



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

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

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística

AUTOR:

Br. Luyo Sierralta, Daril Fernando (ORCID: 0000-0002-9516-2015)

ASESOR:

Dr. Visurraga Agüero, Joel Martín (ORCID: 0000-0002-0024-668X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Operaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

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

Agradecimiento

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

Declaración de Autoría

Yo, Daril Fernando Luyo Sierralta, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Gestión de procesos y operaciones de carga marítima en la Agencia RASAN S.A, Callao, 2020” presentada, en 72 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

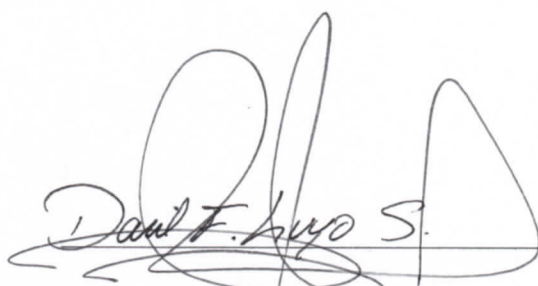
No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 09 de agosto del 2020



Firma

Daril Fernando Luyo Sierralta

DNI: 71239269

Índice de contenido

	Pág.
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaración de Autoría	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método	7
2.1. Tipo y diseño de investigación	7
2.2. Operacionalización de variables	8
2.3. Población, muestra y muestreo, (incluir criterios de selección)	11
2.4. Encuesta	12
2.5. Procedimiento	13
2.6. Método de análisis de datos	13
2.7. Aspectos éticos	14
III. Resultados	16
IV. Discusión	24
V. Conclusiones	26
VI. Recomendaciones	27
Referencias	28
Anexos	35
- Matriz de consistencia	36
- Instrumentos	43
- Validez de los instrumentos	46
- Matriz de datos (Excel y/o spss)	58-61

Índice de tablas

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

Resumen

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

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

Abstract

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

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

I. Introducción

Se estudió la gestión de procesos, a la que Bravo (2008) interpretó en el sentido de entenderlos como inventos humanos múltiples de accionar; presentándose en la realidad internacional (Chile) según Silva (2013) que la falta de incorporación de la gestión por procesos para contribuir en aumentar el rendimiento hospitalario no permite ubicar lugares para mejorar y dar solución a los problemas organizacionales, optimizando los recursos, sin perder de vista la satisfacción de sus clientes. En Perú, el concepto en cuestión manifiesta en su aplicación dificultades que menciona Ríos (2104) a raíz de la investigación realizada en las entidades de mensajería de Lima-Perú explicando que tal herramienta es poco utilizada para mejorar los procesos por las compañías porque no dieron importancia en sus métodos estratégicos, por escaso conocimiento y creación de la valía, perjudicando la renta de la organización.

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

La problemática específica investigada, donde están inmersas las variables comentadas, se presenta en agencias marítimas del Callao, mostrándose una limitada fluidez en los despachos de la carga hacia los consignatarios, clientes, que retrasa la cadena de operaciones y logística perjudicando a los agentes marítimos que son los representantes de la línea, como también, se presenta la existencia de importación de productos de acero que arriban con daños de origen.

La investigación se realizó en las diez (10) agencias marítimas de la región Callao: COSMOS agencia marítima a DP World Company, CALLS SHIPPING S.A.C., TRAMARSA operadores marítimos y portuarios, RASAN S.A. Grupo Transoceanic operaciones logísticas, Empresas Taylor S.A. logística flota agenciamiento, TRANSMERIDIAN Grupo, SERPAC agencias, AGUNSA agencias universales Perú,

CANOPUS S.A. agencia marítima, TRANSTOTAL empresa de servicios marítimos, logísticos, que presentaban la siguiente problemática: Los productos de acero arribaban al puerto del Callao con signo de oxidación; usualmente los productos de acero presentan una mala estiba (estiba compacta); casi siempre los productos de acero no cuentan con una buena identificación; los productos de acero arriban con daños de origen; por un mal arrastre por parte del agente descargador, existen confusiones al despacho de productos de acero hacia los clientes, y en otras oportunidades arroja falta al término en la descarga esto es causa de una mal arrastre y conteo del personal de la terminal.

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

Igualmente, el de Silva (2013) en la tesis que planteó lograr: Contribuir con el hospital Dr. Eduardo Peirano en mejorar la gestión por procesos, identificando y analizando sus procesos, como una herramienta. Los Instrumentos aplicados: entrevistas, análisis documental, ficha de procesos. Siendo para la investigación un referente importante. Con una Población y muestra son el MINSAL que tiene acceso a la información como fuentes principales, Superintendencia de Salud y el Hospital en estudio. Hospital Dr. Eduardo Peirano de Valparaíso (HEP), centro magistral asistencial dedicado al cuidado del adulto. Entre sus Conclusiones: Logrando que se aplicara en el hospital la herramienta, afirmando la toma de decisiones con el propósito de hallar en ella mejoramientos para su mandato institucional y en red, permitiendo que los procesos distinguidos sean identificados para conseguir los objetivos y fijar los recursos, optimizando el mandato interno, asentándose al juicio de peritos.

