

**ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE**

**ALMIRANTE “MIGUEL GRAU”**

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION MARITIMA Y PORTUARIA

ESPECIALIDAD ADMINISTRACIÓN MARÍTIMA Y PORTUARIA



PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DE PUNTOS DE EMBARQUE Y  
SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE  
AVITUALLAMIENTO DE NAVES, CALLAO 2020

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIATURA EN  
ADMINISTRACION MARÍTIMA Y PORTUARIA.

PRESENTADO POR:

PIMENTEL ESPINOZA, FRANK WERNHER.

HUAYHUA PACCSI, ANGELA YASMIN

CALLAO, PERÚ

2021

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DE PUNTOS DE EMBARQUE Y  
SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE  
AVITUALLAMIENTO DE NAVES, CALLAO 2020

## DEDICATORIA

A Dios, a mis padres Corina Espinoza Saavedra y Abilio Pimentel Torres, por quienes me apoyaron todo el tiempo, por la vida, educación y consejos; Gracias a ellos me forjaron la persona que soy, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Dedico mi tesis con todo amor y cariño a mi madre por su apoyo moral y económico, a mi padre que está en el cielo. Gracias a ellos he logrado todas las metas que me he trazado en el ámbito personal y profesional.

A Dios por bendecirme la vida, por guiarme, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad.

## AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a nuestros padres quienes nos apoyaron incondicionalmente, a nuestros colegas y amigos que han estado en el proceso de la investigación.

Ante todo, agradecemos a nuestros asesores Magister Héctor Portillo Rios e Ingeniero José Luis Rodríguez por habernos orientado en todo momento, por darnos sus consejos y colaboración que nos permitió culminar esta investigación.

A nuestra institución ENAMM por habernos brindado tantas oportunidades y enriquecernos en conocimiento.

## ÍNDICE

RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiv
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	17
1.2. Formulación del problema .....	21
1.2.1. Problema general .....	21
1.2.2. Problemas específicos.....	21
1.3. Objetivos de la investigación.....	22
1.3.1. Objetivo general.....	22
1.3.2. Objetivos específicos.....	22
1.4. Justificación de la investigación. ....	23
1.4.1. Justificación Teórica .....	23
1.4.2. Justificación Social .....	23
1.4.3. Justificación Metodológica.....	23
1.4.4. Justificación Práctica .....	24
1.5. Limitaciones de la investigación.....	24
1.5.1. Teórica.....	24
1.5.2. Temporal.....	24
1.5.3. Espacial .....	25
CAPITULO II: MARCO TEORICO .....	26
2.1. Fundamentos teóricos de la investigación .....	26
2.1.1. Antecedentes de la investigación .....	26
2.1.2. Bases Teóricas.....	38
2.1.3. Marco conceptual .....	50
2.2. Formulación de hipótesis .....	91
2.2.1. Hipótesis general .....	91
2.2.2. Hipótesis específicas .....	91
2.2.3. Descripción de las variables .....	92
CAPITULO III:DISEÑO METODOLOGICO .....	93
3.1. Diseño de la Investigación .....	93
3.2. Población y muestra.....	96

3.3. Operacionalización de variables.....	98
3.4. Técnicas para la recolección de datos .....	100
3.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.....	100
CAPITULO IV:RESULTADOS .....	102
4.1. Análisis e interpretación .....	102
4.2. Contraste de hipótesis.....	112
CAPITULO V:DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	122
5.1. Discusión.....	122
5.2. Conclusión.....	125
5.3. Recomendaciones.....	126
GLOSARIO Y SIGLAS.....	128
CAPITULO VI:FUENTE DE INFORMACIÓN.....	132
ANEXOS 1.....	136
ANEXO 2 .....	140
ANEXO 3.....	142
ANEXO 4 .....	147
ANEXO 5.....	188
ANEXO 6.....	190

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Proceso de la planeación estratégica.....	40
Figura 2 Los servicios portuarios básicos dentro de la cadena logística portuaria.....	54
Figura 3 Licencias vigentes por servicio en el puerto del Callao .....	55
Figura 4 Esquema de servicio de avituallamiento de naves .....	61
Figura 5 Ejemplo Diagrama de Ishikawa .....	64
Figura 6 Gráfico de Pareto de los factores que influyen a la falta de Punto de embarque para el servicio de avituallamiento.....	68
Figura 7 Factor alto costo de operaciones de avituallamiento que influye a la problemática .....	104
Figura 8 Factor falta de señalización y seguridad .....	105
Figura 9 Falta de Infraestructura .....	106
Figura 10 Localización.....	107
Figura 11 Nivel de Planeamiento estratégico .....	108
Figura 12 Nivel de Calidad de servicio .....	110
Figura 13 Evolución del movimiento de carga del puerto del Callao .....	136
Figura 14 Demanda del servicio portuario de avituallamiento de naves en el puerto del Callao.....	137
Figura 15 Medida desde Muelle Grau hasta la zona de Pampilla.....	138
Figura 16 Muelle Artesanal del Callao .....	139
Figura 17 Diagrama de Ishikawa .....	140
Figura 18 Muelle espigón de la empresa Tecnológica de Alimentos (KM 14.1 Av. Néstor Gambeta) .....	191
Figura 19 Embarcadero de tripulantes para las pangas de las embarcaciones pesqueras.....	192
Figura 20 Ubicación del muelle pesquero de ANDESA .....	193
Figura 21 Muelle pesquero de ANDESA .....	194
Figura 22 Reconocimiento in situ en muelles Multiboyas rada exterior del puerto del callao .....	200
Figura 23 Ubicación Muelle Tasa .....	200
Figura 24 Avituallamiento Rancho de Naves.....	201
Figura 25 Muelle Andesa- Puertos del Pacifico .....	201
Figura 26 Capitán de buque solicitando servicios de avituallamiento.....	202
Figura 27 Reconocimiento de Puntos de embarque de avituallamiento.....	202
Figura 28 Reunión de prestadores de servicio y Comunidad Portuaria.....	203
Figura 29 Autoridades competentes presente en proyectos de interés público..	203

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clasificación de los servicios portuarios básicos .....	53
Tabla 2 Factores interno .....	70
Tabla 3 Matriz EFI .....	71
Tabla 4 Evaluación de la Matriz de Factores Internos .....	71
Tabla 5 Matriz de Factores Internos .....	74
Tabla 6 Factores Externos.....	76
Tabla 7 Matriz EFE .....	77
Tabla 8 Evaluación de matriz de factores externo .....	78
Tabla 9 Matriz de factores externo .....	79
Tabla 10 Matriz de FODA Cruzado .....	84
Tabla 11 Matriz de PEYEA .....	85
Tabla 12 Aplicación de la fórmula del tamaño de muestra .....	98
Tabla 13 Operacionalización de variables .....	98
Tabla 14: Factor alto costo de operaciones de avituallamiento que influye a la problemática .....	103
Tabla 15: Factor inseguridad en el servicio de avituallamiento que influye a la problemática .....	104
Tabla 16: Factor infraestructura para el servicio de avituallamiento que influye a la problemática .....	106
Tabla 17: Factor localización para el servicio de avituallamiento que influye a la problemática .....	107
Tabla 18: Dimensiones Planeamiento estratégico.....	108
Tabla 19: Percepción del Planeamiento estratégico por las empresas prestadoras de servicio .....	109
Tabla 20: Dimensiones calidad de servicio.....	110
Tabla 21: Calidad de servicio percibido por las empresas prestadoras de servicio .....	111

Tabla 22: Hipótesis general Tabla de contingencia planeamiento estratégico de puntos de embarque y la calidad de servicio de avituallamiento de naves, Callao. .....	113
Tabla 23: Estadísticos descriptivos .....	113
Tabla 24: Correlación de Spearman Planeamiento estratégico de puntos de embarque y la calidad de servicio de avituallamiento de naves, Callao. ....	114
Tabla 25: Hipótesis específica 1: .....	115
Tabla 26: Estadísticos descriptivos .....	115
Tabla 27: Correlación de Spearman Planeamiento estratégico de puntos de embarque y los elementos de infraestructura del servicio de avituallamiento de naves .....	116
Tabla 28: Hipótesis específica 2: Tabla de contingencia del planeamiento estratégico de puntos de embarque y la capacidad de respuesta del servicio de avituallamiento de naves .....	118
Tabla 29: Estadísticos descriptivos .....	118
Tabla 30: Correlación de Spearman Planeamiento estratégico de puntos de embarque y la capacidad de respuesta del servicio de avituallamiento de naves .....	119
Tabla 31: Hipótesis específica 3 Tabla de contingencia el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la fiabilidad.....	120
Tabla 32: Estadísticos descriptivos .....	121
Tabla 33: Correlación de Spearman: Planeamiento estratégico de puntos de embarque y la fiabilidad.....	121
Tabla 34: Lista de empresas prestadoras de servicio avituallamiento de naves	198

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito identificar la relación entre el Planeamiento estratégico de punto de embarque para el servicio de Avituallamiento de naves y la relación con la calidad del servicio portuario básico de avituallamiento de naves; para tal propósito se contó con la participación de 32 empresas prestadoras del servicio de Avituallamiento de naves que cuentan con licencia vigente en el puerto del Callao otorgada por la Autoridad Portuaria Nacional.

En esta investigación presenta un diseño No experimental, transversal teniendo como tipo de investigación descriptivo y correlacional, es por ello que se recolectó la información de las empresas a través de un cuestionario virtual para medir el nivel satisfacción de la prestación del servicio portuario básico de avituallamiento de naves y el nivel de conocimiento de planeamiento estratégico, presentando un nivel de fiabilidad según el alfa de Cronbach superaron el valor mínimo requerido de 0.951 donde se evidencia que el instrumento de medición presenta un nivel fiabilidad alta.

Como resultados de la investigación se obtuvo a través del contraste de la hipótesis general tiene relación directa, positiva, entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la calidad de servicio de avituallamiento de naves, en los terminales Multiboyas del puerto del Callao. Y demostrar las relaciones existentes entre el

planeamiento estratégico de puntos de embarque y los elementos de infraestructura, capacidad de respuesta del servicio y la fiabilidad del servicio de avituallamiento de naves, en los terminales Multiboyas del Callao.

Finalmente, se presentan las conclusiones que fueron obtenidos en base a los objetivos propuestos en la investigación del mismo modo se realizó las respectivas recomendaciones.

Palabras Claves: Planeamiento estratégico, calidad de servicio, avituallamiento de naves, infraestructura y punto de embarque.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to identify the relationship between the strategic planning of the boarding point for the ship provisioning service and the relationship with the quality of the basic port provisioning service for ships; For this purpose, the participation of 32 companies providing the provisioning service for ships that have a valid license in the port of Callao granted by the National Port Authority.

In this research, it presents a non-experimental, cross-sectional design, having as a type of descriptive and correlational research, that is why the information of the companies was collected through a virtual questionnaire to measure the level of satisfaction with the provision of the basic port provisioning service of ships and the level of knowledge of strategic planning, presenting a level of reliability according to Cronbach's alpha, exceeded the minimum required value of 0.951 where it is evidenced that the measurement instrument presents a high level of reliability.

As results of the research, it was obtained through the contrast of the general hypothesis has a direct, positive relationship, between the strategic planning of boarding points and the quality of the ship provisioning service, in the Multiboyas terminals of the Callao port. And to demonstrate the existing relationships between the strategic planning of boarding points and the infrastructure elements, service

response capacity and the reliability of the ship provisioning service at the Multiboyas del Callao terminals.

Finally, the conclusions that were obtained based on the objectives proposed in the research are presented in the same way the respective recommendations were made.

Keywords: Strategic planning, quality of service, provisioning for ships, infrastructure and boarding point.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se basa en la demanda del servicio portuario básico de avituallamiento en las naves que amarran en los terminales Multiboyas del Callao y no contar con un punto de embarque adecuado y seguro para brindar este servicio. Esto afecta a las empresas prestadoras de dicho servicio, dado que han demostrado como ventaja competitiva en la calidad de servicio, en el conjunto de necesidades hacia el servicio y las expectativas que posee frente al mercado actual, ante una propuesta en estrategia para un punto de embarque para la atención del servicio, que cubra sus necesidades y expectativas.

Al analizar la problemática, se observó que las empresas prestadoras del servicio de avituallamiento presentan un descenso en el nivel de satisfacción del cliente en la calidad de servicio y carencia del planeamiento estratégico basado en el punto de embarque, dado que no ha habido mejoras en las infraestructuras para este servicio y otros que está afectando a la calidad del servicio.

Asimismo, es importante indicar en el mercado, las empresas compiten entre sí empleando estrategias combinadas, pero en general esta problemática afecta a todas por igual, a pesar de que cada una arme su propia estrategia.

Por lo que se ha investigado, las empresas sugieren contar con un punto de embarque para el servicio sostenido por el Estado, para que se mejore la calidad de servicio formal de las empresas que cuentan con licencia reconocida por la APN. Es por ello, que la presente investigación se muestra la situación del servicio, las

necesidades de las empresas prestadoras y comprenderlos con el fin de cubrir sus expectativas.

El presente trabajo de investigación se compone por cinco capítulos:

Capítulo 1.- Se presenta el planteamiento de la problemática, la delimitación y la formulación de esta. Este apartado explica adecuadamente la importancia y justificación de la investigación referido a la no existencia de un punto de embarque para el servicio de avituallamiento de naves evidenciado en la opinión y satisfacción de las empresas en el uso de herramientas de planeamiento estrategias para mejorar la calidad del servicio. Se presenta el objetivo general como determinar como el planeamiento estratégico de puntos de embarque se relaciona con la calidad de servicio de avituallamiento de naves, así como los objetivos específicos que son necesarios para cumplir con el propósito de la investigación.

Capítulo 2.- Se desarrolló el marco teórico relacionado a las bases teóricas, conceptualizaciones que sostiene la investigación referida al planeamiento estratégico y calidad del servicio, como también la recopilación de similares investigaciones.

Se describe el diagnóstico del servicio portuario básico de avituallamiento de naves, bajo el análisis interno y externo, del contexto actual portuario, de las mismas empresas prestadoras.

Se presenta la hipótesis general y específicos que son necesarios para responder la problemática de las investigaciones.

Capítulo 3.- Se describe el diseño metodológico que se empleó, como el tipo de investigación descriptiva, explicativa y correlacional, el tipo de diseño no experimental, para elaborar el instrumento de la medición (encuestas) y la aplicación para la obtención de datos para abordar el presente estudio.

Capítulo 4.- Se presenta los resultados analizados e interpretados, así como, el contraste y discusión de las hipótesis para cumplir los objetivos de la investigación.

Capítulo 5.- Se presentan la discusión de los resultados obtenidos con las tesis referenciadas, conclusiones y recomendaciones a fin de contribuir con la mejora del servicio que se realiza actualmente.

Finalmente, dentro del anexo 6, se presenta una propuesta de solución al análisis realizado por la presente investigación.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

En el puerto del Callao, muchas embarcaciones de gran envergadura ingresan diariamente para realizar operaciones de carga y descarga, entre ellos, de mayor escala buques comerciales como: portacontenedores, Ro – Ro, multipropósito, de pasajeros, gaseros y tanqueros, las mismas que requieren múltiples servicios portuarios básicos, enfocados a las necesidades de los buques que ingresan y salen del puerto. Según los reportes del APN muestra el crecimiento histórico en la atención de las naves según el movimiento de carga en los últimos 10 años, este asciende a un aumento del 62.5%, evidenciándose una tendencia creciente. (Véase la Figura N°6 del Anexo 1)

Este crecimiento de tráfico de naves ha generado una mayor demanda del servicio portuario de avituallamiento de naves en los últimos, reflejando que las empresas prestadoras que brindan este servicio estén a la capacidad de atender con una buena calidad de servicio. Sin embargo, las empresas han manifestado que por la carencia de una instalación portuaria que este especialmente diseñada para el amarre y permanencia de las embarcaciones que prestan servicios portuarios básicos a las naves que arriban a puerto del Callao, no se puede brindar facilidades de acceso, seguridad y control para la prestación del servicio, el mismo que podría generar un peligro potencial de ingreso y salida de mercadería ilegal u otros

materiales ilícitos, ocasionando responsabilidades a las distintas autoridades involucradas, pero especialmente una sobreexposición de los Agentes Marítimos así como de la Autoridad Marítima al ser los encargados de tramitar y autorizar estas operaciones por instalaciones no habilitado. Es importante resaltar que en el Plan Nacional de Desarrollo Portuario (PNDP), así como el Plan Maestro del Terminal Portuario del Callao, no consideran el desarrollo de instalaciones.

Por lo que se observa una carencia de una infraestructura portuaria apropiada para la operación del servicio para aquellas embarcaciones que consiguen el ingreso directo y tienen de destino los terminales portuarios multiboyas de la zona norte (La Pampilla, Solgas, Valero, Zeta Gas, Quimpac, Sufisa). Cuentan con limitaciones y restricciones para el servicio, en algunos casos genera demoras para llegar el próximo puerto de destino, por la necesidad de realizar el servicio de avituallamiento en un tiempo ajustado, limitado por el tiempo de permanencia del buque en el terminal, es imprescindible tener los medios y accesos necesarios, que permitan un desarrollo continuo e ininterrumpido de la logística del traslado de las provisiones solicitadas, para lo cual un factor principal que afecta de gran manera el concretar el servicio, es el acceso a un muelle de embarque idóneo, con lo cual influyen los factores de falta de seguridad en el muelle, instalaciones en malas condiciones estructurales, de difícil acceso o en contraparte, muelles en buenas condiciones, pero con un elevado costo de uso y demora en la gestión y trámites para el acceso y que no están ubicados en punto estratégico cercano para reducir costos de transporte vía marítima.

Asimismo, en la Figura N°7 (véase en anexo 1), se observa que, en los últimos cinco años, hubo un crecimiento de la demanda en 88.2% del número de servicios portuarios de avituallamiento prestadas en el puerto del Callao, siendo alrededor de servicios anuales en promedio 2,102 servicios, siendo el 27.4% prestan dicho servicio en bahía y el 72.6% es prestado en muelle.

Es por ello que es necesario evaluar las diferentes opciones de muelles de embarque actuales para embarque de provisiones o proponer la implementación de un nuevo punto de embarque, que sean idóneos para un acceso ininterrumpido, seguro, de costo accesible y próximo a los terminales de destino en la zona norte, del puerto del Callao, dado que más del 70% de naves son atendidas en lugares inseguros e instalaciones portuarios, con un cobro adicional al servicio. Con el fin de desarrollar y mejorar las condiciones del servicio de avituallamiento de naves y recomendar propuestas de mejora al ente regulador Autoridad Portuaria Nacional, para el desarrollo de uno de los servicios fundamentales del sector marítimo.

Por medio de la presente investigación en el marco de mejora para este servicio que vele por la calidad del servicio portuario se puedan cumplir a cabalidad los procedimientos establecidos por el ente regulador, y que no afecte directamente a los costos de las naves como la sobreestadía de naves y demoras en las necesidades del servicio y a fin de que se pueda optimizar el control por parte de las autoridades competentes, mejorando así la percepción de calidad y oportunidad del servicio.

La gestión estratégica, tiene como referente la satisfacción de los usuarios, en tanto estos son la razón de ser del negocio, es por ello, que este marco, surge la interrogante de investigación.

En la presente investigación se empleó el diagrama Ishikawa para determinar los principales factores que influyen a la problemática por la falta de planeamiento estratégico del punto de embarque de avituallamiento que origina la insatisfacción y quejas de las empresas prestadoras de servicio de avituallamiento.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Existe relación entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la calidad de servicio de avituallamiento de naves en el Callao?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Existe relación entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y los elementos de infraestructura del servicio de avituallamiento de naves, Callao?

¿Existe relación entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la capacidad de respuesta del servicio de avituallamiento de naves, Callao?

¿Existe relación entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la fiabilidad del servicio de avituallamiento de naves, Callao?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar como el planeamiento estratégico de puntos de embarque se relaciona con la calidad de servicio de avituallamiento de naves, Callao.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar como el planeamiento estratégico de puntos de embarque se relaciona con los elementos de infraestructura del servicio de avituallamiento de naves, Callao.

Determinar como el planeamiento estratégico de puntos de embarque se relaciona con la capacidad de respuesta del servicio de avituallamiento de naves, Callao.

Determinar como el planeamiento estratégico de puntos de embarque se relaciona con la fiabilidad del servicio de avituallamiento de naves, Callao.

## **1.4. Justificación de la investigación.**

### **1.4.1. Justificación Teórica**

Este estudio beneficiará a los prestadores del servicio portuario básico de avituallamiento de naves, cabe destacar que el análisis que se realizará en la presente tesis facilitará a los prestadores de servicio de avituallamiento de naves, la mejor opción de muelles para embarque de provisiones, así como orientar a la Autoridad competente con la implementación o mejora que se presenten.

### **1.4.2. Justificación Social**

En el aspecto social la presente investigación tiene un gran impacto social, ya que les otorga a los prestadores de servicio de avituallamiento, así como a los buques, que realizan avituallamiento de naves en la zona norte del puerto del Callao, el mejorar la calidad de los servicios que se viene realizando.

Conociendo las expectativas de los prestadores de servicio, obtendremos resultados que podrán generar herramientas y estrategias, para poder encontrar un punto estratégico de embarque de vituallas. Logrando así brindar un servicio de calidad de manera eficiente y segura.

### **1.4.3. Justificación Metodológica**

Por su importancia metodológica se relacionará el planeamiento estratégico para los puntos de embarque, en relación con la calidad de atención prestada por el servicio de avituallamiento de naves: la cual nos servirá de base para

valorar y monitorear la calidad, disponibilidad y utilización de la atención administrativa en general, identificando áreas problemáticas que podrían ser objetivo de la futura acción.

Los prestadores de servicio pueden crear y ofrecer servicios que cumplan con los estándares administrativos y traten a los clientes como desean ser tratados.

#### **1.4.4. Justificación Práctica**

La presente investigación tiene como finalidad, brindar alternativas de puntos de embarque hacia la zona del puerto del Callao, con el fin de desarrollar de manera óptima el servicio portuario básico de avituallamiento de naves.

### **1.5. Limitaciones de la investigación.**

#### **1.5.1. Teórica**

Esta investigación se ha desarrollado, con limitantes para la búsqueda de antecedentes, ya que no se encontraron tesis nacionales que cumplan con las variables que se establecen, al igual que investigaciones del servicio de avituallamiento.

#### **1.5.2. Temporal**

El desarrollo de esta propuesta investigativa se llevará a cabo en los meses de enero hasta setiembre del año 2021, procurando realizar las encuestas a través de medios electrónicos y así facilitar la recopilación de datos.

### **1.5.3. Espacial**

Esta investigación se desarrollará con ayuda de los prestadores de servicio de avituallamiento de naves, que brinden sus servicios en la zona norte del puerto del Callao, en el departamento de Lima, provincia constitucional del Callao, distrito del Callao.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1. Fundamentos teóricos de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes de la investigación**

##### **Antecedentes nacionales**

Vilcarromero (2019), la cual tiene como objetivo general determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en la empresa Terminales Portuarios Peruanos S.A.C., Callao 2019, utilizando las bases teóricas de distintos autores que explican las definiciones, dimensiones, modelos de medición que corresponden a las variables en estudio.

El enfoque utilizado es cuantitativo, tipo de investigación aplicada, descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal. Se consideró una población de 220 clientes de la empresa Terminales Portuarios Peruanos, para obtener la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico aleatorio simple, se aplicó fórmula obteniendo como muestra a 141 clientes. Asimismo, para recopilar datos, se utilizó la técnica encuesta y como instrumento se utilizaron 2 cuestionarios, mismo que estuvo conformado por 22 ítems cada uno, medición por escala de Likert, los instrumentos fueron validados por 3 expertos y mediante el Alfa de Cronbach del programa SPSS V.23, el modelo empleado para esta investigación es el multidimensional de SERVQUAL. Mediante los resultados obtenidos del

SPSS V.23, y el análisis inferencial del Chi Cuadrado que como resultado muestra (152,539) mayor que Chi Tabular (16,9190). Se concluye que existe relación positiva moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Sánchez (2018), la investigación tuvo como propósito elemental identificar la relación entre el Planeamiento estratégico y la relación con la calidad de servicios al cliente en la empresa importadora American Service Refrigeration E.I.R.L. Surquillo, 2018; para tal propósito se contó con la participación de 40 personas que integran el servicio de ventas de la empresa y que fueron clasificadas como clientes internos, recolectándose la información a través del cuestionario de Planteamiento Estratégico y Calidad de Servicio al Cliente diseñados por el investigador para el propósito del estudio; se estructuró la investigación con un diseño No experimental, teniendo como tipo de investigación a la relación de variables. Dentro de los resultados apreciados pusieron de manifiesto que no hubo relación estadísticamente significativa [ $r_s = .178$ ,  $p = .116$ ] entre el Planeamiento estratégico y la Calidad de Servicio al cliente en la empresa importadora American Service Refrigeration E.I.R.L. Surquillo, 2018. Se concluyó que el Planeamiento estratégico representan un conjunto de estrategias que no guardan relación con la Calidad del Servicio que pueda brindar el factor humano de la organización.

Ramirez (2017), la investigación tiene objetivo realizar una adecuada supervisión, control y fiscalización por parte del área de Control y

Fiscalización sobre la prestación del servicio portuario básico de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, a través de tres puntos

Identificar el impacto de mejora que generará el optimizar las normas existentes respecto a los procesos operativos y administrativos del área de control y fiscalización para el servicio portuario básico de avituallamiento de naves; identificar cuáles son las principales debilidades que tiene el área de Control y Fiscalización y establecer en qué medida se incrementará los mecanismos de supervisión del área de control y fiscalización al Identificar las fallas. El problema se enfoca también en que los procedimientos establecidos para la supervisión del servicio, tiende a ser muy engorroso al momento de aplicarlas, asimismo no se cuenta con un procedimiento de lo que implica el antes, durante y después la cual incluya a todos los entes involucrados durante la prestación del servicio.

Finalmente, la norma técnico-operativa para la prestación del servicio portuario básico de avituallamiento de naves que se maneja actualmente se encuentra muy desfasada, ya que esta entró en vigor desde el año 2011 y no se proyectó el alcance que debería tener en el futuro.

Agreda (2014), la investigación tuvo como objetivo determinar la relación de significancia entre la Planificación estratégica y la calidad del servicio en los hoteles de tres estrellas del distrito de Andahuaylas.

El estudio es de tipo No experimental porque no se manipuló ninguna de las variables y cuyo diseño es descriptivo correlacional porque nos permitió

describir los hechos encontrados y su relación respectiva entre las dos variables.

La muestra fué de selección no probabilística e intencionada, constituida por los trabajadores de los 4 hoteles, y 12 huéspedes por hotel. La técnica de recojo de datos fué la encuesta y el instrumento, fué el cuestionario, validado por expertos; además, se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach para la validez interna, obteniendo un valor de 0.503, considerándose al instrumento de confiabilidad aceptable moderada; para el segundo instrumento se obtuvo 0.852, considerándose que es de confiabilidad aceptable.

Los resultados de la medición de correlación, a través de la aplicación del coeficiente de Spearman, muestra un valor de 0.294, lo que significa que existe una relación positiva baja entre la planificación estratégica y calidad del servicio en los hoteles de tres estrellas del distrito de Andahuaylas.

Rodríguez (2017), nos indica que se han encontrado deficiencias en diversas áreas de las proveedurías marítimas, que actualmente se vienen posicionando en el mercado del comercio exterior, por ello al evaluarlas notaremos que hay varias áreas que no están funcionando como deberían, ya que surgió varias quejas por parte de los clientes con respecto a la entrega de sus productos a tiempo, o en otros casos la calidad de servicio que ofrecen y también lo productos son de baja calidad, por ello decidimos sugerir algunos puntos de mejorar para que se puedan incrementar los servicios dentro de las proveedurías marítima, entonces al realizar un

pequeño estudio de las áreas que se tendrían que reforzar nos basamos en buscar mejoras como brindar un servicio adicional, y mejorar el área de despacho y compras que son las más afectadas, entonces este cambio dentro de la cadena logística de la empresa llevará a que incrementen los servicios y por ende obtener mayor ingresos y aumentar nuestra cartera de clientes. Para lograr las mejoras sugeridas nos hemos basado en las diversas estrategias de marketing, que nos ayudarán a mejorar las áreas principales de la proveeduría marítima, entonces al final se mostrará el diseño de la cadena logística nueva que seguirá la empresa para lograr incrementar sus exportaciones o servicios, en el cual comparando con el diseño anterior, se notará el cambio ya que podrá ser reconocida no solo por la calidad y trato a los clientes sino al brindar un servicio completo logrando la satisfacción plena del cliente.

### **Antecedentes internacionales**

Costa (2006), la función de los puertos es la de actuar como intercambiadores entre los modos de transporte marítimo y terrestres, lo cual resulta obvio atendiendo a que la existencia de la actividad marítima es la razón de ser de los puertos. Sin embargo, en la actualidad, los puertos han sobrepasado esta función y se han convertido en centros logísticos de transporte intermodal de primer orden, en los que se realizan muchas otras actividades de valor añadido. En este texto se describen las funciones de los

puertos en el contexto del transporte internacional de mercancías, así como su clasificación y sus tendencias de futuro.

Estrada (2007), la presente tesis tiene como objeto fundamental la elaboración de una metodología que facilite la formación de la estrategia de una Comunidad Portuaria, su gestión y aplicación práctica al día a día, su medición y comunicación, permitiendo a dicha Comunidad Portuaria el aprendizaje y corrección de sus deficiencias, en un proceso de mejora continua. Utiliza para ello dos herramientas fundamentales: el Plan Estratégico y el Cuadro de Mando Integral. La metodología sirve para un puerto genérico, cualesquiera que sean sus características, su escala y tipo de Autoridad Portuaria, pero ha sido elaborada pensando, preferentemente, en un modelo que refleja lo que probablemente constituye la visión más evolucionada del puerto actual y de su previsible futuro inmediato, esto es, se trata de un puerto tipo “propietario –landlord– avanzado”, cuya estrategia y actividad supera el límite de la zona de servicio, lo que ha dado en llamarse el “puerto extendido” y que integra en dicha actividad y estrategia a otros puertos de su zona de influencia marítima –“foreland”– y de su zona de influencia terrestre –“hinterland”–, es decir puertos secos y terminales interiores, constituyendo así una red de puertos –“puerto en red”–. Este puerto así considerado, está gestionando y liderado por una Autoridad Portuaria pública, que actúa, además, como promotor y catalizador de su Comunidad Portuaria, cualquiera que sea, a su vez, el tipo de titularidad de este –estatal, municipal, regional–. El objetivo que se pretende al aplicar esta metodología no es otro que el de mejorar la eficiencia y la competitividad de

un puerto, de acuerdo con su estrategia, claramente orientada al cliente, en un mundo actual de alta competencia entre puertos y entre cadenas logísticas en las que se integran y en el que la generación de valor añadido, la sostenibilidad y la integración en el entorno son premisas básicas. El resultado es la obtención de un mapa estratégico, constituido por veintitrés objetivos que reflejan, de forma simplificada a la vez que genérica, la estrategia del puerto y de su Comunidad Portuaria. A estos objetivos estratégicos acompañan sesenta y seis indicadores que permiten medir el cumplimiento de los objetivos y, por tanto, hacer un seguimiento de la estrategia en el tiempo, así como establecer comparaciones – “benchmarking”- entre puertos y a partir de aquí, poner en práctica un proceso de aprendizaje y retroalimentación, que ha de llevar a la mejora continua de la eficiencia y competitividad de aquel puerto, y por tanto, previsiblemente, al crecimiento de su tráfico y al incremento de su generación de valor añadido. Se establece una aplicación práctica simplificada con datos del Puerto Bahía de Algeciras, particularizada al tráfico de contenedores.

