

ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE

“ALMIRANTE MIGUEL GRAU”

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN MARÍTIMA Y PORTUARIA



**CALIDAD DE SERVICIO DE CONSOLIDACIÓN DE CARGA
SUELTA DESDE LA PERSPECTIVA DE AGENTES DE CARGA EN
UN NVOCC, 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN MENCIÓN EN EL ÁMBITO MARÍTIMO Y PORTUARIO**

PRESENTADA POR:

**SARAVIA ROJAS, VIANCA ROCIO
SIFUENTES GUZMÁN, KATHERINE GISELA**

CALLAO, PERÚ

2021

CALIDAD DE SERVICIO DE CONSOLIDACIÓN DE CARGA
SUELTA DESDE LA PERSPECTIVA DE AGENTES DE CARGA EN
UN NVOCC, 2020

DEDICATORIA

A Dios, tu amor y tu bondad no tiene fin, me permites sonreír ante todos mis logros que son resultado de tu ayuda, y cuando caigo y me pones a prueba, aprendo de mis errores y me doy cuenta que los pones frente mío para mejorar como ser humano, y crezca de diversas maneras.

Con mucho cariño a mis padres y abuelita quienes han estado conmigo en todo momento, me dieron la oportunidad de estudiar una carrera para mi futuro y por creer en mí.

A mi hermana Angye que siempre ha estado brindándome su apoyo y a su esposo Anthony, quien muchas veces me aconsejó poniéndose en el rol de hermano.

Saravia Rojas, Vianca Rocio

DEDICATORIA

A Dios, por darnos la vida y lo necesario para salir adelante. A mis amados padres y abuelos, quienes son mi motivación y quienes me enseñaron que a pesar de las adversidades siempre debo seguir luchando por mis sueños y no rendirme jamás. A mi familia, amigos y maestros, quienes siempre creyeron en mi y de alguna forma aportaron en mi desarrollo personal y profesional.

Sifuentes Guzmán, Katherine Gisela

AGRADECIMIENTO

Nuestro mayor agradecimiento a nuestra alma mater la “Escuela Nacional de Marina Mercante Almirante Miguel Grau”. Asimismo, un agradecimiento especial y sincero a nuestros Asesores Dr. Carlos Borja García y Dr. Antonio Flores Herrera por su apoyo y confianza en nuestra investigación, así como hacia sus capacidades para guiar nuestras ideas, han sido un aporte invaluable.

ÍNDICE

	Pág.
Portada	i
Título.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	vi
ÍNDICE	vii
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos... ..	5
1.4. Justificación de la investigación	6
1.4.1. Justificación teórica.....	6
1.4.2. Justificación metodológica.....	6
1.4.3. Justificación práctica	7
1.5. Limitaciones de la investigación.....	8
1.6. Viabilidad de la investigación	8

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.....	10
2.2. Bases teóricas.....	17
2.2.1. Calidad de servicio de consolidación de carga suelta.....	17
2.2.1.1. Fiabilidad.....	31
2.2.1.2. Capacidad de respuesta.....	36
2.2.1.3. Seguridad.....	41
2.2.1.4. Empatía.....	46
2.2.1.5. Elementos tangibles.....	50
2.3. Definiciones conceptuales.....	56

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Formulación de la hipótesis.....	57
3.1.1. Hipótesis general.....	57
3.1.2. Hipótesis específicas.....	58
3.1.3. Variable.....	59
3.1.3.1. Variable de interés: Calidad de servicio de consolidación de carga suelta.....	59

CAPÍTULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Diseño de la investigación.....	61
4.2. Población y muestra.....	64
4.2.1. Población.....	64
4.2.2. Muestra.....	64
4.3. Operacionalización de variables.....	65
4.4. Técnicas para la recolección de datos.....	67
4.4.1. Técnica.....	67
4.4.2. Instrumentos.....	67
4.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.....	69
4.6. Aspectos éticos.....	70

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1. Análisis descriptivo por ítems de la escala de medición.....	72
5.2. Prueba de hipótesis.....	87
5.2.1. Hipótesis general.....	87
5.2.2. Hipótesis Específicas 1.....	89
5.2.3. Hipótesis Específicas 2.....	91
5.2.4. Hipótesis Específicas 3.....	93
5.2.5. Hipótesis Específicas 4.....	95
5.2.6. Hipótesis Específicas 5.....	97
5.3. Análisis cualitativo.....	99
5.3.1. Teorizaciones parciales.....	99
5.3.2. Teorización final.....	115

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Discusión.....	118
6.2. Conclusiones.....	125
6.3. Recomendaciones.....	127

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias bibliográficas.....	130
Referencias hemerográficas.....	134
Referencias electrónicas.....	135

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	139
Anexo 2. Definición de términos y abreviaturas.....	141
Anexo 3. Componentes de hipótesis.....	145
Anexo 4. Escala de medición de la variable de interés.....	146
Anexo 5. Validaciones a criterio de jueces expertos de la escala de medición sobre calidad de servicio de consolidación de carga suelta.....	148
Anexo 6. Datos obtenidos de prueba piloto y criterios de decisión para la confiabilidad del instrumento.....	168
Anexo 7. Guía de entrevista.....	169
Anexo 8. Validaciones a criterio de jueces expertos del contenido de la guía de Entrevista aplicada a la muestra de casos tipo.....	170
Anexo 9. Formato de consentimientos informados aplicados a las muestras de estudio.....	190
Anexo 10. Base de datos referente a la escala de calidad de servicio de consolidación de carga suelta aplicado para el presente estudio.....	192

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Definición operacional de la variable calidad de servicio de consolidación de carga suelta	65
Tabla 2: Baremación de la variable calidad de servicio de consolidación de carga suelta	67
Tabla 3: Estadísticas de confiabilidad para la escala de calidad de servicio de consolidación de carga suelta	68
Tabla 4: Niveles sobre la variable calidad de servicio de consolidación de carga suelta.....	88
Tabla 5: Niveles sobre la dimensión fiabilidad	89
Tabla 6: Niveles sobre la dimensión capacidad de respuesta.....	91
Tabla 7: Niveles sobre la dimensión seguridad	93
Tabla 8: Niveles sobre la dimensión empatía	95
Tabla 9: Niveles sobre la dimensión elementos tangibles... ..	97

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: La calidad de servicio.....	19
Figura 2: Proposición de éxito en la prestación del servicio.....	20
Figura 3: FCL vs. LCL.....	25
Figura 4: Consolidación de carga.....	26
Figura 5: Esquema descriptivo.....	63
Figura 6: Niveles sobre la variable calidad de servicio de consolidación de carga suelta.....	88
Figura 7: Niveles sobre la dimensión fiabilidad.....	90
Figura 8: Niveles sobre la dimensión capacidad de respuesta.....	92
Figura 9: Niveles sobre la dimensión seguridad.....	94
Figura 10: Niveles sobre la dimensión empatía.....	96
Figura 11: Niveles sobre la dimensión elementos tangibles.....	98

RESUMEN

Objetivo: La presente investigación tiene como objetivo principal describir la percepción sobre la calidad de servicio de consolidación de carga suelta en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

Metodología: Fue una investigación de ruta cuantitativa, tipo básica, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo compuesta por 162 agentes de carga, quienes hicieron uso de los servicios en la empresa entre el período correspondiente al último semestre Julio-Diciembre de 2020. Se aplicó un muestreo no probabilístico intencional considerando a 40 unidades de análisis. Se utilizó como técnicas de recolección de datos la encuesta y la entrevista. Para medir la variable de estudio se utilizó un instrumento de medición documentada en forma de escala el cual fue validado por jueces expertos y la prueba de consistencia interna de Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un valor de 0.985, considerando al instrumento de muy alta confiabilidad. Para el análisis de los datos se utilizó estadística descriptiva a través del uso de las medidas de distribución (frecuencia y porcentajes).

Resultados: Los resultados indicaron que la percepción sobre la variable de estudio en 82.5 % de los agentes de carga encuestados es favorable, en el 12.5 % poco favorable, mientras que un 5.0 % desfavorable.

Conclusión: Se concluyó estableciendo que la percepción sobre la calidad de servicio de consolidación de carga suelta en agentes de carga con respecto a un NVOCC, 2020, es favorable, por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula.

Palabras clave: Calidad, Servicio, Consolidación, Carga, Suelta, Agentes, NVOCC.

ABSTRACT

Objective: The main objective of this research is to describe the perception of the quality of the loose cargo consolidation service in freight forwarders with respect to an NVOCC, 2020.

Methodology: It was a quantitative route investigation, basic type, descriptive level and non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 162 freight forwarders who made use of the services in the company between the period corresponding to the last semester July-December 2020. An intentional non-probabilistic sampling was applied considering 40 units of analysis. The survey and the interview were used as data collection techniques. To measure the study variable, a documented measuring instrument in the form of a scale was used, which was validated by experts judges and the internal consistency test of Cronbach's Alpha, obtaining a value of 0.985 considering the instrument of very high reliability. Descriptive statistics were used for data analysis through the use of distribution measures (frequency and percentage).

Results: The results indicated that the perception of the study variable in 82.5% of the freight forwarders is favorable, in 12.5% poor favorable, while 5.0% unfavorable.

Conclusion: It was concluded by establishing that the perception about the quality of the loose cargo consolidation service in freight forwarders with respect to an NVOCC, 2020, is favorable, so the alternate hypothesis was accepted and the null one was rejected.

Key words: Quality, Service, Consolidation, Cargo, LCL, Freight, Forwarders, NVOCC.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación es referente a la calidad de servicio de consolidación de carga suelta observada en una empresa dedicada al grupaje de mercancías dentro del transporte marítimo, conocida como NVOCC (Non Vessel Operating Common Carrier), lo cual corresponde a una variable de suma importancia en la búsqueda por fidelizar clientes con el fin de generar beneficios económicos dentro de un sector caracterizado por la alta competitividad empresarial.

Las unidades de observación que forman parte del análisis de la variable sobre la cual se formularon las dimensiones se basaron en modelos teóricos base respecto a la calidad de servicio, en los que se resaltan los modelos SERVQUAL (Service Quality) y SERVPERF (Service Performance), ambos, considerados en diversos estudios científicos como modelos estándares para medir la calidad de servicio dentro de cualquier organización económica.

Por otra parte, es importante señalar que la calidad de servicio presenta dimensiones casi estándares por los modelos teóricos aceptados y que fueron mencionados en el párrafo anterior para efectuar mediciones adecuadas, sin embargo, es importante analizar el contexto en el cual se medirá el servicio. En relación con el servicio de consolidación de carga suelta dentro de un NVOCC, se presentarán características muy particulares.

Uno de los principales referentes a considerar para poder tener una medición lo más objetiva posible son los agentes de carga, quienes suelen ponerse en contacto con el NVOCC para poder contratar el servicio por encargo de un cliente que puede ser considerado como el cliente final, y en ese sentido, se forma una cadena en donde la perspectiva más cercana está representada por las creencias y actitudes de los agentes frente a la empresa.

Es así que se erige la presente investigación, realizada por el interés de describir la percepción de los agentes de carga respecto a la calidad de servicio de consolidación de carga suelta en un NOVCC, 2020, con el propósito de establecer un estimador sobre dicha variable que conlleve a plantear mecanismos o estrategias en aras de mejorar los procesos internos en beneficio del servicio ofertado.

Por otra parte, al establecer una forma de cómo abordar bajo criterios metodológicos un problema que suele suscitarse en muchas empresas del rubro marítimo y logístico, siendo el caso de una consolidadora de carga suelta, el presente estudio aporta al ámbito académico y profesional de la administración

marítima portuaria referencias para verificar comparaciones y generar teorías con mayor argumento respecto a la variable estudiada y propósitos afines realizadas en empresas de características similares.

Para medir la variable de estudio se elaboró un instrumento de medición documentada, la cual fue validada por jueces expertos y una prueba de consistencia interna denominada “Alfa de Cronbach”, por lo que una vez determinados los criterios de validez y confiabilidad, se aplicó a la muestra seleccionada, para realizar el análisis estadístico descriptivo correspondiente y verificar la hipótesis planteada.

Consecuentemente al análisis estadístico establecido, se aplicaron entrevistas con el fin de profundizar en dicho análisis, contribuyendo a poder encontrar oportunidades de mejora con respecto a la falta de precisión y relevancia de la información que se brinda a los agentes de carga, mientras que del lado de la seguridad, existen carencias de protocolos dentro de los almacenes del NVOCC, que conllevan a establecer un panorama de análisis para estudios futuros.

Una de las dificultades que se presentó en el desarrollo del presente estudio, fue en el proceso de recolección de datos, ya que se tuvo que invertir un mayor tiempo a lo planificado debido a cuestiones relacionadas con la pandemia COVID-19 que dificultó el ponerse en contacto directo con los encuestados y entrevistados, por lo que se apeló al uso de medios virtuales para culminar el proceso. Por último, el contenido de la presente investigación se desarrolló en seis capítulos, los cuales se refieren a los siguientes aspectos:

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, Se presenta la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación, limitaciones y viabilidad.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO, Comprende los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definiciones conceptuales.

CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES, Se formulan la hipótesis general, específicas y su variable.

CAPITULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO, Se presenta el diseño de investigación, su población y muestra, la operacionalización de la variable y sus dimensiones, las técnicas de recolección de datos, la técnica usada para el procesamiento y análisis de los datos (el paquete estadístico usado) y los aspectos éticos.

CAPITULO V: RESULTADOS, Se presenta el análisis descriptivo por ítems de la escala de medición, la prueba de hipótesis y el análisis cualitativo.

CAPITULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, Se formulan la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente se incluyen las referencias generales y sus anexos correspondientes.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La calidad del servicio representa un concepto sobre el que se puede determinar la percepción de los clientes de una organización económica con respecto al grado de satisfacción en comparación con las necesidades y expectativas, lo cual representa una variable para mantener ventaja competitiva en un contexto empresarial específico (Fontalvo, 2020).

A nivel mundial, por lo general el “sector de servicios” representa el 65 % del producto global y el 25 % de las transacciones mundiales del comercio (Vargas & Aldana, 2007); así mismo, actualmente se ha convertido en la columna vertebral de la economía mundial, siendo así, un componente de mayor énfasis con respecto al comercio internacional (Organización Mundial del Comercio [OMC, 2020]).

La carga contenedorizada, la cual representa el 60 % de todo el comercio marítimo mundial, manipuló en el año 2018 aproximadamente 793,26 millones de TEUs, caracterizada además por realizar actividades intrínsecas referidas a la unitarización (agrupamiento de mercancías de la misma especie) y grupaje dentro de la misma (procedimiento de transporte que consiste no solo en el agrupamiento de diferentes especies, sino también de diversos fabricantes y procedencia, pero con destino común) (Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo [UNCTAD, 2019]; Rodrigo, 2018).

Dentro del transporte marítimo existen dos modalidades de envío de contenedor: FCL, lo cual corresponde a las siglas “Full Container Load” (carga de contenedor completo) y LCL, correspondiente a las siglas “Less Than Container Load” (menos que una carga de contenedor), cuya última modalidad en mención ha venido aumentando debido a envíos pequeños y específicos que se mueven a través de rutas comerciales caracterizadas por poseer mayor eficiencia dentro del transporte marítimo (Knowler, 2018).

En el Perú, según la Autoridad Portuaria Nacional (APN, 2020) el movimiento de carga en los terminales portuarios tuvo una mayor incidencia en la carga contenedorizada, representando un total de 2, 194.863 toneladas métricas en el año 2020, registrando un mayor incremento en comparación con otros tipo de carga, por lo cual las empresas conexas a brindar servicios relacionados con el movimiento de dicho tipo de carga están llamados a ser eficientes buscando mejorar los procesos de acuerdo con los servicios que ofertan.

La empresa en estudio es un NVOCC (Non Vessel Operating Common Carrier) que viene operando alrededor de 40 años prestando servicios de consolidación de carga suelta (LCL) con presencia en 35 países, siendo una de las mismas operadas en Lima, Perú, en la cual se pudo conocer por parte de los agentes de carga inconvenientes con respecto al servicio prestado.

Las causas a la problemática evidenciada podrían estar vinculadas a la demora y relevancia de la información como parte de la trazabilidad del movimiento de la carga necesaria para los agentes de carga, lo que sumado a situaciones en las cuales se han podido conocer pérdidas de mercancías en los almacenes trae como consecuencia una percepción que podría no estar acorde con uno de los elementos que suele ser diferenciador ante la competencia.

En consecuencia, podrían disminuir la demanda de solicitudes de servicios al consolidador de carga, lo cual crearía un panorama caracterizado por un ciclo de pérdidas financieras, generando prospectos que nunca lleguen a ser fidelizados y además, perder colaboradores ya sea por insatisfacción propia o por falta de presupuesto para poder mantenerlos dentro de la organización debido a malas gestiones administrativas.

En tal sentido, el presente estudio busca establecer un estimador con respecto al servicio de consolidación de carga suelta en un NVOCC, tomando en cuenta la perspectiva de agentes de carga, lo cual complementándose con un análisis cualitativo respecto a la variable de estudio permita asentar un conocimiento actual que conlleve a formalizar una teoría en la cual se puedan evidenciar

aspectos que sean susceptibles de ser mejorados en virtud de que la empresa busque ser más competitiva.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la percepción sobre la calidad de servicio de consolidación de carga suelta en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la percepción sobre la dimensión fiabilidad en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020?

¿Cuál es la percepción sobre la dimensión capacidad de respuesta en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020?

¿Cuál es la percepción sobre la dimensión seguridad en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020?

¿Cuál es la percepción sobre la dimensión empatía en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020?

¿Cuál es la percepción sobre la dimensión elementos tangibles en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Describir la percepción sobre la calidad de servicio de consolidación de carga suelta en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

Describir la percepción sobre la dimensión fiabilidad en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

Describir la percepción sobre la dimensión capacidad de respuesta en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

Describir la percepción sobre la dimensión seguridad en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

Describir la percepción sobre la dimensión empatía en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

Describir la percepción sobre la dimensión elementos tangibles en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

En un contexto en el cual no existe diversificación de estudios con respecto a mediciones sobre la variable de estudio, el presente trabajo de investigación contribuye con una base teórica, que partiendo de teorías generales sobre la calidad de servicio integra elementos teóricos susceptibles y lógicos de ser observados dentro de un NVOCC.

En ese sentido, dicha postura teórica puede ser tomada en cuenta para futuros estudios, los cuales traten sobre la misma línea de investigación y propósito afín, de tal manera que se puedan generar contrastes con mayor arraigo científico en referencia de las empresas del rubro marítimo ligadas al servicio de consolidación de carga suelta. De esta manera, se podrá conocer con más cercanía características situacionales en las cuales se puedan aplicar estrategias para mejorar condiciones en un sentido de competitividad y rentabilidad empresarial.

1.4.2. Justificación metodológica

En el presente estudio, se tuvo que elaborar y validar un instrumento de medición documentada en forma de escala, mediante el cual se realizaron las mediciones correspondientes de acuerdo al concepto a medir y los referentes, quienes establecen percepciones en razón de la calidad de servicio de consolidación de carga suelta efectuado por un NVOCC.

Al no ser una variable de estudio muy usual, con el instrumento de medición mencionado se podrían realizar mediciones en contextos empresariales similares e inclusive adaptarse a situaciones más específicas, de tal manera que se pueda conocer objetivamente, mediante la comparación y discusiones teóricas, cómo se comportan las empresas o las características que poseen las mismas dentro del ámbito portuario y marítimo a nivel nacional e internacional.

1.4.3 Justificación práctica

Al evidenciarse aspectos observables que puedan atentar en contra del desarrollo y competitividad de una empresa, resulta importante buscar posibles soluciones que coadyuven a mejorar dichas condiciones. En tal sentido, si se encuentran anomalías con respecto a los procesos correspondientes al servicio de consolidación de carga suelta en el NVOCC, se pueden formular objetivos consecuentes con la lógica científica en aras de poder aplicar estrategias que brinden soluciones prácticas fidelizando a los

clientes y generando de esta manera mayor demanda y rentabilidad dentro de la organización económica donde se observa el fenómeno.

1.5. Limitaciones de la investigación

En primera instancia, resaltan las limitaciones bibliográficas y científicas respecto a la variable de estudio, debido a que no pudieron encontrarse estudios que funcionen como antecedentes directos. En tal sentido, apelando a criterios metodológicos, se consideraron estudios que analicen la variable calidad de servicio en contextos cercanos, los cuales, adoptaron posturas metodológicas similares.

Así también, considerando las limitaciones que ofrece la pandemia relacionado con el COVID-19, se tuvo que adoptar nuevos mecanismos para poder concretar la fase empírica del proceso, utilizando programas que brinda la red para aplicar encuestas y plataformas multimedia de comunicación para el desarrollo de las entrevistas requeridas. Además, para poder concretar tal proceso, fue necesario invertir un mayor tiempo a lo previsto en la fase de planificación de la investigación.

1.6. Viabilidad de la investigación

El presente estudio fue viable ya que se pudo contar con el recurso humano, financiero y tecnológico necesarios para poder responder al objetivo de estudio. En tal sentido, se pudo desarrollar la investigación considerando los criterios

metodológicos adecuados que conllevaron a generar conocimiento sobre la variable de estudio dentro de una organización empresarial caracterizado por un NVOCC.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

La presente investigación se respalda en los antecedentes nacionales de Iman (2019), quien realizó un estudio titulado: *“Relación entre la calidad de servicio logístico y satisfacción del cliente en las agencias de carga para las MYPES exportadoras de confecciones de Gamarra que hacen uso de transporte marítimo desde el puerto del Callao, 2019”*. Se propuso como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio logístico y la satisfacción del cliente en las Agencias de carga para las exportaciones de confecciones de Gamarra que hacen uso del transporte marítimo a través del puerto del Callao. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel relacional y diseño no experimental de corte transversal. Utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento de medición un cuestionario para medir la calidad de servicio logístico y otro para medir la satisfacción al cliente. La muestra estuvo compuesta por representantes de 79 empresas entre las que destacan microempresas y pequeñas empresas, determinados a través de un muestreo

aleatorio estratificado. Los resultados obtenidos a través de la prueba estadística de “rho” de Spearman determinó un p-valor de 0.002 y un coeficiente de correlación de 0.336. Concluyó estableciendo que la calidad de servicio logístico en las Agencias de carga si se relaciona significativamente de forma positiva con la satisfacción del cliente de las empresas exportadoras de confecciones de Gamarra que hacen uso del transporte marítimo a través del puerto del Callao.

Rivera (2019), realizó un trabajo de investigación titulado: *“Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y Estrategias para su mejora”*. Se planteó como objetivo determinar el nivel de la calidad de servicio que brinda la empresa Elevate Business en la ciudad de Lima. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, tipo básica, diseño no experimental y de corte transversal. Utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento de medición documentada una escala la cual fue validada de forma cualitativa y cuantitativa. La muestra estuvo compuesta por 250 clientes, determinados a través de un muestreo probabilístico. Los resultados identificaron que la dimensión que tuvo la más alta aceptación fue la de Elementos Tangibles con 30,4%, la que tuvo aceptación media fue la de Capacidad de respuesta con 43,2% y el nivel más bajo de aceptación fue la de Fiabilidad con 61,2%. Así mismo, que el aérea de operaciones obtuvo el nivel más bajo de calificación por parte de los clientes en todas las dimensiones respecto a la variable calidad de servicio. Concluyó estableciendo que la empresa no dispone de manuales de calidad ni de operaciones y que el personal no ha recibido la capacitación en aspectos que pueden mejorar la calidad del servicio, lo cual se agrava con la pobre supervisión que se realiza.

Landa (2017), quien realizó un trabajo de investigación titulado: *“Mejora y medición de la calidad de servicio al cliente para el incremento de ventas de la empresa DYP Shipping Logistics SAC de la ciudad de Lima en el año 2017”*. Se planteó como objetivo desarrollar una mejora en la calidad del servicio al cliente para obtener incremento en las ventas de la empresa DYP Shipping Logistics SAC. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel relacional, diseño no experimental de corte transversal. Utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumentos de medición documentada dos escalas. La muestra estuvo conformada por 58 clientes que trabajan en el rubro de la importación y exportación de mercancías de Lima Metropolitana, determinadas mediante la aplicación de un muestreo no probabilístico tipo censal. Los resultados señalan que el 3% de los clientes afirman que la satisfacción del cliente es regular, el mismo porcentaje indica un incremento de ventas bastante favorable, el 24,1% señala que la satisfacción es buena y el incremento de ventas probable con un 15.5%. Para el 46,6% la satisfacción al cliente es muy buena teniendo un 31% probable y un 16% de bastante probable en incremento de ventas. Adicional a ello, el 26% indica que la satisfacción al cliente es excelente y este mismo porcentaje indica que el incremento de ventas es bastante probable en la agencia de carga. Concluyó estableciendo que la variable satisfacción al cliente no se percibe de manera negativa e influye significativamente con el incremento de ventas que se observa favorable entre los clientes beneficiando a la agencia de carga.

Fajardo (2017), quien realizó un trabajo de investigación titulado: *“Calidad de servicio y satisfacción del cliente de los operadores logísticos. Caso SCHARFF*

2010 – 2016”. Se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de los operadores logísticos, Caso Scharff 2010-1016. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel relacional, de estudio hipotético-deductivo con un diseño no experimental de corte transversal. Utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumentos de medición documentada dos escalas los cuales fueron validados cualitativa y cuantitativamente. La muestra estuvo conformada por 129 operadores logísticos mediante la aplicación de un muestreo probabilístico. Los resultados obtenidos a través de la aplicación de la prueba “rho” de Spearman permitieron obtener un p-valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.863 para las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente. La confiabilidad determinados a través de la prueba de consistencia interna de Alfa de Cronbach determinó un valor de 0.899 para la escala de calidad de servicio y un valor de 0.884 para la escala de satisfacción del cliente. Concluyó estableciendo que la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente de los operadores logísticos.

Entre los antecedentes internacionales destaca Nguyen (2018), con su investigación titulada: *“Evaluación de la calidad de los servicios de transporte marítimo en una agencia de carga – Caso de estudio Agencia de carga Blue Water, Finlandia”*. Se propuso como objetivo evaluar la calidad de los servicios de transporte marítimo prestados por Blue Water Shipping (BWS) en Finlandia, averiguar si los servicios actuales de la empresa BWS dan como resultado la satisfacción del cliente o no. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, tipo básica y diseño no experimental de corte transversal. Utilizó como

técnicas de recolección de datos la entrevista y la encuesta, utilizando un método hipotético deductivo, tomando como base el modelo SERVQUAL. La población estuvo compuesta por clientes finlandeses de seis empresas. Los resultados mostraron que los clientes de BWS estuvieron relativamente contentos con los servicios que se les había brindado, sin embargo, con respecto a los servicios de transporte marítimo no había una percepción completa de satisfacción por parte del cliente. Concluyó estableciendo que la evaluación continua y la mejora de la calidad del servicio son requisitos previos para el desarrollo sustentable de la agencia de carga BWS, especialmente cuando el nivel de competitividad se va acrecentando.

Riitho (2018) realizó un trabajo de investigación titulado: *“La influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente: Un estudio de las líneas navieras de contenedores en Kenia desde la perspectiva de un agente de carga”*. Se propuso como objetivo general establecer la influencia de la calidad del servicio sobre la satisfacción del cliente en las líneas navieras de contenedores en Kenia, determinando las dimensiones de la calidad de servicio más valoradas por los clientes para luego establecer la relación entre ambas variables. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel relacional, diseño no experimental de corte transversal. Utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento de recolección de datos dos escalas. Empleó la prueba de rango de Wilcoxon para evaluar la brecha entre la expectativa y la percepción de la calidad del servicio y para establecer la correlación utilizó la prueba de “rho” de Spearman. La muestra estuvo conformada por 273 personas que trabajan en agencias de carga utilizando el muestreo intencional por conveniencia. Se obtuvo

como resultado que la correlación más fuerte se observó entre la dimensión “capacidad de respuesta” de la variable calidad de servicio y el indicador “proceso de embarque” de la variable satisfacción del cliente. Asimismo con respecto a otras dimensiones se pudo determinar que se encuentran significativamente correlacionadas con la satisfacción del cliente. Concluyó estableciendo que la principal contribución fue probar validez empírica de las dimensiones de la calidad de servicio desarrolladas a partir de SERVQUAL para la industria del transporte de contenedores.

Así también, Truong (2016) realizó un trabajo de investigación titulado: *“Mejora de la calidad del servicio logístico en agencias de carga en la ciudad de Hochiminh, Vietnam”*. Se propuso como objetivo evaluar la situación actual de los freight forwarders e identificar el nivel de satisfacción del cliente respecto a la calidad del servicio logístico en agencias de carga en HCMC. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento de medición un cuestionario el cual fue validado de manera cualitativa y cuantitativa. La muestra estuvo conformada por 48 empresas obteniendo 127 unidades de análisis, quienes fueron encuestados en Facebook, foros de negocios en línea y la red de amigos del autor que trabajan en empresas de logística locales. Los resultados permitieron establecer que muchas debilidades de tales empresas se encuentran referenciadas en las dimensiones de fiabilidad y seguridad. Se concluyó que los clientes tienen muy poca confianza en el servicio logístico brindado, debido a retrasos en el tiempo llegada y entrega, lugares inadecuados de almacenamiento, ineficiencias en la seguridad y

protección, mala infraestructura portuaria, trabajadores ineficientes, carencia de un sistema para acceder a la información del estado real de las mercancías y brindar una mala atención al cliente.

Por último, Othelius y Wemmert (2014) realizaron un trabajo de investigación titulado: *“Análisis de las necesidades del cliente y la calidad del servicio en una compañía naviera”*. Se propuso como objetivo analizar la oferta de servicios brindada por Maersk Line, identificar las necesidades de los clientes dentro de los dos segmentos de clientes (clientes internos y clientes de transporte de carga), así como identificar la percepción del servicio brindado por Maersk Line. Fue un estudio de enfoque cualitativo, tipo básica, nivel exploratorio y diseño fenomenológico. Utilizó como técnicas de recolección de datos la entrevista y como herramienta de recolección de datos una guía de entrevista. La muestra estuvo conformada por 9 clientes de Maersk Line, 4 clientes internos y 5 clientes de transporte de carga. La investigación identificó como resultado dos brechas respecto a la calidad de los servicios brindados por Maersk Line. En primer lugar, la brecha entre las necesidades de los clientes y el diseño de servicio que la naviera ofrecía. En segundo lugar, la brecha entre la prestación de servicios y la percepción de los clientes sobre los mismos. Concluyó estableciendo que los clientes definen y priorizan sus necesidades de manera distinta. Además, que la percepción de la prestación de servicio que deseaban los clientes que se cumpliera, era diferente. En consecuencia, los dos segmentos de clientes diferían de lo que consideraban como “calidad de servicio”.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de servicio de consolidación de carga suelta

La fundamentación científica de la variable de estudio para efectos de la presente investigación se basa en desarrollar una teoría que respalde los constructos teóricos que serán sujetos de medición en las unidades de análisis que forman parte de la muestra.

En consecuencia, considerando el concepto de “calidad de servicio”, se adecúa una teoría coherente con el contexto en el cual se establecerá las mediciones, tomando como referencia el servicio prestado al cliente, sobre lo cual se basa el análisis.

Bajo la perspectiva inicial, se establece una orientación teórica previa sobre el concepto “calidad de servicio” y “consolidación de carga suelta” partiendo de un análisis independiente para que luego en síntesis se establezca la definición conceptual que determine las acciones empíricas que conlleven a cumplir con el objetivo de estudio.

-Calidad de servicio: Según Parasuraman et. al. (1988) la calidad de servicio se define como la percepción sobre el modelo de la diferencia entre las expectativas y las percepciones de un cliente establecidas dentro de un contexto empresarial y/o económico.

Para Cook y Rohit (2002) representa una relación que involucra conceptos de satisfacción y percepción de los clientes con respecto al servicio que se les brinda, pudiendo ser medible desde diversas perspectivas tomando como referencia un rubro empresarial en específico.

Martín (2018) estableció que la calidad de servicio es un concepto que ha suscitado considerable interés y debate en la revisión de la literatura, debido a que se presentan diversas dificultades para poder definirse en unidades económicas empresariales específicas con el fin de establecer una medición de manera objetiva.

Por otra parte, basándose en la racionalidad del comportamiento del cliente en las decisiones de compra, Larrea (1991) señala que “el concepto de calidad apunta hacia la satisfacción de los clientes (consumidores intermedios y finales de bienes económicos) y supone la calidad de servicio” (p. 59).

En tal sentido, se puede señalar que la definición más común que se puede establecer para el concepto de “calidad de servicio” es la medida en que un bien intangible satisface las necesidades o expectativas de los clientes, convirtiéndolo a la misma en un bien económico.

Una de las fórmulas lógicas para poder medir la calidad de servicio se logra cuantificando las expectativas del cliente y el servicio percibido, para luego

aplicar una sustracción consecuente que determinará el indicador de satisfacción del cliente.



Figura 1. La calidad de servicio.

- **Características del servicio:** Las principales características que distinguen a un servicio son:

Intangibilidad

- ✓ Los servicios no se pueden ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarse.
- ✓ Los compradores no pueden determinar con anticipación y exactitud el grado de satisfacción que tendrán al solicitar un servicio.
- ✓ Para reducir la incertidumbre, los compradores buscarán evidencia del nivel de calidad haciendo inferencias a partir del lugar donde se lleva a cabo el servicio, las personas, el equipo, los materiales de comunicación, los símbolos y el precio.

Inseparabilidad

- ✓ Los servicios se producen y consumen simultáneamente.
- ✓ El proveedor forma parte del servicio.
- ✓ La interacción entre el proveedor y cliente es una característica especial del servicio, ambos afectarán el resultado.

Variabilidad

- ✓ Los servicios no son homogéneos.
- ✓ Cada servicio que se presta es diferente y esto varía altamente la calidad de los servicios percibidos.
- ✓ Los servicios se basan en personas o equipos que hacen diferente cada servicio, por ello es difícil que pueda ser realizado de forma uniforme y estandarizada.

Caducidad

- ✓ Los servicios no pueden almacenarse, preservarse y revenderse.
- ✓ Es fundamental que los servicios correctos estén disponibles para los clientes adecuados, en el lugar apropiado, en el momento oportuno y a los precios justos.

