



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Servicios logísticos y competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en administración de negocios-MBA

AUTOR:

Br. Alexis Wladimiro Mendocilla Romero

ASESOR:

Dr. Carlos W. Sotelo Estacio

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gerencia de operaciones

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dr. Noel Alcas Zapata

Mgtr. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Dr. Carlos Sotelo Estacio
Vocal

Dedicatoria

Con humildad a mis hijos, Amir, Matias Keler, Andy, Krizzly, Jessica, Ruth, Luis, hermanos, sobrinos y en especial a mi Madre Elvira quien me trasmite energía.

Agradecimiento

A los Docentes por sus conocimientos y amistad cultivada, en sus clases magistrales, a mi hija Ruth, a mi gran amiga Marina por su dedicado apoyo y a mi amigo Marco Moreno.

Declaratoria jurada

Yo, Alexis Wladimiro Mendocilla Romero, estudiante del Programa de Maestría en Administración de Negocios MBA de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 25559730 con la tesis titulada: Servicios logísticos y competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de setiembre del 2017.

Alexis Wladimiro Mendocilla Romero

DNI N° 25559730

Presentación

Señores miembros del jurado

En cumplimiento del Reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada. Servicios logísticos y competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017, la misma someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Magister. En la maestría de administración de Negocios MBA.

En el primer capítulo. Se plantea el problema de investigación. del resultado del instrumento. Que demuestra Servicios logísticos y competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

En el segundo capítulo. Referente a la Fundamentación científica, técnica, he consultado sobre mis variables de estudio. Concluyendo que la variable servicios logísticos abarca a empresas privadas y públicas, también a las organizaciones de servicio. Siendo una actividad en constante crecimiento.

En el tercer capítulo. Del Marco metodológico se plantean los servicios logísticos en base al tema de mi investigación, además con una definición conceptual y operacional. En cuanto al tipo de estudio es básico, con un diseño de estudio no experimental, descriptivo correlacional. La población está delimitada a los conductores que realizan el traslado de los contenedores de APM Terminals IS. Callao, de un total de 90 conductores que para efectos de mi muestra se ha tomado a 73, El método de investigación es cuantitativa; las técnicas y recolección de datos se elaboró en base a una encuesta, el método de análisis de datos se realizó en base a procesamientos y aspectos éticos.

En el cuarto capítulo. Se encuentran los resultados estadísticos de mi investigación, se muestran mediante frecuencias y porcentajes. Así mismo se acompaña el análisis correspondiente a cada una de las tablas presentadas, como las conclusiones y sugerencias, producto de mi investigación. Se acompañan las referencias por las cuales me he basado para la realización de mi presente tema de investigación.

El Autor

Lista de contenidos

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	
1.3 Justificación	62
1.4 Problema general	63
1.5 Hipótesis	65
1.6 Objetivos	66
II. Marco Metodológico	67
2.1. Variable	68
2.2 Operacionalización de la variable	69
2.3 Metodología	70
2.4 Tipo de estudio	70
2.5 Diseño de investigación	71
2.6 Población, muestra y muestreo	72
2.7 Técnicas e instrumento de recolección de datos	73
2.8 Métodos de análisis de datos	77
2.9 Aspectos éticos	78
III. Resultados	80
3.1 Descripción de resultados	

3.2 Contrastación de hipótesis

IV. Discusión 97

V. Conclusiones 101

VI. Recomendaciones 103

VII. Referencias 105

Apéndices 110

1. Matriz de consistencia

2. Instrumento

3. Matriz de datos

4. Formato de validación de instrumento

Lista de tablas

	Página	
Tabla 1	<i>Dimensiones de los contenedores de carga general</i>	42
Tabla 2	<i>Operacionalización de la variable servicios logísticos</i>	69
Tabla 3	<i>Operacionalización de variable: Competencias laborales</i>	69
Tabla 4	<i>Validación de instrumento procesos logísticos y competencia laboral por juicio de expertos</i>	76
Tabla 5	<i>Análisis de ítems para la variable procesos logísticos y competencia laboral</i>	76
Tabla 6	<i>Confiabilidad alfa de Cronbach de procesos logísticos y competencia laboral</i>	77
Tabla 7	<i>Escala para Interpretar resultados de la confiabilidad</i>	77
Tabla 8	<i>Niveles de procesos logísticos en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017</i>	81
Tabla 9	<i>Niveles de disponibilidad en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017</i>	82
Tabla 10	<i>Niveles de rapidez en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017</i>	83
Tabla 11	<i>Niveles de localización en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017</i>	84
Tabla 12	<i>Niveles de competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017</i>	85
Tabla 13	<i>Distribución de frecuencias entre los procesos logísticos y competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017</i>	86
Tabla 14	<i>Distribución de frecuencias entre disponibilidad y competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017</i>	87
Tabla 15	<i>Distribución de frecuencias entre rapidez y competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017</i>	88

	<i>Distribución de frecuencias entre localización y competencia</i>	
<i>Tabla 16</i>	<i>laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017</i>	89
	<i>Correlación entre servicios logísticos y competencia laboral de los</i>	
<i>Tabla 17</i>	<i>trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017</i>	90
	<i>Correlación entre disponibilidad y competencia laboral de los</i>	
<i>Tabla 18</i>	<i>trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017</i>	91
	<i>Correlación entre rapidez y competencia laboral de los</i>	
<i>Tabla 19</i>	<i>trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017</i>	93
	<i>Correlación entre localización y competencia laboral de los</i>	
<i>Tabla 20</i>	<i>trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017</i>	94

Lista de figuras

	Página
<i>Figura 1</i>	La evolución de la logística internacional 27
<i>Figura 2</i>	Estructura del modelo de control de gestión logística 28
<i>Figura 3</i>	El coeficiente Rho de Spearman 78
<i>Figura 4</i>	Barras de procesos logísticos en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017 81
<i>Figura 5</i>	Barras de disponibilidad en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017 82
<i>Figura 6</i>	Barras de rapidez en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017 83
<i>Figura 7</i>	Barras de localización en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017 84
<i>Figura 8</i>	Barras de competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017 85

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo encontrar la correlación de los servicios logísticos y la competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao periodo 2017.

Tipo de investigación básica o sustantiva, diseño no experimental, de corte transversal descriptiva correlacional, con una población de 90 conductores de transporte terceros, que se encuentran en servicio de alquiler en APM Terminals IS, se tomó una muestra de 73 conductores, a quienes se les aplicó dos cuestionarios: servicios logísticos y competencia laboral, instrumentos validados por juicio de expertos y obtuvieron la confiabilidad a través del alfa de Cronbach. Se utilizó el programa SPSS para la medición descriptiva e inferencial (RHO de Spearman), con una significancia de 0.05.

Al contrastar la hipótesis general, los servicios logísticos se relacionan significativamente con la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017; se presenta una correlación Rho de Spearman positiva y moderada (0,491), observamos que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0.025 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alternativa (H_1); es decir: Existe relación directa y significativa entre servicios logísticos y competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017.

Palabras clave: servicio Logístico, competencias laborales.

Abstract

This research aims to describe correlate logistics services and job competition in the transfer of containers of APM Terminals IS, port of Callao period 2017.

Type of basic or substantive research, design non-experimental, correlational descriptive cross section, with a population of 90 third transport drivers, which are on hire at APM Terminals IS service, took a sample of 73 drivers, those who apply two questionnaires: logistics and labor competency, instruments validated by expert opinion and got the reliability through Cronbach's. SPSS program was used for the measurement of descriptive and inferential (Spearman RHO), with a significance of 0.05.

To test the general hypothesis, logistics services significantly relate occupational competence of workers who move containers of APM Terminals IS, port of Callao 2017; presents a correlation Spearman Rho positive and moderate (0,491), we observe that the Sig. (asymptotic significance) shown by SPSS is less than 0.05 0.025, thus the decision to reject the null hypothesis (Ho) at a 95% confidence level, and accept the alternative hypothesis (H1); in other words: there is direct and meaningful relationship between logistics services and occupational competence of workers who move containers of APM Terminals IS, port of Callao 2017.

Keywords: service logistics, job skills.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Castellano (2012) en su tesis Diseño de un sistema logístico de planificación de inventario para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos masivos, cuyo objetivo fue Diseñar un Sistema Logístico de Planificación de Inventarios para aprovisionamiento que permita el mejoramiento del nivel de servicio y disminución en inversión de capital en inventario, en empresas de distribución de productos de consumo masivo del área metropolitana de San Salvador, aplicable a pequeña, mediana y gran empresa, el problema es que actualmente la forma de distribución del sector de consumo masivo registran disminuciones en sus utilidades como consecuencia de ventas, perdidas por falta de inventario y además por la naturaleza del negocio de distribución, los inventarios representan entre el 50% hasta el 70% de los activos de las empresas, razón por lo cual en oposición a lo anterior (es decir, la falta de inventario) los altos inventarios ocasionan dificultades financieras por inmovilización de capital lo que afecta fundamentalmente el flujo de efectivo, se han registrado incluso casos recientes de despidos masivos de empresas distribuidoras, el desarrollo de la investigación se basó en la información obtenida de diversas fuentes, (a) Fuentes Primarias, la información se obtuvo directamente de los representantes y personal ejecutivo de cada una de las empresas entrevistadas (b) fuentes Secundarias, Información adicional por medio de libros de texto, artículos, revistas y publicaciones relacionadas al área de estudio.

Dacosta (2012) en su tesis Modelo de gestión de logística de almacenamiento para las empresas distribuidoras de alimentos de consumo masivo en el municipio Guacara del estado Carabobo, cuyo objetivo fue proponer un modelo de gestión de logística de almacenamiento para las empresas distribuidoras de alimentos de consumo masivo en el municipio Guacara del estado Carabobo. El estudio se centró en tres plantas de alimentos como Nestlé Venezuela, Pastas la Sirena C.A y Café Madrid su problema, es proponer un modelo de operaciones. La investigación se enmarcó en la perspectiva del tipo descriptivo y de campo, con una población de trabajadores del área de operaciones logísticas de tres empresas, las cuales guardan relación en sus procesos logísticos de almacenamiento, se tomó

como muestra a 11 trabajadores que conforman el área de operaciones logísticas para las empresas estudio. Se empleó como técnica la encuesta, bajo el instrumento de recolección de datos el cuestionario en escala de Likert, validado a través del juicio de expertos. Como conclusión se obtuvo: existe debilidad en sus procesos de almacenamiento, en la cual las operaciones son llevadas a cabo de manera deficiente por la necesidad de espacio físico, al mismo tiempo ocurren retrasos en las entregas al cliente, producto de la ejecución de las tareas realizada por los operarios, demorando la carga y descarga de vehículos, afectando así al consumidor final.

Pérez (2011) en una publicación acerca de la propuesta del sistema logístico de distribución para las regiones Centro Santander, eje cafetero de una empresa de consumo masivo, cuyo objetivo fue proponer el sistema logístico de distribución para las Regionales Centro, Santander y Eje Cafetero de una empresa de consumo masivo, el problema La compañía cuenta con dos Cedes Nacionales ubicados en las ciudades de Yumbo y Barranquilla que distribuyen el producto a 7 Regionales, desde donde son redistribuidos los producto a los clientes. El costo de distribución en las regionales Centro, Santander y Eje Cafetero es significativamente mayor que las demás regionales, lo cual disminuye el margen de rentabilidad de la empresa. Se ha seleccionado un nivel de investigación descriptiva, Para el análisis de la información se prepararon cuadros resumen de cada uno de los esquemas de distribución de las Regionales, costo y manejo del inventario, costo de traslado del producto desde el Centro de Distribución a las bodegas, y de las bodegas al cliente, los tipos de vehículo utilizados y su eficiencia, en su conclusión se sugiere fortalecer la cadena colaborativa con los clientes en todos los canales de distribución y trabajar conjuntamente con el área comercial y de mercadeo para lograr tener un pronóstico más acertado por referencias que nos permita afinar el pronóstico de ventas el cual es un insumo fundamental para minimizar el riesgo de operar bajo un esquema de Cross Docking, y recomiendan pasar a una fase de análisis sobre sus costos de distribución, revisando a detalle cada una de las regionales, buscando su reducción y de ser necesario revisar cada uno de los puntos hacia donde despacha cada una de las regionales.

Oshiro (2015) en su tesis "aplicación del catálogo de bienes y servicios y gestión logística en institutos especializados de salud" en lima-Perú, para obtener el grado académico de magister en la gestión pública, su objetivo general fue poder determinar la relación que hay entre la aplicación de catálogo de bienes y servicios del ministerio de economía y Finanzas y la gestión logística en los institutos especializados del Ministerio de Salud en lima, también encontramos que su problema general es encontrar la relación que existe entre la aplicación del catálogo de bienes y servicios del ministerio de Economía y Finanzas y la gestión logística en los institutos especializados del ministerio de Salud de lima la Metodología utilizada del presente estudio tiene un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional no experimental, con una población conformada por el personal logístico del ministerio de salud con un total de 264 personas con una muestra de 102 personas mediante el método estratificado, siendo cada estrato un instituto especializado, su conclusiones de acuerdo a los resultados mostrados en las tablas y figuras existe relación positiva entre la aplicación del catálogo de bienes y servicios del ministerio de economía y finanzas y la gestión logística en los institutos especializados de salud de lima, también se encuentra una relación positiva débil entre la estandarización de la descripción de los ítems del catálogo de bienes y servicios de ministerio de economía y finanzas y la gestión logística de los institutos especializados de salud de lima.

Rojas (2015) en su tesis eficiencia de los procesos logísticos según los operadores del servicio nacional de meteorología e hidrología. Año 2014, su objetivo general fue describir el nivel de eficiencia que existe en los procesos logísticos según los operadores logísticos del servicio nacional de meteorología e hidrología, el problema fundamental del investigador es evaluar el nivel de eficiencia que existe en los procesos logísticos según los operadores logísticos del servicio nacional de meteorología e hidrología, llega a la conclusión que las contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios su nivel de eficiencia se encuentra en un 50 % y los que lo consideran regular tiene un 35 % y finalmente lo consideran ineficiente llegan al 15 % su metodología es la sistematización con un estudio es básica teórica con un diseño de estudio no experimental porque no manipula deliberadamente la variable, entre su

principal recomendación sugiere desarrollar y tener bien clara toda la cadena de abastecimiento de la institución.

Alemán (2014) en su tesis propuesta de un plan de mejora para la gestión logística en la empresa constructora Jordán S.R.L. de la ciudad de Tumbes, su objetivo general fue proponer un plan de mejora para la gestión logística de la empresa constructora Jordán S.R.L. En el departamento de Tumbes, el problema de la empresa Jordán se genera fundamentalmente en la pre-construcción (presupuesto y planificación) y construcción de obra, conclusión, Se identificó 10 principales problemas actuales de la Empresa siendo los 2 principales: La Desorganización e Informalidad, seguida de otras problemáticas como son: Mercado Local de Proveedores cerrado, Recursos Humanos insuficientes, Falta de Capacitación, Deficiente Sistema de Comunicación, Carencia de Sistemas Informáticos, Deficiencia Técnica de Almacenaje, y como último Políticas de la Empresa y Factores Climáticos (Lluvias), su metodología usada es descriptiva. Se realizaron encuestas asistidas, hoja de entrevistas, cuaderno de anotaciones los que fueron aplicados al personal técnico que labora en la empresa Constructora Jordán, recomendando: (a) Monitoreo de otras áreas de la Empresa como el área técnica, área administrativa, para futuras evaluaciones, (b) Implementar y Capacitar al personal con el manejo de Software, (c) Ampliar mercado de Proveedores, realizar Estadísticas y Cuadros acerca de Nuevos proveedores, con los que se pueda negociar, (d) Integrar al personal en todos sus niveles con los nuevos enfoques logísticos y perspectiva de la construcción.

Oliveros. (2014) en su trabajo científico sobre la gestión estratégica y la logística en la Gerencia Central de Essalud, su objetivo, fue determinar la relación entre gestión estratégica y la logística en la gerencia central de Essalud, planteando en su problema, ¿cuál es la relación entre gestión estratégica y la logística en la gerencia central de essalud? su tipo de investigación sustantiva, su diseño de investigación descriptivo correlacional la metodología usada fue la técnica de la encuesta con escala de medición tipo Likert la población estuvo conformada por 85 trabajadores en una muestra de 70 trabajadores del área de logística de la gerencia central, determinándose cuatro conclusiones, Primera: existe relación directa y

moderada entre las variables gestión estratégica y logística en la gerencia central de salud lo que fue verificado con el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = ,551$; $p - \text{valor} = ,000 < .05$) Segunda: existe relación directa y baja entre la dimensión excelencia de la variable gestión estratégica y la variable logística en la gerencia central de salud lo que fue verificado con el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0,348$; $p - \text{valor} = 0,003 < 0.05$) Tercera: Existe relación directa y baja entre la dimensión innovación de la variable gestión estratégica y la variable logística en la gerencia central de salud. Lo que fue verificado con el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0,322$; $p - \text{valor} = 0,007 < 0.05$) Cuarta: Existe relación directa y baja entre la dimensión anticipación de la variable gestión estratégica y la variable logística en la gerencia central de Salud.

Morales (2015) en su tesis, calidad de servicio y las competencias en las empresas farmacéuticas, en la universidad de San Carlos de Guatemala, el objetivo de la investigación fue elaborar las Descripciones de Puestos del Departamento de Asuntos Regulatorios, basados en competencias laborales de la Empresa Farmacéutica, para que sirvan de modelo para el resto de Puestos de la Empresa y por lo tanto de base para la Gestión de Recursos Humanos en la empresa. La metodología fue descriptivo observacional, mediante la entrevista, bitácora de empleo, observación directa, cuestionario. Las conclusiones mencionan que se elaboraron las descripciones de puestos del departamento de asuntos regulatorios, basados en competencias laborales de la empresa farmacéutica, para que sirvan de modelo para el resto de puestos y por lo tanto de base para la gestión de recursos humanos, para mejorar la cultura organizacional y consecuentemente la productividad de la empresa. se elaboró el mapa funcional del departamento de asuntos regulatorios de la empresa, a través del método funcional y determinando el propósito principal y los elementos de competencia mediante la puesta en común con el personal del departamento, se elaboraron las normas técnicas de cada una de las competencias laborales del departamento de asuntos regulatorios de la empresa, incluyendo: criterios de desempeño, campo de aplicación, evidencias de desempeño, evidencias por producto, evidencias por conocimiento y evidencias actitudinales. Se elaboraron las descripciones de puestos del departamento de asuntos regulatorios basados en competencias laborales, lo cual servirá de base

para el proceso de reclutamiento, selección de personal, programas de capacitación, entre otras. Además, se concluye que existe relación entre calidad de servicio y competencias laborales

Mejía (2013) en su tesis, evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales, estudio realizado con agentes de servicio telefónico en la ciudad de Quetzaltenango, el objetivo fue determinar la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales en agentes de servicio telefónico, en el proceso de investigación. Los instrumentos utilizados fueron la evaluación del desempeño por competencias laborales y una encuesta que permitió recabar la percepción de los agentes a cerca de la evaluación que se les realizó. El tipo de estudio es de tipo descriptivo por lo que permitió la recolección de datos numéricos como situacionales que permitieron mayor objetividad en el estudio se logró comprobar la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales, ya que los resultados indican que es de gran influencia positiva en el desempeño de los agentes, pues esta misma representa un medio que les exige mejora continua en el servicio y atención que proporcionan al cliente, actualizarse en conocimientos e incluso mejorar sus habilidades para poder cumplir con las competencias establecidas y también desarrollar la actitud apropiada para desempeñarse con éxito en su puesto de trabajo. La conclusión a que se llegó fue que la evaluación del desempeño por competencias laborales, tiene un impacto directo en el trabajo de los agentes de servicio telefónico.

Godoy (2014) en su tesis las competencias laborales de los mandos medios y altos de una industria papelera. En Guatemala, el objetivo fue establecer las competencias laborales en los mandos medios y altos de una industria papelera. La investigación fue de tipo descriptivo, el cual se llevó a cabo con 12 personas de ambos sexos de los mandos altos y medio, perteneciendo 2 gerentes, 6 supervisores y 4 encargados. Se utilizó el test Compe-TEA, que es un cuestionario de 170 elementos que evalúa 20 competencias claves en el ámbito profesional; las cuales se agrupan en 5 áreas. Dicho cuestionario se aplicó a la muestra con la

finalidad de obtener y validar la información, Los resultados demostraron que los niveles de las competencias de los mandos medios y altos de la empresa, son muy poco variables; así también se da un nivel de aceptación y aplicabilidad de las competencias laborales en el área gerencial, siendo esta el área con la mayor puntuación sobre el resto de las áreas en cuestión, ya que esta se encuentra muy beneficiada por el área de liderazgo. Se llegó a la conclusión que el área interpersonal, la cual está compuesta por las competencias de trabajo en equipo, influencia, negociación, establecimiento de relaciones y comunicación, se ve afectada por la competencia de trabajo en equipo pues, según los resultados ha tenido una baja en cuanto a respuestas positivas carece de la capacidad de llevar a cabo trabajos en equipo dado que los grupos en estudio únicamente se han enfocado en alcanzar y cumplir las metas que brinden satisfacción, para sí mismos. De igual forma se le recomendó fortalecer las competencias de los mandos medio y altos de la empresa para que, en la medida de lo posible, todos posean los mismos conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, para un mejor desempeño del cargo.

