



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

Desempeño operativo de APM Terminals y la satisfacción de las  
agencias de carga marítimas - Callao 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Negocios Internacionales

**AUTORA:**

De La Cruz Chavieri, Sandra Janireth (ORCID: 0000-0001-9980-513X)

**ASESORA:**

Dra. Michca Maguiña, Mary Hellen Mariella (ORCID: 0000-0001-7282-5595)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing y Comercio Internacional

LIMA – PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación va dedicado a mi madre y hermanos por ser mi gran motivación a culminar con esta etapa de mi vida. También se lo dedico a la persona que encontré en el camino y que ilumina mi vida; con su apoyo, su amor y paciencia, me ayudo a concluir esta meta.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi asesora por el tiempo, dedicación y paciencia en la elaboración de este desarrollo de proyecto de investigación y a la Universidad César Vallejo que fue la fuente de conocimientos para la obtención de mi meta.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de la investigación	17
3.2. Operacionalización de variables	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Resultados de la variable Desempeño operativo	22
Tabla 2. Resultados de la dimensión Satisfacción general del cliente	23
Tabla 3. Resultados de la dimensión Calidad y oportuna prestación del servicio	24
Tabla 4. Resultados de la dimensión Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	25
Tabla 5. Resultados de la variable Satisfacción de los usuarios	26
Tabla 6. Resultados de tablas cruzadas de las variables Desempeño Operativo y Satisfacción de los usuarios.	27
Tabla 7. Resultados de tablas cruzadas de la dimensión Satisfacción general del cliente y la variable desempeño operativo	28
Tabla 8. Resultados de tabla cruzada de la dimensión Calidad y oportuna prestación del servicio y la variable Desempeño operativo	29
Tabla 9. Resultados de tabla cruzada la dimensión daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios y la variable Desempeño operativo	30
Tabla 10. Resultados de la correlación entre las variables Desempeño operativo y Satisfacción del usuario	31
Tabla 11. Resultados de la correlación entre las dimensión Satisfacción General Del Cliente y la variable Desempeño operativo	32
Tabla 12. Resultados de la correlación entre las dimensión Calidad y oportuna prestación del servicio y la variable Desempeño operativo	33
Tabla 13. Resultados de la correlación entre las dimensión daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios y la variable Desempeño operativo.	34

## Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. Resultados de la variable Desempeño Operativo	22
Figura 2. Resultados de la dimensión satisfacción general del cliente	23
Figura 3. Resultados de la dimensión Calidad y oportuna prestación del servicio	24
Figura 4. Resultados de la dimensión Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	25
Figura 5. Resultados de la variable Satisfacción de los usuarios	26
Figura 6. Gráfico cruzado de las variables Desempeño Operativo y Satisfacción de los usuarios	27
Figura 7. Gráfico cruzado de la dimensión Satisfacción general del cliente y la variable Desempeño Operativo	298
Figura 8. Gráfico cruzado de la dimensión Calidad y oportuna prestación del servicio y la variable Desempeño Operativo	29
Figura 9. Gráfico cruzado de la dimensión daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios y la variable Desempeño Operativo	30

## RESUMEN

Desde el 11 de mayo del 2011 el Estado Peruano decidió concesionar el muelle norte multipropósito por 30 años a APM Terminals Callao (APMTC), una empresa especialista en el rubro. A través del contrato de concesión, se pactó que el concesionario realizaría una inversión en cinco etapas, comprometiéndose dicha empresa en invertir y modernizar el puerto del Callao. Sin embargo, se presume que el actual desempeño operativo de APMTC genera insatisfacción en los usuarios, siendo los más afectados los agentes de carga.

El presente trabajo se centra en la formulación del siguiente problema general ¿Cómo se relaciona el desempeño operativo de APM Terminals en el puerto del Callao y la satisfacción de las agencias de carga marítimas en el año 2019? Para responder dicho problema se ha utilizado una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y de diseño no experimental. La población está conformada por las 46 agencias de carga marítimas habilitadas, que operan en el puerto del Callao; la muestra es de tipo censal y el instrumento empleado contó con 13 ítems para la variable desempeño operativo y 17 ítems para la variable satisfacción de los usuarios.

Para analizar los resultados se usó el método estadístico Rho de Spearman que nos permitió validar la hipótesis, dando como resultado una correlación positiva moderada de 0,559, con un nivel de significancia de 0,00. Concluyendo que a mayor desempeño operativo mayor satisfacción de los usuarios.

**Palabras clave:** Desempeño operativo, satisfacción de los usuarios, agencias de carga.

## ABSTRACT

Since May 11, 2011, the Peruvian State decided to concession the 30-year multipurpose north pier at APM Terminals Callao (APMTC), a company specialized in the field. Through the concession contract, the concessionaire agreed to make an investment in five stages, with the company committing to invest and modernize the port of Callao. However, it is assumed that the current operational performance of APMTC generates dissatisfaction in users, with cargo agents being the most affected.

This work focuses on the formulation of the following general problem: How is the operational performance of APM Terminals in the port of Callao related to the satisfaction of maritime cargo agencies in 2019? To answer this problem, a research with a quantitative approach, of the applied type and of non-experimental design has been used. The population is made up of the 46 authorized maritime cargo agencies that operate in the port of Callao; the sample is of the census type and the instrument used had 13 items for the variable operating performance and 17 items for the variable user satisfaction.

Spearman's Rho statistical method was used to analyze the results, which allowed us to validate the hypothesis, resulting in a moderate positive correlation of 0.559, with a significance level of 0.00. Concluding that the higher the operational performance, the greater the satisfaction of the users.

**Keywords:** Operational performance, user satisfaction, loading agencies

## I. INTRODUCCIÓN

Debido a la interdependencia de países y la consolidación de nuevos mercados, el Perú analizó el estado de sus puertos, estando éstos siempre bajo la operación del Estado, el resultado de dicho análisis fue ceder la operación portuaria a especialistas con experiencia y trayectoria mundial, siendo estos Dubai Ports World (DPW) y APM Terminals Callao (APMTC) (Diario Gestión, 2018). Asimismo, el estado tomó estas acciones con el objetivo de que se inyecte financiamiento para actualizar la terminal y convertirla en la más competitiva de Sudamérica, puesto que el Perú tiene planificado transformar la terminal en el puerto hub de Sudamérica, debido a su beneficiosa ubicación geográfica y a los distintos acuerdos internacionales en los que participa el país; además, de esta forma se puede involucrar a la diversas economías en crecimiento y establecer una Área de Libre Comercio Asia-Pacífico (Diario La República, 2006). Por lo tanto, el gobierno peruano se responsabilizó en brindar facilidades y asegurar la estabilidad para los inversionistas portuarios: DPW y APMTC. Por lo antes expuesto, según el acuerdo de concesión suscrito entre APMTC y el gobierno del Perú, se concesionó la parte norte de la terminal por un periodo de treinta (30) años, estando en vigencia desde el 11 de mayo del 2011. Es preciso señalar, que el Estado Peruano estableció como condición la asociación de participación entre ENAPU y APMTC, la concesionada aceptó esta medida, convirtiéndose así en el actual operador de la terminal norte multipropósito (Mundo Marítimo, 2019). Heredando así, no solo los bienes de la concesión como maquinarias y mobiliario, sino por el contrario problemas tales como el acceso al recinto portuario, debido a la ubicación geográfica, reclamos por sindicato de trabajadores y gremios colectivos y reclamos por niveles de servicio de productividad. Según lo que indica el celebrado contrato de concesión, la inversión por parte del concesionario se realizaría en cinco etapas, siendo estas las siguientes: etapa uno y dos, desde el 2012 al 2015, planificando la

creación de un nuevo ingreso, un muelle multipropósito nuevo, la adquisición de equipos de mayor rango; etapa tres y cuatro, desde el 2015 al 2019, planificando la adquisición de mayor cantidad de equipos especializados en la descarga de carga proyecto; en la quinta etapa, desde el 2020 al 2022, para este periodo se planificó la creación de un nuevo frente de atraque, uniéndose así los muelles 4 y 5. (MTC, s.f). Por tanto, la presente investigación cuestionó el rendimiento operativo de APMTC en el puerto del Callao; ya que, en lo que va del periodo concesionado, se presumía que ésta no venía llevando a cabo lo estipulado respecto a la totalidad de la inversión acordada, la cual fue establecida en el contrato de concesión, generando así un incumplimiento contractual (Manifiesto, 2018). Esta realidad problemática nos permitió inferir, que el incumplimiento de lo pactado desencadenaría en la afectación de los procesos y de los servicios, de manera directamente proporcional; ya que en la actualidad se incrementó significativamente del tráfico marítimo, considerando que las agencias de carga son las alimentadoras de la operación portuaria. (MINCETUR, 2009). En este sentido, el supuesto incumplimiento y la dilatación respecto al cumplimiento de la inversión pactada, limitaría el espacio físico en la terminal, trayendo consigo un servicio defectuoso, es por ello, se requiere saber la opinión de las agencias de carga a través, debido a que éstas son las usuarias del desempeño operativo de APMTC. Es preciso señalar que según (APAG, 2018) las entidades concesionadas en el Perú carecen de los estándares mínimos de satisfacción respecto a la atención de la mercancía y a los usuarios, donde los menos satisfechos son los clientes de APMTC, ya que respecto a los servicios y facilidades con la carga arroja un resultado de 52%, respecto al procedimiento de atención y comunicación a los usuarios arroja un 47.6%, y finalmente respecto a la seguridad y acceso al puerto se obtiene un resultado de 37.5%. Cabe resaltar, que a pesar de que el órgano regulador de estos servicios es el Organismo Supervisor de Transporte de Uso Público (OSITRAN), quien en innumerables ocasiones ha señalado las falencias en lo que respecta al cumplimiento de inversión por parte de

APMTC, ésta continúa operaciones con normalidad (OSITRAN, 2013). En concordancia con lo expuesto anteriormente, se ha formulado un problema general de investigación: ¿De qué manera se relaciona el desempeño operativo de APM Terminals en el puerto del Callao con la satisfacción de las agencias de carga marítimas en el año 2019? Asimismo, se formuló el problema específico 1: ¿De qué manera se relaciona la satisfacción general del cliente con el desempeño operativo de APM Terminals en el puerto del Callao en el año 2019? Así como, el problema específico 2: ¿De qué manera se relaciona la calidad oportuna y prestación del servicio con el desempeño operativo de APM Terminals en el puerto del Callao en el año 2019? Y el problema específico 3: ¿De qué manera se relaciona los daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios con el desempeño operativo de APM Terminals en el puerto del Callao en el año 2019?. Dicho esto, la presente investigación se justifica por sus aspectos, teóricos, prácticos y sociales. La presente investigación tiene en objeto de determinar la conexión entre el desempeño operativo de APMTC y la satisfacción de las agencias de los usuarios, en el escenario de los convenios otorgados por el gobierno a compañías multinacionales. Es preciso mencionar, que los acuerdos de concesión tienen el fin de suplir las exigencias de los clientes, por tal razón es de suma importancia brindar un servicio eficiente, con miras de ser competitivos a nivel internacional; se busca encontrar en nivel de conexión entre las dos (2) variables en mención, lo cual beneficia a todos los usuarios portuarios. Del mismo modo, el presente estudio tiene justificación práctica, puesto que relacionando las variables antes mencionadas se contribuirá de forma positiva a dar un mejor desempeño de las operaciones, originando un mejor servicio para los usuarios. Sin perjuicio de lo señalado, servirá como antecedente a trabajos futuros que tengan como finalidad el análisis e investigación de la relación de las variables antes mencionadas, con el fin de brindar recomendaciones a la concesionaria con respecto a su desempeño operativo. Asimismo, la presente investigación cuenta con relevancia social, debido a que permitirá demostrar si la empresa ejecuta los objetivos

pactados al inicio de la concesión, traduciéndose en el cumplimiento, que los trabajadores y afines incrementen su calidad de vida puesto que las inversiones se ven reflejadas en prosperidad económica para el país. Por otro lado, la presente investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el desempeño operativo de APM Terminals con la satisfacción de las agencias de carga marítimas en el año 2019. Asimismo, se trazaron los siguientes objetivos específicos: 1: Determinar la relación que existe entre la satisfacción general del cliente con el desempeño operativo de APM Terminals en el puerto del Callao en el año 2019, 2: Determinar la relación que existe entre la calidad oportuna y prestación del servicio con el desempeño operativo de APM Terminals en el puerto del Callao en el año 2019 y 3: Determinar la relación que existe entre los daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios con el desempeño operativo de APM Terminals en el puerto del Callao en el año 2019. En relación a lo antes expuesto, la presente investigación cuenta con la siguiente hipótesis general: Ha: El desempeño operativo de APM Terminals se relaciona positivamente con la satisfacción de las agencias de carga marítimas en el año 2019; Ho: El desempeño operativo de APM Terminals no se relaciona positivamente con la satisfacción de las agencias de carga marítimas en el año 2019. Asimismo, se plantearon como hipótesis específicas, 1: Ha: La satisfacción general del cliente se relaciona positivamente con el desempeño operativo de APM Terminals en el año 2019; Ho: La satisfacción general del cliente no se relaciona positivamente con el desempeño operativo de APM Terminals en el año 2019; 2: Ha: La calidad y oportuna prestación del servicio se relaciona positivamente con el desempeño operativo de APM Terminals en el puerto del Callao en el año 2019, Ho: La calidad y oportuna prestación del servicio no se relaciona positivamente con el desempeño operativo de APM Terminals en el puerto del Callao en el año 2019 y 3: Ha: Los daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios se relacionan positivamente con el desempeño operativo de APM Terminals en el puerto del Callao en el año 2019; Ho: Los daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios no se relacionan

positivamente con el desempeño operativo de APM Terminals en el puerto del Callao en el año 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

En concordancia con lo antes expuesto, tomamos como base las siguientes investigaciones internacionales que nos ayudaron a darle un marco conceptual a la presente investigación: En concordancia con ello, García (2017) en su tesis titulada “Análisis de la gestión de seguridad y salud ocupacional en el desempeño laboral del puerto comercial de autoridad portuaria de Esmeraldas” para acceder en título profesional de master en administración de empresas de la Universidad Católica de Ecuador. El objeto principal de la investigación fue determinar en desarrollo de la seguridad y salud ocupacional en el desempeño operativo del puerto comercial de Autoridad Portuaria de Esmeraldas. La conclusión de la presente investigación fue que es sumamente importante que se implemente la evaluación de riesgos, con el objetivo de medir las competencias laborales de la organización. Además, se consideró que los resultados obtenidos por la organización deben ser comunicados a los trabajadores, con el objetivo de crear fidelización y colaboración por parte de ellos, esto traería consigo la disminución de incidencias por malas gestiones. Del mismo modo, Chico y Rodríguez (2017) en su tesis titulada “Diseño de un sistema de medición de desempeño de operadores en el área de embarque en una compañía de servicio portuario” para la obtención de título profesional de ingenieros industriales de la Escuela Superior Politécnica del Litoral. El objetivo de dicha investigación fue diseñar un sistema de medición del desempeño para evaluar a los trabajadores del área de embarque a partir del año 2018, dicha investigación fue de diseño mixta. Los autores concluyeron que a través de un sistema de medición correcto se puede lograr evaluar de manera imparcial el desempeño, teniendo en cuenta indicadores como el periodo que le demanda a un operador ejecutar una acción, siendo estos factores muy importantes debido a que la sobre carga de labores durante una jornada puede generar que en desempeño sea deficiente.

