



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACÁDEMICO DE MAESTRÍA EN GERENCIA  
DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

**Gestión de procesos y operaciones de carga marítima en la  
Agencia RASAN S.A, Callao, 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística**

**AUTOR:**

Luyo Sierralta, Daril Fernando (ORCID: [0000-0002-9516-2015](https://orcid.org/0000-0002-9516-2015))

**ASESOR:**

Dr. Visurraga Agüero, Joel Martín (ORCID: [0000-0002-0024-668X](https://orcid.org/0000-0002-0024-668X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración de operaciones

**Lima – Perú**

**2020**

## Dedicatoria

El presente informe se lo dedico a mis padres por los valores que me enseñaron como persona y a mis asesores que fueron el pilar de esta investigación; a todos ellos los tendré siempre presente.

### Agradecimiento

Le doy gracias a Dios por salvaguardar la salud e integridad de mi familia en estos tiempos tan difíciles, a mis padres por su apoyo incondicional que me dan hasta la actualidad, a mis asesores que supervisan mi informe, gracias a todos.

## Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	8
3.1. Tipo y diseño de investigación	8
3.2. Variables y operacionalización	9
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	36

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Matriz de operacionalidad de la variable – gestión de procesos	10
Tabla 2	Matriz de operacionalidad de la variable – operaciones de carga marítima	11
Tabla 3	Nombre de expertos	13
Tabla 4	Estadística de fiabilidad de operaciones de carga marítima y gestión de procesos	14
Tabla 5	Baremación de la variable operaciones de carga marítima	15
Tabla 6	Baremación de la variable de gestión de procesos	15
Tabla 7	En la variable gestión de procesos	17
Tabla 8	En la dimensión eficiencia	17
Tabla 9	En la dimensión eficacia	18
Tabla 10	En la dimensión productividad	18
Tabla 11	En la variable operaciones marítimas	18
Tabla 12	En la dimensión competitivo	19
Tabla 13	En la dimensión logística	19
Tabla 14	En la dimensión calidad	20
Tabla 15	Pruebas de normalidad	20
Tabla 16	Coeficiente de correlación entre la gestión de procesos y las operaciones de carga marítima	21
Tabla 17	Coeficiente de correlación entre la eficiencia y las operaciones de carga marítima	22
Tabla 18	Coeficiente de correlación entre la eficacia y las operaciones de carga marítima	23
Tabla 19	Coeficiente de correlación entre la productividad y las operaciones de carga marítima	24

## Resumen

El objetivo del estudio es determinar la relación de gestión de procesos con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, año 2020. La base teórica de gestión de procesos se trabajó con Bravo (2008), quien entendió la gestión de procesos como un medio para alcanzar metas que ayudan a identificar un abanico de posibilidades de acción sobre ellos. Para la teoría de operaciones de carga marítima se trabajó con Mora (2014, p. XV) quien dijo que el transporte de carga es fundamental que permita el flujo de los productos. La metodología fue tipo aplicada con enfoque cuantitativo nivel correlacional y diseño no experimental, población de 86 trabajadores que realizan operaciones de carga en las diez (10) agencias marítimas de la región Callao y una muestra de 69 de ellos. Se usó la recolección de datos y los instrumentos cuestionario para ambas variables. Conclusión: La gestión de procesos se relaciona significativamente con las operaciones de carga marítima en agencias Rasan S.A, del Callao, año 2020 por grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = 0,660 significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, cuyo p-valor calculado es  $0,000 < 0,05$ .

Palabras claves: gestión de procesos, operaciones de carga marítima, agencias marítimas y región Callao.

## **Abstract**

The objective of the study is to determine the relationship of management with maritime cargo operations in Callao agencies, year 2020. The theoretical basis of process management was worked with Bravo (2008), who understood process management as a means to achieve goals that help to identify a range of possibilities for action on them. For the theory of maritime cargo operations, we worked with Mora (2014, p. XV) who said that cargo transportation is essential that allows the flow of products. The methodology was applied with a quantitative approach at the correlational level and non-experimental design, a population of 86 workers who carry out cargo operations in the ten (10) maritime agencies of the Callao region and a sample of 69 of them. Data collection and questionnaire instruments were used for both variables. Conclusion: Process management is significantly related to maritime cargo operations in Rasan S.A. agencies, in Callao, year 2020 by degree of relationship between the variables determined by Spearman's Rho coefficient = 0.660 means that there is a positive and moderate relationship between the variables, whose calculated p-value is  $0.000 < 0.05$ .

Keywords: process management, maritime cargo operations, maritime agencies and the Callao region.

## I. INTRODUCCIÓN

Se ha estudiado la gestión de procesos, que Bravo (2008) interpretó en el sentido de entenderlos de que se realizarían varias invenciones humanas; en la práctica realista internacional (Chile) según Silva (2013) la falta de integración de la gestión a través de los procesos para ayudar a incrementar la eficiencia operativa del hospital no permite identificar sitios de mejora, en la optimización de recursos sin sacrificar la satisfacción del cliente. En Perú, el concepto en cuestión se refleja en las dificultades de aplicación que menciona Ríos (2014) luego de una encuesta realizada en las mensajerías de Lima-Perú señalando que este tipo de herramientas rara vez se utilizan para mejorar las operaciones corporativas porque no valoran sus enfoques estratégicos, por falta de conocimiento y creación de valor, perjudicando los ingresos de la organización.

Las operaciones de carga marítima, que es otra variable de la investigación, es explicada por Gondra (2015) como la importancia en la ejecución de ellas sin generar pérdidas y averías de las mercancías transportadas, a la que Mora (2014) luego de investigación realizada en Colombia señaló que las operaciones de carga marítima es un factor clave para las exigencias de los mercados globales, con un entorno tecnológico, competitivo y entrega de los pedidos con calidad. Así mismo, Mejía (2015) en investigación realizada en Perú comprobó que la operación de éstas depende de una correcta ejecución de los procedimientos operativos,

El problema específico estudiado, donde se incluyen las variables en mención, se presenta en las agencias de transporte marítimo del Callao, mostrándose una limitada fluidez en los despachos de la carga hacia los consignatarios, clientes, que retrasa la cadena de operaciones y logística perjudicando a los agentes marítimos que son los representantes de la línea, como también, se presenta la existencia de importación de productos de acero que arriban con daños de origen.

La investigación se realizó en diez agencias de transporte marítimo de la región Callao, que presentaban la siguiente problemática: Los productos de acero arribaban al puerto del Callao con signo de oxidación; usualmente los productos de acero



presentan una mala estiba (estiba compacta); casi siempre los productos de acero no cuentan con una buena identificación; los productos de acero arriban con daños de origen; por un mal arrastre por parte del agente descargador, existen confusiones al despacho de productos de acero hacia los clientes, y en otras oportunidades arroja falta al término en la descarga esto es causa de una mal arrastre y conteo del personal de la terminal.

## II. MARCO TEÓRICO

La investigación consideró antecedentes importantes. Del ámbito internacional a Gondra (2015) quien en su estudio tuvo como objetivo conocer la normatividad que rige en la carga marítima, con los resultados: Operaciones de los buques con su significación económica. Siendo sus conclusiones: La localización de las operaciones en zonas del "demanio" marítimo y la conexión que estos servicios portuarios guardan con el interés público del normal desenvolvimiento del tráfico marítimo, son factores que explican el especial interés del Estado en este sector de la actividad de los particulares.

De igual forma, Silva (2013) en la tesis propone obtener una contribución con el nosocomio Dr. Eduardo Peirano en la mejoría de la gestión de procesos, mediante la identificación y análisis de los mismos, como una herramienta. Las herramientas aplicables: entrevistas, análisis de documentos, registro de procesos. Es una referencia importante para la investigación. Teniendo como población y muestra, al Ministerio de Salud de Chile, el cual tiene información como fuentes primarias, Superintendencia de Salud y el nosocomio en estudio, Hospital Dr. Eduardo Peirano de Valparaíso (HEP), centro de atención magisterial dedicado al cuidado de adultos. Dentro de sus conclusiones: Asegura que la herramienta sea aplicada al hospital, consolidando la toma de decisiones para encontrar mejoras a su mandato institucional y en la red, ayuda a definir procesos de distribución específicamente para lograr metas y establecer recursos, con la optimización de tareas internas, a disposición del veredicto de peritos.

Rerequeo (2009) en su tesis planteó el objetivo identificar cuál es la función de operaciones un buque tanque petrolero, aplicando una metodología de revisión de fuentes documentales para conceptualizarlas. El resultado obtenido fue identificar responsabilidades en la ejecución de las operaciones portuarias. Y concluyó: Las operaciones portuarias de un petrolero son largas y agotadoras, desde el estado del producto que se manipula (como la temperatura), hasta las condiciones climáticas en ese momento.

En Ecuador, Muñoz (2018) se propuso: Formular un modelo para los procesos para la empresa CDM S.A. La metodología fue buscar la calidad y competitividad ante la competencia. Según los resultados se detectó aquellos que generan valor. En este sentido, concluyó que a partir de estos procesos se determinan todas las actividades.

En Buenos Aires, Del Valle (2017) buscó: Estudiar el desempeño de los procesos en la dependencia de salud, mediante la metodología de carácter descriptivo de la situación socio sanitaria de la provincia. Concluyendo que la organización no cuenta con un sistema adecuado de adquisiciones y contratos. En Barcelona, Salamá (2016) se propuso como meta: El análisis naviero y desarrollo portuario de América del Sur en el contexto de la globalización. Aplicándose una investigación descriptiva y analítica sobre los documentos. Dando como resultado, que en la región los modelos de gestión portuaria presentan algunas diferencias y desequilibrios en infraestructura y capacidad humana. Se concluye que debe haber planes de modernización.

