



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA

**Logística del transporte en las empresas de transporte fluvial, del
distrito de Punchana, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística

AUTOR:

Paredes Tananta, Michel (orcid.org/0000-0001-9656-2507)

ASESOR:

Mg. Zelada Garcia, Gianni Michael (orcid.org/0000-0003-2445-3912)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión logística

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Para mis padres, familiares y especialmente a mi esposa, por su apoyo moral del cual estaré eternamente agradecido.

Agradecimiento

A los docentes de la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo por el soporte brindado para culminar el presente estudio.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de figuras.....	v
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	13
3.3 Escenario de estudio.....	14
3.4 Participantes	14
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.6 Procedimiento.....	15
3.7 Rigor científico.....	16
3.8 Método de análisis de datos	16
3.9 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	17
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	50

Índice de figuras

Figura 1 <i>Tipos de canales de distribución</i>	9
Figura 2 <i>Opciones de canal para compañías de servicio</i>	10
Figura 3 <i>Triangulación de la categoría logística del transporte</i>	17
Figura 4 <i>Análisis de la información del objetivo específico 1</i>	18
Figura 5 <i>Análisis de la información del objetivo específico 2</i>	21
Figura 6 <i>Análisis de la información del objetivo específico 3</i>	25
Figura 7 <i>Análisis de la información del objetivo específico 4</i>	27
Figura 8 <i>Análisis de la información del objetivo específico 5</i>	30

Resumen

La presente investigación se desarrolló con la finalidad de conocer la problemática de la logística del transporte fluvial en el distrito de Punchana. El objetivo fue describir cómo se desarrolla la Logística del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022. El estudio fue cualitativo, cuyo método es el paradigma interpretativo y diseño fenomenológico. La técnica de recolección de datos se basó en la entrevista y el instrumento fue la guía de entrevista a profesionales expertos en el tema. Se concluyó precisando que las acciones del sector presentan ciertas limitaciones ya que no tiene el respaldo que necesita para su fortalecimiento, generando carencias por falta de la escuela de formación de la marina mercante para tripulantes y la precaria infraestructura portuaria para el desarrollo de las operaciones de la logística del transporte, en una zona con alta demanda de este servicio, por lo que el tráfico regular, las modalidades del servicio, la planificación y programación del transporte, los tiempos y costos del transporte, los servicios complementarios requieren una mejor regulación y monitoreo para tomar acciones adecuadas con el fin de repotenciar el servicio de transporte fluvial en la zona de estudio.

Palabras clave: Transporte fluvial, logística del transporte, tiempo, costo, servicios complementarios.

Abstract

This research was developed with the purpose of understanding the problems of river transport logistics in the district of Punchana. The objective was to describe how transport logistics is developed in river transport companies in the district of Punchana, 2022. The study was qualitative, whose method is the interpretative paradigm and phenomenological design. The data collection technique was based on the interview and the instrument was the interview guide to professional experts on the subject. It was concluded by specifying that the actions of the sector present certain limitations since it does not have the support it needs for its strengthening, generating shortages due to the lack of the merchant marine training school for crew members and the precarious port infrastructure for the development of transport logistics operations, Therefore, regular traffic, service modalities, transport planning and scheduling, transport times and costs, and complementary services require better regulation and monitoring in order to take appropriate actions to strengthen the river transport service in the study area.

Keywords: River transport, transport logistics, time, cost, complementary services.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial la logística del transporte constituye un pilar importante para el movimiento de mercancías a diferentes destinos comerciales, esto implica tener flotas operativas con personal altamente capacitado en temas de seguridad, conocimiento de rutas, así como el uso de las tecnologías de la información para en seguimiento en tiempo real de las operaciones y logística del transporte. La logística construye el comercio bienes, permitiéndoles conectarse globalmente e influir en los costos y suavidad del envío, afectando así su competitividad (Marinucci, 2021). Con el continuo crecimiento y desarrollo de tecnología, son capaces de inducir a la automatización de la industria lo cual favorece las labores de la logística del transporte en la distribución de mercancías a los diversos mercados del mundo (Stošić y Trajković, 2020). Asimismo, la logística del transporte, ante el inicio de la pandemia ha experimentado un impacto negativo en el estado de la economía mundial y el comercio, mostrando en gran magnitud las deficiencias logísticas debido a ello se enfrentaron a un estancamiento paralizando el comercio mundial y generando el desconcierto en los mercados (Parfenov et al., 2021).

En el ámbito de Latinoamérica la logística del transporte requiere de una infraestructura interconectada y de vías navegables que brinden facilidades para que el transporte fluya de manera continua con el propósito de atender la demanda del mercado, esto implica que ejecuten los diversos corredores logísticos que están planteados en la (IIRSA) Integración en Infraestructura Regional Suramericana (Álvarez, 2021). Analizar el proceso de la distribución de productos de tal manera que se mejore la forma de distribución como es el caso en Colombia donde es relevante una buena gestión en las rutas de las unidades. Por lo que, se hizo uso de buscar la optimización de los costos en el transporte, como manera de incrementar la competitividad de las entidades del sector (Zapata, 2020). En ese sentido las actividades comerciales están directamente ligados a la frecuencia del tráfico regular del servicio del transporte y la gestión adecuada de las operaciones para organizar las actividades y analizar con indicadores que ayuden al buen desempeño de la logística del transporte con el

único propósito de atender de manera efectiva los requerimientos que los clientes que demandan el servicio.

En el Perú los diversos sectores empresariales se vieron afectados por la pandemia esto ha permitido plantear nuevos métodos para cubrir la demanda de la logística asociada al servicio del transporte, debido a los trabajos remotos y las restricciones decretados por el estado para prevenir el contagio, en ese contexto es importante entender el engranaje de los aspectos de la cadena de suministro con el propósito de reforzar e identificar estrategias y tendencias desarrolladas en la coyuntura actual relacionado con la crisis sanitaria (Odiaga, 2020), de modo que se hagan frente a diversos eventos que frenan el normal desarrollo de los procesos y la suficiencia para acelerar la respuesta que esperan los clientes con el fin de mantener la rentabilidad del servicio de las empresas del sector de la logística del transporte (Palomino, 2021). Por otra parte, la logística del transporte en el Perú constituye un aliado estratégico para el abastecimiento de mercaderías a todos los destinos del país teniendo en cuenta los indicadores de tiempo y costo, calidad de servicio y tráfico regular del servicio del transporte (Enríquez et al., 2017). En ese sentido el abastecimiento de mercancías está en constante movimiento por lo que requiere la disponibilidad de flota en las diversas modalidades del transporte.

A nivel de la Región Loreto la logística del transporte en un 90% es atendida por las empresas que brindan el servicio de transporte fluvial, asimismo, la informalidad en la cual se desarrolla el servicio es aceptada por la población y los clientes que requieren el servicio, los usuarios que realizan movimiento de carga analizan el precio de los fletes que ofertan los dueños de las embarcaciones para el transporte de sus mercancías (INDESMAR, 2009). Por otro parte la carencia de logística portuaria en los principales centros de embarque y desembarque de pasajeros y carga no ha facilitado la modernización y formalización de las empresas que son del rubro de transporte acuático, se suma a esta deficiencia la falta de la escuela de Marina Mercante para que las empresas tengan es su staff tripulantes profesionales como parte de la mejora del servicio. Por otro lado, para dar el soporte logístico al transporte fluvial intervienen diversos sectores del mercado como son las empresas de venta de combustible, abastecedoras de

viveres, entidades del estado, clínicas, aseguradoras, entidades que brindan entrenamientos y capacitaciones, astilleros y empresas de mantenimiento y venta de equipos de seguridad.

En el distrito de Punchana operan empresas del sector de transporte fluvial que brindan servicio en tráfico regular y tráfico no regular, así como en las modalidades de carga general, carga líquida, pasajeros, carga, mixto que contemple el servicio de transporte de pasajeros y carga, apoyo logístico propio, apoyo social y turístico, todos estos servicios están estipulados en el Reglamento de la Ley N° 28583 mediante el Decreto Supremo 014-2011-MTC. En ese sentido las empresas gestionan su permiso de operación adoptando las modalidades del servicio que se ajuste a su giro de negocio. Por otra parte, los puertos que se encuentran en el distrito de Punchana son los puntos de origen para atender las rutas con conexión a Pucallpa a través del río Amazonas y el río Ucayali, y para la ruta comercial a Yurimaguas la navegación se realiza a través de los ríos Amazonas, Marañón y Huallaga, estas rutas comerciales abastecen de mercancías para cubrir la demanda del mercado de Loreto, para ello es necesario que las empresas de transporte fluvial en coordinación con sus clientes implementen procedimientos que les sirva como guía para realizar la trazabilidad adecuada de todas las mercancías que se encuentran en tránsito hasta llegar al usuario final.

Por lo que se plantea el siguiente problema General: ¿Cómo se realiza la logística del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022? Los problemas específicos son: ¿Cómo se mide el tráfico regular del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022?, ¿Cómo se ejecuta las modalidades del servicio en las empresas de transporte fluvial, Punchana, 2022?, ¿Cómo se ejecuta la planificación y programación del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022? ¿Cómo se ejecuta los tiempos y costos del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022? y ¿Cómo se ejecutan los servicios complementarios del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022?

En referencia a la justificación, se busca dar un aporte a las empresas en la medida que se logre concretar una mejor gestión de la logística del transporte en la zona de estudio, de tal manera que asegure una idónea continuidad del servicio en las empresas de transporte fluvial. Esto es relevante por el impacto social que implica la mejora en la medida que dinamice el comercio en la zona de Punchana, permitiendo que el transporte fluvial logre sus objetivos de brindar un adecuado servicio. Por otra parte, el impacto también es económico ya que logra mejorar la economía de la zona con mayor impulso al comercio que da oportunidades a muchos empresarios de la zona.

Seguidamente, se definen los objetivos, siendo el objetivo general: Describir cómo se realiza la Logística del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022. Los objetivos específicos son: Describir cómo se mide el tráfico regular del servicio de transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022; Describir cómo se ejecuta las modalidades del servicio en las empresas de transporte fluvial, Punchana, 2022; Describir como se ejecuta la planificación y programación del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022; Describir cómo se ejecuta los tiempos y costos del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022 y Describir cómo se ejecutan los servicios complementarios del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

De los trabajos previos, los antecedentes nacionales son los siguientes:

Lozada (2020), en su estudio sobre la logística y los costos operaciones, el objetivo de su investigación fue correlacionar la variable Logística y la variable costos, en sus resultados obtuvo una correlación de 0.573 determinando una correlación positiva media entre sus variables de estudio, finaliza su investigación recomendando que es necesario contar con una flota mayor para atender la distribución de la mercadería a los clientes, asimismo, recomienda que la empresa debe evaluar sus costos con la finalidad de hacerlo accesible a la demanda que tiene el mercado.

Yauri (2021), a nivel de su estudio sobre la logística del transporte para el servicio de carga a granel, el objetivo de su investigación fue determinar la correlación entre la variable la logística del transporte y la variable servicio de carga de concentrado, donde los resultados de su investigación determinó una correlación moderada entre sus variables de estudio. Finalizó su investigación mencionando en sus recomendaciones que se implementen planes de mejora continua para asegurar una atención de calidad a los usuarios del servicio así como hacer énfasis en el cumplimiento de los tiempos para dar cumplimiento a la programación diaria del servicio.

Coveñas (2020), en su estudio respecto a logística para el transporte local de carga, su objetivo fue describir las particularidades de la logística del transporte referente a la carga a granel los cuales ingresan mediante la importación hacia el puerto de Paita y son recibidos en los terminales de la aduana del puerto, el estudio que realizó fue cualitativo. El autor concluyó su investigación mencionando las deficiencias logísticas resaltantes del servicio que brindan las empresas son las demoras en la atención a los usuarios los cuales incurren en costos que son asumidos por los clientes.

Córdova y Lopez (2018), en su investigación sobre la estructura de costos del servicio de transporte fluvial en un armador en el tramo Iquitos - Requena, su objetivo general fue determinar los criterios para la distribución de los costos mediante estrategias y técnicas actuales para equilibrar los precios en beneficio

común de la empresa y los usuarios. En su investigación concluyó que el armador no cuenta con formatos para el control adecuado de sus costos, asimismo, carece de una cultura de tratamiento de la información histórica de sus costos que le permitan analizar en base a tendencias optimizar los recursos del servicio de transporte fluvial que brinda a los usuarios.

Vargas y Flores (2019), en su investigación sobre la competitividad del servicio de transporte fluvial, el objetivo de su estudio fue analizar la competitividad del servicio fluvial en los puertos de Iquitos. Su estudio concluye que el parque fluvial de Iquitos es amplio por lo que atiende la demanda del movimiento de pasajeros y carga desde Iquitos a todos los destinos de la región Loreto, asimismo, referente a los puertos comentaron que son rudimentarios y presentan falta de infraestructura para atender el servicio, resaltan que los gobernantes de turno deberían fomentar proyectos en cuanto a infraestructura portuaria para que sea más competitivo el servicio de transporte fluvial en los puertos de Iquitos.

En relación a los antecedentes internacionales se tiene las tesis de:

Reyes et al., (2021), en su investigación analizan la adaptabilidad de un motor de centro a diésel en reemplazo de los motores fuera de borda a gasolina, dentro del transporte fluvial en la Amazonía ecuatoriana. El estudio fue aplicado a las comunidades originaria y colonos cercanos a las empresas que realizan actividades extractivas de petróleo, la accesibilidad a la zona hace que el precio sea desmesurado a comparación del costo regular, ya que los transportistas del servicio de transporte fluvial tienden a duplicar el costo de los fletes para atender la demanda del público por los elevados precios de combustible que los motores fuera de borda consumen en el tráfico regular para el transporte.

Quintero et al., (2020), en su investigación sobre infraestructura y para el desarrollo de la navegación interior a través del transporte fluvial forma, el objetivo de la investigación fue presentar un planteamiento sobre las bondades del servicio de transporte fluvial en Colombia, así como las experiencias de navegación en Europa con la finalidad de adoptar prácticas para hacer competitivo el servicio, en sus conclusiones menciona que es necesario invertir en

la infraestructura logística de los puertos y el cumplimiento de la normativa como guía para mejora de la calidad del servicio.

Vilarinho et al., (2019), en su investigación asociada a los desafíos y alternativas para la mejora del servicio de la logística fluvial, el objetivo estuvo orientado a descubrir los principales desafíos y oportunidades para el desarrollo de la logística fluvial como una alternativa sostenible. Utilizando un enfoque sistémico, la investigación analizó artículos del campo de la logística fluvial de los últimos cinco años, concluyeron destacando que actualmente es un gran desafío hacer la logística más verde, equilibrando los modos logísticos, reduciendo el movimiento de mercadería por rutas carrozables en cambio a otros modos. Se destaca en este contexto el transporte fluvial, ya que es el transporte más sustentable en logística, además de tener menores costos.