Obrer (2015), la tesis se centra en el estudio de la capacidad de las terminales de contenedores y en concreto de sus muelles, la cual es cambiante en el tiempo, quedando supeditada a unas condiciones concretas de explotación y de aceptación de la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

Las formulaciones que se han empleado hasta el momento en el cálculo de la capacidad de los muelles se desarrollaron en los años 70, cuando la situación de los puertos, las cargas e incluso los buques era totalmente diferente a la realidad de las terminales actuales. Estas formulaciones llevaban implícita la concepción del muelle como un sistema de esperas, caracterizado por la distribución de las llegadas de los buques a la terminal, la distribución de los servicios en el muelle, y un número de atraques. La resolución del sistema se llevaba a cabo mediante teoría de colas, la cual solamente es aplicable en limitados casos.

En esta tesis se ha llevado a cabo un estudio de las terminales de contenedores españoles con el fin de determinar si la teoría de colas podría resolver el sistema de esperas, y analizar si resulta aceptable aplicar una formulación que asume un muelle explotado de manera discreta (compuesto por un número de atraques constante y determinado), en unos muelles cuya realidad es bien distinta: los muelles están formados por una línea continua, siendo el número de buques atracados función de las esloras de aquellos que en cada momento están atracados en la terminal.

Este estudio ha sido revelador, las llegadas de los buques a las terminales se distribuyen de manera aleatoria, mientras que las duraciones de los servicios se distribuyen según funciones Erlang K, donde K varía entre 3 y 6 según la terminal. En base a estos datos, la teoría de colas no es aplicable, de manera que para poder estimar la capacidad ha sido necesario recurrir a herramientas de simulación. Para ello, se han analizado diversas

herramientas existentes en el mercado, las cuales están preparadas para simular sistemas discretos. Sin embargo, dada la necesidad de simular también sistemas continuos se han tenido que descartar las herramientas comerciales y en esta tesis se ha desarrollado una herramienta capaz de simular muelles tanto discretos como continuos. En este último caso el muelle ya no sólo es caracterizado por tres variables, sino por una gran cantidad de ellas, por lo que para analizar la afección de cada una se han llevado a cabo análisis de sensibilidad.

Los resultados han sido claros: se pueden estar cometiendo graves errores aplicando formulaciones discretas sobre muelles explotados de manera continua, incluso haciendo traslaciones entre muelles continuos y discretos. Con el programa de simulación desarrollado se ha analizado la afección que tienen ciertas variables sobre la tasa de ocupación de los muelles. Una de estas ha sido la distribución de esloras, para lo cual se han analizado esloras de distribuciones constantes, uniformes y triangulares de diferentes medias y desviaciones típicas. Otra variable estudiada ha sido el criterio de asignación de atraque, diferenciando el caso de realizarse enmendadas del caso en el que los buques se posicionan en unos huecos determinados, al igual que el posicionamiento del buque dentro del hueco. El objetivo con todo ello era establecer una regla práctica de manera que los planificadores

pudieran aplicarla sin necesidad de recurrir en cada caso a herramientas de simulación.

A la vista de los resultados se ha podido concluir que no es posible establecer una regla práctica para hacer la traslación entre un muelle explotado de manera continua y un muelle conceptualizado de manera discreta. Por tanto, se aconseja en todo momento acudir a herramientas de simulación que permitan aproximarse a la realidad de la explotación de cada muelle, simulando diversos escenarios con el fin de que los expertos puedan tomar una determinación.

Rivera (2019) El estudio de tesis evalúa la calidad del servicio y la satisfacción al cliente de la empresa Greenandes Ecuador de la ciudad de Guayaquil, para ello aplica el modelo SERVQUAL a fin de conocer las percepciones y expectativas de los clientes exportadores con respecto al servicio ofrecido por la empresa.

La industria del sector naviero es considerada como una industria no competitiva en la que los diferentes actores operan en un mercado disperso, es por eso que actualmente las compañías navieras están dando mayor relevancia a los costos y preocupados más por los precios de los fletes de transporte y operatividad de las naves y dejando de lado la importancia que conlleva ofrecer un servicio de calidad a los clientes ya sean importadores o exportadores. Hoy en día el servicio al cliente es el corazón de las operaciones de cualquier empresa orientada a ofrecer servicios; es por eso

que contar con un buen servicio al cliente en esta industria nos ayudará a comprender lo que los clientes requieren y mejoraran los niveles de satisfacción de los mismos.

A pesar que la naviera Greenandes Ecuador cuenta con un departamento de servicio al cliente y un departamento de calidad, se evidencia debilidades en la calidad de servicios que afectan la satisfacción de los clientes, entre las principales se menciona las siguientes: falta de comunicación, falta de involucramiento y seguimiento con los clientes externos por el área del servicio al cliente de exportaciones, altos costos de tarifas fletes, incumplimiento del arribo de las naves, carencia de información en la página web. Añádase a este que la empresa estudiada no aplica cuestionarios científicos que permitan comprender con exactitud las necesidades del cliente, a esto sumamos los incumplimientos en los tiempos de tránsito y arribos de las naves, demoras en confirmación de reserva, falta de capacitación al talento humano, puesto que es necesario capacitar al personal constantemente a fin de que puedan atender, comprender y dar soluciones rápidas a las necesidades del cliente. Todos estos factores antes descritos conllevan a una significativa pérdida de clientes, para la empresa estudiada.

La idea de realizar este estudio se da, ya que hoy por hoy la calidad del servicio se ha convertido en una herramienta potente para que las organizaciones puedan posicionarse y sobrevivir en un mercado tan

competitivo y agresivo, en el que el servicio al cliente es el principal diferenciador.

En relación al estudio descrito, se puede identificar la importancia del planeamiento estratégico que debe tener una empresa naviera para ofrecer un servicio de calidad a sus clientes, empresa responsable de la designación de las naves y orden del traslado de carga hacia los puertos del mundo; como es frecuente las demoras ocasionadas por descoordinaciones o recepción de un servicio ineficiente durante el periodo de estadía de una nave en un puerto, puede afectar de gran manera su condición de satisfacción hacia sus clientes, por ello es primordial que cada elemento que forma parte del proceso de operatividad y continua labor durante su periodo de estadía en el puerto este dentro de los tiempos de entrega, para ello es vital la calidad en el desarrollo de las actividades marítimas, en las cuales están involucradas tanto la embarcación que demanda un cierto número de servicios y las empresas prestadoras, como las de avituallamiento, encargados de proporcionar los materiales y elementos de consumo para la tripulación.

Arévalo (2014) "Planeamiento estratégico para mejorar la zona de almacenaje de un terminal marítimo de contenedores". de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Universidad de Sevilla España. Ante el crecimiento del transporte marítimo internacional y la competitividad en la previsión de la carga, hay factores que están influyendo en gran medida en los cambios que se están llevando a cabo dentro del sector para seguir haciéndolo cada vez

más eficiente y respetuoso con el medio ambiente. Por ello, es de vital importancia optimizar cada proceso y cada recurso para poder cumplir los objetivos de mejora que se plantean minimizando los costes, el impacto medio ambiental y el tiempo empleado. El proyecto se centra en el funcionamiento de las terminales marítimas de contenedores, prestando especial atención a las grúas RTG, las cuales, se encargan de manipular los contenedores dentro de los bloques que conforman la zona de almacenaje. Debido a su alto coste, es el recurso en que nos centraremos en el estudio en la infraestructura que se necesita.

### **2.1.2. Bases Teóricas**

#### **Planeación estratégica**

Scott (2013) nos indica que la planeación estratégica “es una actividad compleja y, por lo tanto, antes de intentar definirla es útil comparar su grado de complejidad con el de otra actividad compleja: la formulación de políticas económicas tiene una similitud general con la planificación estratégica, pues esta se ocupa de administrar una empresa y la política económica se ocupa de administrar la economía de un país.” (p. 90)

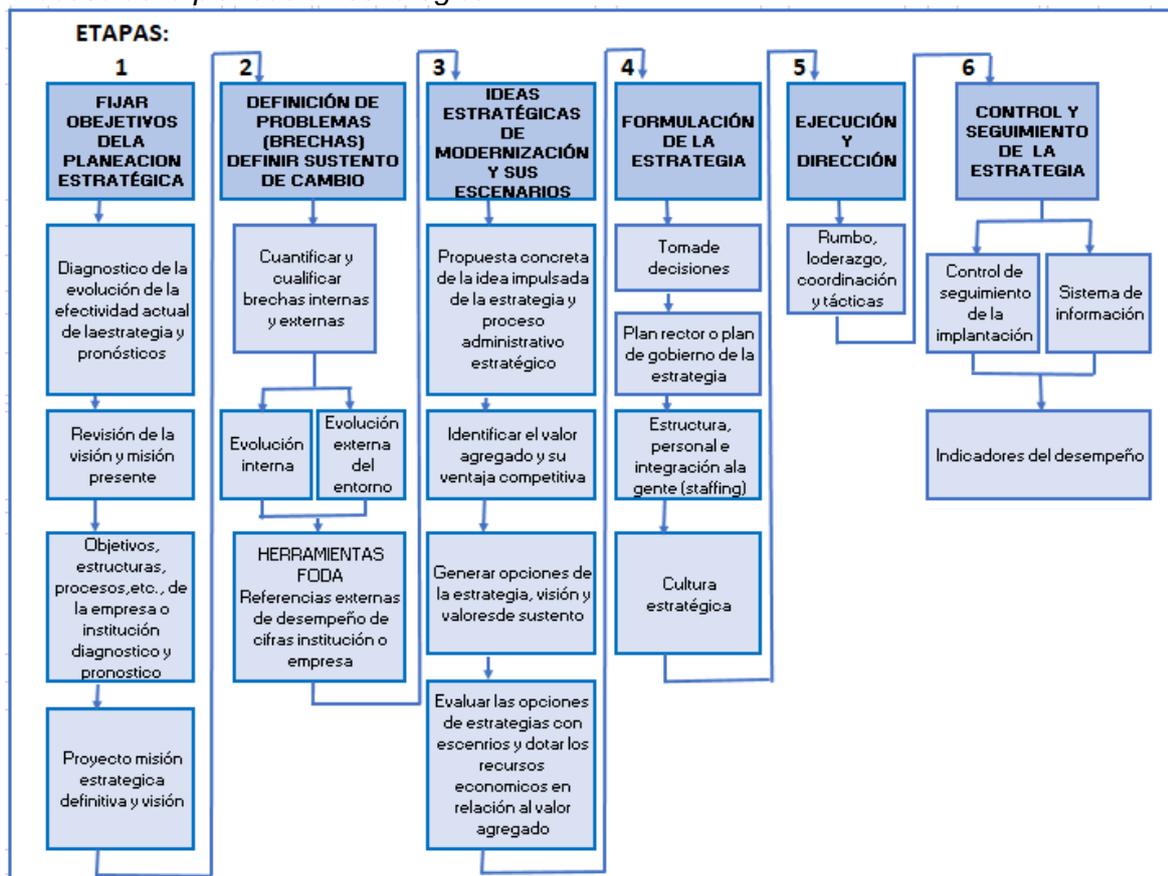
El estudio de la macroeconomía revela la complejidad de las políticas fiscales y monetarias, y la amplia gama de ideas y teorías involucradas. Además, no existen las decisiones sobre política económica totalmente correctas o equivocadas, ya que la información debe interpretarse y las

teorías opuestas deben reconciliarse. Aunque la escala de una empresa es mucho menor que la de un país industrializado como el Reino Unido o Japón, la tarea probablemente tenga la misma complejidad. Este es uno de los motivos por los que es difícil encontrar directores ejecutivos que sean tan eficientes como los presidentes de gobierno, primeros ministros o los directores de Bancos Centrales. De hecho, los directores ejecutivos eficientes habitualmente reciben una remuneración mucho mayor que la de los ministros del gobierno. La complejidad de la política económica se hace evidente cuando se prepara una lista de los asuntos relacionados, con ejemplos del Estado para afrontar cada uno.

Etapas del proceso administrativo estratégico Hernández y Rodríguez (2011) Una vez conocido el ente, desde su origen y sus cambios históricos (organización, institución, empresa, etc.), se requiere seguir con el proceso a través de las siguientes etapas:

1. Fijar objetivos de la PE, diagnóstico y pronóstico.
2. Definición de problemas (brecha). Definir sustento de cambio.
3. Ideas estratégicas de modernización y sus escenarios (sensibilización).
4. Formulación de la estrategia y presupuestos, plan rector de negocios o institucional.
5. Ejecución y dirección.
6. Administración: dirección y control de la estrategia.

**Figura 1**  
Proceso de la planeación estratégica



*Nota.* En la imagen se muestra las etapas del proceso de la planeación estratégica desde su origen y sus cambios históricos, tomado de *Introducción a la administración: teoría general administrativa. Origen, evolución y vanguardia* (p.320), por Hernández y Rodríguez, 2011.

## 1. Fijar objetivos

En esta etapa se lleva a cabo el diagnóstico de la situación, interna y externa, de la organización en relación con el cumplimiento de objetivos.

*Análisis Interno:* La primera etapa del proceso de planeación estratégica diagnóstica y evalúa la efectividad interna presente, en términos de cumplimiento de objetivos, estructuras, procesos de trabajo, cultura laboral, liderazgo, etc., en relación con la misión encomendada.

*Análisis Externo:* La planeación estratégica evalúa la efectividad externa de la empresa o institución en términos de satisfacción de usuarios,

imagen pública, nivel de desempeño frente a otras instituciones o empresas similares, nacionales y extranjeras, el papel de los competidores en el espacio en que se compite, así como nuevos productos o servicios que están compitiendo.

## **2. Definición del problema**

En esta etapa se deben cuantificar y cualificar con precisión las brechas problema. Como se trata de procesos, muchos de ellos administrativos de negocios, y cada empresa se organiza y los diseña según su problemática y estrategia, su conocimiento es más difícil o secreto: en ocasiones se le considera información confidencial y parte de su capital intelectual.

Muchas visualizaciones de resolución de problemas, con un nuevo producto o servicio, no tienen referencia, por lo que podemos considerarlos incógnitas.

Los problemas actuales, en relación con la estrategia deseada, se convierten en premisas del benchmarking (técnica que permite, por comparación entre dos o más empresas, instituciones, áreas o procesos, conocer los problemas de desempeño que tiene una empresa o institución respecto de las mejores prácticas).

### **Propuesta concreta inicial de la estrategia**

Una vez que conocemos, a través del diagnóstico, los principales problemas y las oportunidades mediante el FODA y la matriz de crecimiento-participación, es necesario sensibilizar, con escenarios,

presupuestos y otros estados proforma, la cuantificación económica en relación con los recursos de la empresa. Antes de generar la sensibilización de la nueva visión estratégica se requiere evaluarla a la luz de las siguientes preguntas para identificar el valor agregado y la ventaja competitiva.

Las mejores ideas estratégicas deben pasar por el tamiz de estas preguntas:

¿En qué cambiará sustantivamente la misión y en qué contribuye, en su caso?, ¿Qué valor agregado da al usuario para justificar su decisión de utilizar y elegir el producto/servicio modificado propuesto?, ¿Qué ventaja competitiva ofrece frente a los competidores?

En caso del sector público, ¿cómo mejora la competencia de la institución o el área?

### **3. Formulación de la Estrategia**

En esta etapa se genera el programa de acción que gobernará el desarrollo de la empresa o institución. Ya se dijo que la estrategia no es un plan rígido, sino un conjunto de ideas estratégicas orientadoras de lo que se desea alcanzar, y esto requiere de una conducción sutil y no rígida, pues el medio está en continuo movimiento.

Se parece a la carta de navegación de un barco que tiene que atravesar zonas de alta turbulencia sin perder el rumbo; por lo general, un plan es rígido y poco flexible, pero en este caso se trata de una estrategia de

continua adaptación, por lo que está constituido fundamentalmente por políticas, más que por normas y procedimientos.

En forma general, esta etapa cubre las siguientes etapas:

1. Toma de decisiones
2. Elaboración del plan de negocios,7 también conocido como plan rector
3. Estructura, personal e integración a la gente
4. Cultura estratégica

#### **4. Control y seguimiento de la estrategia**

Las estrategias, como cualquier plan, deben ser objeto de observación continua, y esto se logra con el conocimiento cuantitativo de los elementos clave que conforman la estrategia.

El control se define como el elemento administrativo que permite mantener las "variables" en los términos deseados.

También se ha dicho que es la función que consiste en determinar si la estrategia avanza o no hacia sus metas y objetivos, así como si se mantiene dentro de los parámetros establecidos para, en su caso, tomar las medidas correctivas oportunas.

Debido a lo anterior, la estrategia requiere, desde su diseño, establecer los desempeños clave que deben tener los principales elementos empresariales o institucionales. En el caso de las empresas, se reconoce que los cuatro elementos centrales son los siguientes:

1. Situación financiera
2. Producción

3. Mercado-ventas

4. Recursos humanos

### **Calidad de servicio**

La calidad del servicio es muy importante en la actualidad, ya que, los clientes son cada vez más exigentes y están más informados gracias a la tecnología.

Franklin E. (2014), indica que la calidad de servicio es una manifestación de la percepción del cliente, donde se forma el compromiso de lograr la satisfacción de cliente, con la intención de mejorar continuamente el producto o servicio basados en el impulso de las características como precio, presentación, comunicación y difusión con la ayuda de innovación tecnológica.

Daza, Daza y Pérez (2017), nos dicen que hay factores básicos que todo personal que brinda un servicio debe ofrecer y estas en conjunto deben incluir la cortesía, la rápida atención y el conocimiento del producto.

Existen más aportes para la definición de calidad de servicio, en donde la calidad de servicio puede ver y asumir de diferentes perspectivas de la realidad.

Se considera 4 formas de entender la calidad de servicio, como:

En primer lugar, es importante, antes de comenzar con los distintos modelos, revisar los significados que ha ido adquiriendo este término. (Reeves y Bednar: 1994, p.419) se podría determinar cuatro perspectivas básicas en el concepto de calidad, coexistiendo en la actualidad, tales como:

**Calidad como excelencia:** De acuerdo con el término, las organizaciones de servicios deben conseguir el mejor de los resultados, en sentido absoluto. Sin embargo, debido a su subjetividad, es difícil entender qué se considera como excelente, ya que sería necesario marcar unas directrices claras para conseguir ese nivel exigido.

**Calidad como ajuste a las especificaciones:** Tras la necesidad de estandarizar y especificar las normas de producción se desarrolló esta nueva perspectiva, desde la que se entiende la calidad como medida para la consecución de objetivos básicos, tales como, poder evaluar la diferencia existente entre la calidad obtenida en distintos períodos, para así poder obtener una base de comparación y determinar las posibles causas halladas bajo su diferencia, con la dificultad que esta evaluación es desde el punto de vista de la organización y no del propio usuario o consumidor.

**Calidad como valor:** En este sentido, las organizaciones consideran una eficiencia interna y una efectividad externa, es decir, deben analizar los costes que supone seguir unos criterios de calidad y, al

mismo tiempo, satisfacer las expectativas de los consumidores o usuarios, teniendo en cuenta la dificultad existente en valorar estos elementos, ya que son dinámicos, varían con el tiempo. Es difícil identificar qué características son importantes para cada consumidor.

Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores: Definir la calidad como el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio. Es una definición basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores.

Matsumoto (2014) Calidad es producir un bien o servicio bueno. Hacer las cosas de manera correcta. Es producir lo que el consumidor desea. Calidad se asemeja a la perfección.

Si las empresas conocen lo que necesitan y desean los clientes, se logrará generar valor y se crearán productos y servicios de calidad.

La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa.

## **Expectativa**

Las expectativas son las creencias sobre la entrega del servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la empresa. Es lo que espera el cliente de un servicio, y éstas son creadas por la comunicación, por la experiencia de otras personas en el servicio. El nivel de expectativa puede variar con amplitud, dependiendo del punto de referencia que tenga el cliente.

Además, las expectativas son dinámicas y pueden cambiar con rapidez en el mercado altamente competitivo y volátil.

## **Percepción**

La percepción es cómo valoran las personas los servicios. Es decir, como las reciben y evalúan los servicios de una empresa. Las percepciones están enlazadas con las características o dimensiones de la calidad del servicio que son; confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía, y elementos tangibles.

## **Modelo Servqual**

Matsumoto (2014) El modelo Servqual se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces.

El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes.

El Servqual proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También este modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones.

### **Dimensiones del Modelo Servqual:**

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio:

**Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

**Sensibilidad:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y

prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

**Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

**Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

**Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

### **Servicio Portuario básico de Avituallamiento**

“Avituallamiento de Naves. - Es aquel servicio por el cual se provee a una embarcación de víveres, combustible de uso doméstico, medicinas, agua y en general de productos y materiales necesarios para la operación de una embarcación, con excepción del combustible para la operación de esta”. Ley del Sistema Portuario Nacional (2004).

Norma técnica operativa para la prestación del servicio portuario básico de avituallamiento de naves Aprobadas mediante Resoluciones de Acuerdo de Directorio N.º 008, 010 y 026-2020-APN/DIR, mediante los cuales se emitieron disposiciones relacionadas con la obtención de

licencias, los requerimientos del servicio, la operación, el personal, seguridad, así como las respectivas responsabilidades del prestador de los referidos servicios portuarios, del administrador portuario y de los representantes de las naves. Déficit de infraestructura portuaria para embarcaciones de servicios básicos.

### **2.1.3. Marco conceptual**

De acuerdo con las bases teóricas sobre el planeamiento estratégico en el punto de embarque para mejorar la calidad del servicio de avituallamiento, partimos desde la premisa que el Puerto del Callao carece de una instalación portuaria especialmente diseñada para el amarre y permanencia de las embarcaciones que prestan servicios portuarios básicos a las naves que arriban a puerto. Tanto el Plan Nacional de Desarrollo Portuario (PNDP), como el Plan Maestro del Terminal Portuario del Callao, no consideran el desarrollo de instalaciones para brindar facilidades a dichas embarcaciones.

En consecuencia, gran parte de esta flota, especialmente de avituallamiento y transporte de personas, permanece anclada al W del Muelle de Guerra, entre otros, aunque fuera de los fondeaderos asignados con Resolución de Capitanía N°. 147-2014 del 18/07/2014.

Es por ello que emplearemos un Método o instrumento utilizado por las organizaciones que permite la conducción general, permitan cumplir eficaz y eficientemente los objetivos, y segundo controlando, comparando las realizaciones con las previsiones; siendo un tema central para la gestión

estratégica el desarrollo de activos intangibles, procesos confiables y eficientes, usuarios satisfechos, así como productos y servicios de alta calidad.

#### **2.1.3.1. Situación actual del servicio portuario de avituallamiento en el Perú**

En el Perú, las empresas que prestan el servicio de avituallamiento deben contar con Licencia de operaciones otorgadas por la Autoridad Portuaria Nacional; pero al parecer la ley no ha sido implementada en su totalidad, notándose la deficiencia en el avituallamiento que se brinda, que se manifiesta en la insatisfacción del capitán y tripulación, por los altos costos del servicio, la baja calidad de los productos que se aprovisionan y la entrega a destiempo, inseguridad al personal de infraestructura de parte del Puerto del Callao. Esto evidencia por parte de las empresas prestadoras de servicio la insatisfacción. Asimismo, se observa que no se encuentra en el

PNDP(2012) y Plan Maestro del Callao (2010), en algún punto de embarque u obra pública para mejorar la calidad del servicio portuario.

Rojas (2020), indica que los servicios portuarios básicos son aquellas actividades comerciales desarrolladas en régimen de competencia que permiten la realización de las operaciones de tráfico portuario.

Los servicios portuarios básicos son los siguientes:

- Practicaje.
- Remolcaje.
- Amarre y desamarre de naves.
- Buceo.
- Transporte de personas.
- Embarque, estiba, desembarque, desestiba y transbordo de mercancías.
- Almacenamiento.
- Avituallamiento.
- Abastecimiento de combustible.
- Recojo de residuos.

En la siguiente tabla se puede ver la clasificación:

**Tabla 1***Clasificación de los servicios portuarios básicos*

<b>BÁSICOS</b> (Régimen de competencia)	
<b>TÉCNICO - NÁUTICOS</b>	Practicaje Remolcaje. Amarre y desamarre de naves. Buceo.
<b>AL PASAJE</b>	Transporte de personas.
<b>MANIPULACIÓN Y TRANSPORTE DE MERCANCÍAS</b>	Embarque, estiba, desembarque, desestiba y transbordo de mercancías. Almacenamiento. Avituallamiento. Abastecimiento de combustible.
<b>RESIDUOS GENERADOS POR NAVES</b>	Recojo de residuos.

*Nota.* En el cuadro se muestra la Clasificación de los servicios portuarios básicos, cuyo contexto se ubica en INMAR, tomado de la *Modificación Del Reglamento De La Ley Del Sistema Portuario Nacional* de Rojas, D. L. P. (2020).

Los servicios portuarios son aquellas actividades que se desarrollan y prestan para la correcta explotación de las zonas portuarias en condiciones de seguridad, eficacia, eficiencia, calidad, regularidad, continuidad y no

discriminación, orientadas a fomentar el incremento de los tráficos portuarios y la mejora de la competitividad.

En la Figura N°1 se ilustra las oportunidades en las cuales se prestan los servicios portuarios dentro de la cadena logística de servicios a la nave y a la carga, destacándose, en los recuadros con letra mayúscula y en color amarillo, los servicios portuarios básicos.

**Figura 2**

*Los servicios portuarios básicos dentro de la cadena logística portuaria*



*Nota.* En la imagen se muestra los servicios portuarios básicos dentro de la cadena logística portuaria, cuyo contexto se ubica en Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN) y fue elaborado por INMAR.

Es por ello para el desarrollo y la prestación de actividades de los referidos servicios portuarios, así como para garantizar el acceso a la infraestructura portuaria acorde con los principios de transparencia y libre competencia, la

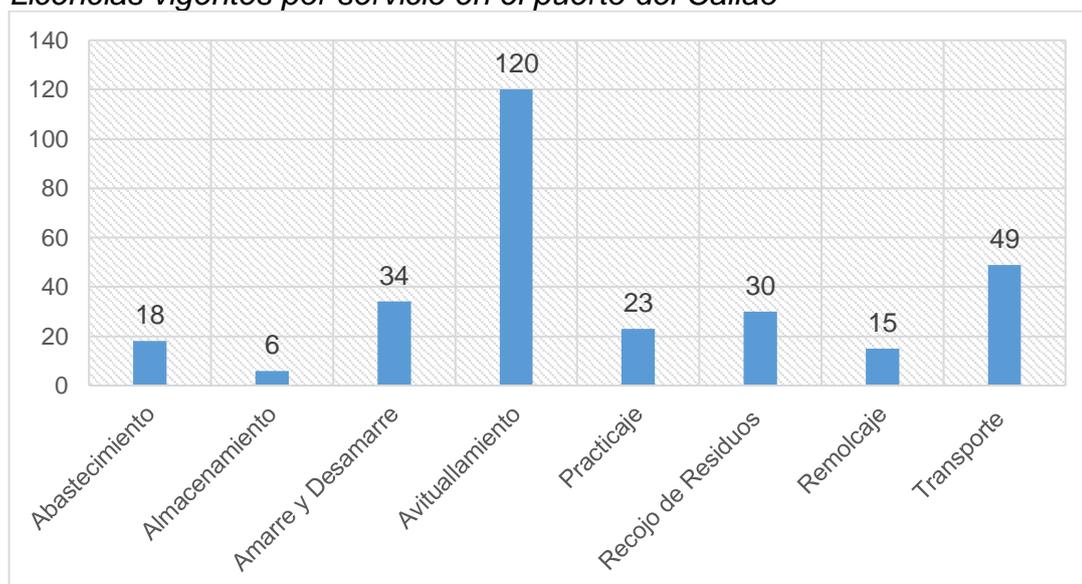
APN ha promulgado normas técnicas, operativas y administrativas haciendo uso de sus atribuciones conferidas en el artículo 24° de la LSPN.

Dentro de los servicios mencionados anteriormente prima el servicio portuario de avituallamientos, este servicio es aquel se aprovisiona a una nave de pertrechos (víveres, combustible de uso doméstico, medicinas, agua y en general de productos y materiales necesarios) para su operatividad, con excepción del combustible para la operación de esta.

Actualmente, las empresas autorizadas para el servicio de avituallamiento de naves son alrededor 120 empresas autorizadas que cuentan con licencia vigentes en el puerto del Callao. Ver la Figura N° 3, que esta representa 40.7% respecto al total de licencias emitidas de los servicios portuarios básicos.

### Figura 3

*Licencias vigentes por servicio en el puerto del Callao*



*Nota.* El gráfico representa las licencias vigentes por servicio en el puerto del Callao más sobresaliente para el servicio de avituallamiento alrededor de 120 empresas, datos extraídos de la base de datos-Licencias elaborados por INMAR.

Cabe precisar que el total de licencias en el Callao asciende a 295 y que el Total de Licencias Avituallamiento de naves 120, dichos datos fueron utilizados para la metodología a aplicar.

Las empresas prestadoras de servicio portuario básico han observado la carencia de infraestructura de un punto de control aduanero, migratorio y sanitario en el referido muelle para el embarque de tripulantes, equipajes, avituallamiento y diverso material genera un peligro potencial de ingreso y salida de mercadería ilegal u otros materiales ilícitos, ocasionando responsabilidades a las distintas autoridades involucradas, pero especialmente una sobreexposición de los Agentes Marítimos así como de la Autoridad Marítima al ser los encargados de tramitar y autorizar estas operaciones por un muelle no habilitado.

Es importante resaltar que el embarque y transporte de avituallamiento se realizaba a través de los muelles que operaba la Empresa Nacional de Puertos (ENAPU), pero al ser concesionada dicha instalación portuaria a favor de APMTC, aún se continúa brindando la facilidad de amarradero a las referidas embarcaciones menores. Desde el mes de noviembre del 2015, dicho operador portuario ha comunicado en sucesivas ocasiones, su decisión de suspender el servicio de amarradero para naves menores que no recalen en APMTC; es decir a las embarcaciones que prestan servicios básicos.

Por lo que actualmente las empresas que prestan el servicio de avituallamiento carecen de un punto de embarque como infraestructura

portuaria segura y apropiada para prestar los servicios, que evidencian dificultades en la mejora de la calidad del servicio.

### **Procedimiento del Servicio de avituallamiento de naves**

#### **1. Anuncio del servicio**

Para realizar la atención de servicios portuarios y otros relacionados a las actividades marítimo-portuarias para naves acoderadas en muelle, deberá cumplir que el Capitán de la nave, agencia marítima, el armador o sus representantes deberán nominar y solicitar el ingreso mediante la plataforma de Actividades y servicios portuarios a APN, designando a la empresa proveedora y con 24 horas de anticipación.

En caso la solicitud la realice la empresa de servicio, deberá adjuntar: Carta con sello y firma de capitán, armador o representante del armador según sea el caso. En el caso de la agencia marítima, el correo electrónico deberá ser enviado por una de las personas registradas en la cartilla de firmas.

El correo electrónico deberá consignar la siguiente información de la operación: Nombre de la nave que se atenderá, Fecha y hora de la atención, Empresa de Avituallamiento que realizará el servicio (ver requisitos de empresa de avituallamiento), Producto, Nombres completos y DNI del personal, quienes pertenecerán a la empresa asignada a la operación, Placa del (os) vehículo(s) que ingresarán.

Finalmente, el correo electrónico que se remita tendrá como Asunto: Operación de Avituallamiento. Buque.

## **2. Requisitos de la Empresa de Avituallamiento**

Para la prestación del servicio, debe contarse con la licencia otorgada por la Autoridad Portuaria competente, cumpliendo previamente para ello con los requisitos y el procedimiento establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). Deberá contar con la licencia de Avituallamiento vigente emitida por la Autoridad Portuaria Nacional (APN).

## **3. Prestación del servicio**

El personal del prestador de servicio debe brindar el servicio en condiciones de higiene, salubridad y seguridad según los estándares nacionales e internacionales. El prestador de servicio designa una persona debidamente capacitada de acuerdo con el tipo de operación a realizar, quien permanecerá supervisando toda la operación.

Antes de iniciar la operación, debe determinar el canal primario y alternativo de comunicaciones, así como el procedimiento de la operación a realizar, las señales de inicio, parada, emergencias, entre otros. El personal del prestador de servicio que participe en la operación debe estar provisto, de medios de comunicación mientras dure la operación. Las comunicaciones entre personal de la nave y el prestador del servicio se

efectúan en un idioma común (español o inglés) de mutuo acuerdo y conocido por el personal que participa directamente en las operaciones.