Por otro lado, Avilés y Quijije (2016) en su tesis titulada “Análisis de las condiciones para la explotación de los servicios portuarios en puerto de Guayaquil y su relación con la satisfacción del usuario”, para obtener el título de ingeniería en comercio exterior de la universidad de Guayaquil. Dicha investigación fue desarrollada en el marco de la metodología cuantitativa, de nivel correlacional, tuvo como objetivo analizar el funcionamiento y los factores que influyen en la explotación de los servicios portuarios, para satisfacer de forma eficaz las necesidades de los usuarios, mediante la identificación de las deficiencias en el puerto marítimo de Guayaquil. Dichos autores llegaron a la conclusión que es necesario analizar el tema de la comunicación interna para que los procesos se lleven a cabo de forma óptima, con respecto al seguimiento de los procesos se detectó falta de planeación. Asimismo, concluyeron que para obtener satisfacción del usuario es importante que la Autoridad Portuaria de Guayaquil, ente regulador de la empresa concesionada, efectúe el seguimiento correspondiente de los servicios portuarios que ofrecen a los usuarios del Puerto Marítimo de Guayaquil. Del mismo modo Ortiz (2017) en su tesis titulada “Calidad de los servicios portuarios y su influencia en el grado de satisfacción de los clientes de la empresa Sociedad Portuaria de Caldera, S.A. concesionaria del puerto de Caldera, Puntarenas, durante el I semestre del año 2016” para obtener licenciatura en Administración de Negocios con Énfasis en Gerencia de la universidad Hispanoamericana. Dicha investigación fue desarrollada en el marco de la metodología mixta. Se tuvo como objetivo examinar la calidad de los servicios brindados a través de un estudio de satisfacción de clientes, una evaluación de la gestión del concesionario y un análisis de situación, para determinar el impacto en el grado de satisfacción de los clientes de la empresa Sociedad Portuaria de Caldera, S.A, concesionaria del Puerto de Caldera. Llegando a la conclusión que si se eleva la calidad en los servicios brindados, se incrementará el grado de satisfacción de los clientes. Por tanto, la calidad del servicio sí influye de forma significativa en el grado de satisfacción y el cumplimiento de expectativas de los clientes.

Asimismo, Moreno (2018) en su tesis titulada “Las TIC en los puertos de Guayaquil y su beneficio en el área del servicio al cliente” para obtener en título de Ingeniería Portuaria y Aduanera mención Administración de la Universidad tecnológica empresarial de Guayaquil. Desarrollada en el marco de la metodología cuantitativa, de nivel correlacional, tuvo como objetivo evidenciar el uso y aplicación de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) en la administración portuaria y su efecto en el servicio al Cliente ofrecido por la terminal portuaria. Los autores concluyeron que la implementación de TIC para tecnificar, mejorar y automatizar sus procesos sería lo mejor, trayendo consigo beneficios para los puertos como, la eficiencia en el uso del espacio físico, mejor desempeño en el rendimiento, altos niveles de seguridad, disminuir los tiempos de atención a clientes.

Ahora bien, los siguientes autores nacionales mencionan lo siguiente: Juárez y Quiroz (2017) en su tesis titulada “Los servicios de almacenamiento de carga contenedorizada y la satisfacción de los usuarios en el terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015”, para obtener en título profesional de licenciado en administración marítima y portuaria desarrollada bajo la metodología cuantitativa de nivel correlacional, de diseño no experimental, cuyo objetivo fue señalar como el servicio de almacenamiento de carga contenedorizada impacta de manera directa en la satisfacción de los clientes. Dichos autores concluyeron en la relevancia de dar cumplimiento a todos los métodos, siendo imperativo que la organización posea los estándares de atención de servicio al cliente o usuario convenidos al inicio de la concesión. Asimismo, se concluyó que es necesario contar con personal calificado que cuente con el adiestramiento requerido para que se ejecuten los propósitos planificados por la organización, a fin de evitar reclamos que solo muestran mayor insatisfacción en los usuarios; por ello, se sugiere realizar supervisiones para medir la eficacia del servicio y eludir sanciones del ente regulador, tales como OSITRAN. Por otro lado, Ríos (2018) en su tesis titulada “Gestión portuaria y satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018”, para obtener el grado de

maestro en gestión pública de la universidad César Vallejo desarrollada bajo la metodología cuantitativa y de diseño correlacional, tuvo por objetivo determinar la relación entre gestión portuaria con la satisfacción del usuario en el puerto marítimo de Matarani - Arequipa, 2018. Dicho autor llegó a la conclusión que al contrastar la hipótesis general, la misma cuenta con suficientes evidencias como para afirmar que en desarrollo portuario posee una relación positiva y significativa con la satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018; añadiendo que es necesario gestionar capacitaciones para todos los trabajadores en cuanto a planificación de la gestión portuaria se refiere, de modo que se pueda optimizar los resultados de la gestión del puerto marítimo y, con ello, la satisfacción del usuario. Asimismo, Aliaga y Ochoa (2017) en su tesis titulada “El desempeño operativo de APM Terminals en el terminal norte del puerto del Callao y la satisfacción de las agencias de aduana circunscritas al puerto del Callao. Lima 2013- 2015”, para obtener en título profesional de licenciado en administración por la universidad San Ignacio de Loyola. El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación entre en desempeño operativo de APM Terminals en el terminal norte del puerto del Callao y la satisfacción de las agencias de aduana circunscritas al puerto del Callao, entre los años 2013 al 2015. Asimismo, se realizó bajo la metodología cuantitativa, de diseño no experimental. Los autores concluyeron que el desempeño operativo de APM Terminals en el terminal norte del puerto del Callao está directamente relacionado con la satisfacción de las agencias de aduana circunscritas al puerto del Callao, en el periodo de 2013 al 2015. En otras palabras, dado el evidente nivel de insatisfacción de las agencias de aduana, es imperativo que prevalezca la supervisión y fiscalización del ente regulador, OSITRAN. Del mismo modo, Barrantes (2017) en su tesis titulada “Efectos de la gestión de la seguridad de la cadena de suministro en el desempeño de las operaciones logísticas de exportación en la provincia constitucional del Callao” para optar el título profesional de licenciado en International Business por la universidad San Ignacio de Loyola. El objetivo

principal de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión de seguridad de la cadena de suministro y el desempeño de las operaciones logísticas de exportación por vía marítima en la Provincia Constitucional del Callao al 2016. Dicha investigación fue desarrollada bajo la metodología cuantitativa, de diseño no experimental. Se llegó a la conclusión que la gestión de las instalaciones y de la carga son puntos básicos a tomar en cuenta para el óptimo desempeño de las operaciones logísticas de exportación vía marítima. Asimismo, es necesaria la prevención y tratamiento de los reclamos e incidencias para el desempeño de las operaciones logísticas de exportación. Del mismo modo, Muguruza et al. (2016) en su tesis titulada “Gestión de calidad y su influencia sobre la competitividad de los servicios en la administración marítima y portuaria del Callao”, para recibir el grado de maestro en administración marítima y portuaria de la Universidad Nacional del Callao, desarrollada bajo la metodología cuantitativa y de diseño correlacional, tuvo por objetivo explicar la influencia que tiene la satisfacción de los usuarios con respecto a la competitividad de la administración marítima portuaria del Callao, en el periodo 2015- 2016. Concluyendo que la calidad y oportuna prestación de los servicios portuarios necesita que se aplique técnicas de calidad total, con el fin de lograr una mejor coordinación con los propietarios de las cargas, para que éstas lleguen en los tiempos requeridos. Asimismo, Ramirez y Barragan (2017) en su tesis titulada “Equipamiento portuario y niveles de productividad de carga sólida a granel en el terminal norte multipropósito del puerto del Callao en el primer trimestre del 2017”, para obtener el título profesional de administración marítima y portuaria de la Escuela Nacional de Marina Mercante Almirante Miguel Grau, fue desarrollada bajo en método cuantitativo y de nivel descriptivo, tuvo como objetivo determinar la relación entre el equipamiento portuario con los niveles de productividad y satisfacción de los usuarios de carga sólida a granel en el terminal norte multipropósito del puerto del Callao. Concluyendo que, el equipamiento portuario se ve afectado de manera significativa, y positiva, con los niveles de productividad de carga sólida a granel en el terminal norte

multipropósito del puerto del Callao. Lo cual permite concluir que dado un mejor equipamiento, se tendrá mayor productividad y satisfacción de los usuarios. Por otro lado, es importante reconocer a unas teorías referidas al tema investigado, las cuales respaldaron la investigación y sirvieron de ruta para el análisis de la realidad estudiada. En este aspecto, la teoría relacionada al tema para la variable “Desempeño Operativo”. Lee y Miller (1996) afirman que es un grupo de poder que tiene la capacidad de desarrollar sus labores con un alto nivel de eficacia y eficiencia. Asimismo, aconsejan que el desempeño debe ser medido, debido a dos razones principales: primero, porque la muestra forma parte de un conglomerado de empresas e industrias altamente diferenciadas; por último, porque se aplican distintas formas y criterios sobre el desempeño, los cuales sugieren que se aplica una valoración subjetiva de los indicadores. Dichos autores indican, que el desempeño operativo puede ser medido a través del cumplimiento del contrato de concesión, específicamente en la productividad y niveles de servicio que son exigidos en el mismo. Éstos incluyen el tiempo de atención al usuario, tanto en el cumplimiento del mismo para el retiro de la carga como para los estándares operativos en las operaciones de descarga y embarque. Del mismo modo, otra forma de medir el desempeño operativo es a través del cumplimiento del servicio estándar, servicio que el concesionario debe brindar de manera obligatoria a todos los usuarios que lo soliciten, el cual implica también la operación de embarque, desde el momento que ingresan los contenedores al terminal hasta que los mismos sean embarcados y la nave este desamarrada para zarpar. Para la operación de descarga los límites comprenden desde el amarre de la nave a muelle hasta que la carga sea retirada por el usuario (p.729). Asimismo, para Aguirre (s.f) el desempeño operativo de la infraestructura portuaria ha sido un indicador favorable en lo que va de la concesión. Asimismo, el indicador tiempo de permanencia de las naves es un medio para medir el desempeño operativo ya que se evalúa el tiempo de estadía de una nave en los amarraderos (p.278). Del mismo modo, Lunkes (2013) señala que los estados alrededor

del mundo están haciendo cambios en el proceso presupuestario, con el objetivo de mejorar su eficiencia, efectividad, economía y desempeño. Es decir, el enfoque del estudio se centra más en los aspectos de la integración de las medidas de desempeño con las asignaciones presupuestarias, así como en la descripción de las nuevas prácticas presupuestarias implementadas en el puerto (párr.3). Ahora bien, respecto a la dimensión que involucra el nivel de servicio y productividad, para Anaya (2007) en la actualidad empresarial donde los bienes y servicios se consiguen de forma rápida, es de vital importancia la medición de los niveles de servicio y productividad, ya que contar con ello será el único medio para conseguir la competitividad en el mercado (p.87). Asimismo, según Denton (1991) muchas compañías de forma errónea consideran que una productividad en aumento es más beneficiosa que los servicios de calidad. Sin embargo, se han equivocado ya que en nivel de servicio tienen que ir de la mano, para lograr mejores resultados en la organización (p.12). Por otro lado, tenemos la dimensión prestación del servicio estándar según Tschohl et al. (1991) en una sociedad orientada al servicio la calidad del servicio ha llegado a ser de vital importancia para el desarrollo y éxito de las organizaciones. En este sentido el servicio estándar se basa en el cumplimiento de lo estipulado en un contrato, normas o reglamentos por los que se rija la organización (p.2). Asimismo, Kotler et al. (2002) en el actual ambiente competitivo de las organizaciones y el intento de satisfacer a todos sus clientes ofreciendo un servicio estándar significa una condena a muerte, debido a que lo ideal es ofrecer más de lo que el cliente solicita (p.43). Ahora bien, respecto a la dimensión tiempos de atención al cliente para García et al. (2013) la clave para ser la primera opción de los clientes es respetar el tiempo de atención a los usuarios, que también es conocido como tiempo real o tiempo correcto, teniendo en cuenta que si estos son cumplidos los usuarios buscarán a la organización a través de los perfiles sociales (p.8). Asimismo, Escudero (2017) señala que el tiempo de atención a los usuarios es uno de los aspectos fundamentales de la insatisfacción del consumidor, debido a que

