

ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE ALMIRANTE MIGUEL GRAU

PROGRAMA ACADÉMICO DE MARINA MERCANTE



LOS SERVICIOS DE ALMACENAMIENTO DE CARGA CONTENEDORIZADA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL TERMINAL PORTUARIO NORTE MULTIPROPÓSITO DEL PUERTO DEL CALLAO 2015

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN MARÍTIMA Y PORTUARIA

PRESENTADA POR:
EVELYN ROSARIO JUAREZ CHAVEZ
ZOILA CAROLINA QUIROZ RAMIREZ

CALLAO, PERÚ

2017

LOS SERVICIOS DE ALMACENAMIENTO DE CARGA
CONTENEDORIZADA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN
EL TERMINAL PORTUARIO NORTE MULTIPROPÓSITO DEL
PUERTO DEL CALLAO 2015

DEDICATORIA

Le doy gracias a Dios por iluminar mi camino y poder realizar este proyecto de investigación.

A mis padres y familiares: Yolanda Ramirez, José Quiroz, Bettina, José, Peter; Maria estrella, Bruno por el constante apoyo y amor que ellos me brindan.

Zoila Quiroz R.

DEDICATORIA:

Le doy gracias a Dios por la vida y por aquellas personas maravillosas que están presentes en mi camino.

A mis padres y familiares Agustín Rubén Juárez Tardío y Elita Consuelo Chávez Arbildo por el constante apoyo y esfuerzo.

Evelyn Juárez Ch.

AGRADECIMIENTO:

Agradecemos a las personas que nos han mostrado su constante apoyo para que sigamos progresando en lo personal y profesional.

A nuestra institución ENAMM: por formarnos con profesores de calidad y poder desenvolvernos de forma profesional y eficiente.

ÍNDICE

	Página
Portada	i
Título	ii
Dedicatoria	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
ÍNDICE	vi
LISTA DE TABLAS	ix
LISTA DE FIGURAS	xi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCION	3
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1 Descripción de la realidad problemática	5
1.2 Formulación del problema	7
1.2.1 Problema general	7
1.2.2 Problemas específicos	7
1.3 Objetivos de la investigación	7
1.3.1 Objetivo general	7
1.3.2 Objetivos específicos	8
1.4 Justificación de la investigación	8
1.5 Limitaciones de la investigación	9

1.6 Viabilidad de la investigación	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1 Antecedentes de la investigación	10
2.2 Bases teóricas	15
2.2.1 Logística Portuaria	15
2.2.2 Terminal multipropósito	41
2.2.3 Terminal Portuario APMT CALLAO	41
2.2.4 Medición de desempeño operativo	43
2.2.5 Desempeño operativo de APM terminals	43
Satisfacción del cliente	47
2.3 Definiciones conceptuales	50
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	54
3.1 Formulación de la hipótesis	54
3.1.1 Hipótesis general	55
3.1.2 Hipótesis específicas	55
3.1.3 Variables y Dimensiones	56
3.4 Operacionalización de variables	56
CAPÍTULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO	57
4.1 Diseño de la investigación	57
4.2 Población y muestra	58
4.3 Técnicas de Recolección de datos	58
4.3.1 Técnicas	58
4.3.2 Instrumentos	58
4.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos	60
4.5 Aspectos éticos	60
CAPÍTULO V: RESULTADOS	61
5.1 Análisis estadístico descriptivo de las variables	61
5.1.1 Descripción de los resultados de variable "x"	61
Servicio de almacenamiento	
5.1.2 Descripción de los resultados de la dimensión normas del servicio	63
5.1.3 Descripción de los resultados de la dimensión recursos tecnológicos	64
5.1.4 Descripción de los resultados dimensión de recursos humanos	65
5.1.5 Descripción de los resultados de la variable "y"	66
Satisfacción de los usuarios	
5.1.6 Descripción de los resultados dimensión satisfacción por la aplicación de normas	67
5.1.7 Descripción de los resultados dimensión satisfacción de los recursos tecnológicos	68

5.1.8 Descripción de los resultados dimensión satisfacción por los recursos humanos	69
5.2 Análisis estadístico inferencial	70
5.2.1 Evaluación de la normalidad de las variables	70
5.2.2 Prueba de Hipótesis	71
5.2.3 Hipótesis Específicas	72
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
6.1 Discusión	76
6.2 Conclusiones	78
6.3 Recomendaciones	79
FUENTES DE INFORMACIÓN	81
ANEXOS	84

Lista de Tablas

		Páginas
Tabla 1	Niveles de servicio y productividad	45
Tabla 2	Operacionalización de variables	56
Tabla 3	Resultados sobre el servicio de almacenamiento	62
Tabla 4	Resultados para la dimensión normas de servicio	63
Tabla 5	Resultados para la dimensión recursos tecnológicos	64
Tabla 6	Resultados de la dimensión recursos humanos	65
Tabla 7	Resultados sobre la satisfacción de los usuarios	66
Tabla 8	Resultados por la dimensión satisfacción por la aplicación de normas	67
Tabla 9	Resultados de la dimensión satisfacción por los recursos tecnológicos	68
Tabla 10	Resultados de la dimensión satisfacción por los recursos humanos	69
Tabla 11	Resultados prueba de normalidad	70
Tabla 12	Prueba de Rho de Spearman entre el servicio de almacenamiento y la satisfacción de los usuarios del Terminal Portuario Norte Multipropósito del puerto del Callao 2015	71
Tabla 13	Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión normas de servicio y la satisfacción de los usuarios	72

Tabla 14	Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión recursos tecnológicos y el satisfacción de los usuarios	74
Tabla 15	Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión recursos humanos y el satisfacción de los usuarios	75

Lista de Figuras

		Página
Figura 1	Cadena logística portuaria	17
Figura 2	Tipos de servicio Estándar	18
Figura 3	Grúa Pórtico Post Panamax	33
Figura 4	Grúa Pórtico de muelle	34
Figura 5	Grúa móvil	35
Figura 6	Grúa Pórtico de patio eléctrico	36
Figura 7	Tractores de patio	37
Figura 8	Remolque	38
Figura 9	Reach Stacker	39
Figura 10	Terminal portuario	42
Figura 11	Etapas de la concesión	43
Figura 12	Tiempo de atención al usuario	44
Figura 13	Accidentes 2014-2015	46
Figura 14	Reclamos 2014-2015	47
Figura 15	Gráfico de barras mostrando los porcentajes de la variable servicio de almacenamiento	62
Figura 16	Gráfico de barras mostrando los porcentajes de la dimensión normas de servicio	63 64

Figura 17	Gráfico de barras mostrando la dimensión recursos tecnológicos	64
Figura 18	Gráfico de barras mostrando los porcentajes de la dimensión recursos humanos	65
Figura 19	Gráfico de barras mostrando los porcentajes de la variable satisfacción de los usuarios	66
Figura 20	Gráfico de barras de la dimensión por la aplicación de normas	67
Figura 21	Gráfico de barras de la dimensión recursos tecnológicos	68
Figura 22	Gráfico de barras de la dimensión satisfacción por los recursos humanos.	69

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar como el servicio de almacenamiento de carga contenedorizada tiene relación en la satisfacción de los usuarios en el terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015.

La investigación fue de diseño no experimental, de corte transversal, de tipo básico y de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional cuyas poblaciones estuvieron constituidas por agencias marítimas con licencias otorgadas por la Autoridad Portuaria Nacional, siendo la muestra probabilística a quienes se les aplicó instrumentos validados por la junta de expertos para ambas variables. Los resultados de los instrumentos mostraron que el servicio de almacenamiento de carga contenedorizada y la satisfacción de los usuarios tiene relación.

Palabra clave: Servicio de Almacenamiento, satisfacción del usuario, recursos tecnológicos, APM terminals.

ABSTRACT

The research had a general objective to determine how the storage containerized cargo service influences the satisfaction by the users in the North Port Multipurpose Terminal of the Port of Callao 2015.

The research was designed such a not experimental, cross sectional design, basic type and quantitative, descriptive, correlational. The population was constituted by the total maritime agencies of the port of Callao, period 2015, where we had a probabilistic sample to whom instruments had been approved by the board of experts for both variables. The results of the instruments showed that the storage service of containerized cargo and the satisfaction of the users.

It was concluded that there is a relationship between the storage service of containerized cargo and the satisfaction of users in the multipurpose terminal of the port of Callao, period 2015

Keyword: Storage service, customer satisfaction, technological resources, APM terminals.

INTRODUCCIÓN

El transporte marítimo en la actualidad , consiste en la comercialización de la mercancía por medio de la importación y la exportación, debiendo para ello almacenar la mercadería antes de ser embarcada y también en el momento de ser recepcionada en el embarque y desembarque, teniendo en cuenta el tipo de mercancía que se transporta, en este caso se enfocará a la carga contenedorizada.

Por medio de las concesiones el estado entrega a empresas privadas el servicio de almacenamiento, tal es el caso del terminal multipropósito del puerto del Callao, durante la implementación de este servicio se presentaron diversas dificultades, de logística, del uso de recursos tecnológicos y recursos humanos.

El presente estudio tiene como finalidad determinar como el servicio de almacenamiento influye en la satisfacción de los usuarios en el terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015.

La investigación consta de VI capítulos estructuralmente interrelacionadas en forma secuencial determinados.

El capítulo I: corresponde al planteamiento del problema, donde se expone la realidad problemática, pasa a la formulación del problema; luego a los objetivos

de la investigación, a la justificación, limitaciones y por último viabilidad de la investigación.

En capítulo II: corresponde al marco teórico donde se presenta los antecedentes internacionales y nacionales de la investigación, así como las bases teóricas que sustentan el estudio, y definiciones conceptuales necesarias en esta investigación.

El capítulo III: corresponde a la presentación de hipótesis: general y específicas; así como las variables estipuladas en esta investigación, y la operacionalización de las mismas.

El capítulo IV: comprende los aspectos del diseño metodológico, el cual lo comprenden el diseño de la investigación, la población y muestra; así como las técnicas para la recolección de datos para el procesamiento y análisis de los datos, concluyendo por último con los aspectos éticos propios de la presente investigación.

El capítulo V: se refiere a los resultados de investigación: descripción de los resultados por dimensiones y variables, utilizando las tablas y gráficos mediante el programa estadístico SPSS 23 y Excel, así como la contrastación de las hipótesis.

El capítulo VI: trata sobre las discusiones, es la parte más importante, donde la idea es presentar, exponer, explicar y discutir los resultados de la investigación, luego se presentarán las conclusiones y recomendaciones, seguidas de las referencias bibliográficas o fuentes, y anexos.

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Como consecuencia de la globalización y el dinamismo comercial a nivel mundial del transporte marítimo de carga de mercancías, en el Perú, se ha procedido a concesionar los servicios de almacenamiento de carga contenedorizada a empresas privadas, siendo esta las encargadas de brindar este servicio en el marco de la libre competencia, para lo cual se ha procedido a realizar una licitación internacional, siendo las empresas ganadoras DP WORLD y APM TERMINALS en la provincia constitucional del callao.

En el desenvolvimiento de las actividades lo que se busca es la eficiencia de los procedimientos con la finalidad de hacer eficiente y oportuno el trabajo de carga y descarga de mercancías y lograr captar mayor cantidad de clientes dándoles una adecuada atención de modo tal que logre la fidelización de los mismos.

El servicio de almacenamiento cuando lo tenía la empresa nacional de puertos no era lo suficientemente eficiente, por lo que se procedió a privatizar por medio de las concesiones con la finalidad de alcanzar niveles internacionales del servicio, para lo cual las empresas deberían de invertir en tecnología de punta, en la formación adecuada de su personal y mantener un flujo normativo para acelerar las rutinas en los diversos turnos separando las mercaderías que necesitan refrigeración de las mercaderías de paso, entre otros procedimientos debidamente normados.

En el marco de la mejora continua se exige que los procedimientos estén pre establecidos y se cumplan a cabalidad, en caso contrario el ente supervisor OSITRAN procederá a observar y posteriormente a sancionar a la empresa que no cumpla con las expectativas trazadas.

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

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existe relación entre el servicio de almacenamiento de carga contenedorizada y la satisfacción de los usuarios en el terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015?

1.2.2 Problemas específicos

¿Existe relación entre las normas del servicio de almacenamiento y la satisfacción de los usuarios en el terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015?

¿Existe relación entre los recursos tecnológicos y la satisfacción de los usuarios en el terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015?

¿Existe relación entre los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios en el terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el servicio de almacenamiento de carga contenedorizada y la satisfacción de los usuarios en el terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre las normas del servicio de almacenamiento y la satisfacción de los usuarios en el terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015.
- Determinar la relación entre los recursos tecnológicos y la satisfacción de los usuarios en el terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015.
- Determinar la relación entre los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios en el terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015.

1.4 Justificación de la investigación.

La investigación es importante ya que se quiere conocer el servicio de almacenamiento que brinda APM Terminals y cómo influye en la satisfacción de los usuarios en el terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao en el año 2015.

Mediante las concesiones se ha pretendido dinamizar el accionar marítimo con el crecimiento de la oferta, también se exige que los servicios sean más competitivos y económicos en relación con el costo del servicio, para lo cual los servicios concesionados logren la competitividad necesaria para que sea rentable su accionar y de otra parte se logre amalgamar los procesos para hacerlos eficientes de modo tal, que la empresa pueda dar servicios de calidad y lograr la satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito.

Es importante porque queremos verificar si el servicio de almacenamiento del terminal portuario norte multipropósito del Callao es adecuado con las normas de servicios, los recursos humanos y tecnológicos y como esto influye en la satisfacción de los clientes, debido a que si se cuenta con clientes satisfechos el terminal podrá sostener los costos de almacenamiento y contar con cartera de clientes fidelizados.

1.5 Limitaciones de la investigación.

Escasos antecedentes internacionales, lo cual fue superado utilizando antecedentes nacionales y artículos de revistas con respecto al tema a abordar. La toma del instrumento, se realizó con algunas dificultades que se presentaron al momento de tomar la encuesta al personal que labora en el área de almacenamiento de la empresa en investigación.

1.6 Viabilidad de la investigación.

La presente investigación es viable, porque se cuenta con los materiales bibliográficos, antecedentes nacionales y extranjeros, así mismo también se cuenta con las personas que serán encuestadas como parte de nuestra muestra de investigación, previo consentimiento informado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

En los siguientes párrafos, se presentará los antecedentes nacionales e internacionales de nuestra investigación.

Barrios & Quispe (2016) en su investigación *“Análisis, diagnóstico y propuesta de mejora en el ciclo de almacenamiento de contenedores en un terminal portuario.”*

Presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú para optar el título de Ingeniero Industrial. Su objetivo principal es brindar un plan de mejora en el ciclo de almacenamiento de contenedores en un terminal portuario, que abarca los problemas de inadecuada asignación de ubicación de contenedores en el patio y la congestión en el flujo de almacenamiento. En la investigación realizada se utilizó una Metodología de tipo descriptivo correlacional de corte transversal. Se tuvo

como resultados que el plan de mejora permitirá una reducción del 55% del tiempo invertido para la recepción de contenedores y un 44% para el despacho, y de esta forma, todo el proceso disminuye en un 45%, logrando cumplir con los estándares de las entidades reguladoras del terminal portuario. Como conclusión se obtiene que la propuesta genera un impacto positivo en la viabilidad económica del terminal portuario pues con una inversión inicial genera ingresos altos en las etapas de recepción y despacho.