El servicio se efectúa con medios (unidad de transporte terrestre, embarcación y/o artefacto naval) debidamente autorizados por las Autoridades competentes. En caso de producirse una emergencia en el terminal o instalación portuaria y/o por indicación del administrador portuario, se deberán detener las operaciones. Los medios empleados (unidad de transporte terrestre, embarcación y/o artefacto naval) deben proceder con la evacuación del lugar y dirigirse al control de acceso del terminal y/o bahía donde esperan instrucciones del personal de seguridad del terminal portuario y/o autoridades competentes. Dicha emergencia debe acreditarse y documentarse para las acciones de control correspondientes. El suministro de productos de consumo humano se encuentra sujeto a vigilancia sanitaria por parte de las Autoridades competentes, a fin de garantizar su inocuidad en protección de la salud.

Los productos de consumo humano secos que sean suministrados durante el servicio deben ser entregados debidamente embalados y ventilados en envases de cartón descartables o envases de plásticos debidamente sellados a fin de evitar la contaminación de estos. Asimismo, los productos refrigerados y congelados deben estar contenidos en envases de plástico o cajas térmicas con accesorios que permitan la conservación de la temperatura. Los envases con los que se

provee el servicio deben ser nuevos, consignando el nombre del prestador del servicio, relación de productos y peso respectivo.

Se debe evitar que los productos de consumo humano tengan contacto directo con el medio (unidad de transporte terrestre, embarcación y/o artefacto naval) y losa del muelle.

El personal del prestador del servicio, al término de la atención de la nave, se encuentra prohibido de portar paquetes, mercancías, herramientas, equipos, materiales y/u obsequios procedentes de a bordo, a excepción del material resultante de la atención a la nave como embalajes y bolsones vacíos. Los residuos generados durante la atención a la nave deben ser dispuestos de acuerdo con la normativa nacional vigente.

A continuación, se explica mediante la Figura N° 4, un esquema de cómo se realiza el servicio portuario básico de avituallamiento de naves.



### 2.1.3.2. Definición del problema

El Puerto del Callao carece de una instalación portuaria especialmente diseñada para el amarre y permanencia de las embarcaciones que prestan servicios portuarios básicos a las naves que arriban a puerto. Tanto el Plan Nacional de Desarrollo Portuario (PNDP), como el Plan Maestro del Terminal Portuario del Callao, no consideran el desarrollo de instalaciones para brindar facilidades a dichas embarcaciones, como: puesto de control aduanero, migratorio y sanitario en el referido muelle para el embarque de tripulantes, equipajes, avituallamiento y diverso material genera un peligro potencial de ingreso y salida de mercadería ilegal u otros materiales ilícitos, ocasionando responsabilidades a las distintas autoridades involucradas, pero especialmente una sobreexposición de los Agentes Marítimos así como de la Autoridad Marítima al ser los encargados de tramitar y autorizar estas operaciones por un muelle no habilitado.

Esto se debe ante la carencia de una infraestructura portuaria apropiada para la operación de embarcaciones de servicios básicos, así como por las limitaciones y restricciones existentes y la falta de un control aduanero y migratorio a las empresas con Licencia de Operación para prestar los servicios de remolcaje, avituallamiento y transporte de personas se han visto obligadas a utilizar otras instalaciones portuarias que tienen autorizaciones de uso diferentes a

la prestación de servicios básicos, pero que tampoco tienen prohibiciones específicas para poder brindar el servicio de amarre.

Se utilizó el Diagrama Causa-Efecto, llamado usualmente Diagrama de “Ishikawa” porque fue creado por Kaoru Ishikawa, experto en dirección de empresas, quien a su vez estaba muy interesado en mejorar el control de la calidad.

Según el Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (2009) nos indica. “Se trata de una herramienta para el análisis de los problemas que básicamente representa la relación entre un efecto (problema) y todas las posibles causas que lo ocasionan. También, denominado diagrama de Espina de Pescado por su parecido con el esqueleto de un pescado”. (p.22)

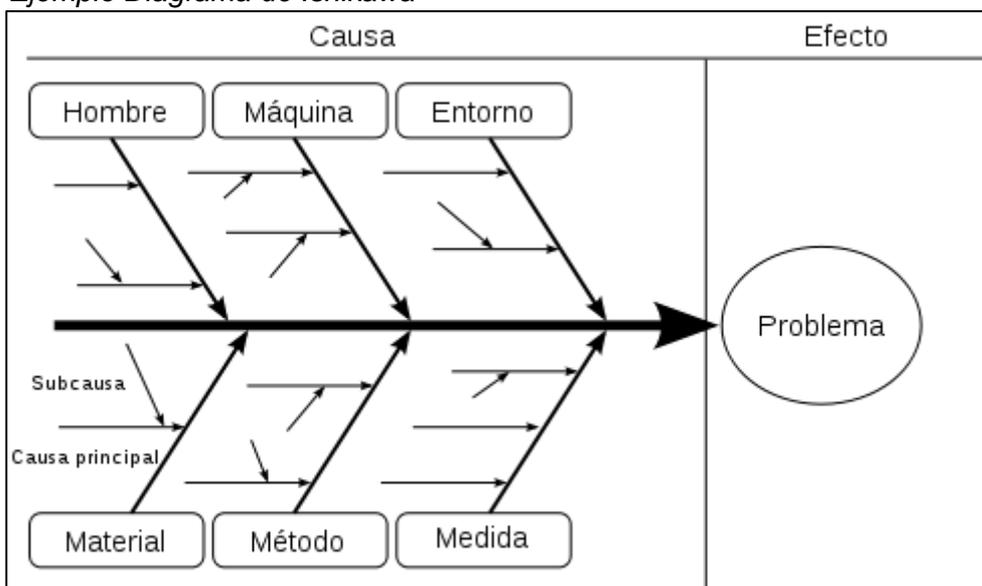
Esta herramienta ayuda a analizar las relaciones de causas y efecto, para facilitar la resolución, a través de estas etapas:

- Decidir el efecto que se quiere controlar y/o mejorar o un problema específico.
- Colocar el efecto en cada rama, y describir los principales factores que se dirigen al problema principal.
- Diagrama bien definido tendrá ramas de al menos dos niveles y varias ramas tendrán tres o más niveles.
- Continuar de la misma forma hasta agotar los factores.

- Completar el diagrama, verificando que todas las causas han sido identificadas.

Ver la Figura N° 5 que se observa un ejemplo de un diagrama de Ishikawa.

**Figura 5**  
*Ejemplo Diagrama de Ishikawa*



*Nota.* En la imagen se muestra el Diagrama Causa-Efecto, llamado usualmente Diagrama de "Ishikawa" creado por Kaoru Ishikawa, cuya imagen fue obtenida de sitio web Progressalean, recuperado: 02 de febrero de 2021.

A continuación, se presenta las principales causas que describen la problemática, según las entrevistas realizadas a los prestadores del servicio portuario:

- 1. Medio ambiente:** es el contexto que puede favorecer el surgimiento de problemas. Polución, calor y falta de espacio son algunos ejemplos. Dentro de los cuales se ha contemplado en lo siguiente:

- **Distancia de traslado:** Se está considerando el traslado que toma embarcar las vituallas desde muelles aledaños a muelle Grau tales como Marine Club, Apm Terminals, muelle pesquero. Se tomo los cálculos a través de Google Earth, los cuales nos indican que la distancia estimada desde muelle Grau hasta los muelles de la zona norte del puerto del Callao son un estimado de 7.97 millas náuticas. Se puede ver la ruta de desplazamiento en la Figura N°8. (Véase en el Anexo 1).
- **Inseguridad:** Las alternativas que usan los prestadores de servicio, es usar el Muelle Artesanal del Callao, ya que es una ruta más corta para embarcar las vituallas hacia la zona norte del puerto del Callao, pero este es muy peligroso. “Las actividades de los pescadores artesanales han sufrido y sufren serias interferencias de grupos organizados, conocidos como Piratas, quienes atacan, roban, secuestran sus naves, coaccionan con amenazas de muerte y llegan hasta el homicidio calificado.” Gallegos & Guillermo (2013).
- **Costo por uso:** Un punto de embarque que es seguro tal como Apm Terminals, tiende a ser costoso, ya que se le suma a ello el uso del muelle y el traslado de la lancha fletera el cual tiene un costo aproximado de \$50.00 dólares por hora y uso de la lancha adiciona el uso del muelle es de \$15.00.

En general, los prestadores portuarios han identificado en los últimos años que se ha incrementado los costos de operación en 8% anual al

prestar dicho servicio, que ha afectado a las utilidades de las empresas prestadoras de servicio de avituallamiento. Respecto a lo implementado con equipos de seguridad y salvamento

**2. Materiales:** pueden ser la materia prima utilizada en el proceso o cualquier otro material fundamental son algunos ejemplos. Dentro de los cuales se ha contemplado en lo siguiente:

- **Condiciones estructurales:** Se está contemplando el Muelle Artesanal del Callao, ya que sería el punto más cercano para trasladar las vituallas y el de mejor posición ya que las olas no afectan al momento del embarque, pero este muelle se encuentra deteriorado. La cual se puede observar en la Figura N° 9. (Véase en el Anexo 1).

- **Falta de uso de otros muelles:** Se debería usar el muelle TASA para poder realizar el embarque de las vituallas, cabe resaltar que este es un muelle privado por ende demandaría un costo por el uso, la otra opción sería usar el muelle Pacheco, considerar que a este muelle que le falta realizar modificaciones para que pueda cumplir con todos los requerimientos.

**3. Método:** secuencia de acciones en forma de patrones, que son utilizadas para ejecutar el proceso. Dentro de los cuales se ha contemplado en lo siguiente:

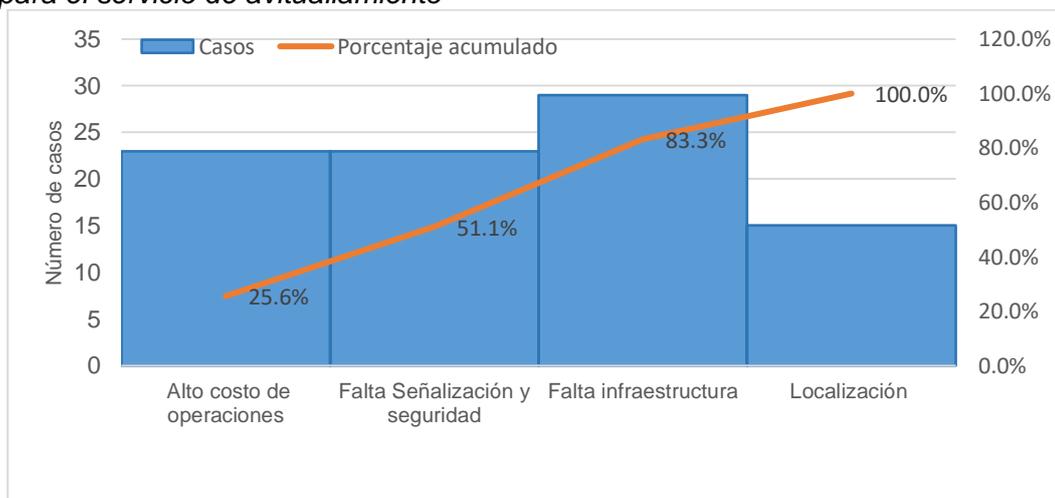
- **Tiempo requerido:** Se está considerando el tiempo estimado desde embarcar las vituallas en el puerto del Callao hasta la zona norte del puerto del Callao, para lo cual el recorrido estima de 1 hora y 05 minutos a una velocidad de 7 nudos, para la distancia de 7.97 millas náuticas.
  - **Sin procedimientos:** Al implementarse el uso de un nuevo muelle, es necesario que exista un procedimiento, para el uso y cuidado de este, de no ser así este puede llevar a su prematura decadencia, para lo cual la Autoridad Portuaria Nacional, deberá velar por el mismo.
- 4. Mano de Obra:** la falta de calificación, la desmotivación y la imprudencia de colaboradores o proveedores pueden ser la causa de muchos problemas. La influencia también puede venir de la familia, por ejemplo. Dentro de los cuales se ha contemplado en lo siguiente:
- **Servicio Inapropiado:** Se está considerando como inapropiado ya que al no tener un procedimiento establecido de cómo se debe realizar a través de muelles que no son concesionados, no se llegaría a usar todos los protocolos necesarios.
  - **Falta de motivación:** El personal que realiza estas labores, muchas veces no lo realiza de manera objetiva y cumpliendo las normativas vigentes, lo cual lleva a reducirse de cierta forma informalidad e incumplimiento de normas sanitarias vigentes.

Finalmente, en el anexo 1, se observa el diagrama de Ishikawa elaborado para el presente caso la identificación de las causas del problema principal y el efecto de la insatisfacción de los muelles para el servicio portuario básico de avituallamiento de naves.

Asimismo, se realizó el diagrama de Pareto en la figura N°6, donde se identifica las principales causas de la problemática, es decir, que del 80% de los efectos de la problemática proviene del 20% de las causas principales que se van a analizar mediante la encuesta.

**Figura 6**

*Gráfico de Pareto de los factores que influyen a la falta de Punto de embarque para el servicio de avituallamiento*



*Nota.* En el gráfico de Pareto se observa que los principales efectos de la problemática como la falta de un punto de embarque para el servicio de avituallamiento representa el 80%, por el alto costo en operaciones, falta de señalización y seguridad de algún punto de embarque y la falta de infraestructura, tanto en su estructura y edificación apropiada.

### 2.1.3.3. Visión, Misión y Valores

Para la elaboración de la misión, visión y valores propuestos, están de acuerdo con el objetivo a largo plazo para mejorar la calidad de los servicios:

**Misión:**

Servicios portuarios eficientes en la promoción del desarrollo de infraestructura portuaria para la mejora de la calidad de servicio portuario.

**Visión:**

Mejor posicionamiento de los servicios portuarios en el principal puerto del país, a través de eficiencia, calidad y competitividad de los servicios.

**Valores:**

*Eficiencia y calidad:* En el cumplimiento de sus labores diarias, cada empresa debe aspirar siempre a conseguir la excelencia en sus resultados es decir lograr un producto o servicio con eficiencia al primer intento; esto se traduce principalmente en la prestación de sus servicios con calidad en el trabajo realizado, así como la optimización en el uso de los recursos asignados para el desarrollo de su función.

*Ética y transparencia:* En el comportamiento de la función de todo servidor público debe estar intrínseco su desempeño con “ética y transparencia”, entendido este como puesto en práctica la suma de un conjunto valores superiores que le permite ser “íntegro” en el desempeño y cumplimiento de las funciones encomendadas.

*Compromiso:* Se hace necesario e imprescindible el compromiso y la identificación de la relevancia e impacto en los objetivos estratégicos.

**2.1.3.4. Análisis interno**

En Análisis interno, se identificarán las fortalezas y debilidades que se evalúan los factores internos de las empresas prestadoras de servicio de avituallamiento en relación con el logro de la misión, esto implica determinar ventajas, desventajas, dificultades frente a la actual situación.

Con el desarrollo de este análisis permitirá elaborar la matriz EFI que es evaluación de factores internos:

**Tabla 2**  
*Factores Internos*

Calificación	Debilidades			Fortaleza		
	-3	-2	-1	1	2	3
<b>Factores</b>						
<b>CAPACIDAD ADMINISTRATIVA</b>						
Limitada capacidad de infraestructura portuaria para la prestación de servicio	X					
Ocupación indebida de áreas marítimas por parte de las embarcaciones menores que prestan servicio de avituallamiento.	X					
Ubicación geográfica estratégica					X	
<b>CAPACIDAD FINANCIERA</b>						
Falta de desarrollo de punto de embarque para los servicios portuarios		X				
<b>CAPACIDAD COMPETITIVA</b>						
Adecuadas condiciones de navegabilidad en el litoral.					X	
Nuevos proyectos para mejorar la competitividad y desarrollo del comercio exterior						X
Posible puerto del Callao considerado como HUB de Sudamérica					X	
<b>CAPACIDAD HUMANA</b>						
Ausencia de políticas de seguridad para el proceso de avituallamiento.		X				
Informalidad de la prestación de servicios portuarios básicos.		X				
Existencia de un marco legal que facilite la inversión en infraestructura portuaria.						X
<b>TOTAL</b>	<b>-6</b>	<b>-6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

*Nota.* En el cuadro se muestra las fortalezas y debilidades que se evalúan los factores internos de las empresas prestadoras de servicio de avituallamiento, cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia.

FORTALEZAS: Se le asignan valores positivos (1,2,3)

DEBILIDADES: Se le asignan valores negativos (-1,-2,-3)

EVALUACIÓN: Evaluando de una manera rápida los factores internos de las empresas prestadoras de servicio para distinguir que las debilidades van acordes con las fortalezas. Obteniendo de ambas el mismo resultado (-12+12=0)

**Tabla 3**

*Matriz de Evaluación Factores Internos (EFI)*

A	Limitada capacidad de infraestructura portuaria para la prestación de servicio	DEBILIDADES
B	Ocupación indebida de áreas marítimas por parte de las embarcaciones menores que prestan servicio de avituallamiento.	DEBILIDADES
C	Ubicación geográfica estratégica	FORTALEZA
D	Falta de desarrollo de punto de embarque para los servicios portuarios	DEBILIDADES
E	Adecuadas condiciones de navegabilidad en el litoral.	FORTALEZA
F	Nuevos proyectos para mejorar la competitividad y desarrollo del comercio exterior	FORTALEZA
G	Posible puerto del Callao considerado como HUB de Sudamérica	FORTALEZA
H	Ausencia de políticas de seguridad para el proceso de avituallamiento.	DEBILIDADES
I	Informalidad de la prestación de servicios portuarios básicos.	DEBILIDADES
J	Existencia de un marco legal que facilite la inversión en infraestructura portuaria.	FORTALEZA

*Nota.* En el cuadro se muestra la matriz de evaluación de las fortalezas y debilidades de los factores internos de las empresas prestadoras de servicio de avituallamiento, cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia.

**Tabla 4***Evaluación de la Matriz de Factores Internos*

<b>FACTORES</b>	<b>PESO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PONDERACION</b>
Limitada capacidad de infraestructura portuaria para la prestación de servicio	<b>0.14</b>	<b>2</b>	<b>0.28</b>
Ocupación indebida de áreas marítimas por parte de las embarcaciones menores que prestan servicio de avituallamiento.	<b>0.1</b>	<b>3</b>	<b>0.3</b>
Ubicación geográfica estratégica	<b>0.1</b>	<b>2</b>	<b>0.2</b>
Falta de desarrollo de punto de embarque para los servicios portuarios	<b>0.12</b>	<b>1</b>	<b>0.12</b>
Adecuadas condiciones de navegabilidad en el litoral.	<b>0.09</b>	<b>2</b>	<b>0.18</b>
Nuevos proyectos para mejorar la competitividad y desarrollo del comercio exterior	<b>0.09</b>	<b>1</b>	<b>0.09</b>
Posible puerto del Callao considerado como HUB de Sudamérica	<b>0.08</b>	<b>2</b>	<b>0.16</b>
Ausencia de políticas de seguridad para el proceso de avituallamiento.	<b>0.1</b>	<b>2</b>	<b>0.2</b>
Informalidad de la prestación de servicios portuarios básicos.	<b>0.1</b>	<b>2</b>	<b>0.2</b>
Existencia de un marco legal que facilite la inversión en infraestructura portuaria.	<b>0.08</b>	<b>2</b>	<b>0.16</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>1.89</b>

*Nota.* En el cuadro se muestra la evaluación de la matriz de factores internos de las empresas prestadoras de servicio de avituallamiento, cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia.

Evaluando los factores internos se puede apreciar que las empresas prestadoras de servicios se observan que están tratando de aprovechar las fortalezas que se presentan. Sin embargo, se ve un resultado de ponderación de 1.89 se encuentra muy debajo del promedio de un buen servicio aceptable mayor a 2.5.

Esto se debe:

- Falta de proactividad por parte de la Autoridad Portuaria, para implementar más muelles con adecuadas condiciones.
- La Autoridad competente es la encargada de brindar seguridad en los muelles de embarque, la cual no se realiza de manera adecuada.
- Falta de organización de puntos de embarques idóneos para realizar el servicio.
- Al crease un nuevo muelle de embarque, sería adecuado proponer un procedimiento para que el uso de este sea adecuado.
- Sobrecosto por usar muelles privados.
- Condiciones estructurales del muelle de embarque.

Distancia y tiempo de traslado de provisiones al punto de entrega (al buque), especialmente para los puntos de embarque en la zona norte.

**Tabla 5**  
*Matriz de Factores Internos*

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación geográfica estratégica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Limitada capacidad de infraestructura portuaria para la prestación de servicio</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Adecuadas condiciones de navegabilidad en el litoral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ocupación indebida de áreas marítimas por parte de las embarcaciones menores que prestan servicio de avituallamiento.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevos proyectos para mejorar la competitividad y desarrollo del comercio exterior</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de desarrollo de punto de embarque para los servicios portuarios</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Posible puerto del Callao considerado como HUB de Sudamérica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausencia de políticas de seguridad para el proceso de avituallamiento.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Existencia de un marco legal que facilite la inversión en infraestructura portuaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informalidad de la prestación de servicios portuarios básicos.</li> </ul>

*Nota.* En el cuadro se muestra identificar las fortalezas y debilidades como factores internos para las empresas prestadoras de servicio de avituallamiento, para determinar la estrategia para el crecimiento sostenible de las empresas prestadoras como parte de la cadena logística portuaria, cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia.

En esta matriz debería ser evaluada bajo el marco legal del Estado peruano en infraestructura y seguridad de la actividad portuaria para dicho servicio, para un mejor desarrollo y calidad de este.

Permitiendo seguir con la línea estratégica Infraestructura de un punto de embarque.

#### **2.1.3.5. Análisis Externa**

En Análisis externa, se identificarán las oportunidades y amenazas que se evalúan los factores externos de las empresas prestadoras de servicio de avituallamiento de naves, referido a los elementos desfavorables para la mejorar la calidad de servicio, esto implica una identificación, análisis y orientación de los factores elementos exógenos con la que interactúa en el entorno con el desarrollo de este análisis permitirá elaborar la matriz EFE que es evaluación de factores externos:

**Tabla 6**  
*Factores Externos*

Calificación Factores	Amenazas			Oportunidad		
	-3	-2	-1	1	2	3
<b>ECONÓMICO</b>						
23% de la demanda no cubierta y sobrecostos del servicio						X
Estabilidad macroeconómica, atractiva para las inversiones del sector privado.					X	
Creciente demanda por parte de las líneas navieras que solicitan los servicios portuarios.						X
<b>SOCIALES</b>						
Creciente interés de operadores globales y grupos nacionales de participar en el negocio portuario.					X	
Seguridad de las operaciones al exterior del terminal portuario del callao				X		
Oportunidad de TLC					X	
Mayor inseguridad en la prestación de servicios	X					
Crimen organizado en los puertos principalmente en el callao.		X				
Ingreso y salida de mercancía ilegal u otros materiales ilícitos	X					
<b>COMPETENCIA</b>						
Mayor competitividad de la cadena logística		X				
<b>GEOGRÁFICO</b>						
Nuevos proyectos de infraestructura portuaria para servicios portuarios por dificultad de acceso						X
<b>POLITICO</b>						
Falta de compromiso por parte de las autoridades competentes por requerimientos documentarios	X					
Desactualización de Planes Maestro y PNDP			X			
<b>TOTAL</b>	<b>-9</b>	<b>-6</b>	<b>-1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>9</b>

*Nota.* En el cuadro se muestra identificar las fortalezas y debilidades como factores internos para las empresas prestadoras de servicio de avituallamiento, para determinar la estrategia para el crecimiento sostenible de las empresas prestadoras como parte de la cadena logística portuaria, cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia.

OPORTUNIDADES: Se le asignan valores positivos (1,2,3)

AMENAZAS: Se le asignan valores negativos (-1,-2,-3)

EVALUACIÓN: Evaluando de una manera rápida los factores externos de las empresas prestadoras de servicio para distinguir que las oportunidades van acordes con las amenazas. Obteniendo de ambas el mismo resultado (-16+16=0)

**Tabla 7**

*Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE)*

A	23% de la demanda no cubierta y sobrecostos del servicio	OPORTUNIDAD
B	Estabilidad macroeconómica, atractiva para las inversiones del sector privado.	OPORTUNIDAD
C	Creciente demanda por parte de las líneas navieras que solicitan los servicios portuarios.	OPORTUNIDAD
D	Creciente interés de operadores globales y grupos nacionales de participar en el negocio portuario.	OPORTUNIDAD
E	Seguridad de las operaciones al exterior del terminal portuario del callao	OPORTUNIDAD
F	Oportunidad de TLC	OPORTUNIDAD
G	Mayor inseguridad en la prestación de servicios	AMENAZA
H	Crimen organizado en los puertos principalmente en el callao.	AMENAZA
I	Ingreso y salida de mercancía ilegal u otros materiales ilícitos	AMENAZA
J	Mayor competitividad de la cadena logística	AMENAZA
K	Nuevos proyectos de infraestructura portuaria para servicios portuarios por dificultad de acceso	OPORTUNIDAD
L	Falta de compromiso por parte de las autoridades competentes por requerimientos documentarios	AMENAZA
M	Desactualización de Planes Maestro y PNDP	AMENAZA

*Nota.* En el cuadro se muestra Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE), para determinar las amenazas y las oportunidades., cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia.

**Tabla 8***Evaluación De Matriz De Factores Externos*

<b>FACTORES</b>	<b>PESO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PONDERACION</b>
<b>OPORTUNIDAD</b>			
23% de la demanda no cubierta y sobrecostos del servicio	<b>0.08</b>	<b>2</b>	<b>0.16</b>
Estabilidad macroeconómica, atractiva para las inversiones del sector privado.	<b>0.07</b>	<b>3</b>	<b>0.21</b>
Creciente demanda por parte de las líneas navieras que solicitan los servicios portuarios.	<b>0.09</b>	<b>2</b>	<b>0.18</b>
Creciente interés de operadores globales y grupos nacionales de participar en el negocio portuario.	<b>0.07</b>	<b>2</b>	<b>0.14</b>
Seguridad de las operaciones al exterior del terminal portuario del callao	<b>0.08</b>	<b>1</b>	<b>0.08</b>
Oportunidad de TLC	<b>0.06</b>	<b>2</b>	<b>0.12</b>
Nuevos proyectos de infraestructura portuaria para servicios portuarios por dificultad de acceso	<b>0.09</b>	<b>2</b>	<b>0.18</b>
<b>AMENAZA</b>			
Mayor inseguridad en la prestación de servicios	<b>0.08</b>	<b>2</b>	<b>0.16</b>
Crimen organizado en los puertos principalmente en el callao.	<b>0.07</b>	<b>1</b>	<b>0.07</b>
Ingreso y salida de mercancía ilegal u otros materiales ilícitos	<b>0.07</b>	<b>2</b>	<b>0.14</b>
Mayor competitividad de la cadena logística	<b>0.08</b>	<b>2</b>	<b>0.16</b>
Falta de compromiso por parte de las autoridades competentes por requerimientos documentarios	<b>0.07</b>	<b>2</b>	<b>0.14</b>
Desactualización de Planes Maestro y PNDP	<b>0.09</b>	<b>2</b>	<b>0.18</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>1.92</b>

*Nota.* En el cuadro se muestra evaluación de matriz de factores externos, para determinar la ponderación de las amenazas y las oportunidades, cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia.

Evaluando los factores externos se puede apreciar que las empresas prestadoras de servicios se observan que están tratando de aprovechar las oportunidades que se presentan. Sin embargo, se ve un resultado de ponderación de 1.92 se encuentra muy debajo del promedio de un buen servicio aceptable mayor a 2.5.

- Falta de muelles idóneos para realizar el servicio de avituallamiento
- Sobrecostos en el traslado de las provisiones vía terrestre y marítima.
- Demoras ocasionadas por requerimientos documentarios excesivos para el acceso al muelle.
- Dificultad estructural para el acceso a los muelles de embarque.
- Dificultad de acceso de lanchas y vehículos de transporte terrestre hacia el muelle.
- Dificultad para el transbordo de provisiones en el muelle de embarque.

**Tabla 9***Matriz de factores externos*

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
23% de la demanda no cubierta y sobrecostos del servicio	Mayor inseguridad en la prestación de servicios
Estabilidad macroeconómica, atractiva para las inversiones del sector privado.	Crimen organizado en los puertos principalmente en el callao.
Creciente demanda por parte de las líneas navieras que solicitan los servicios portuarios.	Ingreso y salida de mercancía ilegal u otros materiales ilícitos
Creciente interés de operadores globales y grupos nacionales de participar en el negocio portuario.	Mayor competitividad de la cadena logística
Seguridad de las operaciones al exterior del terminal portuario del callao	Falta de compromiso por parte de las autoridades competentes por requerimientos documentarios
Oportunidad de TLC	Desactualización de Planes Maestro y PNDP
Nuevos proyectos de infraestructura portuaria para servicios portuarios por dificultad de acceso	

*Nota.* En el cuadro se muestra la matriz de factores externos, para determinar cuáles son las amenazas y las oportunidades, cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia.

Las empresas prestadoras de servicio de avituallamiento en relación la matriz de factores externos de la tabla, nos muestra la identificación de oportunidades y amenazas frente a la actual situación, así mismo la formulación de estrategia se plasma en procedimiento e instrumentos normativos que coadyuven al crecimiento sostenible de las empresas prestadoras de servicio de avituallamiento con el apoyo del Estado peruano.

Asimismo establecer un diseño estratégico de un punto de embarque para el servicio sustentado que se adapten a las necesidades primordiales de la empresa prestadoras de servicio de avituallamiento, adoptando una filosofía que soporte la dirección de los esfuerzos de la empresa prestadoras de servicio de avituallamiento, la cual coadyuve a la integración de recursos, sistemas, procesos, métodos y controles, estableciendo objetivos a corto plazo, considerando las metas concretas y cuantificables en periodos pequeños, para implantar las pautas básicas que deberá seguir la empresa prestadoras de servicio de avituallamiento en forma constante, permitiendo seguir con la línea estratégica de competitividad de los servicios en calidad y costos referencial al mercado, que no afecte al usuario y realizar las acciones de protección y Seguridad, señalización e implementación con equipos de seguridad y salvamento.

#### **2.1.3.6. Proceso estratégico**

Al respecto, se basa en el marco estratégico relacionado al modelo de negocio del país es “public service port”, esta función al papel del sector público en la inversión en infraestructura y equipamiento portuario, así

como en la prestación de servicios portuarios, donde el Estado invierte en todo tipo de infraestructuras y superestructuras, y presta todos los servicios portuarios, emanados del propio marco jurídico marítimo portuario (LSPN) en: Planeamiento de la competitividad de los servicios portuarios y la promoción del comercio nacional, regional e internacional (Art. 3 LSPN, numeral 1), esto quiere decir, una mayor eficiencia en las operaciones portuarias para mejorar su competitividad; en la modernización y desarrollo del SPN, orientado:

- Una cadena logística portuaria eficiente, con la que se logre la reducción de costos portuarios y logísticos.
- La adecuada prestación de servicios portuarios.
- Inversiones para desarrollar nueva infraestructura y equipamiento portuario para la atención de naves tipo postpanamax.

En base a la orientación mencionada, la presente investigación se centra en la relación de planeamiento estratégico para mejorar la calidad del servicio portuario de avituallamiento de naves, a través del análisis FODA.

Instituto uruguayo de Normas Técnicas (2009) nos da a conocer que “el análisis FODA, también conocido como análisis o matriz DAFO, es una herramienta analítica que permite trabajar con toda la información que se posea sobre una organización determinada”. (p. 91)

Se define las fortalezas, las debilidades, las oportunidades y las amenazas. El análisis FODA es una herramienta ampliamente empleada en la planificación estratégica.