Rerequeo (2009) en su tesis planteó el objetivo identificar cuál es la función de operaciones un buque tanque petrolero, aplicando una metodología de revisión de fuentes documentales para conceptualizarlas. El resultado obtenido fue identificar responsabilidades en la ejecución de las operaciones portuarias. Y concluyó: Las

operaciones portuarias de un petrolero son largas y estresantes, desde el estado en que se encuentre el producto a manipular (la temperatura, por ejemplo), hasta las condiciones meteorológicas del momento.

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

En Buenos Aires, Del Valle (2017) busco: Estudiar el desempeño de los procesos en la dependencia de salud, mediante la metodología de carácter descriptivo de la situación socio sanitaria de la provincia. Concluyendo que la institución no presenta un adecuado sistema de planificación de compras y contrataciones. En Barcelona, Salamá (2016) se propuso como meta: Analizar el transporte marítimo y el desarrollo portuario en América del Sur en el contexto de la globalización. Aplicándose la investigación documental de tipo descriptivo, analítico. El resultado fue que en la región los modelos de gestión portuaria presentan algunas diferencias y desequilibrios en infraestructura y capacidad humana. Se concluye que debe haber planes de modernización.

Del contexto nacional se consideró a Mejía (2015) que en su investigación desarrollada tuvo como objetivo permitir más eficiencia en el transporte marítimo. Obteniendo como conclusión: sobre eficiencia en éstas depende del uso adecuado de las normas de procedimiento, el cumplimiento de la metodología y estándares de calidad. Igualmente, Ríos (2014) en su investigación que propuso como objetivo conocer el resultado de la gestión de procesos en la rentabilidad de empresas de mensajería. Seis compañías principales fueron su población alcanzando un total de 1,000 personas para calcular la muestra se utilizó las pruebas no paramétricas, con variables cualitativas. Siendo su conclusión: La mayor parte de estas compañías al no contar con una gestión de calidad buena reducen la productividad ya que las encomiendas no se entregan a tiempo a los diferentes lugares del país originando la interrupción de la cadena de valor.

De la misma manera en Cuzco tenemos a Benavente (2018) quien planteo como objetivo conocer los procesos en la municipalidad distrital de Echarati – Cusco 2018. Aplicando una investigación que reunió los requisitos fundamentales. Concluyendo que éstos son inadecuados en los componentes. Además, en Lima tenemos a Herrera (2018)

que planteó como objeto de su trabajo formular de la empresa Robert Bosch S.A.C. sugerencias. La investigación conjugo los aspectos requeridos. En cuanto a población consideró como universo a todos los trabajadores de la compañía, siendo un total de 89 empleados, con una muestra de un tercio de ellos. Y, resultados que el 73% de los encuestados conoce el proceso de pago a proveedores, mientras que el 27% no lo conoce. Se concluyó que un nuevo modelo lograra que la compañía cumpla mejor con el pago a sus proveedores. En otro trabajo de Arequipa tenemos a Coaguila (2017), quien definió como objetivo sugerir para la empresa O&C Metals S.A.C. procesos, con un diseño exploratorio y descriptivo, con una población a la información del periodo 2013-2015. Los resultados mostraron que la propuesta presentada es rentable. Concluyendo que la implementación del modelo aportará a la eficacia en el desarrollo de la compañía.

Las teorías que orientaron el estudio fueron, con respecto a la variable Gestión de Procesos el de Bravo (2008) que la interpreta como espacios humanos y eventos como diseñar, describir, documentar, comparar, eliminar, modificar, alinear o rediseñar, entre otras, los que buscan cumplir la estrategia de la organización y mejorar en múltiples aspectos deseables. Esto significa que la gestión de procesos es un medio para lograr grandes metas organizacionales, como el aumento de la productividad. Siendo importante la responsabilidad social entre otros.

Así mismo, Fernández (2009) entiende que la gestión por procesos se aplica cuando se necesita mejorar a las organizaciones por departamentos o áreas especializadas que poco tienen que ver con las necesidades del cliente, por ello, es fundamental para la satisfacción de los clientes. Por ello, se la conceptualiza como creaciones del ser humano, con todas las probabilidades de faena sobre ellos (Bravo, 2008). Siendo sus dimensiones: Eficiencia, que son los pasos a seguir para lograr un producto final de calidad valiéndose de un mínimo de recursos disponibles y tiempo para obtener un máximo rendimiento. Eficacia, que es realizar una acción para conseguir lo planificado. Productividad, que es relacionar la producción con los recursos utilizados.