(Kotler y Keller, 2012)

Ante lo expuesto, se puede considerar que la prestación de un servicio corresponde a una serie de actividades intangibles, donde el proveedor y el cliente interactúan para que este se lleve a cabo, considerando las necesidades y expectativas del consumidor logrando obtener el nivel de calidad esperado.

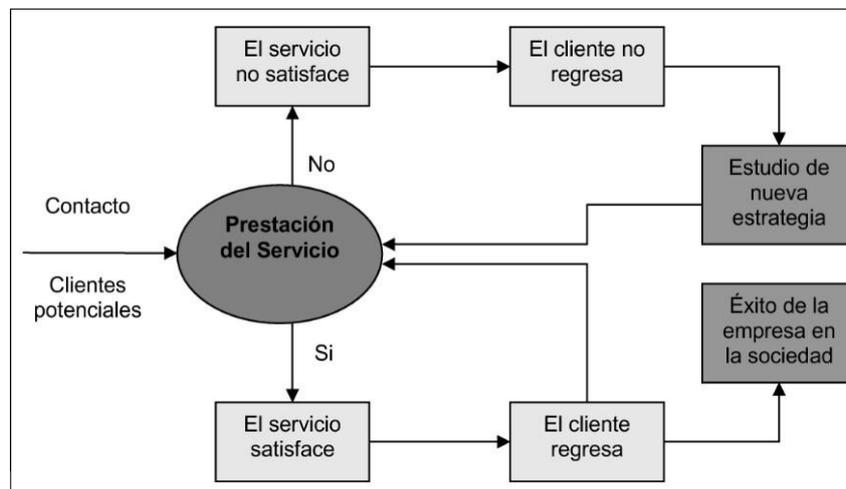


Figura 2. Proposición de éxito en la prestación del servicio.

Fuente: La calidad en los servicios ISO 9000:2000 (Fontalvo, 2007, p. 25)

- **Teorías y movimientos hacia la calidad y el servicio:** De acuerdo con la revisión de la literatura, existen diversas teorías que buscan explicar el dinamismo de la calidad y el servicio, dentro de los cuales resaltan:
 - ✓ Teoría de Deming.
 - ✓ Teoría de la calidad total.
 - ✓ Teoría de cero errores.
 - ✓ Teoría de Poka-Yoke (Vargas & Aldana, 2007).

Tomando como referencia las teorías mencionadas, en síntesis, se puede establecer que algunos aspectos comunes sobre los cuales las empresas deben poner atención para mejorar la calidad de servicio resaltan variables tales como: Compromiso con la administración y el liderazgo; grupos de mejora continua, enfoque en el cliente, conciencia de la medición de la calidad y el servicio, estrategias y objetivos claros de mejoramiento, reconocimiento al trabajo bien hecho, adición de valor, comunicación antes que información, sistemas de auditorías de la calidad, elemento humano, capacitación y educación, y posicionamiento en el mercado.

De lo establecido, al ampliar el concepto de calidad de un servicio resultan variables generales y diversas que determinan una complejidad teórica con respecto a establecer métricas que puedan ayudar con indicadores sobre los cuales las empresas puedan responder de manera significativa.

Las diversas teorías ubicadas permiten establecer un consenso en aras de poder establecer criterios comunes y universales que puedan ser aplicables a cualquier contexto empresarial con el fin de observar la percepción sobre la calidad de servicio, ante ello, una medición específica, concreta y objetiva será influenciada por el conocimiento del servicio dentro de una empresa en particular, la cual mantendrá características muy propias dentro de un rubro de servicios.

- **Modelos teóricos de medición de la calidad del servicio:** Con referencia a lo establecido por Matsuo y Sánchez (2019) y Mabrieno (2018) evaluar la calidad de un servicio desde la perspectiva de una visión autónoma de los clientes es un proceso de mejora continua para poder generar mayor confiabilidad en los procedimientos y actividades ligados al servicio que se presta. En la actualidad existen dos modelos teóricos conocidos para cumplir con dichos objetivos: Modelo SERVQUAL y el Modelo SERVPERF.

A continuación, se presentan algunos alcances al respecto:

✓ **Modelo SERVQUAL:** Fue elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) en los Estados Unidos con la ayuda del Instituto de Ciencias del Marketing y validado por Michelsen Consultorías, para poder ser establecido en el entorno de América Latina.

Mide la calidad de un servicio a través de la diferencia entre la percepción y la expectativa. Se señala que las dimensiones para la medición de la calidad a través del presente modelo pueden variar según el contexto en donde se provea un bien económico.

Las dimensiones establecidas para medir la calidad del servicio en el presente modelo son: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, los cuales han sido utilizados en diversos contextos hasta el momento.

✓ Modelo SERVPERF: Fue establecido por Cronin y Taylor (1992) y elaborado con base al modelo SERVQUAL. Los autores del presente modelo consideran a la percepción como la mejor aproximación de la satisfacción, por ello miden la calidad de servicio a través de una sola escala, que viene siendo la percepción.

El modelo utiliza las mismas categorías de SERVQUAL para evaluar la calidad de servicio; sin embargo, se distingue en el enfoque de evaluación de las preguntas establecidas en los instrumentos de evaluación.

Ante las características señaladas con respecto a los dos modelos teóricos se puede establecer que el de SERVQUAL mide la calidad de servicio a través de dos escalas (percepción y la expectativa), mientras que con el modelo de SERVPERF la medición se establece a partir de una sola escala (percepciones del cliente).

Por otra parte, el dimensionamiento de la variable en ambos modelos resulta ser similar; sin embargo, es necesario establecer criterios particulares que sean coherentes con el sector o especificidad del rubro económico de los servicios prestados dentro del ámbito empresarial.

- **Modalidades de contratación de fletes en contenedores:** Según el Sistema Integrado de Información del Comercio Exterior (SIICEX, 2020)

el transporte de contenedores puede estar representado por las siguientes modalidades de contratación de fletes:

- ✓ FCL (Full Container Load): Contempla al transporte marítimo de carga dentro de un contenedor completo. Es decir, cuando el exportador o importador contrata el servicio de transporte íntegramente para su uso, ya sea que utilice la totalidad de su capacidad o no.

- ✓ LCL (Less than a Container Load): Se refiere al grupaje marítimo de mercancía o al flete consolidado. Corresponde a la modalidad de transporte para cargas que son insuficientes para llenar un contenedor, de forma que el espacio de la unidad se comparte con diferentes clientes.

Los consolidadores de carga, quienes también suelen ser llamados coloaders, compran el flete FCL a una línea naviera y revenden los espacios dentro del contenedor en partes menores (LCL), siendo dicha actividad una práctica muy frecuente dentro del negocio en el sector marítimo.

Para efectos del presente estudio, la condición del análisis del servicio de carga consolidada se encuentra en relación con la modalidad LCL/LCL (Less than a Container Load / Less than a Container Load), conocido también como “transporte de carga suelta”.

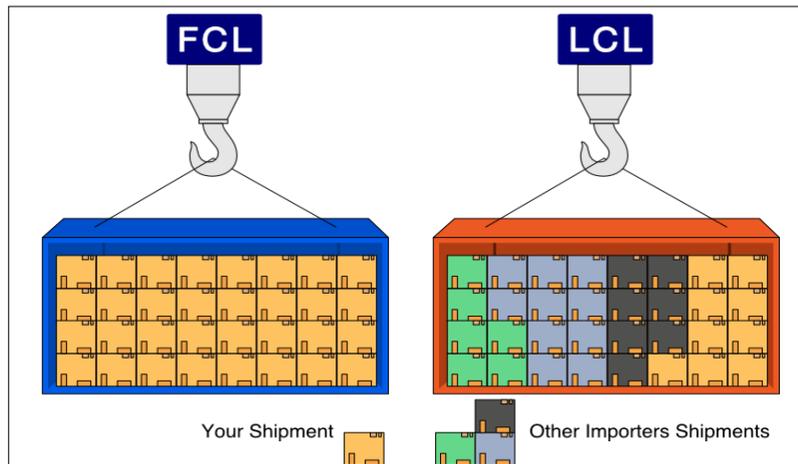


Figura 3. FCL vs. LCL.

Fuente: Recuperado de <https://guidedimports.com/blog/lcl-vs-fcl/>

-Consolidación de carga suelta: En la actualidad existen más organizaciones que tienen como objetivo principal contar con una alta calidad de los servicios que ofertan de modo que los clientes se sientan satisfechos, por lo tanto, se puede establecer que mientras mayor demanda de clientes exista, se habrá cumplido con el objetivo de la empresa de manera idónea.

Cuando se habla de la consolidación de carga suelta como actividad económica dentro del rubro de empresas vinculadas al ámbito marítimo es imprescindible definir la organización económica que presta dicho servicio: Consolidadora de carga o NVOCC.

Según Valles (2017) las consolidadoras de carga son empresas inscritas ante la aduana para actuar como auxiliar de la administración aduanera. Su giro comercial es principalmente, contratar en nombre propio y por su cuenta servicios de transporte internacional de cargas que son

agrupadas por ellos mismos y tienen como destino a uno o más consignatarios.

Containers (2020) señala que el consolidador de carga “es un operador distinto al porteador (persona física o jurídica que se encarga de realizar el transporte internacional de mercancías), que carga de forma agrupada bajo su propio nombre y responsabilidad las mercancías de uno o más consignatarios finales” (párr. 1).

De lo establecido anteriormente, se extrae que las consolidadoras de carga son empresas que brindan servicios de transporte marítimo internacional y responsable del grupaje de cargas, que corresponde a distintos expedidores, para el traslado de las mismas hacia un puerto de destino final.



Figura 4. Consolidación de carga.

Fuente: Recuperado de <https://www.mascontainer.com/tag/aexsa/>

La consolidación de carga se vincula directamente al transporte de carga contenedorizada, ya que la agrupación de la mercancía se realiza dentro

de contenedores, por lo general, de 20 y 40 pies de diversos interesados quienes representan a los clientes.

El servicio de consolidación de carga suelta suele contratarse cuando el cliente no tiene la capacidad de llenar un contenedor completo con la carga que dispone, y al resultarle más económico compartir el espacio con otros que presenten las mismas características y necesidades.

Los consolidadores de carga poseen la capacidad de manejar cargas de distintos clientes, independientemente si van a diferentes destinos, ya que las mercancías pueden ser transbordadas bajo un planeamiento que forma parte del proceso del servicio que presta, hasta que la misma pueda llegar al destino final (Icontainers, 2020).

- **Beneficios de los consolidadores de carga:** El portal web Pangea Logistics (2018) señala que los principales beneficios de los consolidadores de carga son los siguientes:
 - ✓ Costos de transporte de la mercancía más bajos.
 - ✓ Reducción de riesgo en la manipulación de la mercancía.
 - ✓ Brindar otro punto de verificación de la calidad del producto.
 - ✓ Flexibilidad acorde a las necesidades del cliente.
 - ✓ Velocidad en la entrega de las mercancías.

Son diversos los beneficios que prestan los consolidadores de carga para los clientes, quienes poseen cargas pequeñas y no necesitan llenar

un contenedor para realizar el transporte de mercancías dentro del ámbito marítimo.

Por otra parte, la consolidación de carga representa una alternativa necesaria dentro del comercio marítimo internacional, en la cual se hace muy útil contar con un agente de carga (freight forwarder), quien posee el conocimiento especializado y la experiencia para dar viabilidad al transporte bajo la presente modalidad.

- **Servicio de consolidación de carga suelta en un NVOCC:** La empresa en estudio en cuyos clientes se realiza la medición de la variable, pertenece a una sucursal cuya casa matriz ha podido construir la red más grande del sector con un alcance global.

La consolidadora de carga en cuestión cuenta con más de 40 años en el rubro y con presencia a nivel internacional en 35 países, en 16 de ellas, con almacenes propios, incorporando para la gestión de los servicios a 3300 expertos alrededor del mundo quienes se encargan de viabilizar los servicios LCL y FCL dentro del transporte de carga contenedorizada. (Vanguardlogistics, 2020).

El Perú es uno de los países donde la empresa viene desarrollando sus operaciones desde el año 2013, siendo su principal servicio el de consolidación de carga suelta (LCL) con la finalidad de brindar soluciones logísticas a los diversos agentes involucrados en el proceso

del comercio exterior. Por lo general, sus clientes directos son los agentes de carga, quienes suelen contratar sus servicios por encargaría de un consignatario final.

Si bien la empresa ha logrado desarrollarse rápidamente en el rubro, es consciente que aún hay aspectos que tiene que mejorar para poder adaptarse a los cambios, y así poder competir al nivel de las grandes empresas ya consolidadas en el país.

El servicio de consolidación de carga suelta dentro de la empresa se encuentra en referencia del proceso de importación, lo cual es transversal a las siguientes áreas:

- ✓ Cotizaciones (Pricing).
- ✓ Servicio al cliente (Customer service).
- ✓ Operaciones.
- ✓ Facturación.
- ✓ Cobranza.

Dentro del proceso intervienen las siguientes figuras operativas tales como el agente de carga o freight forwarder (cliente), el embarcador o shipper, oficinas de origen, el consignatario final (cliente final), y por parte de la empresa los colaboradores del área de "Customer service", quienes son los encargados de gestionar la mayor parte de las actividades para proveer el servicio.

Con las consideraciones teóricas establecidas, se puede afirmar que el concepto de “calidad de servicio de consolidación de carga suelta”, aplicando el principio constructivista de la investigación científica, puede definirse como la medida del servicio en relación del agrupaje de mercancías pertenecientes a varios consignatarios que satisface las necesidades o expectativas de los agentes de carga.

En el contexto particular de análisis del presente trabajo de investigación se pone énfasis en los agentes de carga, ya que es el elemento humano quien tiene la percepción directa del servicio con respecto a la consolidadora de carga.

Si bien es cierto, dentro del proceso se puede catalogar al agente de carga como un cliente intermedio, mientras que al consignatario final representa al cliente final, siempre la perspectiva objetiva del servicio lógicamente es evidenciada desde el punto de vista de los agentes de carga, por las consideraciones mencionadas en el párrafo anterior.

Por otra parte, con base a la revisión de la literatura y las consideraciones teóricas que ayudan a establecer las pautas para realizar la medición de la variable resulta importante desarrollar el fundamento científico de las dimensiones, las cuales se encuentran vinculadas con el modelo SERVPERF que considera como constructos teóricos a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

2.2.1.1. Fiabilidad

De acuerdo con Sánchez y Sánchez M. (2016) la fiabilidad como una dimensión para medir la calidad de servicio representa la capacidad de una empresa u organización económica, que con base del conocimiento que poseen los colaboradores de la misma, logran prestar un servicio seguro, cuidadoso y confiable.

Así también, Espinosa (2012) agrega que la fiabilidad viene a ser uno de los factores con mayor determinación para que la calidad de servicio sea percibida de manera favorable, enfatizando un vínculo estrecho con el cumplimiento de las promesas ofrecidas al cliente.

Cuando un individuo por lo general solicita un servicio dentro de una empresa, va a tener la expectativa de que el mismo sea realizado dentro del plazo pactado, con la atención permanente y sobre todo realizado con ausencia de errores.

En ese sentido, la determinación de la fiabilidad para efectos de la prestación de un servicio tiene una influencia mayor sobre otros factores que generan que el cliente pueda sentirse satisfecho con el servicio requerido.

Es importante resaltar que el grado de como las dimensiones influyen sobre la percepción total de la calidad de un servicio, la fiabilidad

representa un 32 %, lo cual establece un mayor porcentaje de determinación frente a la postura de los clientes.

Dentro del contexto empresarial marítimo en referencia de una consolidadora de carga suelta, algunas variables empíricas sobre las cuales se puede identificar los niveles de fiabilidad que el cliente percibe respecto a la calidad del servicio se pueden tomar en consideración las siguientes:

-Reserva de espacio: También denominado “booking”, representa la asignación de espacio dentro del contenedor requerido por el cliente para el traslado internacional de su carga. Con la solicitud de “booking” se da inicio a las coordinaciones de importación y/o exportación por medio marítimo.

El documento que confirma la reserva de espacio o “booking”, tiene como principal ventaja los compromisos incorporados en él, por ello, se debe precisar cierta información referente al embarque que incluye detalles de la carga, nave asignada, fechas de “cut off”, ETD, ETA y almacén aduanero.

El incumplimiento de la información dentro del “booking” podría representar un factor determinante de la percepción de fiabilidad que tiene el cliente del servicio tomado, es por ello que la empresa debe asegurarse de cumplir las condiciones dadas en el tiempo pactado.

-Manipulación de carga en almacenes: El almacén o Container Freight Station (CFS) es el recinto donde se realizan las funciones de recepción, manipulación, conservación y consolidación de carga dentro de los contenedores. La manipulación de carga comprende los movimientos a los que son sometidas las mercancías dentro de un almacén (Rodríguez, 2015).

Toda mercancía que ingrese al CFS debe contar con el etiquetado correcto según la naturaleza del producto. Dichas especificaciones deben ser atendidas por el NVOCC durante la manipulación de la carga y la consolidación de la misma dentro del contenedor.

El cumplimiento de instrucciones del etiquetado y la correcta estiba de la carga tienen como propósito hacer que esta llegue en óptimas condiciones al consignatario final, evitando cualquier extra costo por daños o pérdidas y creando un impacto positivo en los agentes de carga quienes continuarán confiando en el servicio del NVOCC.

-Precisión del estatus de carga: Corresponde la información exacta del estado de la orden retransmitida al agente de carga (freight forwarder). Dicho estatus notificado por el área de "Customer service" se obtiene desde el inicio de las coordinaciones con el agente en el exterior hasta el momento del embarque de la mercancía.

La calidad de información de los estatus se debe presentar de forma precisa, coherente y sin ambigüedades garantizando al cliente la toma de decisiones correctas respecto al embarque. Lo antes mencionado genera en el “freight forwarder” la percepción de una adecuada fiabilidad en los seguimientos de carga.

Para la ejecución correcta del mismo, la consolidadora debe brindar los estatus del embarque cumpliendo con ciertas características, compartiendo información ordenada, coherente y sobre todo veraz, útiles en favor del cliente.

-Disponibilidad de asistencia: Se considera a la capacidad de brindar asesoramiento a los usuarios enfocándose en mejorar la experiencia del servicio. No solo a la respuesta de preguntas, sino de anticiparse a lo que necesitan y atender sus necesidades eficientemente.

A través de la presente dimensión, se puede identificar la buena voluntad y preparación del personal de “Customer service” con el objetivo de proveer el mejor soporte ante situaciones que se presenten durante las coordinaciones del embarque ya sea presencial o virtual.

Ante la falta de disponibilidad de asistencia, existen probabilidades de pérdida de confianza en el servicio, por ende, una de las principales

labores del área de “Customer service” es atender los requerimientos del agente de carga y cumplir satisfactoriamente sus expectativas.

-Cumplimiento de acciones ante roleos de booking: Un roleo de “booking” implica el cambio en la fecha de salida de la carga que se tenía previsto inicialmente desde el puerto de embarque. Ante dicho escenario, el embarcador deberá notificar oportunamente a los clientes el motivo del roleo informando también las acciones inmediatas que se tomarán mediante un documento formal.

El término “roleo” es frecuentemente utilizado en el transporte de carga marítimo y surge por diversos factores, ya sea por motivos relacionados directamente con la línea naviera, problemas internos del embarcador o incumplimiento de plazos en la entrega de la carga y/o documentos por parte del exportador (Nanot, 2020).

Desafortunadamente no hay forma de evitar un roleo, sin embargo, hay medidas inmediatas que pueden ejecutarse para contrarrestar mayores perjuicios al importador. Entre dichas acciones destacan la búsqueda de navieras con disponibilidad de espacios en una nave que mantenga la programación de embarque inicial o cercana a esta, la extensión de plazos para ingreso de carga y/o entrega de documentación, o llegar a un acuerdo comercial con el cliente.

2.2.1.2. Capacidad de respuesta

Según Liao et. al. (2003) manifiesta que la capacidad de respuesta está relacionada con la acción que se toma en base al conocimiento que se adquiere y a las habilidades que son desarrolladas, ayudando a potencializar a la empresa y actuar efectivamente.

Por otro lado, Nonaka y Takeuchi (2017), sostienen que la capacidad de respuesta se relaciona a la velocidad, desempeño y coordinación, donde las acciones son implementadas y revisadas de manera periódica.

Por lo tanto, cuando las empresas logran una respuesta rápida, tienden a ser competidores superiores, que son reconocidos por el ingenio, agilidad y capacidad de aprender de los errores, de esta manera mejorar y seguir potencializándose.

Entre algunas de las variables empíricas a ser observadas dentro del concepto de capacidad de respuesta se tienen:

-Tiempo de respuesta: Entendida como el lapso de tiempo que transcurre entre que un cliente hace una petición y la información pedida es recibida por el mismo. Por lo tanto, una demora excesiva a dicha solicitud genera incomodidad hacia el usuario.

El área de “Customer service” de un NVOCC debe manejar un procedimiento interno que establezca los tiempos de respuesta hacia el cliente para el envío de los estatus, en caso no se tuviese la información en el momento, hacerles saber que se está revisando la misma y se regresará con respuesta.

Es importante optimizar el tiempo de respuesta hacia los clientes como un punto estratégico que diferenciará al NVOCC en la experiencia del servicio ofrecido. Una gestión ineficiente en el tiempo de respuesta puede ocasionar que el cliente no se sienta satisfecho con el seguimiento de su carga y por ende que el prestigio de la empresa establezca un panorama de no ser opción como proveedores de servicio para los siguientes embarques.

-Incremento de tarifas y recargos adicionales: El flete marítimo es el costo de transportar un contenedor de un puerto a otro y generalmente es cotizado como una suma total que comprende el flete base más los recargos fluctuantes que escapan del control de las navieras como el precio del combustible (BAF: bunker adjustment factor) y los ajustes de divisas (CAF: currency adjustment factor).

Respecto a los recargos adicionales del flete, las líneas navieras ajustan tarifas en su totalidad o en rutas específicas a través del GRI (General Rate Increase) con el objetivo de recuperar los niveles de mercado cuando los precios están muy bajos. Las consolidadoras de

carga, quienes actúan como clientes ante la naviera, son notificadas de estos recargos en el momento en que se hacen efectivos, por tanto, es responsabilidad del NVOCC comunicar con exactitud dicho recargo a quienes subcontratan el servicio.

Por otro lado, existen recargos por servicios adicionales relacionados al “pick up”, costos de re-embalaje, documentos, inspecciones, entre otros, que no hayan sido contemplados en el presupuesto inicial. Dichos costos, deben retransmitirse al cliente oportunamente para tener la aprobación de los mismos y proceder con el servicio que su carga requiere para la continuidad del embarque.

-Documentación asociada al embarque: Conocido como B/L por sus siglas en inglés “Bill of Lading” (Documento de embarque), es el documento que se emplea en el transporte marítimo emitido por la naviera o el transportista que acredita la recepción o carga a bordo de las mercancías a transportar hacia un puerto de destino (Icontainers, 2011).

Como parte del proceso logístico, la emisión de este documento, es fundamental para el embarque de la carga, en ese sentido, el embarcador será responsable de emitir el B/L con la información que se proporciona en la “Shipping instruction” relacionada a la carga. La información que se consigna en el B/L, es vital para el desarrollo de

las actividades que realizan los involucrados, como la naviera, NVOCC, “freight forwarder”, agentes de aduana, etc.

De acuerdo a lo antes expuesto, es elemental que la consolidadora de carga envíe el “Draft” del B/L al agente de carga con anterioridad a la salida de la nave, con el objetivo de validar los datos antes de su expedición, evitando costos por rectificaciones posteriores al embarque de la carga o incluso multas por parte de la autoridad aduanera del país de destino por declaración incorrecta o información incompleta.

-Rapidez en gestión del booking: La rapidez en la gestión tiene que ver con la velocidad en que una compañía atiende creando un valor agregado al servicio que presta. En ese sentido, lo que se espera cuando se aprueba una cotización enviada por el NVOCC, es que de inmediato se contacten con el “shipper”, quien brindará los detalles de la carga y permitirá que se gestione el “booking”.

No obstante, con el objetivo de acortar los plazos de espera, sería ideal que el agente de carga pueda generar de manera online las reservas de espacios para la salida que se requiera a través de plataformas digitales y de inmediato obtener la numeración del “booking” que posibilitará agilizar los siguientes procesos dentro de la coordinación.

Como consecuencia, la transformación digital será clave para los tiempos de respuesta ante las solicitudes del cliente, logrando la eficiencia y la eficacia en todas las actividades de la organización. En relación a la emisión del “booking” antes mencionada, estas herramientas digitales, permitirán obtener la confirmación de reserva al instante.

-Disponibilidad de información: Según Chiavenato (2006) la información:

Es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones (p. 110).

En tal sentido, la información es poder en cualquier industria, es por ello que los agentes de carga requieren tener disponible en todo momento los datos relacionados a su embarque para poder retransmitir la información hacia sus clientes finales y puedan tomar decisiones acordes a la realidad del estatus de la carga que ayudará a mitigar las problemáticas que puedan surgir.

La disponibilidad de información útil sigue siendo un reto para muchos operadores logísticos, que aún no logran resolver en su totalidad y siguen brindando información limitada, imprecisa y no actualizada. Es así, que una consolidadora de carga debe poseer canales de comunicación precisos soportados por información útil y en tiempo real acorde a las exigencias del negocio.

2.2.1.3. Seguridad

Según Servikblog (2013) la seguridad como dimensión de la calidad de servicio representa a todos los conocimientos técnicos necesarios para poder asistir a los clientes buscando ganar confianza y credibilidad, lo cual considera también a las transacciones financieras que se realiza con el cliente.

La confianza es un elemento primordial en la relación que se establece con el cliente, en consecuencia, una empresa debe siempre transmitir seguridad durante la prestación de un servicio, ya que de esta manera se fortalecerá la relación comercial en el tiempo con el cliente.

Una visión específica sobre las competencias y capacidades de los colaboradores debe ser observada en aras de poder establecer cuál es el perfil que determine habilidades y conocimientos del proceso para el desarrollo del servicio que se presta, enfatizando en criterios de

seguridad y profesionalismo, incentivando además el respeto y la amabilidad hacia los clientes.

En razón con el servicio que caracteriza a una consolidadora de carga, algunos indicadores que pueden ser tratados dentro del concepto se tiene:

-Conocimiento del servicio: Es importante que el personal de “Customer service” tenga conocimiento del procedimiento y manejo del embarque permitiendo asistir e informar de manera adecuada sobre el seguimiento de la carga.

Asimismo, deben contar con la experiencia que posibilite atender las consultas y/o requerimientos del cliente, planteando alternativas de solución ante situaciones que se generen durante la prestación del servicio ofrecido.

Cabe destacar, que para el manejo de carga suelta (LCL) se manejan parámetros de volumen aceptado y que, ante cualquier actualización en los detalles de la carga, el ejecutivo de “Customer service” es quien informa de manera oportuna al cliente para evitar que se generen extra costos en la operación o incluso la no aceptación de la carga dentro del consolidado.

-Competencia profesional: Según Bunk (1994), las competencias profesionales son un conjunto de conocimientos, destrezas y

aptitudes que se necesitan para ejercer una profesión, resolver problemas de manera autónoma y flexible, lo cual representa a capacidades necesarias a observarse en los colaboradores dentro del ámbito laboral.

Durante el desarrollo del servicio de consolidación de carga suelta se presentan diversas situaciones en las que el personal debe demostrar competencias técnicas que le permitan resolver dificultades para la continuidad del embarque como, por ejemplo, conocer las condiciones de protección de carga (embalaje y/o etiquetado) y documentos (W/A, SLI, POA, entre otros) requeridos para su transporte internacional.

En tal sentido, una consolidadora de carga debe incorporar planes de capacitación periódicas al equipo de trabajo a fin de promover el crecimiento en conjunto ante las actualizaciones globales en el rubro marítimo y enfrentar la competitividad del mercado.

-Credibilidad en el servicio proporcionado: La honestidad y veracidad juegan un papel importante en la valoración de todo servicio, viéndose reflejado en la seguridad que genera ante el cliente y construyendo a su vez una relación comercial que perdure en el tiempo basado en la confianza.

Compartir información inexacta con los clientes o prometer algo fuera de nuestro alcance solo para salir del problema es un desacierto, es

mejor dar a conocer la situación real al mismo tiempo que se presentan alternativas de solución con la finalidad de que el cliente perciba que la empresa está presente para apoyarlos.

En ese sentido, el NVOCC debe ser transparente en la información que proporciona desde el primer contacto con el exportador, detalles del “booking”, retrasos que puedan suscitarse en un “pick up” o salida de la nave; anticipándose al cliente y tomando acciones inmediatas al respecto.

-Soporte y soluciones ante problemas / reclamos: No solo es importante la voluntad de poder asistir al cliente frente a un problema y/o reclamo, sino, la capacidad de poder resolverlo de manera eficiente a corto plazo y que facilite el curso de la operación.

Teniendo en cuenta que las salidas de naves son semanales o quincenales dependiendo del puerto de embarque, es importante que ante cualquier imprevisto que surja, logre atenderse a tiempo para poder cumplir con la salida programada.

En ese contexto, al no atenderse el problema de forma inmediata, implicaría que se genere una reprogramación de embarque y probablemente extra costos no contemplados que finalmente se vean reflejados en la relación costo/precio del producto. Por ello, es fundamental que el personal de “Customer service” conozca el

servicio, a fin de dar el respaldo que se necesite y lograr importaciones “just in time”.

-Cortesía: Es vital que las marcas conozcan los aspectos más importantes que deben reunir un buen servicio y atención. Entre estos están el conocimiento del servicio que ofrecen, la rapidez en la atención y la amabilidad de los empleados (Gestión, 2019).

La amabilidad y el respeto son la mejor carta de presentación para las empresas. Una actitud empática y un buen trato por parte de los colaboradores agregará valor al servicio y generará una comunicación y relación positiva con los clientes.

Ante el surgimiento de un problema durante la ejecución del servicio, el cliente se sentirá apoyado cuando escuche un lenguaje positivo. Por ello, los colaboradores de “Customer service” no deben hacer uso de un lenguaje negativo o dudoso que proyecte incapacidad o falta de voluntad para ayudar al cliente, en otras palabras, el lenguaje siempre debe ser positivo y amable.

Durante el seguimiento de los embarques, el área de “Customer service” está continuamente en interacción con el agente de carga, por ello es esencial que todo dialogo a través de cualquier canal de comunicación resalte por su buena educación y lenguaje apropiado,

esto conllevará a que el cliente se sienta satisfecho con el trato recibido por el servicio que está contratando.

2.2.1.4. Empatía

Duque (2005) manifiesta que la empatía es la atención individualizada que ofrecen las empresas u organizaciones a sus clientes ya que requiere de un fuerte compromiso para poder conocer las diferentes características y solicitudes específicas con respecto a cada cliente.

Cuando a empatía se refiere, se resalta la capacidad que una empresa tiene para ponerse en la posición de los clientes, buscando siempre evaluar las necesidades que tiene en relación con el servicio que la organización oferta.

Al saber que una empresa sigue un rumbo por la capacidad de los colaboradores que posee, la empatía en esta situación resalta ya que es una habilidad fundamental que todas las personas que trabajan dentro de una organización económica pueden desarrollar a mayor o menor grado, por ende, ese compromiso con los clientes podría ser manejado de manera estratégica a partir de programas de capacitación y sensibilización en el personal.

En ese orden de ideas, la empatía representa a la capacidad de brindar el cuidado y una atención personalizada a los clientes y, asimismo, conocer y comprender el mensaje del cliente para que así se sienta satisfecho y seguro del servicio que se le está ofreciendo.

Entre algunos indicadores que pueden ser observables de acuerdo con el contexto empresarial en donde se realiza el estudio se toman en cuenta:

-Comprensión del cliente: Se relaciona a la facultad de ponerse en la posición del cliente, comprendiendo lo que requiere y espera. Todo usuario busca la satisfacción de sus necesidades y quien ofrece el servicio debe ser capaz de cubrir dichas expectativas (Polo, 2015).

Los agentes de carga perciben de su ejecutivo de “Customer service” la capacidad de comprender su postura y punto de vista frente a cualquier imprevisto que se presente. Por ende, este elemento en la atención al cliente, será clave para la elección del NVOCC como proveedor de servicio.

Finalmente, el área de “Customer service” debe mostrar interés en el “feedback” del cliente y crear una atmósfera de colaboración, no de enfrentamiento. Se debe empezar por ponerse en los zapatos del cliente y pensar cómo le afecta dicha situación específica, para mostrarle su disposición a solucionarlo.

-Lenguaje adecuado: El objetivo de conocer el lenguaje del cliente es el de lograr dar una respuesta eficiente dentro del servicio brindado. Una buena relación y comunicación que se establezca con el cliente es fundamental para la correcta fidelización y relaciones duraderas a largo plazo (Leandro, 2019).

Toda organización debe tener presente que, al momento de transmitir un mensaje o información a través de sus canales de comunicación, estos deben ser coherentes y siempre orientados hacia las necesidades de cada cliente.

Desde el enfoque de una consolidadora de carga, la asistencia a los clientes durante el seguimiento de su orden, debe basarse en una comunicación asertiva de acuerdo al perfil de cada cliente, eligiendo las palabras adecuadas bajo un lenguaje claro y entendible.

-Asistencia al cliente: La calidad con la que se preste este elemento tendrá como resultado la experiencia positiva o negativa del usuario. Una buena asistencia puede lograr sumar positivamente al cumplimiento de expectativas del cliente, que se refleja en el interés de mantener una relación comercial con la empresa.

Para poder llevar a cabo un servicio óptimo, es esencial que el área de atención al cliente, con quienes los agentes de carga se relacionan directamente, tenga un trato adecuado y siempre estén dispuestos a

prestar ayuda. Los clientes quieren sentir que la empresa los entiende y que pueden ser su soporte para el cumplimiento de lo ofrecido.

Debido a lo anterior, la consolidadora de carga tiene el compromiso de incorporar personal con empatía y con conocimiento del negocio, capaz de anticiparse a situaciones que puedan perjudicar la continuidad del servicio.