Del contexto nacional se consideró a Mejía (2015) que en su investigación desarrollada tuvo como objetivo permitir más eficiencia en el transporte marítimo. Obteniendo como conclusión: sobre eficiencia en éstas depende del uso adecuado de las normas de procedimiento, el cumplimiento de la metodología y estándares de calidad. De igual forma, Ríos (2014) propone en su estudio el objetivo de conocer los resultados de la gestión de procesos en la utilidad de las empresas de mensajería. Las seis empresas principales tienen una población total de 1000 personas, una prueba no paramétrica con variable cualitativa se utilizó para calcular la muestra. Su conclusión: La mayoría de estas empresas, sin una buena gestión de calidad, reducen la eficiencia porque los paquetes no se entregan a tiempo a las diferentes partes del país, provocando disrupción en la cadena de valor.

Asimismo, en Cuzco tenemos a Benavente (2018) quien ha planteado el objetivo conocer los procesos en la municipalidad distrital de Echarati – Cusco 2018. Empleando una investigación que cumplió con los requisitos de la línea base. Concluyendo que éstos son inadecuados en los componentes. Además, en Lima tenemos a Herrera (2018) que planteó como objeto de su trabajo formular de la

empresa Robert Bosch S.A.C. sugerencias. La investigación conjugo los aspectos requeridos. En términos de población, trata a todos los empleados de la empresa como un universo, con un total de 89 empleados, con una muestra de un tercio de ellos. Y como resultado, el 73% de los encuestados conoce el proceso de pago del proveedor, mientras que el 27% no. Se concluyó que un nuevo modelo permitiría a la empresa cumplir mejor con el pago a sus proveedores. En otro trabajo de Arequipa tenemos a Coaguila (2017), quien definió como objetivo sugerir para la empresa O&C Metals S.A.C. procesos, con un diseño exploratorio y descriptivo, con una población a la información del periodo 2013-2015. Los resultados sugieren que la propuesta presentada es beneficiosa. Concluyendo que la implementación del modelo contribuirá de manera efectiva en el desarrollo de la compañía.

Las teorías que encaminan la investigación, relacionada con la variable Gestión de Procesos el de Bravo (2008) que la interpreta espacio humano y eventos como formación, descripción, documentación, comparación, remoción, modificación, alienación o rediseño, entre otros, que buscan alinearse con una estrategia organizacional, mejorado en muchos puntos de vista deseables. Quiere decir, que la gestión de procesos es una forma de lograr grandes objetivos organizacionales, como aumentar la productividad. Siendo importante la responsabilidad social entre otros.

De igual forma, Fernández (2009) interpreta que la gestión por procesos se aplica cuando existe una necesidad de mejora organizacional, la cual es requerida por departamentos o áreas de especialización que poco tienen que ver con las necesidades del cliente, en tal sentido, es vital para la satisfacción de los clientes. Por ello, se conceptualiza como creaciones humanas, con todas las probabilidades de operar sobre ellas (Bravo, 2008). Siendo sus dimensiones: Eficiencia, es el camino que se debe continuar para obtener un producto final de alta calidad, utilizando los mínimos recursos disponibles y tiempo para lograr la máxima eficiencia. Eficacia, que significa actuar para lograr lo planeado. Productividad, donde se relaciona la producción con los recursos utilizados.

La siguiente variable es, Operaciones de Carga Marítima es explicada a través del aporte de Mora (2014) quien indica que es imprescindible para la industria y un factor clave de éxito para la entrega oportuna de los productos de acuerdo con las necesidades de las empresas. Importante en el contexto actual de desarrollo tecnológico, competitividad, servicio de calidad al cliente final y cumplimiento de los pedidos. Conceptualizándola como un sistema de múltiples. Sin embargo, es necesario transportar grandes cantidades y mercancías de bajo valor, quedando desplazado para el transporte internacional o interinsular, aunque el costo por Tm/Km es muy bajos. Siendo sus dimensiones: Competitivo, importante en relación a costos y competencia. También, según Porter (2009) Logística, que se basa en la forma de una organización empresarial que abastece de materia prima, fabrica, almacena y distribuye productos, Gómez (2013). Y, Calidad, que actualmente todas las organizaciones son conscientes de su importancia por la búsqueda de la mejora continua.

En relación con el problema general: ¿Cómo es el vínculo entre la gestión de procesos y las operaciones de carga marítima, en el año 2020?

A continuación, detallaremos los problemas específicos que son:

¿Cuál es el vínculo entre la eficiencia y las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020?

¿Cuál es el vínculo entre la eficacia y las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020?

¿Cuál es el vínculo entre la productividad y las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020?

Justificándose el estudio, teóricamente porque es la aplicación de criterios que rigen las variables de la gestión de procesos y operaciones de carga marítima aclarando actividades que se realizan en los puertos marítimos ante una particularidad concreta. La justificación metodológica se expresa en la validez de los procedimientos y orientaciones propios de la investigación científica aplicados obteniendo resultados

importantes y, la justificación práctica radica en las sugerencias aportadas a las organizaciones estudiadas, así como a sus colaboradores.

En cuanto al objetivo general: Definir el vínculo entre la gestión de procesos y las operaciones de carga marítima en agencias de transporte marítimo del Callao, en el año 2020.

Continuamos detallando los objetivos específicos:

Definir el vínculo entre la eficiencia y las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.

Definir el vínculo entre la eficacia y las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.

Definir el vínculo entre la productividad con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.

Ante los problemas formulados la hipótesis general: Existe entre la gestión de procesos y las operaciones de carga marítima, en el año 2020

En relación con las hipótesis específicas, las detallamos a continuación:

Existe un vínculo entre la eficiencia y las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.

Existe un vínculo ente la eficacia y las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.

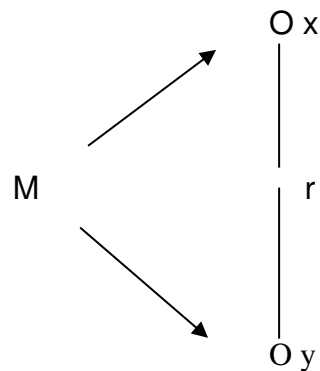
Existe vínculo entre la productividad y las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.

### III. MÉTODO

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación.

Fue de tipo aplicada debido a que busco resolver la problemática que se expresa en diez agencias marítimas respecto a la gestión de procesos y las operaciones de carga marítima, según indican Sánchez y Reyes (2015) que la entienden como la búsqueda de teoría para interpretar situaciones a resolver. El nivel fue descriptivo–correlacional, porque estudió la relación de las variables X e Y (Hernández, Fernández y Baptista). Siendo su diagrama el siguiente:



Denotación:

M = Muestra

Ox = V.: Gestión de procesos

Oy = V.: Operaciones de carga marítima

r = Relación entre variables

##### Diseño de la investigación.

El diseño fue no experimental porque no varió ninguna de las variables se observan tal cual para que luego se puedan obtener y analizar los datos, por lo cual

se realizó un corte transversal en un sólo tiempo (Hernández, Fernández y Baptista, 2018).

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **I. X: Gestión de procesos.**

Variable: Gestión de procesos

#### **Definición conceptual**

Son obras hechas por el hombre, con todas las posibilidades de trabajar en ellas: modelar, relatar, distinguir, comparar, suprimir, transformar, planificar, replantear entre otras. (Bravo, 2008)

#### **Definición operacional**

La gestión de procesos será medida por las dimensiones: Eficiencia, eficacia, productividad mediante los indicadores e ítems, con escalas ordinales y puntuación Likert.

#### **V.D. Y: Operaciones de carga marítima.**

Variable: Operaciones de carga marítima

#### **Definición conceptual**

Mora (2014) El transporte marítimo internacional o insular continúa siendo el modo ideal para el traslado de mercancías de gran volumen y poco valor, debido que los costes por Tm/Km son bajos.

#### **Definición operacional**

La gestión de procesos será medida por las dimensiones: Competitivo, logística, calidad mediante los indicadores e ítems, con escalas ordinales y puntuación Likert.



Tabla 1

*Matriz de Operacionalidad de la Variable – Gestión de procesos*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Frecuencia de Toma</b>	<b>UM Escalas</b>
Eficiencia	Reducción de gastos fijos operativos, producto final de calidad con mínimo recursos disponibles	Cuestionario	1 vez por semana	Nivel Ordinal
Eficacia	Logro de objetivos, Realizar una acción para conseguir lo planificado.	Cuestionario	1 vez por semana	5 siempre 4 casi siempre 3 algunas veces 2 casi nunca 1 nunca
Productividad	Cantidad promedio de servicio otorgado Reducción de costos	Cuestionario	1 vez por semana	

Tabla 2

*Matriz de Operacionalidad de la Variable – Operaciones de carga marítima.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Frecuencia de Toma</b>	<b>UM Escalas</b>
Competitivo	Valor FOB	Cuestionario	1 veces por semana	Nivel Ordinal
	TM. o Kg. Tiempo establecido Tiempo real			
Logística	Reducción de gastos fijos operativos	Cuestionario	1 veces por semana	5 siempre 4 casi siempre 3 algunas veces 2 casi nunca 1 nunca
Calidad	Logro de objetivos Cantidad promedio de servicio otorgado Rentabilidad	Cuestionario	1 veces por semana	

### 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

El número total de trabajadores es de 86, que realizan operaciones de carga en las diez agencias de transporte marítimo de la región Callao referidas; este es el criterio de inclusión a considerar, por lo que se excluye a los trabajadores que realizan otra función.