La siguiente variable es, Operaciones de Carga Marítima es explicada a través del aporte de Mora (2014) quien indica que es imprescindible para la industria y un factor clave de éxito para la entrega oportuna de los productos de acuerdo a las necesidades de las empresas. Importante en el contexto actual de desarrollo tecnológico, competitividad,

servicio de calidad al cliente final y cumplimiento de los pedidos. Conceptualizándola como un sistema de múltiples. Sin embargo, necesario para el transporte de mercancías de gran volumen y poco valor, quedando relegado para el transporte internacional o interinsular, aunque los costes por Tm/Km son muy bajos. Siendo sus dimensiones: Competitivo, importante en relación a costos y competencia. También, según Porter (2009) Logística, que consiste en la forma de organización de las empresas para el aprovisionamiento de materiales, producción, almacén y distribución de productos, Gómez (2013). Y, Calidad, que actualmente todas las organizaciones son conscientes de su importancia por la búsqueda de la mejora continua.

En cuanto al problema general: ¿Cuál es la relación de la gestión de procesos con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020?

A continuación, detallaremos los problemas específicos que son:

1. ¿Cuál es la relación de la eficiencia con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020?
2. ¿Cuál es la relación de la eficacia con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020?
3. ¿Cuál es la relación de la productividad con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020?

Justificándose el estudio, teóricamente por ser una aplicación de criterios de las variables gestión de procesos y operaciones de carga marítima aclarando actividades que se realizan en los puertos marítimos ante una particularidad concreta. La justificación metodológica se expresa en la validez de los procedimientos y orientaciones propios de la investigación científica aplicados obteniendo resultados importantes y, la justificación práctica radica en las sugerencias aportadas a las organizaciones estudiadas, así como a sus colaboradores.

En relación al objetivo general: Determinar la relación de la gestión de procesos con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.

Proseguimos a detallar los objetivos específicos que constan de los siguientes:

1. Determinar la relación de la eficiencia con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.

2. Determinar la relación de la eficacia con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.
3. Determinar la relación de la productividad con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.

Ante los problemas formulados la hipótesis general: Existe relación de la gestión de procesos con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020

Con respecto a las hipótesis específicas, las mencionamos a continuación:

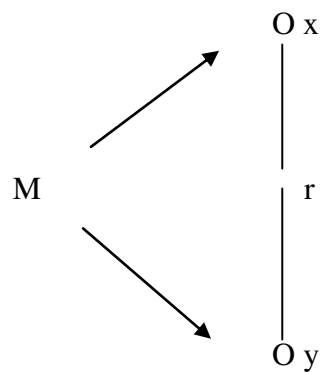
1. Existe relación de la eficiencia con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.
2. Existe relación de la eficacia con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.
3. Existe relación de la productividad con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación.

Fue de tipo aplicada debido busco resolver la problemática que se expresa en las diez (10) agencias marítimas respecto a la gestión de procesos y las operaciones de carga marítima, tal como conceptúan Sánchez y Reyes (2015) que la entienden como la búsqueda de teoría para interpretar situaciones a resolver. El nivel fue descriptivo–correlacional, porque estudió la relación de las variables X e Y (Hernández, Fernández y Baptista). Siendo su diagrama el siguiente:



Denotación:

M = Muestra

Ox = V.: Gestión de procesos

Oy = V.: Operaciones de carga marítima

r = Relación entre variables

Diseño de la investigación.

El diseño fue no experimental porque no varió ninguna de las variables observándose tal y como están para luego poder obtener datos y analizarlos, por lo cual se realizó un corte transversal en un sólo tiempo (Hernández, Fernández y Baptista, 2018).

2.2. Operacionalización de variables

VII. X: Gestión de procesos.

Variable: Gestión de procesos

Definición conceptual

Son humanas las creaciones, con todas las probabilidades de faena sobre ellos: diseñar, narrar, evidenciar, confrontar, eliminar, modificar, organizar o redefinir, entre otras. (Bravo, 2008)

Definición operacional

La gestión de procesos será medida por las dimensiones: Eficiencia, eficacia, productividad a través de los indicadores e ítems, con la escala ordinal y la calificación Likert.

V.D. Y: Operaciones de carga marítima.

Variable: Operaciones de carga marítima

Definición conceptual

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

Definición operacional

La gestión de procesos será medida por las dimensiones: Competitivo, logística, calidad a través de los indicadores e ítems, con la escala ordinal y la calificación Likert.

Tabla 1

Matriz de Operacionalidad de la Variable – Gestión de procesos

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

Tabla 2

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

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

2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)

La totalidad de colaboradores fue de 86 que realizan las operaciones de carga de las diez (10) agencias marítimas de la región Callao referidas; siendo éste el criterio de inclusión a considerarse por lo que se excluyen a los trabajadores que realiza otra función.

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

n = Muestra

N=Población

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

Siendo:

1- α = Nivel de confianza 95%

Z: = 1.96

p: Prob. éxito (50%) (p = 0.5)

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

ε_2 : Con un error del 5% ($\varepsilon = 0.05$)

n: tamaño óptimo de la muestra.

Tenemos:

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

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

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

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

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

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

$$\text{Muestra} = 69$$

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

2.4. Encuesta

Se utilizó la encuesta para obtener datos con el instrumento cuestionario. Como indica Arias (2012: 67-68) “La técnica de investigación consiste en tomar información para analizar los datos” siendo el instrumento un formato para extraer la información.