-Disponibilidad de atención: La comunicación con los clientes es un valor fundamental en el trabajo diario de las empresas que ofrecen servicios y buscan la mejor forma de comunicarse de manera rápida, efectiva y sencilla con cada usuario. Para ello, es preciso contar con diferentes canales de atención, que permitan mejorar la interacción con los clientes.

A partir de esto, toda empresa debe poner a disposición del cliente diferentes canales de comunicación que puedan dar lugar a obtener información, aclarar dudas, realizar reclamos, entre otros. Se debe tener presente que no solo es contar con canales de atención, si no que estos deben estar activos y atendidos para su fin.

Los agentes de carga cada vez demandan mayores exigencias en cuanto a una atención rápida, por lo cual los NVOCC deben responder todos los canales de comunicación que permitan atender

las solicitudes del cliente de manera oportuna, ya sea mediante correo electrónico, llamadas telefónicas y aplicativos.

-Personalización del servicio: 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, quien lo percibirá como un valor (Matsumoto, 2014).

Si, por el contrario, el cliente es tratado de un modo rutinario e impersonal, el servicio que se ofrece con él perderá valor; incluso cuando la respuesta dada a su requerimiento suponga su resolución parcial o total (Aiteco, 2019).

Los agentes de carga tienen distintas formas de trabajar, por ende, cada uno requerirá un trato especial. De este modo, habrá que adaptar las estrategias de atención acorde a sus características para mantener un vínculo que le incite volver a tomar el servicio.

2.2.1.5. Elementos tangibles

Para Clemenza, Gotera y Araujo (2010) los elementos tangibles son materiales que uno puede observar o interactuar en el área sobre la cual una empresa monta las oficinas y cualquier otra infraestructura para poder llevar a cabo el servicio ofertado. Resaltan como ejemplos el

estado y la apariencia de las instalaciones, la presentación del personal, imagen corporativa, el estado de los equipos, etc.

Asimismo, Israel (2011) manifiesta que los elementos tangibles hacen referencia a las instalaciones físicas, documentación, materiales, equipos y personal los cuales influyen en cómo se percibe la calidad de servicio.

Bajo los alcances señalados, en referencia de un NVOCC los elementos tangibles pueden no solo estar considerados instalaciones físicas tales como infraestructura, oficinas, maquinarias, almacenes, etc., sino también los portales web para el “tracking” de carga y todos los elementos que se relacionan con la imagen corporativa de la empresa.

En ese sentido, las variables empíricas que caracterizan a los elementos tangibles que forman parte de los conceptos observables en las unidades de análisis son los siguientes:

-Elementos materiales: Los documentos que emplea un NVOCC para brindar información a los clientes conforman representaciones tangibles. Sin embargo, a lo largo de los años, la comunicación corporativa entre una empresa y sus clientes, se ha visto transformada con la digitalización.

Algunos formatos que intervienen durante la prestación del servicio son las cotizaciones, avisos de llegada y facturación, los cuales son

enviados a los clientes de manera virtual con un formato corporativo y lenguaje apropiado para su entendimiento y propósito.

Las consolidadoras de carga, quienes tienen presencia a nivel mundial, deben implementar materiales visualmente atractivos y con información precisa y detallada logrando que el contenido sea mucho más accesible a la vista de quien lo recibe.

-Ubicación estratégica de la empresa: Los operadores de comercio exterior que cuentan con infraestructuras logísticas aledañas a terminales portuarios y/o almacenes extraportuarios obtienen una ventaja competitiva sobre el resto de los competidores.

Existen servicios adyacentes que ofrece una consolidadora de carga relacionados al proceso de transporte internacional de mercancías. Por mencionar uno de ellos, se tiene la presencia de los depósitos temporales, donde ingresa la carga para ser consolidada y desconsolidada según la destinación de la misma (importación/exportación).

En ese sentido, es importante que los NVOCC cuenten con una red de CFS estratégicamente ubicados y con personal de experiencia permitiendo el manejo seguro y eficiente de carga LCL. La ubicación de cada almacén se verá reflejada en los mejores costos competitivos ofrecidos a los clientes.

-Instalaciones del almacén: Las instalaciones y CFS propios u operados directamente por las consolidadoras de carga son esenciales en la oferta de servicios LCL de clase mundial. El equipamiento del mismo y equipo humano que lo maneja constituyen un pilar importante que permite al NVOCC ofrecer alternativas de servicios de valor agregado.

Estas instalaciones deben disponer de una gama completa de equipos especializados para la manipulación, consolidación y desconsolidación de la carga. Asimismo, deben cumplir con las regulaciones tanto internacionales (por ejemplo, NIMF 15) como nacionales que asegure el correcto funcionamiento de los CFS.

Por lo tanto, la modernización de instalaciones logísticas, equipos y sumado, a la experiencia del personal, permitirán que toda carga recepcionada en los almacenes sea manejada óptimamente cuidando de su embalaje y la carga propiamente.

-Página web para tracking de carga: Las herramientas digitales son fundamentales para complementar el servicio de transporte marítimo, siendo una de ellas el “tracking online”, que brinda la mejor experiencia de información inmediata tanto a los agentes de carga como a sus clientes finales.

La poderosa funcionalidad de seguimiento y rastreo que las consolidadoras ofrecen, hacen más ágil y eficiente el conocer la ubicación real de los embarques, obteniendo visibilidad del mismo permanentemente a medida que las mercancías son transportadas de un punto a otro.

Inclusive, la página web permite rastrear los documentos relacionados a la carga y su embarque, facilitando el acceso a la información en línea y rápida. Por consiguiente, se debe educar a los agentes de carga sobre el uso de esta herramienta en beneficio de ellos.

-Imagen corporativa: Se compone de elementos tangibles y observables que forman parte del día a día de las organizaciones y que, directa o indirectamente, envían un mensaje tanto a quienes trabajan en ellas como a los agentes externos (EAE, 2020).

Es así como surge la necesidad de tener una imagen sólida, establecida y bien definida ya que esta representará los valores corporativos que tiene el coloader internacionalmente para responder al reto que supone la liberalización en el manejo de carga suelta (LCL) dentro de un entorno altamente competitivo.

El nombre de la empresa, el logo, símbolos, colores y brochure forman parte de algunos de los elementos que hay que tomar en cuenta para repotenciar la imagen corporativa de una compañía, en

las cuales se puede reavivar la percepción de los clientes frente a un servicio prestado, o al menos tener la disposición de entrar en contacto con el servicio.

Por ello, a la imagen corporativa que se debe transmitir a los agentes de carga debe sumarse paralelamente mecanismos que brinden confiabilidad, seguridad y experiencia con la que cuenta el NVOCC para la ejecución del servicio de consolidación de carga, lo que afianzará la percepción positiva e integral que pueda establecerse frente al servicio ofertado.

2.3. Definiciones conceptuales

-Calidad de servicio de consolidación de carga suelta: Medida de la percepción del servicio en relación del grupaje de mercancías pertenecientes a varios consignatarios que satisface las necesidades o expectativas de los agentes de carga con respecto a un NVOCC, observado desde distintos aspectos tales como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

- **Fiabilidad:** Capacidad, en base al conocimiento que los colaboradores poseen, para prestar un servicio confiable, seguro y cuidadoso respecto a la carga a transportar.
- **Capacidad de respuesta:** Corresponde a la velocidad, desempeño y coordinación de las acciones que se desprenden de la prestación del servicio, en la cual se atiende las necesidades de los agentes de carga una vez cerrado el contrato.
- **Seguridad:** Conocimientos técnicos necesarios para poder asistir a los agentes de carga buscando ganar confiabilidad y credibilidad en los mismos.
- **Empatía:** Atención individualizada, en la cual se establece las necesidades particulares de los agentes de carga con el fin de conocer los requerimientos concretos respecto al servicio de consolidación de carga suelta.
- **Elementos tangibles:** Conjunto de elementos materiales tales como instalaciones, almacenes, maquinarias, grúas, presentación del personal, imagen corporativa, portal web, etc., con los que el NVOCC cuenta. (Ver Anexo 2).

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Formulación de la hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

H_i . Existe una percepción favorable sobre la calidad de servicio de consolidación de carga suelta en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

H_0 . No existe una percepción favorable sobre la calidad de servicio de consolidación de carga suelta en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

(Ver Anexo 3)

3.1.2. Hipótesis específicas

- Hipótesis específica 1

H₁. Existe una percepción favorable sobre la dimensión fiabilidad en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

H₀. No existe una percepción favorable sobre la dimensión fiabilidad en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

- Hipótesis específica 2

H₂. Existe una percepción favorable sobre la dimensión capacidad de respuesta en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

H₀. No existe una percepción favorable sobre la dimensión capacidad de respuesta en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

- Hipótesis específica 3

H₃. Existe una percepción favorable sobre la dimensión seguridad en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

H₀. No existe una percepción favorable sobre la dimensión seguridad en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

- Hipótesis específica 4

H₄. Existe una percepción favorable sobre la dimensión empatía en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

H₀. No existe una percepción favorable sobre la dimensión empatía en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

- Hipótesis específica 5

H₅. Existe una percepción favorable sobre la dimensión elementos tangibles en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

H₀. No existe una percepción favorable sobre la dimensión elementos tangibles en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

3.1.3. Variable

3.1.3.1. Variable de interés: Calidad de servicio de consolidación de carga suelta

Dimensiones:

- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía.

- Elementos tangibles.

CAPÍTULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Diseño de la Investigación

El presente trabajo de investigación de acuerdo con lo que establece Hernández y Mendoza (2018) y Vara (2015) guarda coherencias que determinan caracterizarlo como de ruta cuantitativa, tipo básica, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal.

Con respecto al estudio de ruta cuantitativa, Hernández y Mendoza (2018) establece que son estudios cuyos planteamientos se derivan de la literatura y están relacionados a un rango amplio de propósitos entre los que destacan la descripción, explicación y predicción de fenómenos observando variables y/o hechos, cuyo análisis de los datos se realiza estadísticamente.

En ese sentido, el presente trabajo de investigación es coherente con la ruta cuantitativa debido a que se observa la variable “calidad de servicio de consolidación de carga suelta”, lo que representa a un hecho que forma parte de

la realidad dentro del entorno empresarial donde se observa el fenómeno, buscando describirla mediante un análisis estadístico descriptivo.

Vara (2015) sobre los estudios de tipo básica señala que buscan diagnosticar alguna realidad empresarial, generando nuevas formas de entender fenómenos empresariales, lo cual determina que se obtenga mayor conocimiento científico que pueda servir de base para realizar futuros estudios hasta proponer y establecer soluciones prácticas con la finalidad de mejorar condiciones en beneficio de una organización económica.

Al establecer como objetivo describir la percepción sobre la calidad de servicio de consolidación de carga suelta en agentes de carga con respecto a un NVOCC, 2020, se busca generar una teoría que conlleve a entender la situación actual de la empresa con respecto a dicha variable de estudio, de tal manera que se desarrollen futuros estudios que mejoren la percepción de los agentes de carga a tal punto de fidelizarlos en beneficio de la rentabilidad de la empresa donde se observa el fenómeno.

Sobre el estudio de nivel descriptivo, Hernández y Mendoza (2018) afirman que son estudios que “pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 108).

En ese orden de ideas, bajo lo establecido por los autores, el presente estudio corresponde con el nivel descriptivo debido a que se busca especificar

características en razón de una muestra conformada por agentes de carga, de quienes se extraen datos para poder determinar el nivel de percepción sobre la calidad de servicio de consolidación de carga suelta en la empresa en contexto con precisión y fiabilidad.

Así también, sobre el diseño no experimental de corte transversal Hernández y Mendoza (2018) afirman que son estudios los cuales, se caracterizan por no presenciar manipulación de variables debido a que el análisis es univariado, cuyos datos son recopilados en una sola medición a través de un instrumento de recolección de datos.

En la siguiente figura se presenta el diagrama para estudios descriptivos:

Donde:

M = Muestra de estudio.

O = Variable “Calidad de servicio de consolidación de carga suelta”.

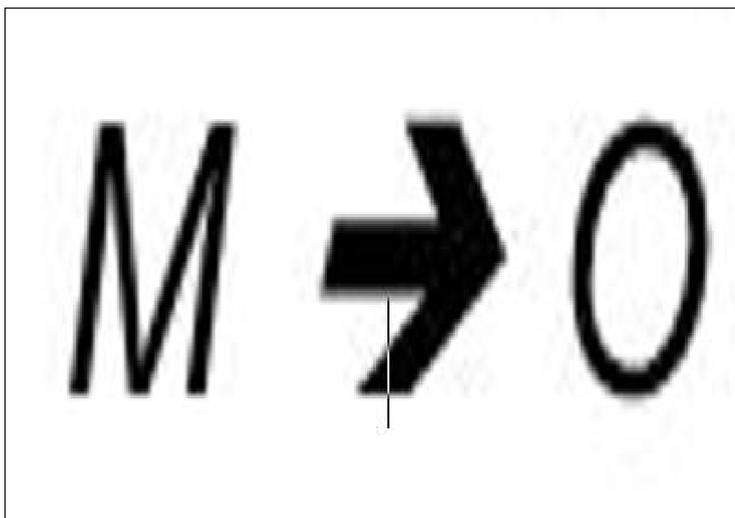


Figura 5. Esquema descriptivo.

Fuente: Recuperado de <http://www.une.edu.pe/>

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

Según Vara (2015) la población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común, los cuales son necesarias para cumplir con los objetivos planteados dentro de un trabajo de investigación. En tal sentido, para efectos del presente trabajo de investigación, la población lo conforman los agentes de carga, quienes solicitaron el servicio dentro del último semestre del año 2020 (Julio – Diciembre), representando a un total de 162 unidades de estudio.

4.2.2. Muestra

Hernández y Mendoza (2018) y Vara (2015) señalan que la muestra corresponde a los casos extraídos de una población. De esa manera, de acuerdo con las circunstancias presentadas en el presente estudio, se aplicaron dos muestreos no probabilísticos: Intencional y de casos tipo.

El muestro no probabilístico intencional se realiza sobre la base de conocimiento y criterios propios del investigador, basándose en la experiencia respecto a la interacción que se posee con la población objetivo del estudio (Vara, 2015).

Por otra parte, el muestreo no probabilístico de casos tipo se aplica cuando se busca profundizar, enriquecer y brindar mayor calidad a la información, con el fin de poder capturar valores, experiencias y significados de un grupo social con respecto a un fenómeno en estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

En tal sentido, el muestro no probabilístico intencional estuvo conformado por 40 agentes de carga, quienes mostraron disposición para participar en el proceso de recolección de datos, con cuya información obtenida se logra responder al objetivo general de la presente investigación, determinado por la medición de la variable de estudio.

Asimismo, con ánimos de profundizar en el análisis, se aplicó un muestreo no probabilístico de caso tipo considerando a 8 unidades de información de la muestra elegida anteriormente, seleccionados por criterios propios basados en la experiencia del agente de carga con la interacción recurrente del servicio y disponibilidad respectiva para poder responder a los cuestionamientos que forman parte de una guía de entrevista coherente con las dimensiones de la variable medida.

4.3. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Definición operacional de la variable calidad de servicio de consolidación de carga suelta.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Fiabilidad	-Reserva de espacio		(5) Totalmente de	Bajo
	-Manipulación de carga en almacenes	1,2,3, 4,5,	acuerdo (4) De acuerdo	[25 – 56] Medio
	-Precisión de estatus		(3) Indeciso	[57 – 89]

	de carga		(2) En desacuerdo	Alto
	-Disponibilidad de asistencia		(1) Totalmente en desacuerdo	[90 – 125]
	-Cumplimiento de acciones ante roleos de booking			
Capacidad de respuesta	-Tiempo de respuesta			
	-Incremento de tarifas y recargos adicionales			
	-Documentación asociada al embarque	6,7,8, 9,10,		
	-Rapidez en gestión de booking			
	-Disponibilidad de información			
Seguridad	-Conocimiento del servicio			
	-Competencia profesional	11,12,		
	-Credibilidad en el servicio proporcionado	13,14,		
	-Soporte y soluciones ante problemas / reclamos	15,		
	-Cortesía			
Empatía	-Comprensión del cliente			
	-Lenguaje adecuado	16,17,		
	-Asistencia al cliente	18,19,		
	-Disponibilidad de atención	20,		
	-Personalización del servicio			
Elementos tangibles	-Elementos materiales			
	-Ubicación estratégica de la empresa	21,22,		
	-Instalaciones del almacén	23,24,		
	-Página web para tracking de carga	25.		
	-Imagen corporativa			

4.4. Técnicas para la recolección de datos

4.4.1. Técnica

Las técnicas para la recolección de datos aplicados fueron la encuesta y la entrevista.

4.4.2. Instrumentos

Respecto a cada técnica de recolección de datos se pueden distinguir dos instrumentos de recolección.

-En la encuesta: Se utilizó como instrumento de recolección de datos una escala de medición de tipo Likert (Ver Anexo 4), compuesto por 25 reactivos agrupando a las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles; los cuales fueron evaluados con alternativas tales como “Totalmente en desacuerdo”, “En desacuerdo”, “Indeciso”, “De acuerdo”, y “Totalmente de acuerdo”; asignándoles valores de 1, 2, 3, 4 y 5 respectivamente, cuya baremación para efectos de establecer niveles y rangos se puede visualizar en la siguiente tabla.

Tabla 2.

Baremación de la variable calidad de servicio de consolidación de carga suelta.

Niveles	Calidad de servicio de consolidación de carga suelta	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos tangibles
Desfavorable	25 - 56	5 - 11	5 - 11	5 - 11	5 - 11	5 - 11
Poco favorable	57 - 89	12 - 18	12 - 18	12 - 18	12 - 18	12 - 18
Favorable	90 - 125	19 - 25	19 - 25	19 - 25	19 - 25	19 - 25

El instrumento fue validado cualitativamente y cuantitativamente. La fase cualitativa se realizó a través del juicio de 5 jueces expertos (Ver Anexo 5) y la fase cuantitativa para la evaluación de las propiedades métricas a través de un coeficiente para medir la fiabilidad se realizó a través de una prueba piloto para lo cual se consideró a 5 unidades de análisis quienes no formaron parte de la muestra, obteniendo un índice de 0.985 como se muestra en la siguiente tabla, considerando al instrumento de muy alta confiabilidad según la baremación establecida. (Ver Anexo 6).

Tabla 3.

Estadísticas de confiabilidad para la escala de calidad de servicio de consolidación de carga suelta.

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.985	25

-En la entrevista: La entrevista al ser una técnica cualitativa de recolección de datos considera como instrumento de recolección de datos a los(as) investigadores(as), quienes forman parte del medio físico por el cual se recaban los datos.

Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que en un proceso cualitativo de recopilación de datos es el propio investigador quien observa, entrevista, revisa documentos, etc., ya que no solo analiza, sino que es el medio de obtención de la información que caracteriza al concepto de instrumento de recolección de datos.

Para efectos del presente estudio, al aplicar una entrevista de carácter estructurado se determina que son las investigadoras, autoras del presente estudio, el instrumento de recolección de datos.

Cabe resaltar que se hizo uso de una guía de entrevista (Ver Anexo 7) en la cual se establecieron las interrogantes que a su vez fueron sometidas a evaluación para garantizar la coherencia de la búsqueda de la información en las unidades seleccionadas. (Ver Anexo 8).

4.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

Los datos obtenidos de la escala aplicada a las unidades de análisis que formaron parte de la muestra no probabilística intencional, fueron tabulados de acuerdo al valor correspondiente de las respuestas observadas dentro del respectivo instrumento, creando una matriz de datos y haciendo uso del programa Microsoft Excel.

Posteriormente se trasladó la base de datos al programa SPSS versión 26 (Paquete Estadístico para Ciencias Sociales), donde se realizó el análisis descriptivo por ítems del instrumento de medición correspondiente y un análisis descriptivo con respecto a la variable y sus respectivas dimensiones mediante la cual se realizó la comprobación de la hipótesis respectiva.

Cabe resaltar que el análisis descriptivo se realizó utilizando medidas de distribución (frecuencia y porcentajes), los cuales fueron presentados mediante gráficos de barra, que es en donde mejor se visualiza una variable cualitativa ordinal.

Asimismo, con la información recabada de la entrevista se realizó un análisis de contenido basado en técnicas de corte y clasificación de palabras clave en contexto, extrayendo categorías emergentes que permitió realizar una teorización correspondiente, de tal manera que se complementa el análisis estadístico proyectando un mayor alcance informativo con respecto a la problemática observada vinculada a la calidad de servicio de consolidación de carga suelta en un NVOCC.

4.6. Aspectos éticos

Cumpliendo con los principios éticos de un proceso de investigación científica, se aplicaron consentimientos informados en los cuales se informó sobre el objetivo de la recopilación de los datos y la forma de cómo se trataron los mismos, exponiendo el respeto por la privacidad y protección de datos hacia los agentes de carga, quienes realizaron la encuesta y quienes participaron de la entrevista. (Ver Anexo 9).

CAPÍTULO V: RESULTADOS

Tomando en consideración la base de datos que figura en el Anexo 10 del presente informe de tesis, se presentan los resultados que establece estadísticamente la percepción sobre la calidad de servicio de consolidación de carga suelta considerando como referentes a agentes de carga respecto a un NVOCC.

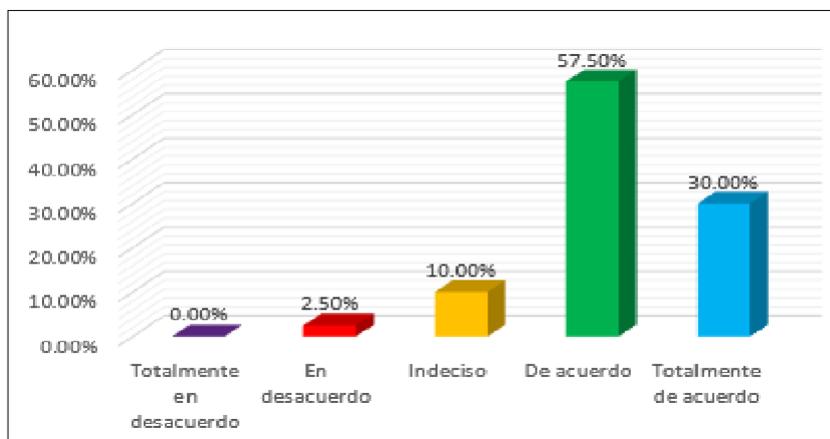
Se presenta una descripción por cada uno de los ítems que forman parte del instrumento de medición, para luego aplicar las pruebas de hipótesis correspondientes en contrastación con un estimador que hace referencia a un nivel de percepción y los datos finales obtenidos. Finalmente se establece los resultados de las entrevistas sintetizados en una teorización final (Análisis cualitativo).

5.1. Análisis descriptivo por ítems de la escala de medición

Dimensión “Fiabilidad”

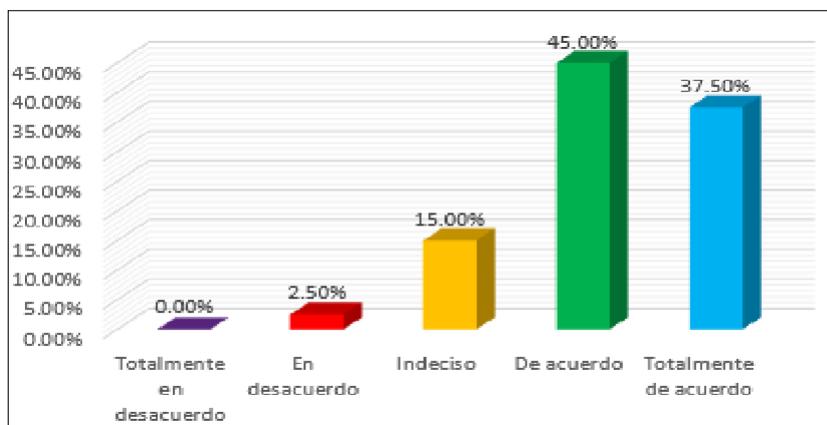
Ítem 1: La consolidadora de carga cumple con la reserva de espacio (booking) ofrecida inicialmente.

Resultado: El 57.5 % de los agentes de carga encuestados indica que se encuentra “de acuerdo” frente al ítem establecido, un 30.0 % “totalmente de acuerdo”, un 10.0 % “indeciso” y un 2.5 % “en desacuerdo”.



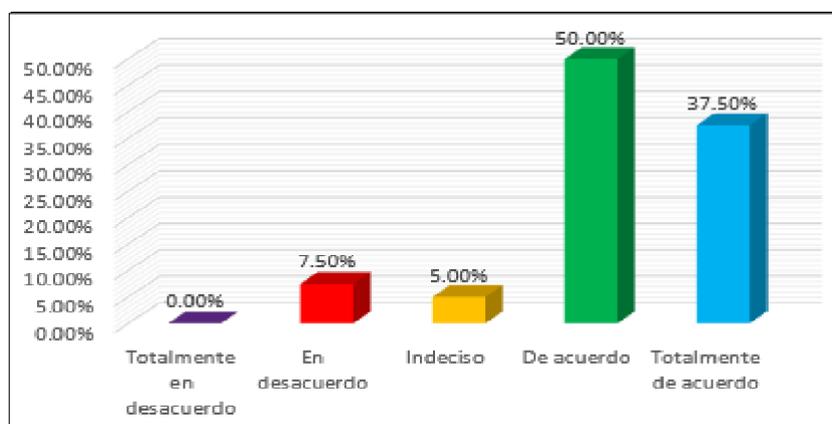
Ítem 2: La manipulación de carga dentro de los CFS se realiza de acuerdo a la instrucción del etiquetado.

Resultado: El 45.0 % de los agentes de carga encuestados indica que se encuentra “de acuerdo” frente al ítem establecido, un 37.5 % “totalmente de acuerdo”, un 15.0 % “indeciso” y un 2.5 % “en desacuerdo”.



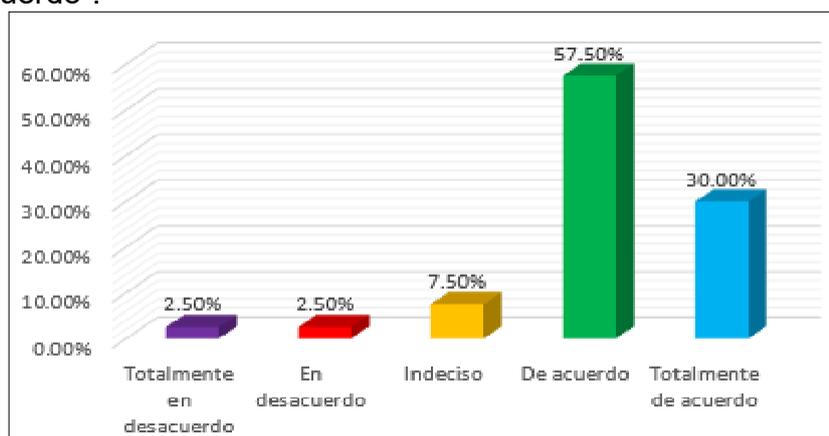
Ítem 3: Los estatus del embarque son recepcionados de manera ordenada, coherente y veraz.

Resultado: El 50.0 % de los agentes de carga encuestados indica que se encuentra “de acuerdo” frente al ítem establecido, un 37.5 % “totalmente de acuerdo”, un 7.5 % “en desacuerdo” y un 5.0 % “indeciso”.



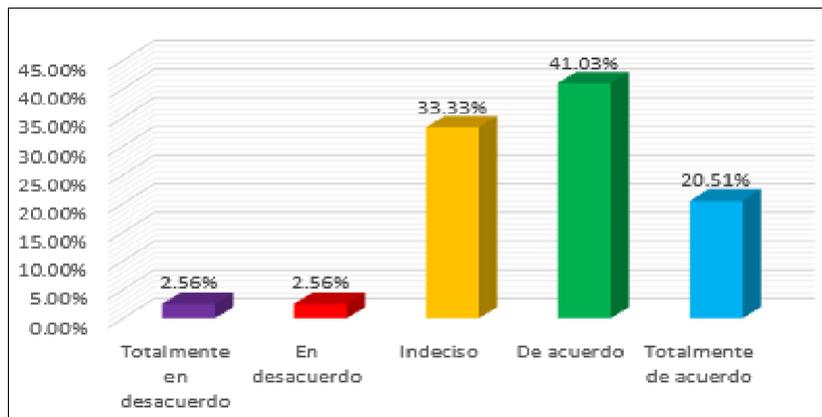
Ítem 4: Recibe el soporte técnico a la medida de sus requerimientos por parte del área de Customer service.

Resultado: El 57.5 % de los agentes de carga encuestados indica que se encuentra “de acuerdo” frente al ítem establecido, un 30.0 % “totalmente de acuerdo”, un 7.5 % “indeciso”, un 2.5 % “en desacuerdo” y un 2.5 % “totalmente en desacuerdo”.



Ítem 5: La consolidadora de carga cumple con las acciones inmediatas propuestas frente a un roleo de booking.

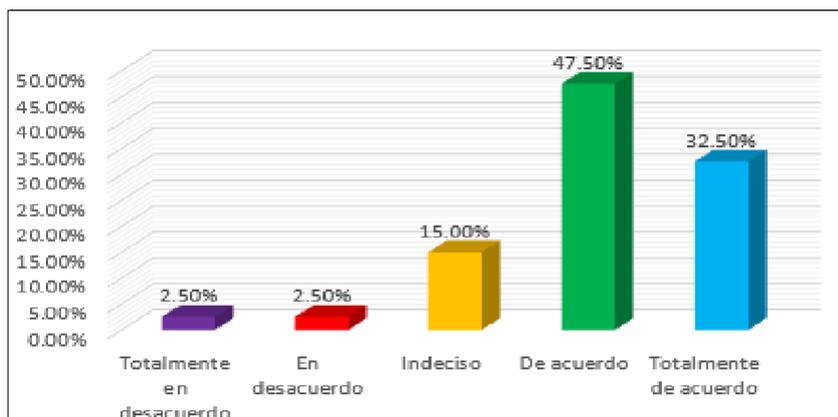
Resultado: El 41.03 % de los agentes de carga encuestados indica que se encuentra “de acuerdo” frente al ítem establecido, un 33.33 % “indeciso”, un 20.51 % “totalmente de acuerdo”, un 2.56 % “en desacuerdo” y un 2.56 % “totalmente en desacuerdo”.



Dimensión “Capacidad de respuesta”

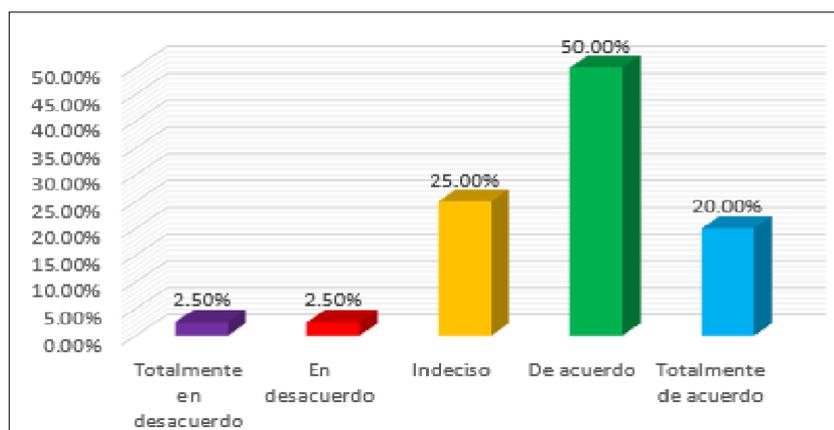
Ítem 6: El tiempo de respuesta por parte del área de Customer service sobre el seguimiento de su carga es adecuado.

Resultado: El 47.5 % de los agentes de carga encuestados indica que se encuentra “de acuerdo” frente al ítem establecido, un 32.5 % “totalmente de acuerdo”, un 15.0 % “indeciso”, un 2.5 % “en desacuerdo” y un 2.5 % “totalmente en desacuerdo”.



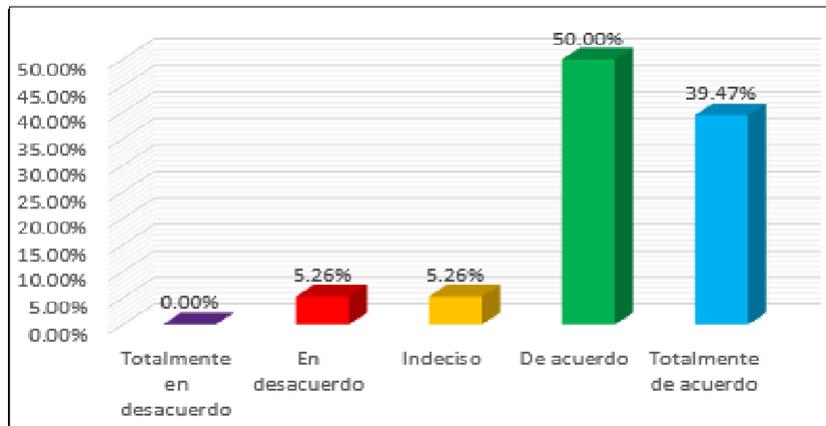
Ítem 7: Se comunica con exactitud sobre los incrementos de tarifas y recargos adicionales que se presentan durante el desarrollo del servicio.

Resultado: El 50.0 % de los agentes de carga encuestados indica que se encuentra “de acuerdo” frente al ítem establecido, un 25.0 % “indeciso”, un 20.0 % “totalmente de acuerdo”, un 2.5 % “en desacuerdo” y un 2.5 % “totalmente en desacuerdo”.



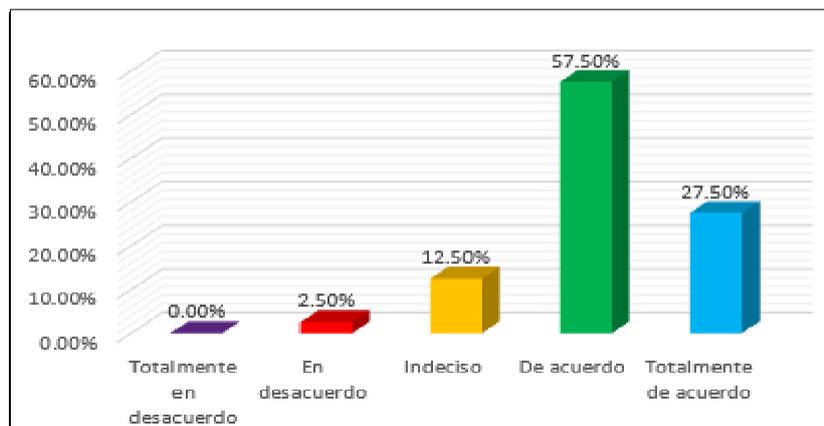
Ítem 8: La documentación asociada al embarque (documentación comercial, WR, BL) es recibida oportunamente.