Gómez y Mendoza (2013) en su tesis, modelo de gestión por competencias para la empresa ACMED S.A.S. en la universidad Cartagena, Colombia, el objetivo fue diseñar un modelo de gestión por competencias para la empresa ACMED S.A.S., por medio de los procesos de administración de personal, con el propósito de lograr su gestión integral. Para su elaboración se aplicó un instrumento que permitiera conocer la descripción del cargo y posteriormente se analizó esto contra la clasificación seleccionada y se definieron los perfiles por competencias para cada cargo. Con esto se procedió a integrarlo con los procesos de selección, evaluación del desempeño y capacitación la conclusión a que se llegó fue, Se realizó un análisis y descripción de cargos por competencias para el área administrativa de la empresa ACMED S.A.S., así como la elaboración de un proceso de reclutamiento y selección a los aspirantes a cargos administrativos, y la respectiva propuesta para evaluar el desempeño de cada uno de los cargos. Se propuso un plan de capacitación pertinente para potenciar las competencias de los diferentes perfiles del Personal Administrativo de la empresa ACMED S.A.S, el cual contiene temas a tratar, responsables, Justificación y objetivos y alcance de las actividades. El

modelo de gestión integra y articula los procesos de selección, evaluación del desempeño y capacitación, lo que le permite a la organización gestionar, potenciar y desarrollar el talento humano con que cuenta.

1.2. Fundamentación científica o humanística

Variable servicios logísticos.

Definición de servicios logísticos.

Alva (2013) “Proceso conformado de hechos administrativos mediante el cual una entidad realiza la selección de una persona natural o jurídica que le proveerá de bienes, servicio u obras a través de la celebración de un contrato para satisfacer sus necesidades en cumplimiento de objetivos” (p. 56).

Ulloa, (2009) “se encarga de coordinar y planificar diferentes actividades con la finalidad de que el producto llegue al usuario final en el momento oportuno, con las cantidades requeridas, con la calidad demandada y al mínimo costo” (p. 137).

Monascal (2010) “El proceso de selección es el concurso que permite elegir de manera objetiva, al proveedor que se encargara de vender o dar en arrendamiento un bien, prestar un servicio o ejecutar una obra” (p. 63).

Arias (2009). “Se aplica para las contrataciones que se realicen dentro de los márgenes que establece la ley de presupuesto” (p. 46).

Pimenta (2002) indicó:

El proceso de selección se inserta en el proceso de adquisición o contratación, es una fase del proceso. Se requiere de la ejecución de actos preparatorios: Plan anual, la formulación del requerimiento, el estudio o la indagación de mercado, la aprobación del expediente de contratación, la designación del comité especial, la elaboración y la aprobación de bases y demás. (p. 38)

Así mismo, Galloway (2002) definió:

Es un proceso como un conjunto de pasos, tareas o actividades que tienen un principio y un final y que utilizan *inputs* para producir un producto tangible o un servicio intangible como *output*. (p. 28)

Principales Teorías de servicios logísticos.

Procesos logísticos.

Lindsay (2007) La definición que dio Juran de la calidad sugiere que se debe considerar desde una perspectiva interna y externa; es decir, la calidad se relaciona con el desempeño del producto que da como resultado la satisfacción del cliente; productos libres de las deficiencias, lo que evita la insatisfacción del cliente; las recomendaciones de Juran se concentran en tres procesos de calidad principales, llamados Trilogía de Calidad:

1. Planeación de la Calidad, el proceso de cumplimiento de los objetivos de calidad;
2. Control de Calidad, el proceso de cumplimiento de los objetivos de calidad durante las operaciones y
3. Mejora de la Calidad, el proceso de alcanzar niveles de desempeño sin precedentes.

Crosby sostiene que una vez que se especifican los requisitos, la calidad se juzga solo con base en si se cumplieron o no. Calidad significa conformidad con los requisitos, no elegancia. (Lindsay, 2007)

Al respecto Lindsay (2007) indicó:

En la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio; la principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo; en general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio calidad, satisfacción y valor. (p. 107)

Actualmente se define a la logística como “la parte de la gestión de la cadena de abastecimiento que se encarga de la planificación; implementación y control del flujo directo y reverso; y almacenamiento eficaz y eficiente de bienes, servicios e informaciones, desde el punto de origen hasta el punto de consumo de manera de satisfacer plenamente las necesidades del cliente” (D’Alessio, 2014).

En esta definición se introduce el término de logística reversa o logística verde que consiste en regresar un producto desechado, ya sea por efecto o porque no se puede utilizar más, del consumidor a la fábrica con la finalidad de ser reciclados y reutilizados.

Antes de los Años 60 se desconocía el término Logística, sin embargo se conoce que de tiempos inmemorables era empleada por el hombre desde que empezó a almacenar y transportar mercancías; todo esto se realizaba de manera fragmentada, fue a partir de la década de los 80 que se conoce como distribución física, que se enfoca en la distribución del producto desde la salida de Planta al mercado, paralelamente la logística militar se centró en las Dimensiones de la ingeniería de la logística como:

1. La administración del ciclo de vida,
2. Mantenimiento,
3. Confiabilidad,
4. Administración de la configuración y otros.

Por otra parte en el escenario empresarial o comercial se enfocaron hacia los bienes perecederos de consumo y la distribución física de productos terminados en ese mismo marco. Las empresas fabricantes de productos industriales supieron usar la logística vinculada con la ingeniería, tal como se practica en el ejército. Los fabricantes de maquinaria pesada lo usan para el mantenimiento internacional. Los ingenieros profesionales fundaron una organización llamada Society of logistics Engineers (SOLE).

Así mismo para indicar la existencia de expertos en los fragmentos individuales Carreño, 2011 indicó.

Como transporte, almacenamiento, ventas, compra de los consumidores, etiquetado, empaque, factoraje y seguros, pero cuando una importante dependencia estatal solicito dos especialistas sobre distribución, de muchas personas a la que se preguntó en la industria, en el gobierno y aun en las universidades nadie en su momento pudo nombrar un solo candidato calificado. (p. 19)

Coyle, Langley, Novack y Gibson (2012) precisaron: “la administración logística no solo abarca el sector de las empresas privadas, sino también los sectores públicos gubernamentales y sin fines de lucro” (p. 35). Además, las organizaciones de servicios como bancos hospitales, restaurantes y hoteles enfrentan desafíos y problemas en esta área, y la administración logística es una actividad en expansión, en un marco de nivel de servicio y apropiada para ella.

En consecuencia y debido a las distintas perspectivas, se conocen varias definiciones de logística. Coyle *et al.* (2012) definieron:

Parte de los procesos de la cadena de suministro que planifica, implementa, controla el flujo y almacenamiento eficiente y efectivo de bienes y servicios y la información relacionada, desde el punto de origen hasta el de consumo, con la finalidad de satisfacer los requerimientos del cliente. (p. 36)

Coyle *et al.* (2012) En el siglo XXI, la logística debe considerarse como parte de la administración organizacional; se clasifica en cuatro subdivisiones:

1. Logística Empresarial: Partes del proceso de la cadena de suministro que planifica, implementa y controla el flujo y almacenamiento eficiente y efectivo de bienes, servicio e información relacionada desde el punto de origen hasta el de consumo, con el fin de satisfacer los requerimientos del cliente.
2. Logística Militar: Diseño e integración de todos los aspectos del soporte

para la capacidad operativa de las fuerzas militares (desplegadas o en la guarnición) y su equipo a fin de asegurar las provisiones justo a tiempo, confiabilidad y eficiencia.

3. Logística de Eventos: Red de actividades, instalaciones y personal necesario para organizar, para programar y desplegar los recursos en la realización de un evento y retirarse de manera eficiente una vez que este ha transcurrido.
4. Logística de Servicio: Adquisición, programación y administración de instalaciones, activos, personal y materiales para apoyar y sostener una operación o servicios.

Estas cuatro subdivisiones tienen algunas características y requerimientos en común como los pronósticos, la programación y la transportación, pero en sus propósitos primarios se distinguen algunas diferencias. No obstante las cuatro pueden considerarse dentro del contexto de la cadena de suministros; es decir tanto al inicio como al final del proceso otras organizaciones desempeñan una función en su éxito general y su habilidad a largo plazo. Este texto se enfoca en la administración logística del sector empresarial.

En ese sentido Pierre (2015) Desde los años posteriores a la segunda guerra mundial, hemos visto un incremento sin precedentes en la logística del comercio internacional y una mejora paralela en el desarrollo económico de la mayoría de las naciones. Los países que apenas eran capaces de alimentar a su población hace sesenta años, hoy son puntales económicos en los que los habitantes disfrutan de un estándar de vida moderna y donde muchas compañías negocian internacionalmente.

Este incremento en el comercio internacional se disparó por la comprensión de que las economías de los países se benefician del comercio entre ellos y que este último incrementa el bienestar general de la población mundial. En dólares estadounidenses constantes (dólares de 2012), el comercio internacional de

mercancías y servicio casi se ha triplicado desde 1992, con una tasa de crecimiento de 5.5%.

Pierre (2015) Luego la contracción económica de 2008-2009 tuvo un impacto sustancial en el comercio mundial; la OMC reportó que las exportaciones totales se redujeron en 22.3% entre 2008 y 2009, de \$16,140 billones a \$12,542 billones de dólares. Sin embargo, incrementaron 21.8% entre 2009 y 2010 para alcanzar \$15,274 billones, pero requirieron otro año para recuperarse por completo. El valor total de las exportaciones globales alcanzó \$18,255 billones de dólares en 2012. La contracción fue sustancial para muchos países, pero fue solo un contratiempo pasajero en el crecimiento general de la economía global.

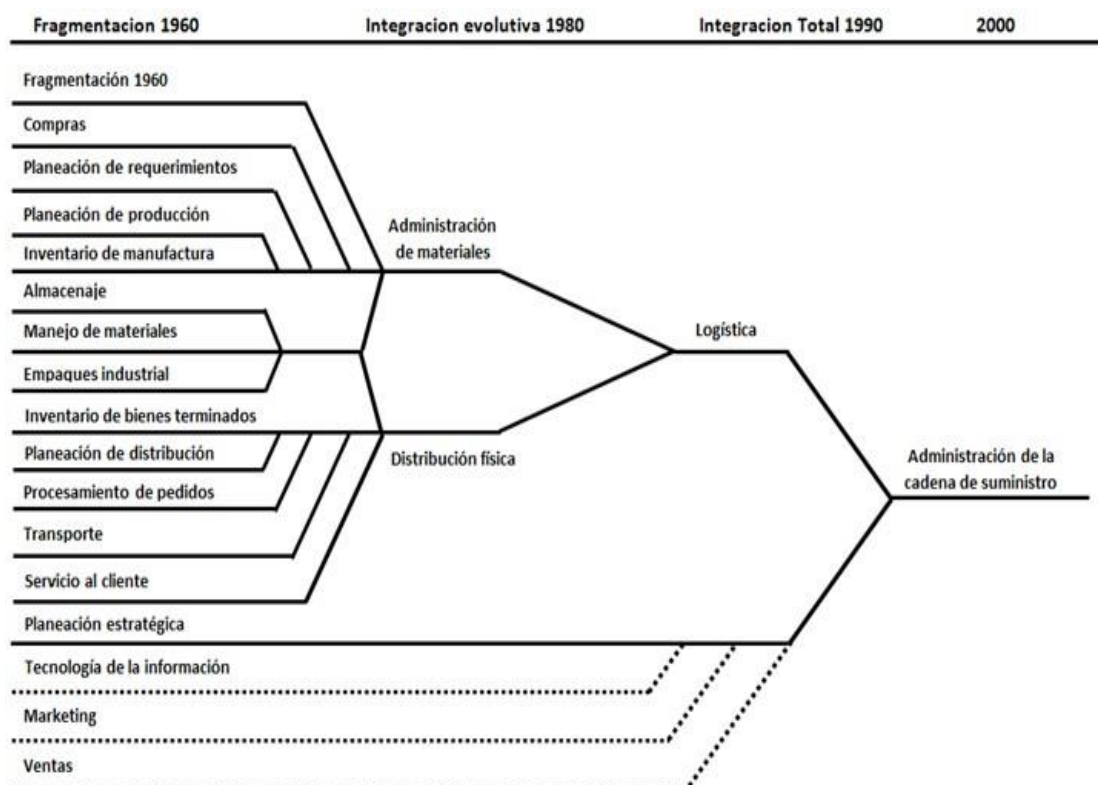


Figura 1: La evolución de la logística internacional
Fuente: Pierre a. David (2015 p.42)

Castellanos (2015) “La apertura de la logística del comercio internacional ha diversificado los orígenes de la mercancía y de las materias primas, por tanto deben seguir cumpliendo con el concepto logístico de la entrega “justo a tiempo” requiriendo que los actores económicos reclamen y pidan a sus aduanas controles

más ágiles” (p. 311).

Modelo del control de la gestión logística.

Carreño (2011) “Toda actividad logística al igual que cualquier otra actividad de la empresa necesariamente utiliza un sistema de control que refleje las metas y objetivos, visualizando una situación deseada como el resultado de una situación actual” (p. 377). Esto con el propósito que tiendan a la igualdad. Cuando la diferencias de estas es muy grande es cuando se tiene que actuar con un análisis para reducir las brechas empleando la toma de decisiones corrigiendo diferencias con tendencias a lo ideal.

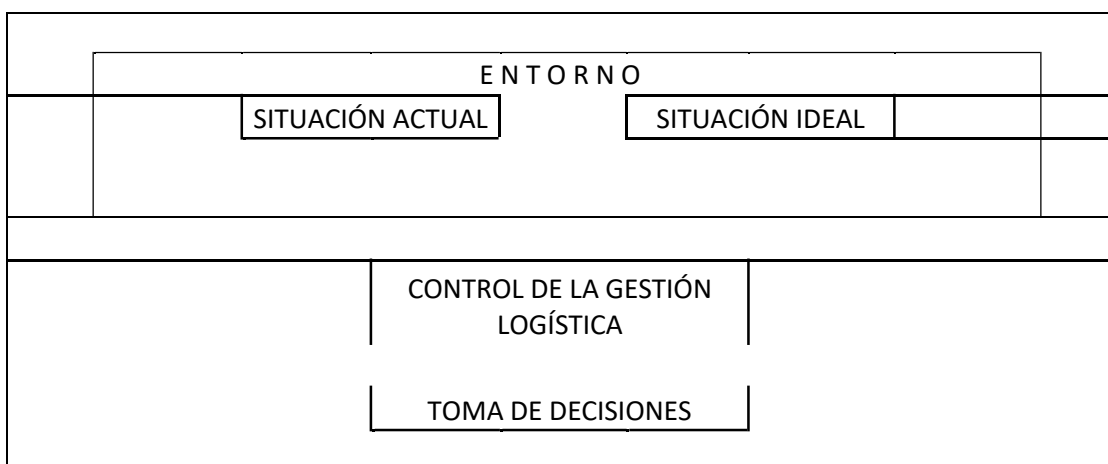


Figura 2: Estructura del modelo de control de gestión logística.

Fuente: Carreño, 2011 p 378

También por su naturaleza vinculante, la logística relaciona a la empresa con su entorno, siendo este con el cliente o su proveedor. Este motivo hace muy sensible cualquier cambio en el exterior, teniendo un resultado positivo acortando distancia o dándonos un rumbo negativo aumentando diferencias de lo ideal. Por tal motivo la gestión del entorno es determinante en el control de servicio logístico.

Indicadores del área de inventarios.

Carreño (2011). La disponibilidad de los productos es la posibilidad de atender los pedidos del cliente, desde los inventarios de la empresa. El tener los productos

disponibles mejora el servicio logístico, se debe tomar en cuenta:

1. La Información del costo de Inventario, es una herramienta que con nuevos esfuerzos nos ayuda a la reducción de aquellos productos que tienen mayores costos de inventario.
2. Información del movimiento de inventarios, se refiere a la cantidad de productos despachados, utilizar la clasificación de Pareto en la cantidad de productos despachados es muy útil para organizar los inventarios
3. Información de disponibilidad de inventario, conocer el número de pedidos recibidos, la cantidad de pedidos atendidos de forma completa, es una información muy valiosa.
4. Coeficiente de rotación es el indicador que mide el total de los productos despachados y lo divide entre el inventario promedio.

Indicadores del área de transportes.

1. Del mismo modo Carreño (2011) mencionó que la rapidez está ligada a los transportes utilizados, un plazo de entrega rápido es más costoso que un plazo de entrega mayor, porque permite utilizar un medio de transporte más económico, tomar en cuenta lo siguiente:
2. Es la Información de la flota de transporte, para conocer la cantidad y tipo de vehículo de transporte, carga transportada, volumen, factor de ocupación y los tiempos de la unidad parada.
3. Información de los pedidos, número de pedidos recibidos, punto de entrega de los pedidos, fecha y hora de entrega.
4. Información de los costos, sobre transporte carretero, tenemos entre otros el costo operativo de naturaleza variable como penalidades
5. Coeficiente de cumplimiento, es el que mide el porcentaje de las veces que el transportista entrego los pedidos a tiempo, considerando fecha, hora, cantidad entre otros factores.

Indicadores del área de almacenes.

Del mismo modo Carreño (2011). La localización de los almacenes, hoy en día es muy importante porque los que se encuentran cerca de los centros de la demanda

proporcionan la ventaja de disminuir los tiempos de entrega:

1. La información de la infraestructura del almacén, brinda la información de la capacidad de almacenamiento y e puede evitar incurrir en sobre costos.
2. Información de equipamiento de almacén, es necesaria para poder establecer indicadores de utilización, tiempo de embarque, tiempo de descarga.
3. Información de deterioro, pérdidas, cantidad de incidencias de productos dañados cantidad de accidentes ocurridos.
4. Información de la actividad del ciclo de almacenamiento, para poder obtener los datos de la cantidad de vehículos atendidos en un turno.

Indicadores del área de compras.

Carreño (2011). La información necesaria para poder formular indicadores de compra son:

1. La información con respecto a los pedidos
2. Información con respecto a los proveedores
3. Información con respecto a las compras

Indicadores del área de distribución física.

Carreño (2011). La información de estos indicadores está relacionada con el desempeño logístico de la empresa los más usados son:

La duración del ciclo de pedido

1. On time, mide los pedidos entregados a tiempo
2. On time in full mide los pedidos completos y a tiempo
3. Disponibilidad unidades atendidas del stock, entre total del pedido
4. Costo de la distribución mide todos los costos usados en la distribución

Operadores logísticos.

Al respecto Carreño (2011) precisó:

Los operadores logísticos conocidos como los 3PL por sus siglas en

inglés (Third party logistic) son empresas especializadas que ofrecen una amplia gama de actividades logísticas, en representación de la empresa contratante e inclusive toman la responsabilidad de la empresa contratante. (p. 43)

A diferencia de los operadores logísticos conocidos como los 4PL por las siglas en inglés (Fourth party logistic) sus labores están limitadas a labores de administración diseño y control.

Beneficios y riesgos de la subcontratación logística.

Carreño (2011). Por lo general hay algunas empresas que encuentran muy beneficiosas la subcontratación, acá algunos beneficios:

1. Se reduce los costos de almacenamiento
2. La eficiencia del transporte se ve mejorada
3. Se logra intercambiar los costos fijos por variables
4. Se accede a información con nuevas tecnologías
5. Se brinda un mejor servicio al cliente
6. Dedicación al enfoque del núcleo de su negocio

Pero también se cuenta con algunos factores de riesgo, resultado de entregar el servicio logístico y la responsabilidad a un tercero

1. Se pierde el contacto del cliente
2. Las necesidades de coordinación son subestimada
3. La capacidad interna de realizar actividades logística se pierde
4. Hay fuga de la información confidencial de los datos
5. Existen expectativas irreales puestas en la subcontratación

Importancia de la logística en la organización empresarial.

Carreño (2011). Hoy en día entender que el flujo de materiales es un proceso que se gestiona de manera integrada, a facilitado la concentración de las actividades logísticas en un sola área que gestiona dicho flujo. Esto lo ha llevado a un nivel gerencial, como la gerencia de producción, comercial, finanzas en la empresa.

Asimismo Carreño (2011) explicó:

Esta situación ha llevado a que la logística tenga una gerencia centralizada independiente, sosteniendo una situación de coordinación con sus demás pares, con esto se evita por ejemplo que el área comercial con el afán de llegar a su meta de venta, despache pedidos sin considerar la utilización de la capacidad del transporte o la eficiencia del recorrido de la ruta.

Afectando de manera considerable la distribución, sobrecostos y el desempeño de la empresa en su conjunto. Quedando demostrado que la logística alcanza a todas las áreas.

Las áreas claves en logística.

Inventarios. Carreño (2011). Algunos autores lo identifican como nivel de stocks otros como existencias, haciendo referencia tanto como partes, repuestos, contenedores, materias primas, productos en proceso y productos terminados, todo esto relacionado con las mejoras del servicio al cliente.

Se ha identificado que mantener los inventarios genera costos, pero antagónicamente pueden generar beneficios e inclusive ahorros, por ejemplo en la empresa APM Terminals IS del callao, cuenta con un software, sistema integrado de tecnología (TIS) logrando que los movimientos de los contenedores del patio se actualicen en tiempo real, permitiendo de esta manera, que se pueda visualizar en la pantalla los espacios de las rumas destinadas a los contenedores.

Si hablamos de inventario no podemos dejar de mencionar la Ley de Pareto el aporte del autor Carreño (2011) señala que " es un criterio para clasificar los inventarios. Esta ley nos dice que unos pocos artículos usualmente a) concentran la mayor parte de los costos de los inventarios, b) son los de mayor consumo o movimiento, o c) ocupan la mayor cantidad de espacio de almacenamiento. La clasificación ABC identifican dichos artículos y permite establecer criterios de

gestión apropiados para cada categoría" (p. 42)

Medio de transporte. Coyle et al. (2012) "el transporte en el sistema logístico es una actividad muy importante y una de las variables más significativas en el costo, su actividad principal es el flujo físico de bienes y los medios" (p. 132). Se traslada el producto, están compuestas por organizaciones de transportistas que establecen sus servicios a las empresas de embarque, estando en la responsabilidad de la organización logística la forma de transporte debemos observar que el transporte es un componente vital en la cadena de suministro general, por estar ligada físicamente entre las empresas que la componen como el adhesivo que la mantiene unida.