éste valora en tiempo de respuesta o espera. Es importante tener en cuenta que uno de los aspectos esenciales en la atención de servicios es la gestión de los tiempos de atención. Asimismo, se recomienda que mientras más personalizada sea la atención al cliente en tiempo de respuesta disminuirá y la satisfacción del usuario se elevará (p. 231). Por otro lado, respecto a los indicadores de la variable desempeño operativo para Prat et al. (1997) el cumplimiento de los estándares operativos es responsabilidad integral de la empresa, cuando luego de evaluarlos no tenemos buenos resultados se deben tomar medidas de mejora continua como Kaizen en base a los estándares con los que se cuenta. Asimismo, respecto al cumplimiento del servicio estándar en base al contrato de concesión, según Barreto (2007) el incumplimiento de las obligaciones contractuales esenciales puede servir de fundamento para la disolución del mismo, sin embargo, no se puede determinar a priori cuáles son las infracciones del régimen del contrato, por ello se sugiere que siempre se cumpla con lo estipulado en dichos contratos (p.52). Por otro lado, respecto al indicador promedio de tiempo de atención para Croxatto (2005) en tiempo promedio de atención está compuesto por el tiempo de contacto real y en tiempo de trabajo posterior al contacto para resolver la inquietud, es importante que la utilización de estas métricas se complementen con los criterios de atención al usuario (p.150). Es importante mencionar también, la teoría relacionada para la variable 2 “Satisfacción del usuario” definida contextualmente como potestad de los clientes para poder manifestar sus reclamos y sugerencias a los que proveen el servicio y de cierta manera en el objeto del servicio. Del mismo modo, la rentabilidad de la empresa reflejara los niveles de satisfacción del usuario, el posicionamiento de la misma en el mercado y el cumplimiento de las expectativas o requerimientos del cliente. Por ello, la satisfacción al cliente portuario puede ser medida a través de la calidad del servicio brindado y la oportuna prestación del servicio como las pérdidas y daños que puedan surgir, en perjuicio de los clientes (Vendung, 1997. p 90). Según Cantú (2001) El usuario expresa su satisfacción en relación a los servicios y productos que

las instituciones financieras le proporciona, buscando los parámetros claves que las empresas utilizan para medir su propio desempeño y busca los impulsos que les permitan migrar a un estado de excelencia. Del mismo modo, para Thompson y Col. (1995) el usuario valora su nivel de satisfacción no solo en el nivel de calidad de los servicios brindados; sino también, en expectativas generadas y cumplidas. El usuario llega a la satisfacción cuando los productos o servicios exceden cubren o sus expectativas. Si estas son bajas, o en usuario se siente limitado, generará automática insatisfacción (p. 55). Ahora bien, respecto a la dimensión calidad y oportuna prestación de servicios OECD (2019) menciona que la es una estándar que monitorea los servicios portuarios, con el objetivo de ofrecer a los usuarios mejoras en la calidad y evitar problemas en la calidad de la prestación de servicios (p.110). Asimismo, Linklater y Osterling, (2015) mencionan que es importante tener un marco legal, de modo que se pueda aplicar mecanismos eficaces que faciliten el comercio exterior, que permita impulsar el desarrollo de la infraestructura y conceda el acceso a la prestación de distintos servicios de despacho aduanero, de distribución física y financieros en condiciones altas de calidad y prestación de servicios. Del mismo modo, respecto a la dimensión daños y pérdidas en perjuicio de los usuarios Longhorn, et al (2002) menciona que en la actualidad hay un gran cúmulo de leyes referentes a la responsabilidad de los daños y pérdidas, teniendo en cuenta que los daños causados a los usuarios podrían llegar hasta los tribunales (p.37). Asimismo, Colina (2014) menciona que los daños eventuales no deben ser confundidos con las denominadas pérdidas, es decir, la pérdida de oportunidad es la expectativa de un resultado, pero no un resultado en sí, ahora bien en perjuicio futuro quedará reducido a un mero daño eventual no susceptible de reparación (p.117). Ahora bien, respecto a la dimensión satisfacción general Thompson y Col. (1995) mencionan que la satisfacción general es un factor principal de información acerca de las expectativas y la percepción de los usuarios. . Esta medición de los niveles de satisfacción dan como resultado la evaluación de la calidad en la atención que se recibe y

permite la detección de oportunidades de mejora en distintas áreas (p.27). Asimismo, Gosso (2008) señala que el incremento de los reclamos y quejas no debe ser considerado como un indicador de disminución en el nivel de satisfacción general del usuarios, sino que éste fenómeno representa que los clientes se están manifestando (p.89). Por otro lado, en cuanto a indicadores de la variable satisfacción del cliente Pintos (2014) menciona que el nivel de satisfacción del cliente va conforme a los criterios de conformidad que se establecen para verificar el cumplimiento de las pautas trazada por la organización, siendo en objetivo guiar y evaluar las mismas. Del mismo modo, Díaz (2014) señala que el número de reclamos afecta la satisfacción de los usuarios y nos permite usarla como herramienta de medición del mismo, considerando que un cliente que interpone un reclamo no simplemente deja de ser cliente de la compañía, sino que termina por ser cliente de la competencia. Asimismo, Pérez (2017) menciona que la satisfacción de los usuarios es la clave para determinar el éxito de toda organización, por tanto es necesario medirla constantemente. Siendo las quejas o número de reclamos uno de los métodos que otorga más resultados a la empresa (p.55). Es importante definir algunos conceptos importantes referidos al tema investigado, ya que permiten entender mejor el contexto sobre el cual se desarrollan las actividades investigadas, los cuales se muestran a continuación. El concepto 1: La logística portuaria; según Callaba et al. (1996) se basa en un constante crecimiento y optimización debido a la alta competitividad que se da entre los puertos para dominar un segmento de la comercialización y transporte marítimo. En este sentido, la automatización de los procesos y digitalización de los mimos se hace necesaria, de modo que los tramites documentarios y el transporte se pueda trabajar de manera conjunta y automática, de modo que se vean materializados en el transporte físico de las mercancías. El concepto 2: Las concesiones portuarias, según el Artículo 3° del Decreto Supremo N° 060-96-PCM, se definen lo siguiente: El gobierno mediante un acto administrativo brinda a empresas natales o foráneas el dominio y explotación de ciertas obras públicas, con un plazo

determinado, facultando así al concesionario de las modificaciones que estime conveniente para el desarrollo del servicio. El concepto 3: APM Terminals Callao, la empresa antes mencionada, se define como: el conglomerado de negocios que estructura y opera, terminales terrestres y marítimos, realizando un aporte significativo para el crecimiento de la infraestructura portuaria en las naciones en las que se establece, fortaleciendo el desarrollo de la comunidad y el país. En este sentido, APM Terminals Callao es una empresa que se encarga de gestionar y operar el terminal marítimo multipropósito ubicado en el muelle norte del Callao. APMTTC se encarga de la importación y exportación tanto de contenedores como de carga general. En el caso de contenedores, estos pueden ser contenedores refrigerados, contenedores no refrigerados y flat racks, contenedores con sobrepeso, para cada caso se tienen procedimientos y estándares distintos de operación. En el caso de carga general, se puede tratar de carga fraccionada a granel o líquida; carga sólida, carga proyecto donde se traen productos específicos, que requieren de un plan totalmente distinto de descarga o embarque, como partes de un tren; y carga rodante, autos, camiones, camionetas, entre otros vehículos de transporte. (APMTTC, 2011). El concepto 4: Las denominadas Agencias de carga llamadas también Ships Agent, son socios solidario de los consignatarios de la carga responsables de la tramitación documentaria, la representación ante autoridades y otros servicios solicitados por el consignatario de la carga. Por lo antes señalado, los agentes de carga marítima son los representantes y transitarios de la carga (Mincetur, 2009).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación es aplicada por que cumple con los lineamientos metodológicos.

Este modelo de exploración tiene por objetivo realizar modificaciones cualitativas en la organización social, en otras palabras, se corrobora una teoría donde el problema es conocido por el investigador, por lo que se usa la investigación para dar respuesta a las interrogantes. Asimismo, es necesario un marco teórico, del cual tomar base para generar alternativas de solución alterna a las interrogantes específicas. (Carrasco, 2009, p. 49).

No experimental es el diseño de la presente investigación es ya que no se manipula ni se influye en las variables del estudio.

(Hernández et al., 2014, p. 152) afirma que se usa este tipo de diseño, debido a que no se requiere manipular las variables, en otras palabras, solo se contempla los hechos en su estado original. Del mismo modo, no se permite transformar las variables por el investigador, debido a que los acontecimientos se dieron en el pasado.

#### **3.2. Operacionalización de las variables**

Esta se puede definir como la disgregación de las variables en fracciones de términos que tienen que ser demostrables y ponderables, dividiendo la variable en dimensiones, indicadores y por último ítems (Hernández et al., 2014, p.152) Dicho esto, las variables cualitativas que fueron analizadas en la presente investigación son: desempeño operativo y satisfacción de los usuarios, las mismas que serán explicadas a continuación:

Respecto a la definición conceptual, Lee y Miller (1996) mencionan que el desempeño operativo se define por el poder que tiene un segmento para llevar a cabo sus acciones de forma eficaz y eficiente, incluyendo el tiempo programado

de atención al usuario para el retiro de su mercancía, el cumplimiento de los niveles de servicio y productividad, así como, el cumplimiento del servicio estándar. Asimismo, respecto a la definición operacional debemos indicar que dicha variable será medida en tres dimensiones: Niveles de servicio y productividad, prestación del servicio estándar y tiempo de atención al usuario para el retiro de mercadería. Del mismo modo, los tres indicadores: Cumplimiento de los estándares operativos, cumplimiento del servicio estándar según el contrato de concesión y en promedio de tiempo de atención, concluyendo con los datos a través de la encuesta con 13 items.

Asimismo, respecto a la variable satisfacción de los usuarios, podemos definirla conceptualmente de la siguiente manera, (Vendug, 1997, p.90) indica que es la potestad de los clientes para poder manifestar sus reclamos y sugerencias. Por ello, la satisfacción al cliente portuario puede ser medida a través de la calidad y oportuna prestación del servicio y los daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios. Ahora bien, dicha variable será medida en tres dimensiones: Satisfacción general del cliente, calidad y oportuna prestación del servicio y daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios. Del mismo modo, tres indicadores; nivel de conformidad, número de reclamos por calidad y oportuna prestación del servicio y número de reclamos por daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, concluyendo con los datos a través de la encuesta con 17 items.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

Para Valderrama (2013) se denomina población al conjunto finito o infinito de sujetos o personas manifiestan propiedades colectivas que pueden ser analizadas (p.182).

Esta investigación tuvo una población de las 46 agencias de carga marítimas aprobadas para generar labores en el Callao. APN (2019). Cabe resaltar, que el

criterio de exclusión para la presente población es que las agencias de carga seleccionadas laboren en el área.

Para Hernández et al. (2014) la muestra es un segmento de la masa poblacionaria en donde los componentes gozan de las mismas oportunidades de ser escogidos (p.175).

Del mismo modo, Ramírez (1997) nos determina que la de tipo censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

En este sentido, se tomará la de tipo censal debido a que se consideró en total de la población seleccionada por ser una cantidad manejable de sujetos.

El muestreo estudia las relaciones existentes entre la distribución de una variable “y” en una población “z” y las distribución de ésta variable en la muestra a estudio (Hernández et al., 2006, p. 154). Por tanto, ya que la presente investigación tiene una muestra censal, no se aplicará técnicas de muestreo para la extracción de la misma.

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

La recolección de datos es la técnica que se utilizó en esta investigación, para Hernández et al. (2014) es un grupo de caracteres mostrados como afirmaciones, a los que se les realiza categorías de 3, 5 o 7 (p.238).

Para recopilar la información se recurrirá a la encuesta. Esta herramienta nos da el privilegio de poder ejecutarla de forma masiva y sin requerir de personal calificado, siendo imposible manipular la información. Asimismo, también se empleó el método de escala de Rensis Likert, utilizando encuestas.

El cuestionario fue el instrumento que se utilizó, para Bernal (2010) es un grupo de interrogantes planteadas con el objetivo de recoger la data suficiente y alcanzar los objetivos de la investigación (p.250).

Ahora bien, respecto a la validación del instrumento, para Hernández et al. (2014) la validez de criterio se estima al correlacionar la medición con el criterio externo, y este coeficiente se toma como coeficiente de validez” (p.209).

En este sentido, para la validación utilizó la validez de contenido, a través de tres docentes especializados en la materia: La Dra. Michca Maguiña Mary Hellen Mariella, el Mg. Percy Maldonado Cueva y la Dra. Brenda Noblecilla Saavedra dando un promedio de 87% (Ver anexo No. 2).

Es preciso señalar, respecto a la confiabilidad que el Alfa de Cronbach hace referencia al nivel de repetición en la población objeto de estudio, que dé como consecuencia resultados similares (Hernández. 2014, p.200) (Ver anexo No.2).