Los conceptos del análisis FODA son los siguientes:

- Se denomina fortalezas o puntos fuertes (F) a aquellas características o aspectos internos de la situación problemática que facilitan o favorecen el logro de los objetivos. Se recomienda identificar todas las fortalezas, al margen de las aparentemente triviales o comunes a todas las organizaciones.
- Se denomina oportunidades (O) a aquellos aspectos del entorno externo de la situación que pueden favorecer el logro de los objetivos o iniciar nuevos emprendimientos. Son variables que están a la vista de todos pero que, si no son reconocidas a tiempo significan la pérdida de una ventaja competitiva. Se recomienda registrar todas las oportunidades que permitan potenciar los ingresos, los beneficios y los recursos.
- Se denomina debilidades o puntos débiles (D) a aquellas características propias de la situación que constituyen obstáculos internos al logro de los objetivos. Se aconseja identificar y registrar aquellas debilidades que afectan adversamente a los clientes a un costo mínimo. Es conveniente asegurarse que se registran las causas de los problemas actuales o potenciales y no los síntomas.

- Se denomina amenazas (A) a aquellos aspectos que se presentan en el entorno de la situación problemática que pueden afectar negativamente las posibilidades de logro de los objetivos.

Son variables que ponen a prueba la supervivencia de una organización y que, reconocidas a tiempo, pueden evitarse o ser transformadas en oportunidades. Se recomienda establecer y registrar, por ejemplo: la creciente fortaleza de un competidor en el mercado, una situación económica que empeora, un incremento previsto en los costos de los insumos o en los impuestos, cambios en la reglamentación que resultará costosa o difícil de cumplir. Es necesario identificar las pocas amenazas que pueden ser controladas por la organización o que pueden evitarse, de modo de desarrollar un primer borrador de plan para evitarlos.

#### *Matriz Fortalezas Oportunidades Debilidades Amenazas (MFODA)*

Por la información proporcionada respecto al problema principal que pone en riesgo la estabilidad de las empresas prestadoras de servicio de avituallamiento que han afectado la disminución de las utilidades de la unidad de negocio de las empresas que brindan este servicio, por lo que el objetivo principal será analizar cuáles son las variables que inciden en este problema (ver Matriz de FODA Tabla N° 10).

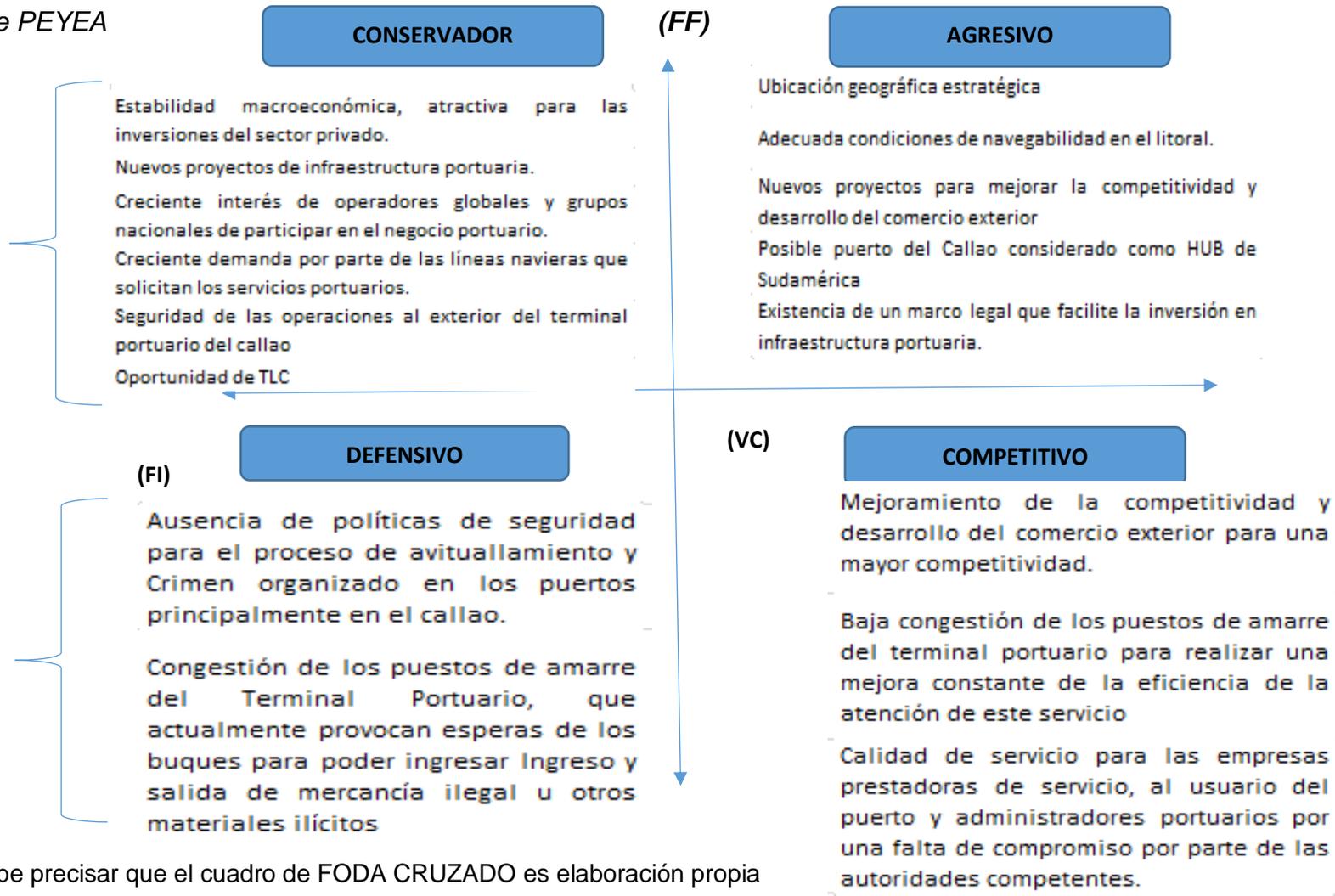
**Tabla 10**  
*Matriz de FODA Cruzado*

<p style="text-align: center;"><b>PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DE PUNTOS DE EMBARQUE</b></p>	LISTA DE FORTALEZAS (F)	LISTA DE DEBILIDADES (D)
	<p><b>F1:</b> Ubicación geográfica estratégica  <b>F2:</b> Adecuada condiciones de navegabilidad en el litoral.  <b>F3:</b> Nuevos proyectos para mejorar la competitividad y desarrollo del comercio exterior  <b>F4:</b> Posible puerto del Callao considerado como HUB de Sudamérica  <b>F5:</b> Existencia de un marco legal que facilite la inversión en infraestructura portuaria.</p>	<p><b>D1:</b> Limitada capacidad de infraestructura portuaria para la prestación de servicio  <b>D2:</b> Falta de desarrollo de punto de embarque para los servicios portuarios  <b>D2:</b> Ausencia de políticas de seguridad para el proceso de avituallamiento.  <b>D3:</b> Informalidad de la prestación de servicios portuarios básicos.  <b>D5:</b> Ocupación indebida de áreas marítimas por parte de las embarcaciones menores que prestan servicio de avituallamiento.</p>
LISTA DE OPORTUNIDADES (O)	(FO) <b>Use las fortalezas para tomar ventaja de las oportunidades</b>	(DO) <b>Supere las debilidades tomando ventaja de las oportunidades</b>
<p><b>O1:</b> 23% de la demanda no cubierta  <b>O2:</b> Estabilidad macroeconómica, atractiva para las inversiones del sector privado.  <b>O3:</b> Nuevos proyectos de infraestructura portuaria.  <b>O4:</b> Creciente interés de operadores globales y grupos nacionales de participar en el negocio portuario.  <b>O5:</b> Creciente demanda por parte de las líneas navieras que solicitan los servicios portuarios.  <b>O6:</b> Seguridad de las operaciones al exterior del terminal portuario del callao  <b>O7:</b> Oportunidad de TLC</p>	<p><b>F1O1:</b> Ubicación geográfica estratégica, para un 23% de la demanda no cubierta.  <b>F3O2:</b> Nuevos proyectos para mejorar la competitividad y estabilidad macroeconómica, atractiva para las inversiones del sector privado.  <b>F4O4:</b> Posible puerto del Callao considerado como Hub para un creciente interés de operadores globales y grupos nacionales de participar en el negocio portuario.</p>	<p><b>D1O3:</b> Falta de un punto de embarque para, pero hay nuevos proyectos de infraestructura portuaria.  <b>D4O5</b> Déficit de infraestructura portuaria para la prestación de los SPB SAN, pero hay creciente demanda por parte de las líneas navieras que solicitan los servicios portuarios.  <b>D5O6:</b> Ocupación indebida de áreas marítimas por parte de las embarcaciones menores que prestan servicio de avituallamiento. Seguridad de las operaciones al exterior del terminal portuario del callao.</p>
LISTA DE AMENAZAS (A)	(FA) <b>Use fortalezas para evadir amenazas</b>	(DA) <b>Minimice debilidades y evite amenazas</b>
<p><b>A1:</b> Mayor competitividad de la cadena logística  <b>A2:</b> Mayor inseguridad en la prestación de servicios  <b>A3:</b> Falta de compromiso por parte de las autoridades competentes.  <b>A4:</b> Crimen organizado en los puertos principalmente en el callao.  <b>A5:</b> Ingreso y salida de mercancía ilegal u otros materiales ilícitos</p>	<p><b>F3A1:</b> Mejoramiento de la competitividad y desarrollo del comercio exterior para una mayor competitividad.  <b>F4A1:</b> Baja congestión de los puestos de amarre del terminal portuario para realizar una mejora constante de la eficiencia de la atención de este servicio  <b>F5A4:</b> Calidad de servicio para las empresas prestadoras de servicio, al usuario del puerto y administradores portuarios por una falta de compromiso por parte de las autoridades competentes.</p>	<p><b>D2A5:</b> Ausencia de políticas de seguridad para el proceso de avituallamiento y Crimen organizado en los puertos principalmente en el callao.  <b>D3A6:</b> Congestión de los puestos de amarre del Terminal Portuario, que actualmente provocan esperas de los buques para poder ingresar Ingreso y salida de mercancía ilegal u otros materiales ilícitos</p>

*Nota.* Cabe precisar que el cuadro de FODA CRUZADO es elaboración propia

**Tabla 11**

Matriz de PEYEA



Nota. Cabe precisar que el cuadro de FODA CRUZADO es elaboración propia

### **2.1.3.7. Implementación Estratégica**

La presente investigación tiene como objetivo identificar una propuesta de área acuática disponibles en el litoral del Callao, que cuenten con las condiciones naturales, reúnan las características requeridas y sean aptas para el desarrollo futuro de una instalación portuaria que brinde facilidades de embarque, desembarque de las embarcaciones de bahía dedicadas a la prestación del servicio portuario de avituallamiento y otros servicios en el Puerto del Callao, para mejorar la calidad del servicio.

El Objetivo Secundario de la investigación es elaborar una propuesta de desarrollo portuario, a nivel conceptual, como mejor alternativa identificada.

El plan estratégico propuesto para el punto de embarque del servicio de avituallamiento de naves, se basa en los Objetivos Estratégicos Sector Portuario del País como : OES.01 “Reducir los tiempos y costos logísticos en el Sistema de Transportes”, que la APN ha previsto concentrar sus esfuerzos para el cierre de la brecha de déficit de infraestructura portuaria a fin de lograr su completa modernización y competitividad, así como elevar la calidad de los servicios portuarios en todos los ámbitos, es por ello que nos basamos en el siguiente lineamientos de la política del sector:

- La competitividad y calidad de las actividades y servicios portuarios, integrados a la cadena logística portuaria, esto se refiere a la

promoción de la competitividad de las actividades y servicios portuarios a través de la regulación, supervisión y fiscalización; y el cumplimiento de los estándares de protección, seguridad y calidad en el Sistema Portuario Nacional, de forma tal, que estén integrados y contribuyan a las demás actividades de la cadena logística portuaria.

- La promoción de la inversión en infraestructura y equipamiento portuarios con participación del sector privado con respeto al medio ambiente e integración puerto ciudad, fomentar la participación de la inversión privada en el desarrollo de la infraestructura y equipamiento moderno, contribuyendo al cierre de brechas y a la mejora de la calidad de los servicios, cumpliendo con la legislación sobre protección y cuidado del medioambiente y promoviendo a su vez la integración puerto-ciudad.

Lo cual se propone las siguientes líneas estratégicas:

L.E.1. Infraestructura y estructura de un punto de embarque

L.E. 2. Fomentar la competitividad de los servicios en calidad y costos.

L.E.3. Impulsar la Seguridad, señalización e implementación con equipos de seguridad y salvamento

#### **2.1.3.8. Evaluación Estratégica**

Se realizó un análisis interno y externo del servicio de avituallamiento de naves, donde se evidenció que este servicio tiene muchas fortalezas que le han permitido el crecimiento de la demanda a través de los años. Sin

embargo, las circunstancias han cambiado debido a la competencia entre prestadores de servicio por la falta de un punto de embarque seguro para realizar este servicio.

Si bien es cierto, que actualmente la cobertura del servicio depende del criterio del que presta, esta demanda refleja una oportunidad de negocio del 45.9%.

Líneas estratégicas están orientadas a:

L.E.1. Infraestructura y equipamiento necesario de un punto de embarque

L.E. 2. Fomentar la competitividad de los servicios en calidad y costos.

L.E.3. Impulsar la Seguridad, señalización e implementación con equipos.

### **L.E.1. Infraestructura y equipamiento necesario de un punto de embarque**

Previo a la definición de la infraestructura y equipamiento necesario, se han establecido los servicios que debería prestar una infraestructura es estas características. Tanto los servicios a prestar a la nave, como los servicios a prestar al usuario:

#### ***Servicios a prestar a la nave***

Punto de atraque para embarcaciones que prestan servicios de transporte de personas (embarcaciones máximas TIPO 1 de hasta 16 m de eslora)

Punto de atraque para embarcaciones que presten servicios de avituallamiento y remolcadores (embarcaciones máximas TIPO 2 de hasta 30 m de eslora).

- Grúa para carga de avituallamiento
- Infraestructuras de abrigo (si fueran necesarias) para garantizar una operatividad mínima del 95%.
- Plazas de amarre individuales para embarcaciones TIPO 1 y 2, de hasta 16 m y 30 m de eslora, respectivamente.
- Punto de suministro de combustible a la flota objetivo
- Punto de recogida de residuos generados por la flota objetivo
- Equipo móvil de recogida de aguas sucias y oleosas
- Sistema de señalización náutica

### ***Servicios a prestar al usuario***

- Accesos y viales dimensionados para vehículos pesados, camiones de suministro de avituallamiento, de combustible y para residuos.
- Garita de control de accesos
- Aparcamiento para vehículos de usuarios y trabajadores
- Edificaciones para instituciones gubernamentales para control de mercancías y personas
- Punto de almacenaje de residuos (sólidos y oleosos)

### **L.E. 2. Fomentar la competitividad de los servicios en calidad y costos.**

A través del contexto, se ha contemplado para mejorar la calidad y competitividad de los servicios se considera lo siguiente:

El traslado que toma embarcar las vituallas desde muelles aledaños, la distancia estimada desde muelle Grau hasta los muelles de la zona norte del puerto del Callao son un estimado de 7.97 millas náuticas, así mismo,

el tiempo estimado desde embarcar las vituallas en el puerto del Callao hasta la zona norte del puerto del Callao, se estima de 1 hora y 05 minutos a una velocidad de 7 nudos, para la distancia mencionada. Es por ello que se requerirá de un punto de embarque más cercano por lo que se ofrece dos alternativas de puntos para considerar en los planes portuarios de la APN.

- Alternativa 1: Muelle de la empresa Tecnológica de Alimentos S.A. (TASA)
- Alternativa 2: Muelle Andina de Desarrollo - ANDESA

### **L.E.3. Impulsar la Seguridad, señalización e implementación con equipos.**

Un punto de embarque debe ser seguro tal como Apm Terminals, pero tiende a ser costoso, pero desde noviembre del 2015, dicho operador portuario ha comunicado en sucesivas ocasiones, su decisión de suspender el servicio de amarradero para naves menores que no recalén en APMTC; es decir a las embarcaciones que prestan servicios básicos no serán atendidas. Por lo que se genera la necesidad de contar con un punto de embarque alternativo adecuada y seguro para el uso del muelle y el traslado de la lancha fletera, que tiene un costo aproximado de \$50.00 dólares por hora y uso de la lancha adicional el uso del muelle es de \$15.00, por lo que se podría considerar en cualquiera de las alternativas una mejora en la infraestructura como inversión como obra pública.

## **2.2. Formulación de hipótesis**

### **2.2.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la calidad de servicio de avituallamiento de naves, Callao.

### **2.2.2. Hipótesis específicas**

Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y los elementos de infraestructura del servicio de avituallamiento de naves, Callao.

Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la capacidad de respuesta del servicio de avituallamiento de naves, Callao.

Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la fiabilidad del servicio de avituallamiento de naves, Callao.

### 2.2.3. Descripción de las variables

Las variables en la presente investigación son las siguientes:

**Variable independiente:** Planeamiento Estratégico

#### **Planeación estratégica**

Scott (2013) nos indica que la planeación estratégica “es una actividad compleja y, por lo tanto, antes de intentar definirla es útil comparar su grado de complejidad con el de otra actividad compleja: la formulación de políticas económicas tiene una similitud general con la planificación estratégica, pues esta se ocupa de administrar una empresa y la política económica se ocupa de administrar la economía de un país.”

**Variable dependiente:** Calidad de Servicio portuario de avituallamiento de naves

#### **Calidad de servicio**

La calidad del servicio es muy importante en la actualidad, ya que, los clientes son cada vez más exigentes y están más informados gracias a la tecnología. Es importante, antes de comenzar con los distintos modelos, revisar los significados que ha ido adquiriendo este término. (Reeves y Bednar: 1994)

## CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLOGICO

### 3.1. Diseño de la Investigación

Para la realización de la presente investigación es de tipo descriptivo y correlacional, se revisaron las definiciones de diversos autores:

“La Investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 117).

Según Sánchez y Reyes (1996), la investigación descriptiva consiste en recolectar datos de dos o más muestras con el propósito de observar el comportamiento de las variables en estudio, es decir, estadísticamente se pueda controlar que tanto la variable (independiente) pueden afectar a la variable estudiada (dependiente).

Es por ello, que incidimos que el tipo de investigación es descriptiva, debido a que va a permitir evaluar el comportamiento de las variables de la investigación entre planeamiento estratégico y la calidad del servicio.

“La Investigación Correlacional, es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular). Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o

más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.121).

Según Alarcon (1991), la esencia de la investigación correlacional es identificar probables relaciones entre variables medidas, es decir, la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables en una misma muestra.

Según Rus (2020), menciona que la investigación correlacional consiste en evaluar dos variables, siendo su fin estudiar el grado de correlación entre ellas.

Es importante resaltar que el autor Galton (1889), fue quien tiene el mérito de ser el primero en utilizar la correlación, aunque es su discípulo Karl Pearson (1857-1936) fueron quienes estudiaron a profundidad la investigación de correlación, determinando cuantitativamente el coeficiente de correlación que mide el grado de relación de las variables, según la escala de dependencia. El coeficiente de correlación es fácil de interpretables y están acotados tomando valores entre  $-1$  y  $1$ , lo cual permite las comparaciones entre muestras o poblaciones de diferentes tamaños.

Sin embargo, autores como Reyes, Romero & Duarte (2010) y Peláez (2012), hacen mención del coeficiente de correlación de Pearson

correctamente como la probabilidad de establecer una ecuación lineal entre dos variables, en la que por cada cambio de unidad en una de ellas se espera un cambio de unidad (correlativo) en la otra, a través de una correlación de variables nominales.

Bustillo, Acuña, Morena y Morales, (2003) mencionan la utilización del coeficiente de Spearman que es un coeficiente correlación que representa la relación de variables ordinales que se refiere a una inferencia no paramétrica para las medidas de asociación.

Por lo tanto, para este tipo de investigación correlacional va a permitir demostrar la asociación de las variables en estudio, dado que son variables ordinales se empleará la correlación de Spearman.

El método de diseño de la investigación es no experimental, según Hernández, Fernández y Baptista (2014). “La investigación no experimental se subdivide en diseños transeccionales o transversales, y diseños longitudinales”, es donde el investigador observa el contexto en el que se desarrolla el fenómeno para analizar y obtener información.

Según Kerlinger (1979), la investigación no experimental, no se manipula las variables, es decir, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Estos son observados en su ambiente natural, se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador.

Es por ello, que para el diseño metodológico de la investigación seleccionado es el diseño no experimental transeccional, dado que tiene el propósito es describir variables y analizar su influencia e interrelación en un momento dado, cuyo tipo de investigación es descriptivo y correlacional.

### **3.2. Población y muestra**

- **Población:**

Según Hernández, Fernández & Baptista, (2014) indica que una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan, es por ello que, para poder determinar las muestras, es importante delimitar las características de la población, situándose claramente en torno a sus características de contenido, lugar y tiempo.

Son las empresas prestadoras que brinda el servicio portuario de avituallamiento de naves que cuentan con Autorización y licencia vigente por la Autoridad Portuaria Nacional en la jurisdicción del puerto del Callao. Asimismo, son alrededor de 120 empresas.( Ver anexo 7)

- **Muestra:**

La muestra suele ser definida como un subgrupo de la población, como afirma Hernández, Fernández & Baptista, (2014).

Namakforoosh (1999), coinciden en clasificar los tipos de muestras en dos grandes ramas: las muestras probabilísticas y las muestras no probabilísticas (determinísticas).

✓ **Diseño muestral**

El diseño muestral se realizará con una muestra probabilística denominada muestreo aleatorio simple.

Según Namakforoosh (1999), el muestreo aleatorio simple es una técnica de muestreo que selecciona elementos poblacionales de tal manera que cada combinación de los elementos poblacionales de un muestreo de tamaño  $n$  tiene la misma oportunidad para seleccionarse.

Para aplicar el muestreo aleatorio simple a una población en estudio se deben seguir tres etapas:

- Identificar cada elemento
- Seleccionar aleatoriamente
- Seleccionar con probabilidad igualitaria

✓ **Unidad de muestreo**

Cada empresa que brinda el servicio portuario de avituallamiento de naves en el Callao.

Para determinar el valor de la muestra representativa tendremos que aplicar la fórmula siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

$N = 120$  Total de la población

$Z_{\alpha} = 1.96$  (seguridad del 95%)

$p$  = proporción esperada (para nuestro caso 5% = 0.05)

$q = 1 - p$  (para nuestro caso  $1 - 0.05 = 0.95$ )

$d$  = precisión (para nuestro caso 15% = 0.15).

### ✓ Tamaño de muestra

Corresponde a encuestar aun mínimo de 32 empresas.

**Tabla 12**

*Aplicación de la fórmula del tamaño de muestra*

DATOS	
Población N =	120
Prevalencia p =	0.50
Precisión d =	0.15
Nivel de confianza =	0.95

VALORES CALCULADOS	
$q = 1 - p =$	0.50
$Z_{\alpha}$ Bilateral =	1.96

TAMAÑO MUESTRAL MÍNIMO:	Test Bilateral
Tamaño de muestra n=	32

*Nota.* Se observa la aplicación de la fórmula del tamaño de muestra el cual se obtuvo un tamaño de 32, cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia.

### 3.3. Operacionalización de variables

Relación entre variables

A continuación, se identifica las variables que intervienen en el estudio:

Variable independiente: Planeamiento estratégico de punto de embarque de provisiones para el servicio de Avituallamiento, cuyas dimensiones: Factores, objetivos, Análisis interno y externo, estrategia, ejecución y control.

Variable dependiente: Calidad de Servicio portuario de avituallamiento de naves, cuyas dimensiones: Calidad de infraestructura, Capacidad de respuesta, Fiabilidad del servicio.

**Tabla 13**  
Operacionalización de variables

<b>VARIABLES E INDICADORES</b>			
<b>Variable 1: Planeamiento estratégico de punto de embarque de provisiones para el servicio de Avituallamiento:</b>			
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Factores	Diagnóstico	1	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni acuerdo ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo
Objetivos	Objetivos identificados	2,3, 4	
Análisis interno y externo	Evaluación Interna Evaluación Externa	5,6,8, 9	
Estrategias	Perspectivas	10,11,12	
Ejecución	Realización	13,14,15,16	
Control y seguimiento	Sistema de información Desempeño	17, 18	
<b>Variable 2: Calidad de Servicio portuario de avituallamiento de naves</b>			
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Elementos de infraestructura	Calidad de infraestructura	19,20,21,22,23,24,25, 26	6. Muy en desacuerdo 7. En desacuerdo 8. Ni acuerdo ni desacuerdo 9. De acuerdo 10. Muy de acuerdo
Capacidad de respuesta	Atención del servicio Quejas	27,28,29,30,31,32,33, 34	
Fiabilidad del servicio	Realización de servicio Cumplimiento de plazo del servicio	35,36,37,38, 39	

Nota. la Operacionalización de variables se construyó de Investigaciones realizadas, cabe precisar que es de elaboración propia

### **3.4. Técnicas para la recolección de datos**

Las técnicas que se utilizarán para esta investigación:

- Encuestas descriptivas, el medio de recolección de datos será por la Encuesta de percepción de la calidad de servicio y planeamiento estratégico sobre el punto de embarque para el servicio de avituallamiento, las mismas que se aplicaron.
- Revisión documentaria: Documentación y datos históricos de los organismos nacionales y análisis de la documentación recopilada.

### **3.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos**

La técnica de procesamiento se utiliza el Programa IBM SPSS, para la elaboración de los datos estadísticos, clasificación, codificación de los datos, para demostrar las hipótesis planteadas de la relación de las variables para complementar la investigación, se trabajará con la correlación de Spearman para demostrar la relación entre variables ordinales.

- **Procedimientos para la recolección de datos**

Búsqueda y recolección de las normas existentes en organismos nacionales, en materia portuaria, así como las leyes y reglamentos nacionales.

Clasificación de la documentación investigada.

Recolección de los datos estadísticos.

Realizar encuestas a los actores asociados.

Consistencia interna, coeficiente de fiabilidad de datos utilizando el Alpha Cronbach

Codificación de los datos y procesamiento en los datos en IBM SPSS versión 23.

Organizar y elaborar tabulados y gráficos.

Realizar el análisis de toda la información recopilada.

- **Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Se utilizará como forma de organizar la información, archivos en medio físico y magnético, además se usará la matriz de tabulación construida mediante el programa estadístico SPSS para los gráficos y el análisis de las estadísticas.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

### **4.1. Análisis e interpretación**

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación, sobre la muestra seleccionada de 32 empresas prestadoras de servicio de avituallamiento recogida a través del instrumento de medición en una encuesta de 44 preguntas cuya fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach superaron el valor mínimo requerido de 0.951 donde se evidencia que el instrumento de medición presenta un nivel fiabilidad alta. (Ver anexo 5).

Para el análisis de los datos se utilizó las estadísticas descriptivas e inferencial para la observación de las puntuaciones obtenidas en la escala de Likert, presentándose mediante tablas de distribución y de contingencia, con el detalle de las frecuencias relativas, porcentaje, promedio, máximo, mínimo por cada dimensión de la investigación.

A continuación, se presenta el análisis e interpretación de cada una de las dimensiones del trabajo de investigación.

**Tabla 14:***Factor alto costo de operaciones de avituallamiento que influye a la problemática*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Muy en desacuerdo	1	3.1%
En desacuerdo	1	3.1%
Ni acuerdo ni desacuerdo	7	21.9%
De acuerdo	14	43.8%
Muy de acuerdo	9	28.1%
Total	32	100.0%

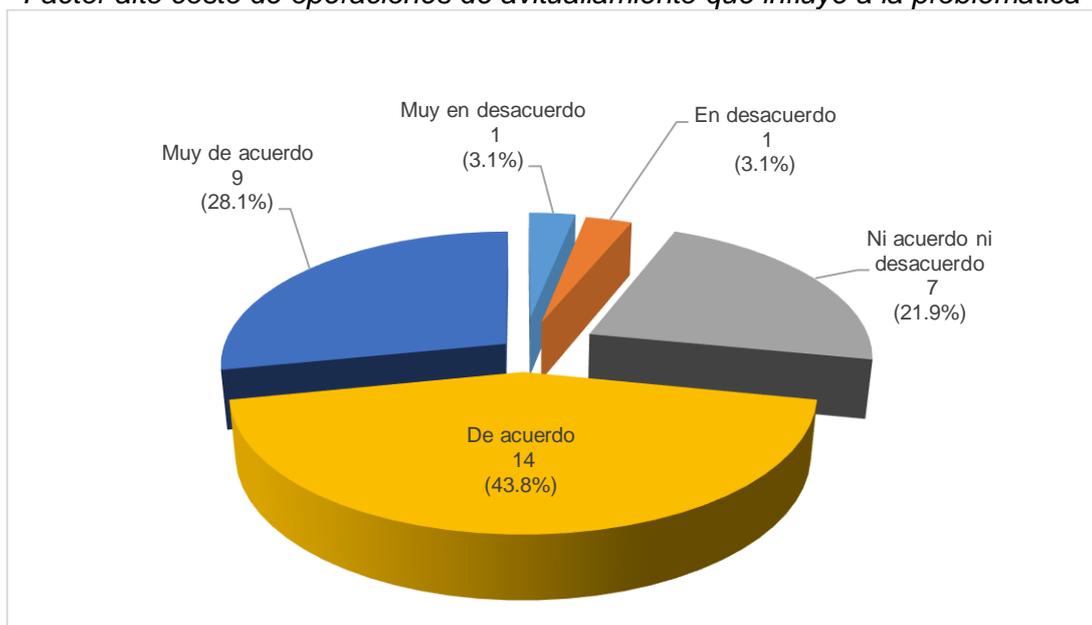
*Nota.* Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia.

En la tabla 14 se muestra que un 43.8% y 28.1% de los encuestados están en de acuerdo y muy de acuerdo en que la falta de un punto de embarque genera un alto costo de operaciones actualmente como terminales Multiboyas del Puerto del Callao; mientras que un 21.9% no están de acuerdo ni desacuerdo y una pequeña minoría 6.2% están en desacuerdo con este factor; lo que indica que un efecto de la falta de un punto de embarque adecuado afecta financieramente a dichas empresas.

Por lo tanto, esto significa que la mayoría de los encuestados están de acuerdo que un efecto de la falta de un punto de avituallamiento adecuado genera altos costos en sus operaciones del servicio de avituallamiento, por lo tanto se evidencia que hay este efecto y repercute a varias empresas y que se debe considerar en un planeamiento estratégico para la prevención y mejora del servicio en los terminales multiboyas del Puerto del Callao por lo que se debe optimizar la elaboración y aplicación de una estrategia en forma eficaz.

**Figura 7**

*Factor alto costo de operaciones de avituallamiento que influye a la problemática*



Nota. El Factor alto costo de operaciones de avituallamiento que influye a la problemática está de acuerdo y representa el 43.8% Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia.