Al respecto Pierre (2015) precisaron:

Refiriéndose al movimiento de los productos que se trasladan desde el inicio de una cadena de suministro hasta el cliente, por que rara vez los productos que se consumen se producen en el mismo lugar, por tal motivo el transporte se convierte en elemento fundamental en la cadena de suministro y significativo en los costos. (p. 397)

Del mismo modo Pierre (2015) a nivel global el transporte todavía cuenta con tramites y restricciones burocráticos influyendo en gran medida conforme avanza la industria, por ejemplo tenemos el límite de ejes, su peso total de carga, largo, ancho, también la capacitación de los conductores y las horas prolongadas de manejo, produciéndose diferentes flotas de camiones, tomando las características específicas de cada país.

El mismo Pierre (2015) indicó:

Otro contraste entre América del Norte y el resto del mundo es el uso del ferrocarril para transportar carga, aunque el transporte ferroviario en los Estados unidos era desalentador en los años setenta, se transformó en una excelente industria orientada en los clientes con un crecimiento sustancial para el traslado de contenedores, los europeos al darse cuenta de esta tendencia están tratando e adoptar el uso del

ferrocarril, otro posible desarrollo es sustituir una parte del traslado de contenedores del comercio marítimo por el transporte ferroviario, sobre todo entre China, Corea y Europa reduciendo de esta manera el tiempo de tránsito. (p. 362)

En APM Terminals IS del Callao, la demanda del transporte de contenedores se ha visto incrementada de 800,000 TEU. a 1,856,000 TEU. Según el rankings.americaeconomia.com, con estas cifras el tema de investigación toma importancia y sugiere incrementar el ferrocarril de contenedores, para poder brindar un nivel de servicio sostenido debido al creciente incremento en el comercio internacional de contenedores.

Sosa (2013) “el transporte no solo se centra en el traslado básico, sino se trata de todo un subproceso complejo conocido como logística de transporte internacional, dentro de la cadena de suministro, necesario para el crecimiento económico y comercial de un país”. (p. 9).

Almacén. Coyle et al. (2012) “área que mantiene una relación equilibrada económica con el transporte es el depósito, involucrando dos actividades que se relaciona de manera estrecha como el inventario y el almacén” (p. 40), la actividad del depósito están relacionadas con actividades importantes, como el tamaño del almacén, cuantos inventarios manejar.

Con respecto al sistema de administración de almacén Coyle et al. (2012) precisaron:

Hoy se cuenta con software una tecnología que data de 1970 y se usa apoyando todo tipo de operaciones de distribución, trabaja como sistema de control de movimiento y almacenamiento muy eficiente en las tareas de información, con un nivel alto de exactitud y productividad, en lo referente a reabastecimiento y almacenaje dirigido. (p.464)

En APM Terminals IS, del Callao en lo que va desde el inicio de sus operaciones autorizados por aduanas, el 24 de Junio del Año 1999 cuenta con 4

almacenes en la Av. Néstor Gambeta, con la propuesta de la investigación, del uso del ferrocarril de contenedores se estaría contando con un centro de acopio de contenedores en Ancón, teniendo en cuenta que no excluye el transporte actual en semi tráiler por el contrario lo incorpora en su itinerario y los camiones no tendrían la necesidad de abarrotarse en las inmediaciones de los terminales, los centros de acopio son considerados las extensiones del puerto, de donde iniciaría su recorrido el ferrocarril de contenedores.

Las ventas de bienes y servicios a través de las fronteras internacionales, los acuerdos comerciales y la gestión logística ha ocasionado que el comercio mundial aumente en 307 veces el tráfico de contenedores desde 1948 al año 2012 con una tasa de incremento anual promedio de 9.21%, dando lugar a que los puertos tengan la necesidad de dotarse de infraestructura capaz de atender volúmenes acordes a la demanda internacional, para esto cuentan con grúas porticas, muelles con mayor calado capaces de recibir buques de cinco mil TEU (20 pies) e instalar ferrocarriles para el traslado de contenedores. (Pierre, 2015)

Importancia de los Puertos.

Los puertos, para operar actualmente de manera óptima en la cadena de suministro, requieren cumplir con las demandas de infraestructura, superestructura, equipos adecuados y buenas comunicaciones, requeridas por la cadena logística global (Martínez de Osés & Velásquez, 2011).

Blanco, Pérez, Sánchez y Serrano (2011) los grandes cambios causados por la globalización, están llevando a los puertos comerciales a seguir estrategias en el campo de la innovación, obligándose a enfrentar presentes y futuros retos en un sector donde la desregularización y la participación están altamente presentes

Tal y como señaló Silva (2012):

En estos últimos años la globalización y la competencia, tanto nacional como internacional, han sido los grandes motores del cambio a nivel mundial. La búsqueda continua de reducir los costos,

incrementar la calidad y la eficiencia de los servicios con el objeto de agregar valor a las necesidades del cliente – usuario del puerto, han llevado a los gobiernos y a la región a reestructurar la gestión de los puertos. (p. 183)

El transporte marítimo y los puertos son de gran importancia en el marco del comercio internacional, dada la importancia que éstos tienen para la cadena logística, ya que la tecnología para los movimientos portuarios permite mayores ingresos para las economías de escala. Un puerto es un proveedor de servicio para aquellos que participan en la cadena de suministro y compite con muchos otros como compañías centradas en un mismo mercado o como una entidad que conforma la cadena de suministro direccionada al puerto (González, 2012).

La tendencia portuaria dentro de la globalización, apunta hacia los mega puertos o puertos globales y regionales; sin embargo, esta investigación se centra más en la competencia portuaria a nivel regional. Esto, porque en adición a la competencia internacional, los puertos también compiten a nivel nacional y regional, especialmente con aquellos localizados en zonas geográficamente cercanas o que sirven como puertas de entrada a una determinada región. Por lo tanto, la diferenciación es un factor clave para asegurar la supervivencia y éxito del negocio y la innovación constituye un posible medio para lograr tal propósito (Blanco, *et al.*, 2011).

En México, el papel de los puertos industriales ha sido un caso de debate, principalmente por el marco regional que ha tenido el diseño y la operación de este tipo de infraestructura estratégica en el país en los últimos 20 años.

Zorrilla (2014) precisó:

El sector portuario necesita estar a la vanguardia y adaptarse a la situación mundial que enfrenta, caracterizada principalmente por un alto nivel de competencia. Los puertos, para ser competitivos, deben ser capaces de manejar (cargar y descargar y procesar) grandes cantidades de mercancías rápidamente e incorporar nuevas

actividades y servicios de logística que agreguen valor, para lo cual se tienen que adaptar y hacer inversiones en nueva infraestructura, adquisición de nuevos equipos, la creación de plataformas de telemática, desarrollando tecnologías de información y comunicación. (p. 37)

En los países emergentes como Brasil e India se ha observado un gran adelanto en el desarrollo de sus tecnologías, lo cual los ha llevado a situarse a un nivel más próximo a los países desarrollados. Por ejemplo, en India, el rápido crecimiento económico ha demandado servicios logísticos de calidad, implicando que los puertos marítimos, normalmente caracterizados por la ineficiencia, pasaran a jugar roles importantes. El programa de desarrollo marítimo estatal, ejecutado entre 2005 y 2010, tuvo un impacto significativo en el crecimiento de los puertos en India. (Blanco, *et al.*, 2011)

Con el fin de hacer el sistema más dinámico el ministerio de transporte marítimo, en conjunto con el gobierno, ha formulado la Agenda Marítima: 2010-2020. Los cambios propuestos en el respectivo plan, atraerán más inversiones para la creación y modernización de la infraestructura portuaria. Estos procesos de reforma tienden a crear un escenario que impulsa el crecimiento en el sector portuario. Los modernos puertos comerciales tienen una tendencia hacia el crecimiento, mientras que los antiguos puertos enfrentan la pérdida de su tráfico, lo que parece estar conllevando al desarrollo de nuevas estrategias propósito. (Blanco, *et al.*, 2011)

Desarrollo Portuario.

El concepto de puertos ha tenido una evolución e inversión; aun cuando las definiciones coinciden en describirlo como un lugar geográfico que une mar y tierra, teniendo unas condiciones físicas, ambientales e hidrográficas tales que permitan las operaciones de buques, la creciente demanda de nuevos servicios portuarios acorde con las nuevas naves, retos tecnológicos, ambientales y de infraestructura, han hecho necesario redefinir su concepto como el conjunto de facilidades que este nodo mar-tierra debe ofrecer de acuerdo a requerimientos específicos dependiendo

del tipo de mercancías a transportar (Martínez de Osés & Velásquez, 2011).

Los puertos son un factor trascendental en el comercio internacional porque éstos influyen directamente en las exportaciones e importaciones (Matsushima y Takauchi (2014) “En un estudio realizado en Suramérica con los cambios necesarios para mejorar las exportaciones de soya y semillas de maíz, se encontró que al mejorar la eficiencia portuaria, la tasa de exportación aumentó un 8% en el caso de la soya y 2% en el caso del maíz” (p. 67).

Los investigadores han reconocido la importancia de las tarifas por el uso del servicio portuario, por lo que han estado indagando sobre los determinantes críticos en tales tarifas. Por décadas las políticas de privatización han sido reconocidas como una de las determinantes más importantes en las tarifas por el uso del puerto, ya que la propiedad de la infraestructura de los puertos influye sobre su eficiencia y por tanto sobre la fijación de las tarifas por su uso. Más aún, los expertos portuarios han dado muchas razones de peso a favor de la privatización de los puertos públicos y la más típica es la mejora en la eficiencia y el aumento del comercio en el puerto, ya que numerosos estudios así lo han demostrado (Matsushima & Takauchi, 2014).

En ese sentido Matsushima y Takauchi (2014) definieron:

El incremento en la economía y el volumen de mercancías transportados por vía marítima, han ejercido presión sobre los sistemas portuarios, por el constante aumento de los requerimientos con respecto a la infraestructura, superestructura, equipos, eficiencia y organización (Comisión Económica para America Latina y El Caribe. (p. 215).

Por otro lado Rodríguez (2009) “Dado que la tendencia mundial apunta a buques cada vez más grandes, buscando transportar mayores volúmenes a menores costos, los puertos han tenido que adaptar sus características a la demanda del mercado. La eficiencia del transporte ha aumentado debido a las

innovaciones y mejoras en los medios e infraestructuras en términos de capacidad y rendimiento” (p. 215). Capacidad lograda por el mayor número de buques participantes en el mercado de carga.

La rapidez con la que está aumentando el tamaño de los portacontenedores está afectando a toda la cadena logística. Mientras que los beneficiarios de la carga tienen la habilidad para adaptar rápidamente sus negocios a las dimensiones de los megos buques (mayores a 10.000 TEU´s), los puertos, que son activos fijos con recursos limitados, no logran adaptarse al mismo ritmo. El despliegue de tales megos buques representa retos físicos, financieros y operacionales que deben ser enfrentados por las autoridades portuarias de los países. (Hacegaba, 2014)

Sobre el tema Hacegaba (2014) precisó:

Un puerto eficiente puede contribuir a la disminución de los costos del transporte al permitir el envío y llegada de mercancías de una forma más rápida y efectiva, pero el financiamiento para el desarrollo de nuevos proyectos portuarios implica un gran capital de inversión. La financiación de la infraestructura puede provenir de un variado número de fuentes primarias como por ejemplo del presupuesto del sector público, de la asistencia oficial para el desarrollo y, del sector privado. (P. 327)

Puerto Callao.

El puerto del Callao está ubicado a 15 km de la capital Lima y es el principal puerto de Perú con una movilización de 71% del total de la carga marítima en Perú, donde el 53.03% corresponde a carga contenedorizada.

En el año 2006, la APN le dio en concesión las terminales de contenedores del puerto de El Callao ubicadas en el área Sur del puerto y en el área Norte del puerto, a operadores portuarios internacionales (denominados operadores portuarios globales).

Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL) (2011) El

Muelle Sur fue dado en concesión en 2006 al operador portuario internacional DP World, comenzando operaciones en 2010 con 6 grúas Gantry y 18 grúas RTG. DP World tiene planes de expansión y la adquisición de 3 grúas Gantry Post Panamax y 27 RTG.

Cepal (2011) el terminal Norte fue dada en concesión en 2011 al operador portuario mundial APM Terminals, siendo el mayor socio de entre los otros dos socios: El Callao Port Holdings B.V. y la Central Portuaria de Perú. APM comenzó operaciones en Julio de 2011 con una concesión de 30 años (APM Terminals, 2014).

Asimismo la Cepal (2011) el Callao ha logrado duplicar su productividad en cuanto a movimiento de contenedores por hora en virtud de las inversiones que han hecho en el puerto del Callao, los operadores Dubai Ports (DP World) Callao y APM Terminals Callao, inversionistas extranjeros con presencia a nivel mundial, instalando grúas pórtico similares a las de los principales puertos en el ranking internacional. Por ejemplo, las inversiones de la compañía APM Terminal son de más de USD 750 millones en la Terminal Norte del Puerto. Esto muestra la importancia de insertarse en el proceso globalizador a través de las inversiones extranjeras y la utilización de tecnologías diseñadas en países especializados.

El Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran) informó que la única solicitud relacionada con carga de minerales presentada por APM Terminals es de septiembre del 2014. Aquella vez, el concesionario del Muelle Norte del puerto del Callao pidió la desregulación tarifaria del servicio estándar de transporte de minerales a granel.

Según Ositran (2012) indicó.

Para su proyecto de manejo de carga de minerales a través de contenedores. La empresa APM Terminals sólo estuvo autorizado para brindar este servicio hasta el 2012, y precisó que tampoco ha solicitado autorización. (p. 215)

El Contenedor.

Los contenedores inicialmente se fabricaron para carga seca que se emplean para el transporte de carga general, Cuenta con diversos accesorios, postes de ensamble en las esquinas y a los costados. En el transporte de carga seca, lo realizan en contenedores estándar, el flete dependerá según el vehículo con el que se va a transportar, siendo esto un factor determinante en el costo. (Carreño, 2012)

Carreño (2012) estos contenedores facilitan el transporte de mercancía a gran escala tanto en vía marítima como terrestre, y de acuerdo al producto por su manipulación o conservación, es por ese motivo que sean fabricados los diferentes tipos de contenedores. El contenedor para carga refrigerada ha sido diseñada para transportar carga que requieren temperaturas controladas debajo de su punto de congelación, también son conocidas como Reefer de conexión, contando con sistema de refrigeración.

Contenedores de carga sobredimensionada se caracterizan por tener el techo removible con estructura de lona, especialmente diseñado para el transporte de carga de grandes dimensiones que usualmente no pueden ser transportados en un contenedor estándar. Tal como lo señala (Carreño, 2012) “que su manipulación y transporte requiere de un manejo y de cuidados muy especiales, por ello, se cobran sobretasas adicionales que ya viene incluido en el flete” (p. 3126). La implementación del uso de los contenedores trajo consigo una nueva necesidad en el desarrollo de los equipos para su manipulación.

Si hay algo que caracteriza al contenedor es su simplicidad. Una “caja” prismática que cumple la función de recipiente de carga. Tiene medidas estandarizadas. Todos iguales, aún en cada rincón del planeta. Conozcamos un poco sobre su historia.

Características de los contenedores.

Los contenedores mayormente usados en el comercio marítimo son las unidades estándar que pueden ser de 20 y de 40 pies es decir de 6.1 metros o de 12.2 metros y están totalmente contruidos de acero con piso de madera contando con puerta

de doble hoja en uno de sus frentes, se conocen como cajas ISO por sus siglas en inglés de la organización internacional de normalización (Pierre, 2015)

Los contenedores de carga general.

Son los más usados en todo el mundo. Este está provisto de una puerta acondicionada para el cierre normalmente en la parte frontal, aunque también puede tener en la parte lateral.

Tabla 1

Dimensiones de los contenedores de carga general

DRY de 20'	Exterior	Interior
Longitud (m)	6,096	5,901
Anchura (m)	2,438	2,320
Altura (m)	2,438	2,223
Capacidad (m3)	29,85; Bruto Máx. (kg) 20320;	Tara (kg) 2250
<hr/>		
DRY de 40'	Exterior	Interior
Longitud (m)	12,192	12,054
Anchura (m)	2,438	2,320
Altura (m)	2,438	2,223
Capacidad (m3)	66; Bruto Máx. (kg) 30480;	Tara (kg) 3550

Fuente: Global Containers Logistics

Dimensiones de la variable control de servicio logístico.

Las dimensiones en las que forman parte y son pilares de esta investigación, son los tres aspectos que consideramos fundamentales como, disponibilidad, rapidez y localización, propuestos por Carreño (2011).

Variable disponibilidad.

Se refiere a la capacidad de atención del requerimiento del cliente, desde los inventarios de la empresa. El contar con productos disponibles para trasladarlos al cliente, esta acción definitivamente mejora el nivel de servicio otorgado por la

empresa, pero muchas veces de manera antagónica se genera un mayor costo de inventario, controlar estos costos requiere la gestión adecuada de renovación de inventario, sobre esta dimensión los autores Coyle *et al.* (2012 p. 42) lo mencionan como, “cumplimiento de pedidos, estando involucradas en el despacho y embarque de las solicitudes de los clientes, generando un importante impacto sobre el tiempo que transcurre su pedido, desde el momento solicitado hasta la entrega” (p. 216).

Variable rapidez.

Esta dimensión está vinculada directamente con la utilización de transporte por lo tanto difiere en la elección del mismo, si se necesita un transporte rápido, estos por lo general son aéreos y son costosos, si se opta por un transporte económico, usualmente son lentos y lo realiza el transporte marítimo, tenemos otro factor a considerar y es el entorno, pudiendo ser fortuito o estructural, buen ejemplo para esta dimensión, serían los exteriores del puerto del Callao, donde tenemos las avenidas por donde pasan los camiones con carga contenedorizada, estructuralmente han colapsado, teniendo la necesidad que se implemente el ferrocarril de contenedores, que es el tema del estudio de investigación, cabe mencionar que este medio de transporte ha dado resultado en la región, como Colombia, Panamá, México entre otros.

Pierre (2015 p. 389) “refiere que el uso del ferrocarril de contenedores en Holanda y Alemania ha descongestionado los puertos y ha alcanzado una frecuencia de 433 viajes semanales, llevando de esta manera el 80 % de la carga en contenedor entre el puerto de Rotterdam y Alemania” (p. 47).

Variable localización.

Se refiere al lugar donde se encuentran ubicados los almacenes, proporcionando mayor ventaja los que se encuentran más cerca recortando tiempo de entrega, pero se eleva la inversión en infraestructura por tratar de mantener stocks en numerosos almacenes, la importancia que trae la ubicación de las instalaciones por reducir los costos de transportación, mejorando el servicio al cliente, sugiriendo que los administradores en logística tomen en cuenta la gestión de ubicación de las instalaciones.

Variable 2: Competencia Laboral

Definición.

Camines (2009) “Es la capacidad, real y demostrada, para realizar con éxito una actividad de trabajo específico a través de las áreas Intrapersonal, interpersonal, desarrollo de tareas y conocimiento del entorno” (p.155).

Eshghi (2008) precisó:

Son habilidades específicas son las habilidades que permiten a un candidato para el empleo para sobresalir en un trabajo en particular. Algunas habilidades se logran asistiendo a la escuela o programas de capacitación. Otros pueden ser adquiridos a través de la experiencia de aprendizaje en el trabajo. (p. 208)

Arawati (2011) “conjunto de habilidades necesarias para poder realizar el trabajo en la publicación del trabajo. Los solicitantes que más coincidan con las habilidades requeridas tendrán la mejor oportunidad de ser seleccionados para una entrevista de trabajo” (p.218).

Deng (2012) “las habilidades específicas para el trabajo, consejos para identificar las habilidades específicas del trabajo y consejos sobre cómo combinar sus habilidades y experiencia con las necesarias para un trabajo” (p.58).

Eshghi, (2008). “Es el trabajo en equipo, la planificación, y la gerencia del tiempo, que se requieren en una amplia gama de trabajos. Las habilidades transferibles son las que usas en casi todos los trabajos” (p. 208).

Principales Teorías de competencias laborales.

Deng (2010) “de acuerdo con McClelland, Los métodos de competencia disponibles en el mercado hoy en día, por encima del cual dice que, básicamente, reducir el ámbito de aplicación de COMPETENCIAS- comparte una serie de puntos en común” (p.59).

Asimismo Camines (2009) indicó:

Cada habilidad tiene un nombre y una definición verbal precisa. Designaciones tales como identificación con la empresa, la confianza, la información, la orientación al cliente, el pensamiento conceptual, flexibilidad, liderazgo... aparecieron en los primeros estudios de McBer (Hay Group / McBer), la empresa de consultoría fundada por David McClelland, y después se han ido extendiendo profundamente en la literatura en las habilidades. (p.162).

Cada habilidad tiene un número de niveles que reflejan el comportamiento observado, no juicios de valor.

Todas las habilidades se pueden desarrollar (al pasar de un nivel inferior a la inmediatamente superior), pero no inmediatamente, y obtener una educación. El desarrollo requiere experiencia práctica. (Eshghi, 2008)

Todas las posiciones están asociadas con un perfil de habilidades que no es más que un inventario de ellos, junto con los niveles requeridos por cada uno. se obtendrá el nivel estimado de cada uno de los desequilibrios competitivos que necesitan ser analizados.

A continuación, se presentan dos de las habilidades actuales de gestión diferenciadas:

El enfoque anglosajón.