Asimismo respecto a la confiabilidad y estadística de fiabilidad con Alfa de Cronbach se obtuvo como resultado respecto a la variable desempeño operativo 0,965; en consecuencia, este valor nos muestra que la herramienta es de alta confiabilidad, es decir, es aplicable (Ver anexo No.2).

Del mismo modo, respecto a la confiabilidad y estadística de fiabilidad con Alfa de Cronbach se obtuvo como resultado respecto a la variable Satisfacción de las agencias de carga marítimas es 0,977; en consecuencia, este valor nos muestra que la herramienta es de alta confiabilidad, es decir, es aplicable. (Ver anexo No.2).

### **3.5. Procedimientos**

La presente investigación consideró dos fuentes; la teórica, mediante el uso de libros y artículos científicos; como también de campo cuya obtención de datos se realizó a través de encuestas a las 46 agencias de carga marítima habilitadas, que operan y tienen sede en el Callao, de este modo nos comunicamos vía comtel con el gerente general o representante de cada organización con el fin de pactar una reunión en su oficina y brindar la encuesta dando los alcances del trabajo realizado.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se elaboró un cuestionario que permitió contabilizar las variables estudiadas, desarrollando un grupo ordenado de preguntas dirigidas a un segmento escogido de personas que cuentan con la información necesaria para los objetivos planteados. La escala de Likert fue la seleccionada para analizar los datos se usó la cual es definida por Hernández, et al. (2014) como un grupo de caracteres presentados como afirmaciones evaluando la reacción del sujeto en 3, 5 o 7 categorías (p.238). Del mismo modo, respecto al coeficiente de correlación de los rangos de Spearman, Martínez et al. (2009) mencionan que es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos.

Así las cosas, después de recopilar la data de las encuestas se usó el análisis estadístico-interpretativo utilizando el software SPSS utilizando el método Rho Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Dentro de toda investigación académica el aspecto ético fue considerado, lo que significa que se respetó las reglas de citado y bibliográfica respectivamente, a fin de que los autores sean considerados y tomados en cuenta dentro de las referencias, considerando la normativa APA.

#### IV. RESULTADOS

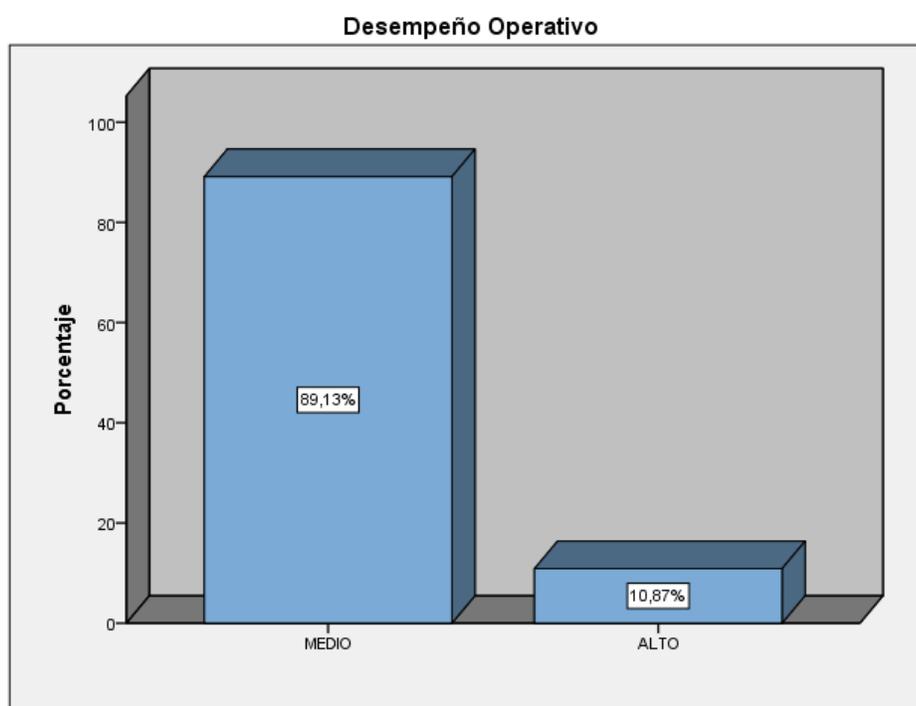
Resultados descriptivos del análisis univariado

Tabla 1:

*Resultados de la variable Desempeño operativo.*

Desempeño Operativo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	41	89,1	89,1	89,1
	ALTO	5	10,9	10,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics 24



Fuente: IBM SPSS Statistics 24

Figura 1: *Resultados de la variable Desempeño Operativo*

De acuerdo con la tabla y figura No.1 se muestran lo obtenido respecto a la variable Desempeño Operativo, señalando que el 89,13% de las 46 agencias de

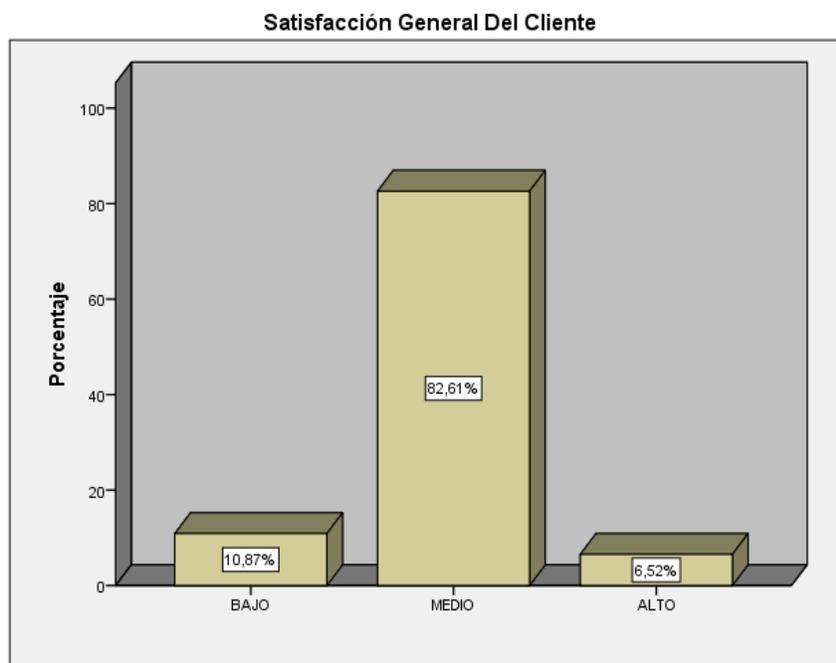
carga marítima encuestadas, perciben un desempeño operativo medio y el 10,87% percibe un desempeño operativo bajo.

Tabla 2:

*Resultados de la dimensión Satisfacción general del cliente*

<b>Satisfacción General Del Cliente</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	5	10,9	10,9
	MEDIO	38	82,6	93,5
	ALTO	3	6,5	100,0
	Total	46	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics 24



Fuente: IBM SPSS Statistics 24

Figura 2: *Resultados de la dimensión satisfacción general del cliente*

Respecto a lo observado en la tabla y figura No.2 se describe los resultados obtenidos respecto a la dimensión satisfacción general del cliente, señalando que el 10,87% de las 46 agencias de carga marítima encuestadas, consideran una

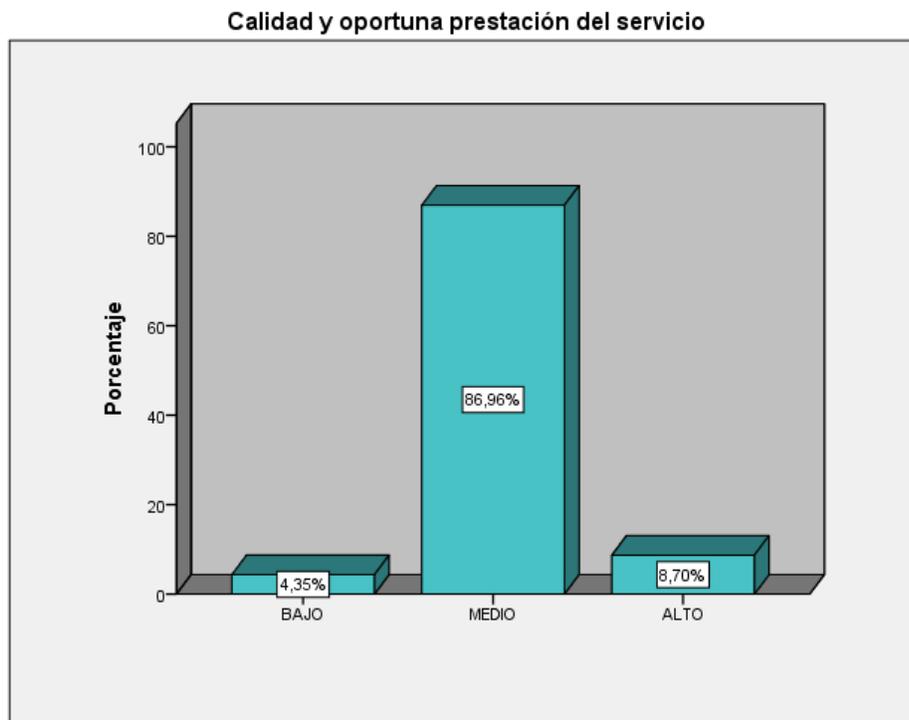
satisfacción general baja, el 82,61% considera una satisfacción general media y en 6,52% considera una satisfacción general alta.

Tabla 3:

*Resultados de la dimensión Calidad y oportuna prestación del servicio*

<b>Calidad y oportuna prestación del servicio</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	4,3	4,3	4,3
	MEDIO	40	87,0	87,0	91,3
	ALTO	4	8,7	8,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics 24



Fuente: IBM SPSS Statistics 24

Figura 3: *Resultados de la dimensión Calidad y oportuna prestación del servicio*

Respecto a lo observado en la tabla y figura No.3 se describe los resultados obtenidos respecto a la dimensión Calidad y oportuna prestación del servicio,

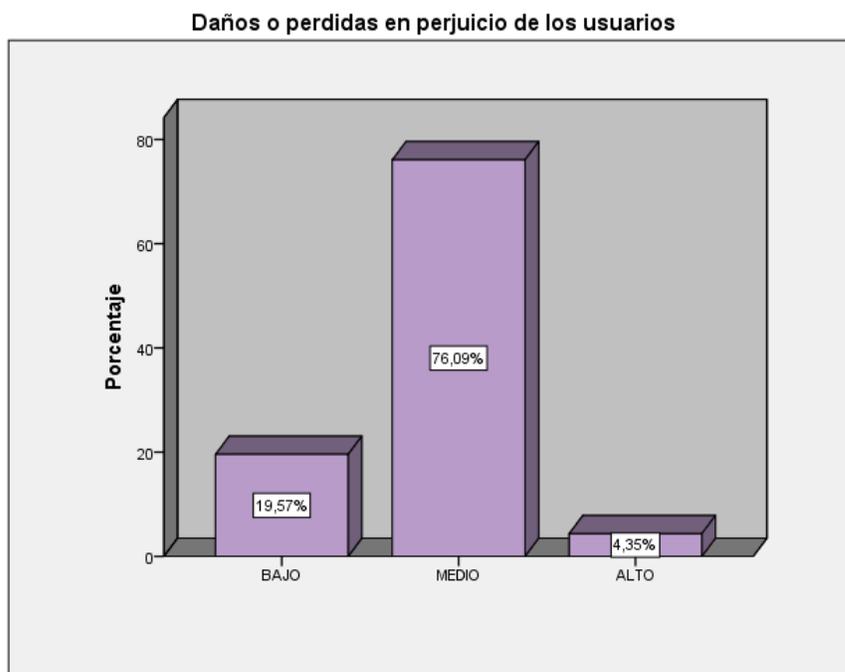
señalando que el 4,35% de las 46 agencias de carga marítima encuestadas, consideran una Calidad y oportuna prestación del servicio baja, el 86,96% considera una Calidad y oportuna prestación del servicio media y en 8,70% considera una Calidad y oportuna prestación del servicio alta.

Tabla 4:

*Resultados de la dimensión Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios*

<b>Daños o perdidas en perjuicio de los usuarios</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	9	19,6	19,6	19,6
	MEDIO	35	76,1	76,1	95,7
	ALTO	2	4,3	4,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics 24



Fuente: IBM SPSS Statistics 24

Figura 4: *Resultados de la dimensión Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios*

Respecto a lo observado en la tabla y figura No.4 se describe los resultados obtenidos respecto a la dimensión Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios,

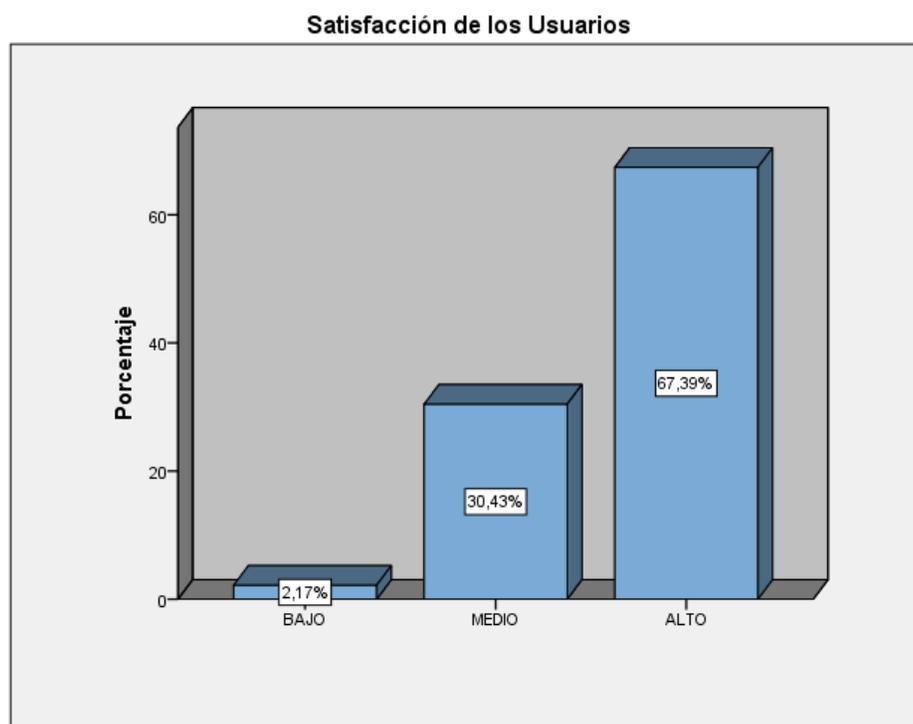
señalando que el 19,57% de las 46 agencias de carga marítima encuestadas, consideran bajos los una Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, el 76,09% consideran medios los una Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios y en 4,35% considera altos los Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios.

