n en los terminales de Multiboyas en RASAN S.A. - Callao, 2018.	PRODUCTIVIDAD		

## ANEXO 2: Instrumento de recolección

### CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario sirve como medio para recolectar información sobre una serie específica de ítems, todo es con fines únicamente académicos. La data obtenida es anónima, por este motivo se pide su total sinceridad, acorde a sus conocimientos previos sobre el tema. Se agradece a los participantes por el apoyo en el desarrollo de esta encuesta.

### INSTRUCCIONES

Marque con una X la respuesta que crea usted sea la correcta

1= Muy Insatisfecho	2= Insatisfecho	3= Ni Satisfecho ni insatisfecho
4= Satisfecho	5= Muy satisfecho	

### CUESTIONARIO

Nº	ÍTEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
01	¿Usted considera que la empresa cumple con la descarga de los productos hidrocarburos en los tiempos establecidos?					
02	¿En su opinión la empresa cuenta con correctos procesos operativos en la descarga de los productos hidrocarburos líquidos?					
03	¿Considera usted que la empresa brinda un servicio diferenciado por cliente?					
04	¿Usted percibe que el servicio brindado al buque en su estancia en el PERÚ es adecuado?					
05	¿En su opinión, RASAN S.A, lleva una correcta contabilización del tiempo de estancia del buque en el terminal?					
06	¿En su opinión, la empresa cumple con las pautas y					

	procedimientos a seguir durante la estancia del buque en el Puerto?						
07	¿En su opinión la empresa soluciona los inconvenientes en el puerto de manera eficiente?						
08	¿Usted percibe que la empresa realiza una correcta inspección a la mercancía antes de proceder con la descarga?						
09	¿Usted considera que la empresa cumple con los estándares de tiempos de descarga de los productos hidrocarburos líquidos?						
10	¿Usted ha percibido alguna vez irregularidades en la descarga de los productos hidrocarburos líquidos?						
11	¿Usted considera que la empresa brinda buenos servicios?						
12	¿Usted elige a RASAN S.A. porque le brinda mejores beneficios que otros operadores logísticos?						
13	¿Usted percibe que la empresa RASAN S.A satisface las necesidades de sus clientes?						
14	¿En su opinión resulta rentable para su empresa que RASAN S.A actúe como su agente marítimo?						
15	¿En su opinión RASAN S.A. brinda facilidades de pago al término de las operaciones?						
16	¿Considera usted que los planes estratégicos brindados por la empresa son adecuados?						
17	¿Considera usted que el personal que labora actualmente en la empresa realiza las actividades de manera eficiente?						
18	¿Considera usted que la empresa RASAN S.A. contribuye al desarrollo profesional de sus trabajadores?						
19	¿Usted ha percibido si la empresa cuenta con tecnología eficiente para desarrollar este tipo de actividad?						
20	¿Usted considera que la empresa invierte en tecnología?						

### ANEXO 3: Validez de instrumento de recolección

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la investigación: Operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos y la productividad en los terminales de multiboyas en RASAN S.A. - Callao 2017.								
Apellidos y nombres del investigador: Tolentino Rodríguez, Jesús Georgino								
Apellidos y nombres del experto: DR. LEON ESPINOZA, LESSNER								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR					
		ITEM / PREGUNTA	ESCALA					
			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OPINIÓN DEL EXPERTO			
					OBSERVACIONES / SUGERENCIAS			
G	CALIDAD	PRODUCTO	1.- ¿Usted considera que la empresa cumple con la descarga de los productos hidrocarburos en los tiempos establecidos?	✓				
P		PROCESOS	2.- ¿En su opinión la empresa cuenta con correctos procesos operativos en la descarga de los productos hidrocarburos líquidos?	✓				
R			3.- ¿Considera usted que la empresa brinda un servicio diferenciado por cliente?	✓				
A		BUQUE		4.- ¿Usted percibe que el servicio brindado al buque en su estancia en el PERU es adecuado?	✓			
C				5.- ¿En su opinión, RASAN S.A. lleva una correcta contabilización del tiempo de estancia del buque en el terminal?	✓			
J				AGENTE MARITIMO		6.- ¿En su opinión, la empresa cumple con las pautas y procedimientos a seguir durante la estancia del buque en el Puerto?	✓	
U						7.- ¿En su opinión la empresa soluciona los inconvenientes en el puerto de manera eficiente?	✓	
O		OPERACIONES PORTUARIAS	MERCANCIA	8.- ¿Usted percibe que la empresa realiza una correcta inspección a la mercancía antes de proceder con la descarga?	✓			
S				9.- ¿Usted considera que la empresa cumple con los estándares de tiempos de descarga de los productos hidrocarburos líquidos?	✓			
C				10.- ¿Usted ha percibido alguna vez irregularidades en la descarga de los productos hidrocarburos líquidos?	✓			
B								
A								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								
S								
E								
L								
I								
A								
O								