Corredor et al., (2019), en su estudio referido al transporte de carga en el río Magdalena, el artículo de investigación analiza la situación actual de la navegación en el río Magdalena y sugiere una forma de mejorar su competitividad, especialmente para mejorar la logística del transporte de carga, con el fin de aprovechar las ventajas geográficas. Gestionar y convertirlo en un nudo logístico de la red que une los puertos fluviales con el puerto de Cartagena.

Osorio y Martínez (2017), en su investigación asociada al transporte de mercancías su objetivo fue aprovechar los ríos a nivel internacional siendo relevante para la logística y nivel portuaria de países; se hace una revisión respecto a las variaciones dadas en el comercio internacional y como afecta la economía y acciones políticas de un país, siendo causal de presiones que buscan inversión en infraestructura de puertos y con fines de aumentar la competitividad de un país. Se concluyó destacando que el desarrollo del transporte fluvial es útil para lograr avanzar con la logística y economía mejorando la productividad.

Vergel, Ospina y Gonzales (2021), en su estudio respecto a la logística del transporte fluvial, su objetivo fue realizar el diagnóstico del transporte fluvial en Colombia de acuerdo a las proyecciones planteadas en el Plan Maestro 2015-2035, el Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio de Transporte de Colombia y el documento CONPES-3982 del 13 de enero de 2020. Luego del diagnóstico se precisó que el medio de transporte no tiene un direccionamiento ya

que le falta infraestructura, falta financiamiento, no hay enlace con el Gobierno para fortalecer el sector y no hay capacitaciones y se tiene deficiencia en cuanto a la infraestructura para el transporte fluvial.

Respecto a la variable logística de transporte se tienen las definiciones de los siguientes autores: Castellanos (2009), considera que la logística del transporte tiene que ver con la entrega y está comprendido desde el local del exportador, traslado de productos al lugar de intercambio modal, servicios de manipuleo y procesos administrativos de la parte documentaria en la zona de interfaz modal al embarque, el transporte principal al país de destino, los servicios de manipulación y procesos administrativos de control de documentos en el lugar de interfaz modal al desembarque y el transporte interior en el país de destino hasta el local del importador.

Por su parte García y Bermeo (2018), consideran la distribución a nivel de procesos al iniciar y salida de productos y servicios tiene su fundamento en las buenas prácticas de la logística tal que la adecuada administración del área física de la planta permite una buena ubicación de productos de clientes.

También García y Bermeo (2018), considera lo que se busca con la distribución está relacionado a que los productos lleguen, adecuadamente a los lugares designados oportunamente. La distribución corresponde a diseños de distribución física, cumple un rol adecuado en departamentos con áreas iguales y con localizaciones conocidas. En tal sentido la distribución física fija un departamento a cada locación que se dispone, siendo basada en la relación habida con los departamentos.

Por otra parte, la distribución es importante por lo siguiente: El transporte se encarga del traslado del producto culminados de fábrica, a los lugares de venta o almacén; si se regula la producción en este caso se fracciona la producción, logrando lotes de venta, según lo requerido en los puntos de venta; pues el almacenamiento tiene que ver con disponer, en cierto momento de productos suficientes que permitan atender la demanda. (García y Bermeo, 2018)

En tal sentido la distribución genera logros siendo: mejor el servicio al cliente, tal que se genere volúmenes extras de venta. Al respecto un producto puede estar correctamente localizado según el mercado. Al transcurrir el tiempo

probablemente haya habido tal que se añade un valor al producto que se preserva en el almacén hasta que la demanda aumente. Manejando correctamente el almacén hace posible el almacenar, siendo estacionales, de tal manera que se comercialice posteriormente, cuando en el mercado no se encuentren. (García y Bermeo, 2018)

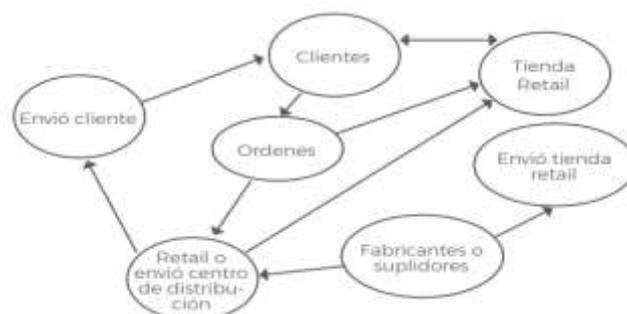
Por su parte Mora (2016) consideró que las funciones de los centros de distribución son: 1. Reducir los costos totales de la labor. En este caso es preciso que se tome en cuenta tres aspectos importantes que son mano de obra, espacio y equipo. En este caso reflejan el costo total de la operación del almacenaje y por tanto, el uso tal que se pueda intercambiar con otros. 2. Suministro de niveles idóneos del servicio. En este caso el servicio estará direccionado con la eficacia y la eficiencia de procesos que se utilizan en la recepción, almacenaje y despachos de productos. En tal sentido con el almacenaje se busca sacar provecho máximo de los espacios que se dispone. También máximo uso de equipos, así como el acceso que se tiene a los materiales y las mercaderías. Esto se complementa con el cuidado óptimo y adecuado uso del personal.

En relación a los canales de distribución, actualmente el buen direccionamiento empresarial está asociado a los procesos de gestión, la organización, el planeamiento, la dirección y el control en las empresas, de tal manera que se busca la mejora continua de los centros de distribución y entregas en el plazo previsto de productos, así como la calidad, et. De tal manera que se da cumplimiento a las compras y ventas; almacenaje; transportes; actividades de comercio; servicios a compradores y la información. (García y Bermeo, 2018)

Figura

1

Tipos de canales de distribución



Los canales de distribución de servicios, la distribución se considera de dos maneras: El servicio se realiza y se consume también. Ejemplo: al realizar el servicio de reserva de hotel, se tiene que el servicio está comprado y producido. Sin embargo, será utilizado cuando el cliente decida.

Figura

2

Opciones de canal para compañías de servicio



Straka (2017), manifestó que la logística de distribución tiene que ver con el almacenaje y embalaje, productos, personal de servicio y la relación que hay con los medios de transporte, información y flujos financieros asociados a la distribución.

Miaoer (2017), consideró que la logística de distribución forma parte de la cadena de suministro. Tiene que ver con la entrega de productos terminados a los clientes que solicitan. Por su parte Kowalczyk (2017), mencionó que se creó de acuerdo a la teoría de la cadena de valor de la entidad a su alcance y tiene que ver con una visión holística de los productos, a partir de la obtención de recursos para producir, hasta utilizar el producto por el comprador final. También Onstein, Tavasszy y Dammeb (2019), consideraron que los productos deben trasladarse al lugar correcto de destino, oportunamente, en circunstancias precisas y con el precio idóneo.

Jarocka y Wang (2018), pusieron de manifiesto que los servicios solicitados se hará entrega al cliente, contando con el apoyo de la logística mediante entidades que realizan los servicios de distribución. Por su parte Zhao, Zhou y Deng (2020), en consideraron que las tecnologías dinamizan los servicios en la labor de distribución logística aplicando de forma efectiva a la distribución logística.

Boldyrieva, Zelinska y Krapkina (2019), mencionan que la logística es un motor que da forma a la integración de la cadena de transporte y que su aporte al sector diverso es relevante para consolidar los negocios. Hopkins y Keffer (2019), mencionan que los proveedores invierten millones de dólares en tecnología, impulsados en parte por nuevas empresas centradas en lo digital que están intentando para desviar negocios con tecnología dirigida al mundo del transporte marítimo, el cual resulta rentable por el comercio internacional.

Por su parte Paz (2019), consideran que en el sector fluvial se presenta inadecuada cantidad de estaciones para el servicio que se brinda en el sector y la infraestructura es limitada para un servicio masivo. Ramírez, Casado y Medina (2021), precisan que el transporte fluvial constituye una forma de transporte que es utilizado para el traslado de diversas cargas y pasajeros en vías que son navegables cuyo servicio depende de la amplitud que tiene el recorrido, pudiendo ser nacional o internacional. También Villamil (2017), considera que el transporte fluvial tiene repercusión en el sector social y económico en los lugares donde tiene influencia a través de los ríos navegables, permitiendo el desarrollo de la zona por el comercio internacional. Por su parte Quintero, Ramírez y Cortázar (2018), el transporte fluvial es un sector que tiene un buen potencial para aprovechar al máximo en los países que poseen riquezas en el sector hídrico, lo cual tiene situaciones favorables en la navegación.

Como aspecto relevante de contexto similar Munguía, Canales y Becerril (2018), hacen mención que el sector de transporte marítimo es un medio eficiente de transporte que representa el 80% del comercio mundial por la globalización que se tiene, en tal sentido es un medio favorable para el transporte e impulso del comercio, el cual representa un modelo determinante para que el sector fluvial se

potencie y que se impulse como debe ser. En tal sentido Zamora y González (2019), consideran que la cadena logística en el comercio internacional implica la incorporación de las diferentes partes o enlaces que componen el proceso de comercialización, entre los más importantes: infraestructura, servicios de transporte, almacenamiento, tecnologías de la información utilizadas, los diferentes procesos logísticos inherentes a los movimientos de carga, así como los trámites oficiales requeridos. Es por ello una oportunidad relevante para potenciar el comercio promoviendo en desarrollo local. Así mismo Sirina y Zubkov (2021), mencionaron que la formación de métodos de transporte y logística de gestión de servicios de transporte optimizan efectivamente la interacción de los sujetos de los servicios de transporte y la gestión óptima del sistema de transporte y logística. esto constituye un factor relevante para concretar labores comerciales en lugares de difícil acceso.

En relación a los componentes categóricos de la logística del transporte se tiene: (1): Tráfico regular del transporte fluvial: se considera tomando en cuenta la función sea unimodal o intermodal, (2) Modalidades del servicio de transporte fluvial: son las opciones de transporte que se tiene en el mercado para el traslado de los productos (3): Planificación y programación del transporte fluvial: Tiene que ver con la rutas, condiciones de seguridad, procedimientos operativos y mantenimientos preventivos los cuales intervienen en el desarrollo y ejecución de las operaciones. (4): Tiempos y costos del transporte fluvial: Se considera en función de las necesidades de contar con el producto en el momento oportuno que hace que se elija en medio de transporte considerando como aspecto fundamental el tiempo. (5): Servicios complementarios del transporte fluvial: Son los servicios que brindan las empresas en función a la demanda en un momento dado o servicios que requieren de una atención especial por la naturaleza del requerimiento.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El estudio está basado en el paradigma interpretativo, dado que son diversos conocimientos, que se asocia a personas con el objeto, acrecentado el conocimiento válido comprendiendo el comportamiento de personal que están involucradas con el estudio (Yuni y Urbano, 2014).

Según Mohajan (2018), los investigadores en la investigación cualitativa se asocian a la antropología, filosofía, psicología, historia y sociología, tal que se puedan centrar en la explicación y análisis de fenómenos. Es considerado básico ya que aporta conocimiento valioso a la investigación y en ámbito donde se realiza, ya que se obtiene información relevante del estudio.

La investigación bajo el enfoque cualitativo tiene como sustento las evidencias orientadas describir de manera íntegra el fenómeno para comprender y explicar a través de métodos y técnicas asociadas a la fenomenología y el método inductivo (Sánchez, 2019). De acuerdo a lo que se precisó se tiene que se hará un estudio de la Logística de distribución en las empresas de transporte fluvial, poniendo en práctica el método cualitativo.

3.1.2 Diseño de investigación

En este caso se hará uso de la fenomenológico pues Vara (2012), consideró que tiene que ver con la interpretación de personalidades respecto a la realidad latente de tal manera que se hace indagaciones de la subjetividad de personas y su socialización con otras en el entorno en el que se hallan. También Arbayza (2014), precisó que el investigador pone énfasis en las experiencias de cada participante en la investigación que tienen conocimiento de la realidad.

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

En el estudio se tiene las siguientes categorías:

Categoría 1: Logística del transporte del sector fluvial respecto a su operatividad en el sector de estudio.

Subcategoría 1: Tráfico regular del transporte fluvial

Subcategoría 2: Modalidades del servicio de transporte fluvial

Subcategoría 3: Planificación y programación del transporte fluvial

Subcategoría 4: Tiempos y costos del transporte fluvial

Subcategoría 5: Servicios complementarios del transporte fluvial

3.3 Escenario de estudio

El presente estudio tiene como ámbito de estudio el **distrito de Punchana**, en relación a la Logística del transporte en las empresas de transporte fluvial, las cuales en la actualidad están operativas y cumplen la labor del transporte de los productos de las diversas empresas de la localidad tanto importadores como exportadores.

3.4 Participantes

En el desarrollo del estudio se tiene **seis** profesionales participantes, expertos en la labor logística del transporte de productos en el sector empresarial, transporte fluvial como medio que se utiliza en la localidad por ser de vital importancia para el comercio y también expertos conocedores de la normativa del transporte fluvial, así como profesionales expertos en el comercio tanto nacional e internacional en localidades de la selva peruana; tal que son entrevistados para la obtención de información de la categoría y sub categorías.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Escudero y Cortéz (2018), en el estudio cualitativo se utiliza técnicas **de entrevista**, la observación participante y las conversaciones de grupo. Respecto a los procesos de investigación cuantitativa se considera la técnica del cuestionario y los registros de observación sistemáticos para los diversos estudios que se realizan.

En este caso el estudio tiene que ver con la realidad social, efectuando las entrevistas: La estructurada, direccionada a los tipos de preguntas para la

obtención de información valiosa; y la no dirigida, de tal manera que el que es entrevistado pone de manifiesto su experiencia, opinión y demás aspectos a lo que es preciso, haciendo uso de preguntas, con direccionamiento de los entrevistados para su idónea participación. (Rojas, 1996)

Respecto a la validez y confiabilidad el logro en la investigación se realizará con la técnica de recolección de datos basada en entrevistas dirigidas. También, el instrumento para obtener los datos, son entrevistas efectuadas a los profesionales que laboran en la logística del transporte de productos mediante el transporte fluvial.

3.6 Procedimiento

En este caso se considera los pasos a seguir en el manejo de la información de acuerdo al propósito definido tal que es relevante se precise la fuente y ubicación, el recolectar datos, instrumentos de medición del lugar de estudio, entre otros (Gamero, 2014). Concretando el plan detallado, se toma en cuenta, categoría y subcategorías plasmados en el estudio. Las categorías son características y cualidades de objetos, que aportan con lograr una percepción ordenada. Se llaman categorías aquellas que no son consideradas en estudio cuantitativo dado que son expresadas en palabras. Las categorías se realizan mediante niveles con el detalle de tener claridad y ser específicos en lo que representan las subcategorías (Hernández, 2018). En este caso, se consideró una categoría, la cual está conformada por cinco subcategorías los cuales son:

Categoría 1: Logística de transporte del sector fluvial respecto a su operatividad en el sector de estudio.

Subcategoría 1: Tráfico regular del transporte fluvial

Subcategoría 2: Modalidad del servicio transporte fluvial

Subcategoría 3: Planificación y programación del transporte fluvial

Subcategoría 4: Tiempos y costos del transporte fluvial

Subcategoría 5: Servicios complementarios del transporte fluvial (Castellanos, 2009)

3.7 Rigor científico

Se toma en cuenta la seguridad en la investigación cualitativa considerando la credibilidad de tal manera que sea reconocido el estudio por la forma como se realiza, conformabilidad con lo que se pretende asegurar resultados valorativos, transferibilidad asociada a lo que se busca, consistencia desde el punto de vista que la forma como se realiza el estudio y contribución de tal forma que brinda un aporte valioso al sector del transporte fluvial y el comercio realizado en la localidad de Punchana.

3.8 Método de análisis de datos

La triangulación, dado que es una herramienta de análisis e información lograda de tal manera que es valioso, pues, poniendo en práctica los métodos se realizará mediante filtros, de acuerdo a la realidad. En tal sentido es adecuado lograr los datos del estudio con diversos métodos, sin considerar lo subjetivo que se daría en un acto intervenido (Hernández, 2018).

3.9 Aspectos éticos

En este caso se vincula a lo efectuado por el investigador en el estudio de investigativo, conservando la ética y la moral, como aspectos fundamentales para el estudio, tal que se cita los autores que se consideran en el contenido y se da cumplimiento a los protocolos de la universidad. Así mismo en el estudio se toma en cuenta la norma APA y se garantiza a los participantes la confidencialidad de la información, pues se asegura el uso para fines académicos. Al respecto Schweitzer y Da Costa (2021), mencionaron que es preciso profundizar los valores sociales y la defensa de ciudadanos. Por su parte Inguillay, Tercero y López (2019), precisan que mediante el estudio se da a conocer los aspectos más saltantes que se aborda en la investigación con medios publicados de calidad. Finalmente, Fuentes, Minaya y Angulo (2020), consideran que la investigación supera retos relevantes para constituirse en un instrumento valorativo para aportar conocimiento válido a la ciencia.

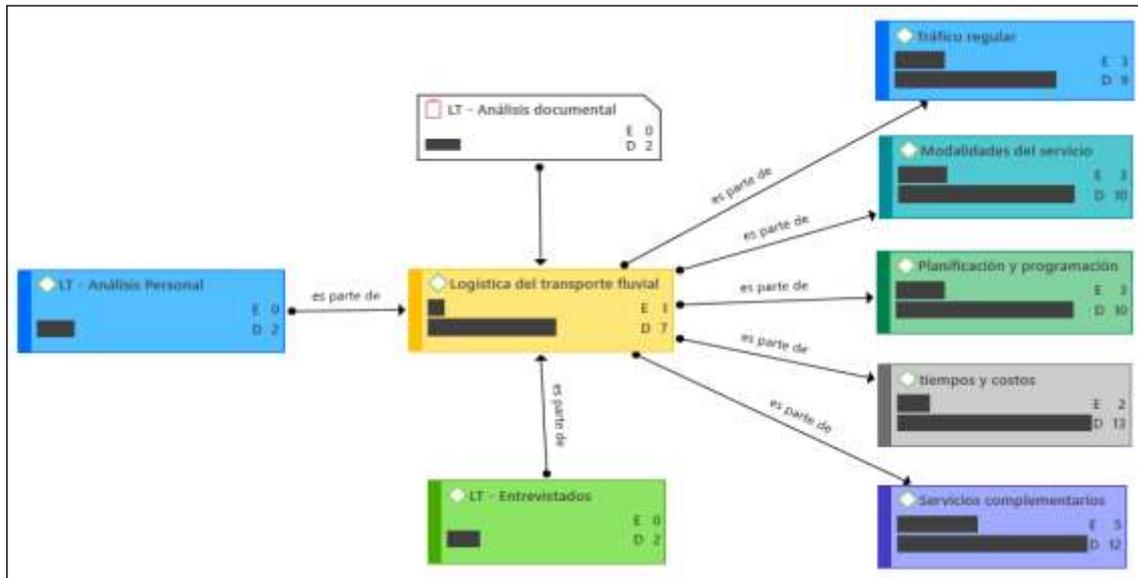
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Objetivo general

Figura

3

Triangulación de la categoría logística del transporte



Nota: Elaboración propia

En la figura 3 elaborada con el software Atlas ti v9, se muestra la categoría y subcategorías del presente estudio, y el análisis de los datos utilizando la técnica de la triangulación para lo cual se tomaron los siguientes criterios (a) el análisis de las entrevistas, (b) el análisis documental, (c) el análisis del investigador. En ese sentido los resultados obtenidos de las entrevistas a los profesionales del sector de estudio señalaron que las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana tienen un importante aporte en el desarrollo comercial y económico de la zona de estudio y de la región Loreto. Asimismo, las actividades que realizan están inmersos en diferentes procesos que involucran la habilitación de las naves para dinamizar la continuidad del tráfico regular de pasajeros y carga a los diferentes destinos de la región, además, mencionaron la importancia de contar con personal experimentado y altamente capacitado en navegación fluvial, lo cual transmite confianza a los usuarios que demandan el servicio. Por otro lado, hicieron énfasis en la precaria condición de la infraestructura portuaria que a través de los años no tuvieron la debida atención, asimismo, pusieron de manifiesto la alta tasa de empresas informales del sector transporte fluvial los

cuales son una competencia desleal para las actividades que realizan. Por otra parte, manifestaron la necesidad de modificatoria de la normativa para adaptarla a la realidad del servicio de transporte fluvial. También mencionaron la importancia de la supervisión de las entidades del estado los cuales tienen la finalidad de garantizar el cumplimiento de la calidad del servicio con intervención del gobierno local para evitar los excesos en los costos del servicio, así como verificar el cumplimiento de las salidas de las naves en las fechas y horarios programados. Finalmente, los servicios complementarios que permitan atender una demanda que busca un servicio diferenciado en relación con otros medios de transporte. Por ello los entrevistados tienen claramente definido las acciones relevantes que aseguran el buen servicio. En este caso según los resultados se pudo comprobar cómo se presenta la logística del transporte en las empresas de transporte fluvial, en el distrito de Punchana.

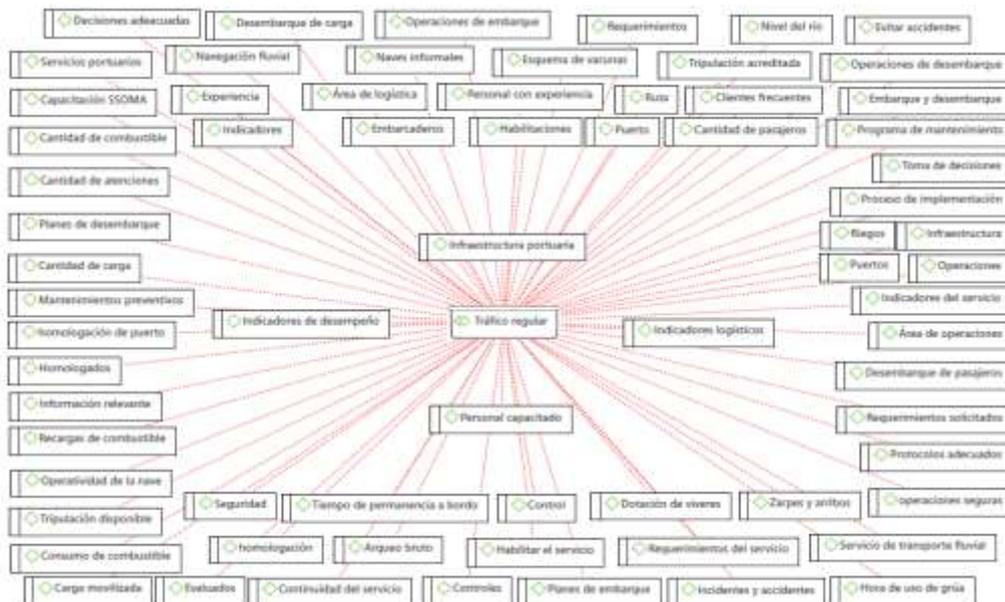
4.2 Sub categoría: Tráfico regular de transporte fluvial

Objetivo específico 1

Figura

4

Análisis de la información del objetivo específico 1



Nota: Elaboración propia

A continuación, se efectúa la explicación de los resultados según la técnica de la entrevista y según los resultados del objetivo específico 1 que consistió en describir cómo se mide el tráfico regular del servicio de transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022. En tal sentido según la figura 4 obtenida del Atlas TI, se hace el análisis e interpretación de la información obtenida. Es por ello se realizó una pregunta que consistió en conocer si es importante tener indicadores de desempeño logísticos para medir el tráfico regular del servicio de transporte fluvial. Al respecto los entrevistados opinaron que es de importancia gestionar la logística con indicadores de desempeño, además, obtienen información relevante para gestionar anticipadamente la habilitación de las naves que se encuentran en servicio, permitiendo que se cumplan con la atención de los requerimientos solicitados. Según el análisis documental, al momento de implementar indicadores para medir el desempeño de la logística del transporte se deben considerar que todos los indicadores planteados deben alinearse a las actividades que realiza la empresa. Los ratios y porcentajes que se presentan deben mostrarse de manera sencilla para que los directivos y gerentes puedan gestionar las mejoras correspondientes (Anaya, 2009). Al respecto la habilitación de las naves es un proceso en la cual están involucradas todas las áreas de las empresas del rubro en estudio, además, tienen plazos definidos que oscilan entre dos a tres días para la salida de las naves por lo que se apoyan de los indicadores de desempeño para anticiparse en atender y habilitar las naves que realizan el servicio de tráfico regular.

Por otra parte, se formuló la pregunta a los entrevistados respecto a su percepción de los indicadores logísticos que deben considerar las empresas de transporte fluvial para medir el tráfico regular del servicio transporte fluvial, por lo que precisaron que cada gestor logístico de las empresas en estudio cuentan con indicadores logísticos los cuales son evaluados continuamente para la toma de decisiones, además de brindar el soporte oportuno a la flota que realiza el servicio de tráfico regular. Del análisis documental, los indicadores de desempeño logístico son puntos de referencia para la toma de decisiones relacionados a la gestión logística, asimismo, estos indicadores deben estar correctamente planteados y con datos actualizados con el fin de no incurrir en errores en el análisis de los mismos. Para que los datos se actualicen diariamente se debe

tener el compromiso de enviar los reportes diarios de las actividades operativas del equipo de trabajo (Arenal, 2022). Al respecto los indicadores logísticos constituyen herramientas de soporte para la toma de decisiones en ese sentido las empresas en estudio tienen conocimiento del manejo de la información los cuales son tomados en cuenta para gestionar los recursos con el propósito de que las naves se encuentren habilitadas para el servicio, asimismo, la gestión de los arribos y zarpes lo ejecutan los agentes navieros quienes tienen el control de la gestión documentaria para las autorizaciones de arribos y zarpes los cuales son gestionados ante la Autoridad Portuaria Nacional – APN y la Dirección de Capitanía de Puertos de Iquitos - Dicapi.

También se formuló la pregunta referida a que, si considera que el tráfico regular del servicio de transporte fluvial requiere personal altamente capacitado en temas de seguridad y servicio al cliente, en ese sentido respondieron que el requisito principal para los tripulantes opere las naves deben contar con experiencia comprobada en la navegación fluvial, con eso garantizan que los viajes se realicen con seguridad y calidad de servicio. Del análisis documental se tiene que la capacitación se considera como elemento eficaz para corregir la forma como se ha ido haciendo las tareas, por otro lado, mejora la participación del equipo de trabajo en las actividades que tienen como función dentro de la empresa, asimismo, las capacitaciones permiten que los colaboradores de la empresa desempeñen las actividades con mejores resultados, a su vez, esto se refleja en la productividad, calidad de servicio y la mejora continua de los procesos que tiene la empresa (Cota y Rivera, 2017). Al respecto la ciudad de Iquitos no cuenta con una escuela de formación de tripulantes de la marina mercante, para suplir la falta de la escuela, la Marina tiene convenio con el instituto American Computer, este instituto es el que capacita y entrena a los tripulantes, además, realizan los cursos para los ascensos de los tripulantes que se encuentran en servicio en las diferentes empresas.

Finalmente, se hizo la pregunta de acuerdo a su experiencia si la atención del tráfico regular es importante mejorar la infraestructura portuaria. El resultado fue el siguiente: Los entrevistados mencionaron que es importante contar con una infraestructura adecuada ya que consideran que mejora la calidad del servicio,

asimismo, brinda confianza y seguridad al usuario para las operaciones de embarque de pasajeros y carga. Del análisis documental se tiene que las infraestructuras portuarias son considerados facilitadores de la logística del transporte por lo que deben contar con accesos adecuados para las embarcaciones en puerto con zonas que faciliten las labores la carga y descarga de mercancías y la atención con seguridad de los pasajeros, asimismo, estos deberán contar con zonas para atender a los camiones ingresan y salen con carga (Ley N° 27943, 2003). Al respecto en la zona de Punchana operan 11 embarcaderos y 01 terminal portuario los cuales reciben el 80% de la actividad comercial de la provincia de Maynas, asimismo, el embarcadero que necesita atención inmediata para mejorar su infraestructura es el embarcadero José Silfo Alvan del Castillo “MASUSA” el cual es administrado por la Municipalidad Distrital de Punchana, los otros embarcaderos están medianamente implementados, por lo que necesitan de inversión para mejorar el servicio que brindan a los usuarios.

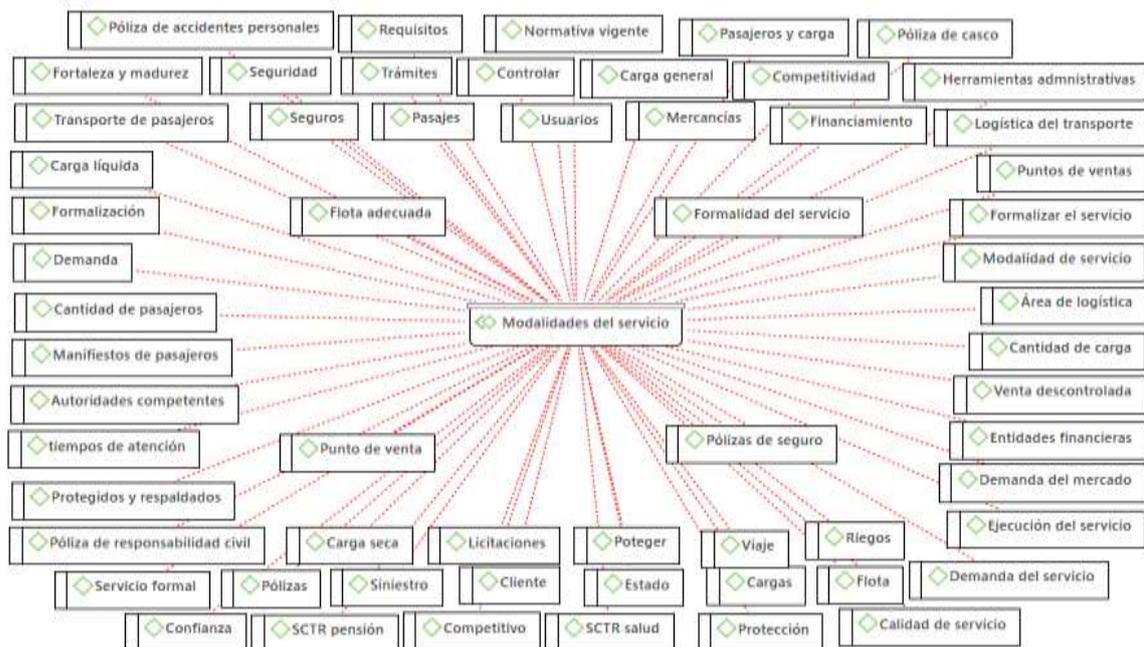
4.3 Sub categoría: Modalidades del servicio de transporte fluvial

Objetivo específico 2

Figura

5

Análisis de la información del objetivo específico 2



Nota: Elaboración propia

A continuación, se efectuará la explicación de los resultados según la técnica de la entrevista y según los resultados del objetivo específico 2 que es describir cómo se ejecuta las modalidades del servicio en las empresas de transporte fluvial, Punchana, 2022. Al respecto se hicieron 04 preguntas, siendo la primera pregunta a los entrevistados sobre su percepción, si las empresas tienen flota adecuada para atender el servicio de transporte fluvial en sus diversas modalidades. El resultado obtenido fue el siguiente: Los entrevistados mencionaron con respecto a las modalidades del servicio del transporte fluvial cada empresa se ha especializado en la modalidad de servicio que más se adecua al tipo de embarcaciones que tienen en su flota, por lo que, las diferentes modalidades del servicio cubren de manera eficiente la atención de la demanda del servicio de transporte fluvial de pasajeros y carga. Del análisis documental La normativa nacional vigente menciona que las modalidades del servicio están sujetos al cumplimiento de ciertos requisitos para que el administrado pueda brindar el servicio de transporte fluvial que elige para su giro de negocio, las modalidades que menciona normativa nacional son, (a) transporte de carga general, (b) transporte de carga líquida, (c) transporte de pasajeros, (d) transporte de mixto (pasajeros y carga), (e) transporte turístico,(f) transporte de apoyo logístico propio y (g) transporte de apoyo social (Decreto Supremo N° 014-2011-MTC, 2011). En ese contexto algunas empresas brindan servicios específicos en la modalidad de pasajeros y carga, otros están dentro de la modalidad de transporte de carga general y líquida, otras empresas solo pasajeros y otras empresas solo carga líquida, cada uno de estos servicios tiene una forma diferente de administración, eso se debe a que cada tipo de modalidad de servicio tiene exigencias diferentes relacionado con la normativa vigente

Se formuló también la pregunta según su experiencia si es necesario que las empresas de transporte fluvial deben de formalizar su servicio de acuerdo a la normativa vigente. El resultado obtenido fue el siguiente: Los entrevistados mencionaron que la formalización del servicio los ayuda a brindar seguridad a los usuarios, asimismo, la formalización del servicio les permite acceder a financiamiento y participar en licitaciones tanto en el sector público y privado. Del análisis documental se tiene que, para los gobiernos y la sociedad, la formalización de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas

guardan una estrecha correlación con un entorno empresarial propicio, el crecimiento económico y la mejora de las condiciones de trabajo. Las empresas formales se benefician de los procesos de formalización, porque con ellos se reduce la competencia desleal que representan las empresas informales. Las empresas formalizadas tienen acceso a financiación, servicios y tecnologías de desarrollo empresarial, y se exponen en menor medida a sanciones gubernamentales. También pueden participar en licitaciones públicas o actuar en calidad de proveedoras o minoristas de empresas más grandes (Organización Internacional del Trabajo, 2017). En relación a la formalización de las empresas que brindan el servicio de transporte fluvial la Dirección Ejecutiva de Transporte Acuático es el órgano de línea de la Gerencia de Transportes y comunicaciones de la región Loreto, su función es supervisar y controlar el servicio de transporte fluvial, además, realizan el seguimiento a las empresas informales con el fin de brindarles el soporte necesario orientándolos en los trámites correspondientes para la formalización del servicio. Por otra parte, para formalizar sus servicios los administrados deben iniciar el proceso obteniendo los certificados que emite la Dirección de capitanía de puertos y guardacostas principalmente el certificado de seguridad y el certificado de matrícula.

De la pregunta, considera que los tipos de empresas de transporte fluvial deben contar con pólizas de seguros para cubrir sus operaciones y la logística con el fin de garantizar un buen servicio a largo plazo. El resultado obtenido fue el siguiente: Los entrevistados coincidieron en que los seguros son el respaldo y protección de sus operaciones relacionadas a la logística del transporte, asimismo, mencionaron que la normativa nacional exige como requisito para el trámite del permiso de operaciones y gestión de zarpes. Del análisis documental las pólizas obligatorias que son requisitos para el servicio del transporte fluvial en sus diversas modalidades están contempladas en el Decreto Supremo 014-2006-MTC, en el artículo 13° numerales 13.1.1, 13.1.2, 13.1.3, 13.2 y 13.3, publicada el 12 de junio de 2006, asimismo, las pólizas deberán tener una vigencia mínima de 6 meses. En relación las pólizas son documentos fundamentales para la prestación del servicio de transporte fluvial, por lo que mantenerlos actualizados y vigentes tiene efectos en los permisos de operaciones que otorga el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y los Gobiernos Regionales a través de la

Gerencia de Transportes y Comunicaciones de Loreto, asimismo, estos documentos son presentados ante las autoridades supervisoras del servicio y la verificación consiste en verificar la vigencia y los pagos de las primas correspondiente. Las Pólizas obligatorias para el servicio de transporte fluvial son Póliza de Responsabilidad Civil, Póliza de Accidentes Personales, Póliza de Casco, SCTR Salud y SCTR Pensión.

Finalmente se formuló la pregunta si considera que los tipos de empresas de transporte fluvial deben contar con puntos de ventas adecuados para orientar a los usuarios sobre los beneficios de utilizar el servicio que ofrecen. El resultado obtenido fue el siguiente: Los entrevistados opinaron que los puntos de ventas son importantes para mostrar la fortaleza de la empresa, brinda seguridad y una atención personalizada al usuario, asimismo, los puntos de venta nos ayudan a tener control de la venta indiscriminada de los pasajes y espacios en bodegas, además, se puede gestionar de manera efectiva los manifiestos de pasajeros y carga los cuales son de importancia para el despacho de las naves. Del análisis documental según el (Decreto Supremo 014-2006-MTC, 2006), el administrado debe contar con capacidad patrimonial para tener acceso al otorgamiento del permiso de operaciones y tener oficinas administrativas para la atención a los usuarios del servicio. En tal sentido del grupo de empresas elegidos para este estudio todos cuentan con puntos de venta de pasajes, así como la recepción y despacho de carga, sin embargo, las operaciones de transporte fluvial que brindan otras empresas tienen instalado el punto de venta al ingreso de las naves.

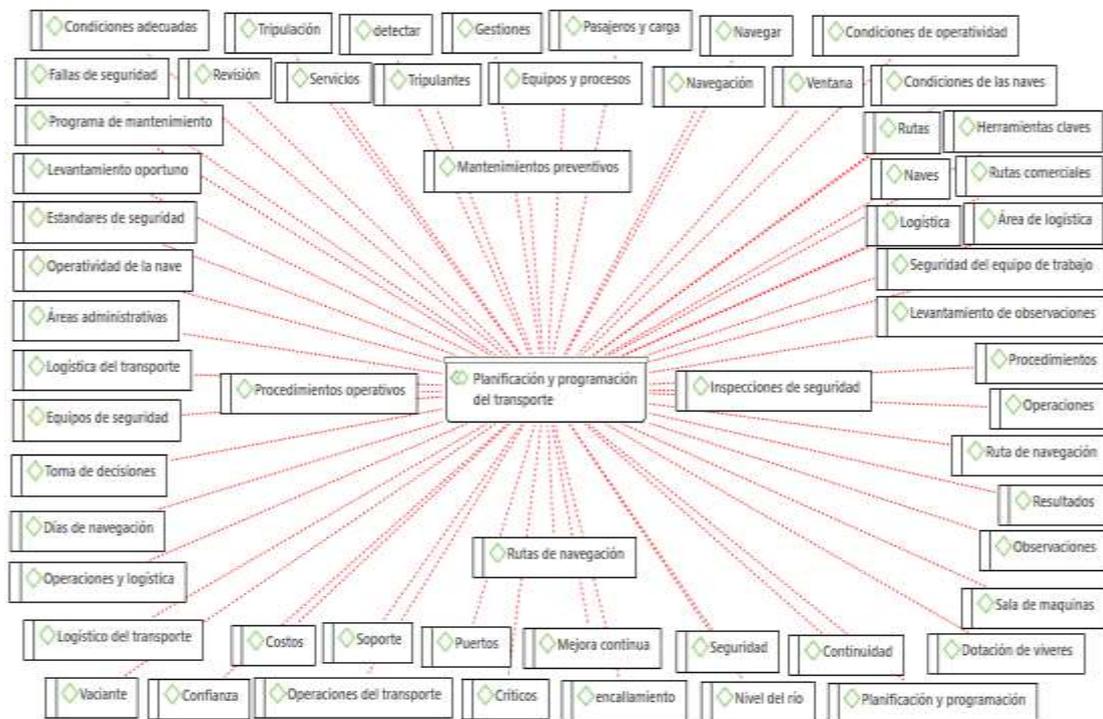
4.4 Sub categoría: Planificación y programación del transporte fluvial

Objetivo específico 3

Figura

6

Análisis de la información del objetivo específico 3



Nota: Elaboración propia

A continuación, se efectuará la explicación de los resultados de según la técnica de la entrevista y según los resultados del objetivo específico 3, que consistió en describir como se ejecuta la planificación y programación del transporte en las empresas de trasporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022. Al respecto se hicieron preguntas tal que primeramente se preguntó sobre las rutas para la logística del transporte son navegables durante todo el año. El resultado obtenido fue el siguiente: Los entrevistados comentaron que es posible la navegación durante todo el año, pero teniendo en cuenta que en los meses de julio a setiembre hay vaciante los cuales son los meses que se prolongan los días de navegación teniendo efectos en los costos operativos y logísticos. Del análisis documental se tiene que los ríos de conexión regional y nacional experimentan variaciones del caudal por lo que hay periodos críticos considerados estacionarios debido al bajo nivel del rio y a las condiciones de navegabilidad (Dirección general

de transporte acuático, 2008). Al respecto el intercambio comercial a través del transporte fluvial tiene alta demanda en la región Loreto, esto se pone de manifiesto en la cantidad de movimiento de carga y pasajeros en los puertos, por lo que la navegación en los ríos de la región Loreto para la interconexión comercial con Pucallpa, Yurimaguas y Santa Rosa es explotada todo el año, teniendo ciertas restricciones en época de vaciante.

En relación a la pregunta formulada sobre las inspecciones de seguridad si han tenido un efecto positivo en la habilitación de las naves para la logística del transporte, los entrevistados respondieron que las inspecciones de seguridad son un aporte importante para las operaciones y la logística del transporte, ya que involucra todos los procesos de la empresa y ayuda a la mejora continua del servicio. Del análisis documental se tiene que dentro de las exigencias del cumplimiento de la seguridad está el decreto legislativo 1147 Decreto Legislativo que regula el fortalecimiento de las Fuerzas Armadas en las competencias de la Autoridad Marítima Nacional - Dirección General de Capitanías y Guardacostas, reglamento de transporte fluvial aprobado por el decreto supremo 014-2006-MTC y la ordenanza regional 029-2018-GRL-CR. Así como la LEY N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Al respecto la navegación fluvial en base a la reglamentaciones nacional e internacional exige ciertos requisitos de cumplimiento para el servicio dentro de las cuales están las condiciones de seguridad con la que deben operar las empresas que brindan el servicio de transporte fluvial.

De la pregunta sobre los procedimientos operativos que han tenido efectos positivos en la planificación y programación del transporte, los entrevistados respondieron que los procedimientos son herramientas importantes para las operaciones que realizan, además sirven de soporte para realizar las actividades de manera segura con un análisis crítico de las operaciones. Del análisis documental se tiene que los procedimientos son pasos detallados para realizar una actividad específica, por lo que se insertan en los procesos operativos de las empresas para ordenar sus actividades diarias en la ejecución de sus operaciones (International Organization for Standardization 9001, 2015). En tal sentido los procedimientos son el complemento de soporte orientados a la mejora

del servicio que brindan las empresas los cuales son empleados por sus colaboradores para reforzar sus actividades en la empresa.

Finalmente, de la pregunta sobre los mantenimientos preventivos planificados si se han cumplido en las fechas y días programadas con el fin de dar continuidad a la logística del transporte, los entrevistados respondieron precisando que los mantenimientos preventivos tienen cumplimiento en las fechas programadas en algunos casos estos mantenimientos se ejecutan a la llegada de las naves, para evitar incidentes en la navegación. Del análisis documental se tiene que el mantenimiento preventivo genera confianza en las operaciones debido a que evita paradas no programadas que afectan el normal desarrollo de las operaciones, por lo que estos son programados de acuerdo a ciertos criterios específicos que se relacionan con la continuidad del servicio, generalmente estos son ejecutados por personal especializado (Carranza y Rosales, 2018). Al respecto los mantenimientos preventivos son una parte importante en la logística del transporte, en ese contexto las empresas en estudio cuentan con programas para el mantenimiento preventivo de la flota que se encuentran en servicio.

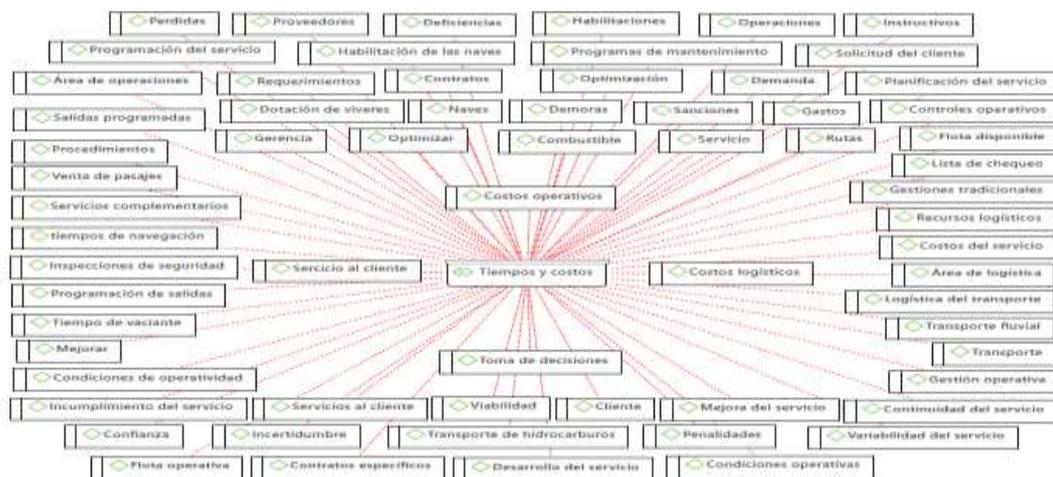
4.5 Sub categoría: Tiempos y costos del transporte fluvial

Objetivo específico 4

Figura

7

Análisis de la información del objetivo específico 4



Nota: Elaboración propia

A continuación, se efectuará la explicación de los resultados de según la técnica de la entrevista y según los resultados del objetivo específico 4, que consistió en describir cómo se ejecuta los tiempos y costos del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022. Al respecto se hicieron preguntas tal que primeramente se preguntó sobre la forma que se realiza el servicio de transporte fluvial, si presenta deficiencias costo y tiempo en la ejecución del servicio. En este caso los entrevistados respondieron que la forma como se realiza el transporte fluvial en algunas ocasiones ha presentado algunos inconvenientes, pero en base a la mejora continua las gestiones tradicionales se fueron cambiando a nuevas formas de realizar las operaciones. Del análisis documental se tiene que las empresas tienden a enfocarse en el servicio que brindan a través de diferentes aspectos dentro de los cuales es importante la medición de sus costos y el tiempo que se demoran en responder las consultas y requerimientos de sus usuarios, en ese sentido la cultura de la mejora continua tiene efectos positivos en la gestión que realizan, optimizando los recursos que demandan las operaciones que realizan (Chacón y Rugel, 2018). En este sentido las actividades del transporte fluvial fueron mejorando a través del tiempo, las empresas han ido fortaleciendo la forma de gestionar a través de experiencias recogidas durante los años que tienen operando, por lo que han adoptado modelos que han ido insertando en la gestión de sus operaciones para mejorar el servicio que brindan a los usuarios que demandan sus servicios.

También se preguntó si respecto a las recomendaciones que realizan los directivos de las empresas de transporte fluvial, considera que son aplicables y adecuadas para la toma de decisiones las sugerencias que brindan respecto a la logística del transporte fluvial. En tal sentido los entrevistados respondieron que las recomendaciones de los directivos y gerentes han generado oportunidades al giro del negocio, asimismo, las recomendaciones que realizan son a través del continuo análisis de las operaciones que realizan. Del análisis documental se tiene que las estrategias del gerenciamiento empresarial son de suma importancia pues son los que definen el rumbo que tendrá la empresa, este direccionamiento es posible a través de la toma de decisiones los cuales tienen impactos positivos y negativos en la continuidad del servicio que oferta la empresa (González et al., 2019). En tal sentido las gerencias, directivos y dueños de las empresas están en

la búsqueda continua de incrementar sus operaciones y optimizar sus recursos para obtener mayor beneficio del servicio que ofrecen, en esa línea los procesos de la empresa están continuamente evaluados y a partir de esa evaluación emiten recomendaciones con la finalidad de mejorar los procesos de la empresa.

De la pregunta si la navegación en tiempo de vaciante ha tenido algún efecto en los costos logísticos la empresa, los entrevistados precisaron que en tiempo de vaciante los costos logísticos tienen incremento debido a que las condiciones de navegabilidad afectan el normal desarrollo de las operaciones, en algunos casos reciben penalidades de parte de las empresas del sector petróleo debido a que no pueden cumplir con los tiempos pactados para la entrega de las cargas. Del análisis documental se tiene que los ríos de conexión regional y nacional experimentan variaciones del caudal por lo que hay periodos críticos considerados estacionarios debido al bajo nivel del río y a las condiciones de navegabilidad (Dirección general de transporte acuático, 2008). En tal sentido se pone de manifiesto que la vaciante de los ríos trae consigo diversos retos operativos, dentro de los cuales están mayor tiempo de navegación, problemas mecánicos, abastecimiento de combustible y víveres, esto afecta los costos operativos y en algunas ocasiones se incrementan el costo de los pasajes y los fletes para el transporte de carga.

Finalmente se planteó la pregunta referida a si perciben que el manejo de los tiempos y costos de la logística del transporte fluvial en la empresa, garantiza el éxito del servicio que brinda a los usuarios. Al respecto los entrevistados precisaron que es importante el cumplimiento de las programaciones y los tiempos de navegación, ya que de no cumplirlos estos son sancionados por las autoridades que supervisan los servicios, por las empresas que contratan los servicios, y por ende se incrementan los costos operativos y logísticos del servicio. Del análisis documental se tiene que En el artículo 9 del reglamento de transporte fluvial menciona que el administrado debe comunicar las salidas de las naves que se encuentran en servicio esto incluye, rutas y horarios, asimismo debe comunicar a las autoridades supervisoras del servicio de transportes fluvial, las salidas deben mostrarse en lugares visibles para conocimiento de los usuarios del servicio (D.S N° 014-2006-MTC, 2006)

y por ende buscan nuevas formas de brindar sus servicios alineados a los requerimientos del cliente, es por ello que los servicios complementarios del servicio de transporte fluvial son importantes para aliviar la demanda de los usuarios.

De la pregunta respecto a los servicios complementarios considera que es importante el análisis de la logística y la disponibilidad de la flota para lograr cumplir las expectativas que tienen los usuarios. Los entrevistados precisaron que antes de brindar el servicio complementario realizan un análisis de la disponibilidad de flota y las condiciones en las que se encuentran para que realicen las gestiones correspondientes e inicien con el proceso de habilitación para el servicio. Del análisis documental la disponibilidad de flota tiene un papel importante para cubrir la demanda del servicio que necesita el cliente en un momento determinado, por lo que para ofertar nuevos servicios las empresas deben de realizar el análisis costo beneficios de sus operaciones con el fin de cubrir el servicio requerido (Freire y González, 2009). Al respecto la disponibilidad de flota para el servicio es una de las tareas donde intervienen todas las áreas de la empresa. Mediante el cruce de información se analizan las opciones y se priorizan las actividades para habilitar las naves.

También se hizo la pregunta referida a cómo debe actuar la gerencia en los casos de existir servicios complementarios que no se alinean a la normativa vigente, los entrevistados precisaron que en general todo servicio que la empresa brinda a los usuarios están dentro de las exigencias que describe la normativa vigente por lo que antes de realizar los servicios complementarios realizan las diligencias necesarias para el cumplimiento normativo. Del análisis documental la normativa que regula el servicio de transporte fluvial y lacustre en la región Loreto es la ordenanza regional 029-2018-GRL-CR, esta normativa tiene concordancia con el D.S 014-2006-MTC y el D.S 014-2011-MTC, asimismo, la marina de guerra del Perú a través de la Dirección General de capitanías y puertos regula el servicio a través del Decreto Legislativo 1147 en la cual describe los procedimientos administrativos correspondientes para la obtención de los certificados que son necesarios para realizar el servicio. Al respecto las empresas del servicio de transporte fluvial están continuamente supervisados y controlados

por las autoridades que vigilan el servicio, por lo que es de prioridad cumplir con las exigencias de la normativa para evitar sanciones innecesarias que pueden evitarse desde el momento que se requiere brindar el servicio.

Finalmente, ante la pregunta formulada si percibe que el personal directivo debe promover los servicios complementarios teniendo en cuenta que la empresa brinda servicio logístico de transporte y cuenta con flota adecuada para garantizar un buen servicio, los entrevistados respondieron que los servicios complementarios aportan a la rentabilidad y competitividad del servicio, asimismo, el personal está involucrado en difundir y promover los diversos servicios de la empresa. Del análisis documental se tiene que el transporte fluvial debe ser fortalecido involucrando la gestión logística y la seguridad con el fin de hacer competitivo la actividad comercial y fomentar el desarrollo del sector, los diferentes servicios que están inmersos dentro de esta actividad promueven el desarrollo de las zonas de influencia del sector del transporte fluvial (Zapata, 2020). En este sentido es preciso promover servicios adicionales a las que la empresa ya que promueve la rentabilidad y la competitividad, generando confianza y aumento de la cartera de clientes, esto se refleja en la capacidad de respuesta.

A continuación, se procede a realizar las discusiones siendo relevante el propósito de esta investigación que es conocer sobre la logística del transporte en las empresas de transporte fluvial, en el distrito de Punchana, 2022. En primer lugar, se realizó la discusión con los antecedentes de investigación de esta tesis tal que se relacionó con los objetivos planteados obtenido lo siguiente:

La discusión realizada con los antecedentes se vinculó primeramente con el objetivo específico 1; en consecuencia, se tiene el estudio de Osorio y Martínez (2017), tal que en su estudio asociada al transporte de mercancías su objetivo fue aprovechar los ríos a nivel internacional siendo relevante para la logística y nivel portuaria de países; en tal sentido concluyó que el desarrollo del transporte fluvial es útil para lograr avanzar con la logística y economía. Por su parte Quintero et al., (2020), en su estudio que orientaron al desarrollo de la navegación interior a través del transporte fluvial consideran que es preciso adoptar prácticas para hacer competitivo el servicio, concluyendo que es necesario invertir en la

infraestructura logística de los puertos y el cumplimiento de la normativa como guía para mejora de la calidad del servicio. En tal sentido en concordancia con el primer objetivo específico se busca que la labor operativa del tráfico del transporte fluvial responda a las necesidades comerciales que fortalecen las negociaciones comerciales y por ende el desarrollo empresarial. Al respecto los entrevistados coincidieron en que es relevante que se tenga indicadores de desempeño y se evalúe periódicamente, así como contar con personal capacitado y se cuente con infraestructura adecuada. Al respecto es preciso considerar la habilitación de naves para contar con un tráfico regular, prestando atención a los indicadores del sector, así mismo, contar con convenios que permitan se tenga mayor disponibilidad de tripulantes para el servicio en el sector de transporte fluvial y también se tenga una mejor infraestructura que asegure el buen servicio a los usuarios del servicio. En este contexto se destaca la importancia que se tiene en el tráfico regular del transporte fluvial, pues es determinante que se tenga mejores condiciones de servicio y que se impulse este sector como una fuente importante en la zona de desarrollo ya que precise se fortalezca el transporte para que asegure a los usuarios un medio permanente de servicio.

Respecto al objetivo específico 2, se hizo la discusión con el antecedente del investigador Vargas y Flores (2019), tal que en el estudio que realizaron concluyen que el parque fluvial de Iquitos es amplio por lo que atiende la demanda del movimiento de pasajeros y carga desde Iquitos a todos los destinos de la región Loreto. Asimismo, referente a los puertos comentaron que son rudimentarios y presentan falta de infraestructura para atender el servicio, resaltan que los gobernantes de turno deberían fomentar proyectos en cuanto a infraestructura portuaria para que sea más competitivo el servicio de transporte fluvial en los puertos de Iquitos y la modalidad del servicio se diversifique. También Vilarinho et al., (2019), en su investigación asociada a los desafíos y alternativas en la logística fluvial, concluyeron destacando que actualmente es un gran desafío hacer la logística más verde, equilibrando los modos logísticos, reduciendo el movimiento de mercadería por rutas carrozables en cambio a otros modos. Se destaca en este contexto el transporte fluvial, ya que es el transporte más sustentable en logística, además de tener menores costos. En tal sentido se tiene concordancia con el estudio ya que el medio de transporte para una

empresa favorece su operatividad y permite cumplir sus objetivos comerciales, en este sentido es importante el aporte de tipos de transporte, pues garantizan la labor comercial. En este sentido los entrevistados precisaron que es importante la especialización que tiene cada empresa, ingresando a ser formales en el servicio y que las informales se alineen a esta necesidad del servicio, para que luego todas puedan contar con seguro y tener puntos de venta formal. En lo referente al tema se consideró relevante la formalización, siendo importante la póliza de servicio y contar con puntos de ventas que son importantes para su identificación y reconocimiento, de tal manera que se tenga diversos servicios acordes a la necesidad de los usuarios, quienes optan por este servicio por ser el medio que les permite cumplir diversas labores tanto comerciales como el traslado de un lugar a otro. Es importante en este caso poner énfasis en las modalidades de servicio que en la localidad por las diversas modalidades se requiere diversificación del servicio para asegurar el servicio a los usuarios, ya que, por la geografía de la zona, se convierte en un medio de transporte importante y asegura el desplazamiento tanto de personas como de productos que se requiere para el impulso comercial en la localidad.

Respecto al objetivo específico 3, se hizo la discusión con el antecedente de los investigadores Vergel, Ospina y Gonzales (2021), en su estudio respecto a la logística del transporte fluvial, es importante el diagnóstico del transporte fluvial tal que se precisó que el medio de transporte no tiene un direccionamiento ya que le falta infraestructura, falta financiamiento, no hay enlace con el gobierno para fortalecer el sector y no hay capacitaciones y se tiene deficiencia en cuanto a la infraestructura para el transporte fluvial. En este caso hay concordancia con el estudio ya que es un tema relevante la poca importancia que le brinda el gobierno central y local para impulsar este medio de transporte. Al respecto los entrevistados en relación al objetivo específico planteado el investigador Hernao (2016), respecto a la logística a nivel de despachos de mercaderías, buscó la forma de direccionar su estudio a la necesidad de contar con medios que permitan los despachos fluidos. En tal sentido puso énfasis en la gestión de la empresa para lograr los objetivos planteados. En este sentido se cuenta con lo precisado por los entrevistados respecto al caso, tal que consideran que el

servicio debe ser continuo, realizar las inspecciones, definir procedimientos y ejecutar los mantenimientos necesarios para buena operatividad. En este caso es preciso atender la demanda con calidad, estar cumpliendo con los requisitos vigentes en el reglamento, definir procedimientos y contar con mantenimientos preventivos. Estos aspectos son relevantes para el desempeño eficiente del transporte fluvial, pues la reglamentación da soporte y formalidad al servicio asegurando un buen servicio, también los procedimientos definidos es un aspecto importante para que las diversas empresas y usuarios se alineen a lo establecido para que se dé cumplimiento y se asegure un buen servicio. Es también importante el énfasis puesto en el mantenimiento de las unidades, pues aseguran la llegada programada de cada unidad a su punto de destino, evitando de esta manera que durante el tránsito se tengan averías que retrasen en servicio, requiriendo para ello un remolque para completar el servicio. Estos aspectos son importantes en la planificación del servicio y por tanto se debe tener programado las revisiones técnicas de las unidades ya que el servicio es permanente y es preciso poner énfasis en el servicio para evitar inconvenientes en los usuarios que requieren celeridad en el servicio y puedan desplazarse sin inconvenientes.

En relación al objetivo específico 4, se hizo la discusión con el estudio de Lozada (2020), preciso que es relevante contar con una flota mayor para atender la distribución de la mercadería a los clientes, asimismo, que la empresa debe evaluar sus costos con la finalidad de hacer accesible a la demanda que tiene el mercado ya que el sector logístico en la medida que tenga un mejor servicio tendrá impacto en los tiempos que se asocian al servicio y el costo respectivamente. También en el estudio de Córdova y López (2018), pusieron énfasis en los criterios para la distribución de los costos mediante estrategias y técnicas actuales para equilibrar los precios en beneficio común de la empresa y los usuarios, tal que se pudo comprobar que no cuentan con formatos para el control adecuado de sus costos, asimismo, carece de una cultura de tratamiento de la información histórica de sus costos que le permitan analizar en base a tendencias optimizar los recursos del servicio de transporte fluvial que brinda a los usuarios. Al respecto los entrevistados pusieron énfasis en que se presentan inconvenientes en el sector, lo que amerita mejoras en la labor operativa para

evitar las multas por los atrasos presentados y cumplir con la programación, siendo esto importante para las empresas del sector fluvial ya que evitan se incrementen sus costos por ser gravadas por multas por deficiente programación que generan atrasos, lo cual impacta en los tiempos del servicio. En este sentido hay voluntad de los empresarios por tener mejoras en el servicio, tal que se tenga un horario más holgado en la navegación atendiendo la demanda que se tiene en la zona de estudio, pero que se requiere también mejoras en el sector para garantizar un mejor servicio. En este sentido la operatividad del servicio del transporte fluvial considera dos aspectos fundamentales tal que tiene que ver en especial con el costo del transporte, ya que ello impacta principalmente en el desarrollo comercial, el cual es importante para el crecimiento comercial de localidad, permitiendo que más inversionistas ingresen a la localidad. Por su parte el tiempo es determinante para el comercio ya que se busca atender con prontitud a los clientes con los productos que se comercializa, por lo que las condiciones del servicio son importantes ya que comercialmente el tiempo es relevante para lograr eficiencia comercial y garantizar con los usuarios el cumplimiento de la programación y tiempo de desplazamiento de un punto a otro.

En relación al objetivo específico 5, se hizo la discusión con el estudio de Coveñas (2020), en su estudio respecto a la modalidad de la logística para el transporte local de carga, concluyó su investigación mencionando las deficiencias logísticas resaltantes del servicio que brindan las empresas son las demoras en la atención a los usuarios los cuales incurren en costos que son asumidos por los clientes, tal que como servicio complementario es preciso se ponga énfasis en la modalidad que se ofrece para satisfacción de los usuarios. En este sentido los entrevistados precisaron que es preciso los estudios para cubrir la demanda, contar con disponibilidad de flota, tal que se alinee a la normativa vigente y se aporte a la empresa con rentabilidad y competitividad en el sector empresarial. Al respecto es preciso se diversifique el servicio creando nuevos nichos de mercado, enfatizar en las flotas para atender el servicio complementario y supervisar para el cumplimiento por parte de las empresas dedicadas al sector transporte fluvial

VI. CONCLUSIONES

Primero

En relación al objetivo general que es describir cómo se realiza la Logística del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022, se concluye que es importante el enfoque en este medio de transporte, porque permite asegurar la demanda y tener un crecimiento sostenido en el servicio considerando que es vital para el crecimiento comercial de la zona de estudio y por ende el aumento de empresas del sector. Sin embargo, la mala infraestructura y la falta de atención a este sector por parte del gobierno local hace que no se tenga mejoras significativas.

Segundo

Respecto al objetivo específico 1 que es describir cómo se mide el tráfico regular del servicio de transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022, se concluye que, a partir de los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas a los profesionales, los participantes consideraron de manera coincidente que es relevante contar con indicadores de desempeño y se evalúe periódicamente el servicio, así como contar con personal capacitado e infraestructura adecuada, para que se cumpla con la labor del tráfico regular de manera frecuente.

Tercero

Respecto al objetivo específico 2 que es describir cómo se ejecuta las modalidades del servicio en las empresas de transporte fluvial, Punchana, 2022, se concluye que considerando los resultados de las entrevistas realizadas a los profesionales participantes, consideraron que es importante la especialización que tiene cada empresa, ingresando a ser formales en el servicio y que las informales se alineen a esta necesidad del servicio, para que luego todas puedan contar con seguros y tenga puntos de venta formal. Por lo expuesto es preciso que se regularicen todas las empresas del medio para asegurar el servicio y principalmente en el tiempo previsto.

Cuarto

Respecto al objetivo específico 3 que es describir como se ejecuta la planificación y programación del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022, se concluye según los resultados de las entrevistas realizadas a los profesionales participantes, manifiestan que el servicio debe ser continuo, realizar las inspecciones, definir procedimientos y ejecutar los mantenimientos necesarios para buena operatividad. Por lo expuesto es importante se cuente con un servicio permanente que asegure el cumplimiento con los clientes.

Quinto

Respecto al objetivo específico 4 que es describir cómo se ejecuta los tiempos y costos del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022, se concluye según los resultados de las entrevistas realizadas a los profesionales participantes, manifiestan que se presentan inconvenientes en el sector, lo que amerita mejoras en la labor operativa para evitar las multas por los atrasos presentados y cumplir con la programación. Por lo que es relevante contar con los medios necesarios para el cumplimiento del servicio.

Sexto

Respecto al objetivo específico 5 que es describir cómo se ejecutan los servicios complementarios del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022, se concluye según los resultados de las entrevistas realizadas a los profesionales participantes, manifiestan que es preciso los estudios para cubrir la demanda, contar con disponibilidad de flota, tal que se alinee a la normativa vigente y se aporte a la empresa con rentabilidad y competitividad en el sector empresarial.

VII. RECOMENDACIONES

Primero

Se recomienda poner énfasis en el servicio que brindan las empresas de transporte fluvial, ya que favorece el comercio en la zona en estudio brindando oportunidades a más ciudadanos de la zona y favoreciendo el comercio internacional y local, porque se podrá contar con más empresarios que viendo la realidad comercial, incursionen en el mercado creando más oportunidades laborales y generando más ingresos a favor del gobierno local por los impuestos que se graban por la labor comercial. Es preciso la modificatoria del reglamento de transporte fluvial con la finalidad de adaptarla a la realidad del servicio que brinda las empresas, además se recomienda realizar inspecciones del servicio que se brindan para capacitar a los empresarios del sector en cuanto al servicio que brindan. También elaborar estudios del sector comercial más resaltante para así direccionar mejor el servicio.

Segundo

Se sugiere tomar en cuenta en el tráfico regular del transporte fluvial, que tiene que ver con la capacidad del tráfico que es relevante desde el punto de vista económico pues su buen direccionamiento tiene influencia en el impulso que brinda a la zona para el desarrollo local y que su proceso de desarrollo es determinante para lograr mejores resultados comerciales y por ende crecimiento de la economía local. En este caso es preciso que la empresa privada y el gobierno local asuman compromisos para mejorar el servicio, facilitando las condiciones impuestas en el sector y flexibilizando la normativa en la medida de formalizar el servicio de manera integral.

Tercero

Se recomienda en relación a las modalidades del servicio de transporte fluvial, promover el servicio de manera favorable para el usuario, buscando que todos los servidores tengan igualdad de oportunidades y cuenten con el respaldo del gobierno local otorgándoles facilidades que les permita a los pequeños empresarios establecer consorcios para un servicio eficiente y brindándoles la

orientación técnica que finalmente para que se evite empresas informales que brinden el servicio. Por ello actuar con flexibilidad es alentador, pero cumpliendo con la normativa vigente, para contar con más empresas que brindan el servicio y cubran la demanda en la zona.

Cuarto

Se recomienda en relación a la planificación y programación del transporte fluvial establecer lineamientos operativos que estén direccionados a atender de manera eficiente la demanda del servicio en la zona de estudio, ya que contribuye al desarrollo de la localidad. Si bien hay limitaciones por la informalidad y falta de respaldo al sector fluvial, amerita plantear programas de mejoramiento continuo para tener un servicio formal y de calidad.

Quinto

Se recomienda que los tiempos y costos del transporte fluvial se regulen de manera que se atienda oportunamente el servicio y al mismo tiempo que los costos que se oferta en el libre mercado del sector sean accesibles, diferenciándose por los servicios que se brinda, en cuanto a cantidad y tipo de servicio que quieren los usuarios del transporte fluvial. Es preciso para ello hacer un estudio de los tiempos de tránsito y las frecuencias del servicio y también establecer tarifas planas en los diversos servicios que se brindan en el transporte fluvial.

Sexto

Finalmente, se recomienda que los diversos servicios complementarios sean también regulados para evitar sobrecostos y retrasos en el servicio, pues forman parte de la demanda que se tiene en el sector y por tanto se debe regular para evitar excesos en el servicio en cuanto a costos y tiempos que muchas veces generan malestar en los usuarios.

REFERENCIAS

- Alexander T., Lóránt A. y Dick A. (2019) Factors determining distribution structure decisions in logistics: a literature review and research agenda, *Transport Reviews*, 39:2, 243-260, DOI: 10.1080/01441647.2018.1459929
- Anaya, J. (2009). El transporte de mercancías Enfoque logístico de la distribución. Madrid, España: ESIC EDITORIAL. Obtenido de: <https://books.google.com.pe/books?id=5MPJjWL7ZuAC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Arenal, C. (2022). Optimización de la cadena logística. La Rioja: Editorial Tutor Formación. Obtenido de: <https://books.google.com.pe/books?id=vBRuEAAAQBAJ&pg=PA1&dq=Carmen+Arenal+Laza&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjHzIDx9tv4AhVXu5UCHa1uCIkQ6AF6BAgsEAI#v=onepage&q=Carmen%20Arenal%20Laza&f=false>
- Boldyrieva, Zelinska y Krapkina (2019). Problems and Solutions of Transport Logistics. International Conference on Modeling, Development and Strategic Management of Economic System. Obtenido de: <https://www.researchgate.net/publication/336728784>
- Burgos y Montoya (2017). Sistema de distribución para ventas por catálogo de productos agropecuarios y veterinarios en la microempresa Agrop-jiv, localizada en Palestina García y Bermeo (2018). Logística empresarial. Editorial Utmach. Machala, Ecuador. ISBN: 978-9942-24-099-6. Obtenido de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12493/1/LogisticaEmpresarial.pdf>.
- Castellanos, A. (2009). Manual de gestión logística del transporte y distribución de mercancías. Ediciones Uninorte Barranquilla, Colombia. Obtenido de:

https://www.academia.edu/24339874/Manual_de_gestion_logistica_del_transporte_distribucion_de_mercancias

Carranza, C. y Rosales, Y. (2018). Aplicación del mantenimiento preventivo, para mejorar la disponibilidad de flota de montacargas en la empresa Grúas Luguensi S.A.C - Chimbote, 2018. Tesis. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27822>

Chacón, J. y Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas: de Gestión de Calidad. Espacios, 39(50), 14. Obtenido de: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

Córdova C. y López, T. (2018). Estructura de costos de la empresa de transporte fluvial "Armador" en la ruta Iquitos - Requena, periodo 2017. Tesis. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos. Obtenido de: https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5418/Carmen_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coveñas, M. (2020). Análisis de la Logística en el Transporte Local de la Carga a Granel Importada del Puerto de Paita hacia los Terminales Aduaneros, 2017. Tesis. Universidad César Vallejo, Piura, Perú. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64912>

Corredor, L. y Díaz L. (2019). Navegabilidad del río Magdalena y competitividad de la logística del transporte en Colombia. Questionar: Investigación Específica, 6(1), 67-78. Obtenido de: <https://doi.org/10.29097/23461098.249>

Cota, J. y Rivera, J. (2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. Técnica Administrativa, 16(2), 1-8. Obtenido de: www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm

Decreto Supremo 014-2006-MTC (12 de junio de 2006). Normas Legales, N° 20110415, Diario Oficial El Peruano. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28583 - Ley de la Reactivación y Promoción de la Marina Mercante Nacional. Reglamento de Transporte Fluvial. Art. 9

Decreto Supremo 014-2011-MTC (15 de abril de 2011). Normas Legales, N° 20110415, Diario Oficial El Peruano. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28583 - Ley de la Reactivación y Promoción de la Marina Mercante Nacional, modificada por la Ley N° 29475.

Dirección General de Transporte acuático, 2008. Estudio de navegabilidad de los ríos marañón y amazonas tramo Saramiriza, Santa Rosa (p. 15) Obtenido de <https://portal.mtc.gob.pe/transportes/acuatico/documentos/estudios/INVESTIGACIONES%20DE%20CAMPO.pdf>

Escudero, C. y Cortez, L. A. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica (1 ed.). Machala, Ecuador: Editorial UTMACH. Obtenido de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>

Fuentes, Minaya y Angulo (2020). Rol de los comités de ética en investigación durante la pandemia por COVID-19. Acta médica Perú, 37(2): 236-238. Obtenido de: scielo.org.pe/pdf/amp/v37n2/1728-5917-amp-37-02-236.pdf

Freire, M. y González, F. (2009). Tráfico marítimo y economía global. La Coruña, España: Netbiblo S.L. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=nOt21AS1GxgC&pg=PA21&dq=disponibilidad+de+flota&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj_h-Or3Ob4AhWplbkGHR_ZBA0Q6AF6BAgnEAI#v=onepage&q=disponibilidad%20de%20flota&f=false

Gamero, H. (2019). Guía para la elaboración de trabajos para bachillerato y titulación. Arequipa, Perú: Universidad Católica San Pablo. Obtenido de: <https://ucsp.edu.pe/wp-content/uploads/2020/03/Guia-para-la-elaboraci%C3%B3n-de-trabajos-para-Bachillerato-y-Titulacion.pdf>

García, J. y Bermeo, J. (2017). Logística empresarial. Machala, Ecuador: UTMACH. Obtenido de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12493/1/LogisticaEmpresarial.pdf>

González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: Herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. Revista de

Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 21(1), 242-267. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6726423.pdf>

Hernández y Mendoza. (2018). Metodología de la investigación: Las Rutas Cuantitativas, Cualitativas y Mixtas (1ra. ed.). México: Mc Graw Hill.

Hopkins y Keffer (2019). Houlihan Lokey Transportation and Logistics Update. Transportation and logistics. Obtenido de: <http://cdn.hl.com/pdf/2022/houlihan-lokey-transportation-and-logistics-Q1-2022.pdf>

Inguillay, Tercero y López (2019). Ética en la investigación científica. 3(1): 42-51. Obtenido de: <http://revistaimaginario-social.com/index.php/es/index>

International Organization for Standardization 9001: 2015. Obtenido de: <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

Jarocka y Wang (2018). Definition and classification criteria of logistics services for elderly. Engineering Management in Production and Services. 10 (4): 65-75

Kowalczyk (2017). Supply chain management and logistics in distribution in the manufacturing company. Faculty of Management, Czestochowa University of Technology.

Ley del Sistema Portuario Nacional (01 de marzo de 2003). Normas Legales, N° 20030301, Diario Oficial El Peruano.

Lozada Zavala, A. I. (2020). Logística y el costo operacional en el transporte pesado de la empresa Neptunia S.A, Callao-2020. Tesis. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53496>.

Mauleon y Torres (2017). Logística para el siglo XXI. Editorial Díaz de Santos. Obtenido de: <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788490523124.pdf>

- Miaoer (2017). Distribution Logistics and Logistics Customer Services of B2C E-tailing Industry in the Chinese Market. Saimaa University of Applied Sciences.
- Mohajan, H. (2018). Munich Personal RePEc Archive Qualitative Research Methodology in Social Sciences and Related Subjects Qualitative Research Methodology in Social Sciences and Related Subjects. Journal of Economic Development, Environment and People [en línea], vol. 7, no. 85654, pp. 23-48. Obtenido de: https://mpra.ub.unimuenchen.de/85654/1/mpra_paper_85654.pdf.
- Mora (2016). Gestión logística integral. Las mejores prácticas de la cadena de abastecimiento. ECOE ediciones, 2da edición. Bogotá, Colombia.
- Munguía, Canales y Becerril (2018). La competitividad logística del transporte marítimo en la Alianza del Pacífico: 1990-2015. México y la Cuenca del Pacífico. 7(20): 65-88.
- Obtenido de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-53082018000200065&script=sci_abstract
- Odiaga Manayay, J. M. (2020). Estructura de costo en empresas de transporte terrestre de pasajeros. Tesis. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Obtenido de: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3144>
- Onstein, Tavasszy y Dammeb (2019). Factors determining distribution structure decisions in logistics: a literature review and research agenda. 39 (2): 243–260
- Organización Internacional del trabajo, 2017. La formalización de las empresas: Obtenido de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/publication/wcms_549523.pdf
- Osorio del Valle, H., & Martínez Pineda, I. (2017). Diseño de una propuesta para el fortalecimiento de la logística del transporte de mercancías por el Canal del Dique como una respuesta eficiente a la demanda de carga generada

por los TLC y ampliación del Canal de Panamá. Tesis de maestría. Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena de Indias, Colombia. Obtenido de: <http://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0070415.pdf>

Palomino Alonso, N. G. (2021). COVID-19: UN NUEVO RETO PARA LA CADENA DE SUMINISTRO. Tesis. Universidad de Lima, Lima, Perú.

Obtenido de: https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/14713/Palomino_Covid-19-un.nuevo-reto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parfenov, Shamina, Niu y Yadykin (2021). Transformation of Distribution Logistics Management in the Digitalization of the Economy.

Obtenido de: <https://doi.org/10.3390/joitmc7010058>

Paz, J. (2019). Situación del Transporte Fluvial en el Perú. Obtenido de: https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/peru_situaciondelas_estadisticas_transporte_fluvial_0.pdf

Quintero, Ramírez y Cortázar (2018). Transporte fluvial en Colombia: operación, infraestructura, ambiente, normativa y potencial de desarrollo. Revista ciudades, estados y políticas, 7(1): 49-68. Obtenido de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2462-91032020000100049&script=sci_abstract&tlng=es

Ramírez, Casado y Medina (2021). Diagnóstico Logístico del Transporte Fluvial de Colombia. Obtenido de: <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/20767/Diagn%C3%B3stico%20Log%C3%A1stico%20del%20Transporte%20Fluvial%20de%20Colo>

Reyes, G., Cárdenas, P., Rubio, J. y García, A. (2021). Análisis de costos generados por el transporte fluvial en sectores de difícil acceso en la Amazonía Ecuatoriana. Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables), 6(4), 257-277. Obtenido de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/481>

Rojas Soriano, R. (1976). Guía para realizar investigaciones sociales. Mexico: www.plazayvaldez.com. Obtenido de: <https://raulrojassoriano.com/>

cuallitlanezi/wp-content/themes/raulrojassoriano/assets/libros/guia-realizar-investigaciones-sociales-rojas-soriano.pdf

Stošić y Trajković (2020). The importance of logistics and supply chains for pandemia conditions. *Journal of Process Management – New Technologies*, 8(2):53-59. Obtenido de: <https://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/2334-735X/2020/2334-735X2002053S.pdf>

Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. doi: <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>.

Schveitzer y Da Costa (2021). Ética de investigación y asignación de recursos en tiempos de covid-19. *Revista de Biotecnología*, 29 (1): 21-6. Obtenido de: <https://www.scielo.br/j/bioet/a/BFxFpTL9HPc3gQMY4h39z5k/?lang=es&format=pdf>

Sirina y Zubkov (2021). Transport Services Management on Transport and Logistic Methods. *Transportation Research Procedia*, 54(2021): 263-273. Obtenido de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352146521002362>

Straka. (2017). The position of distribution logistics in the logistic system of an enterprise. 4 (2): 23-26.

Vara, A. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa: Un método efectivo para las ciencias empresariales. Obtenido de: <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>.

Vargas, K. y Flores, L. (2019). Competitividad del transporte fluvial en el puerto de Iquitos, Año 2019. *Tesis*. Universidad Científica del Perú, Iquitos, Perú. Obtenido de: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1336/KELITA%20VARGAS%20GRANDES%20Y%20LESLIE%20CARLOTA%20FLORES%20VAL>

- DIVIA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vergel, J. J., Ospino, A. Y. & González, M. A. (2021). Diagnóstico logístico del transporte fluvial de Colombia. Obtenido de: <http://hdl.handle.net/20.500.12010/20767>.
- Villamil (2017). Análisis del Estado Actual que Presenta el Transporte Fluvial de Carga en los Principales Ríos de Colombia. Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Colombia. Obtenido de: <https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/17556/1/79319590.pdf>
- Vilarinho, A., Bartocci Liboni, L., & Siegler, J. (2019). Challenges and opportunities for the development of river logistics as a sustainable alternative: a systematic review. *Transportation Research Procedia*, 576-586. doi: <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2019.06.059>
- Yauri Chocce, M. (2021). Logística del transporte y servicio de carga de concentrado de mineral en la empresa Servicios Generales Saturno SAC, Lima, 2021. Tesis. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68320>
- Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2014). Técnicas para investigar: Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación (2 ed.). Cordova, Argentina: Editorial Brujas. Obtenido de: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/01/LIBRO-T%C3%A9cnicas-para-investigar-1.pdf>
- Zhao, Zhou y Deng (2020). Innovation Mode and Optimization Strategy of B2C E-Commerce Logistics Distribution under Big Data. *12 (3381): 5-13*. Obtenido de: <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/8/3381>
- Zamora y González (2019). Factores clave de la cadena logística del comercio exterior de un puerto mexicano: análisis a través de redes neuronales artificiales. *Contaduría y Administración* 64 (2): 1-18. Obtenido de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422019000300007

Zapata, A. (2020). Estrategias para mejorar la seguridad y la competitividad del transporte fluvial en Colombia a través de la gestión logística.
Obtenido de: <http://hdl.handle.net/10654/36151>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización

Definición conceptual	Definición operacional	Categoría	Subcategorías
<p>Castellanos (2009), considera que la logística del transporte tiene que ver con la entrega y está comprendido desde el local del exportador, traslado de productos al lugar de intercambio modal, servicios de manipuleo y procesos administrativos de la parte documentaria en la zona de interfaz modal al embarque, el transporte principal al país de destino, los servicios de manipulación y procesos administrativos de control de documentos en el lugar de interfaz modal al desembarque y el transporte interior en el país de destino hasta el local del importador.</p>	<p>En el estudio se establece una categoría de estudio con 5 subcategorías con las cuales se formulan las preguntas para el cuestionario de entrevista que se realizará a los participantes.</p>	<p>Logística de transporte del sector fluvial respecto a su operatividad en el sector de estudio</p>	<p>Tráfico regular del transporte fluvial</p> <p>Modalidades del servicio de transporte fluvial</p> <p>Planificación y programación del transporte fluvial</p> <p>Tiempos y costos del transporte fluvial</p> <p>Servicios complementarios del transporte fluvial</p>

Anexo 2: Matriz de categorización

Título: “Logística del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022”

PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍAS	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICA
GENERAL	GENERAL		Tráfico regular del transporte fluvial	Enfoque de investigación: Cualitativo	La guía de entrevista
¿Cómo se realiza la Logística del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022?	Describir cómo se realiza la Logística del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022		Modalidades del servicio de transporte fluvial	Tipo de investigación: Básico	Revisión documental
ESPECÍFICOS:	ESPECÍFICOS:			Diseño: Fenomenológico	
¿Cómo se mide el tráfico regular del servicio de transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022?	Describir cómo se mide el tráfico regular del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022			Método de estudio: Paradigma interpretativo	Técnica de análisis de datos:
¿Cómo se ejecuta las modalidades del servicio en las empresas de transporte fluvial, Punchana, 2022?	Describir cómo se ejecuta las modalidades del servicio de transporte en las empresas de transporte fluvial, Punchana, 2022	Logística de transporte del sector fluvial respecto a su operatividad en el sector de estudio.	Planificación y programación del transporte fluvial	Nivel de investigación: Explicativo	Triangulación
¿Cómo se ejecuta la planificación y programación del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022?	Describir como se ejecuta la planificación y programación del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022		Tiempos y costos del transporte fluvial	Corte de investigación: Transversal	
¿Cómo se ejecuta los tiempos y costos del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022?	Describir cómo se ejecuta los tiempos y costos del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022				
¿Cómo se ejecutan los servicios complementarios del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022?	Describir cómo se ejecutan los servicios complementarios del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022.		Servicios complementarios del transporte fluvial		

Guía de entrevista

Dirigido a profesionales que laboran en la logística del transporte en las empresas de transporte fluvial.

Título

Logística del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022

Entrevistado:

Profesión:

Objetivo general

Describir como se realiza la Logística del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022:

Objetivo específico 1

Describir cómo se mide el tráfico regular del servicio de transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022

Preguntas:

1. Según su experiencia, ¿considera importante tener indicadores de desempeño logísticos para medir el tráfico regular del servicio de transporte fluvial?

.....
.....

2. De acuerdo a su percepción, ¿Cuáles son los indicadores logísticos que deben considerar las empresas de transporte fluvial para medir el tráfico regular del servicio?

.....
.....

3. De acuerdo a su experiencia, ¿considera que el tráfico regular del servicio de transporte fluvial requiere personal capacitado para atención de las operaciones?

.....
.....

4. De acuerdo a su experiencia ¿Considera que para la atención del tráfico regular es importante mejorar la infraestructura portuaria?

.....
.....

Objetivo específico 2

Describir cómo se ejecuta las modalidades del servicio de transporte en las empresas de transporte fluvial, Punchana, 2022

Preguntas:

5. Según su percepción, ¿Considera que las empresas tienen la flota adecuada para atender el servicio de transporte fluvial en sus diversas modalidades de servicio?

.....
.....

6. De acuerdo a su experiencia ¿por qué las empresas de transporte fluvial deben formalizar el servicio que ofrecen de acuerdo a la normativa vigente?

.....
.....

7. Según su experiencia, ¿considera que las empresas de transporte fluvial deben contar con pólizas de seguros para cubrir sus operaciones?

.....
.....

8. De acuerdo a su criterio, ¿considera que las empresas de transporte fluvial deben tener puntos de ventas para orientar a sus usuarios?

.....
.....

Objetivo específico 3

Describir como se ejecuta la planificación y programación del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022
--

Preguntas:

9. Según su experiencia ¿las rutas de navegación para la logística del transporte son operables durante todo el año?

.....
.....

10. Según su percepción ¿considera que las inspecciones de seguridad han tenido un efecto positivo en la habilitación de las naves para la logística del transporte?

.....
.....

11. Según su experiencia, ¿los procedimientos operativos han tenido efectos positivos en la planificación y programación del transporte?

.....
.....

12. De acuerdo a su experiencia ¿los mantenimientos preventivos planificados se han cumplido en las fechas y días programadas con el fin de dar continuidad a la logística del transporte?

.....
.....

Objetivo específico 4

Describir cómo se ejecuta los tiempos y costos del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022

Preguntas:

13. De acuerdo a su percepción, ¿cree usted que por la forma que se realiza el servicio de transporte fluvial presenta deficiencias costo y tiempo en la ejecución del servicio?

.....
.....

14. Según su apreciación, respecto a las recomendaciones que realizan los directivos de las empresas de transporte fluvial ¿considera que son aplicables y adecuadas para la toma de decisiones las sugerencias que brindan respecto a la logística del transporte fluvial?

.....
.....

15. De acuerdo a su experiencia, ¿la navegación en tiempo de vaciante ha tenido algún efecto en los costos logísticos la empresa?

.....
.....

16. Según su experiencia, ¿percibe usted que el manejo de los tiempos y costos de la logística del transporte fluvial en la empresa, garantiza el éxito del servicio que brinda a los usuarios?

.....
.....

Objetivo específico 5

Describir cómo se ejecutan los servicios complementarios del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022.

Preguntas:

17. De acuerdo a su percepción, ¿cree usted que los servicios complementarios en el transporte fluvial, ayudan a aliviar la demanda del servicio en especial en épocas festivas?

.....
.....

18. Según su apreciación, respecto los servicios complementarios ¿considera que es importante el análisis de la logística y la disponibilidad de la flota para lograr cumplir las expectativas que tienen los usuarios?

.....
.....

19. De acuerdo a su percepción, ¿cómo debe actuar la gerencia en los casos de existir servicios complementarios que no se alinean a la normativa vigente?

.....
.....

20. Según su experiencia, ¿percibe usted que el personal directivo debe promover los servicios complementarios teniendo en cuenta que la empresa brinda servicio logístico de transporte y cuenta con flota adecuada para garantizar un buen servicio?

.....
.....

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos, guía de entrevista, validado por el experto 1



CARGO



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr.: Juan Máximo Santa Cruz Carhuamaca

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y al mismo tiempo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Post grado del programa académico de Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística de la Universidad Cesar Vallejo, en el campus Lima Norte, requiero validar el contenido de los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar y recolectar datos fiables en el informe de investigación para obtener el grado de Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística.

El título del informe de investigación es: "Logística del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma
Michel Paredes Tananta
D.N.I: 40346244

SANTA CRUZ CARHUAMACA
Juan Máximo
Ingeniero Industrial
CIP N° 243055

Recibido 01/06/2022

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la categoría Logística del transporte

N°	SUBCATEGORIA / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		M D	A	D	M A	D	A	M D	A	M D		A
	SUBCATEGORIA 1: VALOR DEL TRAFICO											
1	Según su experiencia, ¿considera Usted importante tener indicadores de desempeño logísticos para medir el tráfico regular del servicio de transporte fluvial?			X			X					
2	De acuerdo a su percepción, ¿Cuáles son los indicadores logísticos que deben considerar las empresas de transporte fluvial para medir el tráfico regular del servicio?			X			X					
3	De acuerdo a su experiencia, ¿considera que el tráfico regular del servicio de transporte fluvial requiere personal altamente capacitado en temas de seguridad y servicio al cliente?			X			X					
4	De acuerdo a su experiencia ¿Considera que para la atención del tráfico regular es importante mejorar la infraestructura portuaria?			X			X					
	SUBCATEGORIA 2: TIPOS DE EMPRESAS DE TRANSPORTE											
5	Según su percepción, ¿considera que los tipos de empresas de transporte fluvial se abastecen para brindar el servicio en sus diversas modalidades?			X			X					
6	De acuerdo a su experiencia ¿por qué es necesario que las empresas de transporte fluvial deben de formalizar su servicio de acuerdo a la normativa vigente?			X			X					
7	Según su experiencia, ¿considera que los tipos de empresas de transporte fluvial deben contar con pólizas de seguros para cubrir sus operaciones y la logística con el fin de garantizar un buen servicio a largo plazo?			X			X					
8	De acuerdo a su criterio, ¿considera que los tipos de empresas de transporte fluvial deben contar con puntos de ventas adecuados para			X			X					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Ing. Juan Máximo Santa Cruz Carhuamaca

DNI: 09328938

Especialidad del validador: Ingeniería Industrial

01 de junio de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



JUAN MÁXIMO
SANTA CRUZ CARHUAMACA
Ingeniero Industrial
CIP N° 243055

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos, guía de entrevista, validado por el experto 2.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr.: Panta Salazar, Javier Francisco

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y al mismo tiempo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Post grado del programa académico de Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística de la Universidad Cesar Vallejo, en el campus Lima Norte, requiero validar el contenido de los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar y recolectar datos fiables en el informe de investigación para obtener el grado de Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística.

El título del informe de investigación es: "**Logística del transporte en las empresas de transporte fluvial, en el distrito de Puchana, 2022**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
Michel Paredes Tananta
D.N.I: 40346244

Javier Francisco Panta Salazar
Ingeniero Industrial
CIP: 123427

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la categoría Logística del transporte

N°	SUBCATEGORIA / items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	SUBCATEGORIA 1: VALOR DEL TRAFICO													
1	Según su experiencia, ¿considera Usted importante tener indicadores de desempeño logísticos para medir el tráfico regular del servicio de transporte fluvial?			X				X					X	
2	De acuerdo a su percepción, ¿Cuáles son los indicadores logísticos que deben considerar las empresas de transporte fluvial para medir el tráfico regular del servicio?			X				X					X	
3	De acuerdo a su experiencia, ¿considera que el tráfico regular del servicio de transporte fluvial requiere personal altamente capacitado en temas de seguridad y servicio al cliente?			X				X					X	
4	De acuerdo a su experiencia ¿Considera que para la atención del tráfico regular es importante mejorar la infraestructura portuaria?			X				X					X	
	SUBCATEGORIA 2: TIPOS DE EMPRESAS DE TRANSPORTE													
5	Según su percepción, ¿considera que los tipos de empresas de transporte fluvial se abastecen para brindar el servicio en sus diversas modalidades?			X				X					X	
6	De acuerdo a su experiencia ¿por qué es necesario que las empresas de transporte fluvial deben de formalizar su servicio de acuerdo a la normativa vigente?			X				X					X	
7	Según su experiencia, ¿considera que los tipos de empresas de transporte fluvial deben contar con pólizas de seguros para cubrir sus operaciones y la logística con el fin de garantizar un buen servicio a largo plazo?			X				X					X	
8	De acuerdo a su criterio, ¿considera que los tipos de empresas de transporte fluvial deben contar con puntos de ventas adecuados para			X				X					X	

16	Según su experiencia, ¿percibe usted que el manejo de los tiempos y costos de la logística del transporte fluvial en la empresa, garantiza el éxito del servicio que brinda a los usuarios?							X
SUBCATEGORIA 5: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS								
17	De acuerdo a su percepción, ¿cree usted que los servicios complementarios en el transporte fluvial, ayudan a aliviar la demanda del servicio en especial en épocas festivas?							X
18	Según su apreciación, respecto los servicios complementarios ¿considera que es importante el análisis de la logística y la disponibilidad de la flota para lograr cumplir las expectativas que tienen los usuarios?							X
19	De acuerdo a su percepción, ¿cómo debe actuar la gerencia en los casos de existir servicios complementarios que no se alinean a la normativa vigente?							X
20	Según su experiencia, ¿percibe usted que el personal directivo debe promover los servicios complementarios teniendo en cuenta que la empresa brinda servicio logístico de transporte y cuenta con flota adecuada para garantizar un buen servicio?							X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Panta Salazar, Javier Francisco

DNI: 02636361

Especialidad del validador: Ingeniería Industrial

01 de junio del 2022

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Javier Francisco Panta Salazar
Ingeniero Industrial
CIP: 123427

Anexo 6: Instrumento de recolección de datos, guía de entrevista, validado por el experto 3



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr.: Pérez Santillán, Jorge

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y al mismo tiempo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Post grado del programa académico de Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística de la Universidad Cesar Vallejo, en el campus Lima Norte, requiero validar el contenido de los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar y recolectar datos fiables en el informe de investigación para obtener el grado de Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística.

El título del informe de investigación es: "Logística del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Michel Paredes Tananta

D.N.I: 40346244



Firma del Experto Informante.
Jorge Pérez Santillán
Administración de Empresas
REGUC: 001959

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la categoría Logística del transporte

N°	SUBCATEGORIA / items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	SUBCATEGORIA 1: VALOR DEL TRAFICO										
1	Según su experiencia, ¿considera Usted importante tener indicadores de desempeño logísticos para medir el tráfico regular del servicio de transporte fluvial?			X			X				X
2	De acuerdo a su percepción, ¿Cuáles son los indicadores logísticos que deben considerar las empresas de transporte fluvial para medir el tráfico regular del servicio?			X			X				X
3	De acuerdo a su experiencia, ¿considera que el tráfico regular del servicio de transporte fluvial requiere personal altamente capacitado en temas de seguridad y servicio al cliente?			X			X				X
4	De acuerdo a su experiencia ¿Considera que para la atención del tráfico regular es importante mejorar la infraestructura portuaria?			X			X				X
	SUBCATEGORIA 2: TIPOS DE EMPRESAS DE TRANSPORTE										
5	Según su percepción, ¿considera que los tipos de empresas de transporte fluvial se abastecen para brindar el servicio en sus diversas modalidades?			X			X				X
6	De acuerdo a su experiencia ¿por qué es necesario que las empresas de transporte fluvial deben de formalizar su servicio de acuerdo a la normativa vigente?			X			X				X
7	Según su experiencia, ¿considera que los tipos de empresas de transporte fluvial deben contar con pólizas de seguros para cubrir sus operaciones y la logística con el fin de garantizar un buen servicio a largo plazo?			X			X				X
8	De acuerdo a su criterio, ¿considera que los tipos de empresas de transporte fluvial deben contar con puntos de ventas adecuados para			X			X				X

16	Según su experiencia, ¿percibe usted que el manejo de los tiempos y costos de la logística del transporte fluvial en la empresa, garantiza el éxito del servicio que brinda a los usuarios?			X			X			X					
SUBCATEGORIA 5: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS															
17	De acuerdo a su percepción, ¿cree usted que los servicios complementarios en el transporte fluvial, ayudan a aliviar la demanda del servicio en especial en épocas festivas?			X			X			X					
18	Según su apreciación, respecto los servicios complementarios ¿considera que es importante el análisis de la logística y la disponibilidad de la flota para lograr cumplir las expectativas que tienen los usuarios?			X			X			X					
19	De acuerdo a su percepción, ¿cómo debe actuar la gerencia en los casos de existir servicios complementarios que no se alinean a la normativa vigente?			X			X			X					
20	Según su experiencia, ¿percibe usted que el personal directivo debe promover los servicios complementarios teniendo en cuenta que la empresa brinda servicio logístico de transporte y cuenta con flota adecuada para garantizar un buen servicio?			X			X			X					

Anexo 7: Carta de presentación entrevistado 1



CARGO



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Los Olivos, 21 de junio de 2022

CARTA N° 004- 2022/UCV-LIMA NORTE

Señor.
Alex Pinedo Meza
Gerente General
TRANSPORTES AMAZONICOS DE TURISMO S.A – TRANSTUR S.A
JR. Pevas N° 197- P.J. Serafin Filomeno - Iquitos
Loreto. -

Asunto: Solicito entrevista para data de proyecto de investigación académica.

De mi mayor consideración:

Yo, **Michel Paredes Tananta**, identificado con DNI N° 40346244, Maestrante del Programa Académico de la Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística de la Universidad Cesar Vallejo.

Me presento ante usted, para saludarle muy cordialmente, y al mismo tiempo solicitar mediante la presente a su digna persona me brinden las facilidades para acceder a una entrevista con el responsable del área de operaciones y logística de su digna empresa con la finalidad de obtener información para mi proyecto de investigación académica titulada: "**Logística del transporte en las empresas de transporte fluvial del distrito de Punchana, 2022**".

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Michel Paredes Tananta
Maestrante
DNI: 40346244
Celular: 995271417
Correo: pparedesta@ucvvirtual.edu.pe

TRANSPORTES AMAZONICOS DE TURISMO S.A.
ALEX PINEDO MEZA
Gerente General

Transportes Amazónicos de Turismo S.A.

Fecha: 22-06-22 Hora: 11:35

RECIBIDO



Anexo 8: Carta de presentación entrevistado 2



CARGO



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Los Olivos, 22 de junio de 2022

CARTA N° 07- 2022/UCV-LIMA NORTE

Señora.
María Teresa del Pilar Montalvo del Carpio
Gerente General
NAVIERA MAYTE S.A.C
Calle Fitzcarrald N° 225 – Iquitos
Loreto. -

Asunto: Solicito entrevista para data de proyecto de investigación académica.

De mi mayor consideración:

Yo, **Michel Paredes Tananta**, identificado con DNI N° 40346244, Maestrante del Programa Académico de la Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística de la Universidad Cesar Vallejo.

Me presento ante usted, para saludarle muy cordialmente, y al mismo tiempo solicitar mediante la presente a su digna persona me brinden las facilidades para acceder a una entrevista con el responsable del área de operaciones y logística de su digna empresa con la finalidad de obtener información para mi proyecto de investigación académica titulada: "**Logística del transporte en las empresas de transporte fluvial del distrito de Punchana, 2022**".

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Michel Paredes Tananta
Maestrante
DNI: 40346244
Celular: 995271417
Correo: pparedesta@ucvvirtual.edu.pe

NAVIERA MAYTE S.A.C

Solange Pereira Sanchez
COORDINADORA DE LOGISTICA

22/06/2022
16:05

INVESTIGA
UCV

Anexo 9: Carta de presentación entrevistado 3



CARGO



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Los Olivos, 22 de junio de 2022

CARTA N° 10- 2022/UCV-LIMA NORTE

Señor.
Mario Cesar Da Costa Manzur
Gerente General
TRANSPORTE Y SERVICIOS FLUVIALES DA COSTA S.A.C
Calle Luz Marina S/N al costado del Puerto Henry – Punchana
Loreto -

Asunto: Solicito entrevista para data de proyecto de investigación académica.

De mi mayor consideración:

Yo, **Michel Paredes Tananta**, identificado con DNI N° 40346244, Maestrante del Programa Académico de la Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística de la Universidad Cesar Vallejo.

Me presento ante usted, para saludarle muy cordialmente, y al mismo tiempo solicitar mediante la presente a su digna persona me brinden las facilidades para acceder a una entrevista con el responsable del área de operaciones y logística de su digna empresa con la finalidad de obtener información para mi proyecto de investigación académica titulada: "**Logística del transporte en las empresas de transporte fluvial del distrito de Punchana, 2022**".

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Michel Paredes Tananta
Maestrante
DNI: 40346244
Celular: 995271417
Correo: pparedesta@ucvvirtual.edu.pe

Paul Koller Basso
Procurador Fluvial.
12:18 P.M.
23/06/22



Anexo 10: Carta de presentación entrevistado 4



CARGO



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Los Olivos, 21 de junio de 2022

CARTA N° 001- 2022/UCV-LIMA NORTE

Señor.
Fernando Colome Flores
Gerente General
SERVICIOS GRUPO HENRY S.R.L
Jr. Prospero N° 1392 - Iquitos
Loreto -



Asunto: Solicito entrevista para data de proyecto de investigación académica.

De mi mayor consideración:

Yo, **Michel Paredes Tananta**, identificado con DNI N° 40346244, con código de Alumno 7002604459, Maestrante del Programa Académico de la Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística de la Universidad Cesar Vallejo.

Me presento ante usted, para saludarle muy cordialmente, y al mismo tiempo solicitar mediante la presente a su digna persona me brinden las facilidades para acceder a una entrevista con el responsable del área de operaciones y logística de su digna empresa con la finalidad de obtener información para mi proyecto de investigación académica titulada: **"Logística del transporte en las empresas de transporte fluvial del distrito de Punchana, 2022"**.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Michel Paredes Tananta
Maestrante
DNI: 40346244
Celular: 995271417
Correo: pparedesta@ucvvirtual.edu.pe



Anexo 11: Carta de presentación entrevistado 5



CARGO



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Los Olivos, 21 de junio de 2022

CARTA N° 003- 2022/UCV-LIMA NORTE

Señora.
Rosa Gianina Ruiz Venegas
Gerente General
TRANSPORTES JUPITER SRL
Av. La Marina N° 2067 - Punchana
Loreto. -



Asunto: Solicito entrevista para data de proyecto de investigación académica.

De mi mayor consideración:

Yo, **Michel Paredes Tananta**, identificado con DNI N° 40346244, Maestrante del Programa Académico de la Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística de la Universidad Cesar Vallejo.

Me presento ante usted, para saludarle muy cordialmente, y al mismo tiempo solicitar mediante la presente a su digna persona me brinden las facilidades para acceder a una entrevista con el responsable del área de operaciones y logística de su digna empresa con la finalidad de obtener información para mi proyecto de investigación académica titulada: **"Logística del transporte en las empresas de transporte fluvial del distrito de Punchana, 2022"**.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Michel Paredes Tananta
Maestrante
DNI: 40346244
Celular: 995271417
Correo: pparedesta@ucvvirtual.edu.pe



Anexo 12: Carta de presentación entrevistado 6



CARGO



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Los Olivos, 21 de junio de 2022

CARTA N° 06- 2022/UCV-LIMA NORTE

Señor.
Martin Tafur Boullosa
Gerente
CONSORCIO FLUVIAL DEL AMAZONAS
Calle Pevas N° 197 – Pasaje Daniel Alcides Carrión- Iquitos
Loreto -

Asunto: Solicito entrevista para data de proyecto de investigación académica.

De mi mayor consideración:

Yo, **Michel Paredes Tananta**, identificado con DNI N° 40346244, Maestrante del Programa Académico de la Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística de la Universidad Cesar Vallejo.

Me presento ante usted, para saludarle muy cordialmente, y al mismo tiempo solicitar mediante la presente a su digna persona me brinden las facilidades para acceder a una entrevista con el responsable del área de operaciones y logística de su digna empresa con la finalidad de obtener información para mi proyecto de investigación académica titulada: "**Logística del transporte en las empresas de transporte fluvial del distrito de Punchana, 2022**".

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Michel Paredes Tananta
Maestrante
DNI: 40346244
Celular: 995271417
Correo: pparedesta@ucvvirtual.edu.pe

CONSORCIO FLUVIAL DEL AMAZONAS
CONFLUAM

25 JUN 2022

RECIBIDO
V° B° HORA: 3:23 pm

INVESTIGA
UCV

Anexo 13: Foto de operaciones en Puerto





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZELADA GARCIA GIANNI MICHAEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Logística del transporte en las empresas de transporte fluvial, del distrito de Punchana, 2022", cuyo autor es PAREDES TANANTA MICHEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 09 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZELADA GARCIA GIANNI MICHAEL DNI: 19098453 ORCID 0000-0003-2445-3912	Firmado digitalmente por: MZELADA el 14-08-2022 13:58:19

Código documento Trilce: TRI - 0405252