Arévalo (2014) "*Estudio de la zona de almacenaje de un terminal marítimo de contenedores*" de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Universidad de Sevilla España. La gran competencia dentro del sector y la preocupación actual por el agotamiento de los recursos naturales, unidos al crecimiento del transporte marítimo internacional que se está produciendo desde sus comienzos y la previsión de que siga haciéndolo, son factores que están influyendo en gran medida en los cambios que se están llevando a cabo dentro del sector para seguir haciéndolo cada vez más eficiente y respetuoso con el medio ambiente. Por ello, es de vital importancia optimizar cada proceso y cada recurso para poder cumplir los objetivos de mejora que se plantean minimizando los costes, el impacto medio ambiental y el tiempo empleado. El proyecto se centra en el funcionamiento de las terminales marítimas de contenedores, prestando especial atención a las grúas RTG, las cuales, se encargan de manipular los contenedores dentro de los bloques que conforman la zona de almacenaje. Debido a su alto coste, es el recurso en que nos centraremos en el estudio realizado en este proyecto

Andrade (2015) en su investigación titulada "*Gestión logística en las operaciones del transporte internacional para el desarrollo del comercio en el puerto del Callao*". Presentada en la Universidad Mayor de San Marcos cuando tuvo por objetivo

desarrollar un sistema operativo del transporte internacional de carga que facilite las operaciones del transporte por el puerto del Callao. La estrategia portuaria nacional planteada en el PNDP: Está concebida para resolver los problemas actuales y proponer el desarrollo que permita satisfacer los requerimientos de infraestructura y equipamiento portuario, su modernización así como su crecimiento no existen condiciones adecuadas para las gestiones de la logística del transporte internacional de carga se convierta en un soporte que permita la agilidad en el transporte de mercancías desde un punto de origen hasta su destino final. Se utilizó una metodología descriptiva y análisis de resultados históricos. Llegando a la conclusión la investigación realizada si aporta a las empresas nacionales debido a la constante búsqueda de nuevos mercados e iniciativa propia de estas empresas, tratando de buscar la mejor forma de hacerse competitivos tanto a nivel nacional como internacional.

Belito & Velasquez (2014) en su investigación titulada *“Implementación y evaluación del servicio de integración de sistemas en la automatización de procesos en APM TERMINALS CALLAO S.A.”* Presentada en la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Tuvo como objetivo determinar la influencia del servicio de integración sobre la automatización de procesos. Utilizando una metodología de investigación de tipo aplicada con un nivel de investigación explicativa. En la cual se obtuvieron como resultados que se han integrado cuatro sistemas que se encuentran desplegados en el ambiente de producción y garantizan un nivel de 60% de efectividad. Concluyendo, se logró determinar la influencia positiva del servicio de integración sobre la automatización de los procesos, llegando a reducir la ejecución de las actividades manuales en los procesos, y disminuyendo los reclamos por incidencias debido a errores humanos

en el registro de datos o envío de información.

Martinez, Tinajeroz, Walter, Zevallos & Zerpa en su investigación “*Planeamiento Estratégico en el Puerto del Callao*” presentada en la universidad Católica del Perú; que busca conducirlo a ser el puerto de mayor competitividad de Sudamérica, elevando con ello también la competitividad del Perú. El estudio involucró a los tres operadores portuarios relacionados al comercio internacional, así como a la comunidad portuaria asociada a la misma actividad. La metodología utilizada fue la propuesta por D’Alessio (2012), basada en la dirección estratégica que analiza la situación actual del puerto para luego definir una visión plasmada en objetivos a largo plazo a ser alcanzados por un conjunto de estrategias. En la actualidad el Puerto del Callao es el puerto más importante del Perú, por operar el 90% de las mercancías que ingresan y salen del país, el estudio revela que la concesión a operadores portuarios privados ha incrementado las fortalezas del puerto y que alcanzar los objetivos a largo plazo implica cumplir con el desarrollo de la infraestructura portuaria por parte de los tres operadores, incrementando los volúmenes de carga, así como de la integración de la comunidad portuaria y el aporte del Estado en el desarrollo de la infraestructura extra portuaria para conectar al puerto con el resto del país y Brasil. Las estrategias propuestas están alineadas a aprovechar las fortalezas y oportunidades así como a fortalecer las debilidades del puerto y neutralizar las amenazas. El Puerto del Callao reúne las condiciones necesarias para ser el puerto de mayor competitividad de Sudamérica, es necesaria la participación de todos los integrantes de la comunidad portuaria y esencialmente del Estado Peruano a través de la Autoridad Portuaria Nacional como ente coordinador que permita disponer de todos los recursos necesarios para alcanzar la visión al año 2025.

Jorge Vasquez (2015) *“Mejora del flujo de contenedores, para un terminal portuario en el Callao”* presentada en la universidad San Ignacio de Loyola. La importancia de los puertos dentro de la economía de un país es un hecho incuestionable, dada la relevancia que en el ámbito mundial tiene el transporte marítimo. En casi todas las economías, el mayor porcentaje del total de exportaciones de bienes se realizan por vía marítima.

Para el transporte de larga distancia, no existen modos de transportes alternativos que puedan constituirse como substitutos viables, salvo para el caso de mercancías de alto valor y poco volumen, para las que el transporte aéreo tiene ventajas por su mayor celeridad en la entrega.

Por consiguiente se debe tener presente que los puertos son considerados como la puerta de entrada, enlace y salida de las operaciones de comercio exterior de una región determinada.

El aspecto clave y fundamental en la competitividad de los puertos, debido a que los mismos tienen que ser productivos, económicos y seguros; es decir brindar servicios competitivos y costos adecuados.

Para todo lo ya mencionado, un puerto debe de contar con una infraestructura adecuada y un área de planeamiento evolutivo con el fin de brindar mejor servicio y atención a sus principales clientes.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Logística Portuaria

2.2.1.1 Servicio de Almacenamiento

a) Sistema de gestión de un terminal de almacenamiento

Una terminal de contenedores es un intercambiador intermodal con una capacidad determinada de almacenamiento en tierra para de esa manera regular los diferentes ritmos de llegadas de los medios de transportes terrestres y marítimos. Los terminales de contenedores se difieren ya que pueden alcanzar un alto grado de sistematización debido a:

- a) la estandarización del elemento transportado, el contenedor
- b) la estandarización en la forma de manipulación portuaria
- c) el altísimo nivel de intercambios que se precisan
- d) la importante repercusión que representa la tecnología para la rentabilidad de la terminal.

Un terminal de contenedores tiene como objetivo proporcionar los medios y la organización necesarios para que el intercambio de contenedor entre los modos de transporte terrestre y marítimo se produzca en las mejores condiciones de rapidez, eficiencia, seguridad, respeto al medio ambiente y economía.

Esta debe ser entendida como un sistema integrado por varios subsistemas, con conexión física y de información con las redes de transporte terrestres y marítimas.

Los subsistemas son:

1. El de la carga-descarga de contenedores, se encarga de resolver la interfaz Marítimo.

2. El subsistema de almacenamiento de contenedores, esta ocupa la mayor parte de la superficie de la terminal, y cuya disposición y extensión están estrechamente relacionadas, no sólo al tráfico que los dos subsistemas anteriores reclaman, sino a la elección de los medios de manipulación que en este subsistema vayan a trabajar.

3. El de recepción y entrega terrestre, que lo integran las puertas terrestres para camión y ferrocarril, con aquellas instalaciones que se dispongan para facilitar la captación del alto volumen de información que en esa zona se adquiere y los espacios precisos para realizar la operación.

4. El subsistema de la conexión interna. A los tres subsistemas anteriores, que responden a las funciones básicas de la terminal, hay que añadir un cuarto subsistema, el que asegura el transporte horizontal de los contenedores entre los subsistemas anteriores. Más que estar vinculado a un espacio físico concreto, comprende más bien la solución tecnológica adoptada en cada caso para los movimientos físicos y de información que se precisan. (S Saurí Marchán, 2002, p12)

La cadena logística es fundamental, pues ocupan una posición estratégica en el sistema actual de producción, comercio y transporte internacional, en especial si consideramos los siguientes factores: - Los mayores movimientos de carga se realizan por vía marítima - Son los puntos de partida y llegada del transporte marítimo - Los puertos constituyen la mayor interfaz entre sistemas de transporte - Son importantes centros de información. (Rodríguez, 2015, p.22).

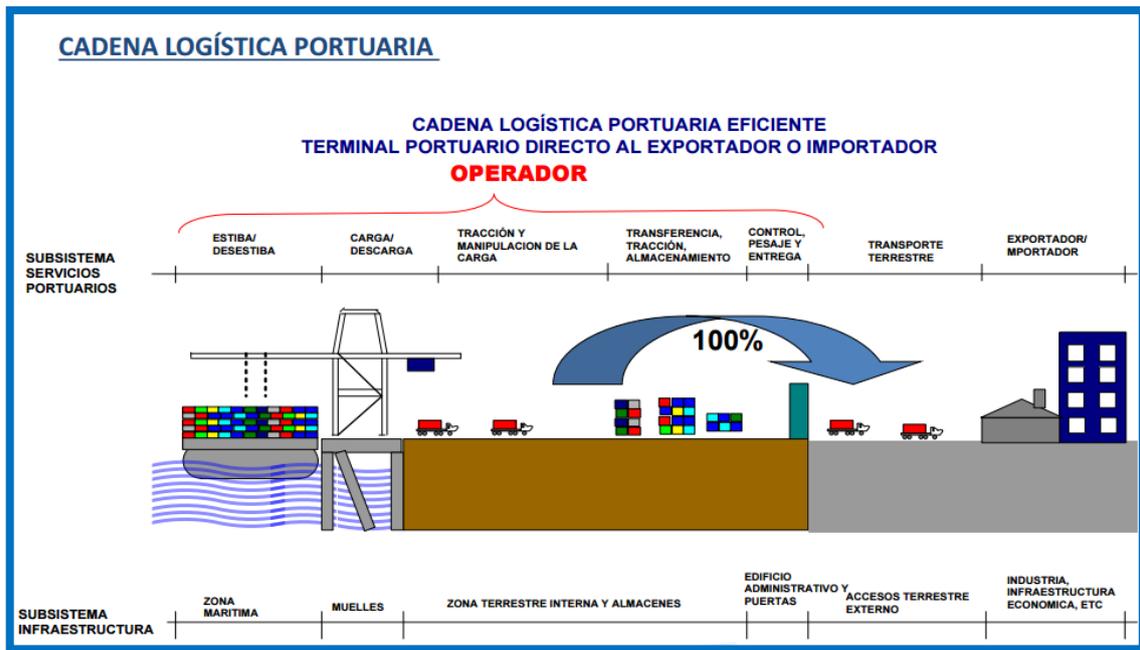


Figura 1. Cadena logística portuaria
Fuente: Autoridad Portuaria Nacional

SERVICIOS DE APM TERMINALS:

de acuerdo a los contratos de concesión, los concesionarios tienen derecho a la ejecución y/o prestación exclusiva de todos y cada uno de los servicios que se puedan brindar dentro de la infraestructura portuaria, los servicios que los Concesionarios pueden prestar se encuentran clasificados en dos tipos: los Servicios Estándar y los Servicios Especiales.

A) SERVICIO ESTÁNDAR

Son aquellos servicios que brindan los concesionarios de manera obligatoria a todo usuario que lo solicite y comprende en el caso de embarque, desde que ingresa la carga al terminal portuario hasta que la nave en que se embarque la carga sea desamarrada para que zarpe. En el caso de descarga, comprende desde el amarre de la nave hasta el retiro de

la carga por el usuario. En ambos casos el servicio incluye la permanencia de la carga en el terminal hasta un tiempo determinado libre de pago, así como cualquier gasto administrativo, operativo u otros que implique la prestación del servicio.



Figura 2. Tipos de servicio estándar

Fuente: Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN)

Los servicios estándar se dividen en:

- Servicios a la nave
 - Servicios a la carga
- a) Servicios Estándar en función a la nave: El único servicio estándar en función a la nave que prestan los concesionarios es el uso o alquiler de amarradero, el cual comprende la utilización de los amarraderos de los terminales, e incluye amarre y desamarre de la nave. Los concesionarios están facultados a cobrar una tarifa por metro eslora de la nave y por hora o fracción de hora.

b) Servicios Estándar en función a la carga: Comprende los servicios de descarga y/o embarque de cualquier tipo de carga, así como la utilización de la infraestructura y equipamiento portuario. En el caso de TPE y DPW, el servicio estándar de carga contenedorizada comprende el uso de grúa pórtico. La tarifa por el Servicio Estándar a la carga podrá ser cobrada a la nave o al usuario, según los términos de contratación acordados por las partes en el contrato de transporte marítimo, los que deberán ser consignados en el conocimiento de embarque. En el caso de los pasajeros, la tarifa será cobrada a la agencia marítima. Es importante destacar que, en el caso del servicio de transbordo, la tarifa por el servicio estándar en función a la carga se cobra una sola vez e incluye desde la descarga hasta el embarque en la otra nave. Asimismo, incluye la permanencia en el terminal por 48 horas libres de pago.

B) SERVICIOS ESPECIALES:

El contrato de concesión los define como aquellos servicios distintos a los servicios estándar que están facultados a prestar directamente o a través de terceros, y por los cuales la entidad prestadora tiene derecho a cobrar un precio. Estos se clasifican en regulados y no regulados, la diferencia entre ambos es la existencia de condiciones de competencia sobre dichos servicios.

Los servicios especiales puede destacar el uso de áreas operativas (todas las cargas), tratamiento de carga peligrosa, asistencia de contenedores refrigerados, pesaje adicional, entre otros. (Gerencia de Regulación y Estudios Económicos, 2013, p. 7)

Servicio de almacenamiento de carga contenedorizada APM TERMINALS

(Tipo de contenedores)

1. Contenedores vacíos de desembarque

Este servicio consiste en el uso del área operativa para contenedores vacíos de desembarque, excepto Transbordo, uso del área operativa que hasta por cuarenta y ocho (48) horas resulta libre al encontrarse incluido en el Servicio Estándar. El tiempo libre se contabilizará a partir del fin de la descarga total de la nave.

El servicio correspondiente al día calendario tres (03) al día seis (06) será facturado por día. Este período de almacenamiento es un servicio especial regulado.

El servicio correspondiente al día calendario siete (07) en adelante será facturado por día o fracción de día. Este período de almacenamiento es un servicio especial no regulado.

El tiempo de almacenamiento o uso de área operativa se contabilizará a partir del fin de la descarga total de la nave y culminará con la salida del contenedor del patio del Terminal.

2. Contenedores vacíos de embarque

Este servicio consiste en el uso del área operativa para contenedores vacíos de embarque, excepto Transbordo. El servicio estándar otorga cuarenta y ocho (48) horas pero APM Terminals Callao otorga hasta setenta y dos (72) horas libres. El tiempo libre se contabilizará una vez que el contenedor ingrese en el patio del Terminal para su posterior embarque.