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos y la productividad en los terminales de multiboyas en RASAN S.A. - Callao 2017.  
 Apellidos y nombres del investigador: Tolentino Rodríguez, Jesús Georgino  
 Apellidos y nombres del experto: DR. LEON ESPINOZA, LESSNER

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	
P R O D U C T I V I D A D	COMPETITIVIDAD	EMPRESA	1.-¿Usted considera que la empresa brinda buenos servicios?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			2.-¿Usted elige a RASAN S.A. porque le brinda mejores beneficios que otros operadores logísticos ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		3.-¿Usted percibe que la empresa RASAN S.A satisface las necesidades de sus clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		4.-¿En su opinión resulta rentable para su empresa que RASAN S.A actúe como su agente marítimo?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	RENTABILIDAD		5.-¿En su opinión RASAN S.A brinda facilidades de pago al término de las operaciones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			6.-¿Considera usted que los planes estratégicos brindados por la empresa son adecuados?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	ORGANIZACIÓN	PLANES	7.-¿Considera usted que el personal que labora actualmente en la empresa realiza las actividades de manera eficiente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			8.-¿Considera usted que la empresa RASAN S.A. contribuye al desarrollo profesional de sus trabajadores ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		TECNOLOGIA	9.-¿Usted ha percibido si la empresa cuenta con tecnología eficiente para desarrollar este tipo de actividad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			10.-¿Usted considera que la empresa invierte en tecnología?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Fecha 06/11 /2017							

Firma del experto 

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos y la productividad en los terminales de multiboyras en RASAN S.A. - Callao 2017.  
 Apellidos y nombres del investigador: Tolentino Rodríguez, Jesús Georgino  
 Apellidos y nombres del experto: DR. BARRUTIA, ISRAEL

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO				
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS		
O	CALIDAD	PRODUCTO	1.- ¿Usted considera que la empresa cumple con la descarga de los productos hidrocarburos en los tiempos establecidos?		✓				
V			2.- ¿En su opinión la empresa cuenta con correctos procesos operativos en la descarga de los productos hidrocarburos líquidos?		✓				
F		PROCESOS	3.- ¿Considera usted que la empresa brinda un servicio diferenciado por cliente?		✓				
R			4.- ¿Usted percibe que el servicio brindado al buque en su estándar en el PERU es adecuado?		✓				
A			5.- ¿En su opinión, RASAN S.A. lleva una correcta contabilización del tiempo de estancia del buque en el terminal?		✓				
C		BUQUE	AGENTE MARITIMO	6.- ¿En su opinión, la empresa cumple con las pautas y procedimientos a seguir durante la estancia del buque en el Puerto?		✓			
L				7.- ¿En su opinión la empresa soluciona los inconvenientes en el puerto de manera eficiente?		✓			
H				PUERTO	8.- ¿Usted percibe que la empresa realiza una correcta inspección a la mercancía antes de proceder con la descarga?		✓		
I					9.- ¿Usted considera que la empresa cumple con los estándares de tiempos de descarga de los productos hidrocarburos líquidos?		✓		
O		OPERACIONES PORTUARIAS	MERCANCIA	10.- ¿Usted ha percibido alguna vez irregularidades en la descarga de los productos hidrocarburos líquidos?		✓			
H									
A									
R									
G									
A									
D									
L									

Fecha del experto

Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos y la productividad en los terminales de multiboyas en RASAN S.A. - Callao 2017.  
 Apellidos y nombres del investigador: Tolentino Rodríguez, Jesús Georgiño  
 Apellidos y nombres del experto: DR. BARRUTIA, ISRAEL