La muestra que es un subconjunto de la población. por lo cual mencionaron Hernández, Fernández y Baptista (2014) se evaluó mediante la siguiente fórmula:

**n** = Muestra

**N**=Población

$$n = \frac{z^2 (p)(q)N}{\varepsilon^2 (N-1) + z^2 (p)(q)}$$

Siendo:

1-  $\alpha$  = Nivel de confianza 95%

Z: = 1.96

p: Prob. éxito (50%) (p = 0.5)

q: Prob. fracaso (50%) (q = 0.5)

$\varepsilon_2$ : Con un error del 5% ( $\varepsilon = 0.05$ )

n: tamaño óptimo de la muestra.

Tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 (0.5)(0.5)86}{0.05^2 (86-1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416(0.25) 86}{0.0025 (85) + 3.8416(0.25)}$$

$$n = \frac{0.9604 (86)}{0.2125 + 0.9604}$$

$$n = \frac{82.5944}{1.1729}$$

$$n = [83] / [1.2]$$

$$n = 69 \text{ Trabajadores}$$

$$\text{Muestra} = 69$$

Usando un muestreo no probabilístico debido que solo se trabajó con determinados elementos, como indica Arias (2012)

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta se utilizó a fin de recopilar datos mediante la herramienta de cuestionario. Como indica Arias (2012: 67-68) “La técnica de investigación consiste en tomar información para analizar los datos” esta herramienta es un formato de extracción de información.

La herramienta es un cuestionario para medir cada variable, los mismos que se formularon a partir de la operacionalización de variables.

#### Validez.

Se realizó por un panel de expertos que incluyó a profesores universitarios, quienes evaluaron considerando la oportunidad, importancia y transparencia en la aplicación de cada variable, como lo indica Hernández, et al. (2014)

Tabla 3

*Nombre de expertos*

Documento Nacional de Identidad	Apellidos y Nombres	Institución	Calificación
09075930	Dr. Márquez Caro, Orlando Juan	UCV	Ejecuta

18073124	Mg. Pasache Ramos, Máximo Fidel	Docente UCV	Ejecuta
19098453	Dra. Michca Maguiña, Mary Hellen	Docente UCV	Ejecuta

Fuente: Elaboración Propia.

### **Confiabilidad.**

En la estadística de confiabilidad (para este caso se obtuvieron resultados similares Hernández et al.,2006) se utilizaron 10 respuestas como muestra de prueba. La información conseguida del cuestionario para cada una de las variables se transfirió a Excel, utilizando el estadístico Alfa de Cronbach para encontrar la fiabilidad considerando los siguientes niveles de credibilidad (ver anexo 6). Obteniéndose:

Tabla 4

*Estadística de fiabilidad de Operaciones de carga marítima y Gestión de procesos*

<b>Variable</b>	<b>N</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
Operaciones de carga marítima	5	0,908	15
Gestión de procesos	5	0,938	15

Fuente: Elaboración Propia.

El valor logrado es de 0,908 es de alta confiabilidad en al estudiarse las Operaciones de carga marítima y el valor obtenido es de 0,938 al igual que en la revisión de Gestión de procesos.

### **3.5. Procedimientos**

Se usó la de revisión de fuentes documentales que se aplicó mediante fichas diversas (bibliográficas, textuales, etc.) para revisar el estado del arte y la teoría que sustenta la investigación, como, también, la búsqueda de datos con el cuestionario a la muestra obteniendo la base de datos.

### 3.6. Método de análisis de datos

Mediante el software estadístico SPSS versión 25 mediante dos niveles de análisis:

#### Estadística descriptiva

El análisis estadístico descriptivo permite organizar tablas de frecuencia con los porcentajes y sus cifras correspondientes para cada variable con el tamaño indicado, utilizando la valoración conseguida en el ámbito de la investigación.

Tabla 5

*Baremación de la variable Operaciones de carga marítima*

Nivel	Variable	Dimensiones		
		Competitivo	Logística	Calidad
BAJA	[21 – 35]	[8 – 13]	[7 – 13]	[4 – 8]
MEDIA	[36 – 50]	[14 – 19]	[14 – 20]	[9 – 13]
ALTA	[51 – 65]	[20 – 25]	[21 – 27]	[14 – 18]

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 6

*Baremación de la variable Gestión de procesos*

Nivel	Variable	Dimensiones		
		Eficiencia	Eficacia	Productividad
MALA	[21 – 31]	[5 – 8]	[7 – 10]	[5 – 8]
REGULAR	[32 – 42]	[9 – 12]	[11 – 14]	[9 – 12]
BUENA	[43 – 53]	[13 – 16]	[15 – 18]	[13 – 16]

Fuente: Elaboración Propia.

#### Estadística inferencial

El estudio inferencial estadístico comienza con una evaluación del desempeño de la prueba de normalidad, el Sig. del p-valor calculado de  $0,000 < 0.05$ , la distribución de esta investigación es anormal, se aplica en este estudio con el estadístico Shapiro-Wilk porque la muestra fue menos de 50. El uso estadístico, Rho Spearman, corresponde a estadísticas no paramétricas, verificándose así Hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

Basado en los orígenes de considerar al creador de las fuentes ya que la investigación y la información específica se describen en el apartado correspondiente, lo que busca contribuir en la evolución de la investigación utilizando estas fuentes. Se realiza de acuerdo con los requisitos éticos, legales y de confidencialidad de la Universidad César Vallejo, respetando los términos y condiciones establecidos en las investigaciones. Para obtener información a través de encuestas, respetamos la dignidad humana, independientemente de su etnia, religión y sexo; quienes recibieron información relevante y necesaria sobre el tema de la tesis, así como la utilidad de la investigación para la empresa, además las encuestas realizadas son anónimas y la información obtenida no será divulgada. Por otro lado, la información obtenida en este estudio, se llevó a cabo respetando la propiedad intelectual de otros investigadores, mediante la inclusión de las citas correspondientes en las fuentes de asesoramiento.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis estadístico descriptivo

## V. X: GESTIÓN DE PROCESOS

Tabla 7

*En la variable Gestión de procesos*

	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válido buena	60	87,0	87,0	87,0
regular	5	7,2	7,2	94,2
mala	4	5,8	5,8	100,0
total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

En relación a la variable Gestión de procesos en la Agencia RASAN S.A., Callao, 2020, existió una buena gestión con el 87,0%.

### DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA

Tabla 8

*En la dimensión eficiencia*

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido buena	52	75,4	75,4	75,4
regular	15	21,7	21,7	97,1
Mala	2	2,9	2,9	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.



Respecto a la eficiencia de los procesos es buena según el 75,4%.

## **DIMENSIÓN 2: EFICACIA**

Tabla 9

*En la dimensión eficacia*

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido buena	53	76,8	76,8	76,8
regular	12	17,4	17,4	94,2
Mala	4	5,8	5,8	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

En la eficacia un 76,8% considera que es buena en los procesos.

## **DIMENSIÓN 3: PRODUCTIVIDAD**

Tabla 10

*En la dimensión productividad*

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido buena	53	76,8	76,8	76,8
regular	7	10,1	10,1	87,0
Mala	9	13,0	13,0	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

En la dimensión productividad resulto que es buena en la empresa de acuerdo con el 76,8%.

## **V. Y: OPERACIONES MARÍTIMAS**

Tabla 11

*En la variable operaciones marítimas*

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido Alta	47	68,1	68,1	68,1
media	18	26,1	26,1	94,2
Baja	4	5,8	5,8	100,0
Total	69	100,0	100,0	

En la variable operaciones marítimas el 68,1% de los colaboradores considerando como se efectúa en un nivel alto.

**DIMENSIÓN 1: COMPETITIVO**

Tabla 12

*En la dimensión competitivo*

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido Alta	55	79,7	79,7	79,7
media	10	14,5	14,5	94,2
Baja	4	5,8	5,8	100,0
Total	69	100,0	100,0	

En la dimensión competitivo el 79,7% de los colaboradores señaló que es alto.

**DIMENSIÓN 2: LOGÍSTICA**

Tabla 13

*En la dimensión Logística*

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido Alta	32	46,4	46,4	46,4
media	35	50,7	50,7	97,1
Baja	2	2,9	2,9	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Respecto de la dimensión Logística un 46,4% de los encuestados indicó que es alta en la capacidad de la empresa

### DIMENSIÓN 3: CALIDAD

Tabla 14

*En la dimensión Calidad*

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido Alta	31	44,9	44,9	44,9
media	34	49,3	49,3	94,2
Baja	4	5,8	5,8	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Respecto de la dimensión Calidad es alta en la actividad de la organización como indicó el 44,9% tratado.

#### 4.2 Análisis estadístico inferencial

Tabla 15

#### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Operaciones de carga marítima	,417	69	,000	,639	69	,000
Gestión de procesos	,510	69	,000	,401	69	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 17 da los siguientes resultados: Dado que el nivel de significancia de las variables es de  $0,000 < 0,05$  la distribución no es normal (si es menor que 0,05 la distribución es anormal). Utilizando el estadístico de Rho Spearman porque las 2

variables que se van a vincular no siguen una distribución normal. La elección de la prueba estadística corresponde a la prueba estadística no paramétrica.