El servicio correspondiente al día calendario cuatro (04) al día seis (06) será facturado por día. Este período de almacenamiento es un servicio especial regulado.

El servicio correspondiente al día calendario siete (07) en adelante será facturado por día o fracción de día. Este período de almacenamiento es un servicio especial no regulado.

El tiempo de almacenamiento o uso de área operativa se contabilizará a partir del ingreso del contenedor al patio del Terminal y culminará con el ETB final de la nave que APM Terminals Callao haya comunicado a los usuarios.

3. Contenedores llenos de transbordo

Este servicio consiste en el uso del área operativa para contenedores llenos de transbordo, uso del área operativa que hasta por cuarenta y ocho (48) horas resulta libre al encontrarse incluido en el Servicio Estándar. El tiempo libre se contabilizará a partir del fin de la descarga total de la nave o una vez que el contenedor ingrese en el patio del Terminal para su posterior embarque.

El servicio correspondiente al día calendario tres (03) al día diez (10) será facturado por día. Este período de almacenamiento es un servicio especial regulado.

El servicio correspondiente al día calendario once (11) en adelante será facturado por día o fracción de día. Este período de almacenamiento es un servicio especial no regulado.

El tiempo de almacenamiento o uso de área operativa se contabilizará a partir del fin de la descarga total de la nave cuando se trate de contenedores

de trasbordo de ciclo completo o trasbordo interterminal que utilice al Terminal como instalación portuaria de descarga. En caso del trasbordo interterminal que utilice al terminal como puerto de embarque el tiempo de uso de área operativa se contabilizará a partir de la entrada del contenedor al Terminal.

4. Contenedores vacíos de transbordo

Este servicio consiste en el uso del área operativa para contenedores vacíos de transbordo, uso del área operativa que hasta por cuarenta y ocho (48) horas resulta libre al encontrarse incluido en el Servicio Estándar. El tiempo libre se contabilizará a partir del fin de la descarga total de la nave o una vez que el contenedor ingrese en el patio del terminal para su posterior embarque.

El servicio correspondiente al día tres (03) al día diez (10) será facturado por día. Este período de almacenamiento es un servicio especial regulado.

El servicio correspondiente al día calendario once (11) en adelante será facturado por día o fracción de día. Este período de almacenamiento es un servicio especial no regulado.

El tiempo de almacenamiento o uso de área operativa se contabilizará a partir del fin de la descarga total de la nave cuando se trate de contenedores de trasbordo de ciclo completo o trasbordo interterminal que utilice al Terminal como instalación portuaria de descarga. En caso del trasbordo interterminal que utilice al Terminal como puerto de embarque el tiempo de uso de área operativa se contabilizará a partir de la entrada del contenedor al Terminal.

5. Contenedores especiales (contenedores que no tienen medidas standard de 20 y 40 y 45 pies)

Servicio regulado que consiste en la carga/embarque y entrega de contenedores no ISO/OOG/Overweight (OOG - Out of Gauge, fuera de medidas), comprende también aquellos contenedores que no tienen las medidas estándar ISO (20' 40', 45'), o aquellos caso en la cuales la Carga sobresale del contenedor, o tiene sobrepeso por encima del permitido. En dichos casos pueden acoplarse slingas y otros mecanismos para cargar y descargar, los cuales requieren además equipamiento especial y/o intervención manual. Este servicio será facturado por contenedor.

Este servicio será prestado en aquella oportunidad que el usuario lo solicite complementariamente a la prestación del Servicio Estándar, y de acuerdo al plan de estiba previamente comunicado.

Contenedores alto cubicaje (high cube 9'6").- Este servicio no regulado cubre el uso de capacidad adicional de patio de contenedores o stacks por parte de contenedores vacíos (todos los tráficos) y contenedores llenos de trasbordo. El precio del servicio es único e independiente del número de días de permanencia en el área operativa del Terminal. El precio de este servicio es adicional a la tarifa de servicio estándar que corresponda.

6. Contenedores reefer de transbordo

Aplican los siguientes servicios:

Energía Reefer.- consiste en el suministro de energía proporcionado a los contenedores que requieren de refrigeración durante el plazo de almacenamiento.

Este servicio es regulado dentro del plazo de almacenamiento hasta el día 10 inclusive en caso de Transbordo. A partir del día once de almacenamiento hacia adelante este servicio es no regulado y se cobra un precio por día o fracción de día.

Inspección y monitoreo reefer.- Servicio que consiste en la verificación de las temperaturas y funcionamiento de los contenedores refrigerados llenos que se encuentren bajo responsabilidad del Terminal Norte Multipropósito, realizándose en determinados horarios durante el plazo de almacenamiento.

Este servicio es regulado dentro del plazo de almacenamiento hasta el día 10 inclusive en caso de Transbordo. A partir del día once de almacenamiento hacia adelante este servicio es no regulado y se cobra un precio por evento.

Estos servicios serán prestados en aquella oportunidad que el usuario lo solicite complementariamente a la prestación del Servicio Estándar a la Carga.

7. Contenedores llenos de desembarque

Este servicio consiste en el uso del área operativa para contenedores llenos de desembarque, excepto transbordo, uso del área operativa que hasta por cuarenta y ocho horas resulta libre de ser facturado por encontrarse incluido en el Servicio Estándar. El tiempo libre se contabilizará a partir del fin de la descarga total de la nave.

El servicio correspondiente al día calendario tres al día seis será facturado

por día. Este período de almacenamiento es un servicio especial regulado.

El servicio correspondiente al día calendario siete en adelante será facturado por día o fracción de día. Este período de almacenamiento es un servicio especial no regulado.

El tiempo de almacenamiento o uso de área operativa se contabilizará a partir del fin de la descarga total de la nave y culminará con la salida del contenedor del patio del Terminal.

8. Contenedores llenos de embarque

Este servicio consiste en el uso del área operativa para contenedores llenos de embarque, excepto transbordo. El servicio estándar otorga cuarenta y ocho libres pero APM Terminals Callao otorga hasta setenta y dos horas libres. El tiempo libre se contabilizará una vez que el contenedor ingrese en el patio del Terminal para su posterior embarque.

El servicio correspondiente al día calendario cuatro al día seis será facturado por día. Este período de almacenamiento es un servicio especial regulado. El servicio correspondiente al día calendario siete (07) en adelante será facturado por día o fracción de día. Este período de almacenamiento es un servicio especial no regulado.

El tiempo de almacenamiento o uso de área operativa se contabilizará a partir del ingreso del contenedor al patio del Terminal y culminará con el ETB final de la nave que APM Terminals Callao comunicó a los usuarios.

9. Servicio de depósito temporal para contenedores secos de importación

Este servicio no regulado sólo aplica cuando APM Terminals Callao S.A. ha

sido denominado como depósito temporal (3014).

Servicio integral que incluye el servicio estándar porción carga, el uso de área operativa hasta el día 10 (inclusive), transmisión a aduanas y emisión de volante. Los dos primeros días (48 horas) son libres y forman parte del servicio estándar.

Para el uso de área operativa de depósito temporal desde el día 11 hasta el día 28 aplican los precios de los numerales 1.4.1.3 al 1.4.1.4 del Tarifario y desde el día 29 hacia adelante aplica el precio del numeral 1.3.1.7 del Tarifario. Para el resto de servicios, independientemente del número de días de permanencia del contenedor, aplican los precios que correspondan de los numerales 1.5.1, 1.5.3, 1.5.4 y 1.5.5 del Tarifario.

Los días de uso de área operativa en depósito temporal se contabilizan desde el término de la descarga de la nave y culmina con el retiro del contenedor del patio del Terminal.

La tarifa de este servicio será cobrado al dueño o consignatario de la carga.

10. Servicio de depósito temporal para contenedores secos de exportación

Este servicio no regulado sólo aplica cuando APM Terminals Callao S.A. ha sido denominado como depósito temporal.

Servicio integral que incluye el servicio estándar porción carga, el uso de área operativa hasta el día 7 (inclusive), transmisión a aduanas y emisión de volante. Los dos primeros días (48 horas) son libres y forman parte del servicio estándar.

Para el uso de área operativa de Depósito Temporal del día 8 al día 28

aplican los precios de los numerales 1.4.2.3 al 1.4.2.5 y desde el día 29 hacia adelante aplica el precio del numeral 1.3.2.7 del Tarifario. Para el resto de servicios, independientemente del número de días de permanencia del contenedor, aplican los precios que correspondan de los numerales 1.5.1, 1.5.3, 1.5.4 y 1.5.5 del Tarifario.

Los días de uso de área operativa en depósito temporal se contabilizan desde el ingreso del contenedor al patio y culmina con el ETB final de la nave.

11. Servicio de depósito temporal para contenedores reefer de importación

Este servicio no regulado sólo aplica cuando APM Terminals Callao S.A. ha sido denominado como depósito temporal (3014).

Servicio integral que incluye el servicio estándar porción carga, el uso de área operativa hasta el día 7 (inclusive), el suministro de energía reefer hasta el día 7, la inspección y monitoreo hasta el día 7, transmisión a aduanas y emisión de volante. Los dos primeros días (48 horas) son libres y forman parte del servicio estándar.

Para el uso de área operativa de Depósito Temporal del día 8 al día 10 aplica el precio del numeral 1.4.3.3 del tarifario, del día 11 al día 28 aplican los precios de los numerales 1.4.1.3 al 1.4.1.4 del Tarifario y desde el día 29 hacia adelante aplica el precio del numeral 1.3.1.7 del Tarifario. Desde el día 8 hacia adelante para el suministro de energía aplica el precio del numeral 1.5.2.3 del Tarifario y para el servicio de inspección y monitoreo aplica el precio del numeral 1.5.2.4 del Tarifario. Para el resto de servicios, independientemente del número de días de permanencia del contenedor,

aplican los precios que correspondan de los numerales 1.5.1, 1.5.3, 1.5.4 y 1.5.5.

Los días de uso de área operativa en depósito temporal se contabilizan desde el término de la descarga de la nave y culmina con el retiro del contenedor del patio del Terminal.

La tarifa de este servicio será cobrado al dueño o consignatario de la carga.

12. Servicio de depósito temporal para contenedores reefer de exportación

Este servicio no regulado sólo aplica cuando APM Terminals Callao S.A. ha sido denominado como depósito temporal (3014).

Servicio integral que incluye el servicio estándar porción tierra, el uso de área operativa hasta el día 7 (inclusive), energía reefer hasta el día 7, inspección y monitoreo hasta el día 7, transmisión a aduanas y emisión de volante. Los dos primeros días (48 horas) son libres y forman parte del servicio estándar. Para el uso de área operativa de Depósito Temporal del día 8 al día 28 aplica los precios de los numerales 1.4.2.3 al 1.4.2.5 del Tarifario y desde el día 29 hacia adelante aplica el precio del numeral 1.3.2.7 del Tarifario. Desde el día 8 hacia adelante aplica para el servicio de suministro de energía el precio del numeral 1.5.2.3 del Tarifario y para el servicio de inspección y monitoreo aplica el precio del numeral 1.5.2.4 del Tarifario. Para el resto de servicios, independientemente del número de días de permanencia del contenedor, aplican los precios que correspondan de los numerales 1.5.1, 1.5.3, 1.5.4 y 1.5.5.

Los días de uso de área operativa en depósito temporal se contabilizan

desde el ingreso del contenedor al patio y culmina con el ETB final de la nave.

La tarifa de este servicio será cobrado al dueño o consignatario de la carga.

13.Otros servicios especiales a contenedores (terminal portuario y depósito temporal) carga especial.

13.1 Tratamiento de carga peligrosa(contenedores tanque)

Servicio que consiste en el suministro de equipos y /o cuadrillas especiales, en aquellos casos que se requieran para el embarque/desembarque de contenedores con carga peligrosa (IMO) cuando así se precise según el código o regulación de seguridad aplicable en el Terminal Norte Multipropósito.

13.2 Suministro de equipos especiales para el manipuleo de contenedores con carga sobredimensionada en el patio

Servicio que consiste en abastecer de equipos especiales para las operaciones de manipuleo de contenedores con carga sobredimensionada en patio de contenedores (incluye zonas de aforo). El precio de este servicio es por movimiento de contenedor y se diferencia según sea de 20 o 40 pies.

13.3 Contenedores alto cubicaje(high cube 9.6)

Servicio que cubre uso de capacidad adicional de patio de contenedores o stacks por parte de contenedores llenos (excepto trasbordo). El precio del servicio es único y es independiente del número de días de permanencia en el área operativa del Terminal. El precio de este servicio

es adicional a la tarifa de servicio estándar – porción carga. No aplica para contenedores que hayan solicitado servicio de depósito temporal (servicios de la sección 1.4 del Tarifario).

14. Contenedores reefer

Servicio que consiste en el suministro de energía proporcionado a los contenedores llenos de desembarque y embarque que requieren de refrigeración durante el plazo de almacenamiento sea como Terminal Portuario o Depósito Temporal. No aplica para contenedores de transbordo y de re-estiba. Este servicio es regulado dentro del plazo de almacenamiento hasta el día seis (06) inclusive.

A partir del día siete (07) de almacenamiento hacia adelante este servicio es no regulado y se cobra un precio por día o fracción de día. En el caso de almacenamiento como Terminal Portuario (APM Terminals Callao S.A. no ha sido denominado como depósito temporal) el precio del numeral 1.5.2.3 del Tarifario es aplicable desde el día 7 hacia adelante. En caso APM Terminals Callao S.A. haya sido denominado como depósito temporal el precio numeral 1.5.2.3 del Tarifario aplica desde el día 8 hacia adelante.

Inspección y monitoreo reefer.- Servicio que consiste en la verificación de las temperaturas y funcionamiento de los contenedores refrigerados llenos de embarque y desembarque que se encuentren bajo responsabilidad del Terminal Norte Multipropósito, realizándose en determinados horarios durante el plazo de almacenamiento sea como Terminal Portuario o Depósito Temporal. No aplica

para contenedores de transbordo y de re-estiba.

15. Depósito de vacíos 20 y 40

Los movimientos solicitados al usuario por la autoridad o aquellos que sean efectuados a solicitud del Usuario, deberán ser comunicados previamente hasta las dieciséis (16:00) horas del día anterior al movimiento, ello a fin de programar su movilización, así como los recursos necesarios, excepto aquellos requerimientos efectuados para el mismo día por disposición expresa y directa de la autoridad competente a APM TERMINALS CALLAO S.A., los cuales se sujetarán a la disposición de espacios.

Este servicio será prestado en aquella oportunidad que el usuario lo solicite complementariamente a la prestación del servicio estándar.

Inspección de la carga con uso de cuadrillas – contenedor de 20 y 40 pies.- Servicio regulado que consiste en el manipuleo de la carga mediante el uso de cuadrillas para su inspección. Este servicio será prestado en aquella oportunidad que el usuario lo solicite complementariamente a la prestación del servicio estándar.

Inspección de la carga con uso de montacargas – contenedor de 20 y 40 pies.- Servicio regulado que consiste en el manipuleo de la carga mediante uso de montacargas sin límite de peso. Este servicio será prestado en aquella oportunidad que el usuario lo solicite complementariamente a la prestación del servicio estándar. (APM Terminals, 2015)

2.2.1.2 Dimensiones de Almacenamiento.

a) Normas de servicio

Reglamento de operaciones de APM TERMINALS Callao S.A – Capítulo 3
Subcapítulos I – II.