Tabla 5:

*Resultados de la variable Satisfacción de los usuarios*

<b>Satisfacción de los Usuarios</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	2,2	2,2	2,2
	MEDIO	14	30,4	30,4	32,6
	ALTO	31	67,4	67,4	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics 24



Fuente: IBM SPSS Statistics 24

Figura 5: *Resultados de la variable Satisfacción de los usuarios*

Respecto a lo observado en la tabla y figura No.5 se describe los resultados obtenidos respecto a la variable Satisfacción de los usuarios, señalando que el 2,17% de las 46 agencias de carga marítima encuestadas, consideran baja la Satisfacción de los usuarios, el 30,43% consideran media la Satisfacción de los usuarios y el 67,39% considera alta la Satisfacción de los usuarios.

Resultados bivariados de las tablas de cruzadas de las variables

Tabla 6:

*Resultados de tablas cruzadas de las variables Desempeño Operativo y Satisfacción de los usuarios.*

		Desempeño Operativo		Total
			MEDIO	ALTO
Satisfacción de los Usuarios	BAJO	Recuento	1	0
		% del total	2,2%	0,0%
	MEDIO	Recuento	12	2
		% del total	26,1%	4,3%
	ALTO	Recuento	28	3
		% del total	60,9%	6,5%
Total	Recuento	41	5	
	% del total	89,1%	10,9%	

Fuente: IBM SPSS Statistics 24

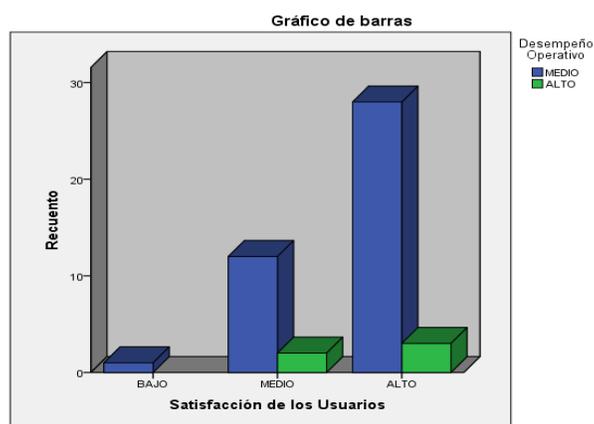


Figura 6: *Gráfico cruzado de las variables Desempeño Operativo y Satisfacción de los usuarios*

En la tabla y gráfico No.6 se explica, que de una muestra de 46 agencias de carga marítimas el 2,2% manifestaron que el desempeño operativo y la satisfacción de los usuarios presentan un nivel bajo, del mismo modo el 30,4% indicaron a un nivel medio. Finalmente, el 67,4% manifiestan un nivel alto entre el desempeño operativo y la satisfacción de los usuarios. Por los resultados obtenidos se infiere que la relación es positiva y significativa, ya que a mayor desempeño operativo, mayor la satisfacción de los usuarios.

Tabla 7:

*Resultados de tablas cruzadas de la dimensión Satisfacción general del cliente y la variable desempeño operativo*

		Desempeño Operativo			
			MEDIO	ALTO	Total
Satisfacción General Del Cliente	BAJO	Recuento	3	2	5
		% del total	6,5%	4,3%	10,9%
	MEDIO	Recuento	36	2	38
		% del total	78,3%	4,3%	82,6%
	ALTO	Recuento	2	1	3
		% del total	4,3%	2,2%	6,5%
Total	Recuento	41	5	46	
	% del total	89,1%	10,9%	100,0%	

Fuente: IBM SPSS Statistics 24

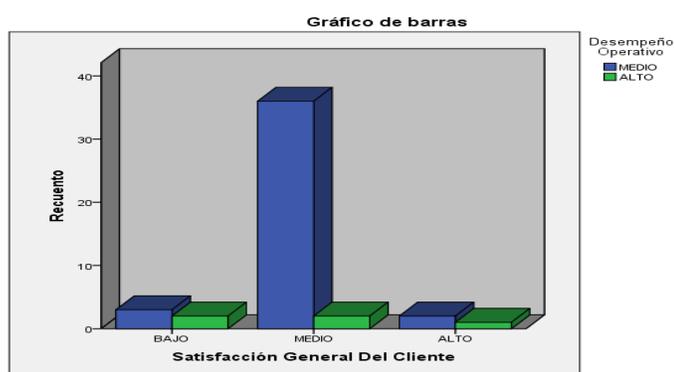


Figura 7: Gráfico cruzado de la dimensión Satisfacción general del cliente y la variable Desempeño Operativo

En la tabla y gráfico No.7 se explica, que de una muestra de 46 agencias de carga marítimas el 10,9% manifestaron que el desempeño operativo y la satisfacción general del cliente presentan un nivel bajo, del mismo modo el 82,6% indicaron a un nivel medio. Finalmente, el 6,5% manifiestan un nivel alto entre el desempeño operativo y la satisfacción general del cliente. Por los resultados obtenidos se infiere que la relación es positiva y significativa, ya que a mayor desempeño operativo, mayor la satisfacción general del cliente.

Tabla 8:

*Resultados de tabla cruzada de la dimensión Calidad y oportuna prestación del servicio y la variable Desempeño operativo*

		Desempeño Operativo			
			MEDIO	ALTO	Total
Calidad y oportuna prestación del servicio	BAJO	Recuento	2	0	2
		% del total	4,3%	0,0%	4,3%
	MEDIO	Recuento	36	4	40
		% del total	78,3%	8,7%	87,0%
	ALTO	Recuento	3	1	4
		% del total	6,5%	2,2%	8,7%
Total		Recuento	41	5	46
		% del total	89,1%	10,9%	100,0%

Fuente: IBM SPSS Statistics 24



Figura 8: *Gráfico cruzado de la dimensión Calidad y oportuna prestación del servicio y la variable Desempeño Operativo*

En la tabla y gráfico No.8 se explica, que de una muestra de 46 agencias de carga marítimas el 4,3% manifestaron que el desempeño operativo y la calidad y oportuna prestación del servicio presentan un nivel bajo, del mismo modo el 87,0% indicaron a un nivel medio. Finalmente, el 8,7% manifiestan un nivel alto entre el desempeño operativo y la calidad y oportuna prestación del servicio. Por los resultados obtenidos se infiere que la relación es positiva y significativa, ya que a mayor desempeño operativo, mayor la calidad y oportuna prestación del servicio.

Tabla 9:

*Resultados de tabla cruzada la dimensión daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios y la variable Desempeño operativo*

		Desempeño Operativo			
			MEDIO	ALTO	Total
Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	BAJO	Recuento	8	1	9
		% del total	17,4%	2,2%	19,6%
	MEDIO	Recuento	32	3	35
		% del total	69,6%	6,5%	76,1%
	ALTO	Recuento	1	1	2
		% del total	2,2%	2,2%	4,3%
Total	Recuento	41	5	46	
	% del total	89,1%	10,9%	100,0%	

Fuente: IBM SPSS Statistics 24



Figura 9: *Gráfico cruzado de la dimensión daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios y la variable Desempeño Operativo*

En la tabla y gráfico No.9 se explica, que de una muestra de 46 agencias de carga marítimas el 19,6% manifestaron que el desempeño operativo y los daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios presentan un nivel bajo, del mismo modo el 76,1% indicaron a un nivel medio. Finalmente, el 4,3% manifiestan un nivel alto. Por los resultados obtenidos se infiere que la relación es positiva y significativa, ya que a mayor desempeño operativo, se disminuye los daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios.

A continuación se presentan los Resultados Inferenciales de la variable Desempeño operativo y Satisfacción de los usuarios con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

### **Hipótesis General**

Ho: El desempeño operativo de APM Terminals no se relaciona positivamente con la satisfacción de las agencias de carga marítimas en el año 2019.

Ha: El desempeño operativo de APM Terminals se relaciona positivamente con la satisfacción de las agencias de carga marítimas en el año 2019;

Tabla 10:

*Resultados de la correlación entre las variables Desempeño operativo y Satisfacción del usuario*

<b>Correlaciones</b>				
			Desempeño Operativo	Satisfacción de los Usuarios
<b>Rho de Spearman</b>	Desempeño Operativo	Coeficiente de correlación	1,000	,559**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
	Satisfacción de los Usuarios	Coeficiente de correlación	,559**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

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

Fuente: IBM SPSS Statistics 24

En la tabla No. 10 se muestra el resultado del análisis estadístico que según la muestra encuestada, existe una relación moderada entre el desempeño operativo y la satisfacción de los usuarios, teniendo un coeficiente de correlación de 0,559 y como valor de probabilidad ( $p=,000$ ) siendo éste menor al valor crítico de 0,05. Por tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir, el desempeño operativo de APM Terminals se relaciona positivamente con la satisfacción de las agencias de carga marítimas en el año 2019.

*Hipótesis Específica 1:*

Ha: La satisfacción general del cliente se relaciona positivamente con el desempeño operativo de APM Terminals en el año 2019

Ho: La satisfacción general del cliente no se relaciona positivamente con el desempeño operativo de APM Terminals en el año 2019

Tabla 11:

*Resultados de la correlación entre las dimensión Satisfacción General Del Cliente y la variable Desempeño operativo*

		<b>Correlaciones</b>		
			Desempeño Operativo	Satisfacción General Del Cliente
Rho de Spearman	Desempeño Operativo	Coeficiente de correlación	1,000	,687**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	46	46
	Satisfacción General Del Cliente	Coeficiente de correlación	,687**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	46	46

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

Fuente: IBM SPSS Statistics 24

En la tabla No. 11 se muestra el resultado del análisis estadístico que indica que según la muestra encuestada, existe una relación alta entre la satisfacción general del cliente y el desempeño operativo, teniendo un coeficiente de correlación de 0,687 y como valor de probabilidad ( $p=,001$ ) siendo éste menor al valor crítico de 0,05. Por tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir, la satisfacción general del cliente se relaciona positivamente con el desempeño operativo de APM Terminals en el año 2019.

*Hipótesis Específica 2:*

Ha: La calidad y oportuna prestación del servicio se relaciona positivamente con el desempeño operativo de APM Terminals en el puerto del Callao en el año 2019.

Ho: La calidad y oportuna prestación del servicio no se relaciona positivamente con el desempeño operativo de APM Terminals en el puerto del Callao en el año 2019

Tabla 12:

*Resultados de la correlación entre las dimensión Calidad y oportuna prestación del servicio y la variable Desempeño operativo*

			<b>Correlaciones</b>	
			Desempeño Operativo	Calidad y oportuna prestación del servicio
Rho de Spearman	Desempeño Operativo	Coeficiente de correlación	1,000	,568**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	46	46
	Calidad y oportuna prestación del servicio	Coeficiente de correlación	,568**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	46	46

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

Fuente: IBM SPSS Statistics 24

En la tabla No. 12 se muestra el resultado del análisis estadístico que indica que según la muestra encuestada, existe una relación moderada entre la calidad y oportuna prestación del servicio y el desempeño operativo, teniendo un coeficiente de correlación de 0,568 y como valor de probabilidad ( $p=,002$ ) siendo éste menor al valor crítico de 0,05. Por tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir, la calidad y oportuna prestación del servicio se relaciona positivamente con el desempeño operativo de APM Terminals en el puerto del Callao en el año 2019.

*Hipótesis Específica 3:*

Ha: Los daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios se relacionan positivamente con el desempeño operativo de APM Terminals en el puerto del Callao en el año 2019.

Ho: Los daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios no se relacionan positivamente con el desempeño operativo de APM Terminals en el puerto del Callao en el año 2019.

Tabla 13:

*Resultados de la correlación entre las dimensión daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios y la variable Desempeño operativo.*

		<b>Correlaciones</b>		
			Desempeño Operativo	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios
<b>Rho de Spearman</b>	Desempeño Operativo	Coeficiente de correlación	1,000	,456**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	46	46
	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	Coeficiente de correlación	,456**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	46	46

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

Fuente: IBM SPSS Statistics 24

En la tabla No. 13 se muestra el resultado del análisis estadístico que indica que según la muestra encuestada, existe una relación moderada entre los daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios y el desempeño operativo, teniendo un coeficiente de correlación de 0,456 y como valor de probabilidad ( $p=,001$ ) siendo éste menor al valor crítico de 0,05. Por tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir, Los daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios se relacionan positivamente con el desempeño operativo de APM Terminals en el puerto del Callao en el año 2019.