#### 4.2.1 Hip. Gen.

**H<sub>0</sub>:** No hay una existencia entre la gestión de procesos y las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la gestión de procesos y las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020

Tabla 16

*Coefficiente de correlación entre la gestión de procesos y las operaciones de carga marítima*

			Operaciones	
			de carga	Gestión de
			marítima	procesos
Rho de Spearman	Operaciones de carga marítima	Coefficiente de correlación	1,000	,636**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	69	69
	Gestión de procesos	Coefficiente de correlación	,636**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	69	69

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

Lo que se muestra es: el nivel de relación de las variables determinado por el coeficiente Rho de Spearman = 0,636 que confirma la existencia de una relación

positiva y moderada de las variables, y cuyo p-valor calculado es  $0,000 < 0,05$ , lo que permite rechazar la hipótesis nula.

#### 4.2.2 Hip. Espcas.

##### Hip. Esp. 1

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación entre la eficiencia y las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020

**H<sub>1</sub>:** Existe relación ente la eficiencia y las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020

Tabla 17

*Coeficiente de correlación entre la eficiencia y las operaciones de carga marítima*

			Operaciones de carga marítima
		Eficiencia	
Rho de Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,267*
		N	. 69
Operaciones de carga marítima	Operaciones de carga marítima	Coeficiente de correlación	,267*
		Sig. (bilateral)	1,000 ,027
		N	. 69

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

La tabla 19 muestra los siguientes resultados, el nivel de correspondencia de las variables está determinada por el coeficiente Rho de Spearman = 0,267 que confirma la existencia de una relación positiva y débil de las variables, y cuyo p-valor calculado es  $0,027 < 0,05$ , lo que permite rechazar la hipótesis nula.

En conclusión: Existe una relación entre la eficiencia y las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.

**Hip. Esp. 2**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la eficacia y las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020

**H<sub>1</sub>:** Existe relación ente la eficacia y las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020

Tabla 18

*Coeficiente de correlación entre la eficacia y las operaciones de carga marítima*

			Eficacia	Operaciones de carga marítima
Rho de Spearman	Eficacia	Coeficiente de correlación	1,000	,381*
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	69	69
	Operaciones de carga marítima	Coeficiente de correlación	,381*	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	69	69

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

La tabla 20 muestra los siguientes resultados, el nivel de correspondencia de las variables está determinado por el coeficiente Rho de Spearman = 0,381 que confirma la existencia de una relación positiva y moderada de las variables, y cuyo p-valor calculado es 0,001 < 0,05, rechazando la hipótesis nula.

Si existe relación entre la eficacia y las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.

### Hip. Esp. 3

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la productividad y las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la productividad y las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.

Tabla 19

*Coefficiente de correlación entre la productividad y las operaciones de carga marítima*

			Productividad	Operaciones de carga marítima
Rho de Spearman	productividad	Coefficiente de correlación	1,000	,822**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	69	69
	Operaciones de carga marítima	Coefficiente de correlación	,822**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	69	69

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

La tabla 21 da los siguientes resultados, el nivel de correspondencia de las variables está determinado por el coeficiente Rho de Spearman = 0,822 que confirma la existencia de una relación positiva y alta de las variables, y cuyo p-valor calculado es  $0,000 < 0,05$ , rechazando la hipótesis nula.

Existe un vínculo entre la productividad y las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.

## V. DISCUSIÓN

### **Discusión del Objetivo General**

Respecto a la gestión de procesos está asociada en una escala de buena y regular en un porcentaje de 94,2% con las operaciones marítimas que se ubicó en una escala de alta y media con un porcentaje de 94,2%. A nivel de inferencia, existe un vínculo positivo y moderado de las variables donde el coeficiente Rho de Spearman es de

0.636 encontrándose en el rango de 0.000 a 0.05. Los resultados concuerdan con los encontrados por Gondra (2015) quien mencionó la ubicación de las operaciones de carga y descarga en zonas del "demanio" marítimo y la conexión que estos servicios portuarios guardan con el interés público del normal desenvolvimiento del tráfico marítimo, son factores que explican el especial interés del Estado en este sector de la actividad de los particulares. Como conceptúo Fernández (2009) quien entendió que la gestión por procesos se aplica cuando se necesita mejorar los resultados en todos los departamentos de una organización o áreas de especialización sin una consideración significativa de las necesidades del cliente.

### **Discusión del Obj. Esp. 1**

En la escala de buena y regular de la dimensión eficiencia está asociada en un porcentaje de 97,1% con las operaciones marítimas que se halló en una escala de alta y media del 94.2%. Se ubica en el nivel de inferencia, el vínculo de las variables positivas y la variable débil porque el coeficiente Rho de Spearman es igual a 0,267 en el rango de 0,027 a 0,05; según la conclusión de Mejía (2015) quien afirmo que la productividad de las operaciones de carga y descarga en buques tanqueros, es única para cada tipo de buque y depende de la correcta aplicación de los procedimientos operativos, las normas y metodología que los regulan, así como de las condiciones internas de los factores involucrados en éstas. Al igual que Mora (2014) que planteó que de acuerdo al contexto las empresas en buscan implementar una nueva estrategia el cual será adaptarse al mercado y ser competitivos, a nivel local e internacional.

### **Discusión del Objetivo Especifico 2**



En la escala de buena y regular de la dimensión eficacia está asociada en un porcentaje de 94,2% con las operaciones marítimas que se halló en una escala de alta y media del 94.2%. A nivel de inferencia, el vínculo de las variables positiva y moderada resultante del coeficiente Rho de Spearman es de 0,381 está en el rango de 0, 001 a 0, 05; al igual que Silva (2013) quien indicó que el uso de instrumentos de ingeniería, enfatizando en la elección de las decisiones con el objetivo de encontrar mejoras para sus objetivos institucionales y en cuanto a la red, permite identificar el técnicas diferenciadas para el logro de objetivos e identificación de los recursos, mejorando las tareas internas, poniéndose a disposición del juicio de peritos. Que Porter (2009) nombra a la Logística como parte de este procedimiento, que consiste en la planificación y funcionamiento de las actividades imprescindibles para completar cualquier plan.

### **Discusión del Objetivo Especifico 3**

En la escala de buena y regular de la dimensión productividad está asociada en un porcentaje de 87,0 % con las operaciones marítimas que se halló en una escala de alta y media de 94.2%. En el plano de inferencia y alta entre las variables determinadas por el coeficiente Rho de Spearman es de 0,822 en el rango de 0,000 a 0,05; tiene algunas similitudes con Ríos (2014) quien señalo que la mayoría de estas empresas, sin una buena gestión de calidad, reducen la productividad porque los paquetes no se entregan a tiempo a las diferentes regiones del país, provocando la disrupción de la cadena de valor; Estas empresas no cumplen con el mandato de compras, lo que provoca errores y retraso en el envío, lo que inquieta la rentabilidad de los bancos. Que Bravo (2008) describe como la gestión de los procesos con una perspectiva sistémica recibiendo una mayor de desempeño. Cooperando con el conocimiento y técnicas, como la honestidad, compensaciones de sofisticación, la teoría del caos y la mejora continua, apuntado a diseñar nuevas formas de procesos.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera** La gestión de procesos esta altamente correlacionada con las operaciones de carga marítima en agencias Rasan S.A, del Callao, en el año 2020 debido al nivel de correlación de las variables determinado por el coeficiente Rho de Spearman = 0,636 confirmando una relación positiva y moderada entre las variables, y donde el p-valor es de  $0,000 < 0,05$ , permitiendo rechazar la hipótesis nula.
- Segunda** La eficiencia se correlaciona con las operaciones de carga marítima en la Agencia Rasan S. A, Callao, 2020 según el nivel de relación de las variables determinado por el coeficiente Rho de Spearman = 0,267 confirma la existencia de una relación positiva y débil de las variables, y cuyo p-valor calculada es  $0,027 < 0,05$ , rechazando la hipótesis nula.
- Tercera** La eficacia se correlaciona con las operaciones de carga marítima en la Agencia Rasan S. A, Callao, 2020 de acuerdo con el nivel de relación entre las variables determinado por el coeficiente Rho de Spearman = 0,381 lo que confirma la existencia de una relación positiva y moderada de las variables, y se calculó un p-valor de  $0,001 < 0,05$ , rechazando la hipótesis nula.
- Cuarta** La productividad se correlaciona con las operaciones de carga marítima en la Agencia Rasan S. A, Callao, 2020 de acuerdo al nivel de relación de las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = 0,822 afirmando una correlación positiva y alta de las variables y sus cálculos, y cuyo p-valor es  $0,000 < 0,05$ , permitiendo rechazar la hipótesis nula.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** - Para mejorar la gestión de procesos en la agencia Rasan S.A, del Callao respecto a las operaciones de carga marítima se debe de realizar eventos de capacitación con los colaboradores de la organización en forma permanente, considerando las innovaciones que se presenten.
- Segunda.** - Para mejorar las operaciones de carga marítima en la agencia Rasan S.A. del Callao respecto a la gestión de procesos se debe de realizar eventos de capacitación con los colaboradores de la organización en forma permanente, considerando las innovaciones que se presenten.
- Tercera.** – Orientar a los colaboradores en la agencia Rasan S.A. del Callao tanto en la gestión de procesos como en las operaciones carga marítima hacia la búsqueda de la eficacia.
- Cuarta.** - Orientar a los colaboradores en la agencia Rasan S.A. del Callao tanto en la gestión de procesos como en las operaciones carga marítima hacia la búsqueda de una mayor productividad

## REFERENCIAS

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*.

<http://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>

Arias-Gómez, J., Miranda-Novales, M. y Villasis-Keever, M (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Revista Alergia México, vol. 63, núm. 2, abril-junio, 2016, pp. 201-206.

<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*.

[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)

Benavente, J. (2018). *Gestión por procesos en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Echarati – Cusco – 2018*. Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración – Universidad Andina del Cusco.