Resolución N° 162-2001 MTC y su anexo correspondiente de fecha 2 de Mayo del 2001.

Decreto Supremo N° 008-2008 MTC Reglamento del Régimen General de infracciones y sanciones para actividad portuaria.

Resolución N° 162-2001 MTC Reglamento técnico para la elaboración de Reglamentos internos de entidades prestadoras que explotan la infraestructura portuaria de uso público.

Resolución de Acuerdo de Directorio N° 012 -2012 APN / DIR Aprobar metodología para la medición de los niveles de servicio y productividad del terminal norte multipropósito del Callao. 12 de Marzo del 2012.

b) Recursos tecnológicos

Los equipos con los que contaba APM Terminals en el año 2015 eran los siguientes:

Grúas Pórtico Post Panamax.

En el periodo 2015, se contaba con cuatro grúas "Post-Panamax" puede cargar y descargar completamente de buques demasiado anchos para pasar por el Canal

de Panamá, generalmente con una anchura de 18 contenedores. Estas grúas tienen un peso aproximado de 800 a 900 toneladas.

Estas 4 grúas que llegaron a nuestro país, tienen un brazo de 68 m, la cual puede recibir embarcaciones de hasta 23 contenedores de ancho.

El alcance de las grúas es 44 metros sobre cubierta y 17 metros bajo cubierta tienen una capacidad de carga de 100 toneladas.



Figura 3. Grúas pórtico Post Panamax.
Fuente: Oficina de Logística de APM Terminals.

Grúa Pórtico de Muelle:

En el periodo 2015, se contaba con dos grúas pórtico: también llamada trastainer, están compuestas por un puente elevado o pórtico soportado por dos patas a modo de un arco angulado, posee capacidad para mover contenedores en tres ejes,

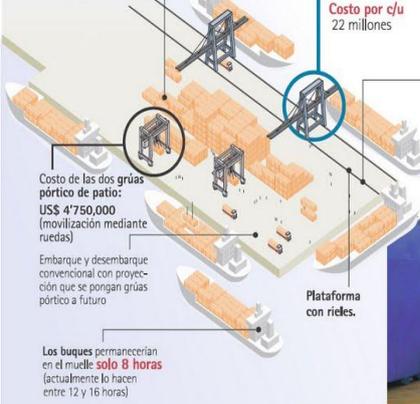
vertical, horizontal y lateralmente se caracteriza por maniobrar sobre railes o neumáticos de gran tamaño.

MODERNIZACIÓN DEL MUELLE 5 DEL PUERTO DEL CALLAO

Con las dos nuevas grúas pórtico se elevará de 12 a 60 el número de contenedores que se descarguen por cada hora en el puerto del Callao.

Movimiento de contenedores
En el 2008: 1'250,000
Para el 2011: 2 millones

30 contenedores
se embarcan y desembarcan por cada grúa pórtico en 1 hora



GRUA PÓRTICO DE MUELLE

Costo por c/u 22 millones
Cantidad: 2
30 contenedores
se embarcan y desembarcan por cada grúa pórtico en 1 hora

Peso 1,180.00 t
Carga 90 metros por minuto
Costo por c/u 22 millones

Las grúas pórtico se deslizan sobre railes a lo largo del muelle 5 (392 metros). Se desplazarán a una velocidad de 45 metros por minuto

Ancho: 28 metros

Elevador de pluma	45 m/minuto
Carro transversal con carga	45 m/minuto
Desplazamiento	45 m/minuto
Productividad	30 contenedores hora

Su objetivo es el embarque y descarga de contenedores de 20 y 40 pies de largo, con una capacidad para levantar 50 TM.

Están fabricadas sobre la base de una estructura metálica montada sobre railes

Altura: 57 metros

Sistema de izaje (cargador) accionado por cable



Figura 4. Grúa Pórtico de Muelle.
Fuente: ENAPU

Grúas móviles:

En el periodo 2015, se contaba con tres grúas móviles. Estas sirven para distintos propósitos, que en el contexto de la manipulación permiten manejar varios tipos de carga; entre los cuales están los contenedores. Aunque poco a poco dejan de estar en las grandes terminales de contenedores.



Figura 5. Grúa móvil.
Fuente: Oficina de Logística de APM Terminals.

Grúas RTG:



Figura 6. Grúa Pórtico de Patios Eléctricos.
Fuente: Oficina de Logística de APM Terminals.

En el periodo 2015, se contaba con doce grúas RTG de patio. Las cuales se encargan de la manipulación de los contenedores en pila, manipulan en lo bloques de contenedores que se encuentran en el patio, estos reciben suministro eléctrico. La adquisición de las grúas RTG eléctricas permitirá una mejor productividad con una capacidad de 7 contenedores de ancho y 6 contenedores de alto. Estas contribuirán a eliminar la contaminación y a reducir los niveles de ruido en el puerto como parte de una iniciativa ecológica que se ha planteado.

Tractores de patio:

En el periodo 2015, se contaba con veinte tractores de patio, una de sus características es de contar con una cabeza tractora a la cual se le acopla una bañera o plataforma. Su función es el de transportar contenedores, sin tener capacidad para autoestiba, por la cual necesita otra máquina para cargarlo y descargarlo y se limita a desplazar el contenedor.



Figura 7. Tractores de patio.

Fuente: Oficina de Logística de APM Terminals.

Remolques:

En el periodo 2015, se contaba con treinta remolques sin laterales, estos se utilizan para cargas que no entran o no pueden ser fácilmente acomodadas dentro de un contenedor estándar. Utilizado generalmente para cargas de proyecto o cargas fuera de medida.



Figura 8. Remolque.

Fuente: Oficina de Logística de APM Terminals.

Reach Stackers:

En el periodo 2015, se contaba con diez reach stackers, son máquinas que se emplean para trabajar fuera de bloque o en la parte exterior de éste. Son muy útiles y versátiles en pequeñas y medianas terminales gracias a su maniobrabilidad, capacidad de carga y su velocidad.

Tiene la ventaja respecto el transtainer de que puede desplazarse fuera del bloque a otra zona para cargar o trasladar un contenedor. Tiene la limitación de que no tiene acceso directo al interior del bloque sin hacer remociones.

Es capaz de transportar rápidamente un contenedor en cortas distancias y apilarlo entre cinco y seis alturas.



Figura 9. Reach Stacker
Fuente: Oficina de Logística de APM Terminals.

c) Recursos humanos

El área de recursos humanos es la encargada de evaluar el desempeño y el proceso continuo de los trabajadores regulares y trabajadores portuarios, asimismo contribuir a la calidad de la gestión de los recursos humanos de APM TERMINALS CALLAO.

El personal podrá desempeñarse como:

Shift manager

Asegurar que se cumpla con el desembarque y embarque del contenedor.

Supervisor de Nave

Es responsable de supervisar y coordinar las actividades del embarque y desembarque de contenedores.

Operador de Terminal Truck

Son responsables de transportar el contenedor del muelle hasta el patio.

Operador de Reach Stacker

Es responsable de colocar correctamente el contenedor sobre el TT en el patio.

Estibadores

Son responsables de realizar la maniobra necesaria para la descarga del contenedor.

Operador de grúa

Es responsable de colocar el contenedor sobre el chasis (carreta del TT) o muelle.

Tarjador

Es responsable de confirmar la descarga del contenedor y verificar la posición de embarque del contenedor en el bque

Portalonero

Es responsable de indicar al operador de la grúa que contenedor bajar según secuencia.

Capataz

Es responsable de verificar la secuencia de descarga según lo planificado, revisar constantemente que al realizar la descarga los contenedores se encuentren sin seguros, trincas o tensores.

Comunica al supervisor de naves sobre cualquier incidencia sobre las operaciones.

2.2.2 Terminal multipropósito

Son terminales Multipropósito los que pueden atender demandas portuarias diversas. (Plan Nacional de Desarrollo Portuario, 2014, p. 60)

En el año 2011, se inició el proyecto que consistió en la modernización del Terminal Norte Multipropósito, ubicado en el Terminal Portuario del Callao, principal puerto del Perú, que comprende a los ex muelles 1, 2, 3, 4, 5, 7 y 11.

La finalidad del contrato de concesión es que cuente con la infraestructura y equipamiento necesarios para elevar su eficiencia operativa y estándares a niveles internacionales, logrando consolidarse como Puerto Hub de la Costa Oeste de América del Sur.

El desarrollo de la propuesta para la modernización del Terminal Norte Multipropósito en el TP Callao, de conformidad con el Proyecto Referencial e Informes Complementarios remitidos por la APN, tendría la siguiente distribución general final, de infraestructura y equipamiento:

2.2.3 Terminal Portuario APMT CALLAO

APM Terminals pertenece al grupo danés A.P. Moller-Maersk, un conglomerado de negocios con más de 100 años de experiencia y liderazgo en la industria marítima.

APM Terminals es la división de negocios que diseña y opera puertos, terminales marítimos y terrestres



Figura 10. Terminal portuario
Fuente: APN Informe 2015

Operador: APM Terminals Callao

Concesionado 11/05/2011 por 30 años

Inversión Referencial: US\$ 749 MM

Muelle: 4 amarraderos de 300 m c/u para contenedores y 4 amarraderos multipropósito

Capacidad: 2.9 millones TEU (Término fase 5)

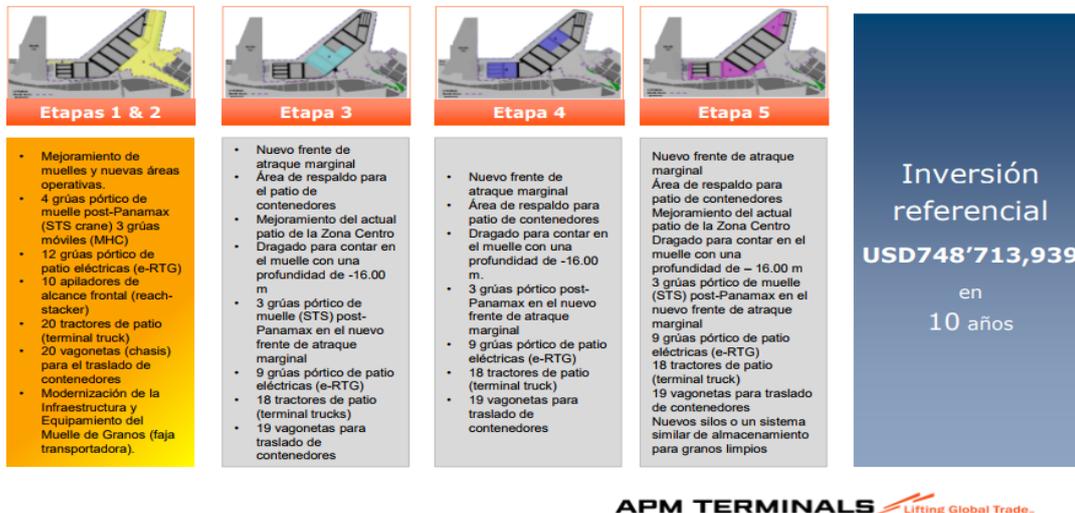


Figura 11: Etapas de la concesión

Fuente: OSITRAN

2.2.4 Desempeño operativo APM terminals

Según el informe de Desempeño operativo que brinda OSITRAN todos los años: en el contrato de concesión se han determinado los siguientes estándares promedio mínimos de servicio y productividad, los cuales se han estructurado en dos grupos, según el momento de verificación de los mismos:

- (i) a la fecha de toma de posesión
- (ii) a la culminación de cada etapa de modernización.

Niveles de servicio y Productividad: El anexo N° 3 del Contrato de Concesión establece una serie de indicadores para la verificación (trimestral o por operación individual) de los niveles de servicio y productividad en la prestación de los servicios estándar, y que son de cumplimiento durante los 30 años de la Concesión.

Al analizar los indicadores, se observa que de los nueve establecidos en el Contrato de Concesión, el Concesionario solo alcanzó los niveles establecidos en tres indicadores de manera estricta: rendimiento para la operación de contenedores sin grúas, rendimiento para la operación de carga rodante y rendimiento para la operación para carga fraccionada.

Asimismo, existen tres indicadores sobre los cuales el Concesionario alcanzó rendimientos distintos a los requeridos contractualmente durante el 2015.

Estos son:

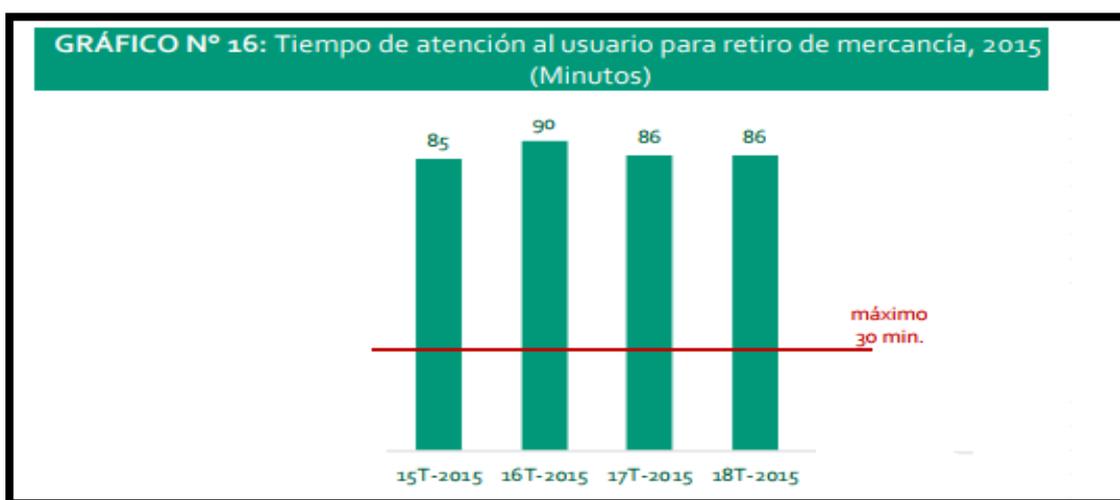


Figura 12. Tiempo de atención al usuario
Fuente: Gerencia de supervisión y fiscalización de OSITRAN

Tiempo de atención al usuario para el retiro de su mercancía, que en el 2015 tuvo como menor promedio trimestral 85 minutos, valor mayor al máximo permisible 30 minutos;

Rendimiento para la operación de carga sólida a granel, cuyo máximo promedio trimestral en el 2015 fue 315,6 18° trimestre, monto menor al mínimo establecido en el Contrato de Concesión (400 toneladas/hora)

Rendimiento para la carga sólida a granel fertilizante, que en el 2015 tuvo como promedio trimestral máximo a 247,2 (15° trimestre), valor menor al mínimo establecido en el Contrato de Concesión (300 toneladas/hora)

(OSITRAN, 2015, p.26).