## V. DISCUSIÓN

En base al objetivo e hipótesis general se asevera que la relación entre el desempeño operativo y la satisfacción de las agencias de carga marítimas en el año 2019 es significativa; puesto que del total de la muestra encuestada, el 2,2% (1) señala que percibe una satisfacción baja, el 26,1% (12) manifiesta que percibe una satisfacción media y el 60,9% (28) afirma que percibe una satisfacción alta. Del mismo modo, el coeficiente de correlación  $r = 0,559$ ; demuestra que existe una relación moderada entre el desempeño operativo y la satisfacción de los usuarios; asimismo, el nivel de significancia de los resultados obtenidos es menor a 0,05. Por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna; es decir, el desempeño operativo de APM Terminals se relaciona positivamente con la satisfacción de las agencias de carga marítimas en el año 2019. Estos resultados los podemos ratificar con los de Aliaga y Ochoa (2017) quienes concluyeron que el desempeño operativo de APM Terminals en el terminal norte del puerto del Callao está directamente relacionado con la satisfacción de las agencias de aduana circunscritas al puerto del Callao, en el periodo de 2013 al 2015, dado el evidente nivel de insatisfacción de las agencias de aduana, es imperativo que prevalezca la supervisión y fiscalización del ente regulador, OSITRAN.

Respecto al objetivo específico 1 y la hipótesis específica 1, se afirma que la relación entre la satisfacción general del cliente y el desempeño operativo es significativa; puesto que del total de la muestra encuestada, el 6,5% (3) percibe una satisfacción general baja, el 78,3% (36) percibe una satisfacción general media y el 4,3% (2) percibe una satisfacción general baja. Del mismo modo, el coeficiente de correlación  $r = 0,687$ ; demuestra que existe una relación alta entre la satisfacción general del cliente y el desempeño operativo; asimismo el nivel de significancia de los resultados obtenidos es menor a 0,05. Por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna; es decir, La satisfacción general del cliente se relaciona positivamente con el desempeño operativo de APM Terminals en el año 2019. Estos resultados los podemos ratificar con los de Ríos (2018) quien

concluye que al contrastar la hipótesis general, la misma cuenta con suficientes evidencias como para afirmar que la gestión portuaria posee una relación positiva y significativa con la satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018; añadiendo que es necesario gestionar capacitaciones para todos los trabajadores en cuanto a planificación de la gestión portuaria se refiere, de modo que se pueda optimizar los resultados de la gestión del puerto marítimo y, con ello, la satisfacción del usuario.

Respecto al objetivo e hipótesis específica 2, se afirma que la relación entre la calidad y oportuna prestación del servicio y el desempeño operativo es significativa; puesto que, del total de la muestra encuestada, el 4,3% (2) consideran que la calidad y oportuna prestación del servicio es baja, el 78,3% (36) consideran que la calidad y oportuna prestación del servicio es media y el 6,5% (3) consideran que ésta dimensión es baja. Del mismo modo, el coeficiente de correlación  $r = 0,568$  demuestra que existe una relación moderada entre la calidad y oportuna prestación del servicio y el desempeño operativo; asimismo el nivel de significancia de los resultados obtenidos es menor a 0,05. Por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna; es decir, la calidad y oportuna prestación del servicio se relaciona positivamente con el desempeño operativo de APM Terminals en el puerto del Callao en el año 2019. Estos resultados se pueden ratificar con lo manifestado por Muguruza et al. (2016) quienes concluyen que la calidad y oportuna prestación de los servicios portuarios necesita que se aplique técnicas de calidad total, con el fin de lograr una mejor coordinación con los propietarios de las cargas, para que éstas lleguen en los tiempos requeridos.

Finalmente respecto al objetivo e hipótesis específica 3 se afirma que la relación entre los daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios y el desempeño operativo es significativo; puesto que, del total de la muestra encuestada, en 17,4% (8) perciben que los daños o pérdidas son bajos, el 69,6% (32) consideran que los daños o pérdidas son medios y el 2,2% (1) considera que éstos son altos. Del mismo modo, el coeficiente de correlación  $r = 0,456$  demuestra que existe una relación moderada entre los daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios y el

desempeño operativo; asimismo el nivel de significancia de los resultados obtenidos es menor a 0,05. Por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna; es decir, los daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios se relacionan positivamente con el desempeño operativo de APM Terminals en el puerto del Callao en el año 2019. Estos resultados se pueden ratificar con lo manifestado por Juárez y Quiroz (2017) quienes concluyen que es necesario contar con personal calificado que cuente con el adiestramiento necesario para lograr las metas planificadas por la empresa con el fin de no recaer en reclamos generan malestar en los usuarios; por ello, se propone realizar seguimiento y evaluar la eficiencia del servicio y evitar sanciones del ente regulador, tales como OSITRAN.

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis realizado se presentan las siguientes conclusiones:

Existe una relación positiva moderada entre el desempeño operativo y la satisfacción de las agencias de carga marítimas Callao – 2019, debido que el nivel de significancia es menor a 0,05 (sig= 0,000) (Tabla 10). Por tanto si hay relación en base a las pruebas estadísticas realizadas.

Se concluye que existe una relación positiva alta entre la satisfacción general del cliente y el desempeño operativo Callao – 2019, debido que el nivel de significancia es menor a 0,05 (sig= 0,001) (Tabla 11). Por tanto si hay relación en base a las pruebas estadísticas realizadas.

Se concluye que existe una relación positiva moderada entre la calidad y oportuna prestación del servicio y el desempeño operativo Callao – 2019, debido que el nivel de significancia es menor a 0,05 (sig= 0,002) (Tabla 12). Por tanto si hay relación en base a las pruebas estadísticas realizadas.

Finalmente se concluye que existe una relación positiva moderada entre los daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios y el desempeño operativo Callao – 2019, debido que el nivel de significancia es menor a 0,05 (sig= 0,001) (Tabla 13). Por tanto si hay relación en base a las pruebas estadísticas realizadas.

## VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a las empresas dedicadas al comercio marítimo, como APMTC que presentan ciertas falencias en su desempeño operativo y satisfacción de los usuarios, supervisar el área operativa periódicamente, con el objetivo de identificar las falencias y mejorar su desempeño, debido a que quedó demostrado que éste impacta directamente en la satisfacción de los usuarios; asimismo, implementar herramientas de mejora continua como Kaizen y Gemba en las áreas identificadas como críticas. Tomando en cuenta que siendo un multinacional concesionada por el estado Peruano, se espera se brinde un servicio eficaz que cumpla con las expectativas de los usuarios, contribuyendo así al impulso del comercio marítimo.

Se recomienda a la empresa APMTC que para la mejora en la satisfacción general del cliente, realice encuestas trimestrales a los usuarios directos, como los agentes de carga con el objetivo de escuchar su sentir y tomar en cuenta las oportunidades de mejora que pueden extraer de ellas. Es importante que la empresa concientice las necesidades por cada tipo de carga, siendo de suma importancia que la empresa cuente con los estándares de atención al usuario, dando más de lo esperado en base al contrato de concesión.

Se recomienda a la empresa APMTC que para incrementar la calidad y oportuna prestación del servicio, cumpla con la inversión esperada en el contrato de concesión, con el fin evitar reclamos por este concepto. Otro factor importante a considerar es la sincronía entre los volúmenes carga y descarga para el empleo de la maquinaria para evitar la escases de ésta.

Finalmente se recomienda a la empresa APMTC que para disminuir los daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, realice un seguimiento al personal que tiene manejo directo con la carga y capacitarlo de ser necesario, con el fin de evitar reclamos por este concepto, ya que es una de las causas principales que desencadena en insatisfacción de los usuarios y de este modo evitar sanciones del ente regulador OSITRAN.

## REFERENCIAS

- Aguirre, J. (s.f.). *Algunos impactos generales de los contratos de concesión sobre las operaciones de las Empresas Operadoras de las infraestructuras de Transporte y sobre los consumidores en el Perú*. <https://pdfs.semanticscholar.org/1e51/095e4b1ef1e0c3238553fef6d36a96764114.pdf>
- Aliaga, J. y Ochoa, A. (2017). *El desempeño operativo de APM Terminals en el terminal norte del Puerto del Callao y la satisfacción de las agencias de aduana circunscritas al puerto del Callao. Lima 2013- 2015*. (Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola). <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2880>
- Anaya, J. (2007). *Logística Integral: La gestión operativa de la empresa*. ESCIC Editorial.
- Asociación Peruana de Agentes Marítimos. (2018). *El 43% de usuarios de puertos concesionados está insatisfecho*. Recuperado de <https://www.apam-peru.com/web/el-43-de-usuarios-de-puertos-concesionados-esta-insatisfecho>
- Avilés, G. y Quijije, A. (2016). *Análisis de las condiciones para la explotación de los servicios portuarios en puerto de Guayaquil y su relación con la satisfacción del usuario* (Tesis de Licenciatura, Universidad de Guayaquil). <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17215/1/TRABAJO%20DE%20TITULACION%20corregido%20DEFINITIVO%20nuevo.pdf>
- Barreto, C. (2007). *La resolución de los contratos administrativos por incumplimiento del contratista*. Lex Nova.
- Barrantes, F. (2017). *Efectos de la gestión de la seguridad de la cadena de suministro en el desempeño de las operaciones logísticas de exportación en la provincia constitucional del callao*. (Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola). [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2670/1/2017\\_Castillo\\_Efectos\\_de\\_la\\_gestion\\_de\\_la\\_seguridad.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2670/1/2017_Castillo_Efectos_de_la_gestion_de_la_seguridad.pdf)
- Cabrejos, J. (05 de diciembre de 2018). *APM Terminals no estaría respetando contrato de concesión del muelle norte del Callao*. Manifiesto. <https://manifiestoperu.com/2018/12/05/apm-terminals-no-estaria-respetando-contrato-de-concesion-del-muelle-norte-del-callao/>
- Carrasco, S. (2009) *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Cantú, D. (2001). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. Editorial McGraw Hill.

- Chico, M. y Rodríguez, J. (2017). *Diseño de un sistema de medición de desempeño de operadores en el área de embarque en una compañía de servicio portuario*. (Tesis de Licenciatura, Escuela Superior Politécnica del Litoral). <http://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/128157/C-CD88608.pdf>
- Colina, R. (2014) *La responsabilidad civil de los dueños, poseedores y usuarios de animales*. Reus. <https://www.editorialreus.es/libros/la-responsabilidad-civil-de-los-duenos-poseedores-y-usuarios-de-animales/9788429017656/>
- Croxatto, H. (2005). *Creando valor en la relación con sus clientes*. Dunken.
- Denton, K. (1991). *Quality service*. Gulf Publishing Company. <https://books.google.com.pe/books?id=y3yWnHrzW-0C&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22D.+Keith+Denton%22&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjhn5uWy8DpAhX9H7kGHbLAsgQ6AEIKjAA#v=onepage&q&f=falseIn>
- Díaz, M. (2014). *Planificación del transporte y relaciones con clientes* (2.ª ed). Terconsulting Bureau.
- Escudero, J. (2017). *Comunicación y atención al cliente*. Ediciones Paraninfo.
- García, C., Nuñez, R., Salas, N y Suaya, O. (2013). *En cliente social*. Profit Editorial.
- García, C. (2016). *Gestión del terminal portuario de Salaverry y su contribución en el desarrollo socioeconómico del distrito de Salaverry-2014* (Tesis doctoral, Universidad Nacional de Trujillo). <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4016>
- García, M. (2017). *Análisis de la gestión de seguridad y salud ocupacional en el desempeño laboral del puerto comercial de autoridad portuaria de Esmeraldas* (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1183/1/GRACIA%20VALENCIA%20MIGDONIO.pdf>
- Gosso, F. (2008). *Hiper satisfacción del cliente* (1.ª ed). Panorama Editorial.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed). Mc Graw Hill
- Juárez, E y Quiroz, Z. (2017). *Los servicios de almacenamiento de carga contenedorizada y la satisfacción de los usuarios en el terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015* (Tesis de Licenciatura. Escuela Nacional de Marina Mercante Almirante Miguel Grau). <http://repositorio.enamm.edu.pe/bitstream/ENAMM/38/1/TESIS%2029%20-%20JUAREZ-QUIROZ.pdf>

- Kotler, P., Bloom, P. y Hayes, T. (2002). *Marketing Professional Services*. Paramus.  
[https://books.google.com.pe/books?id=sLJXV\\_z8XC4C&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Philip+Kotler%22&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi73fLn1cDpAhVKH7kGHZNUBYMQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=sLJXV_z8XC4C&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Philip+Kotler%22&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi73fLn1cDpAhVKH7kGHZNUBYMQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false)
- Lee, J y Miller, D. (14 de enero de 1997). Strategy, environment and performance in two technological contexts: contingency theory in Korea. Sitio web de ScienceDirect:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138575811000065>
- Lira, J. (08 de julio de 2018). *Concesión de dos muelles del puerto del Callao ha captado más de US\$ 1,000 millones*. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/mtc-concesion-dos-muelles-puerto-callao-captado-us-1-000-millones-237836-noticia/>
- Linklater, D y Osterling, O. (2016). *Experiencias de comercio exterior*. Fondo editorial Universidad de Lima.
- Longhorn, R, Henson, A y White, J. (2002). *Aspectos jurídicos- legales del uso de datos y herramientas geoespaciales en la agricultura y en el manejo de los recursos naturales*. CIMMYT
- Lunkes, R. (2013). *Estudio sobre el desempeño del presupuesto basado en el desempeño de la Autoridad Portuaria de Valencia*. Revista de la administración pública <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-76122013000100003>
- Martínez, R., Tuya, P., Leonel C., Martínez, O., Pérez, A. y Cánovas, A. (2009). *EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN CARACTERIZACION*. Revista Habanera de Ciencias Médicas. [Fecha de Consulta 29 de Abril de 2020].  
<https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>
- Ministerio de Comercio exterior y turismo (2009). *Guía de orientación al usuario del transporte acuático* (11.<sup>a</sup> ed.).  
<http://www.siicex.gob.pe/siicex/documentosportal/188937685rad43065.pdf>
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (s.f.). *Terminal Norte Multipropósito Terminal Portuario del Callao*.  
[https://portal.mtc.gob.pe/transportes/concesiones/infraestructura\\_portuaria/terminal\\_norte\\_callao.html](https://portal.mtc.gob.pe/transportes/concesiones/infraestructura_portuaria/terminal_norte_callao.html)
- Moreno, T. (2018). *Las TIC en los puertos de Guayaquil y su beneficio en el área del servicio al cliente* (Tesis de Licenciatura, Universidad tecnológica empresarial de Guayaquil).  
<http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/74?locale-attribute=en>