[http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2058/1/Juan\\_Tesis\\_bachiller\\_2018.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2058/1/Juan_Tesis_bachiller_2018.pdf)

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*.

<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigacion-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Bravo, J. (2008). *Gestión de procesos Chile.*

<https://www.coursehero.com/file/25130748/Gestión-de-Procesos-BRAVO-CARRASCOpdf/>

<https://issuu.com/davinther/docs/gestion-de-procesos-juan-bravo-carrasco>

Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica.*

<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Coaguila, A (2017) “*Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.*” Tesis Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial Universidad Católica San Pablo.

[http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA\\_GONZAL\\_ES\\_ANT\\_MET.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZAL_ES_ANT_MET.pdf)

Cruz, C., González, M y Olivares, S. (2014). *Metodología de la investigación.* México: Editorial Patria.

De la Cruz, K. (2018). *Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la unidad de gestión social del programa nacional de vivienda rural, 2018.* Tesis Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas Universidad San Ignacio de Loyola.

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3526/1/2018\\_De%20la%20Cruz-Trucios.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3526/1/2018_De%20la%20Cruz-Trucios.pdf)

Del Valle, L. (2017). *Desempeño de la Gestión por procesos en la Coordinación de compras y contrataciones de la Dirección general de Administración del*

Ministerio

de

Salud.

<https://archivo.consejo.org.ar/congresos/material/12publico/3.13.pdf>

Fernández, J. (2009). *Gestión por procesos. 3era edición revisada y actualizada.*

ISBN: 978-84-7356-588-2.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=koSkh64nRb4C&oi=fnd&pg=PA13&dq=Gesti%C3%B3n+de+procesos+&ots=7RTSvl7rPn&sig=ApstW8N0kA2UH9C5qKdNeX7qyw#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20de%20procesos&f=false>

Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación.* Consultado en:

<https://dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n-as%C3%AD-de-f%C3%A1cil.pdf>.

Gómez, J. (2013). *Gestión logística y comercial.* Mc Graw Hill. ISBN: 978-84-481-8406-3.

<https://es.slideshare.net/mariamariquilla79/gestion-logisticaycomercial2013mc-grawhillgradosuperiorredacted>

Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación.*

[http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)

Gondra, J. (2015). *Régimen jurídico de las operaciones de carga y descarga en el tráfico marítimo.* Memoria para optar al Grado de Doctor. Universidad de

Madrid

Facultad

de

Derecho.

<https://eprints.ucm.es/54038/1/5322941542.pdf>

- Hernández, A., Indacochea, B., Moreno, L., Plasencia, B., Quimis, A y Ramos, M. (2018). *Metodología de la investigación científica*. <https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiT2-7X-YnpAhWjmOAKHScGDCU4ChDoAQg4MAI#v=onepage&q&f=false>
- Hernández, E. (2006). *Manual de estadística Handbook of statistics*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México D.F: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGraw-Hill/Interamericana.
- Herrera, L (2018). *Propuesta de modelo de gestión por procesos para el cumplimiento oportuno de los pagos a los proveedores de la empresa Robert Bosch S.A.C*. Tesis Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Negocios Globales – Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1659/TesisLuis%20Herrera%206.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lopez, j. (2017). *Principios de filosofía. México: colegio privado Monterrey*.
- Martin, S. (2013). *Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación*. [https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58\\_59\\_02.pdf](https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf).

Mejía, G. (2015). *Supervisión de transporte de fluidos hidrocarburos en operaciones marítimas de carga y descarga*. Para optar el Título Profesional de Ingeniero Químico. Facultad de Química e Ingeniería Química. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.  
[http://200.62.146.34/bitstream/handle/123456789/5036/Mejia\\_Hidalgo\\_Gabriel\\_Santiago\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.62.146.34/bitstream/handle/123456789/5036/Mejia_Hidalgo_Gabriel_Santiago_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2009). *Guía de orientación al usuario del transporte acuático*. Unión Europea.  
<http://www.siicex.gob.pe/SIICEX/documentosportal/188937685rad43065.pdf>

Mora, L. (2014). *Logística de transporte y distribución de carga*. Bogotá. Primera edición. ISBN: 978-958-771-141-7.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=8to3DgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libro+operaciones+de+carga&ots=qAS49veCe6&sig=KcwQi7fqALhOdzk mRiUqYewYZNM#v=onepage&q=libro%20operaciones%20de%20carga&f=false>

Muñoz, F. (2018). *Desarrollo de un sistema de Gestión por procesos para Empresas de Servicios de Ingeniería y Construcción orientadas a la Industria CDM S.A.* Tesis para obtener la Maestría en Dirección de Empresas – Universidad Andina Simón Bolívar.  
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>

Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. México: OXFORD University Press.



Porter, M. (2009). *Ser Competitivo*. Harvard Business Press. ISBN: 978-84-234-2695-9.

[https://books.google.com.pe/books?id=ClgKoErmS\\_MC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ClgKoErmS_MC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)

Rerequeo, M. (2009). *Procedimientos generales de las operaciones de carga y descarga de un buque tanque petrolero*. Tesis para optar el título de Ingeniero Naval Universidad Austral de Chile.

<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2009/bmfcir428p/doc/bmfcir428p.pdf>

Ríos, K. (2014). *Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de COURIEREN LIMA METROPOLITANA, 2012 – 2013. PERÚ*. Para optar el título profesional de contador público. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas. Universidad de San Martín de Porres.

<file:///D:/SEMINARIO%20DE%20TESIS/Seminario%20de%20tesis%20I/tesis%20%20I/Plan%20de%20teis%201er%20semestre/tesis%20gestion%20de%20procesosnacio/gestion%20de%20procesosS.pdf>

Salamá, R. (2016). *Elaboración de un modelo analítico que permita relacionar el transporte marítimo, la globalización y el desarrollo económico. casos de estudio: Venezuela, Colombia, Perú y Brasil*. Tesis elaborada para optar al Grado de Doctor por la Universidad Politécnica de Catalunya (Barcelona Tech).

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/392608/TRSB1de1.pdf?sequence>

[=1](#)

Salazar, M., Icaza, M. y Alejo, O. *La importancia de la ética en la investigación.*

Revista Scielo. Vol.10, N° 1.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100305](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305)

Silva, V. (2013). *Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira.* Santiago, Chile. Tesis para optar al Grado de Magister en salud pública. Universidad de Chile Facultad de Medicina escuela de Salud Pública.

[http://www.saludpublicachile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/394/Tesis\\_Viviana%20Silva%20Escobar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.saludpublicachile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/394/Tesis_Viviana%20Silva%20Escobar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Stracuzzi y Pestana. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa.*

<https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologc3ada-de-la-investigac3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>.

Tarí, J. (2000). *Calidad total: Fuente de ventaja competitiva.* Publicaciones de la

Universidad de alicante. ISBN: 84-7908-522-3.

<https://biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica.*

[https://www.academia.edu/17470765/EL\\_PROCESO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_CIENTIFICA\\_MARIO\\_TAMAYO\\_Y\\_TAMAYO\\_1?auto=download](https://www.academia.edu/17470765/EL_PROCESO_DE_INVESTIGACION_CIENTIFICA_MARIO_TAMAYO_Y_TAMAYO_1?auto=download)

Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis.* Lima: Macro.

## **ANEXOS**

**Anexo 1**

**Matriz de consistencia**

**Título:** : Gestión de procesos y operaciones de carga marítima en la Agencia RASAN S.A, Callao, 2020

**Autor:** Daril Fernando Luyo Sierralta Código: ORCID: 0000-0002-9516-2015

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación de la gestión de procesos con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>1. ¿Cuál es la relación de la eficiencia con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación de la gestión de procesos con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1. <b>Determinar la relación de la eficiencia con las operaciones de carga marítima en agencias</b></p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación de la gestión de procesos con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>1. Existe relación de la eficiencia con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.</p> <p>2. Existe relación de la eficacia con</p>	<b>Variable 1: Gestión de procesos</b>					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>	
			<b>Eficiencia</b>	<b>Reducción de gastos operativos fijos</b>	1,2,3,4 y 5	Likert	<b>Nivel Ordinal</b> <b>Rangos:</b> SIEMPRE CASI	

<p>año 2020?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación de la eficacia con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación de la productividad con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020?</p>	<p>del Callao, en el año 2020.</p> <p>2. Determinar la relación de la eficacia con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.</p> <p>3. Determinar la relación de la productividad con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.</p>	<p>las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.</p> <p>3. Existe relación de la productividad con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.</p>	<p><b>Eficacia</b></p>	<p>producto final de calidad con mínimo recursos disponibles</p>	<p>6,7,8,9,10 y 11</p>		<p>SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA</p>
			<p><b>Productividad</b></p>	<p>Logro de objetivos</p> <p>Realizar una acción para conseguir lo planificado.</p> <p>Cantidad promedio de servicio otorgado</p> <p>Reducción de costos</p>	<p>12,13,14 y 15</p>		
			<p><b>Variable 2: Operaciones marítimas</b></p>				
			<p><b>Dimensiones</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Ítems</b></p>	<p><b>Escala de medición</b></p>	<p><b>Niveles y rangos</b></p>

			<b>Competitivo</b>	<b>Valor FOB TM. o Kg. Tiempo</b>	<b>1,2,3,4, y 5</b>	<b>Likert</b>	<b>Nivel Ordinal</b> <b>Rangos:</b> SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA
			<b>Logística</b>	<b>establecido Tiempo real</b>	<b>6,7,8,9,10 y 11</b>		
			<b>Calidad</b>	<b>Reducción de gastos operativos fijos</b>	<b>12,13,14, y 15</b>		
				<b>Logro de objetivos Cantidad de promedio de servicio otorgado Rentabilidad</b>			
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística a utilizar</b>			
<b>Nivel:</b>	<b>Población: 136</b>	<b>Variable 1: Gestión de procesos</b>		<b>DESCRIPTIVA:</b>			