**Tabla 15**

*Factor inseguridad en el servicio de avituallamiento que influye a la problemática*

Escala	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	2	6.3%
En desacuerdo	3	9.4%
Ni acuerdo ni desacuerdo	4	12.5%
De acuerdo	16	50.0%
Muy de acuerdo	7	21.9%
Total	32	100.0%

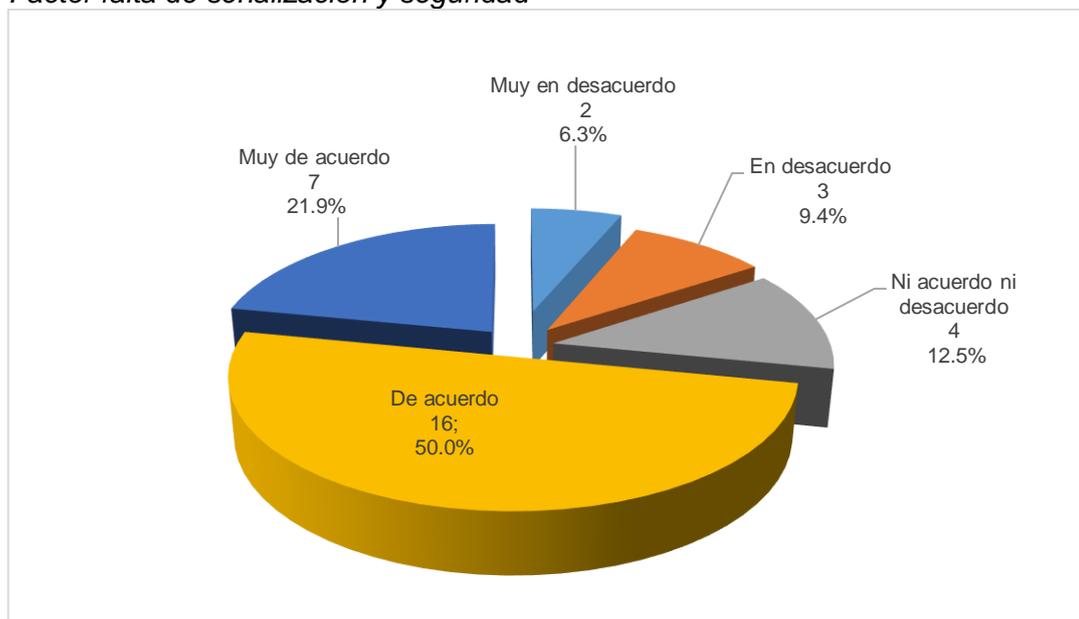
Nota. Factor inseguridad en el servicio de avituallamiento que influye a la problemática está de acuerdo y representa el 50.0% Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia.

En la tabla 15 se muestra que un 50% y 21.9% de los encuestados están en “de acuerdo” y “muy de acuerdo” que la falta de un punto de embarque adecuado trae inseguridad en el servicio de avituallamiento en los terminales Multiboyas del Puerto del Callao; mientras que un 12.5% no

están “de acuerdo ni desacuerdo”; lo que indica que este es un efecto primario a la problemática que afecta directamente a sus recursos humanos y materiales a dichas empresas.

Es por ello, que la mayoría de los encuestados 71.9% están de acuerdo que la inseguridad es una consecuencia por la falta de un punto de avituallamiento adecuado para el uso de los terminales multiboyas del Puerto del Callao.

**Figura 8**  
*Factor falta de señalización y seguridad*



*Nota. Factor falta de señalización y seguridad está de acuerdo y representa el 50.0% Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia.*

**Tabla 16**

*Factor infraestructura para el servicio de avituallamiento que influye a la problemática*

Escala	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	1	3.1%
Ni acuerdo ni desacuerdo	2	6.3%
De acuerdo	27	84.4%
Muy de acuerdo	2	6.3%
Total	32	100.0%

*Nota. Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia.*

En la tabla 16 se muestra que un 84.4% y 6.3% de los encuestados están en “de acuerdo” y “muy de acuerdo” que la infraestructura inadecuada para el servicio de avituallamiento es un factor que influye en la problemática; mientras que un 6.3% no están “de acuerdo ni desacuerdo”.

Esto quiere decir, que la mayoría de los encuestados 90.7% están de acuerdo que la infraestructura es un factor de calidad de la problemática.

**Figura 9**

*Falta de Infraestructura*



*Nota. Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia.*

**Tabla 17**

*Factor localización para el servicio de avituallamiento que influye a la problemática*

Escala	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	1	3.1%
En desacuerdo	2	6.3%
Ni acuerdo ni desacuerdo	14	43.8%
De acuerdo	6	18.8%
Muy de acuerdo	9	28.1%
Total	32	100.0%

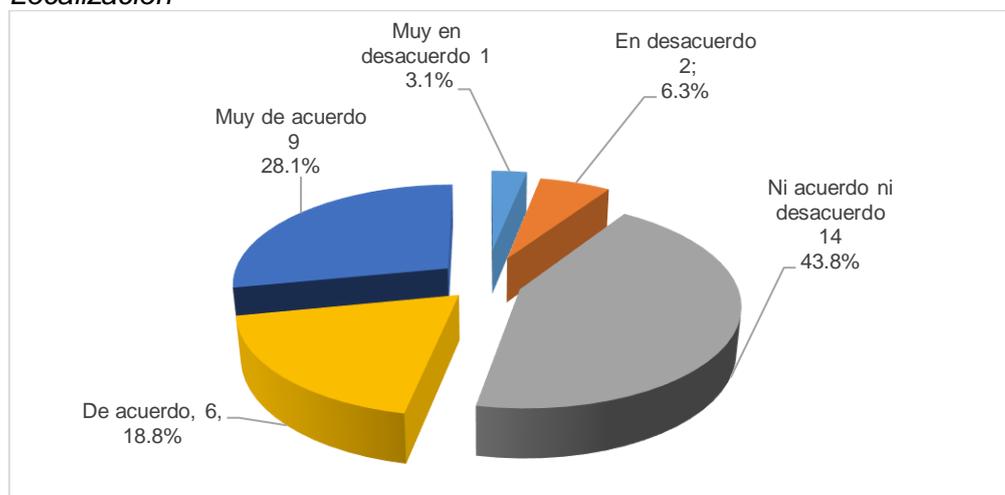
*Nota. Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia.*

En la tabla 17 se muestra que un 18.8% y 28.1% de los encuestados están en “de acuerdo” y “muy de acuerdo” que un factor importante es la localización del punto de embarque, esto se debe por la distancia que se incluiría en los gastos operativos. Sin embargo, el 43.8% no están “de acuerdo ni desacuerdo”, no le dan importancia en la localización.

Esto quiere decir, que casi la mayoría de los encuestados 46.9% están de acuerdo que la localización es importante para abordar la problemática

**Figura 10**

*Localización*



*Nota. Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia*

## Planeamiento estratégico

**Tabla 18**

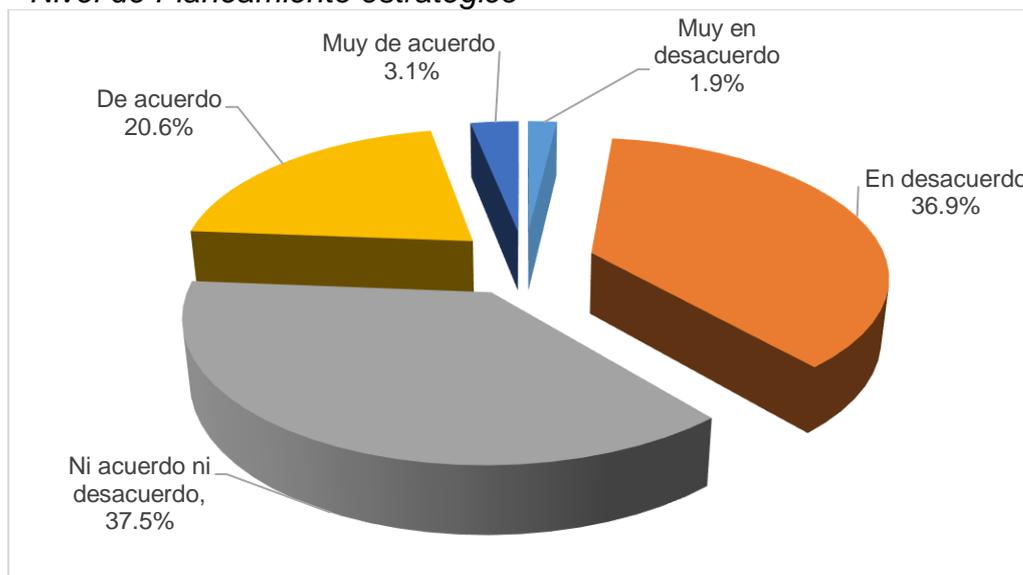
*Dimensiones Planeamiento estratégico*

Escala	Planeamiento estratégico				
	Fijación de objetivo	Problemática	Estrategia	Ejecución	Seguimiento y control
Muy en desacuerdo				1	2
En desacuerdo		11	11	14	23
Ni acuerdo ni desacuerdo	12	16	16	14	2
De acuerdo	18	4	4	3	4
Muy de acuerdo	2	1	1	0	1
Total	32	32	32	32	32

*Nota. Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia*

**Figura 11**

*Nivel de Planeamiento estratégico*



*Nota. Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia*

En la tabla 18 y figura 11, se observa que el 37.5% de las empresas prestadoras portuarias del servicio de avituallamiento están en “ni acuerdo ni en desacuerdo”, respecto de la percepción del nivel de planeamiento estratégico que aplica actualmente cada empresa.

Sin embargo, el 36.9% y 1.9% de las empresas prestadoras portuarias del servicio de avituallamiento están en “en desacuerdo” y “en muy desacuerdo”, respectivamente.

Esto se refiere que las empresas no le dan importancia a la aplicación, ejecución y control de las estrategias para mejorar el servicio.

Tabla 19

*Percepción del Planeamiento estratégico por las empresas prestadoras de servicio*

<b>Dimensiones</b>	<b>Percepción</b>	<b>Expectativa</b>	<b>Brecha</b>	<b>Interpretación</b>
Fijación de objetivo	3.7	5.0	-1.3	Insatisfecho
Problemática	2.8	5.0	-2.2	Insatisfecho
Estrategia	2.8	5.0	-2.2	Insatisfecho
Ejecución	2.6	5.0	-2.4	Insatisfecho
Seguimiento y control	2.3	5.0	-2.7	Insatisfecho
<b>Total Servicio</b>	<b>2.9</b>	<b>5.0</b>	<b>-2.1</b>	<b>Insatisfecho</b>

*Nota. Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia*

En la tabla 19, se observa que las medias de las expectativas y de las percepciones para cada dimensión sobre el planeamiento estratégico evidencian la existencia de brechas negativas en todas las dimensiones, lo cual indica que las empresas prestadoras que brindan el servicio se encuentran insatisfechos (-2.1). Podemos evidenciar que las dimensiones más críticas fueron seguimiento y control (-2.7), Ejecución de estrategias (-2.4), la identificación de la problemática y aplicación de estrategia en (-2.2).

### Calidad de servicio

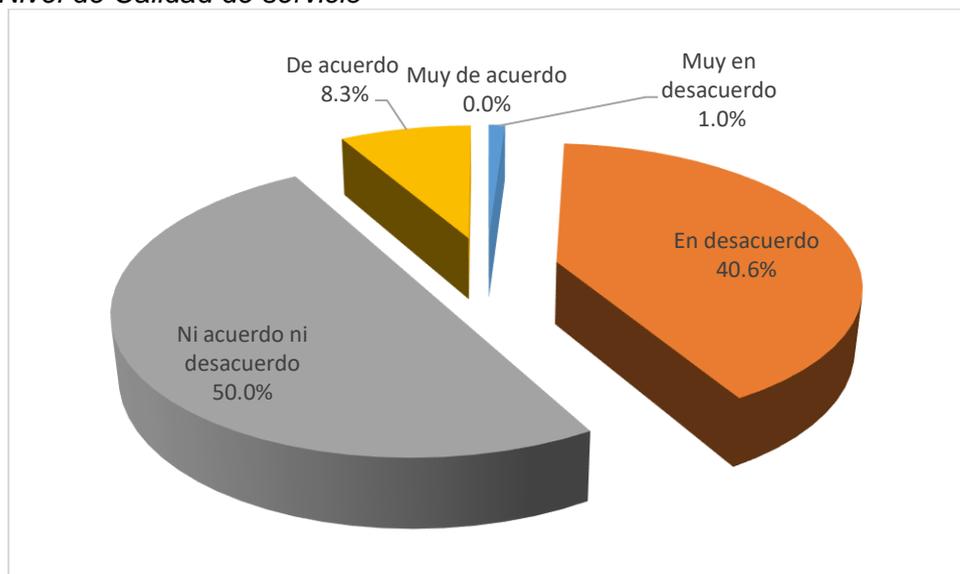
Se empleó a las dimensiones de la metodología SERVQUAL de Zeithaml & Parasuraman, para determinar una mejor calidad en el servicio actual.

**Tabla 20**  
*Dimensiones calidad de servicio*

Escala	Calidad de servicio		
	Elementos de infraestructura	Capacidad de respuesta	Fiabilidad
Muy en desacuerdo			1
En desacuerdo	14	9	16
Ni acuerdo ni desacuerdo	16	19	13
De acuerdo	2	4	2
Muy de acuerdo			
Total	32	32	32

*Nota. Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia*

**Figura 12**  
*Nivel de Calidad de servicio*



*Nota. Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia*

En la tabla 20 y figura 12, se observa que el 50% de las empresas prestadoras portuarias del servicio de avituallamiento están en “ni acuerdo ni en desacuerdo”, respecto de la percepción del nivel calidad de servicio. Sin embargo, el 40.6% y 1% de las empresas prestadoras portuarias del servicio de avituallamiento están “en desacuerdo” y “en muy desacuerdo”, respectivamente.

Esto se refiere que las empresas están insatisfechas en los elementos de infraestructura, capacidad de respuesta y la fiabilidad del servicio.

Tabla 21

*Calidad de servicio percibido por las empresas prestadoras de servicio*

<b>Dimensiones</b>	<b>Percepción</b>	<b>Expectativa</b>	<b>Brecha</b>	<b>Interpretación</b>
Elemento Infraestructura	2.6	5.0	-2.4	Insatisfecho
Capacidad de Respuesta	2.3	5.0	-2.7	Insatisfecho
Confiabilidad	2.4	5.0	-2.6	Insatisfecho
<b>Total Servicio</b>	<b>2.4</b>	<b>5.0</b>	<b>-2.6</b>	<b>Insatisfecho</b>

*Nota.* Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia

En la tabla 21, se observa que las medias de las expectativas y de las percepciones para cada dimensión de la calidad de servicio evidencian la existencia de brechas negativas en todas las dimensiones, lo cual indica que las empresas prestadoras que brindan el servicio de se encuentran insatisfechos (-2.6). Podemos evidenciar que las dimensiones más críticas fueron capacidad de respuesta (-2.7), confiabilidad (-2.6) y elemento de infraestructura (-2.4).

## 4.2. Contraste de hipótesis

Contrastación de la Hipótesis General:

$H^0$ : No existe relación significativa entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la calidad de servicio de avituallamiento de naves, Callao.

$H^a$ : Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la calidad de servicio de avituallamiento de naves, Callao.

**Niveles de significación:**

$\alpha = 0.05$  (con 95% de confianza)

**Estadístico de prueba:**

R de Spearman

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

**Donde:**

D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x – y

N es el número de parejas de datos.

**Tabla 22**

*Hipótesis general: Tabla de contingencia planeamiento estratégico de puntos de embarque y la calidad de servicio de avituallamiento de naves, Callao.*

<b>Planeamiento estratégico</b>		<b>Calidad de servicio</b>					<b>Total</b>
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
Muy en desacuerdo	N	0	0	0	0	0	0
	%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	N	0	10	0	0	0	10
	%	0.0%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%	31.3%
Ni acuerdo ni desacuerdo	N	0	4	15	0	0	19
	%	0.0%	28.6%	93.8%	0.0%	0.0%	59.4%
De acuerdo	N	0	0	1	2	0	3
	%	0.0%	0.0%	6.3%	100.0%	0.0%	9.4%
Muy de acuerdo	N	0	0	0	0	0	0
	%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Total</b>	<b>N</b>	0	14	16	2	0	32
	<b>%</b>	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%

*Nota.* Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia

**Tabla 23**

*Estadísticos descriptivos: Planeamiento estratégico de puntos de embarque y la calidad de servicio de avituallamiento de naves, Callao.*

<b>Estadístico</b>	<b>Planeamiento estratégico</b>	<b>Calidad de servicio</b>
Media	2.7813	2.6250
Desv. Desviación	.60824	.60907
Rango	2.00	2.00
Mínimo	2.00	2.00
Máximo	4.00	4.00

*Nota.* Resultados obtenidos de data1.sav, Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia

Tabla 24

*Correlación de Spearman: Planeamiento estratégico de puntos de embarque y la calidad de servicio de avituallamiento de naves, Callao.*

Variables	Rho de Spearman	Planeamiento estratégico	Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	1	.804**
<b>Planeamiento estratégico</b>	Sig. (bilateral)		<.001
	N	32	32
	Correlación de Pearson	.804**	1
<b>Calidad de servicio</b>	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	32	32

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

*Nota.* Resultados obtenidos de data1.sav, Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia

Las variables de calidad de servicio y Planeamiento estratégico presenta un coeficiente de correlación Rho Spearman moderado de 0.804, con un p valor con significancia bilateral 0.01, esto muestra que cuando ese valor es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula, lo cual se confirma la hipótesis alternativa que “Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la calidad de servicio de avituallamiento de naves, en los terminales Multiboyas del Callao”.

### **Contrastación de las Hipótesis específicas:**

#### **a) Contrastación de la hipótesis específica N° 1**

H<sup>0e1</sup>: No existe relación significativa entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y los elementos de infraestructura del servicio de avituallamiento de naves, Callao.

H<sup>e1</sup>: Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y los elementos de infraestructura del servicio de avituallamiento de naves, Callao.

**Niveles de significación:**

$\alpha = 0.05$  (con 95% de confianza)

**Estadístico de prueba:**

R de Spearman

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

**Dónde:**

D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x – y

N es el número de parejas de datos

**Tabla 25**

*Hipótesis específica 1: Tabla de contingencia del planeamiento estratégico de puntos de embarque y los elementos de infraestructura del servicio de avituallamiento de naves*

Planeamiento estratégico		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Total
Elementos de infraestructura							
Muy en desacuerdo	N	0	0	0	0	0	0
	%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	N	0	10	0	0	0	10
	%	0.0%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%	31.3%
Ni acuerdo ni desacuerdo	N	0	4	15	0	0	19
	%	0.0%	28.6%	93.8%	0.0%	0.0%	59.4%
De acuerdo	N	0	0	1	2	0	3
	%	0.0%	0.0%	6.3%	100.0%	0.0%	9.4%
Muy de acuerdo	N	0	0	0	0	0	0
	%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Total</b>	<b>N</b>	0	14	16	2	0	32
	<b>%</b>	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%

*Nota.* Resultados obtenidos de data1.sav, Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia

**Tabla 26**

*Estadísticos descriptivos: Planeamiento estratégico de puntos de embarque y los elementos de infraestructura del servicio de avituallamiento de naves*

<b>Estadístico</b>	<b>Planeamiento estratégico</b>	<b>Infraestructura</b>
Media	2.7813	2.6250
Desv. Desviación	.60824	.60907
Rango	2.00	2.00
Mínimo	2.00	2.00
Máximo	4.00	4.00

*Nota.* Resultados obtenidos de data1.sav, Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia

**Tabla 27**

*Correlación de Spearman Planeamiento estratégico de puntos de embarque y los elementos de infraestructura del servicio de avituallamiento de naves.*

<b>Variables</b>	<b>Rho de Spearman</b>	<b>Planeamiento estratégico</b>	<b>Elementos de infraestructura</b>
<b>Planeamiento estratégico</b>	Coeficiente de correlación	1	.804**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	32	32
<b>Elementos de infraestructura</b>	Correlación de Pearson	.804**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	32	32

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

*Nota.* Resultados obtenidos de data1.sav, Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia

Las variables Planeamiento estratégico y elementos de infraestructura presenta un coeficiente de correlación Rho Spearman moderado de 0.804, con un p valor con significancia bilateral 0.01, esto muestra que cuando ese valor es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula, lo cual se confirma la hipótesis alternativa que “Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y los elementos de

infraestructura del servicio de avituallamiento de naves, en los terminales Multiboyas del Callao”.

**b) Contratación de la hipótesis específica N° 2**

$H^{0e2}$ : No existe relación significativa entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la capacidad de respuesta del servicio de avituallamiento de naves, Callao.

$H^{e2}$ : Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la capacidad de respuesta del servicio de avituallamiento de naves, Callao.

**Niveles de significación:**

$\alpha = 0.05$  (con 95% de confianza)

**Estadístico de prueba:**

R de Spearman

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

**Dónde:**

D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x – y

N es el número de parejas de datos

**Tabla 28**

*Hipótesis específica 2: Tabla de contingencia del planeamiento estratégico de puntos de embarque y la capacidad de respuesta del servicio de avituallamiento de naves*

Planeamiento estratégico		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Total
Capacidad de respuesta	Muy en desacuerdo	0	0	0	0	0	0
	%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0%
En desacuerdo	N	0	9	1	0	0	10
	%	0.0%	100.0%	5.3%	0.0%	0.0%	31.3%
Ni acuerdo ni desacuerdo	N	0	0	18	1	0	19
	%	0.0%	0.0%	94.7%	25.0%	0.0%	59.4%
De acuerdo	N	0	0	0	3	0	3
	%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	0.0%	9.4%
Muy de acuerdo	N	0	0	0	0	0	0
	%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Total	N	0	9	19	4	0	32
	%	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%

*Nota.* Resultados obtenidos de data1.sav, Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia

**Tabla 29**

*Estadísticos descriptivos: Planeamiento estratégico de puntos de embarque y la capacidad de respuesta del servicio de avituallamiento de naves*

Estadístico	Planeamiento estratégico	Capacidad de respuesta
Media	2.7813	2.8438
Desv. Desviación	0.60824	0.62782
Rango	2	2
Mínimo	2	2
Máximo	4	4

*Nota.* Resultados obtenidos de data1.sav, Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia

**Tabla 30**

*Correlación de Spearman: Planeamiento estratégico de puntos de embarque y la capacidad de respuesta del servicio de avituallamiento de naves*

Variables	Rho de Spearman	planeamiento estratégico	capacidad de respuesta
planeamiento estratégico	Coeficiente de correlación	1.00	.925**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	32	32
capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	.925**	1.00
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	32	32

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

*Nota.* Resultados obtenidos de data1.sav, Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia

Las variables Planeamiento estratégico y capacidad de respuesta en la calidad de servicio presenta un coeficiente de correlación Rho Spearman moderado de 0.925, con un p valor con significancia bilateral 0.01, esto muestra que cuando ese valor es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula, lo cual se confirma la hipótesis alternativa que “Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la capacidad de respuesta del servicio de avituallamiento de naves, en los terminales Multiboyas del Callao”.

### c) Contrastación de la hipótesis específica N° 3

H<sup>0e3</sup>: No existe relación significativa entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la fiabilidad del servicio de avituallamiento de naves, Callao.

H<sup>e3</sup>: Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la fiabilidad del servicio de avituallamiento de naves, Callao.

**Niveles de significación:**

$\alpha = 0.05$  (con 95% de confianza)

**Estadístico de prueba:**

R de Spearman

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

**Dónde:** D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x – y

N es el número de parejas de datos

**Tabla 31**

*Hipótesis específica 3: Tabla de contingencia el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la fiabilidad*

<b>Planeamiento estratégico</b>		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	<b>Total</b>
<b>Fiabilidad</b>							
Muy en desacuerdo	N	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
En desacuerdo	N	1	8	1	0	0	10
	%	100.0%	50.0%	7.7%	0.0%	0.0%	31.3%
Ni acuerdo ni desacuerdo	N	0	8	11	0	0	19
	%	0.0%	50.0%	84.6%	0.0%	0.0%	59.4%
De acuerdo	N	0	0	1	2	0	3
	%	0.0%	0.0%	7.7%	100.0%	0.0%	9.4%
Muy de acuerdo	N	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>N</b>	1	16	13	2	0	<b>32</b>
	<b>%</b>	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0%	<b>100.0%</b>

*Nota.* Resultados obtenidos de data1.sav, Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia

**Tabla 32**

*Estadísticos descriptivos Planeamiento estratégico de puntos de embarque y la fiabilidad*

<b>Estadístico</b>	<b>Planeamiento estratégico</b>	<b>Fiabilidad</b>
Media	2.7813	2.5
Desv. Desviación	0.60824	0.67202
Rango	2	3
Mínimo	2	1
Máximo	4	4

*Nota.* Resultados obtenidos de data1.sav, Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia.

**Tabla 33**

*Correlación de Spearman: Planeamiento estratégico de puntos de embarque y la fiabilidad*

<b>Variables</b>	<b>Rho de Spearman</b>	planeamiento estratégico	fiabilidad
planeamiento estratégico	Coeficiente de correlación	1.00	.627**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	32	32
fiabilidad	Correlación de Pearson	.627**	1.00
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	32	32

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

*Nota.* Resultados obtenidos de data1.sav, Cabe precisar que el cuadro es de elaboración propia

Las variables Planeamiento estratégico y fiabilidad de la calidad de servicio presenta un coeficiente de correlación Rho Spearman moderado de 0.627, con un p valor con significancia bilateral 0.01, esto muestra que cuando ese valor es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula, lo cual se confirma la hipótesis alternativa que “Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la fiabilidad del servicio de avituallamiento de naves, en los terminales Multiboyas del Callao”.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Discusión

El propósito elemental de la investigación estuvo orientada a identificar la relación entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la calidad de servicio de avituallamiento de naves, en los terminales Multiboyas del Callao; demostrando una relación directa, positiva, moderada ( $\rho$  spearman: 0.804) y significativa (Sig. =0.000,  $p < 0.05$ ), concluyéndose que hubo relación entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la calidad de servicio de avituallamiento de naves, en los terminales Multiboyas del Callao. Estos resultados difieren con lo planteado por Sánchez, C. (2018) quien en su investigación concluyó que el Planeamiento estratégico representan un conjunto de estrategias que no guardan relación con la Calidad del Servicio que pueda brindar el factor humano de la organización.

Dentro de los propósitos específicos de la investigación se propuso identificar la relación entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y los elementos de infraestructura del servicio de avituallamiento de naves en los terminales Multiboyas del Callao; se encontró una relación directa, positiva, moderada ( $\rho$  spearman: 0.804) y significativa (Sig. =0.000,  $p < 0.05$ ) entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y los elementos de infraestructura del servicio de avituallamiento de naves, en los terminales Multiboyas del Callao.

Estos resultados difieren con lo planteado por Sánchez, C. (2018) quien en su investigación obtuvo como resultado que el Planeamiento estratégico representan un conjunto de estrategias que no guardan relación con los elementos de infraestructura, pero concluyó que es importante que se tenga una relación entre el planeamiento estratégico y los elementos de la infraestructura de la empresa ya que a través del desarrollo de un planeamiento estratégico efectivo, se pueden adquirir elementos de infraestructura muy valioso dentro de la empresa, que permita a los colaboradores desarrollarse de una manera más eficaz, mejorando su capacidad y por ende ofreciendo una muy buena calidad de servicio.

Dentro de los propósitos específicos de la investigación se propuso identificar la relación entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la capacidad de respuesta del servicio de avituallamiento de naves, en los terminales Multiboyas del Callao; se encontró una relación directa, positiva, moderada ( $\rho$  spearman: 0.925) y significativa (Sig. =0.000,  $p < 0.05$ ) entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la capacidad de respuesta del servicio de avituallamiento de naves, en los terminales Multiboyas del Callao.

Los resultados manifiestos discrepan de lo expuesto por Sánchez, C. (2018) quien en su investigación concluyó que el Planeamiento estratégico representan un conjunto de estrategias que no guardan relación con la capacidad de respuesta, en base a ello consideró adicionar que la principal finalidad es la de conseguir un mejoramiento en la calidad del servicio,

ofreciendo a los clientes una atención mucho mejor con la finalidad de poder fidelizarlos. Como conclusión se estableció que la calidad del servicio debía influir directamente en el proceso de venta que se realizaban y que el alcance de la calidad aplicada tenía una connotación positiva en todos los consumidores, quienes calificaban de manera óptima el servicio que se les brindaba.

Dentro de los propósitos específicos de la investigación se propuso identificar la relación entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la fiabilidad del servicio de avituallamiento de naves, en los terminales Multiboyas del Callao; se encontró una relación directa, positiva, moderada ( $\rho$  spearman: 0.627) y significativa (Sig. =0.000,  $p < 0.05$ ) entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la fiabilidad del servicio de avituallamiento de naves, en los terminales Multiboyas del Callao.

Los resultados manifiestos coinciden con lo expuesto por Sánchez (2018) quien en su investigación concluyó que el Planeamiento estratégico representan un conjunto de estrategias que guardan relación con la fiabilidad. Identificó a través de este proyecto que las variables relevantes fueron las de bajo nivel de satisfacción en los clientes y el de evitar reclamos. Luego de llevar a cabo el diagnóstico, se procedió con la implementación de estrategias que lograron minimizar las deficiencias. Gracias a capacitaciones aplicadas a los trabajadores, se creó y se generó un mayor compromiso para eliminar las moras, lo cual permitió reducir los reclamos y quejas, permitiendo a la empresa conseguir ventajas competitivas respecto a la competencia.

## 5.2. Conclusión

Se concluye lo siguiente:

1. Existen una relación entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la calidad de servicio de avituallamiento de naves en los terminales Multiboyas del Callao, lo confirman las empresas prestadoras de servicio, las mismas que consideran indispensable proponer alternativas para mejorar la calidad de servicio respecto a la infraestructura y seguridad, a fin contar con un punto de embarque de avituallamiento con infraestructura adecuada para el tránsito de carga y personal, seguro, de fácil acceso.
2. Las empresas que brindan el servicio de avituallamiento en los terminales Multiboyas del Callao están insatisfechas por la calidad de servicio en infraestructura, capacidad de respuesta y fiabilidad del servicio.
3. Respecto al nivel del planeamiento estratégico de los instrumentos de la Autoridad Portuaria, las empresas tienen un nivel de percepción negativa, dado que las empresas prestadoras de servicio no intervienen en la elaboración de los instrumentos estratégicos, por lo que se evidencia en las dimensiones más críticas como la aplicación, ejecución y control de las estrategias para mejorar la calidad del servicio.
4. Para mejorar el servicio de calidad en las empresas prestadoras de servicio de avituallamiento de naves; se propuso alternativas en el planeamiento estratégico a través del uso de una serie de herramientas integrales como

matriz FODA, Matriz por Objetivos y perspectivas de las líneas estratégicos, cuya propuesta se puede plasmar en apoyo a las normativas del Estado.

### **5.3. Recomendaciones**

Se recomienda lo siguiente:

1. Analizar los puntos de embarque estratégicos propuestos como alternativa de infraestructura adecuada y entablar acuerdos con las empresas prestadora para la administración de los muelles en los próximos terminales ubicados mar adentro en todo nuestro litoral, con el fin de que brinden facilidades de acceso a su instalación para servicios de proveeduría y facilitar el tránsito, disposición final de los elementos requeridos para las embarcaciones.
2. Para mayor desarrollo en las actividades y servicios portuarios de proveeduría a embarcaciones, se puede promover que estas se pueden prestar bajo condiciones seguras y con infraestructura adecuadas para el desarrollo del servicio eficiente, a través del análisis de la satisfacción usuarios internos como externos, como indicador del cumplimiento de las expectativas de los usuarios.
3. Actualización de los instrumentos estratégicos por parte de la Autoridad Portuaria Nacional con intervención de las empresas prestadoras que ayudarán a dar una solución a las problemáticas futuras, así como

determinar un punto de embarque de avituallamiento para mejorar el servicio de calidad.

4. Considerar mejor el servicio de calidad en las empresas prestadoras de servicio de avituallamiento de naves; proponiendo alternativas en el planeamiento estratégico a través del uso de una serie de herramientas.

## GLOSARIO Y SIGLAS

### TÉRMINOS

#### **Administrador portuario**

Persona jurídica constituida o domiciliada en el país, que administra un puerto o terminal portuario. El Administrador Portuario puede ser público o privado. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos:2003)

#### **Agente marítimo**

Son personas jurídicas constituidas en el país conforme a ley, que, por cuenta o delegación del capitán, propietario o armador, fletador u operador de nave mercante o Agencia General, se encuentran en capacidad de cumplir una o varias de las siguientes actividades:

- Operación de recepción, despacho y avituallamiento de naves mercantes y de pasajeros.
- Emitir firmar y cancelar los conocimientos de embarque y demás documentos pertinentes; y en general atender a las naves en todos sus requerimientos. (Mincetur:2017).