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE
P R O D U C T I V I D A D	COMPETITIVIDAD	EMPRESA	1.-¿Usted considera que la empresa brinda buenos servicios?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			2.-¿Usted elige a la Agencia marítima RASAN S.A. porque le brinda mejores beneficios que otros operadores logísticos ?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	RENTABILIDAD		3.-¿Usted percibe que la empresa RASAN S.A. satisface las necesidades de sus clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			4.-¿En su opinión resulta rentable para su empresa que RASAN S.A. actúe como su agente marítimo?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	PLANES		5.-¿En su opinión la Agencia marítima RASAN S.A. brinda facilidades de pago al término de las operaciones?	Según Hernández, Fernández & Baptista (2014). Ordinal Tiene un orden de mayor a menor jerarquía (p.215).	<input checked="" type="checkbox"/>	
			6.-¿Considera usted que los planes estratégicos brindados por la empresa son adecuados?	Razón Tiene intervalos iguales entre las categorías, el cero es real y absoluto, no es arbitrario (p.216).	<input checked="" type="checkbox"/>	
	ORGANIZACIÓN		7.-¿Considera usted que el personal que labora actualmente en la empresa realiza las actividades de manera eficiente?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			8.-¿Considera usted que la empresa RASAN S.A. contribuye al desarrollo profesional de sus trabajadores ?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	TECNOLOGIA		9.-¿Usted ha percibido si la empresa cuenta con tecnología eficiente para desarrollar este tipo de actividad?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			10.-¿Usted considera que la empresa invierte en tecnología?		<input checked="" type="checkbox"/>	
Firma del experto,			Fecha 04 /11 /2017			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Titulo de la investigación: Operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos y la productividad, en los terminales de multiboyas en RASAN S.A. - Callao 2017.  
 Apellidos y nombres del investigador: Tolentino Rodríguez, Jesús Georgino  
 Apellidos y nombres del experto: MGC/ALBERCA TEVES, GUSTAVO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO				
			ITEM / FRECUENTA	ITEM / FRECUENTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS		
O P F B A C I H M A D L R O I C A A B J U H R O S D S L I I A Q U P I D D S O S	CALIDAD	PRODUCTO	1.- ¿Usted considera que la empresa cumple con la descarga de los productos hidrocarburos en los tiempos establecidos?		Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), Original (p.215). Tiene un orden de mayor a menor jerarquía  Razón Tiene intervalos iguales entre las categorías, el cero es real y absoluto, no es arbitrario (p.216).	✓				
		PROCESOS	2.- ¿En su opinión la empresa cuenta con correctos procesos operativos en la descarga de los productos hidrocarburos líquidos?			✓				
	AGENTE MARITIMO	BUQUE	3.- ¿Considera usted que la empresa brinda un servicio diferenciado por cliente?			✓				
			4.- ¿Usted percibe que el servicio brindado al buque en su estancia en el PERU es adecuado?			✓				
	PUERTO	AGENTE MARITIMO	5.- ¿En su opinión, RASAN S.A. lleva una correcta constatación del tiempo de estancia del buque en el terminal?			✓				
			6.- ¿En su opinión, la empresa cumple con las pautas y procedimientos a seguir durante la estancia del buque en el Puerto?			✓				
	OPERACIONES PORTUARIAS	MERCANCIA	MERCANCIA	7.- ¿En su opinión la empresa soluciona los inconvenientes en el puerto de manera eficiente?			✓			
				8.- ¿Usted percibe que la empresa realiza una correcta inspección a la mercancía antes de proceder con la descarga?			✓			
	OPERACIONES PORTUARIAS	MERCANCIA	MERCANCIA	9.- ¿Usted considera que la empresa cumple con los estándares de tiempos de descarga de los productos hidrocarburos líquidos?			✓			
				10.- ¿Usted ha percibido alguna vez irregularidades en la descarga de los productos hidrocarburos líquidos?			✓			
Fecha del estudio	Fecha 08 /11 /2017									