Según Babakus (2012) quien precisó:

Se centra en el contenido del trabajo, así como su relación con la estrategia general de la organización. Los partidarios de este enfoque para compartir opiniones McClelland en las pruebas de inteligencia y registros académicos solos no proporcionan valor predictivo de éxito profesional, ni describen las habilidades que posee una persona. Por lo tanto, es necesario establecer una conexión causal, lo que hace que sea estrategia muy poderosa desde el punto de vista metodológico. (p.231).

De acuerdo con este punto de vista, estas relaciones son difíciles de establecer en posiciones que no generan directamente valores o posiciones en las que no se conoce los resultados concretos que se espera de él.

Asimismo, Babakus (2012) manifestó:

Este paradigma ha evolucionado desde principios de los ochenta, y ahora considera la competencia como un vínculo entre el comportamiento individual con la estrategia de la organización, que debe ser apoyada por una cultura apropiada aquí donde entran en juego las habilidades a través de la gestión estratégica de los recursos humanos. (p.232)

Birori (2014) indicó:

Para este enfoque, la experiencia refleja un conjunto de valores que en muchos casos traen la misión y el plan estratégico, lo que los hace "necesaria" por la organización, se pueden identificar por un panel de expertos, sin medidas de rendimiento de recurso a la Directiva. (p.201)

Enfoque francés.

Se centra más en la persona y, a diferencia del anterior se acerca a su objetivo de servir como parte de la auditoría sobre el tema de la capacidad y el esfuerzo de la organización individual para mantener su fuerza de trabajo en buenas condiciones "empleabilidad"

Es por ello que Carmines (2009) manifestó:

Cree que las habilidades como una mezcla inseparable del conocimiento y experiencia de trabajo en una organización específica (habilidades + experiencia + conocimientos + rasgos de personalidad) es / son los que permiten formar a las personas para que puedan ejercer de la mejor manera posible sus funciones. Por lo tanto, la experiencia profesional es la única manera de adquirir conocimiento de que no es reconocido por un certificado. (p.168)

Como puede verse en este enfoque hace hincapié en la presencia de habilidades específicas, como se refleja en el uso del concepto de la propia imagen, como el aprendizaje motor en los seres humanos, y nos da la imagen que tenemos de nosotros mismos y nos comportamos como lo hacemos. (Deng, 2010)

Este enfoque se centra en los procesos de aprendizaje de las personas y cree que la prueba de aptitud y el coeficiente intelectual es muy importante en las herramientas de predicción capacidad de gestión. (Birori, 2014)

Competencias gerenciales.

Espillat (2012) El término *habilidad* proviene del latín *habilitas*, y se refiere a la maña, el talento, la pericia o la aptitud para desarrollar alguna tarea. Una persona hábil logra realizar una tarea o actividad con éxito gracias a su destreza. En el tema en cuestión, se necesitan 3 tipos de habilidades para realizar efectivamente la labor gerencial

Griffin (2011). “Se refieren a las capacidades, habilidades y conocimientos que una persona posee para realizar las actividades de liderazgo y coordinación en el rol de gerente o líder de un grupo de trabajo u organización; éstas pueden ser estratégicas, tácticas, operativas” (p. 59), «técnicas, interpersonales, conceptuales, diagnósticas, de comunicación, toma de decisiones y habilidades de administración del tiempo.

Koontz (2011) refirió que la competencia gerencial es el conjunto de conocimientos, experiencias, habilidades, actitudes y aptitudes (inteligencia), que permite a las personas influir con medios no coercitivos sobre otras personas para alcanzar objetivos con efectividad, eficiencia y eficacia” (p. 142).

Romero (2006) menciona gerencia es como una multidisciplina desprovista de condicionamientos sociales y como una entidad autónoma que soslaya el carácter epistemológico de la administración como ciencia de la dirección

Romero (2006) mencionó:

Dentro de las habilidades gerenciales encontramos: pensamiento estratégico, orientación a resultados, visión sistémica, liderazgo, trabajo en equipo, conocimiento del entorno, habilidad de

negociación, planeación, priorización, gestión del tiempo, sinergia, autogestión personal y desarrollo de los colaboradores y empoderamiento de los mismos. (p. 56)

Sosa (2006) preciso “la competencia laboral se identifica en las normas a través de la definición de elementos de competencia: criterios de desempeño, campo de aplicación y conocimientos requeridos” (p. 52).

Sosa (2006) indicó la competencia laboral es la construcción social de aprendizajes útiles para el desempeño de una actividad productiva en un determinado contexto laboral, de acuerdo a los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo.

Las competencias como la capacidad de movilizar conocimientos, capacidades socio-afectivas, habilidades, actitudes, valores y comportamientos que ocasionan un desempeño exitoso en las funciones y tareas a desarrollar en correspondencia con el principio de la idoneidad demostrada. (Ulloa, 2012)

García (1997) concluye “la gerencia es como aquel proceso donde se relaciona un conjunto de elementos que aseguran la óptima utilización de un activo que siempre ha estado presente en la empresa, pero que no había sido debidamente aprovechado” (p. 63).

La teoría de pensamiento estratégico.

Ortiz y Torres (2012) acerca del pensamiento estratégico concluyeron:

Se puede decir que la gerencia, busca dar la mejor atención y que las subordinadas se sientan satisfechas de trabajar, con los recursos que proporciona la institución, para dar un mejor servicio al usuario con bases científicas y sus competencias. (p. 217)

Al respecto Ortiz y Torres (2012) indicaron:

Sin embargo, la administración, posee condiciones físicas resistentes como son: la rigidez, la mecanización, la extrema normatividad, las

rutinas establecidas, la centralización en puestos clave, el manejo de premios y castigos, la vigilancia como medio de control entre otras, estas son algunas de las características más sobresalientes del sistema administrativo de enfermería. (p. 53)

Entonces, la gerencia al ser multidisciplinaria, debido a que conduce a su subordinado, es una acción social, es organizativa, hace uso de recursos del trabajo físico, financiero, del trabajo humano; es un arte, es una ciencia que busca llegar a la meta, hace uso del manejo estratégico, busca el equilibrio de la institución, surge a consecuencia de las crisis económicas; de ahí que la gerencia, al ser multidisciplinaria posibilita el apropiarse una conceptualización para la enfermería, permitiendo fundamentar los conocimientos de enfermería. (Ortiz y Torres, 2012)

Testa (2005) en su propuesta teórica, “muestra los elementos que abordan el poder: político, técnico y administrativo; examina los espacios de actuación permitiendo ubicar problemas, estrategias institucionales, programáticas y sociales, así como acciones políticas y administrativas” (p. 49).

Asimismo Testa (2005) indicó:

La aplicación del pensamiento estratégico, para el caso de la gestión pública, presenta tres tipos de ejercicio de poder basados en su organización y relacionados con la producción de servicios, donde el poder político tiene la capacidad de desencadenar movilizaciones que dependerán, en cierta forma, de conocer con exactitud la realidad, saber generado como experiencia frente a situaciones concretas, acrecentado por sentimientos producto de prácticas personales. (p. 174)

Al respecto se infiere, el poder técnico comprende diversas formas de conocimiento científico, informal o popular, como de la administración y de otras disciplinas, que permiten configurar un modelo teórico integral relacionado con la práctica de actividades de salud e intereses de grupo.

El poder administrativo se refiere a las formas de funcionamiento y financiamiento cuyos elementos centrales pueden experimentar modificaciones sustanciales en el terreno de la organización institucional, donde también pueden identificarse situaciones coyunturales que permiten inducir propuestas de reforma que impliquen avances en atención de necesidades de grupos de población no atendidos.

Cabe mencionar, las disciplinas gerenciales establecen el camino óptimo que una organización debe poseer, por ello es vital mencionar a Senge (2009), “con las disciplinas centrales, las cuales establecen un camino que conlleva a construir la organización inteligente, comprende cuatro aspectos que generan una visión determinante a nivel gerencial” (p. 78). Para ello se mencionan a continuación, iniciando con la primera de las disciplinas, la cual señala al dominio personal y, explica que las organizaciones sólo aprenden a través de individuos que aprenden. El aprendizaje individual no garantiza el aprendizaje organizacional, pero no hay aprendizaje organizacional sin aprendizaje individual.

Cabe resaltar a Senge (2009) indicó:

El dominio personal trasciende la competencia y las habilidades, aunque se basa en ellas. Trasciende la apertura espiritual, aunque requiere crecimiento espiritual. Significa abordar la vida como una tarea creativa, vivirla desde una perspectiva creativa y no meramente reactiva. (p. 78)

Es por ello, que las gentes con alto nivel de dominio personal comparten varias características. Tienen un sentido especial del propósito que subyace a sus visiones y metas. Para esas personas, una visión es una vocación y no sólo una buena idea. Se observa la realidad actual como un aliado, no como un enemigo. Han aprendido a percibir las fuerzas del cambio y a trabajar con ellas en vez de resistirlas. Son profundamente inquisitivas, y desean ver la realidad con creciente precisión. Se sienten conectadas con otras personas y con la vida misma.

Sin embargo, no sacrifican su singularidad, se sienten parte de un proceso creativo más amplio, en el cual pueden influir sin controlarlo unilateralmente.

Senge (2009) mencionó que “Otro de los puntos importantes que resalta el autor son los modelos mentales, donde resalta que todos los directivos saben que muchas ideas excelentes jamás se llevan a la práctica. Las estrategias brillantes nos traducen en actos” (p. 57). Sobre los conceptos sistémicos nunca se integran a políticas operativas. Un experimento piloto demuestra que un nuevo enfoque genera mejores resultados, pero ese enfoque jamás se difunde. Por eso la disciplina de manejar modelos mentales, o sea el afloramiento, verificación y perfeccionamiento de las imágenes internas acerca del funcionamiento del mundo promete ser una decisiva innovación en la construcción de organizaciones inteligentes.

Otro aspecto que enmarca importancia es la visión compartida, donde la misma no es una idea, es una fuerza de impresionante poder. Este aspecto resalta a la visión como verdaderamente compartida cuando dos personas poseen una imagen similar y les interesa que sea mutua, y no sólo que la tenga cada persona por separado. Cuando la gente comparte una visión está conectada, vinculada por una aspiración común. Las visiones personales extraen su vigor del profundo interés de un individuo en la visión. Las visiones compartidas derivan su fuerza de un interés común.

La visión compartida es vital para la organización inteligente por que brinda concentración y energías para el aprendizaje. Para ello, Senge (2009), “refleja un ejemplo sobre interés común que establece la importancia” (p. 65). “En la película Espartaco, una adaptación de la historia de un gladiador y esclavo romano que condujo un ejército de esclavos” (p. 65). Estos derrotaron dos veces a las legiones romanas, pero al fin fueron vencidos por un general tras un prolongado sitio de batalla. Todos en el ejército escogieron morir por seguir el liderazgo de Espartaco, pero lo resaltante del caso que era un equipo con visión compartida y que ninguno la abandonaría para volver a la esclavitud.

Hoy en la actualidad, visión es un concepto familiar en el liderazgo empresarial. Pero un examen atento revela que la mayoría de las visiones son de una persona (o un grupo) y se impone sobre una organización. Senge (2009) “Una visión compartida despierta el compromiso de mucha gente, porque ella refleja la visión personal de esa gente” (p. 65).

Organización inteligente y el cambio organizacional.

Este planteamiento establece como las organizaciones requieren de un acoplamiento de su estructura organizacional a los nuevos requerimientos que la globalización le exige a la sociedad.

Para ello, se menciona a García (1997), donde explicó:

Los cambios asociados en las organizaciones con la implementación de las herramientas de la calidad total, la reingeniería, el just in time, los sistemas administrativos o de información, entre otros, están condenados a la incompreensión y al fracaso más rotundo por la amenaza e incertidumbre que perciben los individuos. Se ha de conseguir que se entienda el cambio como una oportunidad espectacular de revitalización y mejora. (p. 36)

Sobre el tema, las nuevas tecnologías establecen un apoyo determinante al cambio organizacional y su adaptación a la globalización. Esto basado en una planificación estratégica y las herramientas que se mencionaron en el párrafo anterior, lo cual genera organizaciones inteligentes capaces de establecer mecanismos que conlleven a la eficiencia y el objetivo basado en metas y una visión del negocio hacia el futuro. (García, 1997)

La teoría de los conflictos.

Robbins (2012) refirió “los conflictos se relacionan a las inquietudes que hacen parte de la naturaleza del ser humano, entre ellas la defensa de sus propósitos, el cual para alcanzarlos se utiliza de mecanismos que posibilitan el control del ambiente físico y de las relaciones que en él se desarrollan” (p. 74), mismo presumiendo que eso pueda resultar en algo inesperado. Entre tanto, el tratamiento dado a ese tema está lejos de alcanzar la frecuencia con que el mismo ocurre.

Sobre lo indicado, no es raro que el conflicto todavía sea tratado como un villano, una presencia indeseada, una situación a ser evitada a cualquier costo, a pesar de que se nota una tendencia clara, después de la mitad del siglo XX, en asumirlo como factor favorable a cambios institucionales.

Y Como se explicó, los profesionales de gestión pública representan la mayoría de la fuerza de trabajo de las instituciones públicas (Bruno y Melo, 2004), y ejercen, de hecho, actividades que van desde el cuidado directo al paciente hasta aquellas capaz de producir eco en el núcleo de decisión (acción indirecta), cuando informan a la dirección central sobre todos los eventos que ocurren en los espacios de la institución. Bruno y Melo (2004), “especialmente, una concesión singular, permitiéndole actuar, con más autonomía, así como interferir, subliminalmente, en la toma de decisiones por parte de la dirección central, y tornan los conflictos fenómenos inherentes al hacer profesional del enfermero” (p. 48).

Características de competencias.

Las Competencias son un “conjuntos estabilizados de saberes, conductas tipo, procedimientos estándar, tipos de razonamiento, que se pueden poner en práctica sin nuevo aprendizaje” (Carazo, 2009, p. 76).

Por esta razón, las competencias existen cuando los conocimientos adquiridos durante la formación son transferidos de forma efectiva y a su debido tiempo al lugar de trabajo. Si se opta por su uniformidad y estandarización servirán como guía flexible, que ayude a los trabajadores a saber cómo comportarse según lo deseable por parte de la organización, y se tratará de desarrollar las competencias individuales, atendiendo a la experiencia como uno de los agentes de cambio más importantes. (Carazo, 1999).

Se puede clasificar, las competencias en específicas y genéricas. Las específicas son aquellas que se relacionan de forma concreta con el puesto de trabajo, mientras que las genéricas se refieren a las competencias transversales, transferibles a multitud de funciones y tareas. Por ello, las competencias transversales son aquellas comunes a la mayoría de profesiones y que se

relacionan con la puesta en práctica integrada de aptitudes, rasgos de personalidad, conocimientos y valores adquiridos, por lo que se requieren en diversas áreas ocupacionales o son transferibles entre distintas actividades de un sector u organización. Así, este enfoque funcional contribuye a una perspectiva más amplia de las competencias que el enfoque de los puestos de trabajo y las tareas para identificar y relacionar las habilidades transversales (Gómez *et al.*, 2006).

Es por ello Babakus (2012) expresó:

Como se muestra, cada corriente desde su perspectiva dirigida a la resolución de problemas relacionados con el mismo tema, las habilidades como una alternativa a la mejora del rendimiento de los individuos y por lo tanto la competitividad de las organizaciones. Ambos contienen elementos que los distinguen y coinciden. (p.233)

Un enfoque se centra en el contenido del trabajo y las otras personas que viven allí; uno está más orientado a las competencias genéricas y competencias específicas adicionales, pero reconocen la coexistencia de ambos.

En ese sentido Carmines (2009) precisó:

En cuanto al valor predictivo de la prueba en el éxito profesional, considere una estrategia de su uso de este valor, mientras que el segundo enfoque, esto proporciona un gran valor predictivo. Sin embargo, no hubo diferencia en este sentido, se puede entender que, en esencia valor de la prueba no se puede negar. (p.170)

Alrededor de esto, yo creo que es importante tener en cuenta que cuando una organización decide adoptar uno u otro, e incluso si se decide establecer su propio valor, los profesionales de recursos humanos no ignoran las consecuencias que ello conlleva.

En ese sentido Eshghi (2008) indicó:

Se han caracterizado por la realización de una gestión burocrática de la gente: salarios, descripciones de trabajo y formación genérica y ahora deben hacer frente a la selección, la evaluación y el fomento de las empresas de personal, por lo que puede obtener más personas

capacitadas y comprometidas en el futuro, para obtener un conocimiento más preciso del trabajo y las relaciones personales que componen los diferentes puestos de trabajo, decidir a su vez de organizar un conjunto de "habilidades". por lo tanto, deben desempeñar un papel más activo y el valor añadido y la función como protagonistas de los problemas sociales en la empresa. (p. 210)

Dimensiones de Competencia Laboral.

Para efecto de la presente investigación se tomó en cuenta las dimensiones desarrolladas por. (Carmines, 2009)

Dimensión área Intrapersonal.

Carmines (2009) "Son habilidades de tranquilidad, seguridad en sí mismo, de persistencia, con las que el trabajador adicionara a las expectativas de una empresa del presente siglo XXII" (p.165).

Son talentos o habilidades que residen dentro del individuo y ayudan a él o ella en la resolución de problemas. En la que se identifica dos grandes grupos.

Adaptabilidad: La capacidad y la voluntad de hacer frente a las condiciones inciertas, nuevas y rápidamente cambiantes en el trabajo, incluyendo la respuesta eficaz a emergencias o situaciones de crisis y el aprendizaje de nuevas tareas, tecnologías y procedimientos. La adaptabilidad también incluye el manejo del estrés laboral; Adaptarse a diferentes personalidades, estilos de comunicación y culturas; Y la adaptabilidad física a varios ambientes de trabajo en interiores o al aire libre. (Carmines, 2009)

Autogestión / autodesarrollo: La capacidad de trabajar a distancia, en equipos virtuales; Trabajar de manera autónoma; Y ser auto-motivante y auto-monitorear. Un aspecto de la autogestión es la disposición y la capacidad de adquirir nueva información y habilidades relacionadas con el trabajo. (Carmines, 2009)

Al respecto Camines (2009) "Ejemplos de habilidades intrapersonales incluyen atributos tales como plenitud, autodisciplina, retraso en la gratificación, capacidad para lidiar con las distracciones y superarlas, y la capacidad de ajustar la estrategia o el enfoque según sea necesario" (p.219).

Asimismo, "La capacidad de los individuos para guiarse, de cualquier manera posible, hacia estados de objetivo importantes" (Carmines, 2009, p.166).

Importancia de la autorregulación.

Carmines (2009) precisó:

Invariablemente los objetivos que adoptamos o nos son dados son desafiados de varias maneras. Podemos tener impulsos contraproducentes, como comer postre aunque tengamos un objetivo para bajar de peso. Podemos encontrar obstáculos situacionales, obstáculos que interfieren con la búsqueda continua de algún objetivo. (p. 167)

Se pueden tener objetivos en competencia, de modo que la satisfacción de un objetivo detraiga el logro de otro. Por lo tanto, la gente debe manejar el conflicto entre objetivos. Y, en algunos casos, el progreso puede ser tan lento que es difícil sostener la motivación. Mantener el rumbo hacia la búsqueda de objetivos requiere un conjunto de estrategias que, en conjunto, constituyen la autorregulación. (Carmines, 2009)

Dimensión área Interpersonal.

(Carmines, 2009) precisó:

Se refiere a las habilidades de cooperación, de relaciones interpersonales, habilidades de negociaciones, influye en el trabajo en equipo. Que todo trabajador debe reunir dichas capacidades para apoyar en forma directa al cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa donde se labora. (p.255)

Son las necesarias para relacionarse con otras personas.

En ese sentido este indicador se refiere a ganar amigos e influenciar a la gente, por ejemplo, incluían lo siguiente: ser un buen oyente; No criticar, condenar o quejarse; Y tratar de ver las cosas desde el punto de vista de la otra persona. Estos son los mismos tipos de habilidades que se encuentran hoy en las listas de habilidades del siglo XXI; que incluye numerosas capacidades interpersonales, tales como trabajar creativamente con otros, comunicarse claramente y colaborar con otros, entre las habilidades que los estudiantes deben aprender a medida que progresan desde preescolar hasta estudios postsecundarios. (Morales 2015)

Estas son habilidades importantes, pero las etiquetas y definiciones definitivas para las habilidades interpersonales importantes para el éxito en la escuela y el trabajo siguen siendo escasas: han sido llamadas habilidades sociales o de personas, competencias sociales, habilidades blandas, autoeficacia social y comunal. (Deng, 2010)

Asimismo Cohen (2013) “El comportamiento interpersonal exitoso implica una corrección continua del desempeño social basado en las reacciones de otros, estas son tareas complejas cognitivas” (p. 43). También requieren auto-regulación y otras capacidades que caen dentro de la categoría intrapersonal.

En ese sentido Cohen (2013) manifestó:

Las habilidades interpersonales también pueden describirse como una forma de "inteligencia social", específicamente la percepción social y la cognición social que involucran procesos como la atención y la decodificación. La evaluación exacta, explicó Fiore, puede necesitar abordar estas diversas facetas por separado. (p.72)

Aproximaciones y cuestiones de evaluación.

Según Fiore (2015) quien indicó.

El uso de pruebas de juicio situacional, que son evaluaciones de elección múltiple de posibles reacciones a situaciones hipotéticas de trabajo en equipo para evaluar las capacidades de resolución de conflictos, comunicación y coordinación. Los investigadores fueron capaces de demostrar las relaciones entre estos resultados y las calificaciones de los compañeros y supervisores y las calificaciones de desempeño en el trabajo. (p. 155)

Otro enfoque es la observación directa de las interacciones entre equipos. Mediante la observación directa, los investigadores pueden evitar la posible falta de fiabilidad inherente a los informes de auto- y pares, y también pueden observar las circunstancias en las que se producen los comportamientos. Deming (2012) manifestó: “desarrollaron un conjunto de escalas relacionadas con la resolución de conflictos, la resolución colaborativa de problemas y la comunicación sobre la cual las personas podrían ser calificadas” (p.165).