- Muguruza, E y Quispe, U. (2016). *Gestión de calidad y su influencia sobre la competitividad de los servicios en la administración marítima y portuaria del Callao* (Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao). <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3936>
- Mundo Marítimo. (2019). *APN de Perú establece compromiso para garantizar inalterabilidad de contrato entre Enapu y APM Terminals*. <https://www.mundomaritimo.cl/noticias/apn-de-peru-establece-compromiso-para-garantizar-inalterabilidad-de-contrato-entre-enapu-y-apm-terminals>
- Negreiros, L. (22 de junio de 2006). *Inversión privada y concesión del muelle sur*. La Republica. <https://larepublica.pe/politica/278300-inversion-privada-y-concesion-del-muelle-sur/>
- OECD (2019). *Impulsando el desempeño del Organismos supervisor de la inversión privada en telecomunicaciones del Perú*, Gobernanza de reguladores, OECD. <https://doi.org/10.1787/9789264310612-es>
- Organismo supervisor de la inversión de infraestructura de transporte de uso público. (27 de diciembre 2013). *Ficha de contrato de concesión*. [https://www.ositran.gob.pe/wp-content/uploads/2017/12/Ficha\\_APM1.pdf](https://www.ositran.gob.pe/wp-content/uploads/2017/12/Ficha_APM1.pdf)
- Organismo supervisor de la inversión de infraestructura de transporte de uso público. (2018). *Informe de desempeño 2018*. <https://www.ositran.gob.pe/wp-content/uploads/2017/12/ID2018-APMT-.pdf>
- Organismo supervisor de la inversión de infraestructura de transporte de uso público. (2019). *Guía del usuario*. [https://www.ositran.gob.pe/usuario/files/rep/rep/guia\\_del\\_usuario\\_ositran.pdf](https://www.ositran.gob.pe/usuario/files/rep/rep/guia_del_usuario_ositran.pdf)
- Ortiz, A. (2017). *Calidad de los servicios portuarios y su influencia en el grado de satisfacción de los clientes de la empresa Sociedad Portuaria de Caldera, S.A. concesionaria del puerto de Caldera, Puntarenas, durante el I semestre del año 2016* (Tesis de Licenciatura, Universidad Hispanoamérica). <http://13.65.82.242:8080/xmlui/bitstream/handle/cenit/3150/ADM-HE%200684.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paucar, P. (2015). *El impacto de los factores que inciden en la competitividad del muelle norte del puerto del callao, año 2012* (Tesis de grado, Universidad Nacional del Callao). <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1005>
- Pérez, F. (2017). *Marketing y plan de negocio de la microempresa*. Manual de unidad formativa. <https://books.google.com.pe/books?id=vcU-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Marketing+y+plan+de+negocio+de+la+microempresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjAyv6d9MDpAhVhHrkGHeS1BW>

MQ6AEIJzAA#v=onpage&q=Marketing%20y%20plan%20de%20negocio%20de%20la%20microempresa&f=false

Pintos, J. (2014). *Aplicación de técnicas de usabilidad y accesibilidad en el entorno cliente.*

[https://books.google.com.pe/books?id=dT51CQAAQBAJ&pg=PP1&dq=Aplicaci%C3%B3n+de+t%C3%A9cnicas+de+usabilidad+y+accesibilidad+en+el+entorno+cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwix\\_obl9MDpAhUmHrkGHSeYAuAQ6AEILzAB#v=onpage&q=Aplicaci%C3%B3n%20de%20t%C3%A9cnicas%20de%20usabilidad%20y%20accesibilidad%20en%20el%20entorno%20cliente&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=dT51CQAAQBAJ&pg=PP1&dq=Aplicaci%C3%B3n+de+t%C3%A9cnicas+de+usabilidad+y+accesibilidad+en+el+entorno+cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwix_obl9MDpAhUmHrkGHSeYAuAQ6AEILzAB#v=onpage&q=Aplicaci%C3%B3n%20de%20t%C3%A9cnicas%20de%20usabilidad%20y%20accesibilidad%20en%20el%20entorno%20cliente&f=false)

Portal web APM Terminals Callao (2011). *Acerca de APMTC.*  
<https://www.apmterminalscallao.com.pe/default.aspx?id=122&articulo=323>

Prat, A., Tort- Martorell, X., Grima, P. y Pozueta, L. (1997). *Métodos estadísticos control y mejora de la calidad.* UPC.

Ramirez, B y Barragan, L. (2017). *Equipamiento portuario y niveles de productividad de carga sólida a granel en el terminal norte multipropósito del puerto del callao en el primer trimestre del 2017* (Tesis de Licenciatura, Escuela Nacional de Marina Mercante Almirante Miguel Grau).  
<http://repositorio.enamm.edu.pe/bitstream/ENAMM/39/1/TESIS%2030%20-%20RAMIREZ-BARRAGAN.pdf>

Ramírez, A. (1997). *Metodología de la Investigación Científica.*  
<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2465/TM%20CEDu%204069%20R1%20-%20Ramirez%20Valdez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ríos, J. (2018). *Gestión portuaria y satisfacción del usuario en el puerto Marítimo de Matarani - Arequipa, 2018* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21393>

Sierra Bravo, R. (2001). *Técnicas de Investigación Social. Teoría y Ejercicios.* Paraninfo S.A.

Texto Único Ordenado de las normas de rango de Ley que regulan la entrega en concesión al sector privado de las obras públicas de infraestructura y de servicios públicos – *Decreto Supremo N° 060-96-PCM.*

Thompson J. y Col, K. (1995). *Satisfacción global.* Paidós

Tschohl, J. y Franzmeir, S. (1991). *Achieving Excellence Through Customer Service.*Días de Santos S.A.

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar una Investigación Científica* (2ª ed.). Editorial San Marcos

Vendung, E. (1997). *Evaluación de políticas públicas y programas*. Instituto nacional de servicios sociales.

## ANEXOS

### ANEXO 1:

#### Operacionalización de la variable 1: Desempeño operativo

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
El desempeño operativo	Lee y Miller (1996) "afirman que es un grupo de poder que tiene la capacidad de desarrollar sus labores con un alto nivel de eficacia y eficiencia (...) incluyendo el tiempo de atención al usuario para el retiro de su mercancía, el cumplimiento de los niveles de servicio y productividad, así como, en cumplimiento del servicio estándar".	La variable Desempeño Operativo será medida en tres dimensiones y tres indicadores para cada una, obteniendo los datos por medio de la técnica de encuesta.	Niveles de servicio y productividad.	Cumplimiento de los estándares operativos.	Escala de Likert  Totalmente en desacuerdo acuerdo = 1  De desacuerdo = 2  Ni de acuerdo ni en desacuerdo= 3  De acuerdo= 4  Totalmente en acuerdo = 5  Ordinal
			La prestación del servicio estándar.	Cumplimiento del servicio estándar según el contrato de concesión.	
			Tiempo de atención para el retiro de mercadería por parte del cliente.	Promedio de tiempo de atención.	

Fuente: Elaboración propia

## Operacionalización de la variable 2: Satisfacción de los usuarios

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Satisfacción de los usuarios	Vendug (1997) “Es la potestad de los clientes para poder manifestar sus reclamos y sugerencias. Por ello, la satisfacción al cliente portuario puede ser medida a través de la calidad y oportuna prestación del servicio y los daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios”(p.90).	La variable Satisfacción de los usuarios será medida en tres dimensiones y tres indicadores para cada una, obteniendo los datos por medio de la técnica de encuesta	Satisfacción general del cliente.  Calidad y oportuna prestación del servicio.  Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios.	Nivel de conformidad.  Numero de Reclamos por calidad y oportuna prestación del servicio.  Número de Reclamos por daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	Escala de Likert  Totalmente en desacuerdo = 1  De desacuerdo = 2  Ni de acuerdo ni en desacuerdo= 3  De acuerdo= 4  Totalmente en de acuerdo = 5  Ordinal

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS						
<b>SEÑOR(A):</b> Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitarle muy gentilmente unos minutos de su tiempo para poder rellenar esta encuesta que a continuación se observa. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta que ha sido elaborada con fines universitarios servirá para recopilar datos informativos acerca de las dos variables de estudios de mi proyecto de investigación relacionadas con el desempeño operativo de APM Terminals Callao y la satisfacción de las agencias de carga. Le agradezco de antemano su tiempo, comprensión y colaboración brindada.						
<b>INSTRUCCIONES:</b> A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente: Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) – En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)						
CUESTIONARIO						
VARIABLE: El desempeño operativo						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
<b>CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES OPERATIVOS</b>						
<b>Niveles de servicio y productividad</b>	1. Considera usted que APMTc brinda información oportuna y veraz a través de sus canales de comunicación.					
	2. Considera que APMTc cumple con los Niveles de servicio y productividad de acuerdo con el contrato de concesión.					
	3. Considera que APMTc cuenta con la maquinaria suficiente para cumplir con lo estipulado en el contrato de concesión.					
	4. Cree usted que los sistemas utilizados por APMTc (MOST, VBS) facilitan en desarrollo de las operaciones.					
<b>CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO ESTÁNDAR</b>						
<b>La prestación del servicio estándar</b>	5. Considera que APMTc evade el cumplimiento del servicio estándar respecto al uso de grúa.					
	6. Cree usted que APMTc insta a usuario al uso de Mafis.					
	7. Cree usted que APMTc induce al usuario a la utilización del servicio especial de carga/descarga.					
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN</b>						
<b>Tiempo de atención al usuario para el retiro de su mercadería</b>	8. Considera que APMTc cumple con el tiempo promedio de atención de camiones, es decir, 30 minutos como máximo.					
	9. Está usted de acuerdo con los requisitos para el acceso de unidades a la terminal.					
	10. Usted cree que la actual señalización de la zona operativa influye en los tiempos de atención de los usuarios.					
	11. Cree usted que el tiempo de espera en el antepuerto contribuye a las operaciones de carga/descarga.					
	12. Está usted de acuerdo con el reordenamiento vial para el acceso al puerto del Callao.					
	13. Cree usted que en reordenamiento vial de acceso al puerto facilita las operaciones de carga y descarga.					

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**SEÑOR(A):**

Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitarle muy gentilmente unos minutos de su tiempo para poder rellenar esta encuesta que a continuación se observa. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta que ha sido elaborada con fines universitarios servirá para recopilar datos informativos acerca de las dos variables de estudios de mi proyecto de investigación relacionadas con el desempeño operativo de APM Terminals Callao y la satisfacción de las agencias de carga. Le agradezco de antemano su tiempo, comprensión y colaboración brindada.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente:

Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) – En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)

**CUESTIONARIO**

**VARIABLE: Satisfacción de los usuarios**

**VALORES DE LA ESCALA**

DIMENSIONES	INDICADORES	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5

**NIVEL DE CONFORMIDAD**

<b>Satisfacción General Del Cliente</b>	1. Estoy contento con la atención al cliente.					
	2. Estoy satisfecho con el cobro por sus servicios.					
	3. Me agrada el cuidado que tienen con la mercancía.					
	4. La infraestructura del terminal norte es la adecuada.					
	5. El servicio que brindan cumple con mis expectativas.					

**NUMERO DE RECLAMOS POR CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACION DEL SERVICIO**

<b>Calidad y oportuna prestación del servicio</b>	6. Tienen un buen trato con el personal.					
	7. Estoy satisfecho con la rapidez que me atienden.					
	8. El personal está capacitado adecuadamente para ejercer su trabajo.					
	9. La empresa mantiene una comunicación eficaz con el cliente.					
	10. Su servicio de atención de reclamos es el correcto.					
	11. Estoy satisfecho con el tiempo de demora de atención para el retiro de la mercadería.					
	12. Acude usted a capacitaciones, asesorías para obtener mayor información y mejorar sus procesos, operaciones. etc.					

**NÚMERO DE RECLAMOS POR DAÑOS O PÉRDIDAS EN PERJUICIO DE LOS USUARIOS**

<b>Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios</b>	13. En la estiba y desestiba la mercadería se mantiene en perfectas condiciones.					
	14. En el servicio de carga y descarga trasladan la mercadería con el debido cuidado.					
	15. En el depósito, entrega y descarga trasladan la mercadería con el debido cuidado.					
	16. El servicio de almacenamiento y despacho es el correcto.					
	17. Se sufren pérdidas económicas por el estado en el que se despacha la mercadería.					

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Noblecilla Saavedra Brenda  
 I.2. Especialidad del Validador: Dra en Administración  
 I.3. Cargo e Institución donde labora: DTC Universidad César Vallejo  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: Sandra Javiera de la Cruz Chavira

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					80%	

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

80%

Los Olivos, 09 de Diciembre del 2019.