<p>Correlacional</p> <p><b>Diseño: No experimental</b></p> <p><b>Método: Hipotético deductivo</b></p>	<p><b>Tipo de muestreo:</b></p> <p><b>Probabilístico</b></p> <p><b>Tamaño de muestra:</b></p> <p>30 trabajadores</p>	<p><b>Técnicas: De recolección de información y de recolección de datos</b></p> <p><b>Instrumentos: Cuestionario</b></p> <p>Autor: Daril Luyo</p> <p>Año: 2020</p> <p>Monitoreo: Del autor</p> <p>Ámbito de Aplicación: Agencias marítimas de la región Callao</p> <p>Forma de Administración: Personalmente por el autor</p>	<p><b>Procedimiento frecuencia con estadísticos: Tendencia central, posición, dispersión, asimetría y curtosis.</b></p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p><b>Prueba de normalidad con Shapiro-Wilk</b></p> <p><b>Correlación con Rho de Rho Spearman</b></p>
		<p><b>Variable 2: Operaciones marítimas</b></p> <p><b>Técnicas: De recolección de información y de recolección de datos</b></p> <p><b>Instrumentos: Cuestionario</b></p> <p>Autor: Daril Luyo</p> <p>Año: 2020</p> <p>Monitoreo: Del autor</p> <p>Ámbito de Aplicación: Agencias marítimas de la región Callao</p> <p>Forma de Administración: Personalmente por el autor</p>	

**Anexo 2.**

**Matriz de Operacionalización.**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Descripción</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Frecuencia de Toma</b>	<b>Unidad de Medida / Escalas</b>	<b>Niveles y Rango</b>
<b>Gestión de procesos:</b> Son humanas las creaciones, con todas las probabilidades de faena sobre ellos: diseñar, narrar, evidenciar, confrontar, eliminar, modificar, organizar o redefinir, entre otras	<b>Eficiencia</b>	que son los pasos a seguir para lograr un producto final de calidad valiéndose de un mínimo de recursos disponibles y tiempo para obtener un máximo rendimiento.	Cuestionario	1 veces por semana	Likert	Nivel ordinal Rangos: SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA
	<b>Eficacia</b>	que es realizar una acción para conseguir lo planificado.	Cuestionario	1 veces por semana	Likert	Nivel ordinal Rangos: SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA
	<b>Productividad</b>	que es medir la eficiencia de	Cuestionario	1 veces por	Likert	Nivel ordinal



		producción por cada recurso utilizado.		semana		Rangos: SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA
--	--	----------------------------------------	--	--------	--	----------------------------------------------------------------------------

## Anexo 2.

### Matriz de Operacionalización.

Variables	Dimensiones	Descripción	Instrumento	Frecuencia de Toma	Unidad de Medida / Escalas	Niveles y Rango
<b>Operaciones de carga marítima</b>	<b>Competitivo</b>	Es una de las fuerzas más poderosas de la sociedad para avanzar en muchos ámbitos del	Cuestionario	1 veces por semana	Likert	Nivel ordinal Rangos: SIEMPRE

<p>: El transporte marítimo internacional o insular continúa siendo el modo ideal para el traslado de mercancías de gran volumen y poco valor, debido que los costes por Tm/Km son bajos. El sistema es en general muy lento y poco fiable, debido a las múltiples contingencias del tráfico marítimo.</p>		esfuerzo humano. Implican a compañías que luchan por mercados, a países que se enfrentan a la globalización o a organizaciones sociales que responden a necesidades sociales.				CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA
	<b>Logística</b>	que consiste en planificar y poner en marcha las actividades necesarias para llevar a cabo cualquier proyecto. Desde el punto de vista empresarial se refiere a la forma de organización que adoptan las empresas en lo referente al aprovisionamiento de materiales, producción, almacén y distribución de productos.	Cuestionario	1 veces por semana	Likert	Nivel ordinal Rangos: SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA
	<b>Calidad</b>	actualmente todas las organizaciones son conscientes de su importancia. La dirección de la calidad es un viaje hacia la mejora continua. Los productos y servicios de calidad eran la llave para el futuro.	Cuestionario	1 veces por semana	Likert	Nivel ordinal Rangos: SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA

## Anexo 3 Instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**INVESTIGACIÓN:** Gestión de procesos y operaciones de carga marítima en la Agencia RASAN S.A., Callao, 2020

### CUESTIONARIO

Estimado (a) alumno Sr. (a) (ita), de la Universidad César Vallejo, estamos realizando una investigación acerca de la **Gestión de procesos y operaciones de carga marítima**, por ello me dirijo a usted para que responda este cuestionario de manera anónima y para que brinde la información requerida para esta investigación que es de carácter académico.

Agradezco tu colaboración.

### INSTRUCCIONES

**Por favor marca con una equis (X) tu respuesta:**

**I. Datos generales:**

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Edad: Entre 17 a 20 ( ) Entre 21 a 25 ( ) Entre 26 a más ( )

1.- Dado el enunciado del contenido de cada ítem, marca con una equis (X) la opción que más se ajuste a tu criterio.

2.- Se usará la escala de Likert con las siguientes opciones:

- (1) Siempre o totalmente de acuerdo.
- (2) Casi siempre o de acuerdo.
- (3) Algunas veces o ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- (4) Pocas veces o en desacuerdo
- (5) Nunca o totalmente en desacuerdo

## Gestión de procesos

DIMENSIONES/ ítems	VALORES DE LA ESCALA				
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
	1	2	3	4	5
<b>I. Eficiencia</b>					
1. Cuenta con equipos necesarios					
2. Tiene los instrumentos adecuados					
3. Proporciona los materiales necesarios.					
4. Tiene instalación adecuada a los servicios					
5. Existen insumos necesarios.					
<b>II. Eficacia</b>					
6. Los procesos están interconectados.					
7. Hay determinación de especificaciones.					
8. La cadena de valor tiene coherencia.					
9. Esta correctamente estructurado.					
10. Cuenta con especificaciones en los puestos.					
11. Cuenta con capacidad suficiente					
<b>III. Productividad</b>					
12 Existe área para control de calidad.					
13. Orientan los procedimientos para acciones.					
14. Hay determinación de estrategias					
15 Se orienta la mejora continua.					

**Muchas gracias**

## Operaciones de carga marítima

Dimensiones	VALORES DE LA ESCALA				
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
	1	2	3	4	5
<b>I. Competitivo</b>					
1. Participa en la recepción de la carga marítima					
2. Formula la liquidación de la carga					
3. Se realiza una revisión de la liquidación final.					
4. Se realiza el informe de aprobación					
5. Se realiza el informe de liquidación					
<b>II. Logística</b>					
6. Utiliza el cuaderno de carga y lo rellena oportunamente.					
7. Dispone de las maquinarias, equipo y personal suficiente					
8. Verifica el cumplimiento de las especificaciones técnicas.					
9. Realiza un control técnico adecuado.					
10. Realiza el control de adquisición de materiales para la carga.					
11. Recomendaciones oportunas para subsanar eventuales deficiencias.					
<b>III. Calidad</b>					
12. Realiza un control de que la carga cumpla con todas las obligaciones, técnicas para el inicio y ejecución.					
13. Realiza el control de los requerimientos necesarios para el inicio de la carga.					
14. Realiza el control de permisos y licencias necesarias para realizar la carga.					
15. Realiza un control del cumplimiento de lo establecido en el contrato.					

**Muchas gracias**

Anexo 4

CERTIFICADOS DE VALIDEZ

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: Gestión de procesos

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Eficiencia</b>							
1	Cuenta con equipos necesarios	✓		✓		✓		
2	Tiene los instrumentos adecuados	✓		✓		✓		
3	Proporciona los materiales necesarios.	✓		✓		✓		
4	Tiene instalación adecuada a los servicios	✓		✓		✓		
5	Existen insumos necesarios.							
	<b>Eficacia</b>							
6	Los procesos están interconectados.	✓		✓		✓		
7	Hay determinación de especificaciones.	✓		✓		✓		
8	La cadena de valor tiene coherencia.	✓		✓		✓		
9	Esta correctamente estructurado.	✓		✓		✓		
10	Cuenta con especificaciones en los puestos.	✓		✓		✓		
11	Cuenta con capacidad suficiente	✓		✓		✓		
	<b>Productividad</b>							
12	Existe área para control de calidad.	✓		✓		✓		
13	Orientan los procedimientos para acciones.	✓		✓		✓		
14	Hay determinación de estrategias	✓		✓		✓		
15	Se orienta la mejora continua.	✓		✓		✓		