Tabla 1

Niveles de servicios y productividad

INDICADOR	APLICACIÓN	UNIDAD DE MEDICION	CALIDAD MÍNIMA	TRIMESTRE DE EXPLOTACIÓN			
				15	16	17	18
				Ene/Mar 2015	Abr/Jun 2015	Jul/Set 2015	Oct/Dic 2015
Tiempo para el inicio de la descarga	Promedio Trimestral	Minutos	Máximo 20 minutos	18	18	18	21
	Operación individual	Número de operaciones que no lograron el NSP	Máximo 30 minutos	64	47	54	63
Tiempo para el zarpe de la nave	Promedio Trimestral	Minutos	Máximo 20 minutos	11	11	11	11
	Operación individual	Número de operaciones que no lograron el NSP	Máximo 30 minutos	13	13	12	14
Tiempo de atención al usuario para el retiro de su mercancía	Promedio Trimestral	Minutos	Máximo 30 minutos	85	90	86	86
Para operación de contenedores sin grúas	Promedio Trimestral	Contenedores/hr/grúa	Mín. 10 cont./hr/grúa	11,48	11,87	11,15	11,98
Para operación de contenedores con grúas	Promedio Trimestral	Minutos	Mín. 25 movim./hora	30	25	25	27
	Operación individual	Número de operaciones que no lograron el NSP	Mín. 18 cont/hr/grúa	0	4	6	0
Para carga rodante	Promedio Trimestral	Toneladas/hora	Mín. 80 ton./hora	114,26	115,90	112,13	134,21
Para carga fraccionada	Promedio Trimestral	Toneladas/hora	Mín. 100 ton./hora	157,58	133,60	145,20	157,20
Para carga sólida a granel	Promedio Trimestral	Toneladas/hora	Mín. 400 ton./hora	303,58	275,33	306,58	325,55
Para carga sólida a granel fertilizante	Promedio Trimestral	Toneladas/hora	Mín. 300 ton./hora	247,23	211,28	205,94	187,74

Fuente: Gerencia de supervisión y fiscalización OSITRAN

En lo que respecta a accidentes de trabajo tenemos

En el 2015, el número de accidentes fue de 53, cabe señalar que este representa un incremento de 341,7% respecto al año anterior. Los accidentes ocurridos en este lapso de tiempo generaron la misma cantidad de personas heridas, con la salvedad que no existió ninguna persona fallecida. (OSITRAN, 2015, p.39)

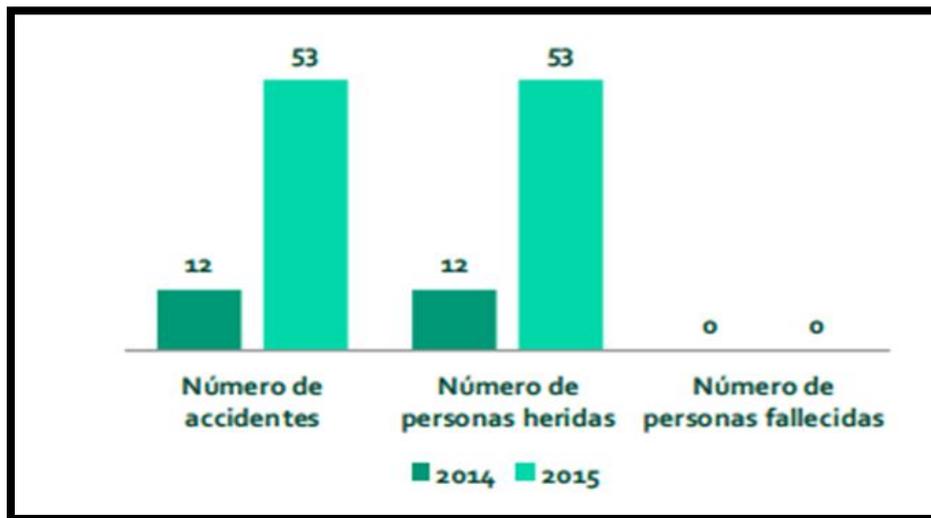


Figura 13. Accidentes del 2014-2015

Fuente: Gerencia de supervisión y fiscalización de OSITRAN

Con respecto a los reclamos tenemos;

Es importante notar que la importancia relativa de los casos fundados tuvo un incremento respecto al año anterior, es decir, que en el 2015 aumentó el número de reclamos, como porcentaje del total, en los que el usuario tuvo la razón. Lo cual tuvo como consecuencia, la aplicación de multas por parte de la fiscalizadora OSITRAN a APM terminals .(OSITRAN, 2015, p.41)

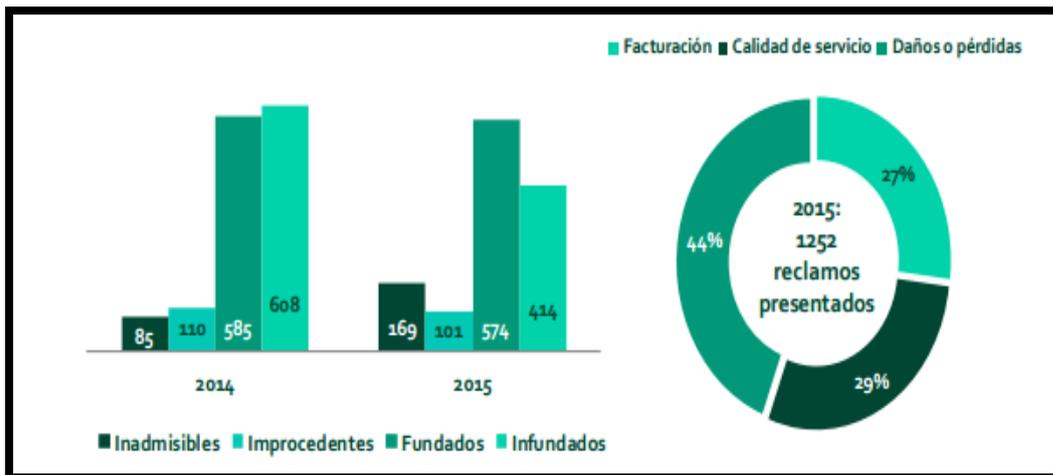


Figura 14 Reclamos 2014-2015

Fuente: Gerencia de supervisión y fiscalización de OSITRAN

En el año 2015 el número de reclamos presentados por parte de los clientes de APM TERMINALS a la entidad reguladora OSITRAN alcanzó la cifra de 1 252;. En su mayoría los reclamos son por concepto de pérdida o daño de la carga; asimismo, de los reclamos resueltos el 45,6% fueron declarados fundados. De otro lado, ese mismo año se impuso al Concesionario tres multas que alcanzaron la suma de 56,58 UIT. En esa línea, se le detectaron tres infracciones que alcanzó la penalidad de 210,23 UIT.

2.2.5 Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente ha sido considerada tradicionalmente como un factor determinante en el éxito de las empresas en el mercado, debido a que permite establecer el nivel en el que las empresas satisfacen las necesidades de sus clientes, a través de las interacciones que se producen en los mercados. En la literatura académica, las primeras evidencias sobre el interés del estudio de la

satisfacción, se encuentran en el contexto de investigación del comportamiento del consumidor al intentar explicar los procesos de compra y consumo. Las primeras aportaciones sobre el estudio de la satisfacción, que se publican en la década de los cincuenta, aportan las bases teóricas que han sido fundamentales para el desarrollo posterior de la tradición académica en torno a la explicación de la satisfacción (Festinger, 1997, p.91)

Durante este período se desarrolla el paradigma de la satisfacción, que será analizado posteriormente en este trabajo y que se constituye en el esquema teórico con mayor impacto en la literatura, sirviendo como base teórica de diversos estudios que buscan explicar el proceso de formación de la satisfacción del cliente (Oliver, 1993, p.22).

El estudio de la satisfacción en el transporte de mercancías en el contexto del transporte de mercancías, el interés de la literatura académica por el estudio de la satisfacción desde el punto de vista del cliente, solo se ha dado desde la última década y aún se puede apreciar una escasez de estudios que profundicen en la naturaleza, el proceso de formación y la identificación de sus consecuencias (Brooks y Pallis, 2008). Con el interés de reseñar los principales trabajos que se encuentran en la literatura, se propone utilizar dos formas de clasificación de los mismos. En primer lugar, se clasifican los trabajos en función del ámbito específico de aplicación del estudio y posteriormente, presentamos una revisión en la que se identifican algunas de las variables que, a nuestro juicio, resultan más representativas y que han sido relacionadas con el concepto de satisfacción en el contexto de la logística y el transporte de mercancías.

Cabe destacar, que para que el cliente sienta satisfacción, es necesario que se perciba la calidad del servicio

El concepto de calidad no ha permanecido estático en el tiempo y su evolución ha dependido en gran manera del contexto y campo específico en el que ha sido desarrollado.

Al respecto, Cantú señala:

“En general, se puede decir que la calidad abarca todas las cualidades con las que cuenta un producto o servicio para ser de utilidad a quien se sirve de él. Este producto o servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades de los usuarios. Entre estas características podemos mencionar sus funciones operativas (velocidad, capacidad, etcétera), el precio y la economía de uso, durabilidad, seguridad, facilidad y adecuación de uso, que sea simple de manufacturar, de mantener en condiciones operativas, fácil de desechar (ecológico), etcétera.” (2006, p.5)

Características de la satisfacción del cliente:

- ✓ Se basa en los resultados que el cliente tiene respecto al producto o servicio.
- ✓ Está basada en la percepción del cliente.
- ✓ Se puede ver influenciado por personas que influyen directamente en el cliente.
- ✓ Depende del estado del ánimo en el que estaba el cliente cuando adquirió este producto servicio.

Niveles de satisfacción: luego de realizada la compra o adquisición de un servicio los clientes experimentan unos de los tres niveles de satisfacción.

1. Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas del cliente.
2. Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
3. Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

2.3 Definiciones conceptuales

Agencia Marítima

Son representantes del capitán, de los propietarios, armadores, fletadores, operadores de un buque o de los porteadores efectivos que realizan las gestiones comerciales del transporte en cada puerto, tales como los trámites para el movimiento de la carga, operaciones portuarias conexas a las anteriores, emitir y firmar cancelar los conocimientos de embarque y demás documentos pertinentes; y otros servicios encomendados por sus representantes.

(Guía de orientación al usuario de transporte acuático, p11.)

Almacén automático

Sistema de almacenamiento de alta densidad en el que los elementos de manipulación actúan completamente automatizados, tanto en los movimientos de entrada como de salida de las estanterías.

Almacén de bloque

Sistema de almacenamiento por apilado directo de las cargas, sin soportes o elementos de constitución de cargas unitarias.

Almacenaje

Se refiere a la administración del espacio físico necesario para el mantenimiento de las existencias, en definitiva, estamos refiriéndonos al diseño y gestión operativa de los almacenes y de las diferentes herramientas y tecnologías que deben utilizarse para optimizar la operación. Los almacenes juegan, pues, el papel de intermediarios a lo largo de la cadena logística y por tanto su importancia es de auténtico relieve, ya que pueden suponer fuentes de despilfarros, en potencia, a lo largo de toda la cadena.

Apilado en bloque

Modo de almacenamiento consistente en apilar unas sobre otras las unidades de carga. La capacidad de carga en altura está limitada por la resistencia de soportar cargas de la unidad inferior.

Autoridad Portuaria Nacional

La APN está encargada del desarrollo del Sistema Portuario Nacional ,el fomento de la inversión privada en los puertos y la coordinación de los distintos actores públicos o privados que participan en las actividades y servicios portuarios ,Su objetivo es establecer y consolidar una sola comunidad marítimo-portuaria que enlace a todos los agentes del desarrollo marítimo-portuario, estatales y privados con un objetivo común; el fortalecimiento de la competitividad de los puertos

nacionales para hacer frente al fenómeno de la globalización y a los retos planteados por la necesidad de desarrollar a plenitud su sector exportador.

Contrato de concesión

Es aquel contrato entre dos personas con el objeto de otorgar a una persona llamada concesionario, la prestación, operación, explotación, organización y/o gestión, total o parcial, de un producto, marca o servicio, o la construcción, explotación o conservación de una obra o bien destinados al servicio o uso público como en el caso de las concesión que hace el estado para la construcción y administración de una autopista, puerto, aeropuerto, etc., así como aquellas actividades necesarias para la adecuada prestación o funcionamiento de la obra o servicio por cuenta y riesgo del concesionario y bajo la vigilancia y control de la entidad contratante, a cambio de una remuneración que puede consistir en derechos, tarifas, tasas, valoración, o en la participación que se le otorgue en la explotación del bien, o en una suma periódica, única o porcentual y en general, en cualquier otra modalidad de contraprestación que las partes acuerden.

Consultor en logística

Asesora a clientes para mejorar el rendimiento logístico a través de planeamiento estratégico, reingeniería de procesos y/o la implementación de tecnología informática. Desarrolla y conduce una amplia gama de proyectos incluyendo, entre otras: optimización global de la cadena de abastecimiento, selección y desarrollo de software, búsqueda de recursos estratégicos, diseño de redes logísticas. Ayuda a sus clientes a desarrollar las herramientas logísticas, los procesos y la base de conocimientos necesarios para crear valor, construir ventajas competitivas y potenciar la globalización de los rendimientos.

Contenedor

Por contenedores se entiende el elemento de transporte o caja de carga que consiste en un recipiente especialmente construido para facilitar el traslado de mercaderías, como unidad de carga, en cualquier medio de transporte con la resistencia suficiente para soportar una utilización repetida y ser llenado o vaciado con facilidad y seguridad provisto de accesorios que permitan su manejo rápido y seguro en la carga, descarga y transbordo, identificable de acuerdo a las normas internacionales en forma indeleble y fácilmente visible. (Código Aduanero. Artículo 142).

INDECOPI

El instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

OSITRAN

El Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público.

Terminal Portuario

Unidades operativas, habilitadas para proporcionar intercambio modal y servicios portuarios; incluye la infraestructura, las áreas de depósito transitorio y las vías internas de transporte.

CAPÍTULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Formulación de la hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

Hi Existe relación entre el servicio de almacenamiento de carga contenedorizada y la satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015.

HO No existe relación entre el servicio de almacenamiento de carga contenedorizada y la satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015.

3.1.2 Hipótesis específicas

H1 Existe relación entre las normas de servicio y la satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015.

HO No existe relación entre las normas de servicio y la satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015.

H2 Existe relación entre los recursos tecnológicos y la satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015.

HO No existe relación entre los recursos tecnológicos y la satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015.

H3 Existe relación entre los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015.

HO No existe relación entre los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015.

3.1.3 Variables y Dimensiones

3.1.3.1 Variable X

Servicios de almacenamiento

3.1.3.2 Variable Y

Satisfacción de usuarios

3.4 Operacionalización de variables.

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Índices
Variable (x) Servicios de almacenamiento de carga contenedorizada	Almacenaje de carga contenedorizada brindada por una empresa logística	Normas del servicio Recursos tecnológicos Recursos humanos	Nivel de cumplimiento de normas de servicio Nivel de Equipamiento tecnológico Nivel de recursos humanos
Variable (y) Satisfacción de los usuarios	Conformidad por el servicio recibido por parte del operador logístico	Satisfacción por la aplicación de normas Satisfacción por los recursos tecnológicos Satisfacción por los recursos humanos.	Nivel de clientes satisfechos por el servicio recibido Nivel de clientes satisfechos por los recursos tecnológicos del operador logístico Nivel de clientes satisfechos por los recursos humanos del operador logístico.

CAPÍTULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Diseño de la investigación:

El diseño de la investigación es descriptivo y correlacional.

Descriptivo.- Porque se busca medir las variables de estudio, para poder describirlas en los términos deseados, es decir describir una realidad en base a hechos y a partir de ella buscar la solución del problema. (Hernández, 2010, p.327).

Correlacional.- Debido a que estamos interesados en la determinación del grado de correlación existente entre dos variables del estudio. La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un

concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. (Hernández 2010, p.329).

4.2 Población y Muestra.

Nuestra población está constituida por 49 agencias marítimas que realizan sus operaciones en el puerto del Callao, a las cuales se les envió la encuesta respondiendo tan solo 40 de ellas.

La muestra para nuestra población es de 40 agencias marítimas, la cual es de tipo probabilística, debido a que ese número respondió a las encuestas.

4.3 Técnicas de Recolección de datos.

4.3.1 Técnicas

La técnica para recabar los datos fue la encuesta para cada variable de estudio materia de la investigación.

4.3.2 Instrumentos

Se aplica un cuestionario para cada variable, que consta de 15 preguntas con escala politómica, considerando las dimensiones de cada variable.

El instrumento fue validado por la junta de expertos tal como se detalla en el (anexo 3)

El cuestionario tendrá una duración de (20) minutos.

Confiabilidad

De una sola administración del instrumento de medición, produce valores que oscilan entre una y cero. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escala cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión, la escala que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Criterio de confiabilidad valores: no es confiable – 1 a 0

Baja confiabilidad 0.01 a 0.49

Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75

Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89

Alta confiabilidad 0.9 a 1.

Confiabilidad de la prueba:

Servicio de Almacenamiento	Satisfacción de los usuarios
Alfa de Cronbach N° de elementos	Alfa de Cronbach N° de elementos
.871 15	.791. 15

Fuente: Base de datos de la encuesta en una muestra piloto.

4.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.

- a) Fase o etapa de gabinete: Se iniciará con la recopilación de la información diversa, sobre las variables de estudio y otros que serán comprobados en el terreno, de igual forma se confeccionarán la encuesta y se realizarán el análisis e interpretación de datos.
- b) Fase de campo: Se realizará la recolección de datos
- c) Fase de Gabinete: Es la última etapa en donde se analizarán e interpretaran los datos acumulados tanto bibliográficos como de campo, en esta fase se desarrollará el análisis de datos a partir del SSPS 23, elaborándose luego el informe final.

4.5 Aspectos éticos

- a) Para la elaboración del cuestionario se utilizará expertos en la construcción de materiales impresos tipo cuestionario.
- b) Se establecerán nexos entre las organizaciones involucradas en el presente estudio.
- c) Se informa a los participantes el propósito de la investigación, para que puedan colaborar del llenado de la ficha del cuestionario.

CAPÍTULO V:

RESULTADOS

5.1 Análisis Estadístico Descriptivos de las variables

Variable X: "Servicios de almacenamiento de carga contenedorizada"

5.1.1 Descripción de los resultados sobre el Servicio de almacenamiento

Tabla 3

Resultados sobre el servicio de almacenamiento

SERVICIO DE ALMACENAMIENTO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	7	17,5	17,5	100,0
	alto	33	82,5	82,5	
	Total	40	100,0	100,0	

De la tabla N° 3 se deduce que el 17.5 % de los encuestados considera que es regular el servicio de almacenamiento, mientras el 82.5 % lo considera alto

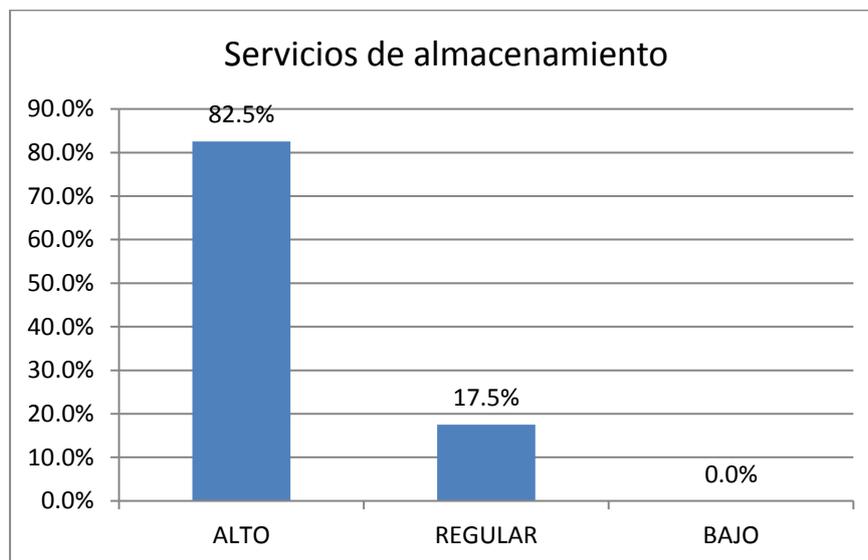


Figura 15. Gráfico de barras mostrando los porcentajes de la variable servicio de almacenamiento de carga contenedorizada.

Dimensiones de la variable X

5.1.2 Descripción de los resultados de la dimensión Normas del Servicio

Tabla 4

Resultados sobre las Normas del Servicio

Normas del Servicio				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	6	15,0	15,0	15,0
Válidos Alto	34	85,0	85,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

De la tabla N° 4 se deduce que el 85.0% considera alto las normas de los usuarios y el 15% considera regular.

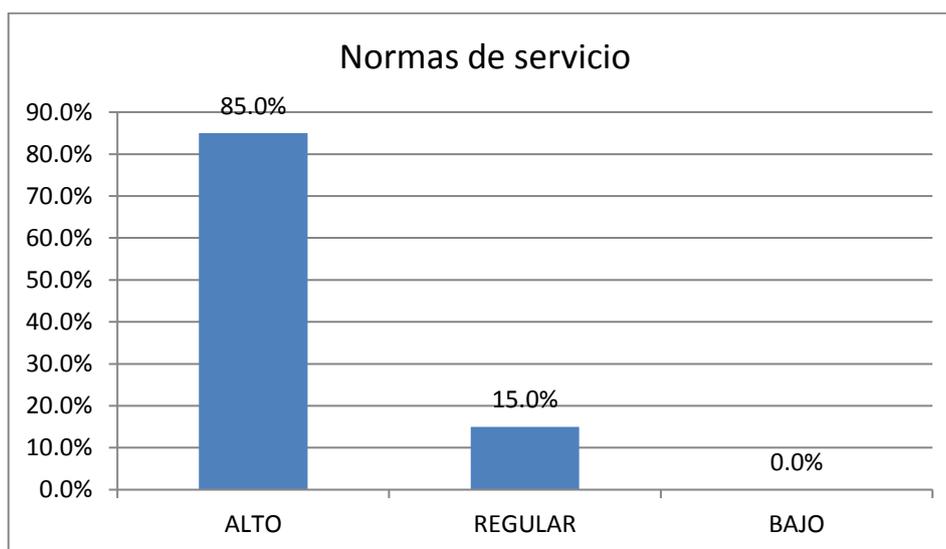


Figura 16. Gráfico de barras mostrando los porcentajes de la dimensión normas del servicio

5.1.3. Descripción de los resultados de la dimensión Recursos Tecnológicos

Tabla 5

Resultados sobre los Recursos Tecnológicos

Recursos Tecnológicos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	9	22,5	22,5	22,5
Válidos Alto	31	77,5	77,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

De la tabla N° 5 se deduce que el 77.5% considera alto los recursos tecnológicos y el 22.5% considera regular.

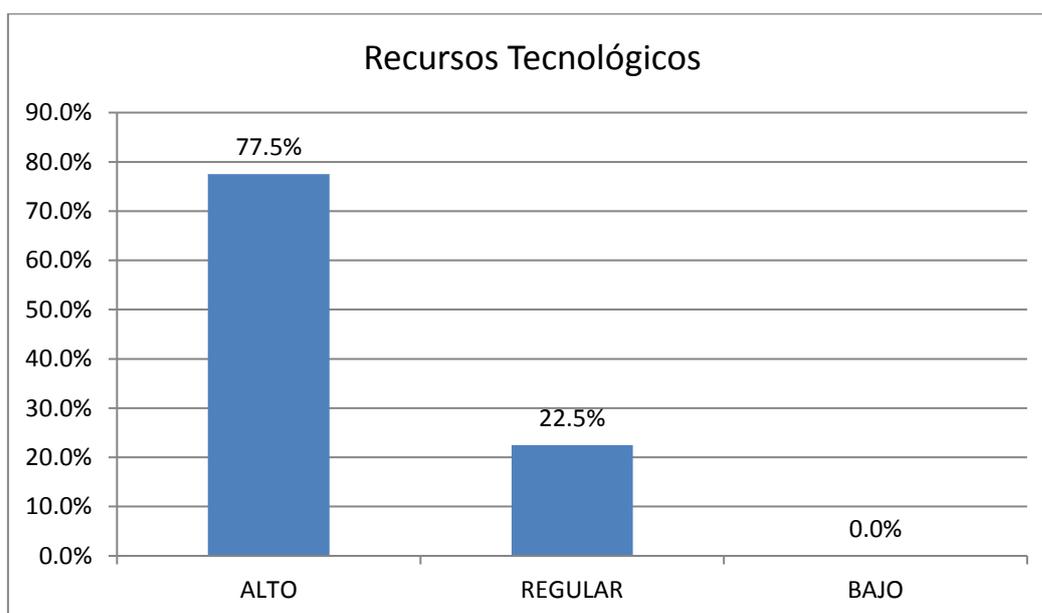


Figura 17. Gráfico de barras mostrando los porcentajes de la dimensión recursos tecnológicos.

5.1.4. Descripción de los resultados de Recursos Humanos

Tabla 6

Resultados de Recursos Humanos

Recursos Humanos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	7	17,5	17,5	17,5
Válidos Alto	33	82,5	82,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

De la tabla N° 6 se deduce que el 82.5% considera alto los recursos humanos y el 17.5% considera regular.

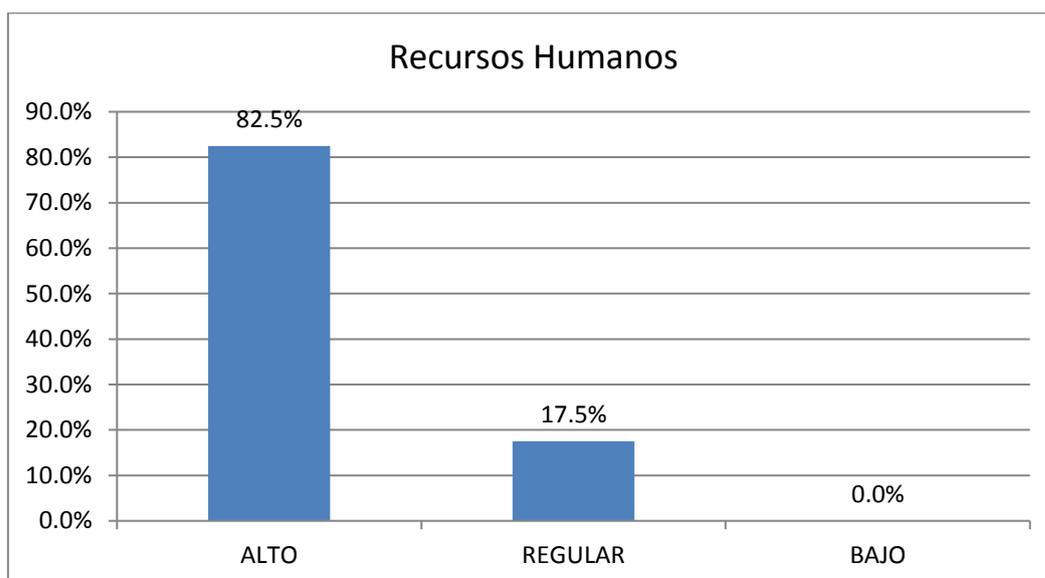


Figura 18. Gráfico de barras mostrando los porcentajes de la dimensión compromiso del personal.

Variable Y: "Satisfacción de los usuarios"

5.1.5 Descripción de los resultados sobre la satisfacción de los usuarios del Terminal Portuario Norte Multipropósito

Tabla 7

Resultados del satisfacción de los usuarios

SATISFACCION DE LOS USUARIOS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos bajo	8	20,0	20,0	20,0
regular	24	60,0	60,0	80,0
alto	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

De La Tabla N° 7 muestra que el 60% considera que es regular la satisfacción de los usuarios, mientras un 20.0 % lo considera alto. Otro 20.0 % considera que es bajo la satisfacción de los usuarios.

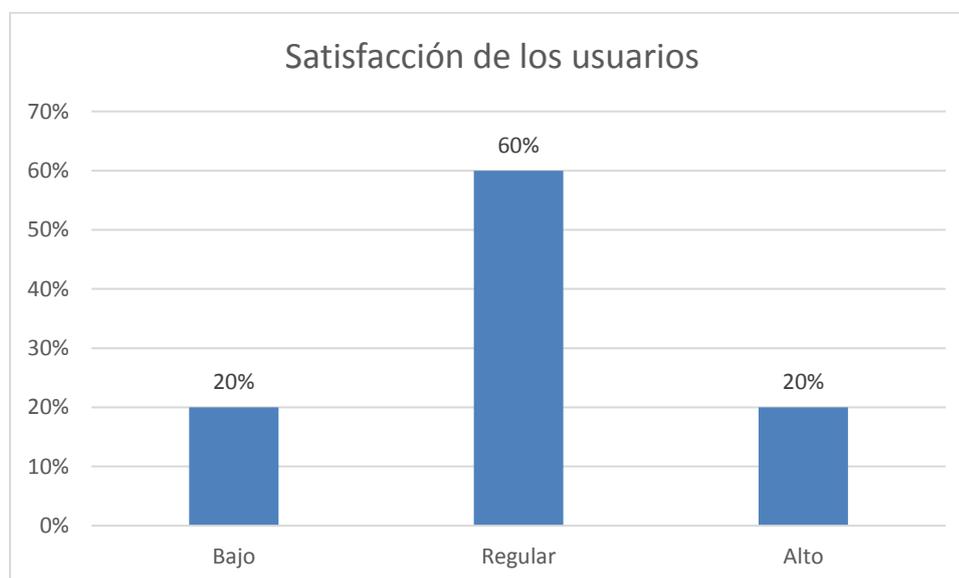


Figura 19. Gráfico de barras mostrando los porcentajes de la variable satisfacción de los usuarios

Dimensiones de la variable Y

5.1.6 Descripción de los resultados de la dimensión satisfacción por la aplicación de normas

Tabla 8

Resultados para la dimensión normas de almacenamiento

Satisfacción por la aplicación de normas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	6	15,0	15,0	15,0
	regular	24	60,0	60,0	75,0
	alto	10	25,0	24,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

De la tabla N° 8, podemos decir que un 60.0 % de los encuestados considera regular la satisfacción por la aplicación de normas, mientras un 25.0 % menciona alto y el 15.0 % responde bajo la satisfacción por la aplicación de normas.