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos y la productividad en los terminales de multiboyas en RASAN S.A. - Callao 2017.  
 Apellidos y nombres del investigador: Tolentino Rodríguez, Jesús Georgino  
 Apellidos y nombres del experto: Mgtr. ALBERCA TEVES GUSTAVO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ITEM / PREGUNTA	ITEM / PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
P R O D U C T I V I D A D	COMPETITIVIDAD	EMPRESA	1.-¿Usted considera que la empresa brinda buenos servicios?			✓			
			2.-¿Usted elige a la Agencia marítima RASAN S.A. porque le brinda mejores beneficios que otros operadores logísticos?			✓			
	RENTABILIDAD		3.-¿Usted percibe que la empresa RASAN S.A. satisface las necesidades de sus clientes?			✓			
			4.-¿En su opinión resulta rentable para su empresa que RASAN S.A. actúe como su agente marítimo?			✓			
	PLANES	ORGANIZACIÓN	TECNOLOGIA	5.-¿En su opinión la Agencia marítima RASAN S.A. brinda facilidades de pago al término de las operaciones?			✓		Según Hernández, Fernández & Baptista (2014). Ordinal Tiene un orden de mayor a menor jerarquía (p.215).
				6.-¿Considera usted que los planes estratégicos brindados por la empresa son adecuados?			✓		Razón Tiene intervalos iguales entre las categorías, el cero es real y absoluto, no es arbitrario (p.216).
				7.-¿Considera usted que el personal que labora actualmente en la empresa realiza las actividades de manera eficiente?			✓		
				8.-¿Considera usted que la empresa RASAN S.A. contribuye al desarrollo profesional de sus trabajadores?			✓		
				9.-¿Usted ha percibido si la empresa cuenta con tecnología eficiente para desarrollar este tipo de actividad?			✓		
				10.-¿Usted considera que la empresa invierte en tecnología?			✓		
Firma del experto			Fecha 08/11 /2017						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



ANEXO 6:SOF (Estado de Hechos)



STATEMENT OF FACTS

OT.AG170121

Vessel's name/Port of arrival: MT YASA GOLDEN HORN -LA PAMPILLA MBM 2 TERMINAL		Port coming from: ESMERALDAS - ECUADOR		Next port call:	
Owners/Disponent owners: PROGRESS NAVIGATION INC		Vessel arrived on reeds: ( exsp ) OCTOBER 29th / 07:30HRS L.T.		Vessel arrived at customary anchorage: OCTOBER 29th / 08:54HRS L.T.	
Shipper /Consignee: EP PETROECUADOR/UNIPPEC ASIA CO LTD		Cargo type: ORIENTE CRUDE OIL		BL's Figures: 720,676.71 BBLs	
				Shore's Figures: 719,703.63 BBLs	Ship's Figures: 720,676.71 BBLs
DRAFTS		BUNKERS		TUGBOAT MOORING	
ARRIVAL	FW 14.01	AFT 14.61	FO 1467.42	DO 591.40	FW 288
				TUGBOAT UNMOORING	
DEPARTURE		DRAFTS		BUNKERS	
	FW 6.0	AFT 6.0	FO 1931.17	DO 591.38	FW 274
				LAUNCH SERVICE	
				PAMA, ALONSO , YARINA & MACA	
DATE	TIMES		REMARKS		
	FROM	TO			
OCTOBER, 2017					
SUNDAY, 29TH	7:30		E.O.S.P / NOR		
	8:54		ANCHORED AT CALLAO CUSTOMARY ANCHORAGE AREA #08		
	9:25		PORT AUTHORITIES & AGENT ON BOARD		
	9:40		FREE PRATIQUE GRANTED		
	9:50		PORT AUTHORITIES & AGENT OFF		
			<u>VESSEL REMAINS AT ANCHORAGE AWAITING BERTHING AS LA PAMPILLA #2 IS PRESENTLY OCCUPIED BY MT DANUBIA ETD 29/09/17.</u>		
	20:00		LOADING MASTER AND INTERTEK CARGO SURVEYOR ON BOARD		
	20:06		MT DANUBIA CAST OFF - LA PAMPILLA MBM #2		
	20:30		02 SERPRAMAR PILOTS ON BOARD		
	20:54		ANCHOR AWEIGH, VESSEL PROCEED TO LA PAMPILLA		
	22:00		ARRIVAL TO LA PAMPILLA		
			02 PETRANSO TUGS CAO & MAZORCA ALONGSIDE FOR ASSISTANCE		
	22:18		COMMENCED MOORING OPERATION, LET GO STBD ANCHOR		
	22:24		LET GO PORT ANCHOR		
	22:42		FIRST LINE SENT TO MBM, OCEANO LAUNCHES, PAMA & MACA ASSISTANCE		
MONDAY, 30TH	00:12		ALL FAST TO LA PAMPILLA MBM 2 TERMINAL		
	00:12		N.O.R. ACCEPTED		
	0:18	1:12	KEY MEETING		
	0:24		01 PILOT OFF, TUGS & 01 LAUNCH AWAY, 01 PILOT WILL REMAIN ON BOARD ALL OPERATION & 01 LAUNCH ALSO REMAINS ALONGSIDE ALL OPERATION AGENT ON BOARD		
	0:24		COMMENCED SAMPLING		
	01:16	02:24	HEAVING UP CARGO HOSES		
	1:18		COMMENCED HOSE CONNECTION (2x16")		
	3:00		COMMENCED ULLAGES		
	04:00		COMPLETED ULLAGES		
	4:00		COMMENCED CALCULATIONS		
	4:24		COMPLETED CALCULATIONS		
	4:48		COMMENCED DISCHARGE WITH 4 KG		
	5:00		INCREASED PRESSURE TO 6 KG , SHORE REQUEST		
	7:12		STOPPED DISCHARGE AS PER TERMINAL REQUEST		
	7:30		RESUMED DISCHARGE OPERATION AS PER TERMINAL REQUEST WITH 4KG PRESSURE		
	12:00		SAMPLES TO SHORE		
	12:00		INCREASED PRESSURE TO 7 KG , SHORE REQUEST		
	13:06		DECREASED PRESSURE TO 6 KG , SHORE REQUEST		
	14:00		DISCHARGED 96.976 BBLs		
			RATE 15.823 BBLs		
			TO DISCHARGE 823.698.71 BBLs		
	16:48		INCREASED PRESSURE TO 7 KG , SHORE REQUEST		
	21:00		DISCHARGED 213.858 BBLs		