**VARIABLE: Operaciones de carga marítima**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Competitivo</b>								
16	Participa en la recepción de la carga marítima	✓		✓		✓		
17	Formula la liquidación de la carga	✓		✓		✓		
18	Se realiza una revisión de la liquidación final.	✓		✓		✓		
19	Se realiza el informe de aprobación	✓		✓		✓		
20	Se realiza el informe de liquidación	✓		✓		✓		
<b>Logística</b>								
21	Utiliza el cuaderno de carga y lo rellena oportunamente.	✓		✓		✓		
22	Dispone de las maquinarias, equipo y personal suficiente	✓		✓		✓		
23	Verifica el cumplimiento de las especificaciones técnicas.	✓		✓		✓		
24	Realiza un control técnico adecuado.	✓		✓		✓		
25	Realiza el control de adquisición de materiales para la carga.	✓		✓		✓		
26	Recomendaciones oportunas para subsanar eventuales deficiencias.	✓		✓		✓		
<b>Calidad</b>								
27	Realiza un control de que la carga cumpla con todas las obligaciones, técnicas para el inicio y ejecución.	✓		✓		✓		
28	Realiza el control de los requerimientos necesarios para el inicio de la carga.	✓		✓		✓		
29	Realiza el control de permisos y licencias necesarias para realizar la carga.	✓		✓		✓		
30	Realiza un control del cumplimiento de lo establecido en el contrato.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [✓]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]      4 de JUNIO del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: MARQUEZ CORO, ORLANDO IVON      DNI: 09075930

Especialista: Metodólogo [ ]      Temático [✓]

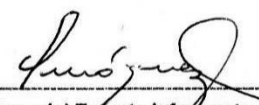
Grado: Maestro [ ]      Doctor [✓]

<sup>1</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**VARIABLE: Gestión de procesos**

N°	DIMENSIONES / items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Eficiencia</b>							
1	Cuenta con equipos necesarios	✓		✓		✓		
2	Tiene los instrumentos adecuados	✓		✓		✓		
3	Proporciona los materiales necesarios.	✓		✓		✓		
4	Tiene instalación adecuada a los servicios	✓		✓		✓		
5	Existen insumos necesarios.							
	<b>Eficacia</b>							
6	Los procesos están interconectados.	✓		✓		✓		
7	Hay determinación de especificaciones.	✓		✓		✓		
8	La cadena de valor tiene coherencia.	✓		✓		✓		
9	Esta correctamente estructurado.	✓		✓		✓		
10	Cuenta con especificaciones en los puestos.	✓		✓		✓		
11	Cuenta con capacidad suficiente	✓		✓		✓		
	<b>Productividad</b>							
12	Existe área para control de calidad.	✓		✓		✓		
13	Orientan los procedimientos para acciones.	✓		✓		✓		
14	Hay determinación de estrategias	✓		✓		✓		
15	Se orienta la mejora continua.	✓		✓		✓		



**VARIABLE: Operaciones de carga marítima**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Competitivo</b>								
16	Participa en la recepción de la carga marítima	✓		✓		✓		
17	Formula la liquidación de la carga	✓		✓		✓		
18	Se realiza una revisión de la liquidación final.	✓		✓		✓		
19	Se realiza el informe de aprobación	✓		✓		✓		
20	Se realiza el informe de liquidación	✓		✓		✓		
<b>Logística</b>								
21	Utiliza el cuaderno de carga y lo rellena oportunamente.	✓		✓		✓		
22	Dispone de las maquinarias, equipo y personal suficiente	✓		✓		✓		
23	Verifica el cumplimiento de las especificaciones técnicas.	✓		✓		✓		
24	Realiza un control técnico adecuado.	✓		✓		✓		
25	Realiza el control de adquisición de materiales para la carga.	✓		✓		✓		
26	Recomendaciones oportunas para subsanar eventuales deficiencias.	✓		✓		✓		
<b>Calidad</b>								
27	Realiza un control de que la carga cumpla con todas las obligaciones, técnicas para el inicio y ejecución.	✓		✓		✓		
28	Realiza el control de los requerimientos necesarios para el inicio de la carga.	✓		✓		✓		
29	Realiza el control de permisos y licencias necesarias para realizar la carga.	✓		✓		✓		
30	Realiza un control del cumplimiento de lo establecido en el contrato.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:     Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable    ..11.....de JUNIO del 2020

Apellidos y nombre s del juez evaluador: PASACHE RAMOS, MAXIMO FIOREL DNI: 07903350

Especialista: Metodólogo [  ]    Temático [  ]

Grado: Maestro [  ]    Doctor [  ]

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo



Firma del Experto Informante

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

**VARIABLE: Gestión de procesos**

N°	DIMENSIONES / items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Eficiencia</b>							
1	Cuenta con equipos necesarios	✓		✓		✓		
2	Tiene los instrumentos adecuados	✓		✓		✓		
3	Proporciona los materiales necesarios.	✓		✓		✓		
4	Tiene instalación adecuada a los servicios	✓		✓		✓		
5	Existen insumos necesarios.	✓		✓		✓		
	<b>Eficacia</b>							
6	Los procesos están interconectados.	✓		✓		✓		
7	Hay determinación de especificaciones.	✓		✓		✓		
8	La cadena de valor tiene coherencia.	✓		✓		✓		
9	Esta correctamente estructurado.	✓		✓		✓		
10	Cuenta con especificaciones en los puestos.	✓		✓		✓		
11	Cuenta con capacidad suficiente	✓		✓		✓		
	<b>Productividad</b>							
12	Existe área para control de calidad.	✓		✓		✓		
13	Orientan los procedimientos para acciones.	✓		✓		✓		
14	Hay determinación de estrategias	✓		✓		✓		
15	Se orienta la mejora continua.	✓		✓		✓		



**VARIABLE: Operaciones de carga marítima**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Competitivo</b>								
16	Participa en la recepción de la carga marítima	✓		✓		✓		
17	Formula la liquidación de la carga	✓		✓		✓		
18	Se realiza una revisión de la liquidación final.	✓		✓		✓		
19	Se realiza el informe de aprobación	✓		✓		✓		
20	Se realiza el informe de liquidación	✓		✓		✓		
<b>Logística</b>								
21	Utiliza el cuaderno de carga y lo rellena oportunamente.	✓		✓		✓		
22	Dispone de las maquinarias, equipo y personal suficiente	✓		✓		✓		
23	Verifica el cumplimiento de las especificaciones técnicas.	✓		✓		✓		
24	Realiza un control técnico adecuado.	✓		✓		✓		
25	Realiza el control de adquisición de materiales para la carga.	✓		✓		✓		
26	Recomendaciones oportunas para subsanar eventuales deficiencias.	✓		✓		✓		
<b>Calidad</b>								
27	Realiza un control de que la carga cumpla con todas las obligaciones, técnicas para el inicio y ejecución.	✓		✓		✓		
28	Realiza el control de los requerimientos necesarios para el inicio de la carga.	✓		✓		✓		
29	Realiza el control de permisos y licencias necesarias para realizar la carga.	✓		✓		✓		
30	Realiza un control del cumplimiento de lo establecido en el contrato.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [✓]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]    .....de **Junio** del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Michca Maguira, Mary Helen**    DNI: **41478652**

Especialista: **Metodólogo** [X]    **Temático** [ ]

Grado: **Maestro** [ ]    **Doctor** [X]

<sup>1</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

  
Firma del Experto Informante

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## Anexo 5

## Base de datos Muestra

v1: Operaciones de carga marítima															V2: Gestión de procesos																	total	total	total	total	Total	total	
Competitivo					Logística					Calidad					Eficiencia					Eficacia					productividad					V1	V2	v1	v1	v1	v2	v2	v2	
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15			d1	d2	d3	d1	d2	d3	
1	3	5	4	5	5	3	2	3	2	3	3	4	4	5	5	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	5	4	4	3	56	48	22	16	18	11	16	16	
2	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4	3	4	5	5	3	3	3	2	4	2	2	2	4	4	3	5	3	4	4	65	53	23	25	17	15	17	16
3	1	5	2	2	5	5	1	3	2	5	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	38	22	15	18	5	6	9	6	
4	1	5	1	5	5	5	1	2	2	1	2	2	5	5	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	4	4	3	2	43	33	17	13	13	7	12	13	
5	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	1	1	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	27	25	10	13	4	10	9	5	
6	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	21	24	8	9	4	5	10	8	
7	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	3	3	1	2	1	1	2	3	3	2	1	39	31	13	16	10	12	8	9	
8	2	1	3	3	2	1	2	2	2	3	3	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	29	21	11	13	5	7	7	6	
9	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	1	1	3	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	1	1	2	2	30	25	11	11	8	7	9	6	
10	1	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	3	2	3	37	27	14	15	8	8	7	9	
11	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	30	22	10	14	6	8	7	5	
12	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	1	1	3	3	2	1	1	1	1	2	3	22	27	8	7	7	7	11	7	
13	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	1	3	27	25	10	12	5	7	9	8	
14	1	3	3	2	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	31	29	10	12	9	10	12	5	
15	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	33	24	10	14	9	7	7	8	
16	1	1	2	4	4	3	4	2	2	2	5	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	40	25	12	18	10	7	7	8	
17	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	33	24	10	14	9	7	7	8	
18	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	33	24	10	14	9	7	7	8	
19	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	33	24	10	14	9	7	7	8	

20	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	33	24	10	14	9	7	7	8	
21	1	5	1	5	5	5	1	2	2	1	2	2	5	5	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	4	4	3	2	43	33	17	13	13	7	12	13	
22	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	1	1	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	27	25	10	13	4	10	9	5
23	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	21	24	8	9	4	5	10	8
24	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	3	3	1	2	1	1	1	2	3	3	2	1	39	31	13	16	10	12	8	9
25	2	1	3	3	2	1	2	2	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	29	21	11	13	5	7	7	6
26	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	3	27	25	10	12	5	7	9	8
27	1	3	3	2	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	31	29	10	12	9	10	12	5
28	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	33	24	10	14	9	7	7	8
29	1	1	2	4	4	3	4	2	2	2	5	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	40	25	12	18	10	7	7	8
30	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	33	24	10	14	9	7	7	8
31	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	1	1	3	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	30	25	11	11	8	7	9	6
32	1	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	3	2	3	37	27	14	15	8	8	7	9
33	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	30	22	10	14	6	8	7	5
34	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2	3	22	27	8	7	7	7	11	7
35	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	3	27	25	10	12	5	7	9	8
36	1	3	3	2	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	31	29	10	12	9	10	12	5
37	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	33	24	10	14	9	7	7	8
38	1	1	2	4	4	3	4	2	2	2	5	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	40	25	12	18	10	7	7	8
39	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	33	24	10	14	9	7	7	8
40	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	33	24	10	14	9	7	7	8
41	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	33	24	10	14	9	7	7	8
42	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	33	24	10	14	9	7	7	8
43	1	5	1	5	5	5	1	2	2	1	2	2	5	5	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	4	4	3	2	43	33	17	13	13	7	12	13
44	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	1	1	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	27	25	10	13	4	10	9	5