Resultado: El 50.0 % de los agentes de carga encuestados indica que se encuentra “de acuerdo” frente al ítem establecido, un 39.47 % “totalmente de acuerdo”, un 5.26 % “indeciso”, y un 5.26 % “en desacuerdo”.



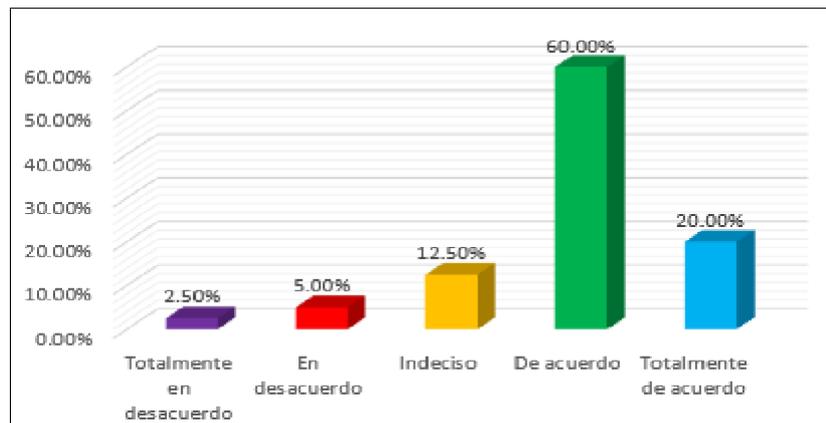
Ítem 9: La solicitud de booking es gestionado dentro del plazo esperado.

Resultado: El 57.5 % de los agentes de carga encuestados indica que se encuentra “de acuerdo” frente al ítem establecido, un 27.5 % “totalmente de acuerdo”, un 12.5 % “indeciso”, y un 2.5 % “en desacuerdo”.



Ítem 10: La información sobre mi requerimiento está disponible al momento en el que lo solicito.

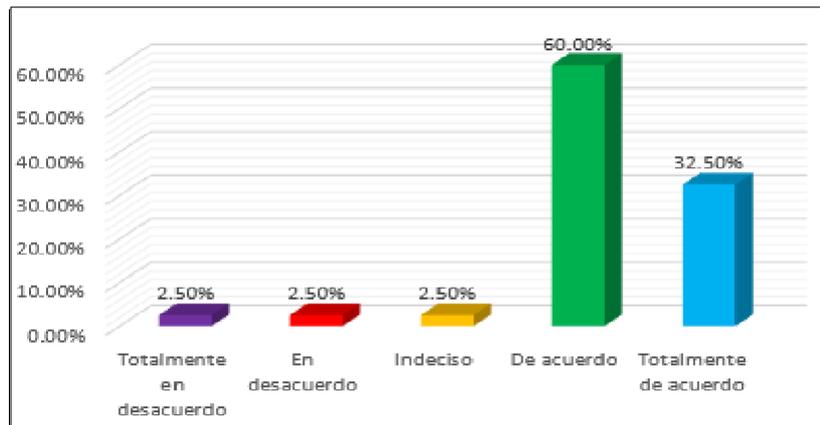
Resultado: El 60.0 % de los agentes de carga encuestados indica que se encuentra “de acuerdo” frente al ítem establecido, un 20.0 % “totalmente de acuerdo”, un 12.5 % “indeciso”, un 5.0 % “en desacuerdo” y un 2.5 % “totalmente en desacuerdo”.



Dimensión “Seguridad”

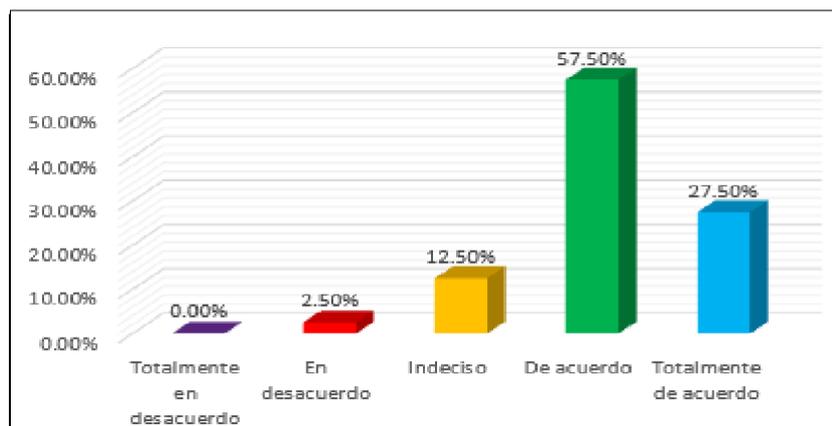
Ítem 11: El colaborador que lo asiste en el área de Customer service cuenta con los conocimientos y experiencia sobre el servicio prestado.

Resultado: El 60.0 % de los agentes de carga encuestados indica que se encuentra “de acuerdo” frente al ítem establecido, un 32.5 % “totalmente de acuerdo”, un 2.5 % “indeciso”, un 2.5 % “en desacuerdo” y un 2.5 % “totalmente en desacuerdo”.



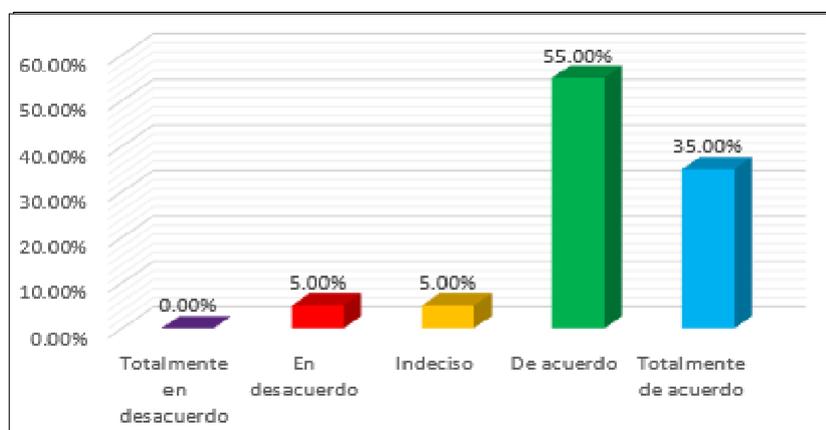
Ítem 12: La información proporcionada sobre las condiciones de protección de la carga (labels/package) demuestran competencia profesional en el rubro.

Resultado: El 57.5 % de los agentes de carga encuestados indica que se encuentra “de acuerdo” frente al ítem establecido, un 27.5 % “totalmente de acuerdo”, un 12.5 % “indeciso”, y un 2.5 % “en desacuerdo”.



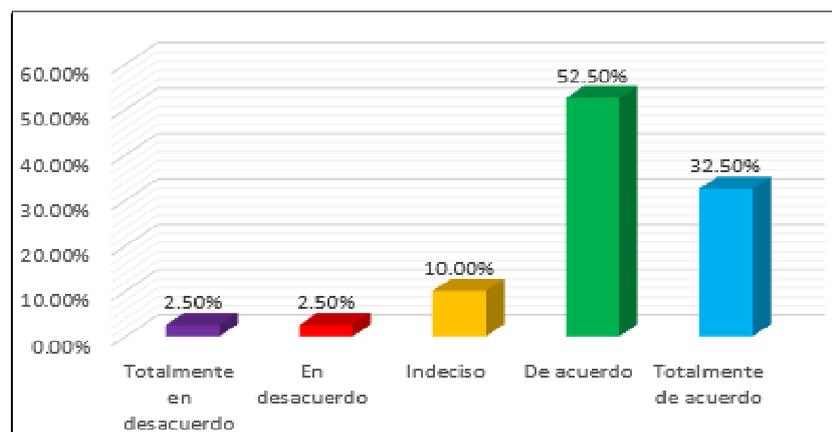
Ítem 13: La información que recibo durante el servicio contratado es transparente y transmite confianza.

Resultado: El 55.0 % de los agentes de carga encuestados indica que se encuentra “de acuerdo” frente al ítem establecido, un 35.0 % “totalmente de acuerdo”, un 5.0 % “indeciso”, y un 5.0 % “en desacuerdo”.



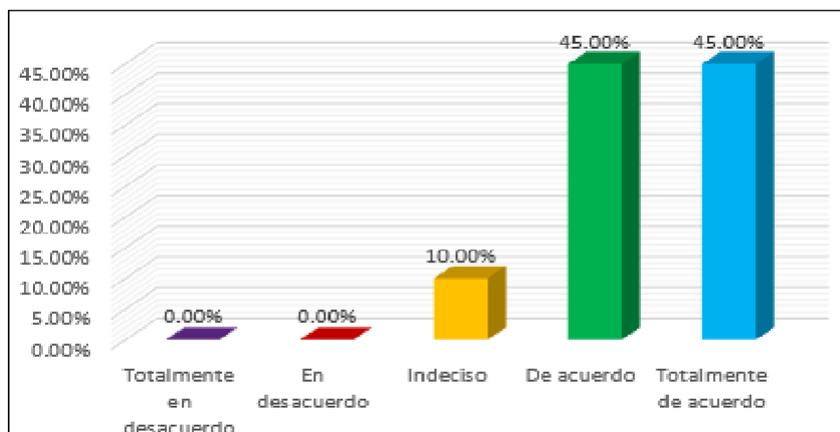
Ítem 14: Existe voluntad del personal para brindar respuestas inmediatas a los problemas y reclamos que surgen durante las coordinaciones de la carga.

Resultado: El 52.5 % de los agentes de carga encuestados indica que se encuentra “de acuerdo” frente al ítem establecido, un 32.5 % “totalmente de acuerdo”, un 10.0 % “indeciso”, un 2.5 % “en desacuerdo” y un 2.5 % “totalmente en desacuerdo”.



Ítem 15: La atención que recibe del personal demuestra cortesía, respeto y amabilidad.

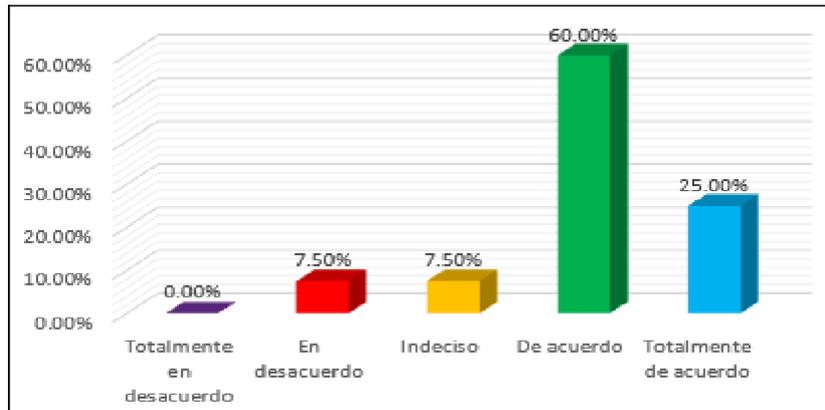
Resultado: El 45.0 % de los agentes de carga encuestados indica que se encuentra “totalmente de acuerdo” frente al ítem establecido, un 45.0 % “de acuerdo”, y un 10.0 % “indeciso”.



Dimensión "Empatía"

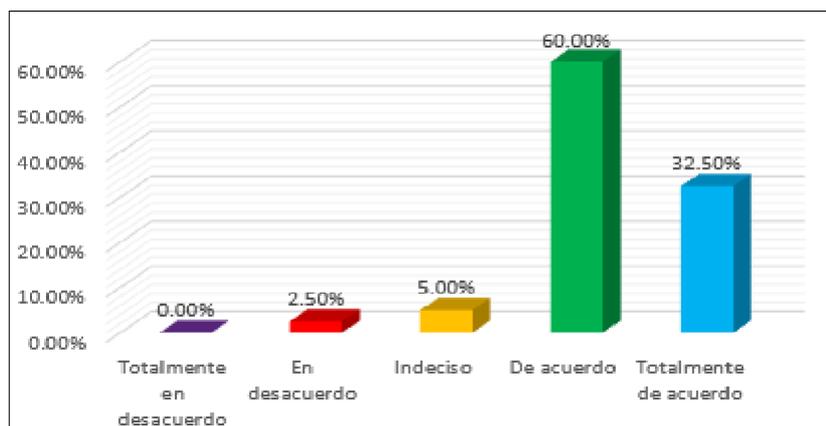
Ítem 16: Comprende las necesidades específicas que requiero del servicio.

Resultado: El 60.0 % de los agentes de carga encuestados indica que se encuentra "de acuerdo" frente al ítem establecido, un 25.0 % "totalmente de acuerdo", un 7.5 % "indeciso", y un 7.5 % "en desacuerdo".



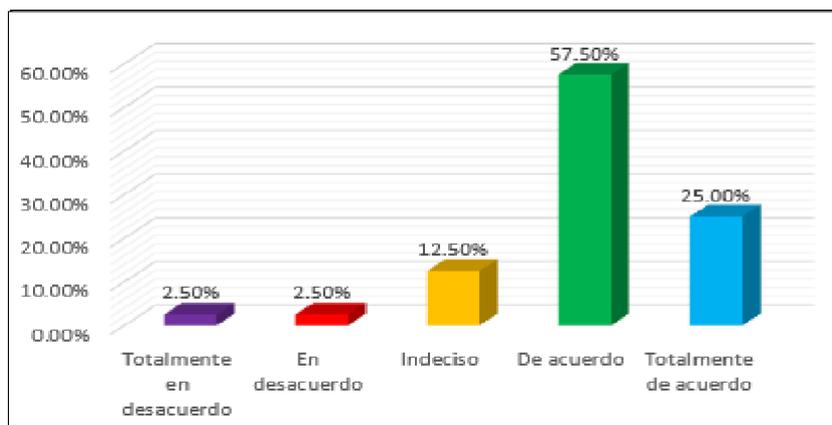
Ítem 17: Recibo la información sobre mi carga con un lenguaje claro y entendible.

Resultado: El 60.0 % de los agentes de carga encuestados indica que se encuentra "de acuerdo" frente al ítem establecido, un 32.5 % "totalmente de acuerdo", un 5.0 % "indeciso", y un 2.5 % "en desacuerdo".



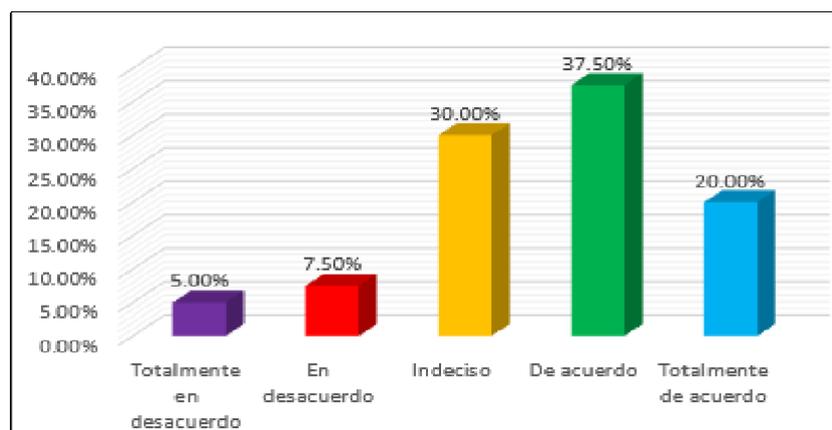
Ítem 18: Cuento con el soporte del ejecutivo de Customer service cuando solicito el estatus de mi embarque.

Resultado: El 57.5 % de los agentes de carga encuestados indica que se encuentra “de acuerdo” frente al ítem establecido, un 25.0 % “totalmente de acuerdo”, un 12.5 % “indeciso”, un 2.5 % “en desacuerdo” y un 2.5 % “totalmente en desacuerdo”.



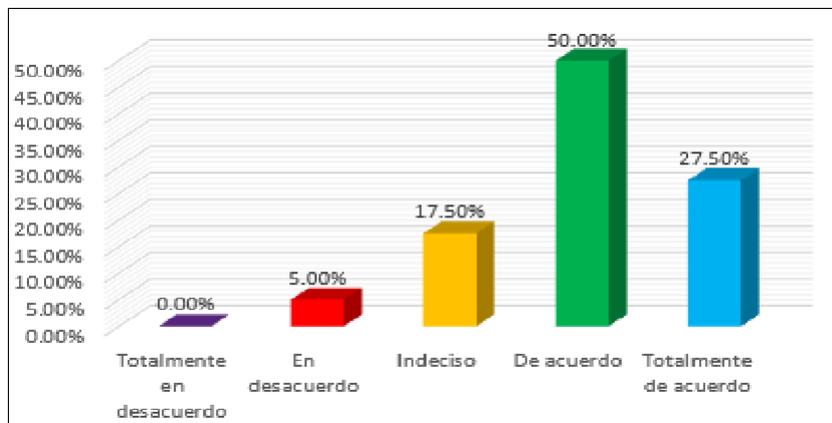
Ítem 19: El NVOCC posee canales de comunicación disponibles para atenderme en cualquier momento del día.

Resultado: El 37.5 % de los agentes de carga encuestados indica que se encuentra “de acuerdo” frente al ítem establecido, un 30.0 % “indeciso”, un 20.0 % “totalmente de acuerdo”, un 7.5 % “en desacuerdo” y un 5.0 % “totalmente en desacuerdo”.



Ítem 20: Percibe atención personalizada por parte de quienes lo atienden.

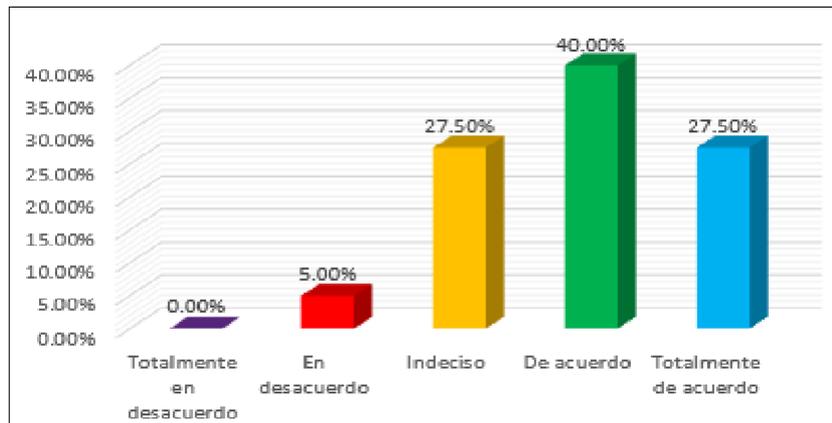
Resultado: El 50.0 % de los agentes de carga encuestados indica que se encuentra “de acuerdo” frente al ítem establecido, un 27.5 % “totalmente de acuerdo”, un 17.5 % “indeciso”, y un 5.0 % “en desacuerdo”.



Dimensión “Elementos tangibles”

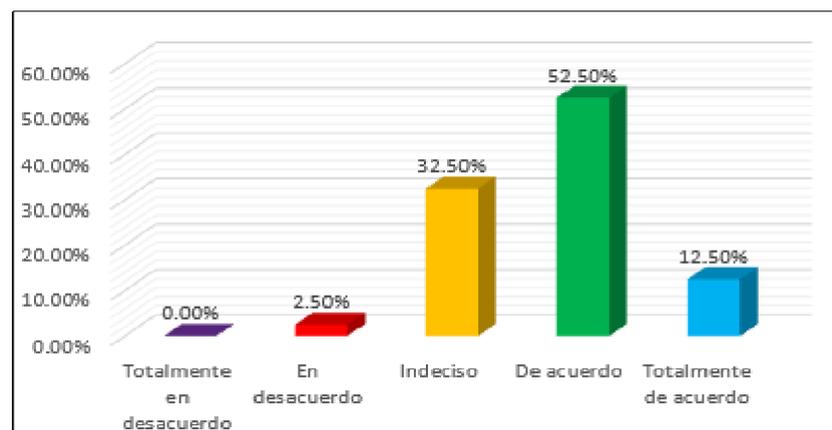
Ítem 21: Los elementos materiales (formatos de cotización, avisos de llegada, facturas) son visualmente atractivos.

Resultado: El 40.0 % de los agentes de carga encuestados indica que se encuentra “de acuerdo” frente al ítem establecido, un 27.5 % “totalmente de acuerdo”, un 27.5 % “indeciso”, y un 5.0 % “en desacuerdo”.



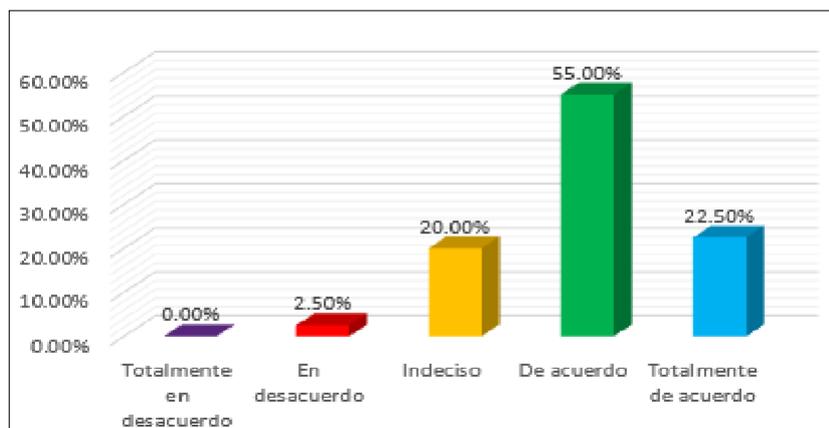
Ítem 22: Las instalaciones de la empresa se encuentran estratégicamente ubicadas para los fines del negocio.

Resultado: El 52.5 % de los agentes de carga encuestados indica que se encuentra “de acuerdo” frente al ítem establecido, un 32.5 % “indeciso”, un 12.5 % “totalmente de acuerdo”, y un 2.5 % “en desacuerdo”.



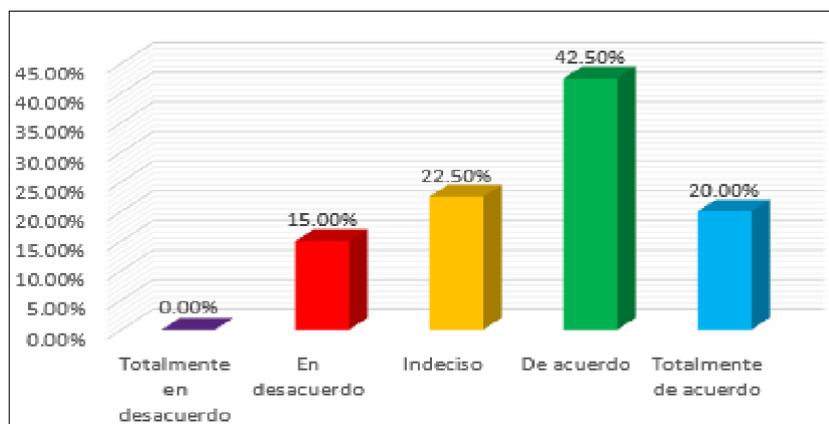
Ítem 23: Las instalaciones del almacén se encuentran en óptimas condiciones para recepcionar su carga.

Resultado: El 55.0 % de los agentes de carga encuestados indica que se encuentra “de acuerdo” frente al ítem establecido, un 22.5 % “totalmente de acuerdo”, un 20.0 % “indeciso”, y un 2.5 % “en desacuerdo”.



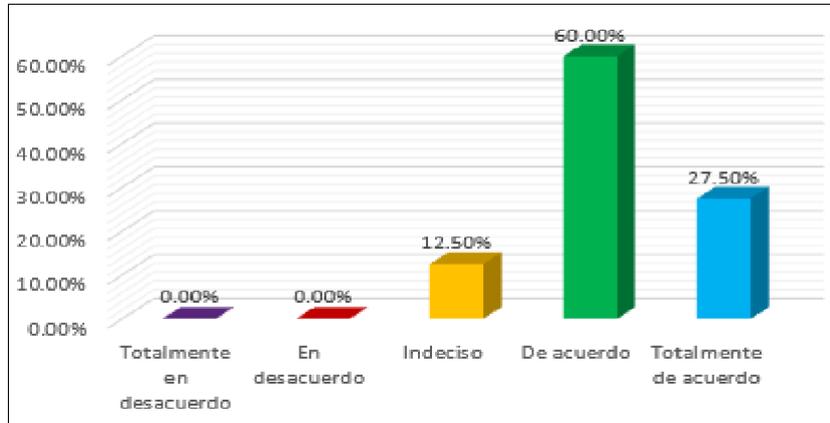
Ítem 24: La página web corporativa de la empresa es de fácil acceso y uso para el tracking de su carga.

Resultado: El 42.5 % de los agentes de carga encuestados indica que se encuentra “de acuerdo” frente al ítem establecido, un 22.5 % “indeciso”, un 20.0 % “totalmente de acuerdo”, y un 15.0 % “en desacuerdo”.



Ítem 25: La imagen corporativa incentiva a considerar a un NVOCC como parte de sus proveedores de servicio para el manejo de carga LCL.

Resultado: El 60.0 % de los agentes de carga encuestados indica que se encuentra “de acuerdo” frente al ítem establecido, un 27.5 % “totalmente de acuerdo”, y un 12.5 % “indeciso”.



5.2. Prueba de hipótesis

5.2.1. Hipótesis general

H_i . Existe una percepción favorable sobre la calidad de servicio de consolidación de carga suelta en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

H_0 . No existe una percepción favorable sobre la calidad de servicio de consolidación de carga suelta en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

Según los datos obtenidos de la aplicación de la escala sobre calidad de servicio de consolidación de carga suelta, tal y como se muestra en la tabla 4 y figura 6, respecto a los porcentajes por valoración referida a la variable de estudio el 82.5 % de los agentes de carga lo percibe como “favorable”, el 12.5 % lo percibe como “poco favorable”, mientras que el 5.0 % lo percibe como “desfavorable”.

Los resultados hallados demuestran que los agentes de carga valoran como “favorable” la variable en estudio, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 4

Niveles sobre la variable calidad de servicio de consolidación de carga suelta

Niveles	N	%
Favorable	33	82.5
Poco favorable	5	12.5
Desfavorable	2	5.0
Total	40	100.0

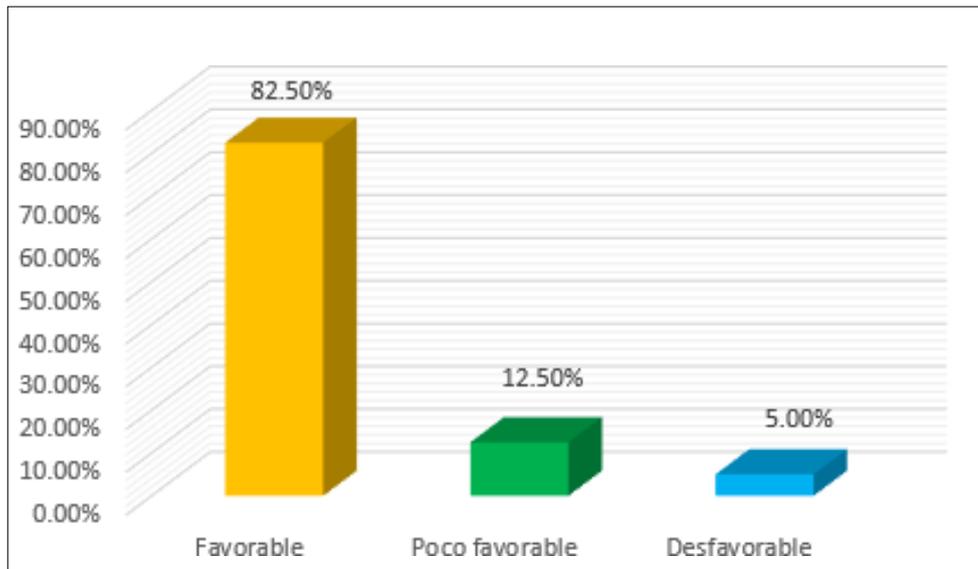


Figura 6. Niveles sobre la variable calidad de servicio de consolidación de carga suelta.

5.2.2. Hipótesis específica 1

H₁. Existe una percepción favorable sobre la dimensión fiabilidad en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

H₀. No existe una percepción favorable sobre la dimensión fiabilidad en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

Según los datos obtenidos de la aplicación de la escala sobre calidad de servicio de consolidación de carga suelta, tal y como se muestra en la tabla 5 y figura 7, respecto a los porcentajes por valoración referida a la dimensión “fiabilidad” el 82.5 % de los agentes de carga lo percibe como “favorable”, el 12.5 % lo percibe como “poco favorable”, mientras que el 5.0 % como “desfavorable”.

Los resultados hallados demuestran que los agentes de carga valoran como “favorable” la dimensión “fiabilidad”, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 5
Niveles sobre la dimensión fiabilidad

Niveles	N	%
Favorable	33	82.5
Poco favorable	5	12.5
Desfavorable	2	5.0
Total	40	100.0

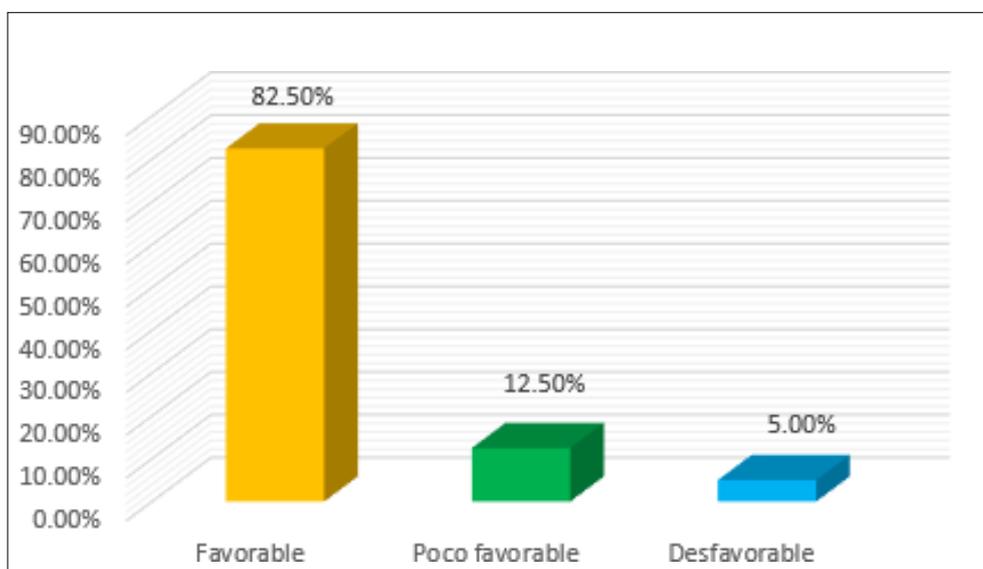


Figura 7. Niveles sobre la dimensión fiabilidad.

5.2.3. Hipótesis específica 2

H₂. Existe una percepción favorable sobre la dimensión capacidad de respuesta en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

H₀. No existe una percepción favorable sobre la dimensión capacidad de respuesta en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

Según los datos obtenidos de la aplicación de la escala sobre calidad de servicio de consolidación de carga suelta, tal y como se muestra en la tabla 6 y figura 8, respecto a los porcentajes por valoración referida a la dimensión “capacidad de respuesta” el 80.0 % de los agentes de carga percibe como “favorable”, el 15.0 % lo percibe como “poco favorable”, mientras que el 5.0 % lo percibe como “desfavorable”.

Los resultados hallados demuestran que los agentes de carga valoran como “favorable” la dimensión “capacidad de respuesta”, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 6
Niveles sobre la dimensión capacidad de respuesta

Niveles	N	%
Favorable	32	80.0
Poco favorable	6	15.0
Desfavorable	2	5.0
Total	40	100.0

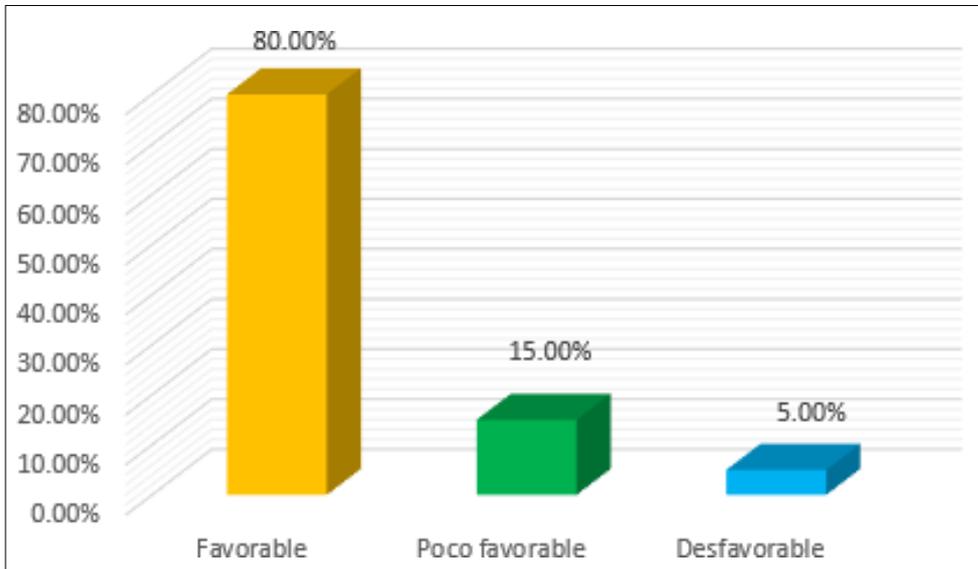


Figura 8. Niveles sobre la dimensión capacidad de respuesta.