Firma de experto informante

DNI: 25761338

Teléfono: 992763770

**V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:**
**Variable 1: El desempeño operativo de APM Terminals en el puerto del Callao**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		

**Variable 2: La Satisfacción de las agencias de carga marítimas**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		



 .....  
 Firma de experto informante

 DNI: 25761338

 Teléfono: 992743774



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mary Helen Mariela Michay Maguina
- 1.2. Especialidad del Validador: Dca en Administración de la Educación
- 1.3. Cargo e Institución donde labora: DTA Universidad César Vallejo
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: Sandra Janiroth De la Cruz Chevari

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CIARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Los Olivos, 09 de 12 del 2019.

Firma de experto informante

DNI: 41472652

Teléfono: 995801026

**V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:**
**Variable 1: El desempeño operativo de APM Terminals en el puerto del Callao**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		

**Variable 2: La Satisfacción de las agencias de carga marítimas**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11		✓	
Ítem 12		✓	
Ítem 13		✓	
Ítem 14		✓	
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		



Firma de experto informante

 DNI: 41478652

 Teléfono: 995 801 023

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Marcelino Queyo Penay David  
 I.2. Especialidad del Validador: Magister Ciencias Interdisciplinarias y Artes  
 I.3. Cargo e Institución donde labora: UCV  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: Socile Jaurath De la Cruz Chavari

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Falta formularlo con lenguaje apropiado					/
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					/
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					/
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					/
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					/
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					/
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					/
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					/
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					/
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					/
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Mas sugerencias

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

100%

Los Olivos, 09 de 12 del 2019.

Firma de experto informante

DNI: 41380193

Teléfono: 986403281

**V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:**
**Variable 1: El desempeño operativo de APM Terminals en el puerto del Callao**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		

**Variable 2: La Satisfacción de las agencias de carga marítimas**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		


 .....  
 Firma de experto informante

DNI:

Teléfono:

 41380193  
 986402280

## Tabla de expertos de validación de los cuestionarios

*Expertos de validación de los cuestionarios*

<b>Expertos</b>		
Experto N ° 1	Dra. Michca Maguiña	<b>80%</b>
	Mary Hellen Mariella	
Experto N ° 2	Mg. Percy Maldonado	100%
	Cueva	
Experto N ° 3	Dra. Brenda Noblecilla	80%
	Saavedra	

Fuente: Elaboración propia

## Tabla de rangos de confiabilidad para enfoques cuantitativos

*Rangos de confiabilidad para enfoques cuantitativos*

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

Fuente: (Sierra, 2001)

## Confiabilidad y estadística de fiabilidad con Alfa de Crombch

Confiabilidad de la variable desempeño operativo:

### *Resumen de procesamiento de casos*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

Fuente: Elaboración propia

### *Estadísticas de fiabilidad con Alfa de Crombch: Desempeño Operativo*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	13

Fuente: Elaboración propia

En la tabla precedente podemos observar el resultado respecto a la variable desempeño operativo es 0,965; en consecuencia, este valor nos muestra que la herramienta es de alta confiabilidad, es decir, es aplicable.

Confiabilidad de la variable Satisfacción de los usuarios:

*Resumen de procesamiento de casos*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

Fuente: Elaboración propia

*Estadísticas de fiabilidad con Alfa de Crombach: Satisfacción de los usuarios*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	19

Fuente: Elaboración propia

En la tabla precedente podemos observar el resultado respecto a la variable Satisfacción de las agencias de carga marítimas es 0,977; en consecuencia, este valor nos muestra que la herramienta es de alta confiabilidad, es decir, es aplicable.

	Desempeño Operativo													Satisfacción del usuario																
	Nivel de servicio y productividad				La prestación del servicio estándar			Tiempo de atención al usuario para el retiro de su mercadería						Satisfacción General Del Cliente					Calidad y oportuna prestación del servicio						Daños o perdidas en perjuicio de los usuarios					
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17
Encuesta 1	5	4	4	2	2	5	3	2	4	4	3	4	3	4	5	2	1	3	1	1	5	1	2	4	1	5	3	1	5	3
Encuesta 2	3	3	4	2	2	5	4	2	5	3	3	3	3	4	3	1	2	5	5	2	1	5	3	4	4	1	3	1	3	2
Encuesta 3	2	3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	1	2	1	5	1	3	2	4	5	3	3	2	2	5	1	5	2	1
Encuesta 4	4	3	3	3	3	5	4	3	2	5	3	5	5	2	1	5	4	2	2	4	4	3	1	3	5	5	5	4	4	5
Encuesta 5	1	2	2	3	3	5	5	3	2	2	3	1	2	2	5	1	1	4	3	5	2	1	1	5	1	5	1	2	2	5
Encuesta 6	4	1	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	1	4	1	3	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	4
Encuesta 7	2	1	3	3	4	4	3	2	1	3	3	1	2	5	1	2	2	2	3	3	2	3	4	4	1	1	1	1	3	2
Encuesta 8	3	1	3	4	5	4	3	2	1	2	2	3	2	5	1	5	5	4	5	2	4	2	5	5	1	1	3	2	5	1
Encuesta 9	3	2	4	5	3	3	5	4	4	3	3	4	5	2	3	4	4	3	2	5	2	5	4	5	2	3	3	2	3	1
Encuesta 10	5	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	3	4	4	2	1	1	4	3	5	2	5	4	1	4	1	3	1	2	3
Encuesta 11	4	3	3	4	4	3	2	1	3	1	1	3	1	4	5	1	1	4	2	1	5	3	5	5	5	2	1	5	3	2
Encuesta 12	1	3	3	4	3	5	3	2	1	3	1	2	1	3	4	5	4	3	3	5	4	2	1	1	3	1	2	3	1	5
Encuesta 13	3	4	2	1	2	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	1	2	3	4	1	2	2	2	4	3	1	1	4	4	1
Encuesta 14	2	4	2	2	2	5	4	4	3	1	1	1	2	5	5	3	3	5	3	3	4	1	4	5	2	1	4	2	2	4
Encuesta 15	1	4	4	3	3	4	3	2	5	3	3	3	2	5	4	1	2	5	1	3	4	2	5	3	3	3	2	3	4	1
Encuesta 16	4	3	2	4	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	1	5	4	3	1	5	5	5	2	1	2	1	3	4	1	3
Encuesta 17	5	3	3	4	4	3	2	4	4	5	3	3	4	4	3	4	2	5	3	5	2	3	2	4	3	2	3	1	3	2
Encuesta 18	3	3	3	3	3	5	3	2	1	1	2	3	1	2	5	3	1	4	4	5	2	5	2	5	5	5	1	5	5	4
Encuesta 19	2	2	4	4	3	5	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	5	4	1	4	4	5	3	1	4	3	3	3	4	4
Encuesta 20	1	3	4	3	2	4	3	4	1	2	2	1	3	1	2	5	4	5	2	2	5	1	1	4	5	3	5	2	3	1

	Desempeño Operativo													Satisfacción del usuario																	
	Nivel de servicio y productividad				La prestación del servicio estándar			Tiempo de atención al usuario para el retiro de su mercadería						Satisfacción General Del Cliente					Calidad y oportuna prestación del servicio						Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios						
	Íte m 1	Íte m 2	Íte m 3	Íte m 4	Íte m 5	Íte m 6	Íte m 7	Íte m 8	Íte m 9	Íte m 10	Íte m 11	Íte m 12	Íte m 13	Íte m 1	Íte m 2	Íte m 3	Íte m 4	Íte m 5	Íte m 6	Íte m 7	Íte m 8	Íte m 9	Íte m 10	Íte m 11	Íte m 12	Íte m 13	Íte m 14	Íte m 15	Íte m 16	Íte m 17	
Encuesta 1	5	4	4	2	2	5	3	2	4	4	3	4	3	4	5	2	1	3	1	1	5	1	2	4	1	5	3	1	5	3	
Encuesta 2	3	3	4	2	2	5	4	2	5	3	3	3	3	4	3	1	2	5	5	2	1	5	3	4	4	1	3	1	3	2	
Encuesta 3	2	3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	1	2	1	5	1	3	2	4	5	3	3	2	2	5	1	5	2	1	
Encuesta 4	4	3	3	3	3	5	4	3	2	5	3	5	5	2	1	5	4	2	2	4	4	3	1	3	5	5	5	4	4	5	
Encuesta 5	1	2	2	3	3	5	5	3	2	2	3	1	2	2	5	1	1	4	3	5	2	1	1	5	1	5	1	2	2	5	
Encuesta 6	4	1	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	1	4	1	3	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	4
Encuesta 7	2	1	3	3	4	4	3	2	1	3	3	1	2	5	1	2	2	2	3	3	2	3	4	4	1	1	1	1	3	2	
Encuesta 8	3	1	3	4	5	4	3	2	1	2	2	3	2	5	1	5	5	4	5	2	4	2	5	5	1	1	3	2	5	1	
Encuesta 9	3	2	4	5	3	3	5	4	4	3	3	4	5	2	3	4	4	3	2	5	2	5	4	5	2	3	3	2	3	1	
Encuesta 10	5	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	3	4	4	2	1	1	4	3	5	2	5	4	1	4	1	3	1	2	3	
Encuesta 11	4	3	3	4	4	3	2	1	3	1	1	3	1	4	5	1	1	4	2	1	5	3	5	5	5	2	1	5	3	2	
Encuesta 12	1	3	3	4	3	5	3	2	1	3	1	2	1	3	4	5	4	3	3	5	4	2	1	1	3	1	2	3	1	5	
Encuesta 13	3	4	2	1	2	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	1	2	3	4	1	2	2	2	4	3	1	1	4	4	1	
Encuesta 14	2	4	2	2	2	5	4	4	3	1	1	1	2	5	5	3	3	5	3	3	4	1	4	5	2	1	4	2	2	4	
Encuesta 15	1	4	4	3	3	4	3	2	5	3	3	3	2	5	4	1	2	5	1	3	4	2	5	3	3	3	2	3	4	1	
Encuesta 16	4	3	2	4	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	1	5	4	3	1	5	5	5	2	1	2	1	3	4	1	3	
Encuesta 17	5	3	3	4	4	3	2	4	4	5	3	3	4	4	3	4	2	5	3	5	2	3	2	4	3	2	3	1	3	2	
Encuesta 18	3	3	3	3	3	5	3	2	1	1	2	3	1	2	5	3	1	4	4	5	2	5	2	5	5	5	1	5	5	4	
Encuesta 19	2	2	4	4	3	5	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	5	4	1	4	4	5	3	1	4	3	3	3	4	4	
Encuesta 20	1	3	4	3	2	4	3	4	1	2	2	1	3	1	2	5	4	5	2	2	5	1	1	4	5	3	5	2	3	1	
Encuesta 21	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	
Encuesta 22	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2	
Encuesta 23	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	
Encuesta 24	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	

Encuesta 25	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4
Encuesta 26	5	5	3	2	3	5	3	4	4	4	2	4	1	5	3	2	3	5	2	4	2	5	5	5	4	3	5	2	2	5
Encuesta 27	3	4	3	4	2	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	2	2	4	4	4	2	4	5	5	1	4	3	1	4	5
Encuesta 28	4	5	3	3	4	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	1	4	4	2	4	4
Encuesta 29	4	3	4	3	3	5	3	5	3	3	4	3	1	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3
Encuesta 30	3	4	3	4	1	3	4	3	5	2	4	3	1	3	5	4	4	5	2	4	4	3	4	5	2	4	3	2	4	4
Encuesta 31	5	5	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	5	4	2	2	3	4	5	3	2	4	2	2	5
Encuesta 32	4	3	3	2	1	3	3	5	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	2	2	4	5	4	3	4	4	4	3	5
Encuesta 33	5	3	2	4	4	3	4	5	5	3	2	2	3	3	4	2	3	5	3	2	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3
Encuesta 34	4	4	4	3	1	4	4	5	4	3	2	4	4	3	3	4	2	5	3	4	3	5	3	3	2	3	3	3	3	5
Encuesta 35	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	2	2	1	5	5	1	4	5	2	2	4	5	5	5	3	3	5	2	4	5
Encuesta 36	4	3	2	4	4	4	5	5	5	4	2	2	1	3	4	2	4	3	2	4	2	4	3	5	3	2	3	4	2	5
Encuesta 37	4	3	3	4	3	3	5	5	5	2	3	3	2	3	5	3	2	4	2	2	2	4	5	4	1	2	5	3	4	3
Encuesta 38	3	4	4	4	3	4	4	5	5	2	3	4	3	4	5	3	3	4	2	2	3	5	4	4	2	4	5	2	4	4
Encuesta 39	5	4	3	2	1	5	4	5	5	4	3	2	1	3	3	4	2	3	2	4	4	3	5	4	4	2	3	4	2	5
Encuesta 40	4	4	4	3	2	5	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	2	3	2	3	4	5	3	5	1	4	4	4	3	3
Encuesta 41	3	5	2	4	3	5	3	3	4	3	3	1	2	3	5	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3
Encuesta 42	4	5	3	2	1	5	5	4	5	3	4	3	3	3	4	3	2	4	2	4	2	3	5	4	3	3	3	3	3	5
Encuesta 43	5	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	1	1	5	5	2	2	3	4	2	4	5	3	4	3	2	4	3	3	5
Encuesta 44	4	4	3	3	4	3	3	5	3	4	4	3	2	5	4	2	3	4	2	2	3	3	4	5	2	4	3	1	3	3
Encuesta 45	5	4	2	2	1	5	5	5	5	3	4	2	3	5	5	3	2	3	2	4	2	4	3	4	4	4	3	1	3	3
Encuesta 46	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	1	3	5	3	2	2	5	3	3	2	3	4	3	3	3