El instrumento fue el cuestionario para la medición de cada variable, los mismos que se formularon a partir de la operacionalización de variables.

Validez.

Se realizó a través de un grupo de personas expertas conformada por los docentes de la Universidad, que evaluaron considerando la pertinencia, relevancia y claridad de la aplicación de cada variable, como mencionan Hernández, et al. (2014)

Tabla 3

Nombre de expertos

Documento Nacional de Identidad	Apellidos y Nombres	Institución	Calificación
09075930	Dr. Márquez Caro, Orlando Juan	Docente UCV	Ejecuta
18073124	Mg. Pasache Ramos, Máximo Fidel	Docente UCV	Ejecuta
19098453	Dra. Michca Maguiña, Mary Hellen	Docente UCV	Ejecuta

Fuente: Elaboración Propia.

Confiabilidad.

Para la estadística de fiabilidad (al aplicarse se obtiene los mismos resultados Hernández et al.,2006) se utilizaron 10 respuestas como muestra piloto. Los datos obtenidos del cuestionario de cada variable se vaciaron en Excel utilizándose el estadístico Alfa de Cronbach para hallar la fiabilidad teniendo en cuenta los siguientes niveles de confiabilidad (ver anexo 6). Obteniéndose:

Tabla 4

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

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

Fuente: Elaboración Propia.

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

2.5. Procedimiento

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

2.6. Método de análisis de datos

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

Estadística descriptiva

El análisis estadístico descriptivo permitió organizar tablas de frecuencias con porcentajes y sus figuras respectivas por cada variable con sus dimensiones indicadas, utilizando los valores obtenidos en el trabajo de campo.

Tabla 5

Baremación de la variable Operaciones de carga marítima

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

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 6

Baremación de la variable Gestión de procesos

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

Fuente: Elaboración Propia.

Estadística inferencial

El análisis estadístico inferencial empezó evaluando la realización de la prueba de normalidad, el Sig. del p-valor calculado de $0,000 < 0.05$, la distribución no es normal en esta investigación, aplicando en la presente investigación con el estadístico Shapiro-Wilk porque la muestra fue menos de 50. Usando el estadístico Rho Spearman, que corresponde a la estadística no paramétrica, verificándose así Hipótesis.

2.7. Aspectos éticos

Se basaron en los principios del respeto de la autoría de las fuentes dado que la información y los datos establecidos fueron formalmente establecidos en la sección respectiva buscando aportar con el desarrollo de la investigación con fuentes. Se realizó cumpliendo los requisitos éticos, legales y de seguridad, de la Universidad César Vallejo, respetando las condiciones y los términos establecidos en las investigaciones. Para la obtención de la información mediante encuestas, se procedió respetando la dignidad de la persona, sin discriminación de etnia, religión y sexo; a quienes se les brindó la información adecuada y necesaria sobre el propósito de la tesis, así como los beneficios de la investigación para la empresa, además las encuestas realizadas fueron anónimas y no se divulgará la información obtenida. Por otro lado, la información recabada en el presente estudio, se realizó respetando la propiedad intelectual de otros investigadores, realizando las citas correspondientes en las fuentes de consulta.

III. Resultados

3.1. Análisis estadístico descriptivo

V. X: GESTIÓN DE PROCESOS

Tabla 7

En la variable Gestión de procesos

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

Fuente: Elaboración Propia.

Respecto de la variable Gestión de procesos en la Agencia RASAN S.A, Callao, 2020 está claro que existió una buena gestión con el 87,0%.

DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA

Tabla 8

En la dimensión eficiencia

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

Fuente: Elaboración Propia.

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

DIMENSIÓN 2: EFICACIA

Tabla 9

En la dimensión eficacia

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

Fuente: Elaboración Propia.

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

DIMENSIÓN 3: PRODUCTIVIDAD

Tabla 10

En la dimensión productividad

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

Fuente: Elaboración Propia.

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

V. Y: OPERACIONES MARÍTIMAS

Tabla 11

En la variable operaciones marítimas

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido alta	47	68,1	68,1	68,1
media	18	26,1	26,1	94,2
baja	4	5,8	5,8	100,0

total	69	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

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

DIMENSIÓN 1: COMPETITIVO

Tabla 12

En la dimensión competitivo

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido alta	55	79,7	79,7	79,7
media	10	14,5	14,5	94,2
baja	4	5,8	5,8	100,0
total	69	100,0	100,0	

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

DIMENSIÓN 2: LOGÍSTICA

Tabla 13

En la dimensión Logística

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido alta	32	46,4	46,4	46,4
media	35	50,7	50,7	97,1
baja	2	2,9	2,9	100,0
total	69	100,0	100,0	

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

DIMENSIÓN 3: CALIDAD

Tabla 14

En la dimensión Calidad

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
--	------------	---	----------	-------------

Válido	alta	31	44,9	44,9	44,9
	media	34	49,3	49,3	94,2
	baja	4	5,8	5,8	100,0
	total	69	100,0	100,0	

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

3.2 Análisis estadístico inferencial

Tabla 15

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Operaciones de carga marítima	,417	69	,000	,639	69	,000
Gestión de procesos	,510	69	,000	,401	69	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Muestra la tabla 17 los siguientes resultados: Al ser la significancia de las variables de $0,000 < 0,05$ la distribución no es normal (si es menor que 0,05 la distribución no es normal). Usándose el estadístico Rho Spearman porque las 2 variables por correlacionar no siguen una distribución normal. La elección de la prueba estadística corresponde a la prueba estadística no paramétrica.