5.2.4. Hipótesis específica 3

H₃. Existe una percepción favorable sobre la dimensión seguridad en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

H₀. No existe una percepción favorable sobre la dimensión seguridad en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

Según los datos obtenidos de la aplicación de la escala sobre calidad de servicio de consolidación de carga suelta, tal y como se muestra en la tabla 7 y figura 9, respecto a los porcentajes por valoración referida a la dimensión “seguridad” el 85.0 % de los agentes de carga lo percibe como “favorable”, el 12.5 % lo percibe como “poco favorable”, mientras que el 2.5 % lo percibe como “desfavorable”.

Los resultados hallados demuestran que los agentes de carga valoran como “favorable” la dimensión “seguridad”, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 7
Niveles sobre la dimensión seguridad

Niveles	N	%
Favorable	34	85.0
Poco favorable	5	12.5
Desfavorable	1	2.5
Total	40	100.0

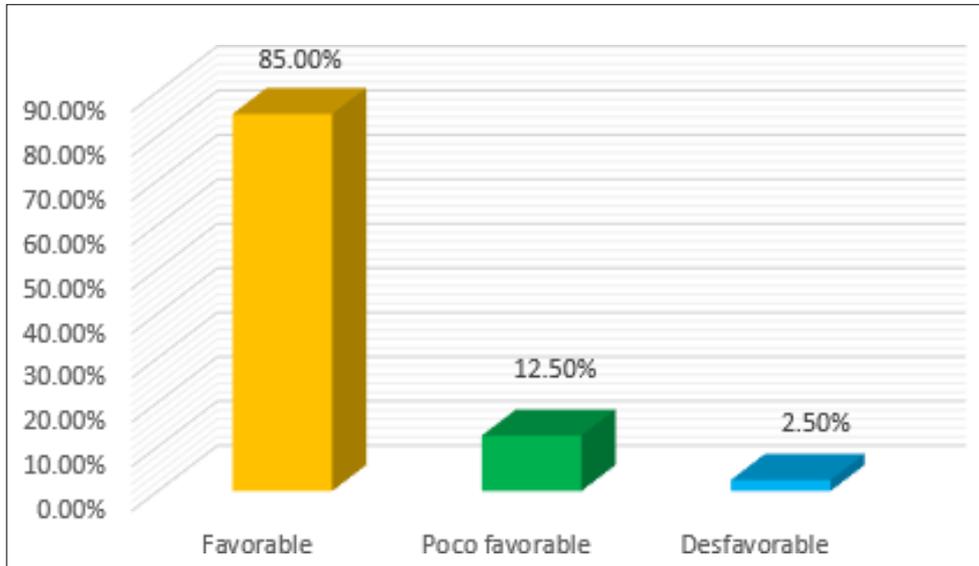


Figura 9. Niveles sobre la dimensión seguridad.

5.2.5. Hipótesis específica 4

H₄. Existe una percepción favorable sobre la dimensión empatía en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

H₀. No existe una percepción favorable sobre la dimensión empatía en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

Según los datos obtenidos de la aplicación de la escala sobre calidad de servicio de consolidación de carga suelta, tal y como se muestra en la tabla 8 y figura 10, respecto a los porcentajes por valoración referida a la dimensión “empatía” el 77.5 % de los agentes de carga lo percibe como “favorable”, el 17.5 % lo percibe como “poco favorable”, mientras que el 5.0 % lo percibe como “desfavorable”.

Los resultados hallados demuestran que los agentes de carga valoran como “favorable” la dimensión “empatía”, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 8
Niveles sobre la dimensión empatía

Niveles	N	%
Favorable	31	77.5
Poco favorable	7	17.5
Desfavorable	2	5.0
Total	40	100.0

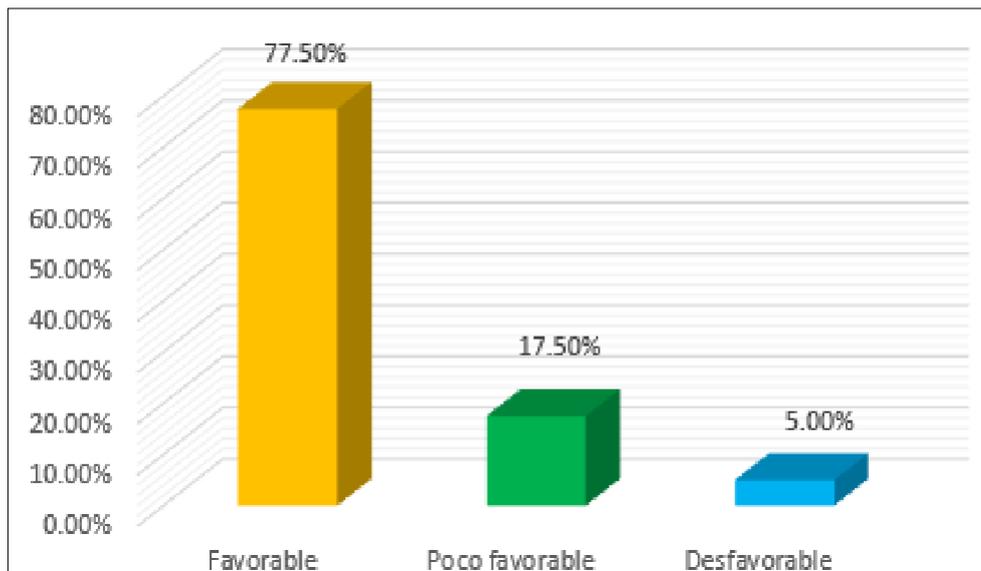


Figura 10. Niveles sobre la dimensión empatía.

5.2.6. Hipótesis específica 5

H₅. Existe una percepción favorable sobre la dimensión elementos tangibles en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

H₀. No existe una percepción favorable sobre la dimensión elementos tangibles en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.

Según los datos obtenidos de la aplicación de la escala sobre calidad de servicio de consolidación de carga suelta, tal y como se muestra en la tabla 9 y figura 11, respecto a los porcentajes por valoración referida a la dimensión “elementos tangibles” el 65.0 % de los agentes de carga lo percibe como “favorable”, el 32.5 % lo percibe como “poco favorable”, mientras que el 2.5 % lo percibe como “desfavorable”.

Los resultados hallados demuestran que los agentes de carga valoran como “favorable” la dimensión “elementos tangibles”, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 9
Niveles sobre la dimensión elementos tangibles

<u>Niveles</u>	<u>N</u>	<u>%</u>
Favorable	26	65.0
Poco favorable	13	32.5
Desfavorable	1	2.5
<u>Total</u>	<u>40</u>	<u>100.0</u>

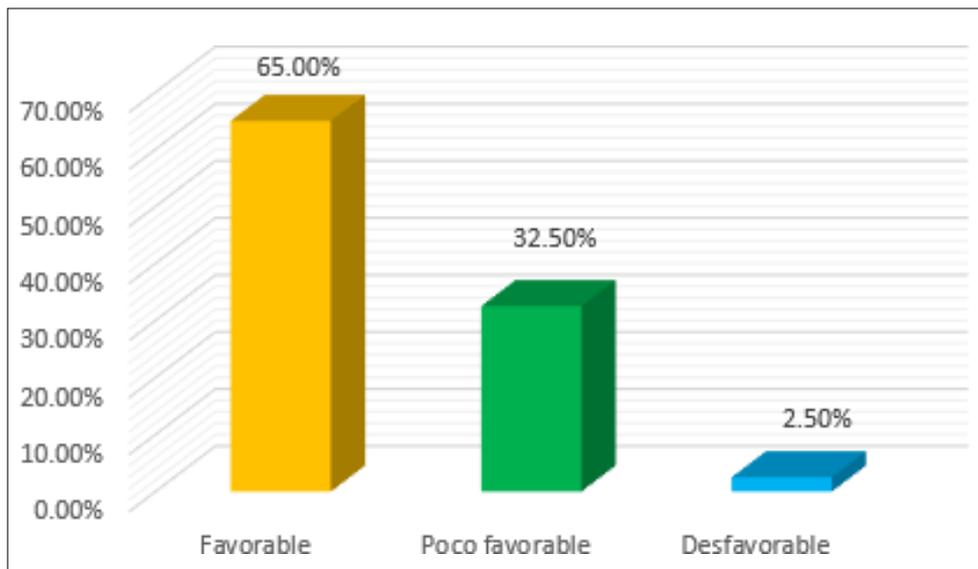


Figura 11. Niveles sobre la dimensión elementos tangibles.

5.3. Análisis cualitativo

5.3.1. Teorizaciones parciales

Dimensión: fiabilidad	
1. ¿Considera que la empresa cumple con el servicio que brinda dentro del tiempo establecido?	Categorías emergentes
E1) De acuerdo a la experiencia que he tenido con respecto al NVOCC considero que <u>sí puede cumplir en ciertos aspectos</u> , hay <u>algunas ocasiones en el cual ha habido demora en sus respuestas</u> , debe ser por temas de <u>información por parte del shipper</u> . De la escala del 1 al 10, considero que un 7 me brindan la información oportunamente. <u>Deben tener una buena comunicación entre el shipper y agente.</u>	-Cumple en ciertos aspectos. -Demora en respuesta. -Mejorar comunicación entre el agente y shipper.
E2) No cumple al 100% con plazos establecidos en cuanto a respuestas, tiempo de tránsito prometido, hay un <u>cumplimiento mediano</u> pero siempre habrá oportunidad de mejorar.	-Cumplimiento mediano con respecto a los plazos.
E3) Usualmente las empresas <u>si cumplen con el plazo establecido</u> y obviamente cuando son razones naturales en la cual se <u>retrasa la carga nos avisan con tiempo para estar informados.</u>	-Cumple con los plazos. -Si hay retraso se informa.
E4) Creo que actualmente a los NVOCC <u>les cuesta mucho el tema de los plazos que establece</u> , hoy en día no cumplen a la cabalidad, ya que <u>existen muchas demoras</u> para la entrega de los productos, deberían tener un plan de contingencia.	-No cumplen con los plazos, existen muchas demoras.
E5) Dentro de las experiencias que he tenido probando el servicio, en la mayor parte <u>sí han podido cumplir con el plazo de la entrega</u> de documentos para las revisiones, información oportuna, solicitud de algún cambio de datos dentro de los plazos para evitar algún tipo de multa, o generar algún punto de extra costos. O también he tenido situaciones en el que se me ha informado si pueden proceder con algún cambio o no previa aprobación mía.	-Sí se cumple con el plazo de entrega. -Se pide aprobación para cambios.

<p>E6) Bueno respecto a que, si la empresa cumple con el servicio que brinda dentro del plazo establecido, yo <u>creo que en su mayoría sí</u> pero aunque sí considero bastante que tiene que ver mucho con las rutas, ya que tú sabes de que por ejemplo pueden haber puertos que estén congestionados y luego las navieras que tienen la facultad de poder hacer <u>roleos en el momento que ellos lo consideren, esto pues hace que incumpla el NVOCC</u> con las salidas que nos prometen, o puede haber mal tiempo. Como te dije en algún momento ósea los roleos por falta de carga puede también repercutir en que el servicio que nos brinda no sea dentro del plazo establecido.</p>	<p>-Sí cumple con los plazos, pero depende de la ruta si hay demora.</p>
<p>E7) <u>Sí considero que la empresa cumple</u> con el servicio dentro del plazo establecido, que en realidad sería una información diaria que es lo que brinda la empresa.</p>	<p>-Sí se cumple con los plazos.</p>
<p>E8) <u>Sí estoy de acuerdo con los tiempos y plazos</u> que la empresa maneja entregando documentación o revisiones. O también nos <u>avisan dentro de los plazos</u> de algún cambio de solicitud para evitar algún tipo de multa.</p>	<p>-Sí cumple con los plazos e informan de algún cambio.</p>
<p>Teorización parcial: De cierta forma la empresa suele cumplir con los tiempos establecidos, sin embargo, existen algunos aspectos en los cuales se percibe que existen demoras debido a faltas de comunicación entre el agente y el shipper. Muchas veces las demoras se deben a congestión en los puertos lo cual ya escaparía de las manos del NVOCC, por lo que responde a una situación que causa incumplimientos de manera indirecta para la empresa. Por otra parte, se señala que se debería contar con un plan de contingencia.</p>	
<p>2. ¿Cuál es su opinión con respecto a la “disponibilidad de asistencia” que caracteriza la labor del área de Customer service?</p>	<p>Categorías emergentes</p>
<p>E1) En este caso he tenido ocasiones en las cuales <u>no me han dado apoyo por parte del Customer service</u>, algunas veces he tenido que insistir por información ya que hay operaciones que son urgentes y la disponibilidad de la persona es fundamental, en contestar el teléfono o un mensaje. Una llamada puede agilizar más que un correo.</p>	<p>-No dan el apoyo, no contestan las llamadas.</p>
<p>E2) <u>Si hay disponibilidad por el área de Customer service</u>, por el momento no he tenido algún inconveniente, siempre contestan una llamada, un correo o me escuchan. <u>No me dan una respuesta inmediata a la consulta o duda</u> que tenga, pero si hay disponibilidad.</p>	<p>-Sí hay disponibilidad. -No dan respuestas inmediatas.</p>

<p>E3) Sí <u>existe la disponibilidad</u> por parte de Customer service, pero muchas veces no sucede en el momento que uno necesita. <u>La información me llega después o talvez en días siguientes.</u> Por ejemplo, yo necesito la información en la mañana, pero me la dan en la tarde y eso es un poco incómodo para el cliente.</p>	<p>-Existe disponibilidad con cierta demora.</p>
<p>E4) Con respecto a tu pregunta el área de Customer service debería estar <u>más enfocado a una respuesta rápida</u>, una información verídica y real al cliente, esta información debe ser eficaz para no poder tener problemas.</p>	<p>-Enfocarse más en la rapidez de respuesta.</p>
<p>E5) La mayor parte del tiempo he encontrado en el personal con el que he tenido trato la <u>mayor disponibilidad</u> en cuanto a <u>poder resolver mis dudas</u>, si necesitaba hacer algún tipo de consulta también he tenido la facilidad de parte del personal. Han estado prestos a poder brindarme alguna asistencia o explicación en cuanto a algún tema operativo que para mí no era tan claro, o también ver costos o gastos que no estaban estipulados dentro de una cotización y han podido dar los sustentos respectivos para poder evaluar directamente con mi cliente.</p>	<p>-Mucha disponibilidad para resolver dudas y dar respuesta a problemas.</p>
<p>E6) Bueno yo creo que va más por el lado de la disponibilidad del estatus que me pueda brindar el área de Customer service al momento de que yo pueda llamar para hacer una consulta de la carga que yo he cerrado o por los correos que me puedan pasar brindando los datos pertinentes, la información que yo necesito en la mañana porque tú sabes de que nosotros trabajamos mano a mano con nuestro cliente final entonces si hay un intermediario, nosotros necesitamos la información a primera hora. Y bueno más que nada lo que siempre me agrada y siempre nosotros vemos <u>para poder dar una carga es de que cada estatus que nos brinde sea con la información relevante de lo que nosotros necesitamos</u> en el momento sin necesidad que nos tengan que dar por ahí alguna consulta suelta, porque eso de volver a re consultar también ya nos toma más tiempo y nosotros necesitamos brindar información a nuestro cliente y no volviendo a re consultar las cosas, se va más por ese lado. <u>Yo diría que sí, la disponibilidad de asistencia sí es buena.</u></p>	<p>-Estatus de carga con información relevante sin necesidad de consulta.</p> <p>-Buena disponibilidad de asistencia.</p>
<p>E7) Considero que el área de Customer service está <u>disponible en realidad todos los días</u> que ellos laboran es decir de lunes a viernes, están desde <u>muy temprano</u>, nos brindan estatus <u>hasta final del día</u>, en algunas oportunidades también ha sido fuera del horario de oficina.</p>	<p>-Disponibilidad diaria dentro y fuera del horario de trabajo.</p>

E8) Es bueno que <u>la disposición que tengan sea todos los días</u> brindando información desde temprano, pudiendo tener más probabilidades de poder resolver alguna duda o problemas que se presenten.	-Disposición sea constante y diaria.
Teorización parcial: Con respecto a la disponibilidad en la asistencia se pudo conocer que, sí existe contacto con el área de Customer service, sin embargo, en relación con la información que se obtiene a veces no suele ser relevante. Ante lo expuesto, los agentes de carga sugieren que la información que se sabe que es necesaria para ellos sea enviada de manera constante y relevante según las necesidades que caracteriza el servicio.	

Dimensión: Capacidad de respuesta	
3. ¿Cree Ud. que se brinda la información de manera constante respecto al estatus de la carga para con los clientes?	Categorías emergentes
E1) Bueno la verdad es mitad /mitad, yo <u>no</u> he tenido una <u>información continua</u> , a veces he tenido que solicitar la información. La información debe darse en el día por parte de la empresa y no pasado los días. <u>Por momentos no ha habido continuidad en el estatus de la carga.</u>	-A veces no brinda información continua.
E2) En el <u>mayor de los casos sí hay una respuesta acorde</u> a lo que nosotros le mandamos en tiempo, cuando se recoge la carga, cuanta carga se recogió y el estatus con respecto a la carga.	-Sí hay una respuesta en tiempo.
E3) Como empresa nosotros debemos <u>darle la información actualizada al cliente mínimo 3 veces por semana</u> . Si la carga ya embarcó se debe esperar, sin embargo antes que embarque se debe estar en contacto para poder informarle al cliente sobre el estatus de la carga.	-Hace falta información más frecuente.
E4) <u>Creo que no es la mejor</u> , por ejemplo, los tráficos de China y Europa llevan una diferencia horaria de 12 horas aproximadamente, esta información sobre el estatus de la carga debería estar a primera hora en la bandeja de nuestros correos y no al medio día como sucede.	-No brinda información de manera constante.
E5) Eso sí está dentro del tiempo, pero en otras ocasiones también he presentado situaciones en las que <u>han tenido un retraso con</u> el estatus que me han podido brindar, si podría evaluar el servicio del 1 al 10 yo le confiaría <u>entre un 8 o 9 respecto</u> a la información oportuna y continua.	-De acuerdo con la información constante y puntualidad.

<p>E6) Bueno, me ha tocado veces que nosotros como clientes hemos tenido que <u>preguntar algunos asuntos</u> que quedan sueltos y eso pues también no es dable porque deja mucho que desear del buen servicio que a veces nos ofrece. Entonces sí, <u>si me ha tocado</u> de que he tenido <u>esos problemas</u> con respecto al servicio, sin embargo, también han habido momentos en los cuales yo siento que tienen rutas que están bien establecidas y están siendo bien manejadas y por <u>ese lado también el servicio ha sido muy óptimo.</u></p>	<p>-A veces falta de información. -Si la ruta está bien establecida, servicio muy óptimo.</p>
<p>E7) Sí, en algunas ocasiones probablemente haya <u>días</u> en los cuales no brindan estatus o <u>demoran</u> un poco en brindar la información, ya sea en la mañana, pero <u>sí considero que es de manera continua</u> el estatus.</p>	<p>-Sí hay una información constante, aunque se presenten demoras.</p>
<p>E8) Creo que no está mal, pero lo <u>podría</u> hacer de una manera mucho <u>más eficiente</u>, ya que he tenido oportunidades en las que he tenido un retraso y he tenido que ser yo la que tiene que buscar la información oportuna por alguna demora que han presentado. Sin embargo, confiaría en un 7 del 1 al 10 ya que he presentado este problema muy rara vez.</p>	<p>-Podría mejorar la eficiencia en la información constante.</p>
<p>Teorización parcial: Muy similar a la interrogante anterior, se añade a través de la presente que muchas veces la información con respecto al estatus de carga no suele ser constante, debido a que se presentan demoras y que sobretodo no suele ser relevante. Ante dicha situación, los entrevistados recomiendan que se debe priorizar la puntualidad y la relevancia de la información ya que constituye uno de los principales aspectos a tomar en cuenta respecto a la calidad del servicio de consolidación de carga suelta.</p>	
<p>4. ¿Qué aspectos considera debería mejorarse para que se provea una información adecuada sobre el proceso en aras de mejorar la calidad del servicio?</p>	<p>Categorías emergentes</p>
<p>E1) Pueden ser muchos aspectos en realidad. Se podría considerar <u>trabajar con más personal</u>, organizarse mejor en el momento de revisar los correos, <u>organizarse por tiempos</u>, por tipo de embarque (aéreos y marítimos), <u>dividir mejor los pendientes</u>, para que así haya una mejora con respecto a los clientes.</p>	<p>-Más personal. -Mejor organización.</p>
<p>E2) A nivel de mejoras yo considero que <u>el personal</u> de la empresa tiene que tener <u>más comunicación con los clientes</u>, la información no tiene que ser monótona. Debe haber mejor relación entre la empresa y el cliente para poder brindar información precisa.</p>	<p>-Mejorar la comunicación entre el personal y el cliente.</p>

<p>E3) Creo que para brindar un <u>servicio eficaz</u> con respecto a la información rápida <u>deber tener un buen aplicativo o página web</u> cercana donde yo mismo sepa el estatus de mi carga sin necesidad de estar llamando o esperar un correo.</p>	<p>-Un servicio más eficaz a través de un aplicativo o página web.</p>
<p>E4) <u>Debería mejorar el tema del personal</u>, sino no hay una respuesta rápida por parte del personal, entonces debe haber un problema de deficiencia. Debe haber una mejor capacidad de respuesta ante los clientes. El personal no se da abasto es por eso que no hay una respuesta rápida.</p>	<p>-Deficiencia en la capacidad de respuesta por falta de personal.</p>
<p>E5) Considero, que <u>tener una herramienta en línea</u> que <u>nos permita</u> a nosotros como usuarios poder <u>consultar</u> en tiempo real el estatus de <u>cómo va nuestra carga</u>, o procesos documentarios, o incluso ver sustentos como fotografías, reportes de ingresos, todo en línea sería un buen punto el <u>cual debería reforzar</u> porque actualmente toda esta información la recibimos a través de e-mails que usualmente no es en el momento que uno desea y debe esperar respuestas.</p>	<p>-Debería de reforzarse una herramienta en línea para facilitar la información.</p>
<p>E6) Bueno un ejemplo claro yo creo que está en la información que sea real, ya que muchas veces me ha tocado momentos en las cuales yo por ejemplo como cliente tengo mis clientes que a veces me dan los datos de los shippers entonces nosotros de manera proactiva nos ponemos en contacto con el mismo shipper para ya ver detalles de la carga o consultar algunas cosas que nosotros necesitamos, tener a disponibilidad como que información a primera mano, entonces yo siempre observo que la información que me pase por ejemplo un NVOCC sea la misma, ósea lo mismo que yo tengo, <u>tener el control en la comunicación con el shipper yo creo que es vital para esto.</u></p>	<p>-Tener el control de una buena comunicación con el shipper es vital.</p>
<p>E7) En aspectos que se puedan considerar bueno <u>el tiempo de respuesta</u>, la capacidad de respuesta, la cantidad de información que se brinda sobre el estatus de algún embarque. Más que nada eso y <u>brindar fechas exactas</u>, fechas estimadas que es lo que nos interesa.</p>	<p>-Mejorar el tiempo de respuesta y dar fechas exactas.</p>
<p>E8) Yo creo que más que nada poder brindar <u>fechas exactas</u> que es lo que más nos interesa como clientes, podría también presentarse una herramienta que nos permita consultar sobre el estado de nuestra carga, con reportes o fotos que podría ser enviadas a nuestros correos, así de alguna manera nos sentiríamos más seguros.</p>	<p>-Dar fechas exactas y brindar más información con respecto al estado de la carga.</p>

Teorización parcial: Se expresan diversos alcances para mejorar la calidad de la información necesaria para los agentes de carga. En primera instancia, destaca la de contratar mayor personal y que exista mejor organización, lo que en consecuencia podría contribuir a mejorar la comunicación entre el personal y los agentes de carga. Otra alternativa sugerida tiene que ver con la creación de un canal virtual mediante aplicativo, el cual pueda proveer información en todo momento según las necesidades de los agentes de carga. En tal sentido, se busca que se encamine una posibilidad de reforzar la capacidad de respuesta en base a la información mediante la obtención de mayor personal y la mejora de las capacidades de los mismos, lo cual facilite la información efectiva hacia los agentes de carga.

Dimensión: Seguridad	
5. ¿Considera que la empresa cuenta con el personal competente para brindar un soporte adecuado respecto al servicio ofertado?	Categorías emergentes
E1) <u>Sí</u> en ese aspecto sí, considero que las personas que actualmente trabajan en la consolidadora de carga si <u>están súper capacitados y competentes</u> en la información, considero que las <u>personas con buena actitud sabrán solucionar cualquier problema</u> en caso pase un problema deberán buscar la solución ante cualquier problemática.	-Personal capacitados y competentes.
E2) <u>Si</u> , al nivel de atención al cliente y al nivel de las operaciones, <u>el personal esta adecuado</u> , pero <u>siempre</u> hay que <u>mejorar</u> con capacitaciones por parte de la empresa para que haya una mejora continua.	-Personal adecuado, buscando siempre una mejora continua.
E3) <u>Todas</u> las personas que trabajan en esa empresa consolidadora están <u>correctamente capacitadas</u> , deben estar informados al día de las políticas de otros países para la salida de los productos para que nos brinden la información necesaria para que no haya inconvenientes. En resumen, es estar a la vanguardia de los cambios.	-Todos los de la empresa correctamente capacitados.
E4) <u>Profesionalmente están bien capacitadas</u> , manejan muy bien el inglés de manera global, no he tenido problemas con alguno de estos respecto a profesionalismo.	-Personal bien capacitado y manejan el inglés.
E5) Sí lo he considerado, no he tenido la verdad ninguna ocasión en la que haya tenido preguntas sin resolver, si el personal en su momento desconocía cierta información, siempre me ha dejado conocer el hecho de que pueden conseguir la	-Personal considerado bien capacitado para poder solucionar problemas.

información, o pueden averiguarlo en todo caso darme los sustentos que requiera. <u>No considero que el personal no se encuentre capacitado la verdad, siempre he tenido en cuanto al sustento de información la mayor cantidad posible.</u>	
E6) Muchas veces he notado de que hay cambios en cuanto al área de Customer follow up entonces siento que si bien es cierto que <u>hay personas muy competentes</u> que te ayudan con los seguimientos que son muy proactivos, también he sentido que en algunos momentos <u>han cambiado por personas que no son así.</u> Entonces yo creo que va más por ese lado pero también he podido observar que hay reestructuraciones, entonces yo sí no sabría porque lo hacen, sin embargo siento que <u>sí cuentan con un personal competente</u> en la manera de lo posible.	-Cuentan con un personal competente y preparado. -Existe personal que no cumple con ciertas características.
E7) Sí, la empresa cuenta con el personal competente, definitivamente toda el área de Customer service considero que <u>es un personal eficiente y competente.</u> Sí hasta el momento si nos han brindado soluciones.	-Se considera que el personal es eficiente y competente
E8) <u>Sí</u> lo considero, las veces que he tenido algún problema con la carga me he podido comunicar con <u>alguien del área que me ha podido brindar una solución</u> o darme información.	-Personal bien capacitado.
Teorización parcial: Con respecto a la apreciación sobre el personal existen consideraciones muy positivas, debido a que consideran que el personal si es competente y está bien capacitado, pero que sin embargo han existido algunas ocasiones en los cuales han podido interactuar con personal que demuestra falta de experiencia. Por otra parte, los problemas suelen ser resueltos por el personal, y muchas veces esto demanda tiempo por asuntos de gestión interna.	
6. ¿Cuál es su percepción con respecto a la voluntad que el personal muestra para resolver problemas y reclamos del cliente?	Categorías emergentes
E1) <u>Muy bien</u> hasta el momento, ha habido ciertos problemas con algunos clientes sobre los costos de terminal y me indican que todo depende de la respuesta de almacén. Por ese lado no hay inconveniente.	-El personal muestra buena voluntad.
E2) A nivel de los problemas y los reclamos, la <u>capacidad de la respuesta no es rápida</u> como uno quisiera, eso debería mejorar poco a poco con las capacitaciones a su personal.	-Mejorar la capacidad de respuesta ante problemas y reclamos.
E3) <u>La percepción es buena,</u> las veces que he tenido problemas ellos mismos me han dado <u>solución de inmediato</u> sin que pase a mayores y hay <u>buena voluntad</u> por parte de los trabajadores de la empresa.	-Personal con buen a voluntad y soluciones rápidas.

<p>E4) Creo que todos vamos hablando, es una cadena. <u>La percepción es buena</u> por parte del personal que da alternativas para poder solucionar los problemas. Lo ideal es que ustedes nos llamen y no nosotros para solucionar de mejor manera. En el comercio global los problemas son ajenos.</p>	<p>-Personal con buena voluntad.</p>
<p>E5) Yo he encontrado en el personal siempre la <u>disponibilidad para brindar ayuda</u> o asesoría, incluso la iniciativa para si es que se presentaba un problema adelantarse al hecho de pedir los sustentos o informarnos oportunamente e indicarnos que ya están resolviendo nuestros temas. Cuando hemos tenido inconvenientes en cuanto a temas comerciales respecto a cotización, siempre se me ha dejado saber que se va revisar comercialmente primero para luego darme una respuesta y sí, yo he tenido una situación en la que me han apoyado con algunas reducciones como un incentivo comercial.</p>	<p>-El personal muestra buena disponibilidad para brindar ayuda y asesoría.</p>
<p>E6) Yo creo que a veces al <u>no contestar la llamada</u> que uno les da por falta de algún detalle que hayan pasado en el estatus, eso deja mucho que desear porque a veces no contestan las llamadas y peor aun cuando puedo comprender como cliente de que también pueden estar viendo otras cosas o pueden estar en otras llamadas, pero hay veces que de verdad no devuelven las llamadas y entonces hay que estar detrás de ellos presionando por una información, entonces de repente que <u>por ahí va la falta de voluntad del personal</u> en poder resolver los problemas que se puedan presentar o reclamos de los clientes. También <u>creo que va por ese lado por falta de empatía.</u></p>	<p>-Al no contestar las llamadas se percibe una falta de voluntad y empatía de parte del personal.</p>
<p>E7) Considero que hasta el momento como te comento hemos tenido alguna demora o algún problema o, algún retraso y <u>nos han brindado el soporte necesario</u>, alguna información ya sea alguna carta informativa, algún e-mail con el soporte, <u>eso sí nos han brindado.</u></p>	<p>-El personal brinda el soporte necesario.</p>
<p>E8) Hasta hoy en día no he tenido ningún problema. Siento que el personal <u>muestra bastante voluntad</u> y paciencia para poder resolver alguna duda que se presente siendo siempre <u>muy cordiales y educados</u>. A veces no suelen contestar a la primera llamada, pero si se vuelve a intentar se tiene una respuesta.</p>	<p>-Personal con voluntad, son cordiales y educados.</p>
<p>Teorización parcial: Con base a la disposición y apertura que el personal muestra con respecto a los reclamos que se presentan existen apreciaciones también positivas, ya que consideran que el personal siempre está dispuesto a brindar el</p>	

soporte necesario en aras de solucionar los inconvenientes que informan los agentes de carga. Si bien es cierto, que a pesar de la fortaleza que se evidencia igual suelen existir ciertos retrasos y demoras, lo que configura un asunto ya no de competencia por parte del personal, sino a un problema de estructura y gestión como parte del proceso dentro de los mecanismos que se toman en cuenta dentro de la empresa.