DATE	TIME		REMARKS
	FROM	TO	
TUESDAY, 31TH	22:00		01 PASSENGER EMBARKED
	2:30		STOPPED DISCHARGE AS PER TERMINAL REQUEST
	2:54		RESUMED DISCHARGE OPERATION AS PER TERMINAL REQUEST WITH 4KG PRESSURE
	3:00		INCREASED PRESSURE TO 7 KG., SHORE REQUEST
			DISCHARGED 348,774 BBL'S
			RATE 17,089 BBL'S
			TO DISCHARGE 343,362 BBL'S
	8:40	8:30	STOPPED DISCHARGE FOR QUANTITY DISCHARGE AS PER TERMINAL REQUEST
	8:50		ULLAGES
	8:50		CALCULATIONS
	11:12		RESUMED DISCHARGE WITH 4KG PRESSURE AS PER SHORE REQUEST
	13:42		INCREASED PRESSURE TO 6 KG., SHORE REQUEST
	14:00		DISCHARGE IN PROGRESS
			DISCHARGED 438,052 BBL'S
		RATE 11,480 BBL'S	
		TO DISCHARGE 303,944 BBL'S	
16:45		2 HEALTH INSPECTORS ON BOARD FOR SOCEC RENEWAL	
17:20		2 HEALTH INSPECTORS AWAY	
20:18		STOPPED DISCHARGE, SHORE REQUEST	
20:42		RESUMED DISCHARGE, WITH 6 KG. PRESSURE AS PER SHORE REQUEST	
21:00		DISCHARGE IN PROGRESS	
		DISCHARGED 438,119 BBL'S	
		RATE 9,000 BBL'S	
		TO DISCHARGE 192,917 BBL'S	
WEDNESDAY, 01ST	23:59		DISCHARGE IN PROGRESS
	0:30		STOPPED DISCHARGE, SHORE REQUEST
	0:42		RESUMED DISCHARGE WITH 5KG PRESSURE AS PER SHORE REQUEST
	0:12	7:30	C.O.W. OPERATION
	7:00		DISCHARGE IN PROGRESS
			DISCHARGED 873,087 BBL'S
			RATE 12,000 BBL'S
			TO DISCHARGE 59,869 BBL'S
	9:14		STOPPED DISCHARGE, AS PER SHORE REQUEST
	12:00		DISCHARGE STILL SUSPENDED
	13:00		02 OFFBOARDING CREW (RE)EMBARKED
	14:30		RESUMED DISCHARGE, WITH 4 KG PRESSURE AS PER SHORE REQUEST
	15:30		PRESSURE INCREASED TO 6 KG, SHORE REQUEST
	16:00		DISCHARGE IN PROGRESS
		DISCHARGED 705,347 BBL'S	
		RATE 10,000 BBL'S	
		TO DISCHARGE 32,485 BBL'S	
21:42		2nd PILOT ON BOARD	
22:00		STOPPED DISCHARGE, SHORE REQUEST	
23:09		DISCHARGE STILL SUSPENDED	
0:01		DISCHARGE STILL SUSPENDED	
1:48		RESUMED DISCHARGE	
2:42		COMPLETED DISCHARGE ORIENTE CRUDE OIL	
2:50	3:30	CARGO TANKS INSPECTION	
3:30		CARGO CALCULATION AND ROB = NIL	
4:42		TERMINAL FIGURES RECEIVED	
3:42	8:00	CARGO HOSES DISCONNECTED	
5:36		CARGO HOSES DROPPED	
5:42		CARGO DOCUMENTS SIGNED	
6:00		LOADING MASTER, CARGO SURVEYOR OFF	
6:30		STARTED UNMOORING TUG ASSIST "MAZORCA & HUARY'S 2 LAUNCHES ASSISTANT "YANNA & ALONSO"	
7:06		LAST LINE CLEAR	
7:54		ANCHOR UP, TUG AWAY	
8:00		TWO PILOTS & RASAN COORDINATOR DISSEMBARKED	
8:06		VESSEL PROCEED TO CALLAO ANCHORAGE AREA FOR KWAITING ORDERS	