3.2.1 Hip. Gen.

H₀: No existe relación de la gestión de procesos con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020

H₁: Existe relación de la gestión de procesos con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020

Tabla 16

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

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

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

Lo mostrado es: el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = 0,636 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es $0,000 < 0,05$, permite rechazar la hipótesis nula.

3.2.2 Hip. Espcas.

Hip. Esp. 1

H₀: No existe relación de la eficiencia con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020

H₁: Existe relación de la eficiencia con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020

Tabla 17

Coefficiente de correlación entre la eficiencia y las operaciones de carga marítima

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

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

En la tabla 19 se aprecia los siguientes resultados, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = 0,267 lo cual significa que existe una relación positiva y débil entre las variables, y cuyo p-valor calculado es $0,027 < 0,05$, permite rechazar la hipótesis nula.

Por lo tanto: Si existe relación entre la eficiencia con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.

Hip. Esp. 2

H₀: No existe relación de la eficacia con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020

H₁: Existe relación de la eficacia con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020

Tabla 18

Coefficiente de correlación entre la eficacia y las operaciones de carga marítima

			Eficacia	Operaciones de carga marítima
--	--	--	----------	-------------------------------

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

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

En la tabla 20 se aprecia los siguientes resultados, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = 0,381 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es $0,001 < 0,05$, permite rechazar la hipótesis nula.

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

Hip. Esp. 3

H₀: No existe relación de la productividad con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.

H₁: Existe relación de la productividad con las operaciones de carga marítima en agencias del Callao, en el año 2020.

Tabla 19

Coeficiente de correlación entre la productividad y las operaciones de carga marítima

			productivida d	Operaciones de carga marítima
Rho de Spearman	productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,822**
n		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	69	69

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

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

En la tabla 21 se aprecia los siguientes resultados, el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = 0,822 lo cual significa que existe una relación positiva y alta entre las variables, y cuyo p-valor calculado es $0,000 < 0,05$, permite rechazar la hipótesis nula.

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

IV. Discusión

Discusión del Objetivo General

Respecto a la gestión de procesos está asociada en una escala de buena y regular en un porcentaje de 94,2% con las operaciones marítimas que se ubicó en una escala de alta y media con un porcentaje de 94,2%. Siendo en el plano inferencial la existencia de una correlación positiva y moderada entre las variables donde el coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.636 encontrándose en el rango de 0.000 a 0.05. resultados concuerdan con los encontrados por Gondra (2015) que menciona que la localización de las operaciones de carga y descarga en zonas del "demanio" marítimo y la conexión que estos servicios portuarios guardan con el interés público del normal desenvolvimiento del tráfico marítimo, son factores que explican el especial interés del Estado en este sector de la actividad de los particulares. Como conceptúo Fernández (2009) quien entendió que la gestión por procesos se aplica cuando se necesita mejorar los resultados en las organizaciones por departamentos o áreas especializadas que poco tienen que ver con las necesidades del cliente.

Discusión del Obj. Esp. 1

En la escala de buena y regular de la dimensión eficiencia está asociada en un porcentaje de 97,1% con las operaciones marítimas que se halló en una escala de alta y media del 94.2%. Siendo en el plano inferencial un grado de relación entre las variables positiva y débil porque el coeficiente Rho de Spearman es igual a 0,267 ubicándose en el rango de 0,027 a 0,05; concordando con los hallazgos de Mejía (2015) que mencionó que la eficiencia en las operaciones de carga y descarga en buques tanques, es particular para cada una de ellas, y depende de la aplicación correcta de los procedimientos operativos, los estándares y metodología que los regulan, así como de las condiciones intrínsecas de los factores involucrados en éstas. Al igual que Mora (2014) que planteó que de acuerdo al contexto las empresas en buscan implementar una nueva estrategia el cual será adaptarse al mercado y ser competitivos, a nivel local e internacional.

Discusión del Objetivo Especifico 2

En la escala de buena y regular de la dimensión eficacia está asociada en un porcentaje de 94,2% con las operaciones marítimas que se halló en una escala de alta y media del 94.2%. Siendo en el plano inferencial el grado de relación entre las variables positiva y moderada

debido que el coeficiente Rho de Spearman es igual a 0,381 en un rango de 0,001 a 0,05; al igual que Silva (2013) quien señalo que el uso de herramientas de ingeniería, afirmando la toma de decisiones con el propósito de hallar en ella mejoramientos para su mandato institucional y en red, permitiendo que los procesos distinguidos sean identificados para conseguir los objetivos y fijar los recursos, optimizando el mandato interno, asentándose al juicio de peritos. Que Porter (2009) indicaba como parte de esa acción la Logística, que consiste en planificar y poner en marcha las actividades necesarias para llevar a cabo cualquier proyecto.