#### **Autoridad Portuaria Nacional**

La Autoridad Portuaria Nacional; “Es un Organismo Técnico Especializado, encargado del Sistema Portuario Nacional (SPN), adscrito al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, con personería jurídica de derecho público interno, patrimonio propio, y con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica, y financiera, y facultad

normativa por Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)". Tiene como objetivo principal; "Promover el desarrollo y la competitividad internacional de los puertos peruanos, así como facilitar el transporte multimodal, la modernización de la infraestructura e instalaciones portuarias y el desarrollo de las cadenas logísticas en las áreas marítimas, fluviales y lacustres vinculadas al Sistema Portuario Nacional. (Ley del Sistema Portuario Nacional SPN: 2003).

### **Buque**

Barco de gran tonelaje con cubierta o cubiertas. Construcción naval principal destinada a navegar, que cuenta con gobierno y propulsión propia. Se incluyen sus partes integrantes y accesorias, tales como arboladura, maquinaria, equipo e instrumentos que, sin formar parte de la estructura misma, se emplean en su servicio tanto en navegación en el medio acuático como en puerto. ( RAE: s. f.).

### **Instalaciones portuarias**

"Obras civiles de infraestructura, superestructura, edificación o conducción o construcciones y dispositivos eléctricos, electrónicos, mecánicos o mixtos, destinados al funcionamiento específico de los puertos y terminales y de las actividades que en ellos se desarrollan". (Ley del Sistema Portuario Nacional SPN: 2003).

**Prestadores de servicios portuarios**

Persona natural o jurídica, que presta servicios portuarios básicos a través de una licencia otorgada por la Autoridad Portuaria Nacional. Autoridad Portuaria Nacional. (Ley del Sistema Portuario Nacional SPN: 2003).

**Servicios portuarios**

“Los que se prestan en las zonas portuarias, para atender a las naves, a la carga, embarque y desembarque de personas.” (Ley del Sistema Portuario Nacional SPN: 2003).

**Terminal portuario**

Unidades operativas de un puerto, habilitadas para proporcionar intercambio modal y servicios portuarios; incluye la infraestructura, las áreas de depósito transitorio y las vías internas de transporte. (Ley del Sistema Portuario Nacional SPN: 2003).

**Terminal portuario Multiboyas**

Un terminal multiboyas es un tipo de instalación marítima ubicada mar adentro que permite recibir a embarcaciones y trasladar insumos y combustibles mediante tuberías reforzadas. Terminal multiboyas para Mina Justa (2020).

**Usuario del puerto**

Persona natural o jurídica que, en forma intermedia o final, utiliza sus infraestructuras, instalaciones o recibe suministros o servicios portuarios.

Se entiende por usuario intermedio, al que presta servicios a las naves, a las cargas, de actividades logísticas y marinas. Se entiende por usuarios finales a los dueños de las naves, las cargas de comercio nacional e internacional y a los usuarios de las marinas y los pasajeros.

(Ley del Sistema Portuario Nacional SPN: 2003).

**SIGLAS**

APN Autoridad Portuaria Nacional.

FODA Acrónimo de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Técnica de análisis estratégico

SPN Sistema Portuario Nacional

LSPN Ley del Sistema Portuario Nacional

PNDP Plan Nacional de Desarrollo Portuario

SPB Servicios Portuarios Básicos

SAC Abastecimiento de Combustible

SAL Almacenamiento

SAD Amarre y desamarre

SAN Avituallamiento de naves

SP Practicaje

SRR Recojo de residuos

SR Remolcaje

STP Transporte de persona

## CAPÍTULO VI: FUENTE DE INFORMACIÓN

Agreda , C. H. (2014). *Planificación Estratégica y su relación con la Calidad de Servicio en los hoteles Tres Estrellas del distrito de Andahuaylas, 2014*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas .

Alarcón, R. (1991). *Métodos y Diseños de Investigación del Comportamiento*. Lima: U.P.C.H., Fondo Editorial.

Arévalo (2014). *Planeamiento estratégico para mejorar la zona de almacenaje de un terminal marítimo de contenedores*, Departamento Organización Industrial y Gestion Empresarial del instituto Tecnológico de Sevilla. <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/90136/fichero/Estudio+de+la+zona+d e+almacenaje+de+una+TCP+basado+en+simulaci%C3%B3n.pdf>

ASALE, R.-, & RAE. (s. f.). *Buque | Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/buque>

Autoridad Portuaria Nacional - Ministerio de Transporte y Comunicaciones (2016). <https://www.apn.gob.pe/site/nosotros/quienes-somos.aspx>

Comunicaciones, M. d. (2004). *DECRETO SUPREMO Nº 034-2004-MTC (Aprueban Reglamento de Organización y Funciones de La Autoridad Portuaria Nacional)*. Lima: Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Costa, C. (2006). *Los puertos en el transporte marítimo*. 21.

Ducos Casas, T. (2015). *Ingenium (Facultad de Ingeniería)*. (U. C. Sapientiae, Editor) de Ingenium (Facultad de Ingeniería),

<http://camp.ucss.edu.pe/ingenium/index.php/industrial/119-avituallamiento-de-naves-que-acoderan-en-el-puerto-del-callao>

Estrada Llaquet, J. L. (2007). *Mejora de la competitividad de un puerto por medio de un nuevo modelo de gestión de la estrategia aplicando el cuadro de mando integral*. Madrid: Universidad Politécnica de Madrid.

Gallegos, M., & Guillermo, J. (2013). *Impacto negativo que afecta a la pesca en Bahía del Callao*. Universidad Nacional del Callao.  
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1947>

Galton, F. (1889). *Natural Inheritance*. London: Macmillan (Facsimil online de la versión original)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación (Quinta Edición ed.)*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hernandez y Rodriguez, (2011). *Introducción a la administración: teoría general administrativa. Origen, evolución y vanguardia (5ª ed)*. Casa del Libro. (septiembre 19). <https://www.casadellibro.com/libro-introduccion-a-la-administracion-teoria-general-administrativa-origen-evolucion-y-vanguardia-5-ed/9786071506177/1885856>

Instituto uruguayo de Normas Técnicas. (2009). *Diagrama de causas-efecto de Ishikawa. En Técnicas, Herramientas para la mejora de la calidad*. Montevideo: Instituto uruguayo de Normas Técnicas.

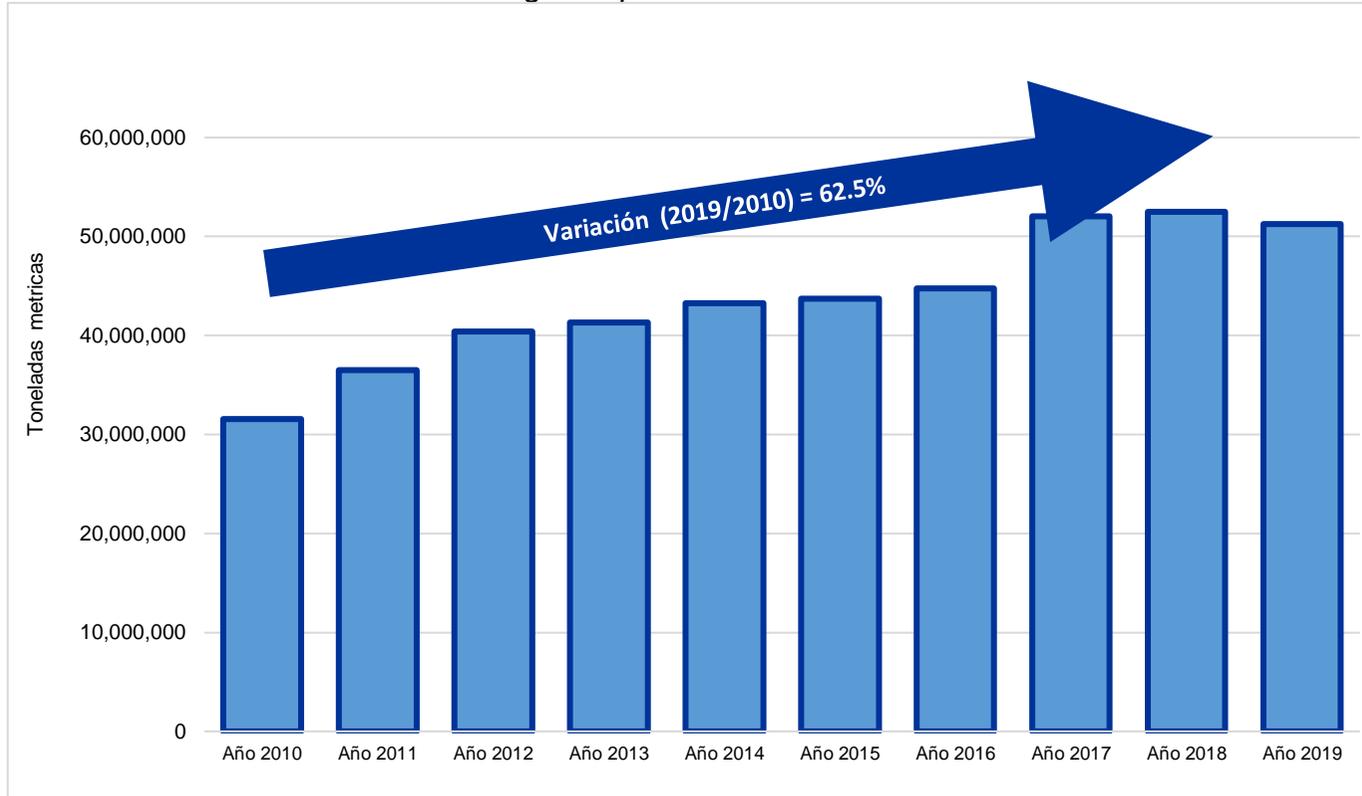
Internacional, T. (2017). *Consejo Superior de Cámaras de Comercio*.  
<http://www.plancameral.org/web/portal-internacional/preguntas-comercio-exterior/-/preguntas-comercio-exterior/f6b4d54e-abf2-4321-a0f8>

- Matsumoto N. R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda*. Bolivia: Universidad Católica Boliviana San Pablo.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2003). *RESOLUCION MINISTERIAL N° 259-2003-MTC-02*. Lima.
- Namakforoosh, Mohammad N.(1999). “*Metodología de la Investigación*”. LIMUSA, Noriega Editores, segunda edición, 1999, México, ISBN 968-18-5517-5
- Plaza, R. A. (2016). *Implementación de patio para una terminal de contenedores en el puerto comercial de Esmeraldas*. Quito: Universidad Central de Ecuador.
- Peláez, I. (2011). *Métodos estadísticos para enfermería*, <http://www.revistaseden.org/files/13-CAP%2013.pdf>
- Ramirez, S. M. (2017). *Propuesta de modificación de la normativa del servicio portuario básico de avituallamiento de naves para mejorar la supervisión en las instalaciones portuarias de uso público y bahía del Puerto del Callao*.
- Rivera, S. J. (2019). Repositorio UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Rojas, D. L. P. (2020). *MTC: Modifican Reglamento de la Ley del sistema portuario nacional [DS 13-2020-MTC]*. LP. <https://lpderecho.pe/ministerio-transportes-comunicaciones-modifican-reglamento-ley-sistema-portuario-nacional-decreto-supremo-13-2020-mtc/>
- República, C. d. (2003). *LEY N° 27943 (Ley del Sistema Portuario Nacional)*. Lima: El Peruano (Normal Legales).

- Reyes, E. C., Romero, J.A., & Duarte, H. G. (2010). Staticals methods for evaluating diagnostic test agreement reproducibility. *Revista Colombiana de Obstetricia y Ginecología*, 60 (1), pp. 247-255.
- Rus, E.(2020).Investigación correlacional. Economipedia.com
- Sánchez, H. y Reyes, C. (1996). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Ed. Los Jazmines.
- Sánchez, C. (2018). *Planteamiento estrategico y su relación con la calidad del servicios al cliente en la empresa importadora American Service Refrigeration E.I.R.L. Surquillo, 2018*. Surquillo: Universidad San Ignacio de Loyola .
- Scott, A. (2013). *Planificación Estratégica*. Reino Unido : Edinburgh Business School (Heriot-Watt University).
- Terminal multiboyas para Mina Justa estará listo en el 2020*. (s. f.).  
<https://www.rumbominero.com/noticias/mineria/terminal-multiboyas-para-mina-justa-estara-listo-en-el-2020/>
- Victorio, R y Andrea, J. (2017). Mejoramiento de los servicios de avituallamientos de buques en una proveeduría marítima. *Repositorio Institucional - UIGV*.  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1799>
- Vilcarromero, M. C. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la empresa Terminales Portuarios Peruanos S. A. C., Callao 2019*. Callao: Universidad Cesar Vallejo.

### ANEXOS 1

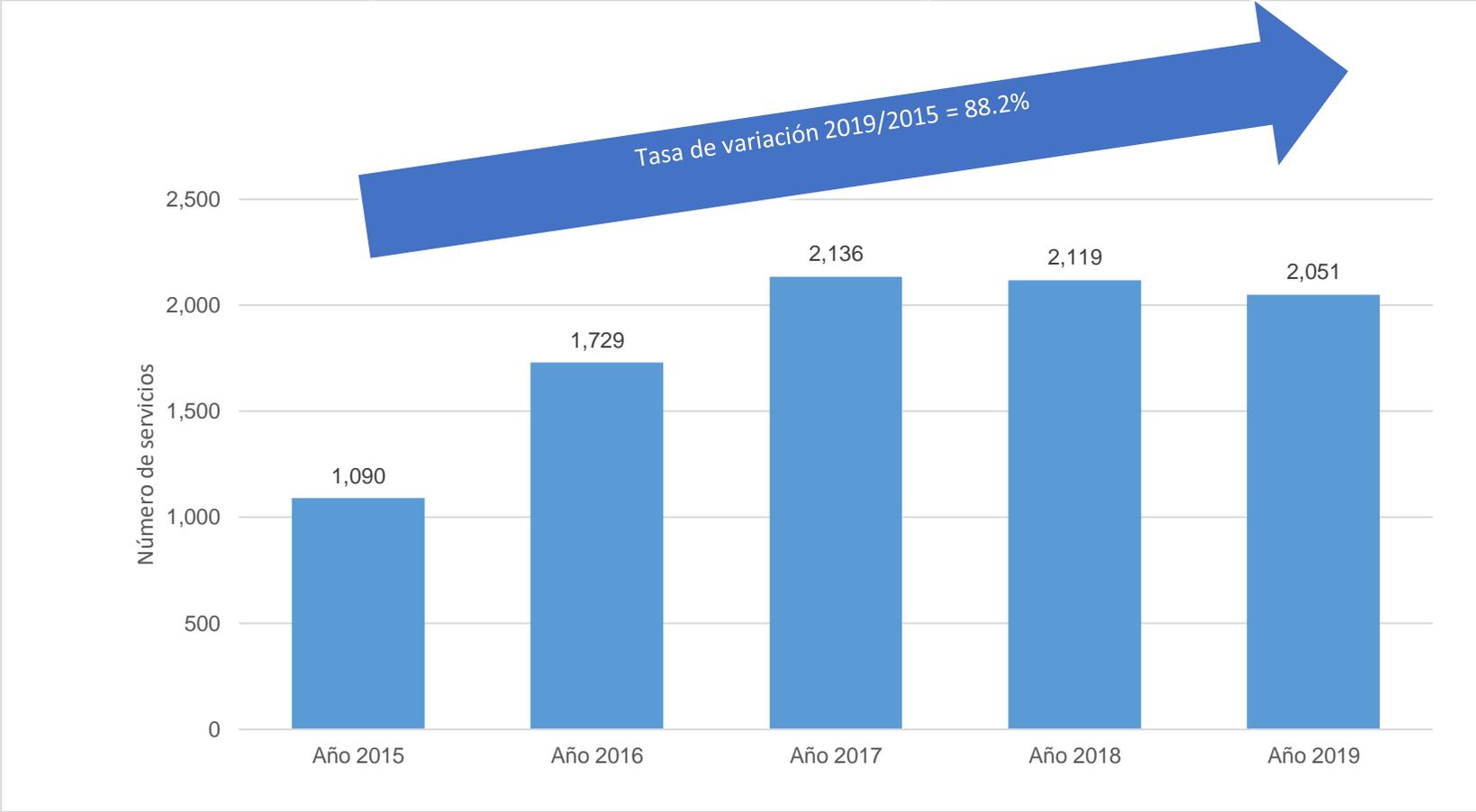
**Figura 13**  
*Evolución del movimiento de carga del puerto del Callao*



*Nota.* Registros administrativos de los terminales portuarios de uso público y privado- APN

**Figura 14**

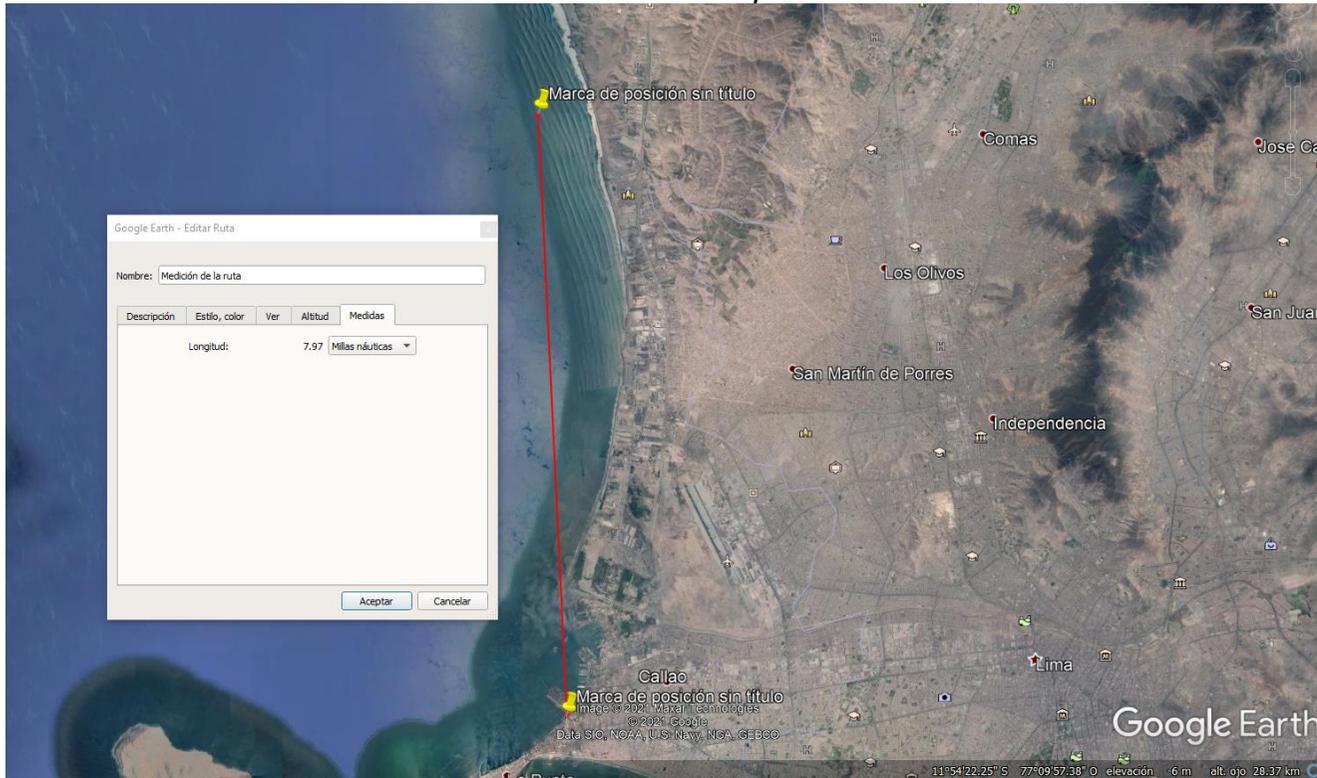
*Demanda del servicio portuario de avituallamiento de naves en el puerto del Callao*



*Nota.* Registros administrativos de los servicios portuarios- APN, cabe mencionar que es elaboración propia

**Figura 15**

*Medida desde Muelle Grau hasta la zona de Pampilla*



*Nota.* Gráfico extraído de Google Earth Pro Link de acceso: <https://www.google.com/intl/es/earth/>

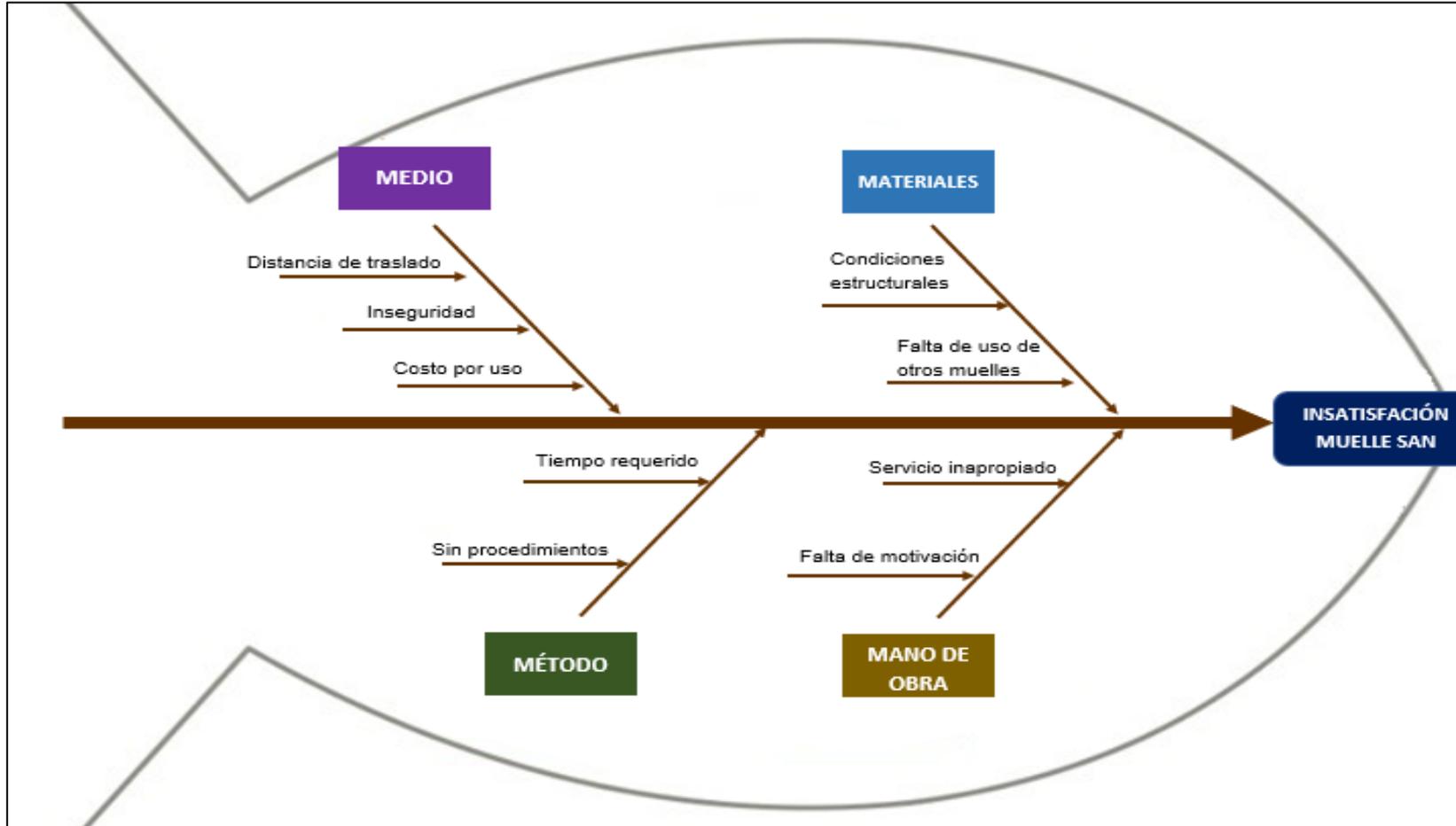
**Figura 16**

*Muelle Artesanal del Callao*



*Nota:* Blog pesca artesanal en red PERU, elaboración: Limber Álamo

**Figura 17**  
*Diagrama de Ishikawa*



*Nota.* Registros administrativos de los servicios portuarios- APN, cabe mencionar que es elaboración propia

## ANEXO 2

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DE PUNTOS DE EMBARQUE Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE AVITUALLAMIENTO DE NAVES, CALLAO 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Existe relación entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la calidad de servicio de avituallamiento de naves, Callao?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Existe relación entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y los elementos de infraestructura del servicio de avituallamiento de naves, Callao?</li> <li>¿Existe relación entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la capacidad de respuesta del servicio de avituallamiento de naves, Callao?</li> <li>¿Existe relación entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la fiabilidad del servicio de avituallamiento de naves, Callao?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar cómo el planeamiento estratégico de puntos de embarque se relaciona con la calidad de servicio de avituallamiento de naves, Callao.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar cómo el planeamiento estratégico de puntos de embarque se relaciona con los elementos de infraestructura del servicio de avituallamiento de naves, Callao.</li> <li>Determinar cómo el planeamiento estratégico de puntos de embarque se relaciona con la capacidad de respuesta del servicio de avituallamiento de naves, Callao.</li> <li>Determinar cómo el planeamiento estratégico de puntos de embarque se relaciona con la fiabilidad del servicio de avituallamiento de naves, Callao.</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la calidad de servicio de avituallamiento de naves, Callao.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y los elementos de infraestructura del servicio de avituallamiento de naves, Callao.</li> <li>Existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la capacidad de respuesta del servicio de avituallamiento de naves, Callao.</li> <li>Existe una relación significativa entre el planeamiento estratégico de puntos de embarque y la fiabilidad del servicio de avituallamiento de naves, Callao.</li> </ul>	<b>Variable independiente:</b> Planeamiento estratégico de punto de embarque de provisiones para el servicio de Avituallamiento:					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles</b>	1=Nunca 2=Casi Nunca 3= Algunas veces 4=Casi Siempre 5=Siempre	
			Factores	Diagnostico	1			
			Objetivos	Objetivos identificados	2,3, 4			
			Análisis interno y externo	Evaluación Interna Evaluación Externa	5,6,8, 9			
			Estrategias	Perspectivas	10,11,12			
			Ejecución	Realización	13,14,15,16			
			Control y seguimiento	Sistema de información Desempeño	17, 18			
			<b>Variable dependiente:</b> Calidad de Servicio portuario de avituallamiento de naves					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles</b>	1=Nunca 2=Casi Nunca 3= Algunas veces 4=Casi Siempre 5=Siempre	
Elementos de infraestructura	Calidad de infraestructura	19,20,21,22,23,24,25, 26						
Capacidad de respuesta	Atención del servicio Quejas	27,28,29,30,31,32,33, 34						
Fiabilidad del servicio	Realización de servicio Cumplimiento de plazo del servicio	35,36,37,38, 39						
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>ESTADÍSTICA POR UTILIZAR</b>					
<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Descriptivo y correlacional</p> <p><b>METODO DE DISEÑO:</b> No experimental, transversal</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> Son las empresas prestadoras que brinda el SAN que cuentan con autorización y licencia vigente por la APN en el Callao. Son alrededor de 120 empresas.</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b> Muestra probabilística denominada muestreo aleatorio simple para las poblaciones.</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> De acuerdo con el muestreo aleatorio simple corresponde un tamaño de muestra de un mínimo de 32 empresas prestadoras SAN</p>	<p><b>Variable independiente:</b> Planeamiento estratégico de punto de embarque de provisiones para el servicio de Avituallamiento:</p> <p><b>Técnicas:</b> Recopilación de datos</p> <p><b>Instrumentos:</b> Registros físicos y digitales</p> <p><b>Variable dependiente:</b> Calidad de Servicio portuario de avituallamiento de naves</p> <p><b>Técnicas:</b> Recopilación de datos</p> <p><b>Instrumentos:</b> Encuesta</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Por ser una variable que utiliza una escala ordinal tipo Likert, con cinco valores, para la medición de las respuestas, en función de los datos, se utilizará la moda que es un estadístico descriptivo para su análisis.</p> <p><b>CORRELATIVO:</b> Bajo el análisis de correlación de spearman para la naturaleza de las variables ordinales. La encuesta se medirá por la escala de likert</p>					

AUTOR: Frank Wernher, Pimentel Espinoza

### ANEXO 3

#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PORTUARIOS BÁSICOS DE AVITUALLAMIENTO DE NAVES.

Con la finalidad de conocer su opinión respecto a la prestación de los servicios portuarios básicos de avituallamiento de naves que arriban a puertos nacionales, sobre la planificación estratégicas y calidad de servicio

Lo invitamos a completar la siguiente encuesta, marque una x en el cuadro que corresponde.

No hay respuestas correctas o incorrectas; lo que interesa es que usted refleje con precisión su realidad.

#### I. Datos Generales

- Prestador de Servicio Razón Social:
- Lugar donde realiza el servicio:  
Bahía  Muelle
- Con que frecuencia realiza servicios en el muelle en mención

1. Una vez a la semana	
2. Cada 15 días	
3. Una vez al mes	
4. Una vez cada tres meses	

#### II. Planeamiento estratégico de punto de embarque de provisiones para el servicio de Avituallamiento:

a) FACTORES	Valoración				
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. ¿qué opina de los factores siguientes que influyen en la problemática de la investigación					
<i>Alto costo de operaciones de avituallamiento</i>					
<i>Falta Seguridad Señalización e implementación con equipos de seguridad y salvamento</i>					
<i>Falta de calidad de Infraestructura Falta de la estructura de un punto de embarque que permita un rápido transporte de materiales ligeros y pesados</i>					
<i>Localización en un punto de embarque de avituallamiento, una mejor ubicación</i>					
<i>Acceso de un punto de embarque</i>					

N°	VARIABLE / ítems	Valoración				
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
<b>b) OBJETIVOS</b>						
2	¿Considera que es necesario identificar un punto de embarque como elemento de infraestructura para el servicio de avituallamiento de naves en el Callao, Zona Norte?					
3	¿Considera que es necesario que el punto de embarque mejorará la capacidad de respuesta del servicio de avituallamiento de naves en el Callao, Zona Norte?					
4	¿Considera que es necesario que el punto de embarque mejorara la Calidad del servicio de avituallamiento de naves en el Callao, Zona Norte?					
<b>c) ANALISIS INTERNO Y EXTERNO</b>						
5	¿Considera que los factores que influyen en la problemática están identificados en el plan estratégicos?					
6	¿La infraestructura de los muelles como puntos de embarque constituye un valor agregado para el servicio de avituallamiento de naves?					
7	¿La incorporación de más muelles como punto de embarque garantiza un mejor servicio de avituallamiento?					
8	¿La infraestructura propia con seguridad para los usuarios es una ventaja competitiva para los servicios de avituallamiento?					
9	¿La incorporación de mantenimiento a los muelles de embarque es una ventaja competitiva que garantiza el funcionamiento permanente de los mismos?					
<b>d) ESTRATEGIAS</b>						
10	¿La perspectiva de clientes para el servicio de avituallamiento están definidas en función de las necesidades de las empresas prestadoras y usuarios?					

11	¿La perspectiva de procesos para el servicio de avituallamiento de naves mejorara la competitividad de las empresas prestadoras del servicio?					
12	¿Las estrategias operativas busca la facilidad de uso del muelle de embarque?					
<b>e) EJECUCION</b>						
13	¿La propuesta de un plan estratégico para un punto de embarque del servicio de avituallamiento debe ejecutarse?					
14	¿Considera que la falta de personal y recursos se resuelve en coordinación con todo el personal de la empresa?					
15	¿Las empresas prestadoras de servicios deben participar en mesas de trabajo para elaborar el plan estratégico liderado por el Estado?					
16	¿Los responsables del plan realizan capacitación constante para el cumplimiento de los lineamientos en el servicio de avituallamiento?					
<b>f) CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>						
17	¿Considera que se debe realizar un seguimiento al plan estratégico?					
18	¿Considera que el control de un Plan estratégico debe ser de responsabilidad de la Autoridad Portuaria y ser reportados por los prestadores de servicios?					

### III. Calidad de Servicio portuario de avituallamiento de naves

Calificar el nivel de satisfacción de acuerdo con los siguientes aspectos:

	VARIABLE / ítems	Valoración				
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
<b>a) ELEMENTOS DE INFRAESTRUCTURA</b>						
19	¿El equipamiento de los muelles de embarque permite brindar un buen servicio?					
20	¿El aspecto moderno de los muelles de embarque, anima a los usuarios a hacer uso de ellos?					
21	¿Las muelles de embarque que están más próximos a la embarcación Ubicada en el terminal, facilita el servicio de avituallamiento?					
22	¿Considera que las instalaciones requieren mejor distribución?					
23	¿La buena condición de equipos de seguridad y salvamento de los muelles de embarque es relevante para un buen servicio de avituallamiento?					
24	¿El fácil acceso de los muelles de embarque es relevante para un buen servicio de avituallamiento?					
25	¿Considera que las instalaciones de la empresa tienen buena iluminación?					
26	¿Considera que los espacios físicos están bien señalizados para seguridad de los usuarios?					
<b>b) CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
27	¿Los usuarios conocen las alternativas de muelles de embarque y dificultades de acceso?					
28	¿Se tiene en el sistema computarizado disponible los costos de usos de muelle de embarque?					
29	¿Los trabajadores prestadores de servicio de avituallamiento prestan de manera rápida y eficaz a las embarcaciones?					
30	¿Los usuarios simplifican procedimientos de transbordo de materiales en el muelle de embarque para evitar demoras?					
31	¿Los prestadores de servicio de avituallamiento tienen fácil acceso					

	para solicitar uso de los muelles de embarque?					
32	¿Los prestadores del servicio de avituallamiento conocen bien las características del muelle de embarque?					
33	¿Los responsables de gestionar los muelles de embarque dan una respuesta rápida en relación a la solicitud del uso de muelle?					
34	¿Los medios de comunicación empleados entre el gestor del muelle de embarque y el usuario permiten una rápida atención?					
<b>c) FIABILIDAD</b>						
35	¿El prestador del servicio de avituallamiento cumple con los tiempos de entrega de materiales en el tiempo acordado?					
36	¿El prestador del servicio de avituallamiento resuelven los inconvenientes ocasionados por el uso de un inadecuado muelle de embarque?					
37	¿El prestador del servicio de avituallamiento consigue acceso a los muelles de embarque en los tiempos programados?					
38	¿El prestador del servicio de avituallamiento cumple con la entrega de la totalidad de los materiales solicitados por la embarcación?					
39	¿El prestador del servicio de avituallamiento hace seguimiento eficaz durante todo el proceso de traslado de los materiales hasta la entrega final a la embarcación?					

**IV. Escriba algún comentario o sugerencia para optimizar los aspectos operativos en la prestación del servicio que recibió:**

## ANEXO 4

### **INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (Juicio de expertos)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar como el planeamiento estratégico de puntos de embarque se relaciona con la calidad de servicio de avituallamiento de naves, Callao 2020.

Conociendo su experiencia profesional en este campo lo hemos considerado a usted como juez experto de la escala que adjuntamos en estos documentos.

#### **Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos al fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario de ofrecer un espacio para las observaciones si hubiera.

**Juez N°: 01**

**Fecha actual: 25 de abril 2021.**

Nombre y Apellidos del Juez: Franklin Macdonald Escobedo Apestegui

Institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Años de experiencia profesional o científica: 30

Criterios generales para la validez de contenido del instrumento dictaminado por el juez

1. ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del instrumento?

SI ( X )

NO ( )

Observaciones:

.....  
.....  
.....

Sugerencias:

.....  
.....  
.....

2. ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI ( X )

NO ( )

Observaciones:

.....



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	VARIABLE / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		COMENTARIOS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>VARIABLE 1:</b> Planeamiento estratégico de punto de embarque de provisiones para el servicio de Avituallamiento							
<b>a) FACTORES</b>								
1	Qué opina de los factores siguientes que influyen en la problemática de la investigación	X		X		X		
<b>b) FIJAR OBJETIVOS</b>								
2	¿Considera que es necesario identificar un punto de embarque como elemento de infraestructura para el servicio de avituallamiento de naves en el Callao, Zona Norte?	X		X		X		
3	¿Considera que es necesario que el punto de embarque mejorara la capacidad de respuesta del servicio de avituallamiento de naves en el Callao, Zona Norte?	X		X		X		
4	¿Considera que es necesario que el punto de embarque mejorara la Calidad del servicio de avituallamiento de naves en el Callao, Zona Norte?	X		X		X		
<b>c) ANALISIS INTERNO Y EXTERNO</b>								
5	¿Considera que los factores que influyen en la problemática están identificados en el plan estratégicos?	X		X		X		

6	¿La infraestructura de los muelles como puntos de embarque constituye un valor agregado para el servicio de avituallamiento de naves?	X		X		X		
7	¿La incorporación de más muelles como punto de embarque garantiza un mejor servicio de avituallamiento?	X		X		X		
8	¿La infraestructura propia con seguridad para los usuarios es una ventaja competitiva para los servicios de avituallamiento?	X		X		X		
9	¿La incorporación de mantenimiento a los muelles de embarque es una ventaja competitiva que garantiza el funcionamiento permanente de los mismos?	X		X		X		
<b>d) ESTRATEGIAS</b>								
10	¿La perspectiva de clientes para el servicio de avituallamiento están definidas en función de las necesidades de las empresas prestadoras y usuarios?	X		X		X		
11	¿La perspectiva de procesos para el servicio de avituallamiento de naves mejorara la competitividad de las empresas prestadoras del servicio?	X		X		X		
12	¿Las estrategias operativas busca la facilidad de uso del muelle de embarque?	X		X		X		
<b>e) EJECUCION</b>								
13	¿La propuesta de un plan estratégico para un punto de embarque del servicio de avituallamiento debe ejecutarse?	X		X		X		
14	¿Considera que la falta de personal y recursos se resuelve en coordinación con todo el personal de la empresa?	X		X		X		
15	¿Las empresas prestadoras de servicios deben participar en mesas de trabajo para elaborar el plan estratégico liderado por el Estado?	X		X		X		
16	¿Los responsables del plan realizan capacitación constante para el cumplimiento de los lineamientos en el servicio de avituallamiento?	X		X		X		

f) CONTROL Y SEGUIMIENTO								
17	¿Considera que se debe realizar un seguimiento al plan estratégico?	X		X		X		
18	¿Considera que el control de un Plan estratégico debe ser de responsabilidad de la Autoridad Portuaria y ser reportados por los prestadores de servicios?	X		X		X		

VARIABLE / ítems		Pertinencia		Relevancia		Claridad		COMENTARIOS
VARIABLE 2: Calidad de Servicio portuario de avituallamiento de naves		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>a) ELEMENTOS DE INFRAESTRUCTURA</b>								
19	¿El equipamiento de los muelles de embarque permite brindar un buen servicio?	X		X		X		
20	¿El aspecto moderno de los muelles de embarque, anima a los usuarios a hacer uso de ellos?	X		X		X		
21	¿Las muelles de embarque que están más próximos a la embarcación Ubicada en el terminal, facilita el servicio de avituallamiento?	X		X		X		
22	¿Considera que las instalaciones requieren mejor distribución?	X		X		X		
23	¿La buena condición de equipos de seguridad y salvamento de los muelles de embarque es relevante para un buen servicio de avituallamiento?	X		X		X		
24	¿El fácil acceso de los muelles de embarque es relevante para un buen servicio de avituallamiento?	X		X		X		
25	¿Considera que las instalaciones de la empresa tienen buena iluminación?	X		X		X		
26	¿Considera que los espacios físicos están bien señalizados para seguridad de los usuarios?	X		X		X		
<b>b) CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								

27	¿Los usuarios conocen las alternativas de muelles de embarque y dificultades de acceso?	X		X		X		
28	¿Se tiene en el sistema computarizado disponible los costos de usos de muelle de embarque?	X		X		X		
29	¿Los trabajadores prestadores de servicio de avituallamiento prestan de manera rápida y eficaz a las embarcaciones?	X		X		X		
30	¿Los usuarios simplifican procedimientos de transbordo de materiales en el muelle de embarque para evitar demoras?	X		X		X		
31	¿Los prestadores de servicio de avituallamiento tienen fácil acceso para solicitar uso de los muelles de embarque?	X		X		X		
32	¿Los prestadores del servicio de avituallamiento conocen bien las características del muelle de embarque?	X		X		X		
33	¿Los responsables de gestionar los muelles de embarque dan una respuesta rápida en relación a la solicitud del uso de muelle?	X		X		X		
34	¿Los medios de comunicación empleados entre el gestor del muelle de embarque y el usuario permiten una rápida atención?	X		X		X		
<b>c) FIABILIDAD</b>								
35	¿El prestador del servicio de avituallamiento cumple con los tiempos de entrega de materiales en el tiempo acordado?	X		X		X		
36	¿El prestador del servicio de avituallamiento resuelven los inconvenientes ocasionados por el uso de un inadecuado muelle de embarque?	X		X		X		
37	¿El prestador del servicio de avituallamiento consigue acceso a los muelles de embarque en los tiempos programados?	X		X		X		

38	¿El prestador del servicio de avituallamiento cumple con la entrega de la totalidad de los materiales solicitados por la embarcación?	X		X		X		
39	¿El prestador del servicio de avituallamiento hace seguimiento eficaz durante todo el proceso de traslado de los materiales hasta la entrega final a la embarcación?	X		X		X		

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

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable** [ X ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:** Franklin Macdonald Escobedo apestegui

**DNI:** 08257238

**Especialidad del validador:** Ingeniería Administrativa

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

25 de abril del 2021



-----



6. ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del instrumento?

SI ( X )

NO ( )

Observaciones:

.....  
.....  
.....

Sugerencias:

.....  
.....  
.....

7. ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI ( X )

NO ( )

Observaciones:

.....  
.....  
.....

Sugerencias:

.....

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	VARIABLE / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		COMENTARIOS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>VARIABLE 1:</b> Planeamiento estratégico de punto de embarque de provisiones para el servicio de Avituallamiento							
<b>g) FACTORES</b>								
1	Qué opina de los factores siguientes que influyen en la problemática de la investigación	X		X		X		
<b>h) FIJAR OBJETIVOS</b>								
2	¿Considera que es necesario identificar un punto de embarque como elemento de infraestructura para el servicio de avituallamiento de naves en el Callao, Zona Norte?	X		X		X		
3	¿Considera que es necesario que el punto de embarque mejorara la capacidad de respuesta del servicio de avituallamiento de naves en el Callao, Zona Norte?	X		X		X		
4	¿Considera que es necesario que el punto de embarque mejorara la Calidad del servicio de avituallamiento de naves en el Callao, Zona Norte?	X		X		X		
<b>i) ANALISIS INTERNO Y EXTERNO</b>								
5	¿Considera que los factores que influyen en la problemática están identificados en el plan estratégicos?	X		X		X		

6	¿La infraestructura de los muelles como puntos de embarque constituye un valor agregado para el servicio de avituallamiento de naves?	X		X		X		
7	¿La incorporación de más muelles como punto de embarque garantiza un mejor servicio de avituallamiento?	X		X		X		
8	¿La infraestructura propia con seguridad para los usuarios es una ventaja competitiva para los servicios de avituallamiento?	X		X		X		
9	¿La incorporación de mantenimiento a los muelles de embarque es una ventaja competitiva que garantiza el funcionamiento permanente de los mismos?	X		X		X		
<b>j) ESTRATEGIAS</b>								
10	¿La perspectiva de clientes para el servicio de avituallamiento están definidas en función de las necesidades de las empresas prestadoras y usuarios?	X		X		X		
11	¿La perspectiva de procesos para el servicio de avituallamiento de naves mejorara la competitividad de las empresas prestadoras del servicio?	X		X		X		
12	¿Las estrategias operativas busca la facilidad de uso del muelle de embarque?	X		X		X		
<b>k) EJECUCION</b>								
13	¿La propuesta de un plan estratégico para un punto de embarque del servicio de avituallamiento debe ejecutarse?	X		X		X		
14	¿Considera que la falta de personal y recursos se resuelve en coordinación con todo el personal de la empresa?	X		X		X		
15	¿Las empresas prestadoras de servicios deben participar en mesas de trabajo para elaborar el plan estratégico liderado por el Estado?	X		X		X		
16	¿Los responsables del plan realizan capacitación constante para el cumplimiento de los lineamientos en el servicio de avituallamiento?	X		X		X		

I) CONTROL Y SEGUIMIENTO								
17	¿Considera que se debe realizar un seguimiento al plan estratégico?	X		X		X		
18	¿Considera que el control de un Plan estratégico debe ser de responsabilidad de la Autoridad Portuaria y ser reportados por los prestadores de servicios?	X		X		X		

VARIABLE / ítems		Pertinencia		Relevancia		Claridad		COMENTARIOS
VARIABLE 2: Calidad de Servicio portuario de avituallamiento de naves		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>d) ELEMENTOS DE INFRAESTRUCTURA</b>								
19	¿El equipamiento de los muelles de embarque permite brindar un buen servicio?	X		X		X		
20	¿El aspecto moderno de los muelles de embarque, anima a los usuarios a hacer uso de ellos?	X		X		X		
21	¿Las muelles de embarque que están más próximos a la embarcación Ubicada en el terminal, facilita el servicio de avituallamiento?	X		X		X		
22	¿Considera que las instalaciones requieren mejor distribución?	X		X		X		
23	¿La buena condición de equipos de seguridad y salvamento de los muelles de embarque es relevante para un buen servicio de avituallamiento?	X		X		X		
24	¿El fácil acceso de los muelles de embarque es relevante para un buen servicio de avituallamiento?	X		X		X		
25	¿Considera que las instalaciones de la empresa tienen buena iluminación?	X		X		X		
26	¿Considera que los espacios físicos están bien señalizados para seguridad de los usuarios?	X		X		X		
<b>e) CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								

27	¿Los usuarios conocen las alternativas de muelles de embarque y dificultades de acceso?	X		X		X		
28	¿Se tiene en el sistema computarizado disponible los costos de usos de muelle de embarque?	X		X		X		
29	¿Los trabajadores prestadores de servicio de avituallamiento prestan de manera rápida y eficaz a las embarcaciones?	X		X		X		
30	¿Los usuarios simplifican procedimientos de transbordo de materiales en el muelle de embarque para evitar demoras?	X		X		X		
31	¿Los prestadores de servicio de avituallamiento tienen fácil acceso para solicitar uso de los muelles de embarque?	X		X		X		
32	¿Los prestadores del servicio de avituallamiento conocen bien las características del muelle de embarque?	X		X		X		
33	¿Los responsables de gestionar los muelles de embarque dan una respuesta rápida en relación a la solicitud del uso de muelle?	X		X		X		
34	¿Los medios de comunicación empleados entre el gestor del muelle de embarque y el usuario permiten una rápida atención?	X		X		X		
<b>f) FIABILIDAD</b>								
35	¿El prestador del servicio de avituallamiento cumple con los tiempos de entrega de materiales en el tiempo acordado?	X		X		X		
36	¿El prestador del servicio de avituallamiento resuelven los inconvenientes ocasionados por el uso de un inadecuado muelle de embarque?	X		X		X		
37	¿El prestador del servicio de avituallamiento consigue acceso a los muelles de embarque en los tiempos programados?	X		X		X		

38	¿El prestador del servicio de avituallamiento cumple con la entrega de la totalidad de los materiales solicitados por la embarcación?	X		X		X	
39	¿El prestador del servicio de avituallamiento hace seguimiento eficaz durante todo el proceso de traslado de los materiales hasta la entrega final a la embarcación?	X		X		X	

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

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable** [ X ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: .....Mg.....Sergio Miguel Del Aguila Alfaro.....

DNI: .....42185064.....

Especialidad del validador: **Ciencias marítimas y Navales**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

...13...de...Mayo.....del 2021



Firmado digitalmente por:  
DEL AGUILA ALFARO Sergio Miguel FAU 20509645150 hard  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 01/06/2021 17:53:07-0500

-----

**Firma del Experto Informante.**



7. ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del instrumento?

SI ( X )

NO ( )

Observaciones:

.....  
.....  
.....

Sugerencias:

.....  
.....  
.....

8. ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI ( X )

NO ( )

Observaciones:

.....  
.....  
.....

Sugerencias:

.....

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	VARIABLE / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		COMENTARIOS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>VARIABLE 1:</b> Planeamiento estratégico de punto de embarque de provisiones para el servicio de Avituallamiento							
<b>m) FACTORES</b>								
1	Qué opina de los factores siguientes que influyen en la problemática de la investigación	X		X		X		
<b>n) FIJAR OBJETIVOS</b>								
2	¿Considera que es necesario identificar un punto de embarque como elemento de infraestructura para el servicio de avituallamiento de naves en el Callao, Zona Norte?	X		X		X		
3	¿Considera que es necesario que el punto de embarque mejorara la capacidad de respuesta del servicio de avituallamiento de naves en el Callao, Zona Norte?	X		X		X		
4	¿Considera que es necesario que el punto de embarque mejorara la Calidad del servicio de avituallamiento de naves en el Callao, Zona Norte?	X		X		X		
<b>o) ANALISIS INTERNO Y EXTERNO</b>								
5	¿Considera que los factores que influyen en la problemática están identificados en el plan estratégicos?	X		X		X		

6	¿La infraestructura de los muelles como puntos de embarque constituye un valor agregado para el servicio de avituallamiento de naves?	X		X		X		
7	¿La incorporación de más muelles como punto de embarque garantiza un mejor servicio de avituallamiento?	X		X		X		
8	¿La infraestructura propia con seguridad para los usuarios es una ventaja competitiva para los servicios de avituallamiento?	X		X		X		
9	¿La incorporación de mantenimiento a los muelles de embarque es una ventaja competitiva que garantiza el funcionamiento permanente de los mismos?	X		X		X		
<b>p) ESTRATEGIAS</b>								
10	¿La perspectiva de clientes para el servicio de avituallamiento están definidas en función de las necesidades de las empresas prestadoras y usuarios?	X		X		X		
11	¿La perspectiva de procesos para el servicio de avituallamiento de naves mejorara la competitividad de las empresas prestadoras del servicio?	X		X		X		
12	¿Las estrategias operativas busca la facilidad de uso del muelle de embarque?	X		X		X		
<b>q) EJECUCION</b>								
13	¿La propuesta de un plan estratégico para un punto de embarque del servicio de avituallamiento debe ejecutarse?	X		X		X		
14	¿Considera que la falta de personal y recursos se resuelve en coordinación con todo el personal de la empresa?	X		X		X		
15	¿Las empresas prestadoras de servicios deben participar en mesas de trabajo para elaborar el plan estratégico liderado por el Estado?	X		X		X		
16	¿Los responsables del plan realizan capacitación constante para el cumplimiento de los lineamientos en el servicio de avituallamiento?	X		X		X		

r) CONTROL Y SEGUIMIENTO								
17	¿Considera que se debe realizar un seguimiento al plan estratégico?	X		X		X		
18	¿Considera que el control de un Plan estratégico debe ser de responsabilidad de la Autoridad Portuaria y ser reportados por los prestadores de servicios?	X		X		X		

VARIABLE / ítems		Pertinencia		Relevancia		Claridad		COMENTARIOS
VARIABLE 2: Calidad de Servicio portuario de avituallamiento de naves		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>g) ELEMENTOS DE INFRAESTRUCTURA</b>								
19	¿El equipamiento de los muelles de embarque permite brindar un buen servicio?	X		X		X		
20	¿El aspecto moderno de los muelles de embarque, anima a los usuarios a hacer uso de ellos?	X		X		X		
21	¿Las muelles de embarque que están más próximos a la embarcación Ubicada en el terminal, facilita el servicio de avituallamiento?	X		X		X		
22	¿Considera que las instalaciones requieren mejor distribución?	X		X		X		
23	¿La buena condición de equipos de seguridad y salvamento de los muelles de embarque es relevante para un buen servicio de avituallamiento?	X		X		X		
24	¿El fácil acceso de los muelles de embarque es relevante para un buen servicio de avituallamiento?	X		X		X		
25	¿Considera que las instalaciones de la empresa tienen buena iluminación?	X		X		X		
26	¿Considera que los espacios físicos están bien señalizados para seguridad de los usuarios?	X		X		X		
<b>h) CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								

27	¿Los usuarios conocen las alternativas de muelles de embarque y dificultades de acceso?	X		X		X		
28	¿Se tiene en el sistema computarizado disponible los costos de usos de muelle de embarque?	X		X		X		
29	¿Los trabajadores prestadores de servicio de avituallamiento prestan de manera rápida y eficaz a las embarcaciones?	X		X		X		
30	¿Los usuarios simplifican procedimientos de transbordo de materiales en el muelle de embarque para evitar demoras?	X		X		X		
31	¿Los prestadores de servicio de avituallamiento tienen fácil acceso para solicitar uso de los muelles de embarque?	X		X		X		
32	¿Los prestadores del servicio de avituallamiento conocen bien las características del muelle de embarque?	X		X		X		
33	¿Los responsables de gestionar los muelles de embarque dan una respuesta rápida en relación a la solicitud del uso de muelle?	X		X		X		
34	¿Los medios de comunicación empleados entre el gestor del muelle de embarque y el usuario permiten una rápida atención?	X		X		X		
<b>i) FIABILIDAD</b>								
35	¿El prestador del servicio de avituallamiento cumple con los tiempos de entrega de materiales en el tiempo acordado?	X		X		X		
36	¿El prestador del servicio de avituallamiento resuelven los inconvenientes ocasionados por el uso de un inadecuado muelle de embarque?	X		X		X		
37	¿El prestador del servicio de avituallamiento consigue acceso a los muelles de embarque en los tiempos programados?	X		X		X		

38	¿El prestador del servicio de avituallamiento cumple con la entrega de la totalidad de los materiales solicitados por la embarcación?	X		X		X	
39	¿El prestador del servicio de avituallamiento hace seguimiento eficaz durante todo el proceso de traslado de los materiales hasta la entrega final a la embarcación?	X		X		X	

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

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable** [ X ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:** .....**Jorge Luis Montalvo Bonilla**.....

**DNI:** .....**42185064**.....

**Especialidad del validador:** **Sector Portuario**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----

**Firma del Experto Informante.**

Juez N°: 04

Fecha actual: 01 de junio de 2021

Nombre y Apellidos del Juez: Amador Americo Rojas Bustillos

Institución donde labora: Nautilus S.A.

Años de experiencia profesional o científica: 06 años

Criterios generales para la validez de contenido del instrumento dictaminado por el juez

¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del instrumento?

SI ( X )                      NO ( )

Observaciones: .....

.....

Sugerencias: .....

.....

¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI ( X )                      NO ( )

Observaciones: .....

.....

Sugerencias: .....

.....

¿Existe dificultad para entender las preguntas del instrumento?

SI ( )                      NO ( X )

Observaciones: En algunos casos.....

.....

Sugerencias: .....  
.....

¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del instrumento?

SI ( )                      NO ( X )

Observaciones: .....  
.....

Sugerencias: .....  
.....

¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del instrumento?

SI ( X )                      NO ( )

Observaciones: .....  
.....

Sugerencias: .....  
.....

¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI ( X )                      NO ( )

Observaciones: .....  
.....

Sugerencias: .....

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	VARIABLE / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		COMENTARIOS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	VARIABLE 1:  Planeamiento estratégico de punto de embarque de provisiones para el servicio de Avituallamiento							
FACTORES								
1	Qué opina de los factores siguientes que influyen en la problemática de la investigación	X		X		X		
FIJAR OBJETIVOS								
2	¿Considera que es necesario identificar un punto de embarque como elemento de infraestructura para el servicio de avituallamiento de naves en el Callao, Zona Norte?	X		X		X		
3	¿Considera que es necesario que el punto de embarque mejorara la capacidad de respuesta del servicio de avituallamiento de naves en el Callao, Zona Norte?	X		X		X		

4	¿Considera que es necesario que el punto de embarque mejorara la Calidad del servicio de avituallamiento de naves en el Callao, Zona Norte?	X		X		X		
ANALISIS INTERNO Y EXTERNO								
5	¿Considera que los factores que influyen en la problemática están identificados en el plan estratégicos?	X		X		X		
6	¿La infraestructura de los muelles como puntos de embarque constituye un valor agregado para el servicio de avituallamiento de naves?	X		X		X		
7	¿La incorporación de más muelles como punto de embarque garantiza un mejor servicio de avituallamiento?	X		X		X		
8	¿La infraestructura propia con seguridad para los usuarios es una ventaja competitiva para los servicios de avituallamiento?	X		X		X		
9	¿La incorporación de mantenimiento a los muelles de embarque es una ventaja competitiva que garantiza el funcionamiento permanente de los mismos?	X		X		X		
ESTRATEGIAS								

10	¿La perspectiva de clientes para el servicio de avituallamiento están definidas en función de las necesidades de las empresas prestadoras y usuarios?	X		X		X		
11	¿La perspectiva de procesos para el servicio de avituallamiento de naves mejorara la competitividad de las empresas prestadoras del servicio?	X		X		X		
12	¿Las estrategias operativas busca la facilidad de uso del muelle de embarque?	X		X		X		
EJECUCION								
13	¿La propuesta de un plan estratégico para un punto de embarque del servicio de avituallamiento debe ejecutarse?	X		X		X		
14	¿Considera que la falta de personal y recursos se resuelve en coordinación con todo el personal de la empresa?	X		X		X		
15	¿Las empresas prestadoras de servicios deben participar en mesas de trabajo para elaborar el plan estratégico liderado por el Estado?	X		X		X		
16	¿Los responsables del plan realizan capacitación constante para el cumplimiento de los lineamientos en el servicio de avituallamiento?	X		X		X		
CONTROL Y SEGUIMIENTO								

17	¿Considera que se debe realizar un seguimiento al plan estratégico?	X		X		X		
18	¿Considera que el control de un Plan estratégico debe ser de responsabilidad de la Autoridad Portuaria y ser reportados por los prestadores de servicios?	X		X		X		

	VARIABLE / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		
	VARIABLE 2: Calidad de Servicio portuario de avituallamiento de naves	SI	NO	SI	NO	SI	NO	COMENTARIOS
ELEMENTOS DE INFRAESTRUCTURA								
19	¿El equipamiento de los muelles de embarque permite brindar un buen servicio?	X		X		X		
20	¿El aspecto moderno de los muelles de embarque, anima a los usuarios a hacer uso de ellos?	X		X		X		
21	¿Las muelles de embarque que están más próximos a la embarcación Ubicada en el terminal, facilita el servicio de avituallamiento?	X		X		X		

22	¿Considera que las instalaciones requieren mejor distribución?	X		X		X		
23	¿La buena condición de equipos de seguridad y salvamento de los muelles de embarque es relevante para un buen servicio de avituallamiento?	X		X		X		
24	¿El fácil acceso de los muelles de embarque es relevante para un buen servicio de avituallamiento?	X		X		X		
25	¿Considera que las instalaciones de la empresa tienen buena iluminación?	X		X		X		
26	¿Considera que los espacios físicos están bien señalizados para seguridad de los usuarios?	X		X		X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
27	¿Los usuarios conocen las alternativas de muelles de embarque y dificultades de acceso?	X		X		X		
28	¿Se tiene en el sistema computarizado disponible los costos de usos de muelle de embarque?	X		X		X		
29	¿Los trabajadores prestadores de servicio de avituallamiento prestan de manera rápida y eficaz a las embarcaciones?	X		X		X		

30	¿Los usuarios simplifican procedimientos de transbordo de materiales en el muelle de embarque para evitar demoras?	X		X		X		
31	¿Los prestadores de servicio de avituallamiento tienen fácil acceso para solicitar uso de los muelles de embarque?	X		X		X		
32	¿Los prestadores del servicio de avituallamiento conocen bien las características del muelle de embarque?	X		X		X		
33	¿Los responsables de gestionar los muelles de embarque dan una respuesta rápida en relación a la solicitud del uso de muelle?	X		X		X		
34	¿Los medios de comunicación empleados entre el gestor del muelle de embarque y el usuario permiten una rápida atención?	X		X		X		
FIABILIDAD								
35	¿El prestador del servicio de avituallamiento cumple con los tiempos de entrega de materiales en el tiempo acordado?	X		X		X		
36	¿El prestador del servicio de avituallamiento resuelven los inconvenientes ocasionados por el uso de un inadecuado muelle de embarque?	X		X		X		

37	¿El prestador del servicio de avituallamiento consigue acceso a los muelles de embarque en los tiempos programados?	X		X		X		
38	¿El prestador del servicio de avituallamiento cumple con la entrega de la totalidad de los materiales solicitados por la embarcación?	X		X		X		
39	¿El prestador del servicio de avituallamiento hace seguimiento eficaz durante todo el proceso de traslado de los materiales hasta la entrega final a la embarcación?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

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

Apellidos y nombres del juez validador. Of: Amador Americo Rojas Bustillos

DNI: 47034125

Especialidad del validador: Oficial de Puente

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico 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



-----

Firma del Experto Informante.

Juez N°: 05

Fecha actual: 15 de junio de 2021

Nombre y Apellidos del Juez: Sheyla Maribel Ramirez Tarazona

Institución donde labora: Cosmos Agencia Marítima S.A.C.

Años de experiencia profesional o científica: 05 años

Criterios generales para la validez de contenido del instrumento dictaminado por el juez

¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del instrumento?

SI ( X )                      NO ( )

Observaciones: .....

.....

Sugerencias: .....

.....

¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI ( X )                      NO ( )

Observaciones: .....

.....

Sugerencias: .....

.....

¿Existe dificultad para entender las preguntas del instrumento?

SI ( )                      NO ( X )

Observaciones: En algunos casos.....

.....

Sugerencias: .....

.....

¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del instrumento?

SI ( )                      NO ( X )

Observaciones: .....

.....

Sugerencias: .....

.....

¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del instrumento?

SI ( X )                      NO ( )

Observaciones: .....

.....

Sugerencias: .....

.....

¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI ( X )                      NO ( )

Observaciones: .....

.....

Sugerencias: .....

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	VARIABLE / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		COMENTARIOS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	VARIABLE 1:  Planeamiento estratégico de punto de embarque de provisiones para el servicio de Avituallamiento							
FACTORES								
1	¿Qué opina de los factores siguientes que influyen en la problemática de la investigación	X		X		X		
FIJAR OBJETIVOS								
2	¿Considera que es necesario identificar un punto de embarque como elemento de infraestructura para el servicio de avituallamiento de naves en el Callao, Zona Norte?	X		X		X		
3	¿Considera que es necesario que el punto de embarque mejorara la capacidad de respuesta del servicio de avituallamiento de naves en el Callao, Zona Norte?	X		X		X		

4	¿Considera que es necesario que el punto de embarque mejorara la Calidad del servicio de avituallamiento de naves en el Callao, Zona Norte?	X		X		X		
ANALISIS INTERNO Y EXTERNO								
5	¿Considera que los factores que influyen en la problemática están identificados en el plan estratégicos?	X		X		X		
6	¿La infraestructura de los muelles como puntos de embarque constituye un valor agregado para el servicio de avituallamiento de naves?	X		X		X		
7	¿La incorporación de más muelles como punto de embarque garantiza un mejor servicio de avituallamiento?	X		X		X		
8	¿La infraestructura propia con seguridad para los usuarios es una ventaja competitiva para los servicios de avituallamiento?	X		X		X		
9	¿La incorporación de mantenimiento a los muelles de embarque es una ventaja competitiva que garantiza el funcionamiento permanente de los mismos?	X		X		X		
ESTRATEGIAS								

10	¿La perspectiva de clientes para el servicio de avituallamiento están definidas en función de las necesidades de las empresas prestadoras y usuarios?	X		X		X		
11	¿La perspectiva de procesos para el servicio de avituallamiento de naves mejorara la competitividad de las empresas prestadoras del servicio?	X		X		X		
12	¿Las estrategias operativas busca la facilidad de uso del muelle de embarque?	X		X		X		
EJECUCION								
13	¿La propuesta de un plan estratégico para un punto de embarque del servicio de avituallamiento debe ejecutarse?	X		X		X		
14	¿Considera que la falta de personal y recursos se resuelve en coordinación con todo el personal de la empresa?	X		X		X		
15	¿Las empresas prestadoras de servicios deben participar en mesas de trabajo para elaborar el plan estratégico liderado por el Estado?	X		X		X		
16	¿Los responsables del plan realizan capacitación constante para el cumplimiento de los lineamientos en el servicio de avituallamiento?	X		X		X		
CONTROL Y SEGUIMIENTO								

17	¿Considera que se debe realizar un seguimiento al plan estratégico?	X		X		X		
18	¿Considera que el control de un Plan estratégico debe ser de responsabilidad de la Autoridad Portuaria y ser reportados por los prestadores de servicios?	X		X		X		

VARIABLE / ítems		Pertinencia		Relevancia		Claridad		COMENTARIOS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 2: Calidad de Servicio portuario de avituallamiento de naves								
ELEMENTOS DE INFRAESTRUCTURA								
19	¿El equipamiento de los muelles de embarque permite brindar un buen servicio?	X		X		X		
20	¿El aspecto moderno de los muelles de embarque, anima a los usuarios a hacer uso de ellos?	X		X		X		
21	¿Las muelles de embarque que están más próximos a la embarcación Ubicada en el terminal, facilita el servicio de avituallamiento?	X		X		X		

22	¿Considera que las instalaciones requieren mejor distribución?	X		X		X		
23	¿La buena condición de equipos de seguridad y salvamento de los muelles de embarque es relevante para un buen servicio de avituallamiento?	X		X		X		
24	¿El fácil acceso de los muelles de embarque es relevante para un buen servicio de avituallamiento?	X		X		X		
25	¿Considera que las instalaciones de la empresa tienen buena iluminación?	X		X		X		
26	¿Considera que los espacios físicos están bien señalizados para seguridad de los usuarios?	X		X		X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
27	¿Los usuarios conocen las alternativas de muelles de embarque y dificultades de acceso?	X		X		X		
28	¿Se tiene en el sistema computarizado disponible los costos de usos de muelle de embarque?	X		X		X		
29	¿Los trabajadores prestadores de servicio de avituallamiento prestan de manera rápida y eficaz a las embarcaciones?	X		X		X		

30	¿Los usuarios simplifican procedimientos de transbordo de materiales en el muelle de embarque para evitar demoras?	X		X		X		
31	¿Los prestadores de servicio de avituallamiento tienen fácil acceso para solicitar uso de los muelles de embarque?	X		X		X		
32	¿Los prestadores del servicio de avituallamiento conocen bien las características del muelle de embarque?	X		X		X		
33	¿Los responsables de gestionar los muelles de embarque dan una respuesta rápida en relación a la solicitud del uso de muelle?	X		X		X		
34	¿Los medios de comunicación empleados entre el gestor del muelle de embarque y el usuario permiten una rápida atención?	X		X		X		
FIABILIDAD								
35	¿El prestador del servicio de avituallamiento cumple con los tiempos de entrega de materiales en el tiempo acordado?	X		X		X		
36	¿El prestador del servicio de avituallamiento resuelven los inconvenientes ocasionados por el uso de un inadecuado muelle de embarque?	X		X		X		

37	¿El prestador del servicio de avituallamiento consigue acceso a los muelles de embarque en los tiempos programados?	X		X		X		
38	¿El prestador del servicio de avituallamiento cumple con la entrega de la totalidad de los materiales solicitados por la embarcación?	X		X		X		
39	¿El prestador del servicio de avituallamiento hace seguimiento eficaz durante todo el proceso de traslado de los materiales hasta la entrega final a la embarcación?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

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

Apellidos y nombres del juez validador. Ing.: Sheyla Maribel Ramirez Tarazona

DNI: 71463779

Especialidad del validador: Ingeniera Marítima con Maestría en Administración Estratégica de Empresas

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico 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



Sheyla Maribel Ramirez Tarazona  
Coordinador de Personal Operativo

**COSMOS**  
A BP World Company

-----  
Firma del Experto Informante.



**ANEXO 5****Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.951	.964	44

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	118.6875	509.641	0.716	.	0.949
P2	117.4688	516.58	0.61	.	0.95
P3	117.4688	516.58	0.61	.	0.95
P4	117.4688	516.58	0.61	.	0.95
P5	117.4688	516.58	0.61	.	0.95
P6	117.4688	516.58	0.61	.	0.95
P7	117.4688	516.58	0.61	.	0.95
P8	118.8125	501.319	0.773	.	0.948
P9	118.8125	501.319	0.773	.	0.948
P10	117.4688	516.58	0.61	.	0.95
P11	118.8125	501.319	0.773	.	0.948
P12	118.8125	501.319	0.773	.	0.948
P13	117.4688	516.58	0.61	.	0.95
P14	118.8125	501.319	0.773	.	0.948
P15	118.8125	501.319	0.773	.	0.948
P16	117.4688	516.58	0.61	.	0.95
P17	118.8125	501.319	0.773	.	0.948
P18	118.8125	501.319	0.773	.	0.948
P19	118.4688	512.902	0.324	.	0.952
P20	118.7813	526.047	0.099	.	0.953
P21	118.7188	516.08	0.31	.	0.951
P22	118.8125	501.319	0.773	.	0.948
P23	118.8125	501.319	0.773	.	0.948
P24	117.4688	516.58	0.61	.	0.95
P25	118.8125	501.319	0.773	.	0.948

P26	118.8125	501.319	0.773	.	0.948
P27	118.4688	512.902	0.324	.	0.952
P28	118.7813	526.047	0.099	.	0.953
P29	118.7188	516.08	0.31	.	0.951
P30	118.8125	501.319	0.773	.	0.948
P31	118.8125	501.319	0.773	.	0.948
P32	117.4688	516.58	0.61	.	0.95
P33	118.8125	501.319	0.773	.	0.948
P34	118.8125	501.319	0.773	.	0.948
P35	118.4688	512.902	0.324	.	0.952
P36	118.7813	526.047	0.099	.	0.953
P37	117.4688	516.58	0.61	.	0.95
P38	118.8125	501.319	0.773	.	0.948
P39	118.8125	501.319	0.773	.	0.948
P40	118.4688	512.902	0.324	.	0.952
P41	118.7813	526.047	0.099	.	0.953
P42	118.7188	516.08	0.31	.	0.951
P43	118.8125	501.319	0.773	.	0.948
P44	118.8125	501.319	0.773	.	0.948

## **ANEXO 6**

### **Propuesta de Planeamiento Estratégico del punto de embarque para mejorar la calidad de servicio de avituallamiento**

La presente propuesta es para brindar alternativas de solución hacia un punto de embarque para los terminales portuarios Multiboyas de la zona norte del puerto del Callao a fin de mejorar la calidad de servicio portuario de avituallamiento de naves, que deberá ser complementado en el Plan Maestro del Callao.

#### Misión:

Servicios portuarios eficientes en la promoción del desarrollo de infraestructura portuaria para la mejora de la calidad de servicio portuario.

#### Visión:

Mejor posicionamiento de los servicios portuarios en el principal puerto del país, a través de eficiencia, calidad y competitividad de los servicios.

#### Valores:

*Eficiencia y calidad:* En el cumplimiento de sus labores diarias, cada empresa debe aspirar siempre a conseguir la excelencia en sus resultados es decir lograr un producto o servicio con eficiencia al primer intento; esto se traduce principalmente en la prestación de sus servicios con calidad en el trabajo realizado, así como la optimización en el uso de los recursos asignados para el desarrollo de su función.

*Ética y transparencia:* En el comportamiento de la función de todo servidor público debe estar intrínseco su desempeño con “ética y transparencia”, entendido este como puesto en práctica la suma de un conjunto valores superiores que le permite ser “íntegro” en el desempeño y cumplimiento de las funciones encomendadas.

*Compromiso:* Se hace necesario e imprescindible el compromiso y la identificación de la relevancia e impacto en los objetivos estratégicos.

### Estrategias

L.E.1. Infraestructura y estructura de un punto de embarque

L.E. 2. Fomentar la competitividad de los servicios en calidad y costos.

L.E.3. Impulsar la Seguridad, señalización e implementación con equipos de seguridad y salvamento

### **Alternativa 1: Muelle de la empresa Tecnológica de Alimentos S.A. (TASA)**

Es un muelle espigón sobre pilotes compuesto por 3 tramos, con una longitud total de 480 m de longitud (imagen 10), utilizado por las embarcaciones industriales pesqueras de dicha empresa, que forma parte de la infraestructura del Establecimiento Industrial Pesquero ubicado en el Km 14.1 de la Av. Néstor Gambeta, dedicado a la fabricación de harina y aceite de pescado, así como para la producción de congelados.

### **Figura 18**

*Muelle espigón de la empresa Tecnológica de Alimentos (KM 14.1 Av. Néstor Gambeta)*



Dicho muelle posee un embarcadero menor diseñado y construido para el atraque de las lanchas denominadas PANGAS, las cuales son utilizadas por las embarcaciones industriales pesqueras de TASA para apoyar sus faenas de pesca, remolcar eventualmente la embarcación pesquera cuando su sistema de propulsión sufre una avería y para trasladar a su personal. Este embarcadero es utilizado ocasionalmente por las embarcaciones de servicios básicos, previa coordinación con la administración de la planta pesquera.

**Figura 19**

*Embarcadero de tripulantes para las pangas de las embarcaciones pesqueras*

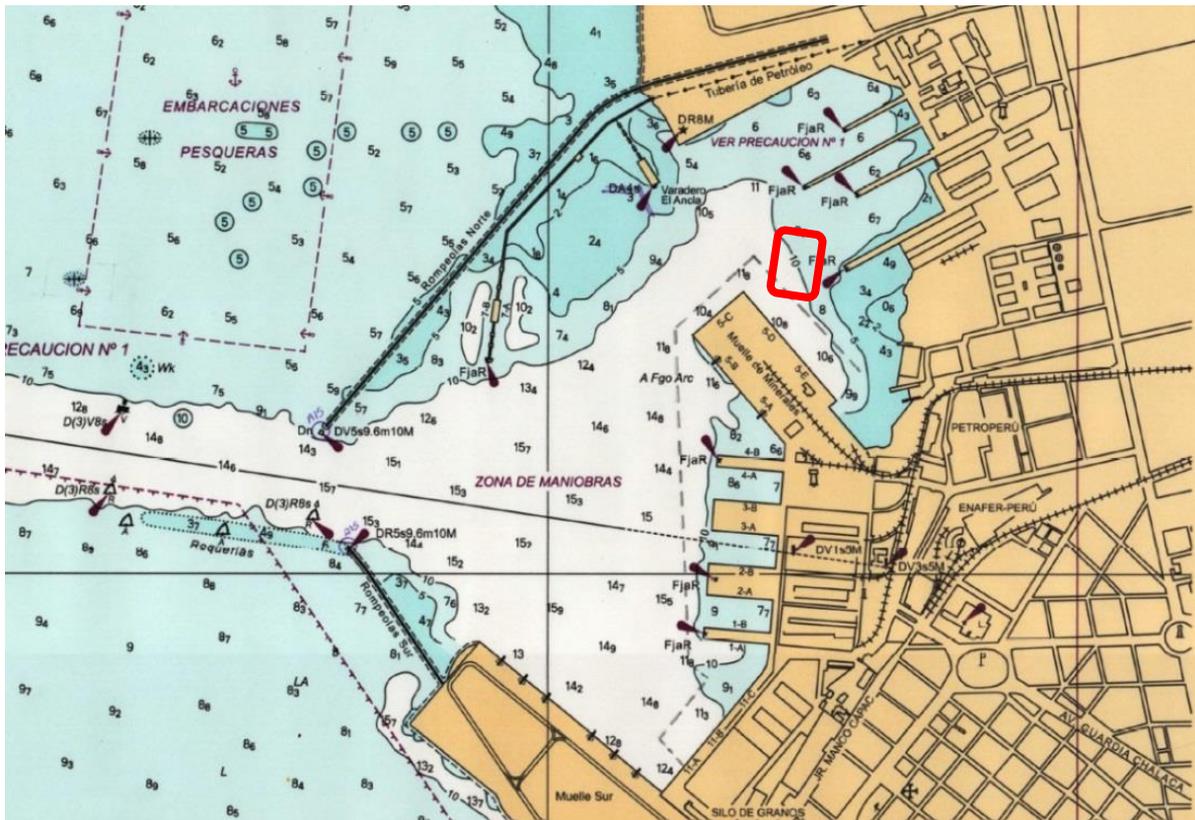


## Alternativa 2: Muelle Andina de Desarrollo - ANDESA

Se trata de un muelle marginal de 110 m ubicado estratégicamente dentro de la Rada Interior del Puerto del Callao, el cual cumple una importante función en el sector pesquería, ya que es la única facilidad portuaria privada existente en el área del Callao que brinda servicios públicos diversos a la flota industrial pesquera de mayor y menor escala del Perú.

**Figura 20**

*Ubicación del muelle pesquero de ANDESA*



El muelle es parte de un Establecimiento Industrial Pesquero dedicado al procesamiento de anchoveta para conservas y congelados, El acceso al muelle ANDESA resulta ser una gran restricción por la presencia de personas de mal vivir. En horas nocturnas resulta muy peligroso transitar por las inmediaciones.

**Figura 21**  
*Muelle pesquero de ANDESA*



**ANEXO 7**

Tabla 34: Empresas prestadoras del servicio portuario de avituallamiento de naves

NOMBRE DE LA EMPRESA	RUC	Nº DE LICENCIA
A&C Maritime Shipchandler S.R.L.	20601149690	LIC N° 329-2016-APN/GG-SAN
A&M Seguridad y Supervivencia en el Mar S.A.C.	20216492529	LIC N° 211-2013-APN/GG-SAN
A&S Maritime Supplier S.A.C.	20600317360	LIC N° 287-2015-APN/GG-SAN
Acomar Group Coast marine Agency S.A.C.	20605343407	LIC N° 001-2020-APN/GG-SAN
Acrópolis Hellas E.I.R.L.	20458623482	LIC N° 085-2009-APN/GG-SAN
Agencia Maritima Zhoushan Pesqueros America del Sur S.A.C. (antes Agencia Maritima Hua Yang S.A.C.)	20549533991	LIC N° 296-2015-APN/GG-SAN
Agencia Maritima Kenrick del Perú S.A. - Kenrick S.A.	20537683423	LIC N° 016-2018-APN/GG-SAN
Alberto Alexis Machare Correa	10704114686	LIC N° 029-2019-APN/GG-SAN
Aleta Azul Servicios Marítimos Generales S.A.C. - ASERMARG S.A.C.	20554270116	LIC N° 006-2019-APN/GG-SAN
Alejandro Quevedo Guzmán	10256039112	LIC N° 317-2016-APN/GG-SAN
Alca Servicios Generales S.A.C.	20601232147	LIC N° 326-2016-APN/GG-SAN
All Needs' Solutions E.I.R.L.	20549807284	LIC N° 197-2012-APN/GG-SAN
Ana María Ships Chandler E.I.R.L.	20508374322	LIC N° 310-2016-APN/GG-SAN
Apollo International Ship Suppliers S.A.C. - Apollo Ship S.A.C.	20101392954	LIC N° 003-2019-APN/GG-SAN
Argos International Trading S.A.C.	20505284560	LIC N° 238-2014-APN/GG-SAN
Atlantic Marine Supplier S.A.C.	20536138618	LIC N° 117-2010-APN/GG-SAN
Berkshire Consulting & Services E.I.R.L.	20556188875	LIC N° 028-2019-APN/GG-SAN
Blue Shark Shipchandler E.I.R.L.	20549402110	LIC N° 193-2012-APN/GG-SAN
Buceo Técnico del Perú S.A.C.	20474751989	LIC N° 005-2020-APN/GG-SAN
Business Development International Group S.A.C.	20492715141	LIC N° 290-2015-APN/GG-SAN
C.L.U. Maritieme E.I.R.L.	20603220456	LIC N° 002-2018-APN/GG-SAN
Carmen Rosa Samamé Chumacero	10166371568	LIC N° 336-2016-APN/GG-SAN
Cerro Azul S.A.C.	20111709948	LIC N° 331-2016-APN/GG-SAN
Cisternas Marítimas S.R.L.	20329768245	LIC N° 141-2011-APN/GG-SAN

NOMBRE DE LA EMPRESA	RUC	Nº DE LICENCIA
Comercializadora Shaddai E.I.R.L.	20524675511	LIC N° 384-2017-APN/GG-SAN
Compañía de Lanchas Dessouki S.A.C.	20100379211	LIC N° 293-2015-APN/GG-SAN
Conciencia Ambiental S.R.L.	20478172428	LIC N° 126-2010-APN/GG-SAN
Coral Bay S.A.C.	20549004220	LIC N° 195-2012-APN/GG-SAN
Cosmos Agencia Marítima S.A.C.	20100010136	LIC N° 379-2017-APN/GG-SAN
Dolmar Representaciones S.A.C.	20511448647	LIC N° 015-2020-APN/GG-SAN
Servicios Múltiples AE & V S.A.C.	20601063574	LIC N° 307-2016-APN/GG-SAN
Agental Peru S.A.C. (antes Empresa Marítima del Sur S.A.C.)	20294789457	LIC N° 325-2016-APN/GG-SAN
Esplendor S.A.C.	20455073279	LIC N° 284-2015-APN/GG-SAN
Fenix Logistics Alliance S.A.C.	20601993652	LIC N° 361-2017-APN/GG-SAN
Full Oil Gas Service Sociedad Anonima Cerrada	20600758242	LIC N° 004-2021-APN/GG-SAN
General service of excellence S.A.C.	20602648606	LIC N° 392-2018-APN/GG-SAN
George & Grace S.A.C.	20537283590	LIC N° 341-2016-APN/GG-SAN
Global Trade Leader S.A.C.	20565785525	LIC N° 266-2015-APN/GG-SAN
Greenport Marine Service S.A.C.	20518581661	LIC N° 365-2017-APN/GG-SAN
Grupo Ichiban Industrial S.A.C.	20603860552	LIC N° 004-2020-APN/GG-SRR
Gyoren del Perú S.A.C.	20109730743	LIC N° 232-2014-APN/GG-SAN
Harbor Maritime Supply E.I.R.L.	20603432810	LIC N° 023-2019-APN/GG-SAN
Help Industry Gamboa S.R.L.	20548944652	LIC N° 252-2014-APN/GG-SAN
Hualong Marine Services S.A.C	20510634064	LIC N° 376-2017-APN/GG-SAN
Ian Taylor Perú S.A.C.	20109969452	LIC N° 216-2013-APN/GG-SAN
Integral Port Services S.A.C.	20557446291	LIC N° 237-2014-APN/GG-SAN
Ichiban Ship Chandler's S.A.C.	20565658922	LIC N° 262-2014-APN/GG-SAN
Jesual S.A.C.	20510061277	LIC N° 323-2016-APN/GG-SAN
JM Marine Services S.A.C.	20605035001	LIC N° 027-2019-APN/GG-SAN

NOMBRE DE LA EMPRESA	RUC	Nº DE LICENCIA
Joscana S.A.C.	20484270067	LIC N° 391-2018-APN/GG-SAN
Jorge reinel Rubio Carbajal	10255068534	LIC N° 327-2016-APN/GG-SAN
Jonker Navigation S.R.L.	20557960172	LIC N° 330-2016-APN/GG-SAN
Julio Temoche Zeta	10255518653	LIC N° 309-2016-APN/GG-SAN
L&LR Representaciones y Servicios Generales E.I.R.L.	20514353621	LIC N° 288-2015-APN/GG-SAN
Lisset Servicios y Proveedores Generales E.I.R.L.	20502399340	LIC N° 295-2015-APN/GG-SAN
Logistic Services Morcas S.A.C.	20507583467	LIC N° 280-2015-APN/GG-SAN
JM Global Maritime Service E.I.R.L.	20601406943	LIC N° 333-2016-APN/GG-SAN
Luis Manuel García Pacheco Juscamayta	10258394475	LIC N° 354-2017-APN/GG-SAN
Mabuhay Ships Supply S.A.C.	20603068069	LIC N° 012-2018-APN/GG-SAN
Marítima Zhou Yang S.A.C.	20600320425	LIC N° 292-2015-APN/GG-SAN
Maritime Business S.A.C.	20601810914	LIC N° 362-2017-APN/GG-SAN
Malka Masi S.A.C.	20523294343	LIC N° 102-2009-APN/GG-SAN
Maharlika Ship Chandler S.A.C.	20605957987	LIC N° 014-2020-APN/GG-SAN
Marine Service E.I.R.L.	20135237460	LIC N° 353-2017-APN/GG-SAN
Marine Explorer S.R.L.	20515441451	LIC N° 383-2017-APN/GG-SAN
Marítima del World S.A.C.	20517818136	LIC N° 270-2015-APN/GG-SAN
Marítima Oceánica S.A.C.	20522223621	LIC N° 385-2017-APN/GG-SAN
Marítima Mercantil S.A.C.	20520551302	LIC N° 283-2015-APN/GG-SAN
Max Oil S.A.C.	20504009565	LIC N° 370-2017-APN/GG-SAN
Meijer Eventos S.R.L.	20420911034	LIC N°363-2017-APN/GG-SAN
Merchant Marine's AID E.I.R.L.	20601291674	LIC N° 332-2016-APN/GG-SAN
Merchants & Partners S.A.C.	20600720725	LIC N° 297-2015-APN/GG-SAN
Merrill Internacional S.A.C.	20601005884	LIC N°314-2016-APN/GG-SAN
Multilog S.A.	20519392632	LIC N° 010-2021-APN/GG-SAN

NOMBRE DE LA EMPRESA	RUC	Nº DE LICENCIA
Nautilus S.A.	20135674410	LIC N° 373-2017-APN/GG-SAN
Naviera Blue Sea S.A.C. - NBSSAC	20603757832	LIC N° 007-2019-APN/GG-SAN
Olivia Prov. Express Maritime E.I.R.L.	20537905345	LIC N° 368-2017-APN/GG-SAN
Olivia Maritime S.A.C.	20601816394	LIC N° 006-2020-APN/GG-SAN
Peruvian General Ship Chandler S.A.C.	20569345619	LIC N° 263-2015-APN/GG-SAN
Petrolera Transoceánica S.A.	20100126606	LIC N° 042-2007-APN/GG-SAN
Petrotankers S.A.C.	20515920774	LIC N° 255-2014-APN/GG-SAN
Philperu Ship Chandlers S.A.C.	20604661600	LIC N° 019-2019-APN/GG-SAN
Pharos Ship Supply E.I.R.L.	20524619441	LIC N° 115-2010-APN/GG-SAN
Phoenix Maritime Suppliers S.A.C	20507907971	LIC N° 125-2010-APN/GG-SAN
Polaris E.I.R.L.	20135314715	LIC N° 254-2014-APN/GG-SAN
Poseidon Services E.I.R.L.	20601924774	LIC N° 013-2020-APN/GG-SAN
Puertos Continentales S.A.C.	20390456990	LIC N° 311-2016-APN/GG-SAN
Pratmar S.R.L.	20471094189	LIC N° 349-2016-APN/GG-SAN
Proveedores Wong, Li & Lam S.R.L.	20425736800	LIC N° 351-2016-APN/GG-SAN
Representaciones Navieras y Aduaneras S.A.C.	20100245796	LIC N° 279-2015-APN/GG-SAN
Representaciones Legales, Comerciales Marítimas E.I.R.L.	20506517541	LIC N° 397-2018-APN/GG-SAN
Roman Da Trades S.A.C.	20601468141	LIC N° 343-2016-APN/GG-SAN
Seahorse Shipchandler E.I.R.L.	20600788591	LIC N° 298-2016-APN/GG-SAN
Seabirds E.I.R.L.	20537075211	LIC N° 249-2014-APN/GG-SAN
Sea Speed S.A.C.	20548161381	LIC N° 313-2016-APN/PD-SAN
Sea Wings General Services S.A.C.	20510954565	LIC N° 005-2005-APN/PD-SAN
Sea World Agencies S.A.C.	20551157530	LIC N° 213-2013-APN/GG-SAN
Sergen S.R.L.	20294066340	LIC N° 127-2010-APN/GG-SAN
Servicios Generales Campania S.A.C.	20546048404	LIC N° 359-2017-APN/GG-SAN

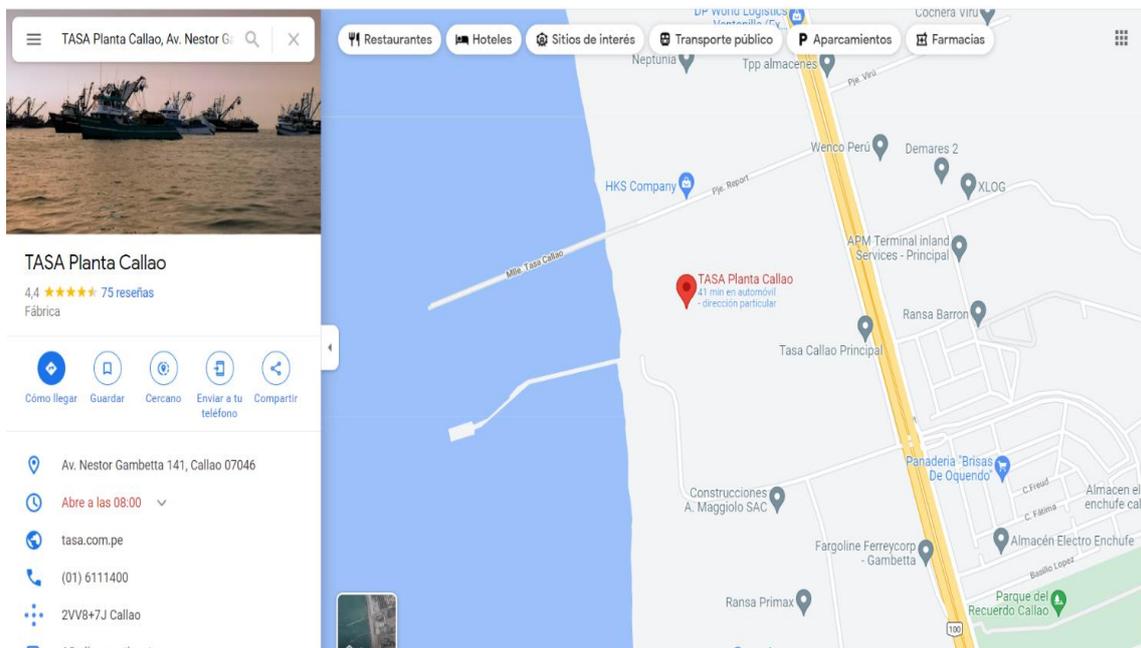
NOMBRE DE LA EMPRESA	RUC	Nº DE LICENCIA
Servicios Marítimos Santa Elena S.A.C.	20294709283	LIC N° 062-2008-APN/GG-SAN
Seven Seas Service S.A.C.	20601924022	LIC N° 376-2017-APN/GG-SAN
Serpormar S.A.C.	20606058871	LIC N° 010-2020-APN/GG-SAN
Shanbra E.I.R.L.	20261669006	LIC N° 388-2018-APN/GG-SAN
Suministros Navales S.R.L.	20214445451	LIC N° 243-2014-APN/GG-SAN
Spyridon Moros	15549968535	LIC N° 281-2015-APN/GG-SAN
Soluciones R. Cruz E.I.R.L.	20600954980	LIC N° 378-2017-APN/GG-SAN
Solmaritime E.I.R.L.	20600721659	LIC N° 299-2015-APN/GG-SAN
Terminales Portuarios Peruanos S.A.C.	20507646051	LIC N° 008-2020-APN/GG-SAN
PSA MARINE PERU S.A. (Ex Tramarsa Flota S.A.)	20603939281	LIC N° 013-2019-APN/GG-SAN
Trabajos Marítimos S.A	20101395031	LIC N° 337-2016-APN/GG-SAN
Trabajo Tierra Mar S.A.C.	20554136223	LIC N° 009-2021-APN/GG-SAN
Transformación Ecologica en Residuos Solidos E.I.R.L. Transformecolors E.I.R.L.	20558712482	LIC N° 024-2019-APN/GG-SAN
Trans Oil Bunker S.A.C.	20515738461	LIC N° 170-2012-APN/GG-SAN
Trans Perú Shipping S.A.C.	20445334481	LIC N° 328-2016-APN/GG-SAN
Trans.Terramar E.I.R.L.	20524136997	LIC N° 009-2018-APN/GG-SAN
Transporte Oceánica del Perú S.A.C.	20547109334	LIC N° 393-2018-APN/GG-SAN
Transportes Girasoles S.A.C.	20268141899	LIC N° 278-2015-APN/GG-SAN
Unitron Ship Service SAC	20510899874	LIC N° 001-2005-APN/PD-SAN
Unitron Group S.A.C.	20607308366	LIC N° 005-2021-APN/GG-SAN
Uniservice Latina S.A.C.	20266350717	LIC N° 178-2012-APN/GG-SAN
Vessel Needs S.A.C.	20392314952	LIC N° 285-2015-APN/GG-SAN
Zeus Maritime S.R.L. Shipping Agency and Brockers	20384391118	LIC N° 022-2019-APN/GG-SAN
Maritime Company Esf E.I.R.L.	20602263097	LIC N° 382-2017-APN/GG-SAN
Compañía Naviera Natalia S.A.C.	20537243709	LIC N° 010-2019-APN/GG-SAN

**Figura 22**

*Reconocimiento in situ en muelles Multiboyas rada exterior del puerto del callao*

**Figura 23**

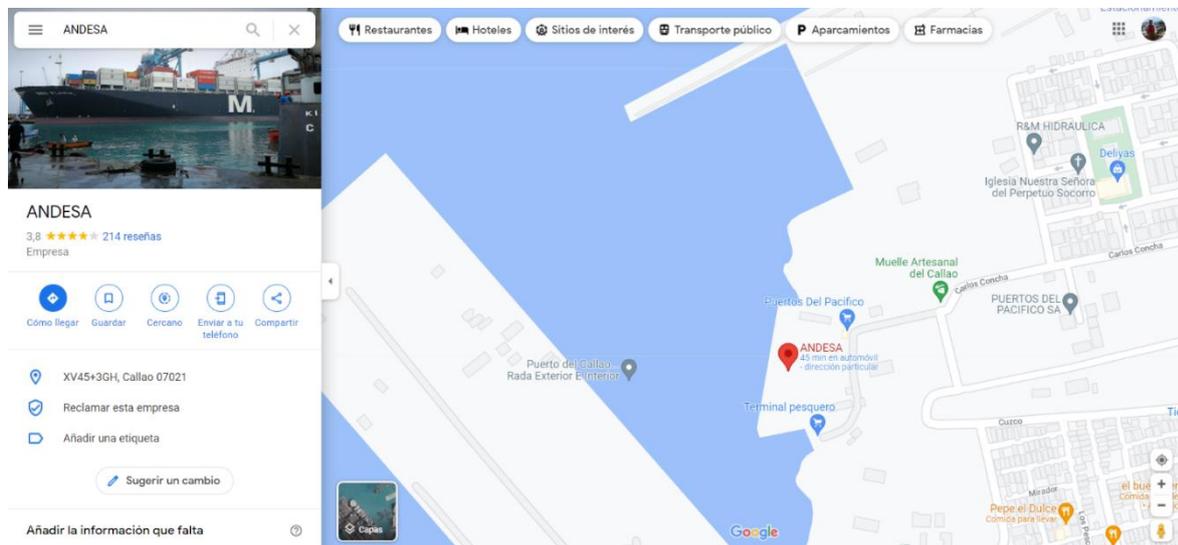
*Ubicación Muelle Tasa-Tecnológica de Alimentos S.A.*



**Figura 24**  
*Avituallamiento Rancho de Naves*



**Figura 25**  
*Muelle Andesa- Puertos del Pacifico*



**Figura 26**

*Capitán de buque solicitando servicios de avituallamiento*

**Figura 27**

*Reconocimiento de Puntos de embarque de avituallamiento*



**Figura 28**

*Reunión de prestadores de servicio y Comunidad Portuaria*

**Figura 29**

*Autoridades competentes presente en proyectos de interés público*