Aunque cada uno de estos enfoques implica maneras de distinguir aspectos específicos del comportamiento, todavía es cierto, Garvin (2015) “al analizar estas habilidades; tal vez sea más útil, sugirió, podría ser mirar de manera holística las interacciones entre las facetas que contribuyen a estas habilidades, aunque los medios de evaluar de esa manera aún no se han determinado” (p.141).

Otra cuestión es la importancia del contexto en el que se administran las evaluaciones de las habilidades interpersonales. Por definición, estas habilidades implican algún tipo de interacción con otras personas, pero muchas pruebas actuales se hacen de una manera individualizada que hace que sea difícil de estandarizar. La tecnología sofisticada, como las simulaciones por computadora, o incluso la tecnología más simple, puede permitir la evaluación de las interacciones de las personas en un escenario estandarizado. (Alles 2008)

En ese sentido Alles (2008) desarrollaron una simulación de una sala de espera de sala de emergencias, en la que los examinadores interactuaron con un

video de actores siguiendo un guión, mientras que otros desarrollaron avatares informáticos que pueden interactuar en el contexto de eventos con guión.

Al respecto Alles (2008) precisó:

Los participantes del taller observaron la complejidad de tratar de tener en cuenta el contexto en la evaluación. Por ejemplo, uno observó que los comportamientos sólo pueden tener sentido a la luz de experiencias anteriores en un entorno particular, y que los individuos pueden mostrar habilidades sociales muy diferentes en un entorno (tal vez uno en el que se sienten muy cómodos) que en otro (tal vez uno en el que no son cómodos). (p.166)

Morales (2015) el potencial de evaluaciones tecnológicamente sofisticadas también pone de relieve la naturaleza evolutiva de la interacción social y la costumbre. Las generaciones que han crecido interactuando a través de teléfono celular, redes sociales y Twitter pueden tener diferentes puntos de vista de las normas sociales que sus padres.

Es por ello que Morales (2015) precisó:

El reto para los investigadores es tanto recopilar datos sobre nuevos tipos de interacciones como considerar nuevas formas de vincular el contenido de las interacciones con el modo de comunicación, a fin de seguir los cambios en lo que constituye la habilidad en la interacción interpersonal. Las definiciones y taxonomías existentes de las habilidades interpersonales, explicó, (p. 201)

Dimensión área desarrollo de tareas.

Carmines (2009) “consiste en la obtención de habilidades de iniciativa, de innovación y creatividad, con resultados positivos, analíticos, capacidad de tomar decisiones correctas y asertivas” (p. 211).

Carmines (2009) En las grandes corporaciones, los recursos humanos y la administración pueden ir muy lejos para variar la combinación de habilidades requeridas para un trabajo, incluso implementando iniciativas de diseño de trabajo y programas para aumentar la habilidad y variedad de tareas. Pero en una pequeña empresa, se espera que el personal realice una amplia gama de tareas, simplemente debido a la limitada dotación de personal y capacidad. Aunque usted puede haber oído las desventajas - como el adagio viejo "enchufe de todos los oficios, amo de ningunos" - la variedad de la habilidad en un trabajo es realmente extremadamente importante.

Satisfacción en el trabajo y motivación.

Deng (2012) La teoría detrás de proporcionar variedad de habilidad en el diseño de trabajo es que se reducirá el aburrimiento, lo que aumenta la satisfacción en el trabajo y la motivación. Esto es probable que sea cierto siempre y cuando el empleado disfruta de las habilidades y percibe la adición y mezcla de habilidades para ser un beneficio para el trabajo. Pero agregando una variedad de habilidades que el empleado encuentra estresante, no está calificado para tratar, o simplemente agregar deberes básicos y habilidades mínimas sin agregar al valor intrínseco del trabajo podría tener el efecto contrario y aumentar la insatisfacción. Involucrar a los empleados en el diseño del trabajo para tener el mayor impacto positivo en la motivación y la satisfacción. (p.68).

Salud y seguridad.

Deng, (2012) "el diseño cuidadoso del trabajo puede realmente reducir el número de demandas de la remuneración de los trabajadores que su organización recibe" (p.43). Constante movimientos repetitivos o teclado excesivo en última instancia, puede conducir a lesiones. Idealmente, la cantidad de estas tareas debe ser minimizada, pero hay ciertos trabajos donde las funciones básicas e integrales de la posición no pueden ser modificadas. En tales casos, variando el diseño del trabajo para incluir una variedad de conjuntos de habilidades diferentes a menudo

significa que el empleado puede rotar entre las tareas para limitar el movimiento repetitivo. (Garvin 2015)

Efectividad Operacional.

Varía las habilidades necesarias para permitir al empleado estructurar las tareas de acuerdo a sus propios patrones de trabajo óptimos. Por ejemplo, una "persona de la mañana" que es lenta después del almuerzo puede organizar su día de trabajo para poner las tareas más difíciles en la mañana y dejar las tareas más fáciles para la tarde. Esto beneficia a la empresa minimizando los errores de los empleados y aprovechando sus horas más productivas. (Morales 2015)

Plan de sucesión.

Proporcionar a los empleados la oportunidad de adquirir habilidades de mayor complejidad en sus funciones actuales. Esto permitirá que un empleado aprenda nuevas tareas en un ambiente apoyado y desarrolle las habilidades necesarias para progresar en su carrera. La gerencia puede evaluar el desempeño del empleado y ver cómo responde a la retroalimentación sobre las nuevas responsabilidades, lo que permite a los ejecutivos de la compañía para diseñar un plan de sucesión que es viable y eficaz. Una vez que se identifica un plan de sucesión detallado, un empleado puede obtener experiencia en el trabajo en las nuevas habilidades por lo que está preparado para la promoción una vez que el trabajo esté disponible. (Deng, 2012, p.68).

Dimensión área Entorno.

Carmines (2009) "refiere a los conocimientos que posee el personal con respecto a la institución que labora, conoce la visión de la institución, predispuesto a servir al cliente, y se identifica con su institución" (p. 68).

Asimismo Morales (2005) indicó:

El rendimiento es una función de los tres factores que actúan juntos. La habilidad tiene que ver con si una persona puede hacer una tarea. La motivación es una medida de si una persona quiere hacerlo. La

oportunidad es sobre la accesibilidad; Una persona no puede hacer una tarea si no se le da una oportunidad o si se le niega el acceso a los recursos necesarios o servicios. (p. 211)

Una estructura puede afectar positivamente la capacidad proporcionando condiciones ambientales cómodas, permitiendo el control individual y el ajuste de las condiciones, y reduciendo los riesgos de salud y seguridad. Los impactos negativos en la capacidad de hacer trabajo están asociados con condiciones que son incómodas, distractivas, peligrosas o nocivas. (Deng, 2012)

1.4 Justificación

Justificación Metodológica

Este trabajo de investigación, se ha realizado basados en la investigación científica con un proyecto planificado con recopilación de datos con el enfoque del diseño no experimental, justificándose metodológicamente por proponer aplicar instrumento permitiendo evaluar el nivel de servicio logístico en el proceso de traslado de contenedores, de la empresa APM Terminals IS, al puerto del callao centrándose en tablas donde se aprecia los cumplimientos de cantidades de contenedores solicitadas por los puertos, con tiempos de despachos y entrega donde se analiza que se cumple con la mayoría de estos pedidos, por este motivo se encuentra dentro de los primeros operadores logísticos de almacén de contenedores, pero paralelamente el instrumento de medición percibe una necesidad en el nivel de servicio logístico, demostrándose que ya no es suficiente con cumplir con los pedidos de los contenedores al puerto, hoy en día la globalización exige que deben ser cumplidos con excelencia y calidad total. En el aporte de (Ocampo, 2009) nos ilustra que la Logística es una filosofía, responsable de gestionar las buenas prácticas en los procesos, tareas, procedimientos totales dentro de la organización, con el fin claro de satisfacer las necesidades del cliente, porque es la razón de ser de la empresa.

Justificación teórica

Respecto a la justificación teórica se justifica con los aportes de otras investigaciones que analizan sus problemas con funciones básicas a las actividades logísticas de inventario, medio de transporte y gestión de almacén, (Carreño, 2011) lo enfoca como las áreas clave en logística con el propósito de aplicarlos a cualquier eslabón de la cadena de suministro, supone costos pero que también pueden generar grandes beneficios y ahorros logrando resultados económicos satisfactorio. Muy necesarios para contribuir con la comunidad del Callao para recuperar nuestra posición en la región y convertirnos en un puerto de clase mundial.

Justificación social

Su justificación social radica en reducir significativamente la congestión vehicular ocasionados por los semi tráiler, que conlleva a la contaminación sonora, contaminación de CO₂ incremento delincuencia, estos problemas se podrían reducir significativamente si el transporte terrestre se sustituye por el ferrocarril de contenedores donde será posible transportar 200 contenedores en un solo viaje.

Los beneficios incluyen la protección del medioambiente debido a que el ferrocarril utilizara gas natural para su propulsión y porque al existir menos vehículos para el transporte de carga serán menores los niveles de polución y contaminación sonora en el Callao. Por ello la propuesta de esta investigación, esta direccionada al transporte de contenedores por ferrocarril, que por falta de infraestructura moderna los exportadores e importadores de carga de contenedores llegadas a APM deben asumir costos altos de transporte terrestre y demoras en el tiempo de entrega.

1.4 Problema

Realidad Problemática

El nivel del servicio logístico en el marco del proceso del transporte se ha visto en la necesidad de aportar de forma sostenida el traslado de los contenedores. Por encontrarse está en auge por las potencialidades que generan los TLC mega

regionales, teniendo la responsabilidad de afrontar nuevos desafíos. APM Terminals Inland Services, viene trabajando desde 1998 con el nombre comercial de ALCONSA, y se ha posicionado como Líder en el comercio Exterior, en los movimientos de contenedores en tierra (tracciones) de los Almacenes al puerto.

La gestión logística es influyente para la disponibilidad del transporte de contenedores que se encuentra afectada en la empresa APM Terminals IS. en su parte externa del puerto del callao ocasionando congestión de camiones que se encuentran abarrotados por ingresar a descargar su contenedor, sin embargo en la región han sabido en su momento solucionar el nivel de servicio, conocida también como actividad portuaria, en el rankings.americaeconomia.com, por ejemplo en millones de contenedores por Año, en el 2014 en el puerto de Colon en Panamá, llegan a mover 3.356 contenedores, en el puerto de Manzanillo 2.136 y en nuestro puerto del callao 1.856 es por ello, con el propósito de Atender la demanda del comercio Exterior. Los puertos se están modernizando, en APM Terminals Puerto actualmente ha pasado de recibir barcos de 3,000 teus a 8,000 Teus. Pero tiene carencia en su nivel de servicio logístico, Ocasionando que la disponibilidad del transporte tradicional de contenedores por Semi Tráiler no sea el adecuado.

La gestión logística en el proceso de transporte, está íntimamente ligada con la propuesta de investigación. Es por lo expresado la necesidad que se proponga mejoras, Implementando mayor disponibilidad, mejorando la localización de los almacenes y la rapidez de entrega enfocado en el proceso de transporte buscando solucionar la tendencia importante que existe en la demanda, de trasladar contenedores en APM Terminals IS. Que se ha visto Incrementado en los 03 últimos Años de 800,000 a 1`856,000 contenedores, con este fin se propone implementar el uso del ferrocarril de contenedores que será capaz de aumentar la actividad portuaria por ser un transporte a gran escala con menor costo y solucionar la congestión vehicular, que afecta el nivel de servicio logístico internacional. En la provincia constitucional del Callao.

Problema General

¿Cuál es la relación entre los servicios logísticos y la competencia laboral de los

trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017?

Problemas Específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre la disponibilidad de los servicios logística y la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la rapidez de los servicios de almacenes logísticos y la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la localización de los servicios de medios de transporte logísticos y la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general.

Los servicios logísticos se relacionan significativamente con la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La disponibilidad de los servicios logísticos se relaciona significativamente con la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

Hipótesis específica 2

La rapidez de los servicios logísticos se relaciona significativamente con la

competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

Hipótesis específica 3

La localización de los servicios logísticos se relaciona significativamente con la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

1.6 Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre los servicios logísticos y la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Describir la relación entre la disponibilidad de los servicios logísticos y la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

Objetivo específico 2

Describir la relación entre la rapidez de los servicios logísticos y la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

Objetivo específico 3

Describir la relación entre la localización de los servicios logísticos y la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

II.Marco Metodológico

2.1. Variable nivel de servicio logístico

Variable procesos de servicios logísticos.

Definición conceptual.

Alva (2013). Proceso conformado de hechos administrativos mediante el cual una entidad realiza la selección de una persona natural o jurídica que le proveerá de bienes, servicio u obras a través de la celebración de un contrato para satisfacer sus necesidades en cumplimiento de objetivos (p. 56).

Variable competencia Laboral.

Definición conceptual.

Camines (2009) “Es la capacidad, real y demostrada, para realizar con éxito una actividad de trabajo específico a través de las áreas Intrapersonal, interpersonal, desarrollo de tareas y conocimiento del entorno” (p.155).

Operacionalización de la variable

Tabla 2

Operacionalización de la variable servicios logísticos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Rangos
Disponibilidad	Información de costo de inventario	1	(1) Nunca	Bueno 44 – 60
	Información de movimiento contenedores	2,3	(2) Casi Nunca	
	Información disponibilidad contenedores	4	(3) A veces	Regular 28 – 44
	Coefficiente de rotación de contenedores	5	(4) Casi Siempre	
Rapidez	Información de la flota de transporte	6	(5) Siempre	Malo 15 – 28
	Información con respecto a los pedidos-volumen	7		
	Información de costos operativos	8		
	Coefficiente de cumplimiento	9-10		
Localización	Información de infraestructura de almacén	11		
	información de equipamiento de almacén	12		
	Información de deterioro y perdidas	13		
	Información de actividad del ciclo	14-15		

Tabla 3

Operacionalización de variable: Competencias laborales

Dimensión	Indicadores	Íte	Escala	Rangos
Área Intrapersonal	Habilidad de calma	1	Ordinal	
	Seguridad en si mismo	2	(1) Nunca	
	persistencia	3	(2) Casi Nunca	
	Dominio propio	4	(3) A veces	
Área Interpersonal	cooperación	5	(4) Casi Siempre	Bueno 49 – 95
	Relaciones interpersonales	6.	(5) Siempre	Regular 38 – 49
	Habilidad de negociación	7-8		
	Comunicación vertical	9		Malo 19 – 37
Área desarrollo de tareas:	Iniciativa	10-11		
	Resultados de calidad	12		
	Análisis de la situación	13		
	Toma de decisiones	14		
Área de entorno	Conocer la institución	15		
	Conocer la visión	16		
	Orientación conocedora	17		
	Realidad de la calidad	18		
	identificación	19		

2.3 Metodología

Se utilizó el método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia". (Kerlinger, 2009)

Tiene un enfoque cuantitativo. Sotelo (2015) "Ya que permite que los datos cuantitativos para examinar científicamente, sobre todo en forma numérica, por lo general con la ayuda de las herramientas en el campo de las estadísticas "(p. 38). De hecho, se requiere que las partes de la investigación son claramente posible definir, limitar y saber exactamente dónde se inicia el problema, la dirección es y qué tipo de impacto entre sus partes, para comprobar la hipótesis de trabajo, que es el caso actual.

La presente tesis fue de enfoque: cuantitativo

Hernández, Fernández y Baptista (2014) refirió "Método cuantitativo significa tomar el centro del proceso de investigación mediciones numéricas observar el proceso que se utiliza en la forma de recolección de datos y los analiza a tener que responder a sus preguntas"(p. 47). Utilizar la colección, los parámetros de medición, consiguen frecuencias y estadísticos de población investigando para llegar la comprobación de hipótesis previamente establecidas.

2.4. Tipo de estudio

Según la finalidad fue: investigación básica

Según Sotelo (2015): La investigación científica básica o sustantiva se encarga de revisar un material dirigido a ampliar y profundizar el conocimiento de la realidad. "Busca el conocimiento por el conocimiento mismo, más allá de sus posibles aplicaciones prácticas, su objetivo es ampliar y profundizar el conocimiento de la realidad y desde este conocimiento para construir un conocimiento científico,

que su objetivo es ganar cada vez mayores generalizaciones (hipótesis, leyes, teorías). Hernández *et al.* (2014) “es una ciencia básica en la medida en que el objetivo del estudio es analizar las variables en la misma condición, sin tratar de cambiar este tipo de estudio es establecer una realidad de acuerdo con el marco teórico” (p. 87).

2.5 Diseño

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental.

Es un diseño no experimental – transversal. Es por ello, recordando a Hernández *et al.* (2014) que define a los diseños no experimentales como “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 205).

No experimental, porque de acuerdo a este tipo de investigación no cuenta con un grupo experimental, no existe una variable dependiente a la cual se va a manipular. Es transversal, porque de acuerdo a Hernández *et al.* (2014) sostiene que: “recolectan datos en un solo momento y tiempo único donde su propósito es descubrir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento” (p. 289)

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández *et al.*, 2014, p.151).

El presente trabajo fue de nivel: “descriptivo correlacional porque busca la correlación entre las variables servicios logísticos y competencias laborales.

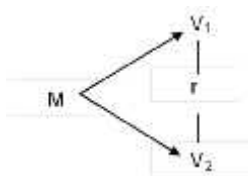
Nivel de estudio.

Descriptivo correlacional. Investigación descriptiva. Mejía (2005) “Las investigaciones descriptivas son las que pretenden decir cómo es la realidad. La

descripción científica es muy importante porque constituye la primera aproximación sistemática al conocimiento de la realidad” (p.30).

Correlacional. Son las que parten de la siguiente formulación: ¿existe relación entre a y b?, en donde a, es una variable y b es otra, pero no pretenden establecer relación de causa a efecto entre ellas. Son investigaciones descriptivas relacionales no causales. (Sotelo, 2015)

Gráficamente se denota:



Dónde:

M = Muestra de estudio

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Relación entre variables

2.6 Población, muestra y muestreo

Población.

La población se constituyó por los transportistas que prestan servicio en el traslado de contenedores para la empresa de APM Terminals IS en el puerto del Callao de un total de 90 conductores de 7 empresas alquiladas en el 2016.

Muestra.

La muestra es un subconjunto de la población que tiene por finalidad, limitar una cantidad de unidades de análisis plausibles de ser medidas con los recursos disponibles, el cual deben ser representativos de la población.

Muestra: Un total de 73 conductores de siete empresas de transporte en servicio de alquiler. Por APM Terminals IS,

Muestreo.

El muestreo fue probabilístico no intencionado. “Porque la elección de la unidad de análisis: por lo que se usó el coeficiente de aleatoria simple.

Muestra: El tamaño de muestra se calculó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)N}{e^2(N-1) + Z^2 p(1-p)}$$

Dónde:

Z = 1.96 (para el nivel de confianza del 95%)

e = 0.05 (error de estimación)

N = 90 (tamaño de población)

p = 0.50

Reemplazando:

[Ecuación]

La muestra está conformada por 73 Conductores de las empresas de Transporte que prestan servicio en APM Terminals IS-Callao 2016, quienes fueron seleccionados a través del muestreo aleatorio simple.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Toda investigación o aplicación de carácter científico en Ciencias Sociales, como en las ciencias en general, debe implicar la utilización de procedimientos operativos rigurosos, bien definidos, transmisibles, susceptibles de ser aplicados de nuevo en las mismas condiciones, adaptados al fenómeno a discutir.

Cabe mencionar a Ñaupas *et al.* (2011) quienes indicaron:

Esas son las técnicas; la elección de éstas depende del objetivo perseguido, el cual está ligado al método de trabajo; todo medio (método, técnica o instrumento) siempre debe estar subordinado al objetivo que se busca; por lo tanto, el problema de la elección de un medio, es un problema de adecuación "medio - objetivo". (p. 83)

Para la presente investigación la técnica utilizada fue la encuesta. Al respecto Hernández *et al.* (2014) indicó: “método de recolectar información respecto a la

percepción de los procesos logísticos, el cual se puede adaptar a los eventos tal y como ocurren; se evalúan hechos, comportamientos y no mediciones indirectas” (p. 263).

Instrumentos.

Instrumento 1: servicios logísticos.

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Cuestionario sobre el nivel de servicio logístico

Autor: Carreño, D. (2011)

Adaptado: Mendocilla Romero, A. (2017)

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Esta escala aprecia la evolución del nivel de servicio logístico a través de las siguientes dimensiones: Disponibilidad, Rapidez y Localización

Población: Conductores de APM Terminals IS en modalidad de alquilerados

Número de ítem: 15

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 15 minutos

Normas de aplicación: El sujeto marcará en cada ítem de acuerdo a lo que considere respecto al proceso.

Aplicación: El ámbito para su aplicación los 73 conductores

Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes:

Respuestas

1. Totalmente en desacuerdo
2. En Desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Niveles o rango: se establecen los siguientes

Niveles	Rango
Bueno	44 – 60
Regular	28 – 44
Malo	15 – 28

Instrumento 2: competencias laborales.

Ficha técnica

Autor: Camines, A (2009)

Adaptado: Mendocilla Romero, A. (2017)

Extensión: el cuestionario consta de 19 ítems.

Administración: Individual

Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 15 minutos.

Aplicación: El ámbito para su aplicación los 73 conductores

Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes:

Respuestas

1. Totalmente en desacuerdo
2. En Desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Niveles o rango: se establecen los siguientes

Niveles	Rango
Bueno	49 – 95
Regular	38 – 49
Malo	19 – 37

Validación y confiabilidad del instrumento.

Validez.

Validez de contenido.

Se utilizó la validez de contenido de los 15 ítems del instrumento: procesos logísticos y 19 para instrumento procesos logísticos y competencia laboral, a través del juicio de expertos. Los expertos fueron catedráticos de la Escuela de Postgrado de la UCV.