45	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	21	24	8	9	4	5	10	8	
46	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	3	3	1	2	1	1	1	2	3	3	2	1	39	31	13	16	10	12	8	9	
47	3	5	4	5	5	3	2	3	2	3	3	4	4	5	5	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	5	4	4	3	56	48	22	16	18	11	16	16	
48	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4	3	4	5	5	3	3	3	2	4	2	2	2	4	4	3	5	3	4	4	65	53	23	25	17	15	17	16	
49	1	5	2	2	5	5	1	3	2	5	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	38	22	15	18	5	6	9	6	
50	1	5	1	5	5	5	1	2	2	1	2	2	5	5	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	4	4	3	2	43	33	17	13	13	7	12	13	
51	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	1	1	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	27	25	10	13	4	10	9	5	
52	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	21	24	8	9	4	5	10	8	
53	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	3	3	1	2	1	1	1	2	3	3	2	1	39	31	13	16	10	12	8	9	
54	2	1	3	3	2	1	2	2	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	29	21	11	13	5	7	7	6	
55	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	1	1	3	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	30	25	11	11	8	7	9	6	
56	1	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	3	2	3	37	27	14	15	8	8	7	9	
57	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	30	22	10	14	6	8	7	5	
58	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2	3	22	27	8	7	7	7	11	7	
59	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	3	27	25	10	12	5	7	9	8	
60	1	3	3	2	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	31	29	10	12	9	10	12	5
61	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	33	24	10	14	9	7	7	8	
62	1	1	2	4	4	3	4	2	2	2	5	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	40	25	12	18	10	7	7	8	
63	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	33	24	10	14	9	7	7	8	
64	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	33	24	10	14	9	7	7	8	
65	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	33	24	10	14	9	7	7	8	
66	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	33	24	10	14	9	7	7	8	
67	1	5	1	5	5	5	1	2	2	1	2	2	5	5	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	4	4	3	2	43	33	17	13	13	7	12	13	
68	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	1	1	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	27	25	10	13	4	10	9	5	
69	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	21	24	8	9	4	5	10	8	

## Anexo 6

### *Estadística de fiabilidad de Operaciones de carga marítima*

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	43,40	187,300	,734	,897
VAR00002	41,40	197,300	,653	,901
VAR00003	43,40	203,800	,571	,904
VAR00004	42,00	186,500	,769	,896
VAR00005	41,40	197,300	,653	,901
VAR00006	42,00	199,500	,416	,910
VAR00007	44,00	209,500	,557	,905
VAR00008	42,60	204,300	,581	,903
VAR00009	43,20	196,700	,670	,900
VAR00010	42,80	230,700	-,209	,927
VAR00011	43,20	200,200	,897	,898
VAR00012	43,60	192,300	,821	,895
VAR00013	42,60	191,800	,642	,901
VAR00014	42,40	175,300	,752	,897
VAR00015	43,20	169,700	,862	,891

### *Estadística de fiabilidad de gestión de procesos*

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	31,80	123,700	,693	,934
VAR00002	31,60	119,300	,778	,932
VAR00003	31,40	129,300	,384	,940
VAR00004	32,00	130,500	,519	,938
VAR00005	31,40	119,300	,702	,933
VAR00006	32,00	130,500	,519	,938
VAR00007	31,80	122,200	,778	,932
VAR00008	31,60	137,300	,000	,943
VAR00009	31,00	119,000	,897	,929
VAR00010	31,20	114,700	,872	,929
VAR00011	31,40	116,300	,838	,930
VAR00012	30,40	96,300	,915	,933
VAR00013	30,80	117,700	,633	,936
VAR00014	30,80	111,200	,887	,928
VAR00015	31,20	114,700	,872	,929

*Estadística de fiabilidad de Operaciones de carga marítima*

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	5	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	15



*Estadística de fiabilidad de Gestión de procesos*

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	5	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	15

# Anexo 7

## Base de datos Muestra SPSS V. 26

\*Base datos Muestra.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 16 de 16 variables

	OPDECM V1	GDEPRV 2	COMPV1 D1	LOGV1D 2	CALV1D3	EFIV2D1	EFICAV2 D2	PRODV2 D3	Operaciones ecargamaritima	Gestiónd eprocesos	Competitivo	Logística	Calidad	Eficiencia	Eficacia	productividad	var	ve
1	56	48	22	16	18	11	16	16	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00		
2	65	53	23	25	17	15	17	16	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00		
3	38	22	15	18	5	6	9	6	2,00	1,00	2,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00		
4	43	33	17	13	13	7	12	13	3,00	2,00	3,00	2,00	4,00	1,00	1,00	3,00		
5	27	25	10	13	4	10	9	5	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00		
6	21	24	8	9	4	5	10	8	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00		
7	39	31	13	16	10	12	8	9	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00		
8	29	21	11	13	5	7	7	6	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00		
9	30	25	11	11	8	7	9	6	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00		
10	37	27	14	15	8	8	7	9	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00		
11	30	22	10	14	6	8	7	5	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00		
12	22	27	8	7	7	7	11	7	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00		
13	27	25	10	12	5	7	9	8	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00		
14	31	29	10	12	9	10	12	5	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00		
15	33	24	10	14	9	7	7	8	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00		
16	40	25	12	18	10	7	7	8	3,00	1,00	2,00	3,00	3,00	1,00	1,00	2,00		
17	33	24	10	14	9	7	7	8	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00		
18	33	24	10	14	9	7	7	8	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00		
19	33	24	10	14	9	7	7	8	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00		
20	33	24	10	14	9	7	7	8	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00		
21	43	33	17	13	13	7	12	13	3,00	2,00	3,00	2,00	4,00	1,00	2,00	3,00		
22	27	25	10	13	4	10	9	5	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00		
23	21	24	8	9	4	5	10	8	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00		
24	39	31	13	16	10	12	8	9	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00		
25	29	21	11	13	5	7	7	6	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00		
26	27	25	10	12	5	7	9	8	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00		
27	31	29	10	12	9	10	12	5	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00		
28	22	24	10	14	9	7	7	8	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

19:11 3/7/2020

## Anexo 8

Tabla 8.

*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Callao, 02 de Noviembre del 2021

**RASAN S.A.**, Agentes Marítimos, con RUC Nro. 20252254651, con domicilio legal en Av. Sáenz Peña nro. 1426 Bellavista – Callao, representada por su Gerente General Sr. Octavio Chirinos Segura identificado con DNI 25678762, se presenta ante usted y expone:

Se otorga el permiso al Sr. Daril Fernando, Luyo Sierralta con DNI 71239269 en usar el nombre de la empresa RASAN SA, para fines de investigación en su tesis.

Muy Atentamente,



RASAN S.A.  
.....  
Octavio Chirinos Segura  
GERENTE GENERAL

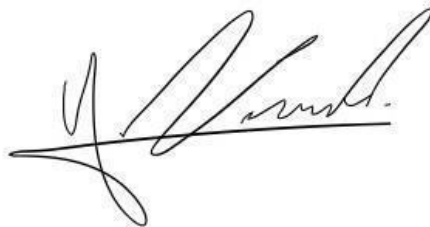
## **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO**

Yo, Joel Martin Visurraga Agüero, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada “Gestión de procesos y operaciones de carga marítima en la Agencia RASAN S.A, Callao, 2020” del estudiante **LUYO SIERRALTA, DARIL FERNANDO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 7 de agosto del 2020



---

Joel Martin Visurraga Agüero

DNI:10192315

## RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº 2684-2020-UCV-LN-EPG-F05L01/J-INT

Los Olivos, 10 de agosto de 2020

### VISTO:

El expediente presentado por **LUYO SIERRALTA, DARIL FERNANDO** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **Gestión de procesos y operaciones de carga marítima en la Agencia RASAN S.A, Callao, 2020**; y

### CONSIDERANDO:

Que el(la) Bachiller **LUYO SIERRALTA, DARIL FERNANDO**, ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de Maestro en Gerencias de Operaciones y Logística;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestro está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *"Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis"*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

### SE RESUELVE:

**Art. 1°.-** **AUTORIZAR**, la sustentación de la Tesis titulada: **Gestión de procesos y operaciones de carga marítima en la Agencia RASAN S.A, Callao, 2020** presentado por **LUYO SIERRALTA, DARIL FERNANDO**.

**Art. 2°.-** **DESIGNAR**, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:

Presidente	: Dr. Noel Alcas Zapata
Secretario	: Dra. Mercedes Maria Nagamine Miyashiro
Vocal (Asesor de la Tesis)	: Dr. Joel Martín Visurraga Agüero

**Art. 3°.-** **SEÑALAR**, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

Lugar	: Posgrado
Día	: 14 de agosto de 2020
Hora	: 11:45 a.m.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**



Dr. Carlos Venturo Orbegoso  
Jefe  
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