Discusión del Objetivo Especifico 3

En la escala de buena y regular de la dimensión productividad está asociada en un porcentaje de 87,0 % con las operaciones marítimas que se halló en una escala de alta y media de 94.2%. Siendo en el plano inferencial una relación positiva y alta entre las variables determinado por el coeficiente Rho de Spearman igual a 0,822 en un rango de 0,000 a 0,05; teniendo cierta similitud con Ríos (2014) que refirió que la mayor parte de estas compañías al no contar con una gestión de calidad buena, reducen la productividad ya que las encomiendas no se entregan a tiempo a los diferentes lugares del país, originando la interrupción de la cadena de valor; No apoyan estas compañías al mandato de compras causando incumplimientos y retraso en el despacho, inquietando la rentabilidad en los bancos. Que Bravo (2008) describe que la gestión de procesos con visión sistémica apoya el aumento de la productividad. Cooperera con conocimientos y técnicas, tales como integralidad, compensadores de complejidad, teoría del caos y mejoramiento continuo, destinados a concebir formas novedosas de cómo hacer los procesos.

V. CONCLUSIONES

Primero La gestión de procesos se relaciona significativamente con las operaciones de carga marítima en agencias Rasan S.A, del Callao, en el año 2020 por el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = 0,636 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es $0,000 < 0,05$, permite rechazar la hipótesis nula.

Segundo La eficiencia se relaciona con las operaciones de carga marítima en la Agencia Rasan S. A, Callao, 2020 por el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = 0,267 lo cual significa que existe una relación positiva y débil entre las variables, y cuyo p-valor calculado es $0,027 < 0,05$, permite rechazar la hipótesis nula.

Tercero La eficacia se relaciona con las operaciones de carga marítima en la Agencia Rasan S. A, Callao, 2020 por el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = 0,381 lo cual significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, y cuyo p-valor calculado es $0,001 < 0,05$, permite rechazar la hipótesis nula.

Cuarto La productividad se relaciona con las operaciones de carga marítima en la Agencia Rasan S. A, Callao, 2020 por el grado de relación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = 0,822 lo cual significa que existe una relación positiva y alta entre las variables, y cuyo p-valor calculado es $0,000 < 0,05$, permite rechazar la hipótesis nula.

VI. RECOMENDACIONES

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

Referencias

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Consultado en: <http://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>. [19 de junio del 2020].
- Arias-Gómez, J., Villasis-Keever, M y Miranda-Novales, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Revista Alergia México, vol. 63, núm. 2, abril-junio, 2016, pp. 201-206. Consultado en: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>. [20 de abril del 2020].
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Consultado en: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf [05 de mayo del 2020].
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Consultado en: <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigacion-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf> [05 de Junio del 2020].
- Bravo, J. (2008) *Gestión de procesos*. Chile. Extraído de: <https://www.coursehero.com/file/25130748/Gestión-de-Procesos-BRAVO-CARRASCOpdf/> [el 23 de Abril del 2020].
<https://issuu.com/davinther/docs/gestion-de-procesos-juan-bravo-carrasco> [el 23 de abril del 2020].
- Benavente, J. (2018) *Gestión por procesos en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Echarati – Cusco – 2018*. Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración – Universidad Andina del Cusco.

Disponible en URL:
http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2058/1/Juan_Tesis_bachiller_2018.pdf
[05 de Julio del 2020].

Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Consultado en:
<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf> [05 de mayo del 2020].

Coaguila, A (2017) “*Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.*” Tesis Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial Universidad Católica San Pablo. Disponible en URL:
http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf [05 de Julio del 2020].

Cruz, C., Olivares, S. y González, M (2014). *metodología de la investigación*. México: Editorial Patria [20 de mayo del 2020].

Del Valle, L (2017) *Desempeño de la Gestión por procesos en la Coordinación de compras y contrataciones de la Dirección general de Administración del Ministerio de Salud*. Disponible en URL:
<https://archivo.consejo.org.ar/congresos/material/12publico/3.13.pdf> [05 de Julio del 2020]

De la Cruz, K. (2018) *Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la unidad de gestión social del programa nacional de vivienda rural, 2018*. Tesis Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas Universidad San Ignacio de Loyola. Disponible en URL:
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3526/1/2018_De%20la%20Cruz-Trucios.pdf [05 de Julio del 2020].

Fernández, J. (2009) *Gestión por procesos*. 3era edición revisada y actualizada. ISBN: 978-84-7356-588-2. Extraído de:

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=koSkh64nRb4C&oi=fnd&pg=PA13&dq=Gesti%C3%B3n+de+procesos+&ots=7RTSv17rPn&sig=ApstW8N0kA2U_H9C5qKdNeX7qyw#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20de%20procesos&f=false
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=koSkh64nRb4C&oi=fnd&pg=PA13&dq=Gesti%C3%B3n+de+procesos+&ots=7RTSv17rPn&sig=ApstW8N0kA2U_H9C5qKdNeX7qyw#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20de%20procesos&f=false

Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación*. Consultado en: <https://dheeducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n-as%C3%AD-de-f%C3%A1cil.pdf>. [30 de abril del 2020].

Gondra, J. (2015) *Régimen jurídico de las operaciones de carga y descarga en el tráfico marítimo*. Memoria para optar al Grado de Doctor. Universidad de Madrid Facultad de Derecho. Extraído de: <https://eprints.ucm.es/54038/1/5322941542.pdf> [el 23 de Abril del 2020].

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

<https://es.slideshare.net/mariamariquilla79/gestion-logisticaycomercial2013mc-grawhillgradosuperiorredacted> [el 28 de abril del 2020].

Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Consultado en: [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia de la investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf) [2 de Junio 2020].

Herrera, L (2018) *Propuesta de modelo de gestión por procesos para el cumplimiento oportuno de los pagos a los proveedores de la empresa Robert Bosch S.A.C*. Tesis Para

obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Negocios Globales – Universidad Ricardo Palma. Disponible en URL: <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1659/TesisLuis%20Herrera%206.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [05 de Julio del 2020].

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGraw-Hill/Interamericana.

Hernández, E. (2006). Manual de estadística Handbook of statistics. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia [06 de junio 2020].

Hernández, A., Ramos, M., Plasencia, B., Indacochea, B., Quimis, A y Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Consultado en: <https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiT2-7X-YnpAhWjmOAKHScGDCU4ChDoAQg4MAI#v=onepage&q&f=false> [27 de abril del 2020].

Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México D.F: Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Consultado en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>. [20 de abril del 2020].

Lopez, j. (2017). *principios de filosofia. mexico: colegio privado monterrey*.

Martin, S. (2013). *Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación*. Consultado en: https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf. [21 de abril del 2020].

Mejía, G. (2015) *Supervisión de transporte de fluidos hidrocarburos en operaciones marítimas de carga y descarga*. Para optar el Título Profesional de Ingeniero Químico. Facultad de Química e Ingeniería Química. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Extraído de: http://200.62.146.34/bitstream/handle/123456789/5036/Mejia_Hidalgo_Gabriel_Santiago_o_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y [el 23 de Abril del 2020].

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2009) *Guía de orientación al usuario del transporte acuático*. Unión Europea. Extraído de: <http://www.siicex.gob.pe/SIICEX/documentosportal/188937685rad43065.pdf> [el 28 de abril del 2020].

Mora, L. (2014). *Logística de transporte y distribución de carga*. Bogotá. Primera edición. ISBN: 978-958-771-141-7. Extraído de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=8to3DgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libro+operaciones+de+carga&ots=qAS49veCe6&sig=KcwQi7fqALhOdzkmRiUqYewYZNM#v=onepage&q=libro%20operaciones%20de%20carga&f=false> [el 23 de abril del 2020].

Muñoz, F. (2018) *Desarrollo de un sistema de Gestión por procesos para Empresas de Servicios de Ingeniería y Construcción orientadas a la Industria CDM S.A.* Tesis para obtener la Maestría en Dirección de Empresas – Universidad Andina Simón Bolívar. Disponible en URL: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf> [05 de Julio del 2020].

Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. México: OXFORD University Press [20 de mayo 2020]

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

Extraído de:

https://books.google.com.pe/books?id=CIGKoErmS_MC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false [el 28 de abril del 2020].

Rerequeo, M. (2009) Procedimientos generales de las operaciones de carga y descarga de un buque tanque petrolero. Tesis para optar el título de Ingeniero Naval Universidad Austral de Chile. Consultado en: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2009/bmfcir428p/doc/bmfcir428p.pdf> [13 junio 2020]

Ríos, K. (2014). *Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de COURIEREN LIMA METROPOLITANA, 2012 – 2013. PERÚ*. Para optar el título profesional de contador público. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas. Universidad de San Martín de Porres. Extraído de: <file:///D:/SEMINARIO%20DE%20TESIS/Seminario%20de%20tesis%20I/tesis%20%20I/Plan%20de%20teis%201er%20semestre/tesis%20gestion%20de%20procesosnacio/gestion%20de%20procesosS.pdf> [el 23 de Abril del 2020].

Stracuzzi y Pestana. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Consultado en: <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologic3ada-de-la-investigac3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>. [20 de abril del 2020].

Salazar, M., Icaza, M. y Alejo, O. *La importancia de la ética en la investigación*. Revista Scielo. Vol.10, N° 1. Consultado en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305 [20 de Junio 2020].

Salamá, R. (2016) *Elaboración de un modelo analítico que permita relacionar el transporte marítimo, la globalización y el desarrollo económico. casos de estudio: Venezuela, Colombia, Perú y Brasil*. Tesis elaborada para optar al Grado de Doctor por la Universitat Politècnica de Catalunya (Barcelona Tech). Extraído de: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/392608/TRSB1de1.pdf?sequence=1>

Silva, V. (abril de 2013). *Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira*. Santiago, Chile. Tesis para optar al Grado de Magister en salud pública. Universidad de Chile Facultad de Medicina escuela de Salud Pública. Extraído de: http://www.saludpublicachile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/394/Tesis_Viviana%20Silva%20Escobar.pdf?sequence=1&isAllowed=y [el 23 de Abril del 2020].

Tarí, J. (2000). *Calidad total: Fuente de ventaja competitiva*. Publicaciones de la Universidad de Alicante. ISBN: 84-7908-522-3. Extraído de: <https://biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf> [el 28 de abril del 2020].

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Consultado en: https://www.academia.edu/17470765/EL_PROCESO_DE_INVESTIGACION_CIENTIFICA_MARIO_TAMAYO_Y_TAMAYO_1?auto=download [20 de mayo 2020].

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

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

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

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

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

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

			Competitivo	Valor FOB TM. o Kg. Tiempo	1,2,3,4, y 5	Likert	Nivel Ordinal Rangos: SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES CASI NUNCA NUNCA
			Logística	establecido Tiempo real	6,7,8,9,10 y 11		
			Calidad	Reducción de gastos operativos de fijos	12,13,14, y 15		
				Logro de objetivos Cantidad promedio de servicio otorgado Rentabilidad			
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Nivel: Correlacional Diseño: No	Población: 136 Tipo de	Variable 1: Gestión de procesos Técnicas: De recolección de información y de recolección de datos		DESCRIPTIVA: Procedimiento frecuencia con estadísticos: Tendencia central, posición, dispersión, asimetría y curtosis.			

experimental Método: Hipotético deductivo	muestreo: Probabilístico Tamaño de muestra: 30 trabajadores	Instrumentos: Cuestionario Autor: Daril Luyo Año: 2020 Monitoreo: Del autor Ámbito de Aplicación: Agencias marítimas de la región Callao Forma de Administración: Personalmente por el autor	INFERENCIAL: Prueba de normalidad con Shapiro-Wilk Correlación con Rho de Rho Spearman
		Variable 2: Operaciones marítimas Técnicas: De recolección de información y de recolección de datos Instrumentos: Cuestionario Autor: Daril Luyo Año: 2020 Monitoreo: Del autor Ámbito de Aplicación: Agencias marítimas de la región Callao Forma de Administración: Personalmente por el autor	

Anexo 2.

Matriz de Operacionalización.

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

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

Anexo 3 Instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

CUESTIONARIO

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

Agradezco tu colaboración.

INSTRUCCIONES

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

<p>I. Datos generales:</p> <p>Sexo: Masculino () Femenino ()</p> <p>Edad: Entre 17 a 20 () Entre 21 a 25 () Entre 26 a más ()</p>
<p>1.- Dado el enunciado del contenido de cada ítem, marca con una equis (X) la opción que más se ajuste a tu criterio.</p> <p>2.- Se usará la escala de Likert con las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none">(1) Siempre o totalmente de acuerdo.(2) Casi siempre o de acuerdo.(3) Algunas veces o ni de acuerdo ni en desacuerdo.(4) Pocas veces o en desacuerdo(5) Nunca o totalmente en desacuerdo

Gestión de procesos

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

Muchas gracias

Operaciones de carga marítima

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

Muchas gracias

Anexo 4

CERTIFICADOS DE VALIDEZ

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: Gestión de procesos

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

VARIABLE: Operaciones de carga marítima

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

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

Especialista: Metodólogo [] Temático [✓]

Grado: Maestro [] Doctor [✓]

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

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

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

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


 Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: Gestión de procesos

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

VARIABLE: Operaciones de carga marítima

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

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

Especialista: Metodólogo [] Temático []

Grado: Maestro [] Doctor []

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

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

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



Firma del Experto Informante

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: Gestión de procesos

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

VARIABLE: Operaciones de carga marítima

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [✓] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** [] 9.....de.....Junio del 2020

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

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

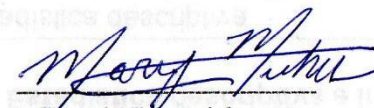
Grado: **Maestro** [] **Doctor** [X]

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

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

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

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


Firma del Experto Informante

Anexo 5

Base de datos Muestra

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

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

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

Anexo 6

Estadística de fiabilidad de Operaciones de carga marítima

Estadísticas de total de elemento

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

Estadística de fiabilidad de gestión de procesos

Estadísticas de total de elemento

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

Estadística de fiabilidad de Operaciones de carga marítima

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	5	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	15

Estadística de fiabilidad de Gestión de procesos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	5	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	15

Anexo 7

Base de datos Muestra SPSS V. 26

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

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 16 de 16 variables

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

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

19:11 3/7/2020

Anexo 8

Tabla 8.

Niveles de confiabilidad

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