Tabla 4

Validación de instrumento procesos logísticos y competencia laboral por juicio de expertos

Indicador	Dr. Carlos Sotelo E	Dr. Jorge Dumont	Díaz	Dr. Gene Pichuele	Quispe	Total
Coherencia	SI	SI		SI		SI
Pertinencia	SI	SI		SI		SI
Relevancia	SI	SI		SI		SI

Validez de constructo.

Se realizó un estudio piloto con 37 sujetos de similares características a la población de estudio (20% de la muestra), se realizó un análisis de ítems con la *r* Pearson corregida. En la tabla 6 se presenta el análisis de ítems los valores van desde 0,285 hasta 0,608 y la prueba quedó intacta al no eliminar ningún ítem.

Tabla 5

Análisis de ítems para la variable procesos logísticos y competencia laboral

Procesos logísticos				Competencia laboral			
Ítem	Correlación Ítem-total	Ítem		Ítem	Correlación Ítem-total	Ítem	Correlación Ítem-total
i1	,248	i9	,343	c1	,459	C11	,342
i2	,306	i10	,453	c2	,245	c12	,325
i3	,380	i11	,325	c3	,223	c13	,536
i4	,253	i12	,257	c4	,249	c14	,237
i5	,341	i13	,534	c5	,464	c15	,543
i6	,291	i14	,243	c6	,349	c16	,277
i7	,267	i15	,456	c7	,262	c17	,322
i8	,329			c8	,508	c18	,278
				c9	,223	c19	,325
				c10	,249		

En la tabla 6 se muestra los resultados de confiabilidad para el cuestionario de procesos logísticos y competencia laboral. Según los resultados el coeficiente de Alfa de Cronbach es de ,756 para el instrumento procesos logísticos y 0,811 para competencia laboral, lo que indica que el cuestionario tiene una fuerte confiabilidad (Sotelo, 2013).

Tabla 6

Confiabilidad alfa de Cronbach de procesos logísticos y competencia laboral.

Alfa de Cronbach		N de elementos
Procesos logísticos	0,840	15
Competencia laboral	0,785	19

En la tabla 8 se presenta la interpretación de niveles de confiabilidad según (Ruiz, 2007)

Tabla 7

Escala para Interpretar resultados de la confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,50 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

En todo proceso de investigación, es necesario considerar dos factores metodológicos que garantizan obtener resultados estadísticos confiables, asimismo la veracidad del estudio, de acuerdo a la observación y análisis de profesionales a fin de determinar la validez del contenido mediante el juicio de expertos, asimismo para la fiabilidad los cuestionario se aplicará el Alpha de Cronbach, a fin de determinar si el instrumento que estamos empleando mide las variables de estudio de acuerdo a objetivos e hipótesis formulada, es decir si repetimos este instrumento en varias oportunidades me va a medir lo que deseo medir. (Mejía, 2005)

2.8. Métodos de análisis de datos

Sotelo (2013), precisa que en toda investigación es necesario considerar procedimientos de análisis de datos, a fin de obtener resultados de manera confiable, considerando las siguientes acciones:

La Codificación: Proceso que ha permitido organizar y ordenar los datos obtenidos de acuerdo a los ítems formulada por cada una de las variables de estudio, permitiendo la agrupación de los datos recolectados (Tabulación)

La Tabulación: A través del siguiente proceso se pudo organizar la base de datos de acuerdo a las dimensiones y variables de estudio según la cantidad de ítems por cada una de variables del instrumento utilizado Escalas de medición: Permitted utilizar y seleccionar el proceso de escala, determinándose que en la investigación se ha utilizado expresiones ordinales con sus respectivos valores, jerarquizado de acuerdo a su rango

Para poder analizar los datos obtenidos, se utilizó el programa SPSS versión 24, los resultados estadísticos organizados en tablas y figuras de acuerdo a las dimensiones y variables de estudio, a fin de presentar los resultados descriptivos estadísticos y los resultados inferenciales. El coeficiente Rho de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00, donde:

Valor	Lectura
De - 0.91 a - 1	Correlación muy alta
De - 0,71 a - 0.90	Correlación alta
De - 0.41 a - 0.70	Correlación moderada
De - 0.21 a - 0.40	Correlación baja
De 0 a - 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	Correlación baja
De + 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De + 0,71 a 0.90	Correlación alta
De + 0.91 a 1	Correlación muy alta

Figura 3. El coeficiente Rho de Spearman.

Nota: Bisquerra. (2004). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid

2.9. Aspectos éticos.

Durante la elaboración y ejecución del proceso estadístico de acuerdo a la aplicación del instrumento según la muestra de estudio, se respetó la participación y decisión de las personas o individuos de manera reservada, a fin de no ocasionar

descontentos por la crítica o percepción que han manifestado a través del instrumento utilizando en la investigación

Asimismo frente a la fundamentación de los contenidos utilizados de acuerdo a las variables de estudio descrito en las bases teóricas, a fin de caracterizar y describir conceptos teóricos según las fuentes utilizadas, se tomó la decisión de respetar los contenidos de los autores mencionados de acuerdo a la categoría o enlaces fundamentados.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

Descripción de la variable procesos logísticos.

Tabla 8

Niveles de procesos logísticos en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	22	30,1
	Regular	23	31,5
	Bueno	28	38,4
	Total	73	100,0

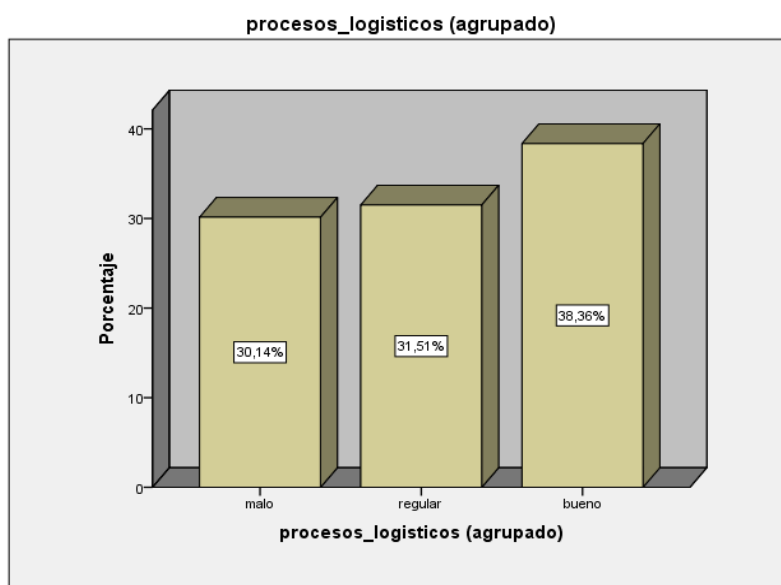


Figura 4. Barras de procesos logísticos en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

Interpretación

En el presente capítulo se describe la información recogida en los transportistas que prestan servicio en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017, donde se puede observar que el 31.5% de los encuestados, manifiestan que hay un nivel regular de procesos logísticos, el 38.4% un nivel bueno y el 30.1% un nivel malo de procesos logísticos.

Tabla 9
Niveles de disponibilidad en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	22	30,1
	Regular	41	56,2
	Bueno	10	13,7
	Total	73	100,0

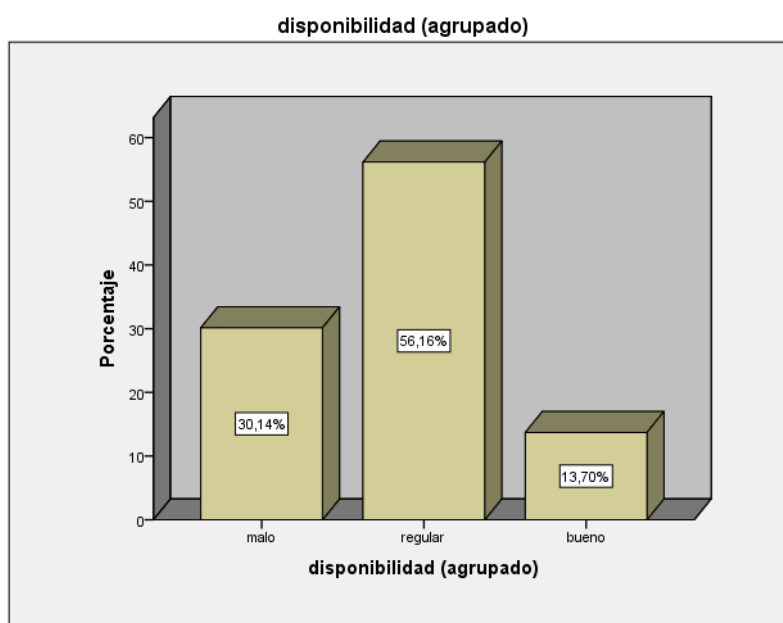


Figura 5. Barras de disponibilidad en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

Interpretación

Asimismo, se puede observar que el 56.2% de los transportistas que prestan servicio en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017, manifiestan que hay un nivel regular de disponibilidad en los servicios logísticos, el 13.7% un nivel bueno y el 30.1% un nivel malo de disponibilidad en los servicios logísticos.

Tabla 10
Niveles de rapidez en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	18	24,7
	Regular	37	50,7
	Buena	18	24,7
	Total	73	100,0

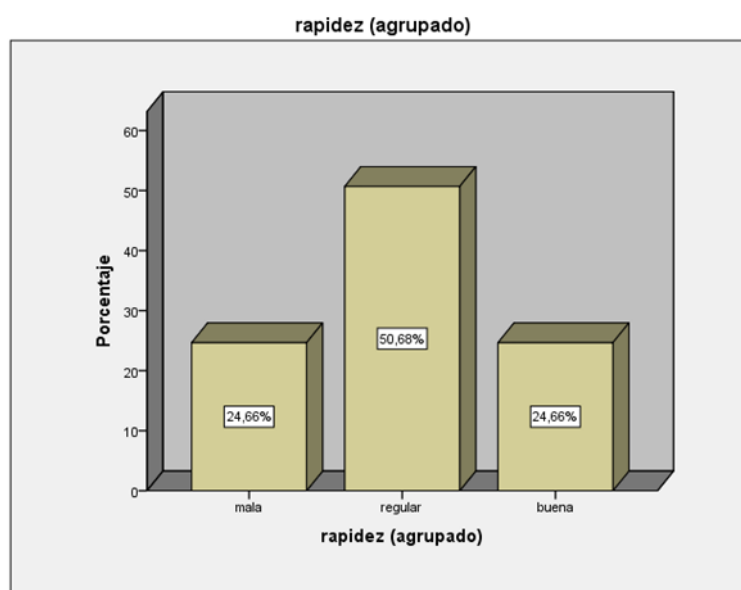


Figura 6. Barras de rapidez en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

Asimismo, se puede observar que el 50.7% de los transportistas que prestan servicio en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017, manifiestan que hay un nivel regular de rapidez en los servicios logísticos, el 24.7% un nivel bueno y el 24.7% un nivel malo de rapidez en los servicios logísticos.

Tabla 11
Niveles de localización en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	12	16,4
	Regular	48	65,8
	Bueno	13	17,8
	Total	73	100,0

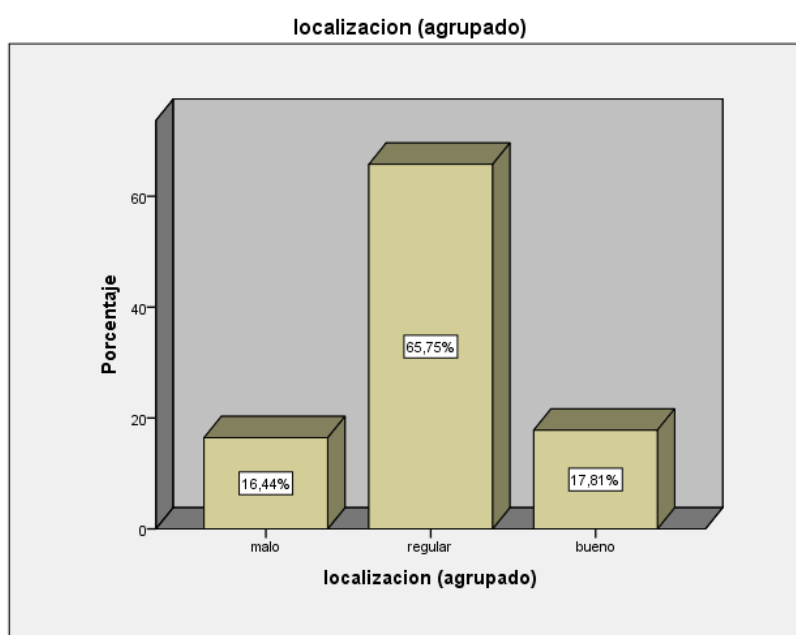


Figura 7. Barras de localización en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017.

Asimismo, se puede observar que el 65.8% de los transportistas que prestan servicio en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017, manifiestan que hay un nivel regular de localización en los servicios logísticos, el 17.8% un nivel bueno y el 16.4% un nivel malo de localización en los servicios logísticos.

Tabla 12
Niveles de competencia laboral en el traslado de contenedores de APM
Terminals IS, puerto del Callao 2017

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	21	28,8
	Regular	40	54,8
	Buena	12	16,4
	Total	73	100,0

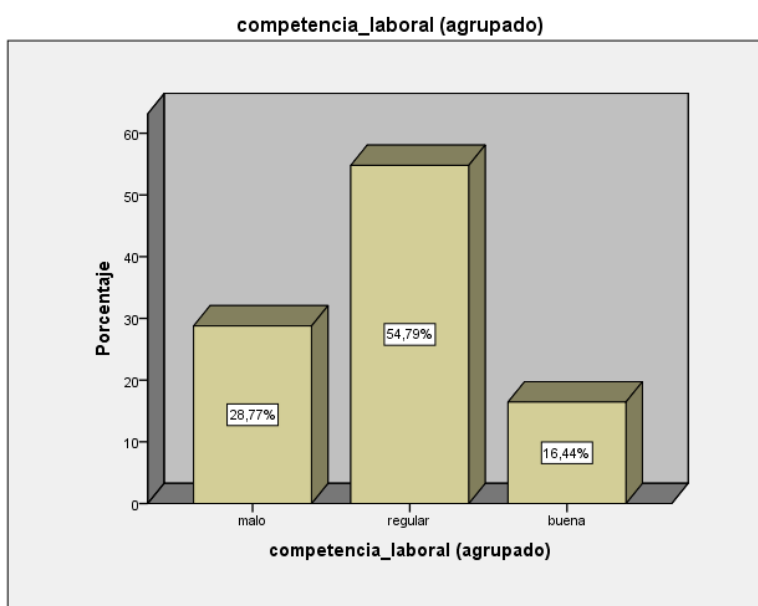


Figura 8. Barras de competencia laboral en el traslado de contenedores de APM
Terminals IS, puerto del Callao 2017

Asimismo, se puede observar que el 65.8% de los transportistas que prestan servicio en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017, manifiestan que hay un nivel regular de competencia laboral en el traslado de contenedores, el 17.8% un nivel bueno y el 16.4% un nivel malo de competencia laboral el traslado de contenedores

Niveles comparativos entre los procesos logísticos y competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017.

Tabla 13

Distribución de frecuencias entre los procesos logísticos y competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

			Competencia_laboral (agrupado)			
			Malo	Regular	Buena	Total
Procesos_logisticos (agrupado)	Malo	Recuento	7	15	0	22
		% del total	9,6%	20,5%	0,0%	30,1%
	Regular	Recuento	4	14	5	23
		% del total	5,5%	19,2%	6,8%	31,5%
	Bueno	Recuento	10	11	7	28
		% del total	13,7%	15,1%	9,6%	38,4%
Total	Recuento	21	40	12	73	
	% del total	28,8%	54,8%	16,4%	100,0%	

De la tabla 13, se observa que existe buena orientación con respecto los niveles de los procesos logísticos y competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017, de los cuales se tiene que el 9.6% de los evaluados manifiestan que hay un nivel malo de procesos logísticos en la competencia laboral; Asimismo, el 19.2% manifiestan que hay nivel regular; y por último, el 9.6% de los encuestado manifiestan que hay un nivel bueno de procesos logísticos en la competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017.

Niveles comparativos entre disponibilidad y competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017.

Tabla 14

Distribución de frecuencias entre disponibilidad y competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

			Competencia_laboral (agrupado)			
			Malo	Regular	Buena	Total
Disponibilidad (agrupado)	Malo	Recuento	8	14	0	22
		% del total	11,0%	19,2%	0,0%	30,1%
	Regular	Recuento	7	26	8	41
		% del total	9,6%	35,6%	11,0%	56,2%
	Bueno	Recuento	6	0	4	10
		% del total	8,2%	0,0%	5,5%	13,7%
Total	Recuento	21	40	12	73	
	% del total	28,8%	54,8%	16,4%	100,0%	

De la tabla 14, se observa que existe buena orientación con respecto los niveles de disponibilidad y competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017, de los cuales se tiene que el 11.0% de los evaluados manifiestan que hay un nivel malo de disponibilidad en la competencia laboral; Asimismo, el 35.6% manifiestan que hay nivel regular; y por último, el 5.5% de los encuestado manifiestan que hay un nivel bueno de disponibilidad en la competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017.

Niveles comparativos entre rapidez y competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017.

Tabla 15

Distribución de frecuencias entre rapidez y competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

			Competencia_laboral (agrupado)			
			Malo	Regular	Buena	Total
Rapidez (agrupado)	Mala	Recuento	5	12	1	18
		% del total	6,8%	16,4%	1,4%	24,7%
	Regular	Recuento	10	23	4	37
		% del total	13,7%	31,5%	5,5%	50,7%
	Buena	Recuento	6	5	7	18
		% del total	8,2%	6,8%	9,6%	24,7%
Total	Recuento	21	40	12	73	
	% del total	28,8%	54,8%	16,4%	100,0%	

De la tabla 15, se observa que existe buena orientación con respecto los niveles de rapidez y competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017, de los cuales se tiene que el 6.8% de los evaluados manifiestan que hay un nivel malo de rapidez en la competencia laboral; Asimismo, el 31.5% manifiestan que hay nivel regular; y por último, el 9.6% de los encuestado manifiestan que hay un nivel bueno de rapidez en la competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017.

Niveles comparativos entre localización y competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017.

Tabla 16

Distribución de frecuencias entre localización y competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

			Competencia_laboral (agrupado)			
			Malo	Regular	Buena	Total
Localizacion (agrupado)	Malo	Recuento	6	6	0	12
		% del total	8,2%	8,2%	0,0%	16,4%
	Regular	Recuento	15	27	6	48
		% del total	20,5%	37,0%	8,2%	65,8%
	Bueno	Recuento	0	7	6	13
		% del total	0,0%	9,6%	8,2%	17,8%
Total	Recuento	21	40	12	73	
	% del total	28,8%	54,8%	16,4%	100,0%	

De la tabla 16, se observa que existe buena orientación con respecto los niveles de localización y competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017, de los cuales se tiene que el 8.2% de los evaluados manifiestan que hay un nivel malo de localización en la competencia laboral; Asimismo, el 37.0% manifiestan que hay nivel regular; y por último, el 8.2% de los encuestado manifiestan que hay un nivel bueno de localización en la competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017.

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general.

H₀: Los servicios logísticos no se relacionan significativamente con la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

H_a: Los servicios logísticos se relacionan significativamente con la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017.

- a) **Nivel de Significancia:** Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.
- b) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H₀ y se rechaza H₁.
- c) **Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

Tabla 17

Correlación entre servicios logísticos y competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017.

			procesos_logist icos	competencia_la boral
Rho de Spearman	procesos_logisticos	Coeficiente de correlación	1,000	,491
		Sig. (bilateral)	.	,025
		N	73	73
	competencia_laboral	Coeficiente de correlación	,491	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	.
		N	73	73

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

d) Regla de decisión

Sig > 0.05: Se acepta H₀

Sig < 0.05: Se rechaza H₀

Al contrastar la hipótesis general, los servicios logísticos se relacionan significativamente con la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017; se presenta una correlación Rho de Spearman positiva y moderada (0,491), observamos que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0.025 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H₀) a un nivel de

confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alternativa (H1); es decir: Existe relación directa y significativa entre servicios logísticos y competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1.

H₀: La disponibilidad de los servicios logísticos no se relaciona significativamente con la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

H_a: La disponibilidad de los servicios logísticos se relaciona significativamente con la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017.

- a) **Nivel de Significancia:** Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.
- b) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H₀ y se rechaza H₁.
- c) **Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

Tabla 18

Correlación entre disponibilidad y competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

		Competencia_L	
		aboral	Disponibilidad
Rho de Spearman	Competencia_laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	73
Disponibilidad	Disponibilidad	Coefficiente de correlación	,446
		Sig. (bilateral)	,022
		N	73

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

d) Regla de decisión

Sig > 0.05: Se acepta Ho

Sig < 0.05: Se rechaza Ho

Al contrastar la primera hipótesis específica, La disponibilidad de los servicios logísticos se relaciona significativamente con la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017; se presenta una correlación Rho de Spearman positiva y moderada (0,446), observamos que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0.022 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alternativa (H1); es decir: Existe relación directa y significativa entre la disponibilidad de los servicios logísticos y competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017.

Hipótesis específica 2.

H₀: La rapidez de los servicios logísticos no se relaciona significativamente con la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

H_a: La rapidez de los servicios logísticos se relaciona significativamente con la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017.