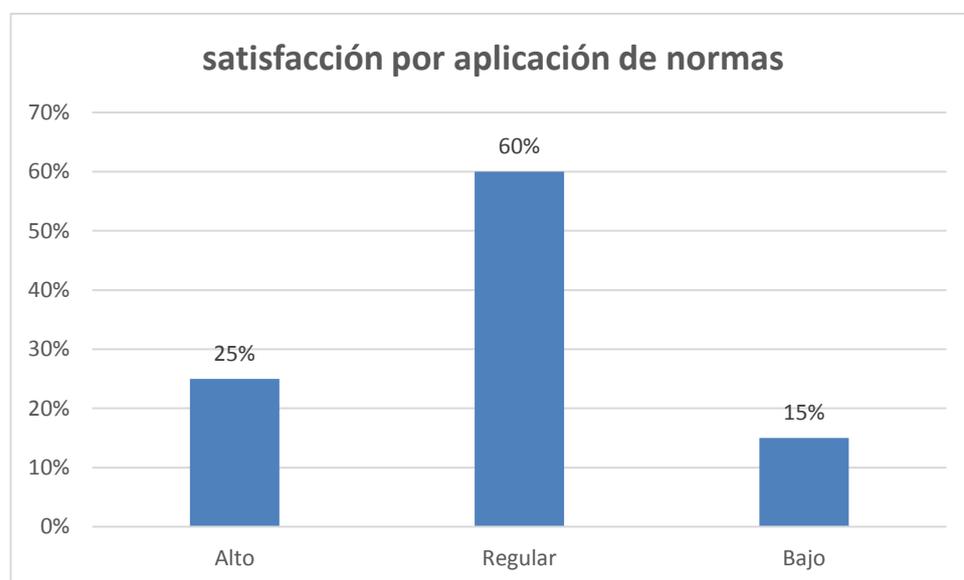


Figura 20. Gráfico de barras mostrando los porcentajes de la dimensión satisfacción por la aplicación de normas.

5.1.7 Descripción de los resultados de la dimensión por la satisfacción de los recursos tecnológicos

Tabla 9

Resultados de la dimensión satisfacción por los recursos tecnológicos

Satisfacción por los recursos tecnológicos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	8	20,0	20,0	20,0
	Regular	24	60,0	60,0	80,0
	Alto	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

La Tabla N° 9 muestra que el 60% considera que es regular la satisfacción por los recursos tecnológicos, mientras un 20.0 % lo considera alto. Otro 20.0 % considera que es bajo la satisfacción por los recursos tecnológicos.

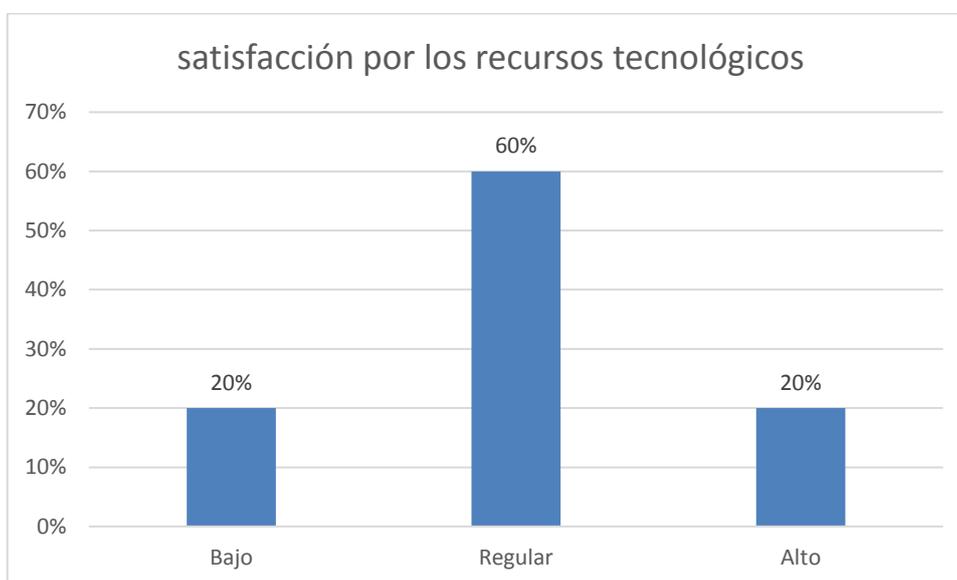


Figura 21 Gráfico de barras de la dimensión recursos tecnológicos.

5.1.8 Descripción de los resultados de la dimensión satisfacción por los recursos humanos

Tabla 10

Resultados para la dimensión satisfacción por los recursos humanos

Satisfacción por los recursos humanos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	6	15,0	15,0	15,0
	regular	26	65,0	65,0	80,0
	alto	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

En la Tabla N° 10 muestra que el 65.0 % responde que es regular la satisfacción por los recursos humanos, mientras un 20.0 % lo considera alto y un 15.0 % considera bajo la satisfacción por los recursos humanos.



Figura 21. Gráfico de barras de la dimensión satisfacción por los recursos humanos.

5.2 Análisis Estadístico Inferencial

Cuando la muestra es como máximo de tamaño 50 se puede contrastar la normalidad con la prueba de Shapiro-Wilk. En este caso se tiene que la cantidad de datos de la muestra es 40

5.2.1 Evaluación de la normalidad de las variables

En la Tabla N° 8 se muestran los resultados de aplicar la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk a las variables medidas: servicio de almacenamiento y satisfacción de los usuarios.

Tabla 11

Resultado de la prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Almacenamiento- Satisfacción de los usuarios	,506	40	,000	,445	40	,000
	,310	40	,000	,786	40	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Comprobamos que el p valor= 0.000 es menor que 0.05, entonces para este caso la **distribución para las variables no es normal**. Por lo tanto se hace uso de una **prueba no paramétrica** para las pruebas de hipótesis. En este caso usaremos la **prueba de Rho de Spearman** para evaluar la relación entre dos variables que tienen categorías ordinales.

5.2.2 Prueba de Hipótesis

La prueba de hipótesis general, se realiza mediante las hipótesis estadísticas siguientes:

H_i Existe relación entre el servicio de almacenamiento de carga contenedorizada y la satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015.

H_0 No existe relación entre el servicio de almacenamiento de carga contenedorizada y la satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015.

Tabla 12

Prueba de Rho de Spearman entre el servicio de almacenamiento de carga contenedorizada y la satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015.

Correlaciones			Almacenamiento	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	ALMACENAMIENTO	Coefficiente de correlación	1,000	625*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	40	40
	SATISFACCION DE LOS USUARIOS	Coefficiente de correlación	625*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	40	40

*. La correlación es significancia al nivel 0,05 (bilateral).

Como el p valor.= **0.016** es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces se rechaza H_0 y se acepta la hipótesis del investigador (H_i), por lo tanto se concluye que: **“Existe relación entre el servicio de almacenamiento de carga contenedorizada y la satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito Callao 2015.**

5.2.3 Hipótesis Específicas

5.2.3.1 Prueba de Hipótesis Específica 1

La prueba de hipótesis específica H_1 , se realiza mediante las hipótesis estadísticas siguientes:

H_1 : Existe relación entre las normas de servicio y la satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015.

H_0 : No existe relación entre las normas de servicio y la satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015.

H_i $r_{XY} \neq 0$

H_0 $r_{XY} = 0$

Tabla 13

Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión normas de servicio y la satisfacción de los usuarios.

Correlaciones			Normas de servicio	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Normas de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	675*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	40	40
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,675*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	40	40

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

Como el p valor.= **0.016** es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces al tener que $r_{XY} \neq 0$ rechazamos la H_0 y se acepta la H_1 , por lo tanto se concluye que:

“Existe relación entre las norma de servicio y la satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015”.

Como $Rho = 675$, Y es $\neq 0$ entonces se rechaza H_0 y se acepta H_i .

5.2.3.2 Prueba de Hipótesis específica 2

H_2 : Existe relación entre los recursos tecnológicos y la satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015.

H_0 : No existe relación entre los recursos tecnológicos y la satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015.

H_i $r_{XY} \neq 0$

H_0 $r_{XY} = 0$

Tabla 14

Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión recursos tecnológicos y la satisfacción de los usuarios.

Correlaciones			Recursos Tecnológicos	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Recursos Tecnológicos	Coefficiente de correlación	1,000	618**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	40	40
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	618**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	40	40

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

Como el p valor.= **0.008** es menor que el nivel de significancia (0.05), y al tener que $r_{XY} \neq 0$ rechazamos la H_0 y se acepta la H_2 , por lo tanto se concluye que:

“Existe relación entre recursos tecnológicos y satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015.

Como $Rho = 618$, y es $\neq 0$ entonces se rechaza H_0 y se acepta H_2 .

5.2.3.3 Prueba de Hipótesis específica 3

H3: Existe relación entre los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito del puerto del callao 2015.

H_0 : No existe relación entre recursos humanos y la satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015.

H_i $r_{XY} \neq 0$
 H_0 $r_{XY} = 0$

Tabla 15

Prueba de Rho de Spearman entre la dimensión recursos humanos y la satisfacción de los usuarios.

		Recursos humanos	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Recursos Humanos	1,000	624**
		Sig. (bilateral)	,007
		N	40
	Satisfacción de los usuarios	624**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007
		N	40

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

Como el p valor.= **0.007** es menor que el nivel de significancia (0.05), al tener que $r_{XY} \neq 0$ rechazamos la H_0 y se acepta la H_3 , por lo tanto se concluye que:

“Existe relación entre los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015.

Como $Rho = 624$, Y es $\neq 0$ entonces se rechaza H_0 y se acepta H_3 .

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Discusión

En base a los hallazgos, encontramos que existe relación entre el servicio de almacenamiento de carga contenedorizada y la satisfacción de los usuarios en el terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015, cabe señalar que durante el año de la referencia de la investigación el concesionario fue amonestado por OSITRAN por no haber cumplido los procedimientos. La privatización de los servicios de almacenamiento ha sido concesionada para hacerlo más eficiente, porque cuando lo tenía la empresa nacional de puertos no era lo suficientemente eficiente, por lo que se procedió a privatizar por medio de las concesiones con la finalidad de alcanzar niveles internacionales del servicio, para lo cual las empresas

deberían de invertir en tecnología de punta, en la formación adecuada de su personal y mantener un flujo normativo para acelerar las rutinas en los diversos turnos separando los tipos de contenedores. En su investigación Barrios & Quispe (2016) nos indica que el análisis y el diagnóstico contribuye a mejorar los procesos de almacenamiento de contenedores en un terminal portuario, el plan de mejora reduce el 55% del tiempo invertido para la recepción de contenedores y un 44% para el despacho, y de esta forma, todo el proceso disminuye en un 45%, logrando cumplir con los estándares de las entidades reguladoras del terminal portuario.

El cumplimiento de los procesos de almacenamiento debe realizarse observando el tipo de contenedores y el tiempo que permanecerá en el patio. Asimismo se debe contemplar la alta variabilidad de características y porcentajes de presencia de los productos en plazos de tiempo reducidos. (Marinovich, 2012, p.17) por lo que se hace necesario dar el cumplimiento a los procesos y dinamizar el trabajo de almacenamiento de los contenedores, de otra parte, tenemos a Talavera & Zavalaga (2016) quien diseña estrategias para lograr la satisfacción del cliente que recibe el servicio como usuario de carga sólida, lo que nos muestra que los procedimientos, el tiempo y carga pueden disminuir sustancialmente, si se cumple con las normativas y se cuenta con equipos necesarios para movilizar la carga contenedorizada. En todos estos procesos se debe tener en cuenta los posibles retrasos fortuitos que se puedan presentar para lo que la empresa debe contar con un plan de contingencia igualmente en los meses de mayor recepción de carga los procedimientos deben ser igual de rigurosos y pudiendo tener personal de rete para viabilizar algunos inconvenientes que se puedan presentar por un mayor flujo de mercancías.

Al constituir los puertos un interfaz del sistema del transporte, es necesario dotar a los usuarios de todas las facilidades para que las operaciones se lleven en promedios de tiempos internacionales, logrando así una calificación ISO, sobre los procedimientos de carga y descarga, el ente fiscalizador debe estar atento cuando la calidad de atención baje, y tomar las medidas correctivas inmediatas, en tanto el puerto es la carta de presentación de los negocios internacionales (Rodríguez, 2015, p.22).

La investigación pretende mostrar como un buen servicio de almacenamiento mejora la calificación de la satisfacción de los usuarios.

6.2 Conclusiones

En base a los hallazgos tenemos:

1. Se puede concluir que como el p valor.= 0.016 es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces se rechaza H_0 y se acepta la hipótesis del investigador (H_i), por lo tanto se concluye que: “Existe relación entre el servicio de almacenamiento de carga contenedorizada y la *satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015*”.
2. Se puede concluir que como el p valor.= 0.016 es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces se rechaza H_0 y se acepta la hipótesis del investigador (H_1)
“Existe relación entre las normas de servicio y la satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015”.

3. Se puede concluir que como el p valor.= 0.008 es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces se rechaza H_0 y se acepta la hipótesis del investigador (H_2), por lo tanto se concluye que: “Existe relación entre recursos tecnológicos y satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015”.
4. Se puede concluir que como el p valor.= 0.007 es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces se rechaza el H_0 y se acepta la hipótesis del investigador (H_3), por lo tanto se concluye que: “Existe relación entre los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios del terminal portuario norte multipropósito del puerto del Callao 2015”.

6.3 Recomendaciones

1. En el marco de la privatización se busca dar un servicio eficiente que responda a las necesidades de los usuarios de modo que se dinamice el mercado, por ello recomendamos al terminal cumplir con los lineamientos del contrato de esa forma fortalecer el negocio marítimo que permita ingresos económicos por medio de las divisas.
2. Las normas del servicio responden a las necesidades de cada tipo de carga, debiéndose de cumplir todos los procedimientos, para lo cual es necesario que la empresa cuente con los niveles de atención de servicio al cliente o usuario acordados en el contrato de concesión.
3. Para la movilización de la carga contenedorizada de almacenamiento se requiere contar con equipos tecnológicos de carga y sincronizar las cargas y descargas de modo que se genere eficiencia y eficacia en el

proceso del servicio, para lo cual recomendamos a la concesionaria cumplir con las inversiones en equipos tecnológicos para dar un adecuado servicio.

4. Para la movilización y almacenaje de la carga contenedorizada, se necesita de personal calificado para cumplir dichas tareas así como el adiestramiento necesario, con la finalidad que se cumplan los objetivos trazados por la empresa y no devenir en reclamos que solo generan insatisfacción en los usuarios; por eso se recomienda hacer auditorias para evaluar eficiencia en el servicio y evitar sanciones del ente regulador como es OSITRAN.

FUENTES DE INFORMACIÓN

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrade (2015) Tesis “*Gestión Logística en las operaciones del transporte internacional para el desarrollo del comercio en el Puerto del Callao.* UNMSM.

APM Terminals (2015) *Tarifario de APM Terminals.* Recuperado de <http://www.apmterminalscallao.com.pe/default.aspx?id=29&articulo=19>

Aroca, J. (2013) Tesis *Marca de garantía basada en un sistema de gestión de calidad para comercializar internacionalmente el servicio portuario del Puerto Cabello.* Universidad José Antonio Páez.

Arévalo (2014) *Estudio de la zona de almacenaje de un terminal marítimo de contenedores “Escuela Técnica Superior de Ingeniería”* Universidad de Sevilla España.

Brooks y Pallis, (2008). *Assessing port governance models: process and performance components”.* Maritime Policy & Management

Festinger, M. (1997) *A Theory of Cognitive Dissonance.* New York: Harper & Row

Informe de OSITRAN (2013) *Informe de Desempeño: T.P. Paita – T.P. Callao-Muelle Norte – T.P. Callao-Muelle Sur.* Recuperado de https://www.ositran.gob.pe/joomlatoolsfiles/...files/.../INFDESEM_TPE_2013.pdf

Informe OSITRAN (2013) Informe anual de OSITRAN. Edit. Perú.

Informe OSITRAN (2015) Informe anual de OSITRAN. Edit. Perú.

Martinez, Tinajeroz, Walter, Zevallos & Zerpa “*Planeamiento Estratégico en el Puerto del Callao*” Universidad Católica del Perú.

Marinovich(2012) optimización de los procesos de almacenamiento universidad de Cartagena .

Plan Nacional de Desarrollo Portuario, (2014)

Talavera F. & Zavalaga D. (2016) Tesis “*Plan estratégico para la mejora del servicio de atención de carga solida a granel (granos) del terminal portuario de MATARANI – TISUR, AREQUIPA 2016*”. Universidad Católica de Santa María.

ANEXOS

ANEXO 1

SERVICIO DE ALMACENAMIENTO

Estimado Colaborador: Después de haber sido informado adecuadamente sobre el propósito científico de nuestra encuesta, sobre el **SERVICIO DE ALMACENAMIENTO**, le agradeceremos su colaboración respondiendo cada una de las preguntas de la presente encuesta. Para ello, sírvase llenar el recuadro de datos y dar respuesta a las preguntas formuladas, considerando 1: Muy Bajo – 2: Bajo – 3: Regular – 4: Alto – 5: Muy Alto.

Pregunta	Muy bajo 1	Bajo 2	Regular 3	Alto 4	Muy Alto 5
Dimensión: Normas del Servicio					
1.- ¿La empresa cumple con las normas de almacenamiento contenedorizadas establecidas?					
2.- ¿La empresa se hace cargo de presentarse cualquier tipo de accidente causado en el ejercicio de sus servicios, por parte de su personal?					
3.- ¿La empresa cumple con los tiempos establecidos para los procedimientos que despliegan sus servicios de almacenamiento de carga contenedorizada?					
4.- ¿Cuenta la empresa con todos sus documentos en regla, ante el Estado peruano?					
5.- ¿La empresa cumple con contar con todos los implementos					

necesarios para dar seguridad a todos sus trabajadores?					
Dimensión: Recursos Tecnológicos.					
6.- ¿Si usted requiere contactar los servicios de la empresa, puede acceder desde la internet?					
7.- ¿Los procesos de transacciones monetarias son prácticos, seguros y mediante agencias reconocidas?					
8.- ¿La empresa hace un correcto uso de las nuevas maquinarias?					
9.- ¿La empresa utiliza equipos modernos que brindan una mayor seguridad?					
10.- ¿La utilización de nuevos equipos tecnológicos, permite a la empresa, una mayor rapidez en la ejecución de sus servicios?					
Dimensión: Desarrollo de RR.HH					

11.- ¿El personal que labora en la empresa, cumple con principios éticos y morales, al desarrollar sus funciones?					
12.- ¿El personal de la empresa está capacitado para realizar efectivamente sus labores?					
13.- ¿La atención del personal es la correcta, desde su perspectiva?					
14.- ¿El personal de la empresa es proactivo?					
15.- Según su óptica, ¿Hay identificación del personal con respecto de la empresa?					

SATISFACCION DE LOS USUARIOS.

Estimado Colaborador: Después de haber sido informado adecuadamente sobre el propósito científico de nuestra encuesta, sobre la **SATISFACCION DE LOS USUARIOS**, le agradeceremos su colaboración respondiendo cada una de las preguntas de la presente encuesta. Para ello, sírvase llenar el recuadro de datos y dar respuesta a las preguntas formuladas, considerando 1: Muy Bajo – 2: Bajo – 3: Regular – 4: Alto – 5: Muy Alto.

Pregunta	Muy bajo 1	Bajo 2	Regular 3	Alto 4	Muy Alto 5
Dimensión: Nivel de satisfacción por la aplicación de normas					
1.- Indique el grado de satisfacción que le genera a usted que la empresa cumpla con las normas de almacenamiento de carga contenedorizada establecidas.					
2.- Manifieste el grado de satisfacción que le confiere que la empresa cumpla con los tiempos establecidos para los procedimientos que despliegan sus servicios.					
3.- Que grado de tranquilidad y satisfacción le genera a usted, que la empresa se haga cargo de presentarse cualquier tipo de accidente causado en el ejercicio de sus servicios.					
4.- ¿La empresa cumple con contar con todos los implementos necesarios para dar seguridad a todos sus trabajadores?					

5.- Cual es el grado de satisfacción que le representa a usted que la empresa cuente con todos sus documentos en regla, ante el Estado peruano.					
Dimensión: Nivel de satisfacción por los recursos tecnológicos.					
6.- Manifieste el grado de satisfacción que le brinda que la empresa haga un correcto uso de las nuevas maquinarias.					
7.- Indique el grado de satisfacción que le genera que los procesos de transacciones monetarias sean prácticos, seguros y mediante agencias reconocidas.					
8.- Que grado de satisfacción le produce la utilización de nuevos equipos tecnológicos, que le permiten a la empresa, una mayor rapidez en la ejecución de sus servicios.					
9.- Exprese el grado de satisfacción que le genera que la empresa utilice equipos modernos que brindan una mayor seguridad.					
10.- Indique el grado de satisfacción que le confiere que usted pueda acceder desde la internet, en caso requiera de sus servicios.					

Dimensión: Nivel de satisfacción por el desarrollo del Recurso humano.					
11.- Manifieste el grado de satisfacción que le genera que el personal de la empresa esté capacitado para realizar efectivamente sus labores.					
12.- Exprese el nivel de satisfacción que le provee que haya una identificación notable, del personal con respecto de la empresa.					
13.- Indique el grado de satisfacción que produce en usted que el personal que labora en la empresa, cumpla con principios éticos y morales, al desarrollar sus funciones.					
14.- ¿Qué grado de satisfacción le genera que la atención del personal de la empresa sea la correcta?					
15.- Indique el grado de satisfacción que le confiere, percibir que el personal de la empresa sea proactivo.					

ANEXO 2

LOS SERVICIOS DE ALMACENAMIENTO Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN EL TERMINAL PORTUARIO NORTE MULTIPROPÓSITO DEL PUERTO DEL CALLAO 2015

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE INVESTIGACION	DIMENSIONES - INDICADORES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>Problema General</p> <p>¿Existe relación entre el servicio de almacenamiento de la carga contenedorizada y la Satisfacción de los usuarios en el Terminal Portuario Norte Multipropósito del Puerto del Callao 2015?</p> <p>Problema Especifico 1</p> <p>¿Existe relación entre las normas del servicio y la Satisfacción de los usuarios en el Terminal Portuario Norte Multipropósito del Puerto del Callao 2015?</p> <p>Problema Especifico 2</p> <p>¿Existe relación entre los recursos tecnológicos y la Satisfacción de los usuarios en el Terminal Portuario Norte Multipropósito del Puerto del Callao 2015?</p> <p>Problema Especifico 3</p> <p>¿Existe relación entre los recursos humanos y la Satisfacción de los usuarios en el Terminal Portuario Norte Multipropósito del Puerto del Callao 2015?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el servicio de almacenamiento de la carga contenedorizada y la Satisfacción de los usuarios en el Terminal Portuario Norte Multipropósito del Puerto del Callao 2015.</p> <p>Objetivo Especifico 1</p> <p>Determinar la relación entre las normas del servicio y la Satisfacción de los usuarios en el Terminal Portuario Norte Multipropósito del Puerto del Callao 2015.</p> <p>Objetivo Especifico 2</p> <p>Determinar la relación entre los recursos tecnológicos y la Satisfacción de los usuarios en el Terminal Portuario Norte Multipropósito del Puerto del Callao 2015.</p> <p>Objetivo Especifico 3</p> <p>Determinar la relación entre los recursos humanos y la Satisfacción de los usuarios en el Terminal Portuario Norte Multipropósito del Puerto del Callao 2015.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p><i>Hi Existe relación entre el servicio de almacenamiento de la carga contenedorizada y la satisfacción de los usuarios del Terminal Portuario Norte Multipropósito del Puerto del Callao 2015.</i></p> <p><i>HO No existe relación entre el servicio de almacenamiento de la carga contenedorizada y la satisfacción de los usuarios del Terminal Portuario Norte Multipropósito del Puerto del Callao 2015.</i></p> <p>Hipótesis Especifica 1</p> <p><i>H1 Existe relación entre las normas de servicio y la satisfacción de los usuarios del Terminal Portuario Norte Multipropósito del Puerto del Callao 2015.</i></p> <p><i>HO No existe relación entre las normas de servicio y la satisfacción de los usuarios del Terminal Portuario Norte Multipropósito del Puerto del Callao 2015.</i></p> <p>Hipótesis Especifica 2</p> <p><i>H2 Existe relación entre los recursos tecnológicos y la satisfacción de los usuarios del Terminal Portuario Norte Multipropósito del Puerto del Callao 2015.</i></p> <p><i>HO No existe relación entre los recursos tecnológicos y la satisfacción de los usuarios del Terminal Portuario Norte Multipropósito del Puerto del Callao 2015.</i></p> <p>Hipótesis Especifica 3</p> <p><i>H3 Existe relación entre los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios del Terminal Portuario Norte Multipropósito del Puerto del Callao 2015.</i></p> <p><i>HO No existe relación entre los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios del Terminal Portuario Norte Multipropósito del Puerto del Callao 2015.</i></p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>SERVICIO DE ALMACENAMIENTO</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>SATISFACCION DE LOS USUARIOS</p>	<p>1. Normas del Servicio</p> <p>2. Recursos Tecnológicos</p> <p>3. Recursos Humanos</p> <p>1. Satisfacción por la aplicación de normas</p> <p>2. Satisfacción por los recursos tecnológicos</p> <p>3. Satisfacción de los recursos humanos</p>	<p>TIPO: Básico</p> <p>DISEÑO: DESCRIPTIVA CORRELACIONAL</p> <p>METODO: No experimental</p> <p>POBLACION: 49 agencias marítimas</p> <p>MUESTRA: 40 agencias marítimas</p> <p><i>Muestra probabilística.</i></p> <p>ANALISIS DE DATOS:</p> <p>a. Alfa de Crombach</p> <p>b. Kolmogorov-Smirnov</p> <p>c. Estadística Descriptiva</p> <p>TECNICA:</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p> <p>Validez: por juicio de expertos.</p>

ANEXO 3

**FICHA
DATOS DEL EXPERTO**

Nombre completo : MIRIAM NORA HUASHAN SANCHEZ

Profesión : INGENIERO PESQUERO

Grado académico : INGENIERO

Características que lo determinan como experto:

Ingeniero pesquero orientado a la docencia universitaria, investigación, ciencia y tecnología del ámbito marítimo, con experiencia de más de 8 años en el Instituto del Mar del Perú y experiencia docente de más de 6 años en la Escuela de Marina Mercante, egresada de la Maestría en Gestión ambiental.



Firma
DNI: 09972116
CIP: 139346

FICHA
DATOS DEL EXPERTO

Nombre completo : *Jose Luis Pedro Díaz Nieri*
Profesión : *Marino - Docente*
Grado académico : *Magister y Doctorando*
Características que lo determinan como experto:

6. Grados Académicos :

- *Master en Estrategia Marítima*
(Escuela Superior de Guerra Naval)
- *Master en Dirección de Empresas Marítimas*
(España)
- *Doctorando en Ciencias Marítimas (ENAM)*


Firma
DNI: *42880467*

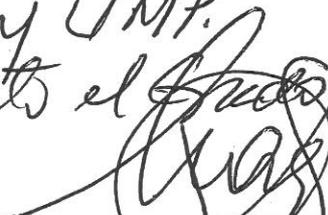
FICHA
DATOS DEL EXPERTO

Nombre completo : Jorge Luis Pedro Diaz Niori
Profesión : Marino - Docente
Grado académico : Magister y Doctorando
Características que lo determinan como experto:

Se hace una breve síntesis de su experiencia docente o profesional que esté relacionada con la variable a validar, también se puede indicar la experiencia en el ámbito de la investigación o en la elaboración de instrumentos. Se incluye cualquier otra información que sea relevante para caracterizarlo como experto.

a) Experiencia:

- Capitán de puerto del Callao (2001)
- Docente en Metodología de la Investigación Científica, Comportamiento Organizacional y Planeamiento Estratégico en la ENAMM, UTP y UMP.
- Asesor al Grupo de Controlamiento (G)

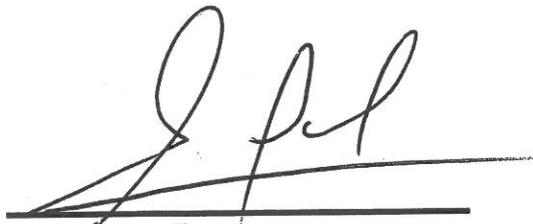

Firma
DNI: 42880467

FICHA
DATOS DEL EXPERTO

Nombre completo : Luis Enrique Espinoza Arendia
Profesión : Oficial DE Marina Mercante
Grado académico : Magister

Características que lo determinan como experto:

Gerente de Negocios Internacionales x 12 años.
Conferencista en temas de Comercio Exterior.
y Operadores Logísticos.
Catedrático de Universidades.



Firma

DNI:

23563278

FICHA

DATOS DEL EXPERTO

Nombre completo : HECTOR PORTILLO RIOS

Profesión : INGENIERO ADMINISTRATIVO

Grado académico : INGENIERIA ADMINISTRATIVA

Características que lo determinan como experto:

Docente Universitario con mas de 23 años de experiencia dictando
catedras en la UIGV,UPC,UNTELS y la ENAMM, asesoramiento y
dictaminador de Tesis; al mismo tiempo he sido gestor de mi propia
empresa, así como tambien asesor y consultor de distintas
organizaciones.



Firma

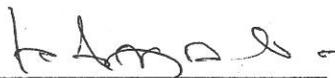
Ing. Adm. Héctor PORTILLO RIOS
DNI: 25548961

FICHA
DATOS DEL EXPERTO

Nombre completo : César Quintanillo Herrera / Gómez
Profesión : Psicólogo
Grado académico : Dr.

Características que lo determinan como experto:

Mg. en Investigación.
Jefe de la Oficina de Investigación y Desarrollo e Innovación
de EDUVAL.
Investigador.



Firma

DNI: 06282543