ONLY FOR RECEIPT WITHOUT ANY PREJUDICE  
AS TERMINAL REPRESENTATIVE ONLY

F-O-002  
Rev 08

FOR AND ON BEHALF OF OIL MARINE TERMINAL LA PAZ

OPERACIONES  
RASAN S.A.

Intertek



GIBRAN LLAMOCCA  
INSPECTOR



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE  
TESIS**

Código : FO6-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, Lessner Augusto León Espinoza docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo filial Callao, revisor de la tesis titulada

“Operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos y la productividad en los terminales de multiboyas en RASAN S.A.-Callao 2018.”, del estudiante Jesús Georgino Tolentino Rodríguez constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Callao, 17 de Julio del 2018.

Firma

Dr.Lessner Augusto León Espinoza  
DNI: 07725199





**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo Jesus Georgino Tolentino Rodriguez , identificado con DNI N° 72867099, egresado de la Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos y la productividad en los terminales de multiboyas en RASAN S.A. - Callao 2018 "; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

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

.....  
Jesus Georgino Tolentino Rodriguez

DNI: 72867099

FECHA: 26 de noviembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

# ANEXO 5: TURNITIN

feedback studio | Jesú Tolentino | Jesú Tolentino Tesis

Match Overview

29%

1 repositorio.ucv.edu.pe Internet Source 12%

2 Submitted to Universid... Student Paper 8%

3 www.eneo.unam.mx Internet Source 1%

4 cybertesis.uni.edu.pe Internet Source 1%

5 ir.knust.edu.gh Internet Source 1%

6 share.pdfonline.com Internet Source 1%

7 repositorio.une.edu.pe Internet Source -1%

29

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos y la productividad en los terminales de multiboyas en RASAN S.A. - Callao 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTOR  
Tolentino Rodriguez, Jesus Georgino

Page: 1 of 63 Word Count: 10404

Text-only Report | Turnitin Classic | High Resolution

Off



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### La Facultad de Ciencias Empresariales

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

### Tolentino Rodriguez, Jesus Georgino

INFORME TÍTULADO:

### Operacionalización de descarga de hidrocarburos líquidos y la productividad en los terminales de multiboyas en RASAN S.A.-Callao 2018.

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

### Licenciado en Negocios Internacionales

SUSTENTADO EN FECHA: 17/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 17 Diez y siete



*Samanta Hilda Calle Ruiz*  
Mg. Samanta Hilda Calle Ruiz