- a) **Nivel de Significancia:** Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.
- b) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta Ho y se rechaza H1.
- c) **Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

Tabla 19

Correlación entre rapidez y competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

		Competencia_la		
		boral	Rapidez	
Rho de Spearman	Competencia_laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,593
		Sig. (bilateral)	.	,024
		N	73	73
	Rapidez	Coefficiente de correlación	,593	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	.
		N	73	73

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

d) Regla de decisión

Sig > 0.05: Se acepta Ho

Sig < 0.05: Se rechaza Ho

Al contrastar la primera hipótesis específica, La rapidez de los servicios logísticos se relaciona significativamente con la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017; se presenta una correlación Rho de Spearman positiva y moderada (0,593), observamos que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0.024 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alternativa (H1); es decir: Existe relación directa y significativa entre la rapidez de los servicios logísticos y competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017.

Hipótesis específica 3.

H₀: La localización de los servicios logísticos no se relaciona significativamente con la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

H_a: La localización de los servicios logísticos se relaciona significativamente con la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017.

- a) **Nivel de Significancia:** Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.
- b) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H₀ y se rechaza H₁.
- c) **Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

Tabla 20

Correlación entre localización y competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

		Competencia_L	
		aboral	Localizacion
Rho de Spearman	Competencia_laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,394**
		N	73
	Localizacion	Coefficiente de correlación	,394**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	73

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

d) Regla de decisión

Sig > 0.05: Se acepta Ho

Sig < 0.05: Se rechaza Ho

Al contrastar la primera hipótesis específica, La localización de los servicios logísticos se relaciona significativamente con la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017; se presenta una correlación Rho de Spearman positiva y baja (0,394), observamos que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0.001 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alterna (H1); es decir: Existe relación directa y significativa entre la localización de los servicios logísticos y competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017.

IV. Discusión

Después del análisis cuantitativo, se comparan con los resultados y conclusiones de los antecedentes y teorías referenciadas.

Se presenta una correlación positiva y moderada (0,491), significancia es 0.025 menor a 0.05, se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y aceptar la Hipótesis Alternativa (H1); es decir: Existe relación directa y significativa entre servicios logísticos y competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017. Al respecto; Castellano (2012) los altos inventarios ocasionan dificultades financieras por inmovilización de capital lo que afecta fundamentalmente el flujo de efectivo, se han registrado incluso casos recientes de despidos masivos de empresas distribuidoras, el desarrollo de la investigación se basó en la información obtenida de diversas fuentes. Dacosta (2012) existe debilidad en sus procesos de almacenamiento, en la cual las operaciones son llevadas a cabo de manera deficiente por la necesidad de espacio físico, al mismo tiempo ocurren retrasos en las entregas al cliente, producto de la ejecución de las tareas realizada por los operarios, demorando la carga y descarga de vehículos, afectando así al consumidor final. Pérez (2011) el costo de distribución en las regionales Centro, Santander y Eje Cafetero es significativamente mayor que las demás regionales, lo cual disminuye el margen de rentabilidad de la empresa.

Se presenta una correlación positiva y moderada (0,446), significancia es 0.022 menor a 0.05, se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y aceptar la Hipótesis Alternativa (H1); es decir: Existe relación directa y significativa entre la disponibilidad de los servicios logísticos y competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017. Al respecto; Morales (2015) criterios de desempeño, campo de aplicación, evidencias de desempeño, evidencias por producto, evidencias por conocimiento y evidencias actitudinales. Se elaboraron las descripciones de puestos del departamento de asuntos regulatorios basados en competencias laborales, lo cual servirá de base para el proceso de reclutamiento, selección de personal, programas de capacitación, entre otras. Además, se concluye que existe relación entre calidad de servicio y

competencias laborales. Mejía (2013) el desempeño de los agentes, pues esta misma representa un medio que les exige mejora continua en el servicio y atención que proporcionan al cliente, actualizarse en conocimientos e incluso mejorar sus habilidades para poder cumplir con las competencias establecidas y también desarrollar la actitud apropiada para desempeñarse con éxito en su puesto de trabajo. Godoy (2014) los niveles de las competencias de los mandos medios y altos de la empresa, son muy poco variables; así también se da un nivel de aceptación y aplicabilidad de las competencias laborales en el área gerencial, siendo esta el área con la mayor puntuación sobre el resto de las áreas en cuestión, ya que esta se encuentra muy beneficiada por el área de liderazgo. Gómez y Mendoza (2013) la elaboración de un proceso de reclutamiento y selección a los aspirantes a cargos administrativos, y la respectiva propuesta para evaluar el desempeño de cada uno de los cargos. El modelo de gestión integra y articula los procesos de selección, evaluación del desempeño y capacitación, lo que le permite a la organización gestionar, potenciar y desarrollar el talento humano con que cuenta.

Se presenta una correlación positiva y moderada (0,593), significancia es 0.024 menor a 0.05, se rechaza la Hipótesis nula (H_0) y aceptar la Hipótesis Alternativa (H_1); es decir: Existe relación directa y significativa entre la rapidez de los servicios logísticos y competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017. Al respecto; Alemán (2014) los que fueron aplicados al personal técnico, recomendando: (a) Monitoreo de otras áreas de la Empresa como el área técnica, área administrativa, para futuras evaluaciones, (b) Implementar y Capacitar al personal con el manejo de Software, (c) Ampliar mercado de Proveedores, realizar Estadísticas y Cuadros acerca de Nuevos proveedores, con los que se pueda negociar. Oliveros. (2014) existe relación directa y moderada entre las variables gestión estratégica y logística en la gerencia central de EsSalud lo que fue verificado con el coeficiente de correlación de Spearman; asimismo, existe relación directa y baja entre la dimensión excelencia de la variable gestión estratégica y la variable logística en la gerencia central de EsSalud: Existe relación directa y baja entre la dimensión anticipación de la variable gestión estratégica y la variable logística en la gerencia central de EsSalud.

Se presenta una correlación positiva y baja (0,394), significancia es 0.001 menor a 0.05, se rechaza la Hipótesis nula (H_0) y aceptar la Hipótesis Alternativa (H_1); es decir: Existe relación directa y significativa entre la localización de los servicios logísticos y competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017. Oshiro (2015) de acuerdo a los resultados mostrados en las tablas y figuras existe relación positiva entre la aplicación del catálogo de bienes y servicios del ministerio de economía y finanzas y la gestión logística en los institutos especializados de salud de Lima, también se encuentra una relación positiva débil entre la estandarización de la descripción de los ítems del catálogo de bienes y servicios de ministerio de economía y finanzas y la gestión logística de los institutos especializados de salud de Lima. Asimismo, Rojas (2015) las contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios su nivel de eficiencia se encuentra en un 50 % y los que lo consideran regular tiene un 35 % y finalmente lo consideran ineficiente llegan al 15 % su metodología es la sistematización con un estudio básico teórico con un diseño de estudio no experimental porque no manipula deliberadamente la variable, entre su principal recomendación sugiere desarrollar y tener bien clara toda la cadena de abastecimiento de la institución.

V. Conclusiones

Primera: Después de contrastar la hipótesis general, se puede afirmar que los servicios logísticos se relacionan significativamente con la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017. Rho: 0.491, $p < 0,05$.

Segunda: Asimismo al contrastar la hipótesis específica 1, la disponibilidad de los servicios logísticos se relaciona significativamente con la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017. Rho: 0.446, $p < 0,05$.

Tercera: Del mismo modo cuando se contrastó la hipótesis específica 2, se puede afirmar que la rapidez de los servicios logísticos se relaciona significativamente con la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017. Rho: 0.593, $p < 0,05$.

Cuarta: Después de demostrar la hipótesis específica 3 se afirma tácitamente que la localización de los servicios logísticos se relaciona significativamente con la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017. Rho: 0.394, $p < 0,05$.

VI. Recomendaciones

Primero: Se sugiere desarrollar el nivel de disponibilidad (capacidad de atención) que percibe actualmente el usuario para que se vea reflejada en el traslado de contenedores al puerto del Callao, que será superada como resultado del uso de un medio de transporte de contenedores a escala; que tendrá a su vez un moderno centro de acopio capaz de atender la fluidez de las naves, que recibe nuestro puerto del Callao, que se encuentra licitado por 30 años a la empresa APM Terminals, que ya invirtió 425 millones de dólares de los 730 millones que debe invertir de acuerdo al compromiso con el estado peruano. Será una oportunidad de negocio para las empresas involucradas en el comercio internacional, que nuestro nivel de capacidad de atención (Disponibilidad) recupere la imagen a nivel Regional.

Segundo: Respecto a la rapidez (gestión de transporte), se recomienda la implementación del ferrocarril de contenedores que ha dado resultado a los países de la región, como Panamá, México, Colombia este último está terminando un proyecto que atreves de la línea férrea unirá el Atlántico con el pacífico, la empresa APM Terminals IS. Deberá estar a la vanguardia entre otras cosas para asumir el incremento de los volúmenes anuales de la carga contenedorizada que ha llegado a 1'856,000 TEU de 20" pies en el 2014 entre embarque y descarga en nuestro puerto del Callao,, hoy en día la estiva del contenedor en los ferrocarriles son a dos niveles y muy seguros en su trayecto.

Tercero: se sugiere para la localización (gestión de almacén) Implementar un moderno centro de acopio de contenedores, que en resumen vendría hacer la extensión del puerto del Callao, que muy bien la ubicación sería en Ancón, porque se puede recepcionar la carga que viene del Norte del País y que no tendrían los semi tráiler la necesidad de ingresar a la ciudad, reduciendo notablemente el tránsito, también

sería bondadoso con el medio ambiente. Y nos pondría al nivel de poder atender buque post-panamax de 12,000 TEU

Cuarto: Se sugiere para el traslado de contenedores en el puerto del Callao una gestión urgente para implementar mejoras en el marco del comercio internacional, visto los resultados es urgente reforzar la cadena del nivel de servicio logístico, de manera específica en áreas que involucran el traslado de contenedores hacia el puerto del Callao, como la gestión de transporte (rapidez), que deberá implementar el ferrocarril de contenedores para evitar todo este caos vehicular que se abarrotan en las inmediaciones del primer puerto, la gestión de almacén (localización), deberá contar con un moderno centro de acopio para reforzar la plataforma logística y obtener como resultado un nivel de servicio logístico con capacidad y calidad (disponibilidad) internacional.

VII. Referencias

- Alemán, G. (2014). *Propuesta de un plan de mejora para la gestión logística en la empresa constructora Jordan S.R.L. de la ciudad de tumbes. (Tesis de maestría).* UNE. Lima-Perú. Recuperado de <https://docs.google.com/document/d/1-abxbRwfuJ2iMgVBgF3DdRxSeYrut>
- Alles, M. (2008). *Desempeño por Competencias – Evaluación de 360.* (2a ed.) Buenos Aires: Granica.
- Alva, L. (2013). *Procesos de Selección en la gestión en administración.* Lima-Perú: Unidad de Negocios Editoriales de Empresa Editora el Comercio S.A.F
- APM Terminals, (2014). APM Terminal Callao. Recuperado de http://www.apmterminals.com/latin-america/callao_es-pe/.
- Arawati, K. (2011) *Explorar los factores asociados con el sitio Web Éxito en el contexto del comercio electrónico.* Información.
- Arias, S., R. (2009). *La Interventoría en los Contratos de Concesión Vial en Colombia. La Interventoría en los Contratos de Concesión Vial en Colombia.* Bucaramanga, Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana. Recuperado el 04 de Octubre de 2013, de <http://repository.upb.edu.co:8080/jspui/bitstream/>
- Babakus, K. (2012). *Una Evaluación Empírica de la Escala SERQUAL.* *Research*, 24 (3), 253 - 268.
- Birori, G. (2014). *Evaluación interna de la satisfacción del cliente en el sector público: un estudio de caso de la flota Servicios de Gestión de la entrega.* *Revista Internacional de Investigaciones Recientes en Economía del Comercio y Gestión*, 1(2), 12-28.
- Blanco, B., Pérez, C., Sánchez, L. y Serrano, A., 2011. Financing Development of Innovation in Commercial Sea Ports. *Journal of Maritime Research*, 8(2), 39-43.
- Bruno, K. y Melo, S. A. (2012). Las competencias profesionales del psicólogo y las necesidades de perfiles profesionales en los diferentes ámbitos laborales. *Interdisciplinaria*, Buenos Aires, 21(2), 19-32. Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668
- Carazo, L. (2009). Una necesidad para el desarrollo de la profesión. *Rev haban cienc méd*, 8(3), 123-129. Recuperado el 20 de junio de 2016 de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000300020.

- Carmines, E. (2009). *Evaluación de competencias laborales*. Boston:Publicaciones de Sage.
- Carreño, A. (2011). *Logística de la A a la Z*. Lima Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Castellano, D. (2012) *Diseño de un sistema logístico de planificación de inventario para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos masivos*. (Tesis de maestría). UNG. Guayaquil-Ecuador.
- Castellanos, R. A. (2015). *Logística comercial internacional*. Bogotá-Colombia: Ercillas.
- Cohen, J. (2013). *La calidad total de la gestión en el gobierno: una guía práctica para el mundo real*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Comisión Económica para América Latina y El Caribe. (Cepal), (2011). Serie Recursos Naturales e Infraestructura N° 159. Políticas Portuarias. Recuperado de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6360/S1100939_es.pdf?sequence=1 [Último acceso: 03 Abril 2015]
- Coyle, U., Langley, F., Novack, D. y Gibson, R. (2012). *Administración de las cadenas de suministro, una perspectiva logística*. Lima-Perú: ISBN
- D'Alessio, F (2014). *Planeamiento estratégico razonado aspectos conceptuales y aplicados*. Lima-Perú: Pearson.
- Dacosta, k. (2012) *Modelo de gestión de logística de almacenamiento para las empresas distribuidoras de alimentos de consumo masivo en el municipio guacara del estado Carabobo*. (Tesis de maestría). Colombia. Recuperado de <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1078/1/Mdacosta.pdf>
- Deng, Z. (2012). *Entender la satisfacción del cliente y competencia Laboral: Un estudio empírico de los mensajes instantáneos móviles en China*. *Revista Internacional de Gestión de la Información*, 30 (4), 289-300.
- Eshghi, A. (2008). *Calidad de servicio y competencias laborales Una investigación empírica en servicios de telecomunicaciones móviles indios*, *Marketing Management Journal*, 18 (2), 119-144.

- Espaillet, E. (2012) Blog: *Características del director*. Blogger: educanblog.
 Recuperado de <http://educanblog.educando.edu.do/index.php?op=ViewArticle&articleId=>
- Fiore, M. J. (2015). *Evaluar los encuentros de servicio: los efectos del entorno físico y las respuestas de los empleados*. Journal of Marketing, 69-82.
- Galloway, D. (2002). *Mejora Continua de Procesos*. Bogotá: Ediciones Gestión 2000
- García, S. (1997). *La dirección por valores*. Madrid, España: Editorial Mc. Graw Hill.
- Garvin, K. (2015). *Compitiendo con las Ocho Dimensiones de la Calidad*. Harvard Business Review, 65 (6), 101-109.
- Godoy, H. (2014). *Las competencias laborales de los mandos medios y altos de una industria papelera*. (Tesis de maestría). PUCP. Lima- Perú
- Gómez, S. y Mendoza, R. (2013), *modelo de gestión por competencias para la empresa ACMED S.A.S. en la universidad Cartagena*. (Tesis de maestría). Universidad de Cartagena de Indias. Colombia..
- González, F. (2012). *Los cambios en los modelos portuarios: el futuro del puerto de Ferrol*. Galicia: Oveja nera.
- Griffin, R. W. (2011). *Administration*. Cengage Learning Editores. ISBN 978-6-07481-603-7.
- Hacegaba, N. (2014). *Big Ships, Big Challenges: The Impact of mega Container Vessels on U.S. Port Authorities*
<http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/510/1/Tesis%20completa.pdf>
- Hernández, R; Sampieri, C. y Batista, L (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. Ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Kelinger, F. (2009). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://metodologiaanahuac.blogspot.com/2009/02/tres-caracteristicas-segun-fred-.html>
- Hernández. (1996) *Metodología de la investigación*. Editorial May. México.
- Koontz, H. (2011). *Administración. Una perspectiva global*. Ciudad de Mexico: Mc. Graw Hill.
- Lindsay, O. (2007) *Gestión administrativa*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Martínez de Osés, X. y Velásquez, S. (2011). "e" un Nuevo Paradigma en la Navegación y el Transporte Marítimo: "Electronic-Enhanced-Environmental".

Instituto de Navegación de España

- Matsushima, N. y Takauchi, K. (2014). *Port Privatization In an International oligopoly*. Transportation Research. NY: Pearson.
- Mejía, G. (2013). *Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales, estudio realizado con agentes de servicio telefónico en la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de maestría). UNS. El Salvador.
- Mejía, E. (2005). *Metodología de la investigación*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Monascal, M, J. (2012) *Propuesta de Gestión de Instituciones Públicas*. Recuperado de: http://www.uma.edu.ve/postgrados/gestion/revistas/revista_nro2/Teg%2520
- Morales, F. (2015) *Calidad de servicio y las competencias en las empresas farmacéuticas*. (Tesis de maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala
- Ñaupas, L., Mejía, E. y Villagómez, F. (2011). *Elaboración de tesis de maestría y doctorado*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú: UNMSM.
- Oliveros, V. (2014) *La gestión estratégica y la logística en la Gerencia Central de Essalud*, (Tesis de maestría). UCV. Lima Perú
- Ortiz, J. H. y Torres, D.G. (2012) *Constructo de Administración y Gerencia en Empleados Esc Anna Nery (impr.)*, 14(3), 625-632.
- Oshiro, J. (2015). *Aplicación del catálogo de bienes y servicios y gestión logística en institutos especializados de salud*. (Tesis de maestría). PUCP. Lima-Perú
- Ositran (2012). *Carga de minerales presentada por APM Terminals es de septiembre del 2014*. Lima-Perú: El Peruano.
- Pérez, R. (2011) *Propuesta del sistema logístico de distribución para las regiones Centro Santander, eje cafetero de una empresa de consumo masivo” Santiago de Cali 2011*.Recuerado de https://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/67799/1/propuesta_sistema_logistico.pdf
- Pierre, A. D. (2015). *Logística internacional La administración de las operaciones del comercio internacional*. México: Limusa.

- Pimenta, C. (2013). Gestión de compras y contrataciones gubernamentales. *RAE eletrônica*, 1(1), 1-13. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid
- Robbins, S. S. (2012). *Comportamiento organizacional* (11ª ed.). São Paulo: Perason Prentice Hall.
- Rodriguez, J. P. (2009). *The Geography of Transport Systems*. Second Edition ed. New York: Routledge
- Rojas, I. (2015). La eficiencia de los procesos logísticos según los operadores del servicio nacional de meteorología e hidrología. Año 2014. (Tesis de maestría) UNI. Lima Perú
- Romero J. (2006). Aproximación a una sociología de la gerencia. Gerencia pública y compromiso social. *Gestión y Política Pública*, 1(15), 71-72. Recuperado el 20 de junio de 2016 de [http:// redalyc.uaemex.mx/redalyc](http://redalyc.uaemex.mx/redalyc)
- Senge, P. (2009). *La quinta disciplina: El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. México D. F.; Editorial Granica.
- Silva de Napolitano, D. (2012). El Modelo de gestión Portuaria de cara a los Nuevos Tiempos. NY: Doctum
- Sosa. R. (2013). *Documentos, logística de transporte, seguros, y embalaje internacional de mercancías*. México: Pearson.
- Sosa, A. M. (2006). *Las competencias: una aproximación para la valoración del impacto de los jóvenes profesionales en la realidad laboral cubana*. [Tesis de Maestría]. La Habana, Cuba: CEPES.
- Sotelo, C. y Sotelo, W. (2013). *Estadística básica y aplicación del programa SPSS para investigación científica*. Lima, Perú: Juan Gutemberg Editores e Impresores.
- Sotelo, C. y Sotelo, W. (2015). *Principios de metodología de investigación para educación superior*. Lima, Perú: Juan Gutemberg Editores e Impresores.
- Testa, M. (2005). *Pensamiento estratégico y lógico de programación*. El caso de salud. Buenos Aires: Hucitec.
- Ulloa, K. (2012). *Técnicas y herramientas para la gestión del abastecimiento*. (Tesis de maestría) Universidad Pontificia Universidad Catolica del Perú. Lima-Perú.
- Zorrilla, J. (2014). The role of industrial ports in the south of Tamaulipas in the

process of globalization in México. *Economía Sociedad y Territorio*, 13(41), 132-145.