Dimensión: Empatía	
7. ¿Cree Ud. que la empresa le brinda un servicio personalizado acorde con las necesidades de cada cliente?	Categorías emergentes
E1) <u>Claro que sí</u> se da un buen servicio a los clientes con diferentes aspectos. Siempre hay unos problemas de vez en cuando, pero se soluciona de la mejor manera. Manejan glosas pero si se necesita, se puede hacer las modificaciones acorde a las necesidades del cliente.	-Se brinda un servicio personalizado.
E2) <u>No</u> , porque no me brinda seguridad a la hora de un reclamo, esto es parte de la empatía. La comunicación no es tan directa hacia la persona (cliente). <u>No existe una empatía a nivel corporativo.</u>	-No, ya que no hay una empatía a nivel corporativo.
E3) Depende del producto que importe, en caso <u>las empresas que importan tecnología no</u> es tanto de un servicio personalizado, es suficiente con la disponibilidad de asistencia, solo se debe brindar la información concisa de manera general o personalizada. Es necesario un servicio más personalizado.	-No tienen un servicio personalizado con todas las empresas.
E4) <u>Actualmente no</u> , a todos los clientes los tratan igual para poder solucionar sus pendientes o problemas de la mejor manera ya que cada cliente tiene necesidades particulares.	-No tiene un servicio personalizado.
E5) <u>Sí lo considero</u> , la comunicación que recibo siempre es de la misma persona todo está canalizado a través de ella, no es que tengo que recurrir a varias personas, sé con quién tengo que comunicarme ante un problema, sé que ella es la que tiene que darme una respuesta. Así que sí considero el servicio bastante personalizado.	-La empresa muestra un servicio personalizado.
E6) <u>Muchas veces sí, yo soy consciente de que muchas veces también ahora por pandemia por ejemplo he podido observar que hay muchos colaboradores dentro de la empresa como el área de Pricing o el área de Customer follow up que se ha</u>	

<p><u>tenido que conectar últimamente pues en las noches.</u> Por ejemplo, yo trabajo mucho en las rutas de Asia entonces me he tenido que conectar para que puedan imagino hacer las coordinaciones con origen y a su vez brindarme una información relevante al día siguiente o de repente también en el mismo momento han trabajado conmigo, entonces por ese lado yo sí siento que el servicio puede ser personalizado, siento que sí me han podido ayudar y brindar en su momento información.</p>	<p>-La empresa tiene un servicio personalizado, ayudando y brindando información en momentos relevantes.</p>
<p>E7) <u>No</u>, yo creo que la empresa <u>brinda un servicio estándar</u> para toda clase de clientes, probablemente <u>los clientes no sean igual, tengan necesidades distintas</u>, pero hasta el momento yo creo que la empresa brinda un servicio estándar para todos. Si dependiendo de la necesidad de cada cliente, hay algunos clientes que necesitan cierto tipo de información o facilidades, cosa que ahí podrían ustedes enfatizar.</p>	<p>-La empresa no brinda un servicio personalizado, más bien es un servicio estándar.</p>
<p>E8) <u>Sí creo que la empresa brinda un servicio personalizado</u> dependiendo de lo que cada cliente necesite, lo que creo hace que tenga una mejor logística y un mejor trato con cada uno de los clientes. Demostrando que tiene interés por satisfacer las necesidades que tenemos.</p>	<p>-Se considera que la empresa tiene un servicio personalizado.</p>
<p>Teorización parcial: Con respecto a los servicios de manera personalizada se pudo conocer que el NVOCC no brinda un servicio personalizado a los clientes, y que suele ser estándar. En ese sentido, muchos consideran que debería aplicar se un cambio de filosofía debido a que no todos los clientes tienen las mismas necesidades, y frente a esto podrían establecer estrategias que contribuyan con brindar la información y facilidades de acuerdo con lo que el cliente específicamente necesita o requiere.</p> <p>Por otra parte se señala siempre la relevancia y exactitud de la información como uno de los puntos más importantes para los agentes de carga, ya que depende de ello, realizarán actividades consecuentes como parte de la función que realizan dentro de una operación comercial como intermediarios de un cliente final.</p>	
<p>8. ¿Cómo percibe el trato por parte de los colaboradores de la empresa con quienes suele interactuar?</p>	<p>Categorías emergentes</p>
<p>E1) No he tenido mayores inconvenientes, es <u>bastante amable</u> su trato por parte de los colaboradores de la empresa.</p>	<p>-Un trato bastante amable.</p>
<p>E2) A nivel general hasta ahora con las personas del área de Pricing y Customer service que he interactuado al <u>nivel de trato y empatía han sido buenas</u> con</p>	<p>-El nivel de trato y empatía han sido buenas.</p>

respecto al personal que trabaja para la empresa.	
E3) En todo <u>momento fueron respetuosos</u> , ante cualquier problema siempre ha habido un apoyo para que se solucione de la mejor manera, en líneas generales <u>son educados y de buen trato.</u>	-En todo momento respetuosos, educados y de buen trato.
E4) Es un <u>trato normal</u> , cuando no hay solución a los problemas o respuestas, se pierde la empatía.	-Es un trato normal.
E5) Son <u>personas amables, proactivas</u> , no he recibido algún maltrato de parte de ellos. No he tenido algún tema fuerte.	-Personal amable y proactivos.
E6) Particularmente nada, <u>la comunicación</u> ha sido <u>cordial</u> no he tenido inconvenientes respecto al trato con el personal.	-Comunicación y trato cordial.
E7) <u>Es un trato muy cordial, muy respetuoso</u> por parte del equipo de Customer service. Hasta el momento no tengo problema con el trato con las personas con las que he trabajado.	-Trato muy cordial y respetuoso.
E8) Muy satisfecha con el trato por parte de los <u>colaboradores</u> , siempre son <u>muy amables y cordiales</u> , nunca he tenido algún inconveniente con alguno de ellos.	-Trato muy amable y cordiales.
Teorización parcial: El trato que ofrecen los colaboradores, a pesar de las dificultades que los agentes de carga atribuyen al proceso del servicio, suele ser amable, cordial y proactivo en muchos casos con respecto al apoyo que se puede brindar. En consecuencia, se puede mencionar que existe una fortaleza por parte del personal la cual debería siempre mantenerse, ya que corresponde a una actitud muy observable y que va creando una perspectiva concreta sobre la calidad de servicio de consolidación de carga suelta desarrollado dentro del contexto empresarial en estudio.	

Dimensión: Elementos tangibles	
9. ¿Qué opinión posee sobre los almacenes donde se manipula la carga?	Categorías emergentes
E1) En este tema considero que muchas veces se generan colas en la entrega de un contenedor, lo cual deberían <u>disponer más grúas, maquinarias, más personal</u> para la división, para que <u>haya más orden</u> y no generen más retrasos, pero se entiende que escapa de las manos del NVOCC.	-Disponer de más grúas, maquinaria y personal. Buscar que haya más orden.
E2) Lo básico e importante es que <u>tenga un protocolo de seguridad</u> en los	-Se necesita un protocolo de seguridad.

<p>almacenes, <u>emitir un recibo</u> de forma inmediata, <u>acceder a través de una plataforma para ver a q hora llega mi carga</u> al almacén, todo esto sería una mejora.</p>	<p>-Emisión de recibos.</p> <p>-Acceso a la plataforma para ver hora de llegada de la carga.</p>
<p>E3) Tener un <u>espacio más grande para recepcionar la carga, vigilancia y cámaras</u> (importante y fundamental), sobre todo para las <u>cargas pequeñas porque hay muchas pérdidas y problemas para el FFWW frente al cliente.</u></p>	<p>-Espacios más grandes.</p> <p>-Mantener la carga vigilada por cámaras.</p> <p>-Pérdida de cargas.</p>
<p>E4) Creo que deberían de tener <u>mejores medidas de seguridad</u>, ya que suelen extraviarse cargas pequeñas. También <u>organizar mejor la carga</u> para no perder tiempo en buscarla. Así aumentamos la eficiencia.</p>	<p>-Mejora en las medidas de seguridad.</p> <p>-Mejora en la organización.</p>
<p>E5) En primer lugar tener las <u>condiciones de seguridad en un gran nivel</u> para evitar pérdidas o robos. Que el espacio que esté designado para las cargas bajo ciertas condiciones especiales ya sean perecibles o frágiles, también faciliten el tratamiento de ellas. También considero que el almacén donde puedan recepcionar la carga pueda <u>facilitar toda la información posible en el caso la carga sufra algún tipo de daño</u>, fotografía, información de cómo se recibió la carga, todos los sustentos que nos permitan a nosotros como clientes, en caso de sufrir algún tema de daño, o poder bien revisarlo con nuestro cliente o bien también revisarlo con la aseguradora para que puedan devolver. Tuve un caso, en el que una mercancía llegó dañada aquí a Perú, fue recepcionada con daños, así que tuve que solicitar al Customer service respectivo, de cómo fue recibida la carga de origen que me pueda proveer datos como fotografías, para yo también poder revisarlo con mi cliente y con la aseguradora porque dentro del procedimiento de la seguradora nos piden siempre reporte de la trazabilidad de la carga, la información fue suministrada.</p>	<p>-Mejorar las condiciones de seguridad.</p> <p>-Facilitar información sobre la carga si es que llega a ser dañada.</p>
<p>E6) Definitivamente las mejores, siempre y cuando haya tanto <u>capacidad de infraestructura, tecnología para una mejor recepción</u> de la carga y el manejo de la información que se brinda de cada carga, muchas veces me ha pasado que al recepcionar las cargas pues han habido problemas luego al momento de manipularlas, o también ha pasado en mi experiencia que se ha perdido carga en</p>	<p>-Tenga capacidad de infraestructura.</p>

<p>el almacén, yo creo que ya no podemos incurrir en estos errores y más aún un NVOCC que mueve gran cantidad de carga, entonces respecto al desorden yo creo que de repente se puede trabajar más en esto, porque para comenzar , la estructura tiene que ser adecuada para la recepción de las cargas.</p>	<p>-Tecnología para una mejor recepción.</p>
<p>E7) En condiciones creo que debería de <u>ofrecer una eficiente logística integral, una rápida respuesta, un respaldo en cuanto a seguridad</u> de la carga en este caso el de los clientes, una rápida respuesta ante cualquier demora, cualquier consulta y bueno más que nada eso no, un servicio integral como se dice.</p>	<p>-Debe tener una logística integral. -Una rápida respuesta. -Respaldo de seguridad.</p>
<p>E8) <u>Deben presentar las mejores condiciones</u> para los diferentes tipos de cargas que reciben, haciendo de esto una prioridad ya que es importante el cuidado que se le debe dar a ésta sin producir daños, que se vea que hay un orden y limpieza con respecto al mantenimiento del almacén para así poder evitar pérdidas o demoras al tratar de encontrar una carga.</p>	<p>-Se debe presentar mejores condiciones para diferentes tipos de carga.</p>
<p>Teorización parcial: Con respecto a los almacenes, los agentes de carga señalan que se debe tener más orden y mejor infraestructura, sumado a medios tecnológicos para adoptar una mejor recepción de carga se suma la compra de maquinaria y grúas. Por otra parte, señalaron que es importante que se establezca un protocolo de seguridad adecuado y que garantice que las cargas no se pierdan, debido a que se han suscitado eventos que han perjudicado a los agentes de carga por extravío de cargas sobretodo pequeñas. Los entrevistados señalan que el uso de cámaras podría también sumar como un medio disuasivo que refuerce criterios de seguridad dentro de los almacenes.</p>	
<p>10. ¿Considera que la página web que provee la empresa está realizada de acuerdo a las necesidades del cliente?</p>	<p>Categorías emergentes</p>
<p>E1) En ese aspecto, cuando se ofreció el servicio no indicaron que había una página web, después me di cuenta que la empresa tenía una página web para poder ver el tracking de la carga. <u>No hay información tan importante para el cliente</u> y a veces es confusa, no está actualizada, debería brindar información básica y necesaria para los clientes con respecto al estado de la carga.</p>	<p>-Se considera que la información no es tan importante para el cliente.</p>
<p>E2) <u>No es amigable la plataforma web</u>, visualmente no es fácil acceder a la información, si se puede conseguir la información, pero es un poco difícil. Yo me enteré de la página web por mis propios medios, ningún personal de la empresa me la brindó.</p>	<p>-La página web no es amigable. -Poca difusión de la página web.</p>

<p>E3) En líneas generales no porque <u>falta más información</u> para el cliente, sin esperar un correo o llamada (voy a tener la información más rápida para el cliente). Así también, no existen <u>lineamientos que ayuden a buscar información en la página web que la empresa proyecta</u>. Además, <u>esta debería ser actualizada constantemente</u> para brindar información concisa.</p>	<p>-Falta información.</p> <p>-Falta de lineamientos para buscar información de la página web.</p> <p>-Debería ser actualizada constantemente.</p>
<p>E4) La verdad no he entrado mucho a la página web, no he tenido la asesoría, esta página <u>debería estar actualizada</u> para poder tener toda la información con respecto al estatus de la carga para no estar llamando o tener la esperanza de poder recibir un correo.</p>	<p>-Debería de estar actualizada la página web.</p>
<p>E5) He utilizado muy poco la página de la empresa, creo que <u>deberían fomentar más el uso de ello</u>, por lo poco que he podido revisar está la información básica, pero como mencioné en alguna pregunta anterior, sería ideal que dentro de esa misma página web de plataforma se pueda revisar información a tiempo real de la carga y encontrar información. <u>No he encontrado información actualizada</u> en cuanto a quizás la oficina de Perú, supongamos que de repente yo quiero buscar la información de oficinas a nivel global de ellos como del NVOCC no las he podido ubicar, solo aparece información de su casa matriz.</p>	<p>-Fomentar uso de la plataforma.</p> <p>-Actualizar información.</p>
<p>E6) Por mi parte te soy bien sincera, <u>no estaba enterada</u> de las herramientas que puedo yo <u>como cliente puedo tener en la página del NVOCC</u>, la verdad es que no le hacen mucha promoción creo yo a la parte de herramientas como por ejemplo sacar de repente un documento de embarque o por ahí ver la siguiente salida de algún puerto que necesite, y pues si los estoy pidiendo yo al menos y personalizado por correo. Entonces <u>no estaba enterada, yo creo que sí sería de mucha ayuda que de repente por ahí los comerciales o de repente algún área especializada siempre nos esté brindando información o nos enseñen a usarlo</u>, para ya no estar recurriendo a ellos para que nos pasen esta información que creo yo debería siempre estar al alcance de cada uno de los clientes. Al momento yo considero que no, <u>de hecho, no han venido a capacitarnos</u>, yo entiendo que, por tiempos de pandemia, por lo que estamos viviendo sin embargo se podría hacer unas clases o cursos pequeños online y yo creo que sí sería bastante provechoso para todos nosotros.</p>	<p>-Falta de difusión de cómo usar la plataforma.</p> <p>-Se necesitan capacitaciones acerca del tema.</p>

<p>E7) No del todo, la página web considero que tiene <u>información a veces que no está actualizada</u>. Si bien es cierto sí puedes encontrar fechas estimadas, pero <u>no de todos los orígenes</u>, algunos están desactualizados, unos sí y otros no. Por eso nosotros preferimos <u>que sea Customer service</u>, o sea que sea la parte de Customer service de la empresa que nos brinde la información y tal vez sí como soporte tener la página web pero siempre preferimos tener la respuesta de Customer service.</p>	<p>-Información desactualizada.</p> <p>-Se prefiere la información del Customer service.</p>
<p>E8) <u>No realmente</u>, es más, muchos de los clientes <u>no sabemos de las herramientas</u> que la página ofrece. Aparte muchas veces la información que brindan no está actualizada del todo, lo que provoca un cierto temor de usar la página y es preferible usar la información que nos brinda el Customer service. Yo creo que debería de arreglar ese inconveniente y hacer de la página web una fuente de información <u>mucho más confiable</u> para así poder facilitar la obtención de información.</p>	<p>-Falta de difusión de cómo usar la plataforma.</p> <p>-Hacer la plataforma mucho más confiable.</p>
<p>Teorización parcial: Con respecto a la página web que la empresa usa, los entrevistados señalan que no es confiable, ya que muchas veces presenta información desactualizada. Dicha situación establece una carencia por parte de la gestión de la empresa para un recurso a la cual se le podría sacar mayor provecho en la actualidad. El utilizar plataformas virtuales en beneficio de la información que se puede proyectar hacia el cliente, requiere un equipo capacitado en la cual la mejora continua represente una fortaleza, que de aplicarse de manera correcta pueda traer beneficios a la gestión de la empresa puntualizando en la calidad del servicio que el NVOCC brinda.</p> <p>Por otra parte, se pudo conocer que los agentes de carga muchas veces desconocen el potencial virtual o medio multimedia que el NVOCC posee, lo que determina una mayor difusión de información que pueda contribuir en cierta medida a los agentes de carga.</p>	

5.3.2. Teorización final

Al observar los resultados obtenidos de las entrevistas aplicadas a las 8 unidades de información conformados por los agentes de carga que representa la muestra de casos tipo, con el objetivo de obtener mayor información respecto a la problemática y variable de estudio, se puede establecer las siguientes síntesis teóricas:

-Con respecto a las interrogantes establecidas en la entrevista en razón de aspectos que tienen que ver con la fiabilidad se pudo conocer que la empresa por lo general suele cumplir con el tiempo establecido y que la disponibilidad de la asistencia por parte del área de “Customer service” por lo general es aceptable, sin embargo, existen algunas falencias sobre los cuales se pueden enfocar en razón de encaminar a elaborar estrategias para la mejora respectiva. En cuanto al tiempo establecido, por ejemplo, se pudo conocer que muchas veces no depende de la empresa en sí, sino se da por cuestiones de congestión de los puertos lo que constituye un obstáculo indirecto en razón del servicio que se provee. Por otra parte, es importante considerar que en el área de “Customer service” el problema no está dirigido a la disponibilidad del área, sino en la información que se presenta y la relevancia que puede proveer en aras de satisfacer la necesidad de información que requieren los agentes de carga, quienes suelen ser intermediarios de clientes finales a quienes deben reportar.

-En razón a la capacidad de respuesta, desde el punto de vista del estatus de la carga y la información que se provee a los agentes de carga, se pudo conocer que existen ciertos puntos sobre los cuales se puede mejorar, considerando como base

que la información que se brinda a los agentes de carga no suele ser constante y que lo primero que se debería buscar es la puntualidad y relevancia del mismo. Se exhorta a que se pueda contar con mayor personal, capacitación y que se elaboren estrategias para mejorar la comunicación eficaz en todo momento. Se propone el uso de un canal virtual mediante aplicativo para poder mejorar dicha brecha que afecta a la percepción sobre la calidad de servicio respecto a la consolidación de carga suelta.

-Se pudo conocer con respecto a la percepción de la dimensión seguridad que el personal que forma parte del NVOCC suele ser competente y está capacitado, sin embargo, suelen observarse demoras en las respuestas y soluciones pertinentes abocadas a cualquier reclamo y/o problema que pueda surgir. Dicha situación demuestra que existen consideraciones muy propias dentro de la empresa que deben estudiarse con el fin de poder organizar armoniosamente la información y solución de problemas en beneficio de la satisfacción de los agentes de carga.

-En correspondencia con la búsqueda de información sobre la dimensión empatía, existe evidencias de que en cuanto al trato de los colaboradores en razón de la interacción que existe con los agentes de carga suele ser adecuado y amable, sin embargo, existen situaciones en las cuales se necesita atención personalizada, debido a que hasta el momento se mantiene una atención estándar hacia el cliente. La presente situación refleja una necesidad de poder evaluar aspectos mencionados en aras de poder mejorar el servicio hacia el cliente, enfocándose en la información y la relevancia del mismo, que dentro del contexto empresarial en la cual se desarrollan los NVOCC suelen ser un asunto de suma importancia para los agentes

de carga, ya que de monitorear cada una de las actividades que caracterizan al proceso como parte de la responsabilidad atribuida, pueden realizar acciones con mayor previsión.

-Respecto a la dimensión elementos tangibles, se considera que el NVOCC debe mejorar en infraestructura, invertir en tecnología de recepción de carga y equipos de manipulación de la misma, con el fin de poder tener mayor eficiencia dentro de los almacenes. Habiéndose suscitado casos en donde la carga se ha extraviado, los agentes de carga proponen el establecimiento de un protocolo de seguridad más eficiente, haciendo uso de cámaras de seguridad como medio disuasivo frente a hechos que pueden traer consecuencias graves para los agentes de carga y problemas que pueden afectar la rentabilidad de la empresa.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Discusión

Los resultados obtenidos con el presente trabajo de investigación permitieron corroborar la hipótesis planteada, por lo que con base al análisis estadístico descriptivo realizado se puede establecer que los agentes de carga que contratan los servicios en un NVOCC, 2020, perciben la calidad de servicio de consolidación de carga suelta a un nivel favorable, por lo que se rechazó la hipótesis general nula y se aceptó la alterna.

Con el presente estudio se buscó medir el nivel de percepción de la calidad de servicio de consolidación de carga suelta desde la postura de agentes de carga quienes suelen resolver problemáticas del transporte de mercancía que plantea el comercio internacional en beneficio de un cliente final, lo cual se realizó a través de

la aplicación de un método hipotético deductivo de investigación, en donde se plantearon suposiciones con base a la teoría y el contexto específico de estudio, cuya conclusión final proviene de la medición establecida por una escala, considerando a una muestra no probabilística intencional compuesta por 40 unidades de análisis.

Con respecto a la validez interna, se puede establecer que los resultados son confiables debido a que la recolección de datos se basó en un instrumento de medición que caracterizó a una metodología permitiendo responder al problema planteado a través del uso de la estadística, sobre cuya variable observada se establece un estimador en referencia de los datos obtenidos de la muestra compuesta por agentes de carga.

Se cumplió con el rigor cuantitativo en razón del instrumento de medición, lo cual fue validado por 5 jueces expertos y la confiabilidad determinada por una prueba de consistencia interna, que, a partir de una prueba piloto, permitió establecer la aplicabilidad consecuente que enmarca que los datos obtenidos sean de calidad y que por lo tanto las conclusiones conlleven a poseer el criterio científico que contribuye a establecer un conocimiento sobre la problemática establecida.

Entre algunas de las limitaciones que pueden tomarse en cuenta para futuros estudios, se establece la necesidad de poder minimizar los sesgos de medición que pueden efectuarse ante la aplicación de un instrumento de medición aplicada de manera virtual, ya que para buscar la objetividad que caracteriza a un estudio

cuantitativo resulta importante poder sensibilizar al encuestado en aras de que sea lo más sincero con las respuestas a los enunciados establecidos.

De acuerdo con los resultados recabados producto del análisis cuantitativo se puede establecer que la percepción de los agentes de carga sobre la calidad de servicio de consolidación de carga suelta es positiva, sin embargo, a través del análisis cualitativo complementario realizado a través de las entrevistas se pudieron observar algunas falencias siendo la más importante la falta de comunicación e información que el agente de carga necesita, ya que suele demorar y en algunos casos no ser relevante para los fines correspondientes.

Así también, la falta de protocolos de seguridad debido a las pérdidas que se han podido evidenciar dentro de los almacenes establecen una situación neurálgica para garantizar una adecuada percepción sobre la calidad del servicio de consolidación de carga suelta que ofrece el NVOCC. De esta manera queda expuesto algunos aspectos que pueden someterse a estudio y evaluación que contribuyan a establecer mejoras dentro de los procesos internos que integre consecuentemente apreciaciones favorables hacia los agentes de carga y la rentabilidad de la empresa.

Con respecto a la validez externa, el estudio puede generalizarse hacia la población de la cual la muestra forma parte, sin embargo, para otros contextos similares podría representar una situación que puede ser comparada, ya que debido a las características similares de muchas empresas vinculadas a la prestación de servicios de consolidación de carga suelta en el contexto nacional la percepción

observada acerca de la variable de estudio podría presentar características lógicamente discutibles, contribuyendo a asentar una teoría con mayor rango confirmatorio.

Es así que en comparación con la investigación realizada por Iman (2019) el cual se desarrolló desde una perspectiva cuantitativa similar al presente trabajo de investigación, se pudo conocer que la calidad del servicio dentro de una empresa logística si podría influir dentro de la satisfacción de los clientes, por lo que, buscar estrategias o mejoras en razón de la calidad de servicio, de ser aplicadas acorde con el contexto y la medida de los clientes, podría suponer mejoras respecto a la fidelidad de los clientes y la rentabilidad económica empresarial.

Por otra parte, con la investigación realizada por Rivera (2019) quien realizó un estudio evidenciando que dentro de un entorno empresarial el no disponer de manuales de calidad y de operaciones, además de la falta de capacitación de los colaboradores agrava la percepción sobre la calidad del servicio hacia el cliente. En consecuencia, similar situación podría estar observándose dentro del NVOCC, en la cual existen demoras y una falta de información hacia los agentes de carga, lo que trae como necesidad una revisión de la gestión interna para poder establecer mejoras. El autor realizó un estudio de nivel descriptivo, determinando una metodología similar al desarrollado en el presente estudio.

Con respecto a la investigación realizado por Landa (2017), quien realizó un estudio de nivel relacional a diferencia del nivel descriptivo en el cual se desarrolló el

presente trabajo de investigación, se avala la postura de que la variable satisfacción al cliente tiene una relación positiva con respecto a las ventas dentro de una organización económica, lo que indica que cuando probablemente se mantenga a clientes satisfechos, la empresa crecerá económicamente. Si bien es cierto, es muy frecuente hablar de calidad de servicio y satisfacción al cliente como variables casi sinónimas, sin embargo, para efectos particulares, podrían presentar diferencias concretas, los cuales pueden revisarse de acuerdo con las dimensiones que se atribuyan, pero que de manera general se orientan hacia un mismo concepto y teoría.

Con respecto al estudio realizado por Fajardo (2017), el cual se caracterizó por ser de enfoque cuantitativo desarrollado en el nivel relacional a diferencia del nivel descriptivo que caracterizó al presente trabajo de investigación. Según lo hallado por el autor pudo demostrar que la calidad de servicio se encuentra relacionado positivamente con la satisfacción del cliente dentro de un entorno empresarial caracterizado por operadores logísticos. En ese sentido, evaluar la calidad de servicio de consolidación de carga suelta para poder mejorarlo haría que consecuentemente las percepciones de los agentes de carga mantengan una tendencia positiva en beneficio del NVOCC.

Con respecto al estudio realizado por Nguyen (2018) el cual fue desarrollado también en un nivel descriptivo, se reafirma la teoría que señala que dentro de una organización económica la evaluación continua y la mejora de la calidad de servicio constituyen fundamentos que coadyuvan a tener clientes cada vez más fidelizados lo

que generaría que una empresa pueda beneficiarse económicamente. En tal sentido, dicha postura reafirma la posición adoptada por las autoras con respecto al presente estudio, el cual busca determinar un parámetro con respecto a la población conformado por agentes de carga en donde se puedan observar oportunidades de mejora que beneficie a la gestión de procesos de la empresa con respecto a mejorar el servicio prestado por el NVOCC.

Con el estudio realizado por Riitho (2018), en donde se estableció que el modelo SERVQUAL puede aplicarse a la industria de transporte de contenedores, tomando en cuenta la perspectiva de agentes de carga, cuyos referentes son similares a los establecidos en el presente estudio, pudo demostrar que los instrumentos de medición utilizados son aplicables y coherentes. En tal sentido, considerando que el modelo teórico aplicado para realizar la medición en el presente trabajo de investigación tiene sus raíces en el modelo SERVQUAL se puede agregar que las dimensiones son coherentes también en un NVOCC, lo cual expande el terreno de aplicabilidad y análisis con respecto a un modelo teórico pudiendo ser aplicado en diversos contextos empresariales. Con respecto a la metodología el autor basó su estudio dentro de un paradigma cuantitativo similar al desarrollado en el presente estudio.

Respecto al estudio realizado por Truong (2016) existen coherencias con respecto al nivel de investigación ya que realizó un estudio univariado considerando la medición del concepto de calidad de servicio logístico dentro del transporte de mercancías en una ciudad de Vietnam, determinando la existencia de una

percepción negativa respecto al cliente sobre la variable mencionada, cuya condición fue atribuida a los retrasos respecto a los tiempos de llegada y entrega, la falta de seguridad y mala infraestructura, los cuales teóricamente referenciado al concepto de calidad de servicio representan aspectos que son determinantes para generar una confianza adecuada en los clientes quienes representan ser los elementos más importantes dentro de una organización económica.

Por último, respecto al trabajo presentado por Othelius y Wemmert (2014) quienes realizaron un estudio cualitativo, se reafirma que las perspectivas que suelen poseer los clientes con respecto a la calidad de un servicio suelen ser diversas, para lo cual es importante poder evaluar las necesidades de cada cliente de tal manera que se puedan adoptar mecanismos que contribuya con la satisfacción del cliente. En ese sentido, analizando el contexto particular en la cual se desarrolló el presente estudio, se pudo corroborar que los agentes de carga manejan diversas perspectivas específicas sobre el servicio, en donde cada quien tiene una propuesta independiente que puede contribuir a mejorar el proceso del servicio de consolidación de carga suelta en un NVOCC.

6.2. Conclusiones

Primera: La percepción sobre la calidad de servicio de consolidación de carga suelta en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020, es favorable, con un 82.5 % de predominancia, por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula.

Segunda: La percepción sobre la dimensión fiabilidad en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020, es favorable, con un 82.5 % de predominancia, por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula.

Tercera: La percepción sobre la dimensión capacidad de respuesta en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020, es favorable, con un 80.0 % de predominancia, por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula.

Cuarta: La percepción sobre la dimensión seguridad en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020, es favorable, con un 85.0 % de predominancia, por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula.

Quinta: La percepción sobre la dimensión empatía en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020, es favorable, con un 77.5 % de predominancia, por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula.

Sexta: La percepción sobre la dimensión elementos tangibles en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020, es favorable, con un 65.0 % de predominancia, por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula.

6.3. Recomendaciones

Primera: Es imprescindible la adopción de un monitoreo recurrente (trimestral) sobre la calidad de servicio de consolidación de carga suelta en el NVOCC o coloader sobre el cual recaen las percepciones de los agentes de carga a través del instrumento de medición establecido en el presente estudio, lo que también podría ser mejorado según las orientaciones conceptuales que se quieran evaluar, que sumado a la aplicación de entrevistas puedan asentar un conocimiento con mayor fiabilidad sobre las diversas problemáticas susceptibles de ser mejoradas en beneficio y prosperidad de la empresa.

Segunda: Revisar los procesos internos del servicio de consolidación de carga suelta prestada en el coloader, de tal manera que se pueda analizar aspectos que conlleven a mejorar la precisión y relevancia de la información que se suele brindar a los agentes de carga quienes solicitan el servicio, lo que conllevaría a que puedan desarrollar actividades consecuentes en el tiempo prometido hacia los clientes finales.

Tercera: Aplicar una estrategia en donde se establezcan mecanismos para que la información que se provea a los agentes de carga se maneje de manera dinámica mediante un sistema de notificaciones computarizado, para que puedan seguir realizando actividades sin pérdidas de tiempo, lo cual se puede realizar a través de la contratación de mayor personal a través de canales directos haciendo uso de las bondades que ofrece el internet. De esta manera los agentes de carga a través de un teléfono móvil y/o smarthphone podrían disponer de la información requerida al instante en la cual se emiten.

Cuarta: Reforzar el sistema de vigilancia a través de cámaras y protocolos de seguridad adecuados con la intención de poder evitar que existan robos de cargas pequeñas en los almacenes, lo cual evitará incurrir en pérdidas económicas para la empresa, dejando de lado además cualquier inconveniente legal que pueda materializarse en una denuncia por parte de los clientes o agentes de carga.

Quinta: Realizar estudios que determinen las necesidades actuales de los clientes en cuanto al servicio de consolidación de carga suelta, provista por el NVOCC, de tal manera que se puedan identificar oportunidades que contribuyan a mejorar la percepción de los clientes y/o agentes de carga. Al comprender las necesidades del cliente se toma una actitud de ponerse en el lugar de los agentes de carga, de tal manera que se puedan adoptar atenciones cada vez más a la medida, lo que permitirá

optimizar los procesos que se desarrollan dentro de la gestión administrativa empresarial.

Sexta: Es importante que el NVOCC pueda mejorar la infraestructura en los almacenes, realice compras de maquinarias para la recepción de carga eficiente y utilice recursos tecnológicos en razón de las actividades que se realizan, ya que la postura que se tiene por parte de los agentes de carga es que sobre dichos aspectos habría que mejorar. En tal sentido, la empresa debe realizar inversiones, según un análisis presupuestal que encamine a mejorar condiciones en virtud de los aspectos físicos que forman parte de la misma y que son elementos observables que puedan contribuir con mejorar la percepción sobre la calidad de servicio de consolidación de carga.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias bibliográficas

Cabrera, A. (2020). *Manual de uso de las reglas Incoterms 2020*. Marge Books.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ma. ed.). McGraw- Hill.

Eslava, A. (2019). *Logística del transporte de mercancías en Contenedores Marítimos*. Ediciones de la U.

Fajardo, F. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de los operadores logísticos caso SCHARFF 2010 – 2016* [Tesis de licenciatura]. Universidad César Vallejo, Perú.

Fontalvo, T. (2007). *La calidad en los servicios ISO 9000:2000*. Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (1ra Ed.). Mc Graw Hill.

Imán, A. (2019). *Relación entre la calidad de servicio logístico y satisfacción del cliente en las agencias de carga para las MYPES exportadoras de confecciones de Gamarra que hacen uso de transporte marítimo desde el puerto del Callao, 2019* [Tesis de licenciatura]. Universidad San Ignacio de Loyola. Perú.

Israel, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.

Kotler, P. & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. Pearson.

- Landa, D. (2017). *Mejora y medición de la calidad de servicio al cliente para el incremento de ventas de la empresa DYP Shipping Logistics SAC de la ciudad de Lima en el año 2017* [Tesis de licenciatura]. Universidad Ricardo Palma, Perú.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio del marketing a la estrategia*. Ediciones Díaz de Santos.
- Matsuo, Y., & Sánchez, G. (2019). *Manejo del proceso de reclamos y satisfacción de los clientes en un operador logístico, 2018*. Escuela Nacional de Marina Mercante, Perú.
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto* [Tesis de licenciatura]. Universidad de Católica Boliviana San Pablo, Bolivia.
- Nguyen, P. (2018). *Evaluación de la calidad de los servicios de transporte marítimo en una agencia de carga – Caso de estudio Agencia de carga Blue Water, Finlandia* [Tesis de pregrado]. Universidad de Ciencias Aplicadas de ARCADA, Finlandia.
- Nanoka, I. & Takeuchi, H. (2017). *La empresa creadora de conocimiento: como las empresas japonesas crean la dinámica de la innovación*. Oxford.
- Othelius, J., & Wemmert, U. (2014). *Análisis de las necesidades del cliente y la calidad del servicio en una compañía naviera* [Tesis de maestría]. Universidad Tecnológica de Chalmers, Suecia.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: Una escala de ítem múltiple para medir la calidad del servicio desde la percepción del cliente*. Instituto de Ciencias del Marketing, Estados Unidos de América.
- Pretell, F. (2019). *Transporte marítimo internacional – La particularidad de un buque*. Huascarán.
- Rodriguez, R. (2015). *Guía de seguridad en procesos de almacenamiento y manejo de cargas*. Ministerios de empleo y seguridad social.
- Rivera, M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y Estrategias para su mejora* [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Piura, Perú.
- Riitho, V. (2018). *La influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente: Un estudio de las líneas navieras de contenedores en Kenia desde la perspectiva de un agente de carga* [Tesis de pregrado]. Universidad de Strathmore, Kenia.
- Rodrigo, J. (2018). *Manual del transporte en contenedor*. Marge Books.
- Sánchez, M., & Sánchez, M. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. Instituto Tecnológico de Veracruz, México.
- Truong, L. (2016). *Mejora de la calidad del servicio logístico en agencias de carga en la ciudad de Hochiminh, Vietnam* [Tesis de pregrado]. Universidad de Ciencias Aplicadas Metropolia, Finlandia.
- UNCTAD. (2019). *Informe sobre el transporte marítimo 2019*. RMT.

Vara, A. (2015). 7 pasos para elaborar una TESIS (1ra Ed.). Macro.

Vargas, M. & Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*.

ECOE.

Referencias hemerográficas

- Bunk, G. (1994). "La transmisión de las competencias de la formación y perfeccionamiento de los profesionales". *Revista Europea de Formación Profesional*. Vol.1, pp. 8-14.
- Cook, S., & Rohit, V. (2002). Explorar los vínculos entre los sistemas de calidad, la calidad de servicio y la excelencia en el desempeño: *Perspectivas de los proveedores de servicios*. Vol. 9, Nro. 2, pp. 2-9
- Cronin, J. and Taylor, S. (1992). Midiendo la calidad del servicio: *Un reevaluación y extensión*. Vol. 56, Nro. 3, pp. 55-68.
- Jianwen, L., Welsch, H., & Stoica, M. (2003). Capacidad organizativa de absorción y respuesta: *Una investigación empírica orientada al crecimiento*. *Emprendimiento: Teoría y práctica*. Vol. 28, Nro. 1, pp. 63-85
- Liao, J., Harold, W., & Michael Stoica. (2003). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. *Estudio teoría y práctica*, 28(1): 63-85

Referencias electrónicas

APN. (2020). *Movimiento de carga en los terminales portuarios de uso público a nivel nacional*. APN. <http://cdn.www.gob.pe>

Aiteco. (2019). *Personalizar la Atención al Cliente*. Aiteco. <https://www.aiteco.com/personalizar-la-atencion-al-cliente/>

Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). *Calidad de los servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria*. SciELO. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007

De flor, M. (2015). *¿Qué son los consolidadores de carga?* Comercio exterior, aduanas y ecología. <http://entornoaduanero.blogspot.com/2015/08/que-son-consolidadores-de-carga.html>

Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Universidad de Colombia. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/30/0>

Espinosa, R. (2012). *5 condiciones necesarias para ofrecer un servicio de calidad*. Puro Marketing. <https://www.puromarketing.com/13/12498/condiciones-necesarias-para-ofrecer-servicio-calidad.html>.

EAE. (2020). *El blog de retos para ser directivo*. EAE. <https://retos-directivos.eae.es/elementos-que-conforman-la-imagen-corporativa/>

- Gestión. (2019). *Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños*. Gestión. <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/>
- Icontainers. (2020). *Consolidador de carga*. Icontainers. <https://www.icontainers.com/>
- Icontainers. (2011). *¿Qué es el conocimiento de embarque?* Icontainers. <https://www.icontainers.com/es/2011/07/07/bl-bill-of-lading/>
- Knowler, G. (2018). *La naturaleza cambiante del comercio aumenta la demanda de envíos LCL*. JOC. https://www.joc.com/international-logistics/changing-nature-trade-increasing-demand-lcl-shipping_20180526.html.
- Leandro, C. (2019). *¿Por qué se debe conocer el lenguaje del cliente?* Negocios. <http://cristianleandroc.com/index.php/negocios/por-que-se-debe-conocer>.
- Mabrieno. (2018). *Calidad en el servicio y medición de la satisfacción al cliente*. *Mabrieno*. <https://www.youtube.com/watch?v=ALAnc2hj0Vo>
- Martin, J. (2018). *¿Cómo medir tu servicio con SERVQUAL?* <https://www.cerem.pe/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>
- Nanot, R. (2020). *La peor pesadilla de un exportador: el roleo de la carga*. Nanot. <https://internacionalmente.com/roleo-de-la-carga/>
- OMC. (2020). *Comercio de servicios*. Organización Mundial del Comercio. https://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/serv_s.htm

Pangea Logistics. (2018). *Los 5 beneficios del transporte de carga consolidada*.

Pangea Logistics. <https://pangeahn.com/blog/f/los-5-beneficios-del-transporte-de-carga-consolidada>

Polo, D. (2015). *Comprender al cliente: mira a través de sus ojos*. EMPRENDER

fácil. <https://www.emprender-facil.com/comprender-al-cliente/>

Servikblog. (2013). *Las 5 dimensiones del servicio (o mejor conocidas como “lo*

que importa al cliente”) Servikblog.

<https://servikblog.wordpress.com/2013/01/08/las-5-dimensiones-del-servicio-o-mejor-conocidas-como-lo-que-le-importa-al-cliente-3/>

SIICEX. (2020). *Mapa del sitio*. Sistema Integrado de Información de Comercio Exterior.

<https://www.siicex.gob.pe/siicex/documentosportal/770566482rad79695.pdf>
%20(pag.149)

Transeop. (2020). *Incoterms 2020: ¿Qué son? Clasificación y Tipos*. Transeop.

<https://www.transeop.com/>

Valles, D. (2017). *Consolidadores de carga la opción perfecta para exportar*.

Diario del exportador.

<https://www.diariodelexportador.com/2017/05/consolidadores-de-carga-la-opcion.html>

Vanguardlogistics. (2020). *Nuestra compañía*. VanguardLogistics.

<https://www.vanguardlogistics.com/company/>

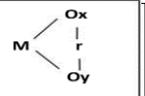
ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO DE CONSOLIDACIÓN DE CARGA SUELTA DESDE LA PERSPECTIVA DE AGENTES DE CARGA EN UN NVOCC, 2020.

AUTORES: Bachiller en Ciencias Marítimas Saravia Rojas, Vianca Rocio – Bachiller en Ciencias Marítimas Sifuentes Guzmán, Katherine Gisela

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la percepción sobre la calidad de servicio de consolidación de carga suelta en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Describir la percepción sobre la calidad de servicio de consolidación de carga suelta en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Existe una percepción favorable sobre la calidad de servicio de consolidación de carga suelta en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.</p>	<p>V₁: CALIDAD DE SERVICIO DE CONSOLIDACIÓN DE CARGA SUELTA</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Elementos tangibles 	<p>RUTA DE INVESTIGACIÓN Cuantitativa</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Básica</p> <p>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN Descriptiva</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN No experimental de corte transversal.</p> <p>El diagrama representado para los estudios descriptivos es el siguiente:</p>  <p>MÉTODO: Hipotético-Deductivo</p> <p>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS: -Encuesta -Entrevista</p> <p>INTRUMENTO DE</p>	<p>POBLACIÓN: La población estuvo constituida por 162 agentes de carga quienes hicieron uso de los servicios en la empresa entre el período correspondiente al último semestre julio-diciembre del 2020.</p> <p>MUESTRA: Muestreo no probabilístico tipo intencional. n = 40 Muestreo no probabilístico de casos tipo: 8 unidades de información.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>1. ¿Cuál es la percepción sobre la dimensión fiabilidad en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020?</p> <p>2. ¿Cuál es la percepción sobre la dimensión capacidad de respuesta en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020?</p> <p>3. ¿Cuál es la percepción sobre la dimensión seguridad en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020?</p> <p>4. ¿Cuál es la percepción sobre</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>1. Describir la percepción sobre la dimensión fiabilidad en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.</p> <p>2. Describir la percepción sobre la dimensión capacidad de respuesta en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.</p> <p>3. Describir la percepción sobre la dimensión seguridad en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.</p> <p>4. Describir la percepción sobre la</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>1. Existe una percepción favorable sobre la dimensión fiabilidad en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.</p> <p>2. Existe una percepción favorable sobre la dimensión capacidad de respuesta en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.</p> <p>3. Existe una percepción favorable sobre la dimensión seguridad en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.</p>			

<p>la dimensión empatía en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020?</p> <p>5. ¿Cuál es la percepción sobre la dimensión elementos tangibles en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020?</p>	<p>dimensión empatía en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.</p> <p>5. Describir la percepción sobre la dimensión elementos tangibles en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.</p>	<p>4. Existe una percepción favorable sobre la dimensión empatía en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.</p> <p>5. Existe una percepción favorable sobre la dimensión elementos tangibles en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.</p>		<p>RECOLECCIÓN DE DATOS:</p> <p>-Escala de medición para calidad de servicio de consolidación de carga suelta.</p> <p>-Investigadoras.</p>	
---	---	---	--	---	--

ANEXO 2

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- Aduana: Organismo responsable de aplicación de la legislación aduanera y control de la recaudación de los derechos de aduana y demás tributos.
- Agente de carga: El que realiza y recibe embarques, consolida carga y actúa como operador de transporte multimodal.
- Almacenaje: Actividad relacionada a almacenar temporalmente mercancías.
- APN: Autoridad Portuaria Nacional. Entidad que promueve el desarrollo de los puertos de la República del Perú.
- Área de Customer service: Se encarga del seguimiento de los embarques.
- Área de Pricing: Departamento a cargo de atender las solicitudes de cotización de importaciones y exportaciones.
- Aviso de Llegada: Documento informativo que contiene detalles del embarque y costos relacionados al mismo que se envía al consignatario previo a la llegada de la carga.
- AWB: Air waybill. Conocimiento de embarque aéreo.
- BAF: Bunker adjustment factor. Factor de ajuste o recargo por costo del combustible.
- BL: Bill of Lading. Conocimiento de embarque marítimo.
- Booking: Reserva de espacio para el embarque de una mercancía.
- CAF: Currency adjustment factor. Factor de Ajuste de Moneda.
- CFS: Container Freight Station, Lugar establecido por el transportista para consolidar o desconsolidar carga a los contenedores.
- Coloader: Empresa de transporte que subcontrata a otro agente para poder llevar a cabo las operaciones de logística y/o transporte.
- Comercio Exterior: Intercambio de bienes y servicios entre dos o más países.

- Consignatario: Persona natural o jurídica a cuyo nombre se encuentra manifestada la mercancía o que la adquiere por endoso del documento de transporte.
- Consolidador de carga: Operador que se encarga de agrupar bajo su propio nombre y responsabilidad, las mercancías de uno o más consignatarios finales dentro de un contenedor.
- Consolidar: Acción de agrupar mercancías.
- Cut off: Fecha límite o plazo máximo determinado para entrega de carga y/o documentos.
- Desconsolidar: Proceso de desagrupamiento de cargas parciales.
- Estiba: Distribución y colocación adecuada de la carga dentro del contenedor.
- ETA: Estimated time of arrival. Fecha estimada de llegada.
- ETD: Estimated time of departure. Fecha estimada de zarpe.
- Exportación: Todo bien o servicio que un país productor envía como mercancía a otro.
- FCL: Full Container Load. Carga de contenedor completo.
- Feedback: Retroalimentación
- FFWW: Freight forwarder. Agente de carga.
- GRI: General Rate Increase. Ajuste de las tarifas de carga durante un periodo de tiempo específico, aplicadas a las líneas de transporte marítimo.
- Importación: Acción de comprar o adquirir bienes, productos o servicios provenientes de otro país distinto del propio.
- Just in time: “Justo a Tiempo”. Método que consiste en que los materiales necesarios para la producción como los productos terminados lleguen a su destino justo cuando sea necesario.
- LCL: Less Than Container Load. Menos que una carga de contenedor.
- Línea naviera: Empresa propietaria de las unidades de transporte marítimos y que transitan por las rutas marítimas mundiales.

- Logística: Proceso que involucra la producción y comercialización de mercancías.
- Mercancía: Cualquier producto destinado a uso comercial. Bien susceptible de ser clasificado en la nomenclatura arancelaria y que puede ser objeto de regímenes aduaneros.
- MYPES: Micro y Pequeñas Empresas.
- NIMF 15: Normativa Internacional para Medidas Fitosanitarias que regula el embalaje de madera utilizado en el comercio internacional.
- NVOCC: Non Vessel Operating Common Carrier. Consolidador de carga.
- OMC: Organización Mundial del Comercio. Organización internacional que se ocupa de las normas que rigen el comercio entre los países.
- Operador logístico: Empresa especializada en gestionar procesos incluidos dentro la cadena de suministro de la empresa contratante.
- Percepción: Proceso cognitivo que permite interpretar nuestro entorno a través de los sentidos.
- Pick up: Recojo, recolección o retiro de carga.
- POA: Power of attorney. Poder legal que otorga el consignatario de la mercancía al agente de aduanas que realizará el desaduanamiento de dichas mercancías ante la aduana. Utilizado en EEUU.
- Roleo: Cuando un contenedor no ha sido colocado en el barco en que inicialmente estaba programado para salir.
- SERVPERF: Service Performance. Valoración del desempeño.
- SERVQUAL: Service Quality. Valoración de la calidad.
- Shipper: Epedidor o cargador. Figura que realiza el envío de la mercancía.
- SICEX: Portal que tiene como finalidad ofrecer a las organizaciones, empresas, importadores, exportadores, gobierno, estudiantes y ciudadanos en un solo punto de consulta, la información relacionada con el comercio exterior.

- SLI: Shipping letter of instructions. Carta del exportador donde se indica al agente de carga cómo y dónde manejar el envío de exportación.
- Tangible: Algo que se puede sentir con el tacto o que se puede ver con la vista.
- TEU: Twenty-foot Equivalent Unit - Unidad Equivalente a Veinte Pies. Es una unidad de medida de capacidad de carga de un contenedor normalizado de 20 pies.
- Tracking: Seguimiento. Es una herramienta que permite hacer un seguimiento exhaustivo de envíos en sistemas operativos brindando mayor detalle de sus embarques o cargas.
- Trazabilidad: Proceso que se lleva a cabo para determinar los diversos pasos que recorre un producto.
- Unitarización: Operación de ordenar y agrupar mercancías con el fin de conservar su integridad y facilitar su traslado.
- W/A: Written authorization. Documento que autoriza a un agente de carga a actuar en nombre del consignatario o shipper para gestionar el AES (Sistema de Exportación Automatizado). Utilizado en los EE.UU.

ANEXO 3**COMPONENTES DE HIPÓTESIS**

HIPOTESIS	COMPONENTES METODOLOGICOS			COMPONENTES REFERENCIALES	
	Variables	Unidad de análisis	Conectores lógicos	El espacio	El tiempo
	Existe una percepción favorable sobre la calidad de servicio de consolidación de carga suelta en agentes de carga respecto a un NVOCC, 2020.	Calidad de servicio de consolidación de carga suelta	Agentes de carga	Existe una percepción favorable	NVOCC

ANEXO 4

ESCALA DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE DE INTERÉS

ESCALA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO DE CONSOLIDACIÓN DE CARGA SUELTA

INDICACIONES:

- ✓ Lea con atención y no dude en preguntar cualquier duda mientras realice el desarrollo de la escala.
 - ✓ Esta escala es ANÓNIMA. No firme, ni escriba una identificación.
 - ✓ Las respuestas se analizan como respuestas en grupo y no como respuestas individuales
- Se miden diferentes aspectos a los que usted debe de responder marcando con una "X" un número entre el 1 y el 5, cuya valoración se encuentra determinada del siguiente modo:

Totalmente en desacuerdo	1	En desacuerdo	2	Indeciso	3	De acuerdo	4	Totalmente de acuerdo	5
--------------------------	---	---------------	---	----------	---	------------	---	-----------------------	---

Fiabilidad

	1	2	3	4	5
1.- La consolidadora de carga cumple con la reserva de espacio (booking) ofrecida inicialmente.					
2.- La manipulación de carga dentro de los CFS se realiza de acuerdo a la instrucción del etiquetado.					
3.- Los estatus del embarque son recepcionados de manera ordenada, coherente y veraz.					
4.- Recibe el soporte técnico a la medida de sus requerimientos por parte del área de Customer service.					
5.- La consolidadora de carga cumple con las acciones inmediatas propuestas frente a un roleo de booking.					

Capacidad de respuesta

	1	2	3	4	5
6.- El tiempo de respuesta por parte del área de Customer service sobre el seguimiento de su carga es adecuado.					
7.- Se comunica con exactitud sobre los incrementos de tarifas / GRI / recargos adicionales que se presentan durante el desarrollo del servicio.					
8.- La documentación asociada al embarque (documentación comercial, WR, BL) es recibida oportunamente.					
9.- La solicitud de booking es gestionado dentro del plazo esperado.					
10.- La información sobre mi requerimiento está disponible al momento en el que lo solicito.					

Seguridad

	1	2	3	4	5
11.- El colaborador que lo asiste en el área de Customer service cuenta con los conocimientos y experiencia sobre el servicio prestado.					
12.- La información proporcionada sobre las condiciones de protección de la carga (labels/package) demuestran competencia profesional en el rubro.					
13.- La información que recibo durante el servicio contratado es transparente y transmite confianza.					
14.- Existe voluntad del personal para brindar respuestas inmediatas a los problemas y reclamos que surgen durante las coordinaciones de la carga.					

15.- La atención que recibe del personal demuestra cortesía, respeto y amabilidad.					
--	--	--	--	--	--

Empatía

	1	2	3	4	5
16.- Comprende las necesidades específicas que requiero del servicio.					
17.- Recibo la información sobre mi carga con un lenguaje claro y entendible.					
18.- Cuento con el soporte del ejecutivo de Customer service cuando solicito el estatus de mi embarque.					
19.- El NVOCC posee canales de comunicación disponibles para atenderme en cualquier momento del día.					
20.- Percibe atención personalizada por parte de quienes lo atienden.					

Elementos tangibles

	1	2	3	4	5
21.- Los elementos materiales (formatos de cotización, avisos de llegada, facturas) son visualmente atractivos.					
22.- Las instalaciones de la empresa se encuentran estratégicamente ubicadas para los fines del negocio.					
23.- Las instalaciones del almacén se encuentran en óptimas condiciones para recibir su carga.					
24.- La página web corporativa de la empresa es de fácil acceso y uso para el tracking de su carga.					
25.- La imagen corporativa incentiva a considerar a un NVOCC como parte de sus proveedores de servicio para el manejo de carga LCL.					

ANEXO 5

VALIDACIONES A CRITERIO DE JUECES EXPERTOS DE LA ESCALA DE MEDICIÓN SOBRE CALIDAD DE SERVICIO DE CONSOLIDACIÓN DE CARGA SUELTA

1)

DATOS DEL EXPERTO

Nombre completo : Antonio Flores Herrera

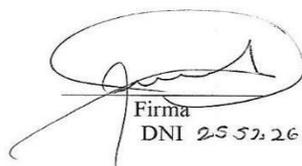
Profesión : Marino Mercante

Grado académico : Doctor en ciencias Marítimas

Características que lo determinan como experto:

15 años de experiencia a bordo de buques
Mercantes. Experiencia en asuntos de
Protección.

Marino Superior de Hunt LNB Operating Company



Firma
DNI 25522624

Fecha: 05-12-2020

Autores del instrumento evaluado: Bachiller en Ciencias Marítimas Saravia Rojas, Vianca Rocío.
Bachiller en Ciencias Marítimas Sifuentes Guzman, Katherine Gisela.

FICHA DE EVALUACIÓN POR ITEMS

Estimado Experto (a)
 Indique si cada uno de los items que conforman el instrumento cumple con los criterios que se señalan. Para aquellos que no cumplen, especifique el por qué en la parte de comentarios.

ESCALA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO DE CONSOLIDACIÓN DE CARGA SUELTA

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR / ITEMS	CRITERIOS						COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado de manera que puede ser medible	Está redactado para el público en que se dirige	Mide el indicador (variable que dice medir)		
Calidad de servicio de consolidación de carga suelta	1. Fiabilidad	1.1. Reserva de espacio.	X	X	X	X	X		
		1.2. Manipulación de carga en almacenes.	X	X	X	X	X		
		1.3. Precisión de estatus de carga.	X	X	X	X	X		
		1.4. Disponibilidad de asistencia.	X	X	X	X	X		
		1.5. Cumplimiento de acciones ante roleos de booking.	X	X	X	X	X		
	2. Capacidad de respuesta	2.1. Tiempo de respuesta.	X	X	X	X	X		
		2.2. Incremento de tarifas / GRI / recargos adicionales.	X	X	X	X	X		
		2.3. Documentación asociada al embarque.	X	X	X	X	X		
		2.4. Rapidez en gestión de booking.	X	X	X	X	X		
		2.5. Disponibilidad de información.	X	X	X	X	X		
	3. Seguridad	3.1. Conocimiento del servicio.	X	X	X	X	X		
		3.2. Competencia profesional.	X	X	X	X	X		
		3.3. Credibilidad en el servicio proporcionado.	X	X	X	X	X		
		3.4. Soporte y soluciones ante problemas / reclamos.	X	X	X	X	X		
		3.5. Cortesía.	X	X	X	X	X		
4. Empatía	4.1. Comprensión del cliente.	X	X	X	X	X			
	4.2. Lenguaje adecuado.	X	X	X	X	X			
	4.3. Asistencia al cliente.	X	X	X	X	X			
	4.4. Disponibilidad de atención.	X	X	X	X	X			
	4.5. Personalización del servicio.	X	X	X	X	X			
		5.1. Elementos materiales.	X	X	X	X	X		
		5.2. Ubicación estratégica de la empresa.	X	X	X	X	X		

5. Elementos tangibles	5.3. Instalaciones de almacén.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	5.4. Página web para tracking de carga.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	5.5. Imagen corporativa.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

FICHA DE EVALUACIÓN GLOBAL DEL INSTRUMENTO

Estimada Experto (a)
 Agradecemos que responda si el instrumento de investigación, que se encuentra evaluando como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. Si su respuesta es de manera negativa a algunos de ellos especifique el por qué en comentarios.

CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIOS
1. Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	✓		
2. Si las instrucciones son fáciles.	✓		
3. Si el instrumento está organizado de forma lógica.	✓		
4. Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	✓		
5. Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	✓		
6. Si las alternativas de respuesta son las apropiadas.	✓		
7. Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas.	✓		
8. Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	✓		
9. Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	✓		
10. Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable.	✓		

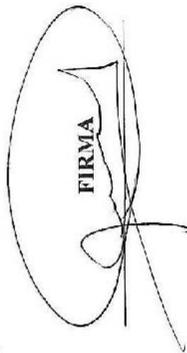
Nota: Sus respuestas estarán en función a como esté conformado el instrumento de investigación.

NOMBRE DEL JUEZ (A)
 Antonio Flores Herrera

INSTITUCIONES DONDE LABORA
 HUNT LONG

DNI
 25522624

FIRMA



2)

DATOS DEL EXPERTO

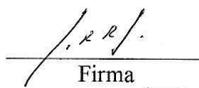
Nombre completo : Jose Antonio Begazo Bedoya

Profesión : Jefe de Máquinas H/M - Abogado

Grado académico : Doctor en ciencias Maritimas

Características que lo determinan como experto:

- 40 años como oficial de Marina Mercante.
- 06 años como docente de pregrado y Postgrado.
- Maestría en administración Marítima, Portuaria y Pesquera
- Doctorado en ciencias Maritimas.


Firma
DNI 25540235

Fecha: 04-12-2020

Autores del instrumento evaluado: Bachiller en Ciencias Maritimas Saravia Rojas, Vianca Rocio.
Bachiller en Ciencias Maritimas Sifuentes Guzman, Katherine Gisela.

FICHA DE EVALUACIÓN POR ITEMS

Estimado Experto (a)
 Indique si cada uno de los items que conforman el instrumento cumple con los criterios que se señalan. Para aquellos que no cumplen, especifique el por qué en la parte de comentarios.

ESCALA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO DE CONSOLIDACIÓN DE CARGA SUELTA

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR / ITEMS	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado de manera que puede ser medible	Está redactado para el público que se dirige	Mide el indicador (variable que dice medir)	
Calidad de servicio de consolidación de carga suelta	1. Fiabilidad	1.1. Reserva de espacio.	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.2. Manipulación de carga en almacenes.	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.3. Precisión de estatus de carga.	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.4. Disponibilidad de asistencia.	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.5. Cumplimiento de acciones ante roleos de booking.	✓	✓	✓	✓	✓	
	2. Capacidad de respuesta	2.1. Tiempo de respuesta.	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.2. Incremento de tarifas / GRI / recargos adicionales.	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.3. Documentación asociada al embarque.	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.4. Rapidez en gestión de booking.	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.5. Disponibilidad de información.	✓	✓	✓	✓	✓	
	3. Seguridad	3.1. Conocimiento del servicio.	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.2. Competencia profesional.	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.3. Credibilidad en el servicio proporcionado.	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.4. Soporte y soluciones ante problemas / reclamos.	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.5. Cortesía.	✓	✓	✓	✓	✓	
4. Empatía	4.1. Comprensión del cliente.	✓	✓	✓	✓	✓		
	4.2. Lenguaje adecuado.	✓	✓	✓	✓	✓		
	4.3. Asistencia al cliente.	✓	✓	✓	✓	✓		
	4.4. Disponibilidad de atención.	✓	✓	✓	✓	✓		
	4.5. Personalización del servicio.	✓	✓	✓	✓	✓		
		5.1. Elementos materiales.	✓	✓	✓	✓		
		5.2. Ubicación estratégica de la empresa.	✓	✓	✓	✓		

5. Elementos tangibles	5.3. Instalaciones de almacén.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	5.4. Página web para tracking de carga.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	5.5. Imagen corporativa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

FICHA DE EVALUACIÓN GLOBAL DEL INSTRUMENTO

Estimada Experto (a)

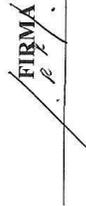
Agradecemos que responda si el instrumento de investigación, que se encuentra evaluando como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. Si su respuesta es de manera negativa a algunos de ellos especifique el por qué en comentarios.

CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIOS
1. Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	✓		
2. Si las instrucciones son fáciles.	✓		
3. Si el instrumento está organizado de forma lógica.	✓		
4. Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	✓		
5. Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	✓		
6. Si las alternativas de respuesta son las apropiadas.	✓		
7. Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas.	✓		
8. Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	✓		
9. Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	✓		
10. Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable.	✓		

Nota: Sus respuestas estarán en función a como esté conformado el instrumento de investigación.

NOMBRE DEL JUEZ (A)
Jose Antonio Rosendo Bedoya

INSTITUCIONES DONDE LABORA
Jefe de Maquinarias Mini-Abgado

FIRMA


DNI
 255 40 235

3)

DATOS DEL EXPERTO

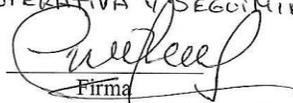
Nombre completo : CLAUDIA FUKUSHIMA YACUYE

Profesión : TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN EN COMERCIO EXTERIOR

Grado académico : TÉCNICO

Características que lo determinan como experto:

- EXPERIENCIA DE MÁS DE 15 AÑOS EN COMERCIO EXTERIOR.
- DICTADO DE CLASES DE COMERCIO EXTERIOR EN EL COLEGIO ELVIRA GARCÍA Y GARCÍA DIRIGIDO A LOS GRADOS DE 5^{TO} Y 2^{DO} AÑO DE SECUNDARIA, DURANTE UN PERIODO DE 3 MESES.
- EJECUCIÓN DE DOS PROYECTOS EN DONDE SE REALIZÓ TODO EL ESTUDIO DEL MERCADO, PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN NEGOCIO DE PANADERÍA Y UN NEGOCIO DE REPOSTERÍA, EL CUAL UNO DE ELLOS FUE APROBADO Y DESARROLLADO EL MISMO AÑO DE PRESENTACIÓN DEL PROYECTO.
- CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO AL PERSONAL INGRESANTE PARA EL ÁREA DE CUSTOMER SERVICE.
- ASESORAMIENTO EN LA PARTE OPERATIVA Y SEGUIMIENTO DE CARGA


Firma
DNI 21159377

Fecha: 09-12-2020

Autores del instrumento evaluado: Bachiller en Ciencias Marítimas Saravia Rojas, Vianca Rocio.
Bachiller en Ciencias Marítimas Sifuentes Guzman, Katherine Gisela.

FICHA DE EVALUACIÓN POR ITEMS

Estimado Experto (a)
Indique si cada uno de los items que conforman el instrumento cumple con los criterios que se señalan. Para aquellos que no cumplen, especifique el por qué en la parte de comentarios.

ESCALA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO DE CONSOLIDACIÓN DE CARGA SUELTA

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR / ITEMS	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado de manera que puede ser medible	Está redactado para el público en que se dirige	Mide el indicador (variable que dice medir)	
Calidad de servicio de consolidación de carga suelta	1. Fiabilidad	1.1. Reserva de espacio.	X	X	X	X	X	
		1.2. Manipulación de carga en almacenes.	X	X	X	X	X	
		1.3. Precisión de estatus de carga.	X	X	X	X	X	
		1.4. Disponibilidad de asistencia.	X	X	X	X	X	
		1.5. Cumplimiento de acciones ante roleos de booking.	X	X	X	X	X	
	2. Capacidad de respuesta	2.1. Tiempo de respuesta.	X	X	X	X	X	
		2.2. Incremento de tarifas / GRI / recargos adicionales.	X	X	X	X	X	
		2.3. Documentación asociada al embarque.	X	X	X	X	X	
		2.4. Rapidez en gestión de booking.	X	X	X	X	X	
		2.5. Disponibilidad de información.	X	X	X	X	X	
	3. Seguridad	3.1. Conocimiento del servicio.	X	X	X	X	X	
		3.2. Competencia profesional.	X	X	X	X	X	
		3.3. Credibilidad en el servicio proporcionado.	X	X	X	X	X	
		3.4. Soporte y soluciones ante problemas / reclamos.	X	X	X	X	X	
		3.5. Cortesía.	X	X	X	X	X	
4. Empatía	4.1. Comprensión del cliente.	X	X	X	X	X		
	4.2. Lenguaje adecuado.	X	X	X	X	X		
	4.3. Asistencia al cliente.	X	X	X	X	X		
	4.4. Disponibilidad de atención.	X	X	X	X	X		
	4.5. Personalización del servicio.	X	X	X	X	X		
		5.1. Elementos materiales.	X	X	X	X	X	
		5.2. Ubicación estratégica de la empresa.	X	X	X	X	X	

5. Elementos tangibles	5.3. Instalaciones de almacén.	X	X	X	X	X	X	X	X
	5.4. Página web para tracking de carga.	X	X	X	X	X	X	X	X
	5.5. Imagen corporativa.	X	X	X	X	X	X	X	X

FICHA DE EVALUACIÓN GLOBAL DEL INSTRUMENTO

Estimada Experto (a)
Agradecemos que responda si el instrumento de investigación, que se encuentra evaluando como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. Si su respuesta es de manera negativa a algunos de ellos especifique el por qué en comentarios.

CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIOS
1. Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	/		
2. Si las instrucciones son fáciles.	/		
3. Si el instrumento está organizado de forma lógica.	/		
4. Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	/		
5. Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	/		
6. Si las alternativas de respuesta son las apropiadas.	/		
7. Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas.	/		
8. Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	/		
9. Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	/		
10. Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable.	/		

Nota: Sus respuestas estarán en función a como esté conformado el instrumento de investigación.

NOMBRE DEL JUEZ (A)
CLAUDIA FUKUSHIMA YAGUYE

INSTITUCIONES DONDE LABORA
AGENCIA DE ADUANA

FIRMA


DNI
41159377

4)

DATOS DEL EXPERTO

Nombre completo : Carlos Borja García

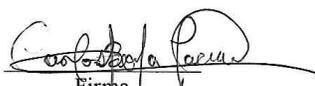
Profesión : Oficial de Marina Mercante

Grado académico : Doctor en ciencias Marítimas

Características que lo determinan como experto:

✓ Oficial de Marina Mercante con 30 años de
Experiencia en el sector Marítimo Portuario,
Doctor en ciencias Marítimas

✓ Egresado del Doctorado en ciencias Marítimas



Firma
DNI 08333436

Fecha: 03-12-2020

Autores del instrumento evaluado: Bachiller en Ciencias Marítimas Saravia Rojas, Vianca Rocío.
Bachiller en Ciencias Marítimas Sifuentes Guzman, Katherine Gisela.

FICHA DE EVALUACIÓN POR ITEMS

Estimado Experto (a)
Indique si cada uno de los items que conforman el instrumento cumple con los criterios que se señalan. Para aquellos que no cumplen, especifique el por qué en la parte de comentarios.

ESCALA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO DE CONSOLIDACIÓN DE CARGA SUELTA

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR / ITEMS	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado de manera que puede ser medible	Está redactado para el público que se dirige	Mide el indicador (variable que dice medir)	
Calidad de servicio de consolidación de carga suelta	1. Fiabilidad	1.1. Reserva de espacio.	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.2. Manipulación de carga en alnacenes.	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.3. Precisión de estatus de carga.	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.4. Disponibilidad de asistencia.	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.5. Cumplimiento de acciones ante roleos de booking.	✓	✓	✓	✓	✓	
	2. Capacidad de respuesta	2.1. Tiempo de respuesta.	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.2. Incremento de tarifas / GRI / recargos adicionales.	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.3. Documentación asociada al embarque.	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.4. Rapidez en gestión de booking.	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.5. Disponibilidad de información.	✓	✓	✓	✓	✓	
	3. Seguridad	3.1. Conocimiento del servicio.	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.2. Competencia profesional.	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.3. Credibilidad en el servicio proporcionado.	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.4. Soporte y soluciones ante problemas / reclamos.	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.5. Cortesía.	✓	✓	✓	✓	✓	
4. Empatía	4.1. Comprensión del cliente.	✓	✓	✓	✓	✓		
	4.2. Lenguaje adecuado.	✓	✓	✓	✓	✓		
	4.3. Asistencia al cliente.	✓	✓	✓	✓	✓		
	4.4. Disponibilidad de atención.	✓	✓	✓	✓	✓		
	4.5. Personalización del servicio.	✓	✓	✓	✓	✓		
		5.1. Elementos materiales.	✓	✓	✓	✓	✓	
		5.2. Ubicación estratégica de la empresa.	✓	✓	✓	✓	✓	

5. Elementos tangibles	5.3. Instalaciones de almacén.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	5.4. Página web para tracking de carga.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	5.5. Imagen corporativa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

FICHA DE EVALUACIÓN GLOBAL DEL INSTRUMENTO

Estimada Experto (a)

Agradecemos que responda si el instrumento de investigación, que se encuentra evaluando como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. Si su respuesta es de manera negativa a algunos de ellos especifique el por qué en comentarios.

CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIOS
1. Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	✓		
2. Si las instrucciones son fáciles.	✓		
3. Si el instrumento está organizado de forma lógica.	✓		
4. Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	✓		
5. Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	✓		
6. Si las alternativas de respuesta son las apropiadas.	✓		
7. Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas.	✓		
8. Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	✓		
9. Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	✓		
10. Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable.	✓		

Nota: Sus respuestas estarán en función a como esté conformado el instrumento de investigación.

NOMBRE DEL JUEZ (A)

Carlos Bosa Garcia

INSTITUCIONES DONDE LABORA

ENAMM

FIRMA



DNI

08 333 436

5)

DATOS DEL EXPERTO

Nombre completo : Evelyn Raquel Almanza Castro

Profesión : Jefa Comercial en Vanguard Logistics Services Peru S.A.C

Grado académico : Licenciada en Turismo y Hotelería

Características que lo determinan como experto:

Especialista en Comercio Exterior con más de 9 años de experiencia tanto en la parte operativa, de customer-services como comercial. Actualmente en el Puesto de Jefatura Comercial encargada de asistir en la parte de customer Services, pricing y comercial



Firma
DNI 448 225 49

Fecha: 04-12-2020

Autores del instrumento evaluado: Bachiller en Ciencias Marítimas Saravia Rojas, Vianca Rocio.
Bachiller en Ciencias Marítimas Sifuentes Guzman, Katherine Gisela.

FICHA DE EVALUACIÓN POR ITEMS

Estimado Experto (a)
 Indique si cada uno de los items que conforman el instrumento cumple con los criterios que se señalan. Para aquellos que no cumplen, especifique el por qué en la parte de comentarios.

ESCALA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO DE CONSOLIDACIÓN DE CARGA SUELTA

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR / ITEMS	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado de manera que puede ser medible	Está redactado para el público que se dirige	Mide el indicador (variable que dice medir)	
1. Fiabilidad		1.1. Reserva de espacio.	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.2. Manipulación de carga en almacenes.	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.3. Precisión de estatus de carga.	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.4. Disponibilidad de asistencia.	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.5. Cumplimiento de acciones ante roleos de booking.	✓	✓	✓	✓	✓	
2. Capacidad de respuesta		2.1. Tiempo de respuesta.	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.2. Incremento de tarifas / GRI / recargos adicionales.	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.3. Documentación asociada al embarque.	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.4. Rapidez en gestión de booking.	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.5. Disponibilidad de información.	✓	✓	✓	✓	✓	
3. Seguridad		3.1. Conocimiento del servicio.	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.2. Competencia profesional.	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.3. Credibilidad en el servicio proporcionado.	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.4. Soporte y soluciones ante problemas / reclamos.	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.5. Cortesía.	✓	✓	✓	✓	✓	
4. Empatía		4.1. Comprensión del cliente.	✓	✓	✓	✓	✓	
		4.2. Lenguaje adecuado.	✓	✓	✓	✓	✓	
		4.3. Asistencia al cliente.	✓	✓	✓	✓	✓	
		4.4. Disponibilidad de atención.	✓	✓	✓	✓	✓	
		4.5. Personalización del servicio.	✓	✓	✓	✓	✓	
		5.1. Elementos materiales.	✓	✓	✓	✓	✓	
		5.2. Ubicación estratégica de la empresa.	✓	✓	✓	✓	✓	

5. Elementos tangibles	5.3. Instalaciones de almacén.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	5.4. Página web para tracking de carga.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	5.5. Imagen corporativa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

FICHA DE EVALUACIÓN GLOBAL DEL INSTRUMENTO

Estimada Experto (a)

Agradecemos que responda si el instrumento de investigación, que se encuentra evaluando como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. Si su respuesta es de manera negativa a algunos de ellos especifique el por qué en comentarios.

CRITERIOS		SI	NO	COMENTARIOS
1.	Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	✓		
2.	Si las instrucciones son fáciles.	✓		
3.	Si el instrumento está organizado de forma lógica.	✓		
4.	Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	✓		
5.	Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	✓		
6.	Si las alternativas de respuesta son las apropiadas.	✓		
7.	Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas.	✓		
8.	Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	✓		
9.	Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	✓		
10.	Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable.	✓		

Nota: Sus respuestas estarán en función a como esté conformado el instrumento de investigación.

NOMBRE DEL JUEZ (A)
Evelyn Rosquet Alvarado C.

INSTITUCIONES DONDE LABORA
Manguard Logístic Services Perú S.A.C

FIRMA


DNI
448225719

ANEXO 6

DATOS OBTENIDOS DE PRUEBA PILOTO Y CRITERIOS DE DECISIÓN PARA LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.

		REACTIVOS																									X
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
SUJETOS	1	1	1	5	1	1	4	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1	2	5	1	2	1	5	2	1	4	51
	2	1	4	2	4	1	5	4	1	3	1	1	1	5	4	2	5	3	3	5	1	2	1	3	1	1	64
	3	1	4	3	1	1	4	2	2	1	1	1	2	2	1	4	4	5	1	2	1	4	3	1	2	2	55
	4	4	1	1	5	4	2	1	1	5	1	5	5	1	1	1	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	66
	5	1	1	1	5	5	3	1	1	1	1	5	5	1	1	1	4	1	1	2	1	2	1	4	2	1	52
Total		8	11	12	16	12	18	10	6	11	13	13	10	10	8	12	15	12	13	12	9	11	16	11	8	11	
s_r^2		1.80	2.70	2.80	4.20	3.80	1.30	1.50	0.20	3.20	4.80	4.80	3.00	3.00	1.80	2.30	3.50	2.80	2.30	2.80	0.70	1.70	2.20	0.70	0.80	1.70	
Sumatoria de varianzas de los reactivos					$\sum s_r^2$	60.40																					
Varianza del instrumento					s_f^2	943.07																					
Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach					0.98521																						

Rango	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Ruiz (como se cita en cita en Hernández et al., 2006).

Fuente: Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co>

ANEXO 7

GUÍA DE ENTREVISTA

GUÍA DE ENTREVISTA

Fecha: _____

Lugar: _____

Entrevistadores(as): _____

Entrevistado: _____

PREGUNTAS

Calidad de servicio de consolidación de carga suelta
Fiabilidad 1. ¿Considera que la empresa cumple con el servicio que brinda dentro del tiempo establecido? 2. ¿Cuál es su opinión con respecto a la “disponibilidad de asistencia” que caracteriza la labor del área de Customer service?
Capacidad de respuesta 3. ¿Cree Ud. que se brinda la información de manera constante respecto al estatus de la carga para con los clientes? 4. ¿Qué aspectos considera debería mejorarse para que se provea una información adecuada sobre el proceso en aras de mejorar la calidad del servicio?
Seguridad 5. ¿Considera que la empresa cuenta con el personal competente para brindar un soporte adecuado respecto al servicio ofertado? 6. ¿Cuál es su percepción con respecto a la voluntad que el personal muestra para resolver problemas y reclamos del cliente?
Empatía 7. ¿Cree Ud. que la empresa le brinda un servicio personalizado acorde con las necesidades de cada cliente? 8. ¿Cómo percibe el trato por parte de los colaboradores de la empresa con quienes suele interactuar?
Elementos tangibles 9. ¿Qué opinión posee sobre los almacenes donde se manipula la carga? 10. ¿Considera que la página web que provee la empresa está realizada de acuerdo a las necesidades del cliente?

ANEXO 8

VALIDACIONES A CRITERIO DE JUECES EXPERTOS DEL CONTENIDO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A LA MUESTRA DE CASOS TIPO.

1)



ENAMM
ALMIRANTE MIGUEL GRAU

**ESCUELA NACIONAL DE MARINA
MERCANTE "ALMIRANTE MIGUEL
GRAU"**

**PROGRAMA ACADEMICO DE ADMINISTRACIÓN
MARÍTIMA Y PORTUARIA**

CALIDAD DE SERVICIO DE CONSOLIDACIÓN DE CARGA SUELTA DESDE LA PERSPECTIVA DE AGENTES DE CARGA EN UN NVOCC, 2020

"Guía para evaluar la validez de contenido de guía de entrevista"

Instrucciones generales:

A continuación, se plantean una serie de preguntas, las cuales se corresponden a las dimensiones de la variable de estudio "calidad de servicio de consolidación de carga suelta", que tienen como propósito profundizar en el análisis del fenómeno de estudio.

Para establecer la validez de contenido de la guía de entrevista se le ha suministrado la matriz de consistencia, así como los resultados obtenidos producto del análisis estadístico que responde al objetivo del estudio.

Para emitir su juicio encontrará la tabla de evaluación específica, dentro de la cual se establecieron un conjunto de parámetros o criterios de evaluación que permitirán el análisis de cada una de las preguntas propuestas respecto a cada dimensión (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles).

Luego, encontrará la evaluación general donde debe señalar todos aquellos aspectos que a su juicio son relevantes para el desarrollo de la investigación.

Coloque por favor todas las observaciones que pueda tener y recuerde evaluar tomando en cuenta los objetivos que se pretenden lograr.

***Muchas gracias por su colaboración
Bachiller en Ciencias Marítimas Saravía Rojas, Vianca Rocío
Bachiller en Ciencias Marítimas Sifuentes Guzman, Katherine Gisela***

Preguntas de la guía de entrevista

ENTREVISTA		
Variable	Dimensiones	
Calidad de servicio de consolidación de carga suelta	Fiabilidad	
	Capacidad de respuesta	
	Seguridad	
	Empatía	
	Elementos tangibles	
	<p>1. ¿Considera que la empresa cumple con el servicio que brinda dentro del tiempo establecido?</p> <p>2. ¿Cuál es su opinión con respecto a la "disponibilidad de asistencia" que caracteriza la labor del área de Customer service?</p> <p>3. ¿Cree Ud. que se brinda la información de manera constante respecto al estatus de la carga para con los clientes?</p> <p>4. ¿Qué aspectos considera debería mejorarse para que se provea una información adecuada sobre el proceso en aras de mejorar la calidad del servicio?</p> <p>5. ¿Considera que la empresa cuenta con el personal competente para brindar un soporte adecuado respecto al servicio ofertado?</p> <p>6. ¿Cuál es su percepción con respecto a la voluntad que el personal muestra para resolver problemas y reclamos del cliente?</p> <p>7. ¿Cree Ud. que la empresa le brinda un servicio personalizado acorde con las necesidades de cada cliente?</p> <p>8. ¿Cómo percibe el trato por parte de los colaboradores de la empresa con quienes suele interactuar?</p> <p>9. ¿Qué opinión posee sobre los almacenes donde se manipula la carga?</p> <p>10. ¿Considera que la página web que provee la empresa está realizada de acuerdo a las necesidades del cliente?</p>	

**CALIDAD DE SERVICIO DE CONSOLIDACIÓN DE CARGA SUELTA DESDE LA
PERSPECTIVA DE AGENTES DE CARGA EN UN NVOCC, 2020**

Evaluación específica de guía de entrevista

Criterios de evaluación:

1. La redacción de la pregunta induce y sugiere la respuesta del mismo.
2. No es pertinente con el objeto formulado.
3. No presenta congruencia con la unidad de información.
4. Presenta confusión en su contenido.
5. Presenta demasiada información.
6. Su contenido es repetitivo.
7. Presenta una secuencia inadecuada.
8. Se recomienda su eliminación.
9. Es pertinente.

Ítem	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1									✓
2									✓
3									✓
4									✓
5									✓
6									✓
7									✓
8									✓
9									✓
10									✓
11									✓
12									✓
13									✓
14									✓
15									✓
16									✓
17									✓
18									✓
19									✓
20									✓

Observaciones: NINGUNA

Evaluación General

1. ¿La búsqueda de la información se corresponde con el propósito que persigue la guía de entrevista?

SI CORRESPONDE

2. Recomendaciones para mejorar la guía de entrevista

VOLVER A REVISAR LA GUIA, PARA PODER MEJORARLA.

3. Recomendaciones generales para la investigación que se realiza

VOLVER A REVISAR SU PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA, PARA QUE SEA MAS PRECISO Y CONciso.

Nombre completo : CLAUDIA FUKUSHIMA YNOYE

Profesión : TECNICO DE ADMINISTRACION EN COMERCIO EXTERIOR

Grado académico : TECNICO

Características que lo determinan como experto:

- EXPERIENCIA DE MAS DE 15 AÑOS EN COMERCIO EXTERIOR.

- DICTADO DE CLASES DE COMERCIO EXTERIOR EN EL COLEGIO ELVIRA GARCIA Y GARCIA DIRIGIDO A LOS GRADOS DE 5^{TO} Y 2^{DO} AÑO DE SECUNDARIA, DURANTE UN PERIODO DE 03 MESES.

- CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO AL PERSONAL INGRESANTE PARA EL AREA DE CUSTOMER SERVICE.

- ASCORAMIENTO EN LA PARTE OPERATIVA Y SEGUIMIENTO DE CARGA.

Firma

DNI 41749337

Fecha: 09-01-21

2)



ENAMM
ALMIRANTE MIGUEL GRAU

**ESCUELA NACIONAL DE MARINA
MERCANTE "ALMIRANTE MIGUEL
GRAU"**

**PROGRAMA ACADEMICO DE ADMINISTRACIÓN
MARÍTIMA Y PORTUARIA**

**CALIDAD DE SERVICIO DE CONSOLIDACIÓN DE CARGA SUELTA
DESDE LA PERSPECTIVA DE AGENTES DE CARGA EN UN NVOCC, 2020**

"Guía para evaluar la validez de contenido de guía de entrevista"

Instrucciones generales:

A continuación, se plantean una serie de preguntas, las cuales se corresponden a las dimensiones de la variable de estudio "calidad de servicio de consolidación de carga suelta", que tienen como propósito profundizar en el análisis del fenómeno de estudio.

Para establecer la validez de contenido de la guía de entrevista se le ha suministrado la matriz de consistencia, así como los resultados obtenidos producto del análisis estadístico que responde al objetivo del estudio.

Para emitir su juicio encontrará la tabla de evaluación específica, dentro de la cual se establecieron un conjunto de parámetros o criterios de evaluación que permitirán el análisis de cada una de las preguntas propuestas respecto a cada dimensión (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles).

Luego, encontrará la evaluación general donde debe señalar todos aquellos aspectos que a su juicio son relevantes para el desarrollo de la investigación.

Coloque por favor todas las observaciones que pueda tener y recuerde evaluar tomando en cuenta los objetivos que se pretenden lograr.

***Muchas gracias por su colaboración
Bachiller en Ciencias Marítimas Saravia Rojas, Vianca Rocío
Bachiller en Ciencias Marítimas Sifuentes Guzman, Katherine Gisela***

Preguntas de la guía de entrevista

ENTREVISTA	
Variable	Preguntas
Dimensiones	Fiabilidad
	Capacidad de respuesta
Seguridad	Empatía
	Elementos tangibles
Calidad de servicio de consolidación de carga suelta	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera que la empresa cumple con el servicio que brinda dentro del tiempo establecido? 2. ¿Cuál es su opinión con respecto a la "disponibilidad de asistencia" que caracteriza la labor del área de Customer service? 3. ¿Cree Ud. que se brinda la información de manera constante respecto al estatus de la carga para con los clientes? 4. ¿Qué aspectos considera debería mejorarse para que se provea una información adecuada sobre el proceso en aras de mejorar la calidad del servicio? 5. ¿Considera que la empresa cuenta con el personal competente para brindar un soporte adecuado respecto al servicio ofertado? 6. ¿Cuál es su percepción con respecto a la voluntad que el personal muestra para resolver problemas y reclamos del cliente? 7. ¿Cree Ud. que la empresa le brinda un servicio personalizado acorde con las necesidades de cada cliente? 8. ¿Cómo percibe el trato por parte de los colaboradores de la empresa con quienes suele interactuar? 9. ¿Qué opinión posee sobre los almacenes donde se manipula la carga? 10. ¿Considera que la página web que provee la empresa está realizada de acuerdo a las necesidades del cliente?

**CALIDAD DE SERVICIO DE CONSOLIDACIÓN DE CARGA SUELTA DESDE LA
PERSPECTIVA DE AGENTES DE CARGA EN UN NVOCC, 2020**

Evaluación específica de guía de entrevista

Criterios de evaluación:

1. La redacción de la pregunta induce y sugiere la respuesta del mismo.
2. No es pertinente con el objeto formulado.
3. No presenta congruencia con la unidad de información.
4. Presenta confusión en su contenido.
5. Presenta demasiada información.
6. Su contenido es repetitivo.
7. Presenta una secuencia inadecuada.
8. Se recomienda su eliminación.
9. Es pertinente.

Ítem	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1									X
2									X
3									X
4									X
5									X
6									X
7									X
8									X
9									X
10									X
11									X
12									X
13									X
14									X
15									X
16									X
17									X
18									X
19									X
20									X

Observaciones:

La entrevista debe ser revisada para corregir algunos errores ortográficos.

Evaluación General

1. ¿La búsqueda de la información se corresponde con el propósito que persigue la guía de entrevista?

SI CORRESPONDE AL PROPOSITO QUE SE SUECE DAR UNA CONSISTENCIA A LA ENTREVISTA.

2. Recomendaciones para mejorar la guía de entrevista

SE DEBERA REFORMULAR OZ PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA.

3. Recomendaciones generales para la investigación que se realiza

PROFUNDIZAR LA INFORMACION RECOPIADA.

Nombre completo : ANTONIO FLORES HERREIRA

Profesión : MARINO MERCANTE

Grado académico : DOCTOR EN CIENCIAS MARITIMAS

Características que lo determinan como experto:

15 AÑOS DE EXPERIENCIA A BORDO DE BUQUES

MERCANTES

EXPERIENCIA EN ASUNTOS DE PROTECCION

MARITIMO SUPERIOR DE HUNT LNG OPERATING COMPANY



Firma

DNI 25527624

Fecha: 04-01-21

3)



**ESCUELA NACIONAL DE MARINA
MERCANTE "ALMIRANTE MIGUEL
GRAU"**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN
MARÍTIMA Y PORTUARIA**

**CALIDAD DE SERVICIO DE CONSOLIDACIÓN DE CARGA SUELTA
DESDE LA PERSPECTIVA DE AGENTES DE CARGA EN UN NVOCC, 2020**

"Guía para evaluar la validez de contenido de guía de entrevista"

Instrucciones generales:

A continuación, se plantean una serie de preguntas, las cuales se corresponden a las dimensiones de la variable de estudio "calidad de servicio de consolidación de carga suelta", que tienen como propósito profundizar en el análisis del fenómeno de estudio.

Para establecer la validez de contenido de la guía de entrevista se le ha suministrado la matriz de consistencia, así como los resultados obtenidos producto del análisis estadístico que responde al objetivo del estudio.

Para emitir su juicio encontrará la tabla de evaluación específica, dentro de la cual se establecieron un conjunto de parámetros o criterios de evaluación que permitirán el análisis de cada una de las preguntas propuestas respecto a cada dimensión (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles).

Luego, encontrará la evaluación general donde debe señalar todos aquellos aspectos que a su juicio son relevantes para el desarrollo de la investigación.

Coloque por favor todas las observaciones que pueda tener y recuerde evaluar tomando en cuenta los objetivos que se pretenden lograr.

***Muchas gracias por su colaboración
Bachiller en Ciencias Marítimas Saravia Rojas, Vianca Rocío
Bachiller en Ciencias Marítimas Sifuentes Guzman, Katherine Gisela***

Preguntas de la guía de entrevista

ENTREVISTA	
Variable	Preguntas
Fiabilidad	1. ¿Considera que la empresa cumple con el servicio que brinda dentro del tiempo establecido?
	2. ¿Cuál es su opinión con respecto a la "disponibilidad de asistencia" que caracteriza la labor del área de Customer service?
Capacidad de respuesta	3. ¿Cree Ud. que se brinda la información de manera constante respecto al estatus de la carga para con los clientes?
	4. ¿Qué aspectos considera debería mejorarse para que se provea una información adecuada sobre el proceso en aras de mejorar la calidad del servicio?
Seguridad	5. ¿Considera que la empresa cuenta con el personal competente para brindar un soporte adecuado respecto al servicio ofertado?
	6. ¿Cuál es su percepción con respecto a la voluntad que el personal muestra para resolver problemas y reclamos del cliente?
Empatía	7. ¿Cree Ud. que la empresa le brinda un servicio personalizado acorde con las necesidades de cada cliente?
	8. ¿Cómo percibe el trato por parte de los colaboradores de la empresa con quienes suele interactuar?
Elementos tangibles	9. ¿Qué opinión posee sobre los almacenes donde se manipula la carga? 10. ¿Considera que la página web que provee la empresa está realizada de acuerdo a las necesidades del cliente?

**CALIDAD DE SERVICIO DE CONSOLIDACIÓN DE CARGA SUELTA DESDE LA
PERSPECTIVA DE AGENTES DE CARGA EN UN NVOCC, 2020**

Evaluación específica de guía de entrevista

Criterios de evaluación:

1. La redacción de la pregunta induce y sugiere la respuesta del mismo.
2. No es pertinente con el objeto formulado.
3. No presenta congruencia con la unidad de información.
4. Presenta confusión en su contenido.
5. Presenta demasiada información.
6. Su contenido es repetitivo.
7. Presenta una secuencia inadecuada.
8. Se recomienda su eliminación.
9. Es pertinente.

Ítem	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1									✓
2									✓
3									✓
4									✓
5									✓
6									✓
7									✓
8									✓
9									✓
10									✓
11									✓
12									✓
13									✓
14									✓
15									✓
16									✓
17									✓
18									✓
19									✓
20									✓

Observaciones:

_____ *todo en conforme.*

Evaluación General

1. ¿La búsqueda de la información se corresponde con el propósito que persigue la guía de entrevista?

TOTALMENTE DE ACUERDO.

2. Recomendaciones para mejorar la guía de entrevista

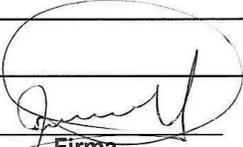
se deberá dar una última lectura para corroborar que las preguntas estén bien planteadas.

3. Recomendaciones generales para la investigación que se realiza

La investigación cumple con todos los parámetros de un enfoque cuantitativo.

Nombre completo : Carlos Borge García
Profesión : Oficial de Marina Mercante
Grado académico : Doctor en ciencias Marítimas.
Características que lo determinan como experto:

✓ Oficial de Marina Mercante con 30 años de experiencia en el sector Marítimo Portuario
✓ Doctor en ciencias Marítimas.
✓ Egresado del doctorado en ciencias Marítimas.


Firma
DNI 08333436
Fecha: 07-01-21

4)



**ESCUELA NACIONAL DE MARINA
MERCANTE "ALMIRANTE MIGUEL
GRAU"**

**PROGRAMA ACADEMICO DE ADMINISTRACIÓN
MARÍTIMA Y PORTUARIA**

**CALIDAD DE SERVICIO DE CONSOLIDACIÓN DE CARGA SUELTA
DESDE LA PERSPECTIVA DE AGENTES DE CARGA EN UN NVOCC, 2020**

"Guía para evaluar la validez de contenido de guía de entrevista"

Instrucciones generales:

A continuación, se plantean una serie de preguntas, las cuales se corresponden a las dimensiones de la variable de estudio "calidad de servicio de consolidación de carga suelta", que tienen como propósito profundizar en el análisis del fenómeno de estudio.

Para establecer la validez de contenido de la guía de entrevista se le ha suministrado la matriz de consistencia, así como los resultados obtenidos producto del análisis estadístico que responde al objetivo del estudio.

Para emitir su juicio encontrará la tabla de evaluación específica, dentro de la cual se establecieron un conjunto de parámetros o criterios de evaluación que permitirán el análisis de cada una de las preguntas propuestas respecto a cada dimensión (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles).

Luego, encontrará la evaluación general donde debe señalar todos aquellos aspectos que a su juicio son relevantes para el desarrollo de la investigación.

Coloque por favor todas las observaciones que pueda tener y recuerde evaluar tomando en cuenta los objetivos que se pretenden lograr.

***Muchas gracias por su colaboración
Bachiller en Ciencias Marítimas Saravia Rojas, Vianca Rocío
Bachiller en Ciencias Marítimas Sifuentes Guzman, Katherine Gisela***

Preguntas de la guía de entrevista

ENTREVISTA	
Preguntas	
Variable	Dimensiones
	Fiabilidad
	Capacidad de respuesta
	Seguridad
	Empatía
	Elementos tangibles
	1. ¿Considera que la empresa cumple con el servicio que brinda dentro del tiempo establecido? 2. ¿Cuál es su opinión con respecto a la “disponibilidad de asistencia” que caracteriza la labor del área de Customer service? 3. ¿Cree Ud. que se brinda la información de manera constante respecto al estatus de la carga para con los clientes? 4. ¿Qué aspectos considera debería mejorarse para que se provea una información adecuada sobre el proceso en aras de mejorar la calidad del servicio? 5. ¿Considera que la empresa cuenta con el personal competente para brindar un soporte adecuado respecto al servicio ofertado? 6. ¿Cuál es su percepción con respecto a la voluntad que el personal muestra para resolver problemas y reclamos del cliente? 7. ¿Cree Ud. que la empresa le brinda un servicio personalizado acorde con las necesidades de cada cliente? 8. ¿Cómo percibe el trato por parte de los colaboradores de la empresa con quienes suele interactuar? 9. ¿Qué opinión posee sobre los almacenes donde se manipula la carga? 10. ¿Considera que la página web que provee la empresa está realizada de acuerdo a las necesidades del cliente?
	Calidad de servicio de consolidación de carga suelta

**CALIDAD DE SERVICIO DE CONSOLIDACIÓN DE CARGA SUELTA DESDE LA
PERSPECTIVA DE AGENTES DE CARGA EN UN NVOCC, 2020**

Evaluación específica de guía de entrevista

Criterios de evaluación:

1. La redacción de la pregunta induce y sugiere la respuesta del mismo.
2. No es pertinente con el objeto formulado.
3. No presenta congruencia con la unidad de información.
4. Presenta confusión en su contenido.
5. Presenta demasiada información.
6. Su contenido es repetitivo.
7. Presenta una secuencia inadecuada.
8. Se recomienda su eliminación.
9. Es pertinente.

Ítem	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1									X
2									X
3									X
4									X
5									X
6									X
7									X
8									X
9									X
10									X
11									X
12									X
13									X
14									X
15									X
16									X
17									X
18									X
19									X
20									X

Observaciones: _____

 TODO CONFORME

Evaluación General

1. ¿La búsqueda de la información se corresponde con el propósito que persigue la guía de entrevista?

SÍ CORRESPONDE AL PROPOSITO QUE SE BUSCA
ANALIZAR

2. Recomendaciones para mejorar la guía de entrevista

VOLVERLAS A LEERLAS PARA PODER MEJORAR EN LAS
RESPUESTAS.

3. Recomendaciones generales para la investigación que se realiza

INDAGAR Y PEDIR INFORMACION A PROFUNDIDAD.

Nombre completo : JOSÉ BEGAZO BEDOYA
Profesión : JEFE DE MAQUINAS MIN - ABOGADO
Grado académico : DOCTOR EN CIENCIAS MARITIMAS
Características que lo determinan como experto:

* 40 AÑOS COMO OFICIAL DE MARINA MERCANTE

* 06 AÑOS COMO DOCENTE DE PREGRADO Y POSTGRADO

* MAESTRIA EN ADMINISTRACION MARITIMA PORTUARIA Y PESQUERA

* DOCTORADO EN CIENCIAS MARITIMAS


Firma

DNI 25540235

Fecha: 06-01-21

5)



**ESCUELA NACIONAL DE MARINA
MERCANTE "ALMIRANTE MIGUEL
GRAU"**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN
MARÍTIMA Y PORTUARIA**

**CALIDAD DE SERVICIO DE CONSOLIDACIÓN DE CARGA SUELTA
DESDE LA PERSPECTIVA DE AGENTES DE CARGA EN UN NVOCC, 2020**

"Guía para evaluar la validez de contenido de guía de entrevista"

Instrucciones generales:

A continuación, se plantean una serie de preguntas, las cuales se corresponden a las dimensiones de la variable de estudio "calidad de servicio de consolidación de carga suelta", que tienen como propósito profundizar en el análisis del fenómeno de estudio.

Para establecer la validez de contenido de la guía de entrevista se le ha suministrado la matriz de consistencia, así como los resultados obtenidos producto del análisis estadístico que responde al objetivo del estudio.

Para emitir su juicio encontrará la tabla de evaluación específica, dentro de la cual se establecieron un conjunto de parámetros o criterios de evaluación que permitirán el análisis de cada una de las preguntas propuestas respecto a cada dimensión (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles).

Luego, encontrará la evaluación general donde debe señalar todos aquellos aspectos que a su juicio son relevantes para el desarrollo de la investigación.

Coloque por favor todas las observaciones que pueda tener y recuerde evaluar tomando en cuenta los objetivos que se pretenden lograr.

***Muchas gracias por su colaboración
Bachiller en Ciencias Marítimas Saravia Rojas, Vianca Rocío
Bachiller en Ciencias Marítimas Sifuentes Guzman, Katherine Gisela***

Preguntas de la guía de entrevista

ENTREVISTA	
Variable	Preguntas
Dimensiones	Fiabilidad
	Capacidad de respuesta
Calidad de servicio de consolidación de carga suelta	Seguridad
	Empatía
Elementos tangibles	

1. ¿Considera que la empresa cumple con el servicio que brinda dentro del tiempo establecido?
2. ¿Cuál es su opinión con respecto a la “disponibilidad de asistencia” que caracteriza la labor del área de Customer service?
3. ¿Cree Ud. que se brinda la información de manera constante respecto al estatus de la carga para con los clientes?
4. ¿Qué aspectos considera debería mejorarse para que se provea una información adecuada sobre el proceso en aras de mejorar la calidad del servicio?
5. ¿Considera que la empresa cuenta con el personal competente para brindar un soporte adecuado respecto al servicio ofertado?
6. ¿Cuál es su percepción con respecto a la voluntad que el personal muestra para resolver problemas y reclamos del cliente?
7. ¿Cree Ud. que la empresa le brinda un servicio personalizado acorde con las necesidades de cada cliente?
8. ¿Cómo percibe el trato por parte de los colaboradores de la empresa con quienes suele interactuar?
9. ¿Qué opinión posee sobre los almacenes donde se manipula la carga?
10. ¿Considera que la página web que provee la empresa está realizada de acuerdo a las necesidades del cliente?

**CALIDAD DE SERVICIO DE CONSOLIDACIÓN DE CARGA SUELTA DESDE LA
PERSPECTIVA DE AGENTES DE CARGA EN UN NVOCC, 2020**

Evaluación específica de guía de entrevista

Criterios de evaluación:

1. La redacción de la pregunta induce y sugiere la respuesta del mismo.
2. No es pertinente con el objeto formulado.
3. No presenta congruencia con la unidad de información.
4. Presenta confusión en su contenido.
5. Presenta demasiada información.
6. Su contenido es repetitivo.
7. Presenta una secuencia inadecuada.
8. Se recomienda su eliminación.
9. Es pertinente.

Ítem	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1									✓
2									✓
3									✓
4									✓
5									✓
6									✓
7									✓
8									✓
9									✓
10									✓
11									✓
12									✓
13									✓
14									✓
15									✓
16									✓
17									✓
18									✓
19									✓
20									✓

Observaciones: S/N.

Evaluación General

1. ¿La búsqueda de la información se corresponde con el propósito que persigue la guía de entrevista?

SI

2. Recomendaciones para mejorar la guía de entrevista

NINGUNA

3. Recomendaciones generales para la investigación que se realiza

NINGUNA

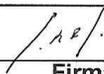
Nombre completo : EVELYNE RAQUEL ALMANZA CASTRO

Profesión : JEFA COMERCIAL EN VANGUARDIA LOGISTICS SERVICES PERU S.A.C.

Grado académico : LICENCIADA EN TURISMO Y HOTELERIA.

Características que lo determinan como experto:

ESPECIALISTA EN COMERCIO EXTERIOR CON MAS DE 09 AÑOS DE EXPERIENCIA
TANTO EN LA PARTE OPERATIVA, DE CUSTOMER SERVICES COMO COMERCIAL.
ACTUALMENTE EN EL PUESTO DE JEFA DE AREA COMERCIAL ENCARGADA DE
ASISTIR EN LA PARTE DE CUSTOMER SERVICES, PRODUCCION Y
COMERCIAL.



Firma 44822549

DNI

Fecha: 08-01-21

ANEXO 9

FORMATO DE CONSENTIMIENTOS INFORMADOS APLICADOS A LAS MUESTRAS DE ESTUDIO.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTADA DE INVESTIGACION SOBRE CALIDAD DE SERVICIO DE CONSOLIDACIÓN DE CARGA SUELTA

Yo,..... ,
acepto de manera voluntaria colaborar en la aplicación de la **escala de medición sobre calidad de servicio de consolidación de carga suelta** para un estudio científico, realizado por las bachilleres en ciencias marítimas de la de la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau": Saravia Rojas, Vianca Rocio y Sifuentes Guzman, Katherine Gisela; candidatas a Licenciadas en Administración Marítima y Portuaria.

Me han informado que:

- La aplicación de la escala forma parte de la realización de su tesis de Licenciatura
- La información obtenida será trabajada con fines de investigación, manteniendo siempre mi **Anonimato**: el bachiller no conocerá la identidad de quien llene cada cuestionario, pues no se registra el nombre.
- Mi participación es voluntaria y puedo retirarme del proceso en el momento que desee.
- Cualquier duda puedo contactarme al siguiente correo: kathsifuentes29@gmail.com

Callao, 10 de diciembre de 2020

FIRMA DEL PARTICIPANTE
DNI:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“CALIDAD DE SERVICIO DE CONSOLIDACIÓN DE CARGA SUELTA DESDE LA
PERSPECTIVA DE AGENTES DE CARGA EN UN NVOCC, 2020”

Yo, _____, identificado con el número de DNI que aparece al pie de mi firma, acepto participar de manera voluntaria del proceso de recolección de datos e información para el trabajo de investigación en mención, realizado por los investigadores:

-Bachiller en Ciencias Marítimas Saravia Rojas, Vianca Rocío.

-Bachiller en Ciencias Marítimas Sifuentes Guzman, Katherine Gisela.

Accedo a participar y me comprometo a responder las preguntas que se me hagan de la forma más honesta posible, así como de participar en caso de ser requerido en actividades propias del proceso. Autorizo a que lo hablado durante las entrevistas o sesiones de trabajo sea grabado en video o en audio, así como también autorizo a que los datos que se obtengan del proceso de investigación sean utilizados, para efectos de sistematización y publicación del resultado final de la investigación.

Las personas que realizan el estudio garantizan que, en todo momento, la información recogida a los participantes será confidencial y sus datos serán tratados de forma anónima

Expreso que los investigadores me han explicado con antelación el objetivo y alcances de dicho proceso.

Firma: _____

DNI:

Cargo:

Fecha:

ANEXO 10

BASE DE DATOS REFERENTE A LA ESCALA DE CALIDAD DE SERVICIO DE CONSOLIDACIÓN DE CARGA SUELTA APLICADO PARA EL PRESENTE ESTUDIO.

Fiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatía					Elementos tangibles						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	124	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	124	7
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	124	8
5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	119	9
5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	118	10
5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	116	11
5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	12
4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109	13
4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105	14
4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	15
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	16
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	17
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	18
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	19
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	20
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	21
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	22
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	23
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	99	24
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	98	25
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	97	26
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	96	27
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	95	28
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	94	29
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	94	30
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	94	31
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	92	32
4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	90	33
4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	88	34
4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	82	35
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	77	36
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	74	37
3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	68	38
3	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	56	39
2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	42	40