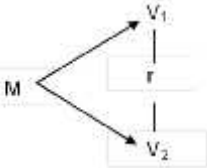
Apéndices

Apéndice A

Servicios logísticos y competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

Autor: Alexis Wladimiro Mendocilla Romero

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema Principal: ¿Cuál es la relación entre los servicios logísticos y la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017?</p> <p>Problemas Específicos Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre la disponibilidad de los servicios logística y la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre la rapidez de los servicios de almacenes logísticos y la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre la localización de los servicios de medios de transporte logísticos y la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre los servicios logísticos y la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017</p> <p>Objetivos Específicos Objetivo específico 1 Describir la relación entre la disponibilidad de los servicios logísticos y la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017</p> <p>Objetivo específico 2 Describir la relación entre la rapidez de los servicios logísticos y la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017</p> <p>Objetivo específico 3 Describir la relación entre la localización de los servicios logísticos y la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017</p>	<p>Hipótesis General: Los servicios logísticos se relacionan significativamente con la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017</p> <p>Hipótesis específicas Hipótesis específica 1 La disponibilidad de los servicios logísticos se relaciona significativamente con la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017</p> <p>Hipótesis específica 2 La rapidez de los servicios logísticos se relaciona significativamente con la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017</p> <p>Hipótesis específica 3 La localización de los servicios logísticos se relaciona significativamente con la competencia laboral de los trabajadores que trasladan contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017</p>	Variable: (X): Procesos logísticos.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	
			Disponibilidad	Información de costo de inventario Información de movimiento de c. Información disponibilidad de c. <hr/> Coeficiente de rotación de c.	1 2,3 4 <hr/> 5	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	
Rapidez	Información de la flota de transporte Información con respecto a los pedidos Información de costos operativos <hr/> Coeficiente de cumplimiento	6 7 8 <hr/> 9-10					
Localización	Información de infraestructura información de equipamiento Información de deterioro y perdidas Información de actividad del ciclo	11 12 13 14-15					
Variable: competencia laboral							
	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala			
Área Intrapersonal		Habilidad de calma	1	Ordinal			
		Seguridad en si mismo persistencia	2 3- 4				
Área Interpersonal		cooperación	5				
		Relaciones interpersonales	6.				
		Habilidad de negociación optimismo	7 8.				
		Comunicación vertical	9				
Área desarrollo de tareas:		Iniciativa	10-11				
		Resultados de calidad	12				
		Análisis de la situación	13-14				
Área de entorno		Conocer la institución	15-16				
		Orientación concedora	17				
		Realidad de la calidad identificación	18 19				

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA																
<p>MÉTODO: La presente investigación se procederá de acuerdo al método científico a nivel descriptivo de corte transversal. Es descriptiva, por cuanto tiene la capacidad de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto. BERNAL (2000)</p> <p>TIPO: BÁSICO</p> <p>Recibe igualmente el nombre de investigación pura, teórica o dogmática, porque parte de un planteamiento de marco teórico y permanece en él; su finalidad es formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, teniendo presente de no contrastarlos con ningún aspecto referido práctico. (Tamayo (2010, p. 8).</p> <p>Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: La investigación es de diseño no experimental, transversal; según Hernández, Fernández y Baptista (2006) no experimental porque no se realiza manipulación de liberada de las variables y transversal porque recopila datos en un determinado momento.</p> <p>Gráficamente se denota:</p>  <pre> graph LR M[M] --> V1[V1] M --> V2[V2] V1 --- r[r] --- V2 </pre> <p>Dónde: M = Muestra de estudio O1 = Variable 1 O2 = Variable 2 r = Relación entre variables</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Población: Los transportistas que prestan servicio en el traslado de contenedores para la empresa de APM Terminals IS en el puerto del callao de un total de 90 conductores de 7 empresas alquiladas en el 2016.</p> <p>Muestra: Un total de 73 conductores de siete empresas de transporte en servicio de alquiler. Por APM Terminals IS,</p> <p>La muestra está conformada por 73 Conductores de las empresas de Transporte que prestan servicio en APM Terminals IS-Callao 2016. Muestra censal</p> <p>Muestreo: No aplica.</p>	<p>Instrumento 1: servicios logísticos. Autor: Carreño, D. (2011) Adaptado: Mendocilla Romero, A. (2017) Tipo de instrumento: Cuestionario Objetivo: Esta escala aprecia la evolución del nivel de servicio logístico a través de las siguientes dimensiones: Disponibilidad, Rapidez y Localización Población: Conductores de APM Terminals IS en modalidad de alquilados Número de ítem: 15 Aplicación: El ámbito para su aplicación los 73 conductores Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes: Respuestas 1. Totalmente en desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo Niveles o rango: se establecen los siguientes</p> <table border="1" data-bbox="1243 957 1787 1069"> <thead> <tr> <th>Niveles</th> <th>Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bueno</td> <td>44 – 60</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>28 – 44</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>15 – 28</td> </tr> </tbody> </table> <p>Instrumento 2: competencias laborales. Ficha técnica Autor: Camines, A (2009) Adaptado: Mendocilla Romero, A. (2017) Extensión: el cuestionario consta de 19 ítems. Niveles o rango: se establecen los siguientes</p> <table border="1" data-bbox="1243 1228 1787 1340"> <thead> <tr> <th>Niveles</th> <th>Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bueno</td> <td>49 – 95</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>38 – 49</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>19 – 37</td> </tr> </tbody> </table>	Niveles	Rango	Bueno	44 – 60	Regular	28 – 44	Malo	15 – 28	Niveles	Rango	Bueno	49 – 95	Regular	38 – 49	Malo	19 – 37	<p>Descriptiva:</p> <p>Se utilizó el software MICROSOFT EXCEL para la elaboración de tablas y figuras estadísticas en la presentación de los resultados por dimensiones</p> <p>Inferencial:</p> <p>Se realizó el análisis e interpretación de los resultados acorde con los objetivos de la investigación</p> <p>DE PRUEBA</p> <p>Se utilizó el software estadístico SPSS en su versión 23 y para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba rho de spearman , por medio de la cual se realizará la tasación de la hipótesis y determinar las conclusiones</p>
Niveles	Rango																		
Bueno	44 – 60																		
Regular	28 – 44																		
Malo	15 – 28																		
Niveles	Rango																		
Bueno	49 – 95																		
Regular	38 – 49																		
Malo	19 – 37																		

Apéndice B
Nivel de servicio logístico

INSTRUCCIONES: Estimado colaborador, el presente instrumento tiene el propósito de recopilar información sobre la forma como se viene llevando los procesos en el traslado de contenedores de APM Terminals IS. Al puerto del Callao, agradeceré leer atentamente y marcar con una **(X)** la opción que considera mas pertinente. **Es totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta. En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

DATOS GENERALES

Sexo: Masculino Femenino

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Disponibilidad						
1	Ud. Conoce los contenedores de mayor costo?					
2	Se cumple con la cantidad de contenedores de embarque?					
3	Conoce la cantidad de contenedores por atender?					
4	Es fluida la atención de contenedores full y vacíos?					
5	Existe disponibilidad en la rotación de los contenedores					
Rapidez						
6	Sabe la cantidad de vehículos que ingresan al operativo?					
7	Conoce el volumen de contenedores y cierre de nave?					
8	Conoce costo y penalidad del contenedor fuera de cita ?					
9	Siempre Ud. Entrega su contenedor a la hora correcta?					
10	La rapidez es una constante en la entrega de los contenedores					
Localización						
11	Los almacenes cuentan con capacidad adecuada?					
12	El almacén cuenta con el equipos mínimo de atención?					
13	El almacén en el manipuleo cuida el contenedor?					

14	La cantidad de vehículos atendidos en almacén es el óptimo?					
15	Se localiza la información de actividad del ciclo					

Apéndice B						
Competencia laboral						
Area intrapersonal		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	El personal que labora, contribuye a la tranquilidad					
2	En situaciones difíciles laborales, el personal se siente seguro de salir airoso					
3	Si continúa las dificultades en la institución, el personal persiste hasta obtener la solución					
4	El personal no cae en las provocaciones de malos compañeros					
Área interpersonal						
5	Existe un ambiente de cooperación entre el personal que labora					
6	El personal goza de las relaciones interpersonales entre colegas de trabajo					
7	Se busca una negociación con el cliente en la solución de altercados					
8	El personal influye positivamente en el trabajo en equipo.					
9	El personal jerárquico busca un dialogo con resto de la entidad					
Área desarrollo de tareas:						
10	El personal cuenta con la iniciativa del caso para la mejora de servicio					
11	Hay una búsqueda constante de la innovación y creatividad,					
12	Las medidas acatadas se orientan a la búsqueda de resultados de calidad					
13	El personal es capaz realizar un análisis cuando la situación lo amerita					
14	Cuando existen situaciones hay la capacidad de toma de decisiones.					
Área entorno:						

15	El personal tiene conocimiento de la institution.					
16	El personal tiene presente la visión de la institución					
17	siempre existe predisposición de orientación al cliente.					
18	Existe apertura en la mejora del servicio que brinda					
19	El personal se siente identificación con la institución.					

1	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3
	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
	3	3	4	3	19	21	20	60	64	2	2	3	2	3	
2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	4
	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2
	1	4	2	2	10	9	13	32	46	1	1	1	1	1	
3	5	5	3	5	1	3	5	5	2	5	5	1	5	5	5
	5	2	5	2	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	2
	3	5	5	2	19	20	21	60	65	2	3	3	2	2	
4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	2
	3	1	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
	1	3	3	4	18	18	16	52	57	2	2	2	2	2	
5	5	5	3	5	3	1	5	5	4	5	5	4	5	5	1
	5	2	5	2	5	1	5	2	2	2	1	5	5	5	2
	1	1	5	2	21	20	20	61	54	2	2	3	1	2	
6	4	4	3	4	3	3	4	4	1	4	4	3	4	4	5
	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3
	3	5	4	3	18	16	20	54	66	2	2	2	2	2	
7	3	3	1	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4
	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
	1	4	3	4	12	15	16	43	63	1	2	1	2	2	
8	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	2
	5	1	5	1	5	2	5	1	1	1	2	5	5	5	1
	3	2	5	1	23	25	18	66	53	3	2	3	1	3	
9	2	2	2	2	5	1	2	2	5	2	2	5	2	2	5
	2	3	2	3	2	5	2	3	3	3	5	2	2	2	3
	4	5	2	3	13	12	16	41	61	1	2	1	2	1	
10	3	3	5	3	5	4	3	3	4	3	3	2	3	3	5
	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5
	5	5	3	5	19	17	16	52	80	2	2	2	3	2	
11	5	5	2	5	4	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5
	3	1	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
	1	3	3	4	21	17	21	59	58	2	3	3	2	2	
12	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3
	4	1	4	1	4	3	4	1	1	1	3	4	4	4	1
	2	3	4	1	20	18	17	55	54	2	2	2	1	2	
13	5	5	3	5	5	2	5	5	4	5	5	2	5	5	4
	5	3	5	3	5	4	5	3	3	3	4	5	5	5	3
	4	4	5	3	23	21	21	65	75	3	3	3	3	3	
14	5	5	3	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	5	4
	5	2	5	2	5	4	5	2	2	2	4	5	5	5	2
	4	4	5	2	21	22	22	65	68	2	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	3	4	4	3
	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
	2	3	4	3	21	19	18	58	64	2	2	2	2	2	
16	2	2	1	2	4	5	2	2	2	2	2	1	2	2	4
	2	5	2	5	2	4	2	5	5	5	4	2	2	2	5
	2	4	2	5	11	13	11	35	62	1	1	1	2	1	
17	4	4	5	4	3	1	4	4	5	4	4	3	4	4	5
	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3
	1	5	4	3	20	18	20	58	67	2	2	2	2	2	
18	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	1	3	3	4
	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
	1	3	3	4	16	14	14	44	56	2	1	1	2	1	
19	3	3	1	3	5	5	3	3	3	3	3	4	3	3	5
	3	1	3	1	3	5	3	1	1	1	5	3	3	3	1
	1	5	3	1	15	17	18	50	44	1	2	2	1	2	
20	2	2	3	2	2	3	2	2	5	2	2	4	2	2	4

	2	5	2	5	2	4	2	5	5	5	4	2	2	2	5
	5	4	2	5	11	14	14	39	66	1	1	1	2	1	
21	5	5	3	5	2	3	5	5	3	5	5	1	5	5	3
	5	2	5	2	5	3	5	2	2	2	3	5	5	5	2
	3	3	5	2	20	21	19	60	66	2	2	3	2	3	
22	3	3	5	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	5
	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5
	1	5	3	5	18	14	18	50	77	2	2	2	3	1	
23	4	4	4	4	5	2	4	4	1	4	4	2	4	4	3
	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
	1	3	3	4	21	15	17	53	57	2	2	2	2	2	
24	2	2	5	2	4	1	2	2	5	2	2	5	2	2	5
	2	1	2	1	2	5	2	1	1	1	5	2	2	2	1
	4	5	2	1	15	12	16	43	48	1	2	1	1	1	
25	2	2	5	2	4	5	2	2	4	2	2	4	2	2	1
	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	1	2	2	2	3
	2	1	2	3	15	15	11	41	47	1	1	1	1	2	
26	3	3	1	3	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	1
	3	5	3	5	3	1	3	5	5	5	1	3	3	3	5
	1	1	3	5	14	14	13	41	59	1	1	1	2	1	
27	4	4	2	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	5
	4	2	4	2	4	5	4	2	2	2	5	4	4	4	2
	5	5	4	2	17	16	21	54	63	2	3	2	2	2	
28	3	3	5	3	5	4	3	3	1	3	3	3	3	3	5
	3	2	3	2	3	5	3	2	2	2	5	3	3	3	2
	2	5	3	2	19	14	17	50	56	2	2	2	2	1	
29	2	2	5	2	2	4	2	2	5	2	2	5	2	2	1
	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	1	2	2	2	3
	1	1	2	3	13	15	12	40	49	1	1	1	1	2	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	4
	5	3	5	3	5	4	5	3	3	3	4	5	5	5	3
	5	4	5	3	25	21	20	66	74	3	2	3	3	3	
31	5	5	3	5	3	1	5	5	4	5	5	4	5	5	1
	5	2	5	2	5	1	5	2	2	2	1	5	5	5	2
	1	1	5	2	21	20	20	61	54	2	2	3	1	2	
32	4	4	3	4	3	3	4	4	1	4	4	3	4	4	5
	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3
	3	5	4	3	18	16	20	54	66	2	2	2	2	2	
33	3	3	1	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4
	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
	1	4	3	4	12	15	16	43	63	1	2	1	2	2	
34	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	2
	5	1	5	1	5	2	5	1	1	1	2	5	5	5	1
	3	2	5	1	23	25	18	66	53	3	2	3	1	3	
35	2	2	2	2	5	1	2	2	5	2	2	5	2	2	5
	2	3	2	3	2	5	2	3	3	3	5	2	2	2	3
	4	5	2	3	13	12	16	41	61	1	2	1	2	1	
36	3	3	5	3	5	4	3	3	4	3	3	2	3	3	5
	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5
	5	5	3	5	19	17	16	52	80	2	2	2	3	2	
37	5	5	2	5	4	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5
	3	1	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
	1	3	3	4	21	17	21	59	58	2	3	3	2	2	
38	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3
	4	1	4	1	4	3	4	1	1	1	3	4	4	4	1
	2	3	4	1	20	18	17	55	54	2	2	2	1	2	
39	5	5	3	5	5	2	5	5	4	5	5	2	5	5	4
	5	3	5	3	5	4	5	3	3	3	4	5	5	5	3
	4	4	5	3	23	21	21	65	75	3	3	3	3	3	
40	5	5	3	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	5	4
	5	2	5	2	5	4	5	2	2	2	4	5	5	5	2

	4	4	5	2	21	22	22	65	68	2	3	3	3	3	
41	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	3	4	4	3
	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
	2	3	4	3	21	19	18	58	64	2	2	2	2	2	
42	2	2	1	2	4	5	2	2	2	2	2	1	2	2	4
	2	5	2	5	2	4	2	5	5	5	4	2	2	2	5
	2	4	2	5	11	13	11	35	62	1	1	1	2	1	
43	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3
	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
	3	3	4	3	19	21	20	60	64	2	2	3	2	3	
44	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	4
	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2
	1	4	2	2	10	9	13	32	46	1	1	1	1	1	
45	5	5	3	5	1	3	5	5	2	5	5	1	5	5	5
	5	2	5	2	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	2
	3	5	5	2	19	20	21	60	65	2	3	3	2	2	
46	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	2
	3	1	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
	1	3	3	4	18	18	16	52	57	2	2	2	2	2	
47	5	5	3	5	3	1	5	5	4	5	5	4	5	5	1
	5	2	5	2	5	1	5	2	2	2	1	5	5	5	2
	1	1	5	2	21	20	20	61	54	2	2	3	1	2	
48	4	4	3	4	3	3	4	4	1	4	4	3	4	4	5
	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3
	3	5	4	3	18	16	20	54	66	2	2	2	2	2	
49	3	3	1	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4
	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
	1	4	3	4	12	15	16	43	63	1	2	1	2	2	
50	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	2
	5	1	5	1	5	2	5	1	1	1	2	5	5	5	1
	3	2	5	1	23	25	18	66	53	3	2	3	1	3	
51	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	2
	5	1	5	1	5	2	5	1	1	1	2	5	5	5	1
	3	2	5	1	23	25	18	66	53	3	2	3	1	3	
52	2	2	2	2	5	1	2	2	5	2	2	5	2	2	5
	2	3	2	3	2	5	2	3	3	3	5	2	2	2	3
	4	5	2	3	13	12	16	41	61	1	2	1	2	1	
53	3	3	5	3	5	4	3	3	4	3	3	2	3	3	5
	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5
	5	5	3	5	19	17	16	52	80	2	2	2	3	2	
54	5	5	2	5	4	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5
	3	1	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
	1	3	3	4	21	17	21	59	58	2	3	3	2	2	
55	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3
	4	1	4	1	4	3	4	1	1	1	3	4	4	4	1
	2	3	4	1	20	18	17	55	54	2	2	2	1	2	
56	5	5	3	5	5	2	5	5	4	5	5	2	5	5	4
	5	3	5	3	5	4	5	3	3	3	4	5	5	5	3
	4	4	5	3	23	21	21	65	75	3	3	3	3	3	
57	5	5	3	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	5	4
	5	2	5	2	5	4	5	2	2	2	4	5	5	5	2
	4	4	5	2	21	22	22	65	68	2	3	3	3	3	
58	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	3	4	4	3
	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
	2	3	4	3	21	19	18	58	64	2	2	2	2	2	
59	2	2	1	2	4	5	2	2	2	2	2	1	2	2	4
	2	5	2	5	2	4	2	5	5	5	4	2	2	2	5
	2	4	2	5	11	13	11	35	62	1	1	1	2	1	
60	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3
	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
	3	3	4	3	19	21	20	60	64	2	2	3	2	3	

61	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	4
	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2
	1	4	2	2	10	9	13	32	46	1	1	1	1	1	1
62	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3
	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
	3	3	4	3	19	21	20	60	64	2	2	3	2	3	3
63	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	4
	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2
	1	4	2	2	10	9	13	32	46	1	1	1	1	1	1
64	5	5	3	5	1	3	5	5	2	5	5	1	5	5	5
	5	2	5	2	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	2
	3	5	5	2	19	20	21	60	65	2	3	3	2	2	2
65	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	2
	3	1	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
	1	3	3	4	18	18	16	52	57	2	2	2	2	2	2
66	5	5	3	5	3	1	5	5	4	5	5	4	5	5	1
	5	2	5	2	5	1	5	2	2	2	1	5	5	5	2
	1	1	5	2	21	20	20	61	54	2	2	3	1	2	2
67	4	4	3	4	3	3	4	4	1	4	4	3	4	4	5
	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3
	3	5	4	3	18	16	20	54	66	2	2	2	2	2	2
68	3	3	1	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4
	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
	1	4	3	4	12	15	16	43	63	1	2	1	2	2	2
69	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	2
	5	1	5	1	5	2	5	1	1	1	2	5	5	5	1
	3	2	5	1	23	25	18	66	53	3	2	3	1	3	3
70	2	2	2	2	5	1	2	2	5	2	2	5	2	2	5
	2	3	2	3	2	5	2	3	3	3	5	2	2	2	3
	4	5	2	3	13	12	16	41	61	1	2	1	2	1	1
71	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	2
	5	1	5	1	5	2	5	1	1	1	2	5	5	5	1
	3	2	5	1	23	25	18	66	53	3	2	3	1	3	3
72	2	2	2	2	5	1	2	2	5	2	2	5	2	2	5
	2	3	2	3	2	5	2	3	3	3	5	2	2	2	3
	4	5	2	3	13	12	16	41	61	1	2	1	2	1	1
73	3	3	5	3	5	4	3	3	4	3	3	2	3	3	5
	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5
	5	5	3	5	19	17	16	52	80	2	2	2	3	2	2



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Carlos W. Sotelo Estacio, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "**Servicios logísticos y Competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017**" del estudiante **Alexis Wladimiro Mendocilla Romero**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 23 de septiembre del 2017

Dr. Carlos Sotelo Estacio

DNI: 18168818



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Servicios logísticos y competencia laboral en el traslado de contenedores de APM Terminals IS, puerto del Callao 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en administración de negocios-ANBA

AUTOR:

Br. Alexis Wladimir Mendocilla Romero

ASESOR:

Dr. Carlos W. Sorlo Estacio

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Resumen de coincidencias

24 %

- 1 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante 10 % >
- 2 www.tauuniversity.org Fuente de internet 3 % >
- 3 biblio3.unf.edu.gt Fuente de internet 1 % >
- 4 www.geotopols.com Fuente de internet 1 % >
- 5 biblioteca digital (cesl... Fuente de internet 1 % >
- 6 biblioteca.usao.edu.gt Fuente de internet 1 % >
- 7 www.eaan.unf.br Fuente de internet 1 % >
- 8 nue.bc.uc.edu.ve Fuente de internet 1 % >
- 9 es.sildesthare.net Fuente de internet 1 % >



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Mendocilla Romero Alexis Wladimiro

D.N.I. : 25559730

Domicilio : Calle 15 Mz F-23 Ueb. Pro Lima Los Olivos

Teléfono : Fijo : Móvil : 989753975

E-mail : amendocilla@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro

Mención : Administración de Negocios - MBA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Mendocilla Romero Alexis Wladimiro

Título de la tesis:

Servicios logísticos y competencia laboral en el traslado
de contenedores de APM terminal IS puerto del Callao 2017

Año de publicación :

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 31/08/18

2866-77



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

[Handwritten signature]

FORMATO DE SOLICITUD



SOLICITA:

Visto Bueno de la
tesis

ESCUELA DE POSGRADO

Alexis Vladimiro Mendocilla Romero con DNI N° 255
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en Calle 15 Mz F-23 Urb. Pro Lima Los Olivos
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: del programa: Maestría en
(Promoción) (Nombre del programa)

Administración de Negocios identificado con el código de matrícula N° 6000151993
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Solicito Visto Bueno para la tesis

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, de de 2018



[Handwritten signature]
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto: / Firma:
a.
b.
c.
d.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:
Teléfonos: 989753975
Email: