

# **UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



## **GESTIÓN DEL TRANSPORTE MULTIMODAL INTERNACIONAL EN BENEFICIO DE LAS EXPORTACIONES DEL PERÚ. LIMA 2019.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:**

**GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL**

**PRESENTADO POR BACHILLERES**

**MANTA ANCHIVILCA ANA GLADYS**

**LOVATÓN NAUPAY KINLEY DENIS**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

**GESTIÓN DEL TRANSPORTE MULTIMODAL INTERNACIONAL EN BENEFICIO  
DE LAS EXPORTACIONES DEL PERÚ. LIMA 2019.**

## **ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO**

Dra. Nury Nanetti Sandoval

### **MIEMBROS DEL JURADO**

Yamal Eleazar Ahomed Chavez

Edith Noemi Sapiaco del Castillo

Jessica Vasquez Neira

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este trabajo de investigación a nuestro gran amigo, Dios porque nos acompaña siempre con sus sabias enseñanzas de amor, bondad, solidaridad.

A nuestros familiares más cercanos quienes nunca nos hacen sentir solos, nos comprenden y apoyan con el tiempo que dejamos de estar con ellos, para lograr nuestros objetivos que nos hemos propuesto.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a nuestros estimados docentes quienes son fuente del conocimiento que nos ha permitido concluir satisfactoriamente nuestro anhelado logro profesional.

A nuestra Tutora Docente por el apoyo incondicional durante la realización y culminación de esta investigación.

A todas aquellas personas y en especial a nuestra gran amiga María Dilcia Artigas Delgado que en todo momento contribuyeron en la culminación exitosa de este trabajo de investigación, les agradecemos desde el fondo de nuestros corazones.

# ÍNDICE

<b>PORTADA</b>	<b>I</b>
<b>TÍTULO</b>	<b>II</b>
<b>ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO</b>	<b>III</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>IV</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>V</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>VI</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>VIII</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>IX</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>X</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.1.2 PROBLEMA GENERAL	4
1.1.3 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	5
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.2.1 OBJETIVO GENERAL	5
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.3.1 JUSTIFICACIÓN	6
1.3.2 IMPORTANCIA	8
1.4 ALCANCE	9
1.4.1 LIMITACIONES DEL ESTUDIO	9
1.4.2 DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO	9
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEORICO</b>	<b>10</b>
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	10
2.2 BASES TEÓRICAS	13
2.2.1 GESTIÓN	13
2.2.2 GESTIÓN DE LA CALIDAD	13
2.2.3 TRANSPORTE MULTIMODAL	14
2.2.4 ASPECTO TEÓRICO DEL EXPORTADOR EN PERÚ	16
2.2.5 BENEFICIO DE LOS EXPORTADORES FORMALES DE EL PERÚ	17
2.2.6 IMPORTANCIA DEL TRANSPORTE MULTIMODAL EN EL PERÚ	18
2.3 MARCO CONCEPTUAL	24
2.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.	29
2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL	29
2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	29
2.5 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	29
2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	30

<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>31</b>
3.1 DISEÑO METODOLÓGICO	31
3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
3.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	31
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.3 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	32
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	33
3.5.1 DESCRIPCIÓN DE LA TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN	34
3.5.2 DESCRIPCIÓN DE LAS FUENTES DE INVESTIGACIÓN	34
3.5.3 PRUEBA DE ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD	34
3.6 TÉCNICAS ESTADÍSTICAS DE ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS	35
3.6.1 ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS	36
3.7 ASPECTOS ÉTICOS.	36
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>37</b>
4.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	37
4.1.1 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS AGENTES DE ADUANA	37
4.1.3 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS EXPORTADORES	88
4.1.4 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS AL TERMINAL PORTUARIO	109
4.1.5 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS AL TRANSPORTISTA LOCAL	127
4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS	148
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>149</b>
5.1. DISCUSIÓN	149
5.2 CONCLUSIONES	159
5.3 RECOMENDACIONES	168
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>169</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>175</b>
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	176
ANEXO 2: FORMATO DE ENCUESTA	178
ANEXO 3: PRUEBA DE VALIDACIÓN	200

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el fin de determinar si la gestión del transporte multimodal internacional permitirá a los exportadores del Perú evitar los sobrecostos para optimizar los servicios que brinda la Aduana Marítima del Callao.

La investigación fue descriptiva, de campo y de corte transversal. La población por sus características es indefinida y la muestra está compuesta por: 8 agente de aduana, 7 funcionarios de los depósitos temporales, 7 exportadores, 5 agentes del terminal portuario y 5 transportistas de carga local para una muestra no probabilística obtenida mediante muestreo voluntario de 34 personas. El cuestionario sobre el nivel de satisfacción y percepción de los servicios aplicados a una muestra no probabilística de 32 personas. La encuesta fue validada por tres expertos en su criterio de contenido mediante el Coeficiente de Aiken: 0,83. Los resultados revelan que los exportadores consideran que tienen el derecho de contar con eficientes y eficaces modos de transporte para su carga de exportación con la finalidad de ser competitivos en el mercado internacional.

**Palabras Claves:** Gestión, transporte multimodal, beneficios, exportaciones.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research work was determining if the management of international multimodal transport will allow to the exporters of Peru avoid the cost overruns to for optimized services at the Maritime Customs of Callao. The research was descriptive, field and cross-sectional. The population by its characteristics is indefinite and the sample is composed of: 8 customs agent, 7 temporary deposit officers, 7 exporters, 5 port terminal agents and 5 local cargo carriers for a non-probabilistic sample obtained through voluntary sampling of 32 people. The questionnaire on the degree of satisfaction and perception of the services applied in a non-probabilistic sample of 32 people. The survey was validated by three experts in its content criterion using the Aiken Coefficient: 0.83. The results reveal that exporters have the right to have efficient and efficient modes of transport for their export cargo in order to be competitive in the international market.

**Keywords:** Management, multimodal transport, benefits, exports.

## **INTRODUCCIÓN**

La investigación que se desarrolló se denomina “Gestión del transporte multimodal internacional en beneficio de las exportaciones del Perú. Lima 2019”, el cual fue elaborado con la finalidad determinar la gestión del transporte multimodal internacional en beneficio de las exportaciones del Perú.

La importancia de esta temática se destaca por la pertinencia de estos procesos y servicios, porque servirá para que los exportadores de carga marítima valoren la posibilidad de aplicar el modo de transporte multimodal internacional, para así evitar los sobrecostos en sus exportaciones a través del Puerto Marítimo del Callao.

El desarrollo del trabajo se estructura el Capítulo I, que contiene el planteamiento del problema, se formula el problema, se enuncia los objetivos de la investigación; el Capítulo II está conformado por el marco teórico; el Capítulo III contiene el Marco metodológico que sustenta esta investigación; de igual forma mientras que el Capítulo IV presenta los resultados de la investigación.

Por último, en el capítulo V se elabora la discusión de los resultados, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas con sus anexos respectivos.

Las limitaciones propias de este tipo de investigación, genera su profundización mediante estudios de mayor rigurosidad y amplitud científica para establecer hipótesis más ambiciosa, pero la presente, se erige como un antecedente para la obtención o continuación de nuevas carreras que bien pueden alcanzarse posteriormente.

## **CAPÍTULO I:**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

En los actuales momentos la comercialización que se da Internacionalmente se caracteriza por ser un asunto de esfuerzo inquebrantable para lograr altos grados de competitividad, siendo esto una forma de atraer o conservar mercados. Son indiscutibles los precios elevados del transporte en la competencia por los bienes en las empresas externas. Ese tipo de carga, admite gozar de capitales esenciales en las fases de repartición de las mercaderías de importar y de exportar facilitando de esta manera a los grandes empresarios optimizar la competencia de su mercancía en empresas externas. Un valor en la mercancía en las empresas internacionales, se asigna en su mayoría por el valor de la carga. Por ello, es necesario corregir las circunstancias de competencia en las empresas internacionales es obligatorio, aparte de aumentar los grados de productividad, reducir el precio de repartición, en su costo final.

En un entorno competitivo, el Transporte Multimodal es la modalidad más apropiada para la negociación del transporte internacional de mercadería. El multimodalismo consiste en emplear recursos de nivel al asunto de importación de mercadería, esto permite aprovechar los beneficios de cada forma de transporte, para lograr más exactitud en el periodo de entrega. Esto tiene como primacía permitir a los empresarios avanzar en la planificación estratégica de sus métodos de elaboración y repartición.

La intervención de la carga por el precio que tiene los bienes que vende una nación cualquiera, dirigido a las empresas internacionales, fluctúa desde un veinte por ciento y un sesenta por ciento, como lo exponen las investigaciones efectuadas por la Oficina Regional sobre Logística Comercial Internacional del Centro de Comercio Internacional CCI/UNCTAD-OMC. Estos porcentajes es causa justificada para que sea una inquietud,

del sector público y privado, el modernismo del transporte, por lo cual que este de oportunidad reducir su intervención en el costo final de las mercaderías (Lozano, 2000).

Por otra parte, la Sociedad de Comercio Exterior del Perú reconoce al país como el único de la zona con altos costos, cuya exclusión constituiría una economía de US\$250 millones al año para la región; así mismo, resalta que los altos costos logísticos disminuyen competitividad al comercio exterior (**COMEXPERU, 2018**).

De igual forma, esta corporación comercial, afirmó que los altos costos son conocidos por la Banca Internacional en la publicación del libro “Análisis de los costos marítimos y portuarios en el Perú”. Este denomina costos evitables a las tasas por manejo de mercancía, verificaciones, traslados de contenedores desocupados, egresos en administración, revisión, etc., que ninguno conoce como expresar y cancelar.

Además, durante el Doing Business del 2018 desarrollado por el Banco Mundial, para el rubro de Comercio Transfronterizo se mencionó que el Perú bajo diez lugares con respecto a su desempeño logístico y esas deficiencias no es atrayente y competitivo al comercio exterior.

Dado aquel acontecimiento, el gremio que congrega a las empresas importadoras y exportadoras (en adelante gremio exportador), propone al país y a los organismos privados interesados estudiar y plantear soluciones en los siguientes ejes: la competitividad logística, armonización de la normativa portuaria y aduanera, la infraestructura de vía en los puertos, la liberación del cabotaje marítimo y transparencia en los miradores logístico sobre los costos y servicios.

Para la Gerente General de COMEXPERÚ, los ejes mencionados producen falta de claridad y de previsión en las actividades asociados al comercio exterior, tan así que las pequeñas y medianas empresas exportadoras desconocen el valor de remisión de su mercadería y los servicios a cancelar. Agrega que “La solución está en manos del Estado

(Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Autoridad Portuaria Nacional, Municipalidad del Callao, entre otros) y los privados (agentes marítimos, depósitos temporales, navieras, agentes de carga y agentes de aduana)”.

Bajo este contexto, es importante resaltar que el país se encuentra en su mejor tiempo económico con un desarrollo muy significativo; pero imputa una pérdida de infraestructura terrestre, marítima y ferroviaria. Sin embargo, en el Perú todavía hay ejes ferroviarios que de ser revitalizados lograrían aportar considerablemente con el progreso de Perú.

En Perú existen numerosos tipos de transporte de carga internacional que se gestionan a través de la Aduana Marítima, entre ellas el modo de transporte multimodal para la carga de exportación; se ha visto muchas veces que hay modos de transportes de carga internacional que son gestionadas de forma ineficientes en detrimento del exportador los cuales incurren en sobrecostos y demoras en la entrega de la carga a sus clientes en el mercado exterior y esto quizás por no contar en el mercado un modo transporte de carga internacional eficaz y eficiente.

En efecto, “la tendencia actual de los servicios de transporte comercial de bienes en el mundo es implementar eficientes sistemas de la modalidad puerta a puerta, utilizando dos o más modos de transporte que confluyen en una cadena integrada” (Valarezo, 2011)

El gremio exportador en el país que gestiona sus exportaciones a través de la Aduana Marítima del Callao, cuenta con una población muy numerosa quienes a su vez hacen uso de cuantiosos modos de transporte de carga internacional; por ello, se hace necesario dar cuenta de los modos de transporte que podrían brindar mayor eficiencia y eficacia a sus operaciones de exportación.

En ese sentido, la Agencia de Carga Internacional DPPERU, ofrece una atención cómoda y multimodal que les da oportunidad a los usuarios de economizar tiempo y dinero.

Haciendo una Combinación de transporte aéreo, terrestre y marítimo para lograr que la mercancía llegue a destino en un periodo de tiempo preferencial, maximizando recursos y con costos bajos. Por ello, se facilita la logística de la empresa, manejando la carga con un solo un operador, es decir, DPPERU.

En este contexto, el País podrá posicionarse como el “*Hub* Regional del Pacífico Sudamericano”, una plataforma logística que facilitará la conexión y fluidez del traslado de los depósitos de carga dirigidos al Asia Pacífico como a la Costa Oeste de América.

Actualmente el gremio exportador en el país que gestiona sus exportaciones a través de la Aduana Marítima del Callao cuenta con una población muy numerosa y diversa, quienes a su vez hacen uso de varios tipos de transporte de carga internacional; es por ello, que se hace necesario dar cuenta de los modos de transporte que podrían brindar mayor eficiencia y eficacia a sus operaciones de exportación y evitar los sobrecostos y demoras en la entrega de la carga a sus clientes.

En este sentido, utilizar con racionalidad y audacia la gestión estratégica del comercio exterior, mediante el transporte multimodal internacional es ideal, pues ya que la comodidad de tener con un operador logístico integral tiene como valor agregado la disminución de costos. El descenso de los tiempos en la entrega mediante el transporte multimodal ofrece sus productos ajustado a las demandas crecientes del mercado.

### **1.1.1 Formulación del problema**

#### **1.1.2 Problema general**

- ¿Como una gestión del transporte multimodal internacional permitirá a los exportadores del Perú evitar los sobrecostos para optimizar los servicios que brinda la Aduana Marítima del Callao?

### **1.1.3 Problemas específicos**

- 1- ¿De qué manera la gestión del transporte multimodal internacional permitirá al exportador disminuir los sobrecostos en el comercio exterior?
- 2- ¿De qué manera la gestión del transporte multimodal internacional permitirá al exportador optimizar el tiempo de atención para mejorar los servicios en el comercio exterior del Perú?
- 3- ¿De qué manera la gestión de la carga de exportación, efectuadas a través del transporte multimodal, contribuye a mejorar el cumplimiento de los roles del personal encargado de la exportación?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

- Determinar si la gestión del transporte multimodal internacional permitirá a los exportadores del Perú evitar los sobrecostos tal que optimicen los servicios brindados por la Aduana Marítima del Callao.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- 1.- Demostrar si la gestión del transporte multimodal permitirá al exportador disminuir los sobrecostos en el comercio exterior del Perú.
- 2.- Determinar si la gestión del transporte multimodal permitirá al exportador optimizar el tiempo de atención para mejorar los servicios en el comercio exterior del Perú.
- 3.- Determinar si la gestión de la carga de exportación, efectuadas a través del transporte multimodal, contribuye a mejorar el cumplimiento de los roles del personal encargado de la exportación.

## **1.3 Justificación e importancia de la investigación**

### **1.3.1 Justificación**

La siguiente investigación presenta las siguientes justificaciones:

En este orden de ideas, la investigación tiene su justificación teórica debido a que los conocimientos en materia de transporte multimodal es una necesidad en busca de mejoras para la gestión en el Comercio Internacional. Actualmente los exportadores de Perú incurrir en sobrecostos en los procesos de exportación y la logística se encuentra altamente centralizada en la costa, mas no en regiones como la selva que abarca alrededor del 30% territorio nacional.

Desde el punto de vista práctico, tiene gran relevancia teniendo en cuenta las repercusiones que tiene los sobrecostos en el comercio exterior y si estos pueden ser controlables, brindará luces de medidas y políticas que permitan una gestión eficiente, eficaz del transporte de carga internacional, asimismo fomentar la inversión en infraestructura de transporte en las tres regiones para potenciar a los exportadores ubicados en el interior del país y así lograr una mayor oferta exportable competitiva de recursos económicos de su región.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación se justifica porque la metodología y el instrumento aplicado servirán de base para futuras investigaciones relacionadas con la misma temática, y una vez que sean demostradas su validez y confiabilidad podría ser utilizado en otros trabajos de investigación. Además, se considera que la información obtenida es y será relevante para operar de una forma que permita la satisfacción de los clientes y usuarios exportadores que gestionan su carga de exportación a través de la Aduana Marítima del Callao.

De igual manera, la justificación legal de esta investigación se apoya en lo establecido por el Congreso Constituyente Democrático el 31 de octubre de 1993, de conformidad con el

**Artículo 104** de la Constitución Política del Perú, que delega al Poder Central la potestad de decretar, esto lo realiza mediante decreto legislativo No. 1053 del 01.10.2010, sobre materia específica y por el plazo determinado establecido en la ley autoritativa se establece lo siguiente:

**El Artículo 4** se relaciona a facilitar la comercialización externa, donde establece que la atención de la aduana es esencial y está consignado a ayudar que se facilite el comercio exterior, contribuyendo al progreso nacional y a cuidar el interés fiscal.

**En el Artículo 6** se refiere a la colaboración de los funcionarios de la económica, el cual hace referencia a que el Estado promueve la participación de los agentes económicos con la finalidad que se preste los servicios aduaneros, por medio de la asignación de actividades al organismo privado por medio de asistencia de los numerosos bienes de las aduanas en todo el país a través de la constante vigilancia de la Administración Aduanera.

**El Artículo 11** establece que el Ministerio de Transporte y Comunicaciones garantizará las condiciones mínimas de los servicios que prestan los aeropuertos, puertos y terminales terrestres a nivel internacional tal que dispongan de una infraestructura necesaria para el ejercicio adecuado de las actividades de la administración aduanera, así como el servicio de transporte terrestre nacional que prestan servicio al traslado de carga desde y hacia exterior.

En el **Artículo 1** establece que la persona encargada de gestionar toda la cadena logística recibe la mercancía para protegerla, resguardarla y llevarla a un sitio asignado para entregarla, cruzando fronteras.

En el **Artículo 98** referido a regímenes aduaneros especiales o de excepción, considera que la modalidad de Transporte Multimodal Internacional, como también los terminales interiores de carga (TIC), deben sujetarse a las disposiciones de regulación establecidas.

Por otra parte, se apoya en el Acuerdo de la Organización Mundial del Comercio, protocolo de enmienda de Marrakech, el cual entra en vigencia El 22 de febrero de 2017, donde el **Artículo 10** hace mención a las formalidades con relación a la exportación para que los exportadores y operadores de comercio exterior adopten las mejores prácticas internacionales que permitan un rápido despacho aduanero, reducción de tiempo y de costos.

Finalmente, se considera que la investigación no causo daño a instituciones ni a personas, su finalidad era lograr un bien en los exportadores del Perú a través de la Aduana Marítima del Callao. Así mismo, se espera que la información recopilada y analizada sirva para que las autoridades nacionales y territoriales logren direccionar de manera correcta la inversión, leyes y visión para el sector de la mano de los empresarios en busca de mejorar los costos a nivel local e internacional.

### **1.3.2 Importancia**

El desarrollo de esta investigación resulta importante, pues permite examinar las etapas del proceso de exportación y determinar dónde surgen los sobrecostos y otros nudos críticos, que conllevaría a cuantificar si también estos pueden ser controlables, lo que permitiría la aplicación de medidas y políticas que permitan una gestión eficiente y eficaz del transporte de carga internacional. Asimismo, se fomentaría la inversión en la infraestructura del transporte en las tres regiones, para potenciar a los exportadores ubicados en el interior del país y para lograr una mayor oferta exportable competitiva de los recursos económicos de su región.

Además, la investigación plantea el análisis del proceso de gestión, la eficiencia de las exportaciones y la situación actual del transporte de carga en el país, para definir medidas que optimicen ese proceso y contribuyan al logro de los objetivos trazados evitando los sobrecostos.

## **1.4 Alcance**

### **1.4.1 Limitaciones del estudio**

El presente estudio de investigación se enfoca a analizar la gestión del transporte multimodal de carga internacional como alternativa de los exportadores (beneficio a las exportaciones del Perú) que gestionan su carga de exportación a través de la Aduana Marítima del Callao, en la búsqueda de lograr la mayor eficiencia y eficacia en la cadena de suministros en el mercado internacional. Los resultados obtenidos permiten establecer acciones pertinentes para optimizar la infraestructura del transporte en las tres regiones de Perú, para así potenciar los procesos a los exportadores ubicados en el interior del país y para lograr una mayor oferta exportable competitiva de los recursos económicos de su región, considerando los diversos modos de transporte de carga que se gestionan a través de la Aduana Marítima del Callao al utilizar los operadores portuarios existentes.

### **1.4.2 Delimitación del estudio**

Se considera como una posible limitación, indagación y búsqueda de la información de primera fuente, dada la diversidad de los informantes y su ubicación para lograr la aplicación de un cuestionario para la recolección de los datos pertinentes. En este caso se considera que la población de exportadores es amplia y diversa, además de ello hay que destacar que los operadores que intervienen en esa amplia cadena de suministros tienen diversos roles dentro de la misma.

## **CAPÍTULO II:**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

En nuestra condición como representantes legales acreditados, se puede observar la gran problemática que enfrentan los exportadores al gestionar sus operaciones de exportación mediante diversos modos de transporte de carga que gestionan a través de la Aduana Marítima del Callao haciendo uso de operadores portuarios ubicados en El Callao. Sobre todo se visualiza esta situación en la gestión logística del suministro de carga de exportación por vía marítima, la cual se encuentra centrada en evitar sobrecostos y el manejo eficiente de tiempo para el envío de los suministros al exterior.

La conjunción de intereses de diversas esferas de la economía, con respecto a la preeminencia de la oferta de un comercio fluido, se encuentra entre los cuatro objetivos estratégicos del Plan Estratégico Nacional Exportador 2003 al 2013, con estas acciones se ha logrado importantes avances en el desarrollo de la infraestructura. A pesar de los progresos en muchas áreas, como por ejemplo el perfeccionamiento en la gestión interinstitucionales de las distintas organizaciones de la gerencia (por medio de la ejecución de instrumentos electrónicos como la Ventana de Comercialización Externa), aún existen importantes desafíos que dirimir, principalmente en la deflación de los costos logísticos. (Ministerio del Comercio Exterior y Turismo, 2015)

En el Plan Estratégico Nacional Exportador 2025, se pone en relevancia el crecimiento de la actividad en el mercado internacional y su respuesta en el que afrontan tanto la infraestructura portuaria aeroportuario como diversos corredores logísticos; ambos siendo necesarios para poder movilizar la carga hacia un mercado internacional. No obstante, en Perú, el nivel de inversión y su desarrollo en infraestructura es insuficiente para un

contexto de mercados internacionales competitivos. Aquello se manifiesta en los costos de nuestros productos exportables.

El Plan Estratégico Nacional Exportador (PENX 2025) plantea las siguientes propuestas: Impulso en inversión en infraestructura logística, la conectividad interna, el progreso de la oferta de mercados logísticos de eficacia, competitivos, ecológicos, certeros, con valor agregado y el desarrollo de agentes interoceánicos. En lo que respecta a la calidad de la infraestructura logística para la exportación, se encuentra “la promoción de la inversión pública y privada en el desarrollo de una infraestructura logística para la exportación y el desarrollo e implementación de la red de plataformas logísticas para el comercio exterior”. (Ministerio del Comercio Exterior y Turismo Exterior, 2015, p: 21)

El transporte multimodal, emerge en el mundo como la modalidad que mejor responde a la demanda exponencial a la negociación del transporte internacional de bienes en un área supremamente competidor. Esta modalidad, admite la aplicación de estrategias de ampliación y diversificación económica, en relación directamente proporcional al desarrollo de transporte de mercancías, optimizando cada una de las ventajas de cada forma de transporte, para alcanzar mucha más puntualidad durante los lapsos de entrega. Esto garantiza a los empresarios de otra categoría, avanzar una planificación estratégica de sus métodos de elaboración y repartición. (Ramos, 2014).

Como uno de los beneficios de la multimodalidad, está su versatilidad como un componente insertado en algún método de transporte innovador. Se superpone al comercio mundial, así como al desarrollo financiero local y nacional, pero en el mismo momento, compensa los requerimientos de progreso razonable. También, se considera que esta perspectiva es una palanca significativa para conformar los aspectos financieros, sociales y ambientales de sostenimiento. (López y Castillo 2012).

En este mismo orden de ideas, Cely, & Echeverri (2017) exponen la importancia de la unificación de los modos de transporte y su influencia en el desarrollo de las plataformas logísticas en Colombia. Se analiza la necesidad que tiene el país de mejorar su desempeño logístico, lo cual se puede lograr al avanzar de un sistema de transporte prácticamente unimodal, enfocado en el modo carretero, a un sistema multimodal; se revisa la posibilidad de reactivar los modos de transporte fluvial y férreo y se analiza como al integrarlos se logra reducir los costos logísticos y aumentar la competitividad del país.

Por su parte, López & Castillo (2012) demuestran que el transporte multimodal es uno de los adelantados en materia de transporte de carga. Su integración mediante la sinergia que genera la integración de sus componentes es vital para como un engranaje en la maquinaria del comercio internacional.

Según las recomendaciones del plan intermodal para el perfeccionamiento de la eficacia del método de transporte se traduce en las siguientes medidas específicas: la mejora del rendimiento portuario, el análisis de las condiciones de uso de las áreas de almacenaje portuarias, el estudio de mejora del intercambio entre modales, el desarrollo de la red de terminales interiores de carga, el desarrollo y promoción de servicios de logística en el Perú, el estudio específico de los accesos carreteros a los puertos y el plan estratégico nacional de la aviación civil.

En la actualidad, el transporte multimodal enfrenta varios retos en el desarrollo del transporte no acompañado o tripulado, lo que la amerita la implementación de un marco legal internacional estándar, con lo que se garantizará el éxito de los proyectos de emprendimiento en el transporte marítimo. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe Latina, 2009)

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Gestión**

Consiste en realizar actividades –con sumo cuidado, voluntad y eficacia- con un determinado propósito”. (Deming, 2018; Gutierrez-Gutierrez, Barrales-Molina, & Kaynak, 2018)

Cuando las instituciones mantienen sus enfoques competitivos a través de la adaptación incesante a los cambios ambientales, es significativo estudiar la relación de la implementación de la Gestión con el desempeño de la organización.

### **2.2.2 Gestión de la Calidad**

La Gestión de la Calidad Total (TQM, por sus abreviaturas en inglés) y el aprendizaje de desempeño organizacional muestran interacciones positivas. La ejecución de un TQM es una fuente clave de ventajas competitivas. Si bien la TQM es clave determinante del éxito en ambientes competitivos como se ve en los actuales momentos. El aprendizaje, es el componente más importante de competitividad. En este contexto, es trascendental identificar el papel de las prácticas de gestión referida a los recursos humanos en la dirección del aprendizaje, la composición del conocimiento, y la flexibilidad estratégica. (Deming, 2018; Gutierrez-Gutierrez, Barrales-Molina, & Kaynak, 2018)

Desde el punto de vista del talento humano, es preciso promocionar una cultura flexible con disposición mixto, interno y externo, que este orientado por medio de la coordinación de excelencia y la ejecución de tareas, con miras al mercado, una eficaz coordinación de recursos humanos y una tipología de líder que acrediten el resultado en consecuencias de la coordinación de la excelencia en las instituciones. (Giménez, Jiménez, & Martínez, 2014)

Un componente de atención integrado debe contener por lo menos los siguientes elementos:(Ancalla, Chilque, & Roque, 2017; Ramírez, 1999)

- Acción correctiva: Es aquella que permite cambiar una condición establecida.
- Alta dirección: Individuo con un trabajo superior y tiene como función regir la empresa.
- Ambiente de trabajo: grupo de cualidades que envuelve al personal para que rindan en el trabajo.
- Auditoría: es aquella que se le hace a las instituciones, para observar el acatamiento de los requisitos.
- Capacidad: Condiciones que debe tener una empresa para cumplir con los requerimientos y llevar a cabo un producto.
- Característica: particularidad que diferencia una cosa de otra.
- Competencia: talento y actitud en lograr desarrollar algo con conocimiento y habilidad.
- Concesión: Es una tarea que consiste en otorgar o usar una mercancía siguiendo el requerimiento descrito.
- Conformidad: Consiste en efectuar un atributo.
- Contrato: Es una operación de mutuo acuerdo.
- Corrección: Consiste en cambiar y modificar una situación.

### **2.2.3 Transporte multimodal**

La Organización de las Naciones Unidas desde 1982, contextualiza los diferentes modos de transporte aquel que lleva mercaderías en diferentes tipos de carga, en relación a un convenio de diferente modos de transporte, en un sitio ubicado en una nación donde la persona encargada de los diferentes tipos de carga lleva la mercadería con protección,

trasladándola otra parte seleccionado y hace entrega de la misma, ubicado en otro lugar distinto que no es el origen (Castellanos, 2009). El transporte multimodal, es considerado unión con distintos tipos de carga, con el propósito de llevar a cabo rápidamente y eficazmente los modos de traslado de materiales y mercaderías (incluyendo contenedores o mercadería parecidos usado para consolidar los productos) también considerado para utilizar diversos tipos de embarcación de trasportar la mercadería hacia la zona donde sale hasta dónde llega, pero interviniendo un solo contrato de transporte. Tomando en cuenta la noción usual de los diferentes tipos de transporte, es viable trasportar mercancía por diferentes canales con o sin depósito, o llevarlo cabo con diferentes tipos de transporte propios. Siguiendo el orden de las ideas, establecemos diferencias entre un solo modo de transporte, llámese unimodal, (llevando a cabo diferentes medios de vehículo, usando una sola medida de cargamento) de igual modo, el transporte combinado (distintos canales de transporte ubicados en un vehículo similar de carga). Habitualmente los diferentes modos de transporte es realizado por una persona que hace las funciones en el manejo de los diferentes tipos de transporte, el mismo acepta un convenio de diferente tipos de transporte asumiendo el compromiso de su desempeño con aptitud de transportador.

**Bojórquez (2012)**, reseña al transporte multimodal como aquel que concede el traslado de mercaderías utilizando varios tipos de vehículos, amparado según acuerdo de diferente tipos de transporte, en diferentes zonas, en el cual la coyuntura que brinda cada sistema presume la utilización consciente de la fuerza y perfeccionamiento con efectividad en la deducción de precios en los lapsos de las entregas, estableciendo un objetivo concluyente ubicar en las empresas la mercadería necesaria en el tiempo propicio, con costos y calidad adecuada siendo atrayente para el usuario final.

La labor del operador de transporte multimodal se halla establecido en la Ley General de Aduanas Decreto Legislativo 1053. En el artículo 2 se designa al agente de carga

internacional como “Individuo que puede hacer y recibir embarques, consolidar, y desconsolidar mercaderías, ejercer como operador de transporte multimodal tomando en cuenta las leyes de la materia y realizar documentos propios de su actividad, tales como conocimientos de embarque, carta de porte aéreo, carta de porte terrestre, certificados de recepción y similares”.

Según Acuerdo de los Países Unidos de 1980, que se identifica como “el Convenio sobre Transporte Multimodal Internacional de Mercaderías”, en su artículo 1.1 hace otra entrega más completa, donde se conoce “el porteo de mercancías” por 2 tipos de vehículos en relación a un convenio de diferentes tipos de transporte. Este contrato es hacia una zona ubicada en una nación donde la persona que labora en los diferentes tipos de transporte agarra las mercaderías para protegerlas, hacia un sitio destinado para entregar en una nación distinta.

Las reglas UNCTAD/ICC de 1991 contextualiza al contrato del transporte multimodal del siguiente modo: la regla 2.1 hace referencia a que el convenio de diferentes tipos de transporte designa un convenio para el traslado de mercadería realizado por medio de 2 tipos de transporte diferentes. Por otra parte, las normas adoptadas por la Comunidad Andina, en la decisión 331 y 393, se crean los medios jurídicos apropiados para promover e incentivar la los bajos precios y prestar asistencia de los diferentes tipos de transporte.

Por tal motivo, se aprobó el Estatuto de trabajadores para los diferentes tipos de Transporte a través de la Resolución cuatrocientos veinticinco del Comité del Acuerdo de Cartagena.

#### **2.2.4 Aspecto teórico del exportador en Perú**

La actividad exportadora de mercadería con destino al exterior en Perú se encuentra normado en las Leyes Generales de Puertos Decreto Legislativo 1053 en el capítulo sesenta: se establece la ordenación aduanera que admite el egreso del área aduanera de las mercaderías de la nación para usar o consumir fuera del país. Las exportaciones definitivas no perturban a ninguna contribución.

## **2.2.5 Beneficio de los exportadores formales de El Perú**

Los beneficios para los exportadores formales del Perú según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) son los siguientes:

### **1) Beneficios económicos**

Al ser un exportador formal obtendrá significativos beneficios económicos, con el perseverante ahorro de dinero. Es decir: lograrás beneficios tributarios y deducciones de impuestos. De igual forma, lograra hacer uso de herramientas como el Exporta Fácil, por medio del cual se pueden efectuar remesas de hasta 7,500 dólares vía Serpost de forma simplificada.

### **2) Beneficios de acuerdos comerciales**

Los exportadores formales se benefician con los acuerdos comerciales admitidos por el Perú. De esta forma, tu mercancía podrá ingresar al mercado anhelado, en algunas circunstancias, sin pagar impuestos (aranceles), y en otros, con tasas mínimas.

### **3) Acceso a fuentes de financiamiento**

Existen numerosos mecanismos de soporte económico para los exportadores que concede el país. Uno de ellos, por ejemplo, es el Programa de Apoyo a la Internacionalización (PAI), el mismo cuenta con 25 millones soles. De este modo, conseguirás adecuar tu mercancía de exportación al mercado deseado e impulsar la internacionalización.

### **4) Apoyo en asistencia y promoción**

Los numerosos entes públicos ligados al tema exportador (Mincetur y Promperú) siempre te apoyarán, de modo gratuito. Podrás tener participación en jornadas de orientación, capacitaciones, ruedas de negocio, entre otros.

## **5) Mejor imagen**

Un exportador formal logra importantes ventajas al presentarse con probables clientes. Será más sencillo obtener la confianza de los compradores extranjeros.

## **6) Mejores precios**

Por ser un exportador formal puede conseguir que tus mercancías sean vendidas a precios competitivos. Los compradores tienen que estar al tanto que cumples con una serie de requerimientos de acceso y la mercancía que ofreces es de calidad.

### **2.2.6 Importancia del transporte multimodal en el Perú**

La economía en Perú tiene entre otras fuentes de ingresos económicos la actividad exportadora. Desde el año 2002, el PBI de Perú comenzó a crecer a un promedio de 6.2%, debido principalmente al progreso de la sección de extracción que estuvo constituido por más del sesenta por ciento del total de lo que se exportaba. Por ello, el País se le calificó entre los que exportan el más valioso en el universo. Aunque de ese buen servicio, la oficina de la exportación de patrimonio natural es muy sensible en el mercado internacional por las variaciones de precios globales, lo que permite ubicar a la economía en peligro.

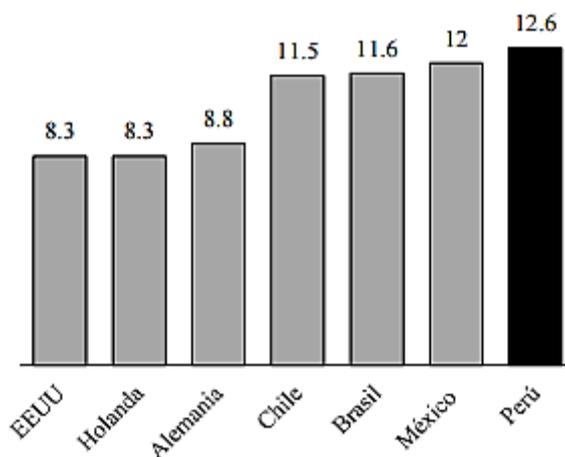
Por lo antes expuesto, es que un patrimonio similar a la de Perú, perfeccionara la eficacia de la cadena logística de mercaderías de exportaciones, este suele ser importante en el modo de que el país se perfeccione con el fin de posicionarse en las empresas locales y generales y darle un cambio a la conformación del portafolio de exportación para hacerlo más diferente. Los esfuerzos públicos y privados para perfeccionar la infraestructura y el abastecimiento de servicios de transporte y logística, la firma de acuerdos de comercio y el alto perfil del tema logístico en la agenda de desarrollo de Perú desde la Agenda de Competitividad 2014-2018, el Plan Nacional de Logística y la nueva revisión del Plan

Estratégico Nacional Exportador; aún existen retos meritorios que entorpecen el aumento de la competitividad de la oferta exportable nacional.

En relación con el resto de los países de ingreso medio de América Latina, los servicios de la logística peruana se encuentran entre los puestos más bajos. Según Semana Económica, los costos logísticos añadidos del Perú en el 2013 fueron valorados en 12.6 por ciento del PBI, por encima de Chile (11.5%), Brasil (11.6%) y México (12%) (ver Figura 1).

Si bien, la discrepancia no pareciera reveladora, el efecto pudiera ser engañoso. Oro y minerales conforman la coyuntura relevante de exportar en el País; acciones que conllevan a obtener precios de logística económicas. El Perú pese de tener un extendido espacio, la mayor parte de lo que produce se agrupa en la zona costera, con cercanía a las cordilleras, de alta aglomeración de pobladores en Perú, por lo tanto, se puede esperar precios de logística económicos en cifras agregadas. (CIA, 2014)

**Gráfico 1- Coste de logística como % del PBI (2013)**



Fuente: (Semana Económica, 2014)

Estos cálculos agregados y marcos de los precios de logística, a pesar de ser constantemente usados para ser comparado internacionalmente, su utilización es restringida y se interpreta de forma imprecisa en relación a los componentes que los estipulan: uno de sus usos es constituir la calidad de deficiencia logística para el patrimonio de la nación.

Cálculos de deficiencias logísticas establecidas en reuniones y comparar referente de desempeño proporcionan al País una valoración por arriba de lo establecido en todo el mundo y arriba del promedio con relación a lo que resta de América Latina.

Para el 2016 los resultados de Trading Across Borders Perú tienen el lugar ochenta y ocho de ciento ochenta y nueve naciones. A pesar de esto, Lima se sitúa atrás de otros que compiten a nivel regional tal es el caso de Chile, ocupando el lugar sesenta y tres alejado de naciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) tal es el caso de República de Corea, que se sitúa en el lugar 30. De acuerdo al Índice de Desempeño Logístico (IDL) del Banco Mundial, el País se halla en el dos mil catorce en el lugar setenta y uno de ciento sesenta naciones a escala universal y en el lugar diez de veinte tres naciones en América Latina.

La practica frecuente de las logísticas en Perú para el dos mil catorce se encuentra entre lo que se espera de una nación de ingresos mediano elevado. Pero a todas esta, Lima posee un IDL de dos punto ochenta y cuatro que lo ubica en la fila en relación a las naciones que es líder de la provincia tal es el caso de Chile, Panamá y México; naciones todas con puntos por encima de tres, además, se considera que tienen una actividad logística solida últimamente. Lima igualmente se halla alejado de naciones tal es el caso de España y Corea del Sur con un lugar dieciocho y veintiuno en la clasificación internacional siendo considerado naciones con buena actividad logística y un puntaje superior a tres punto cuatro (Tabla 1)

**Tabla 1: Índice de desempeño logístico total (IDL) por componente, según país**

<b>País</b>	<b>IDL</b>	<b>Eficiencia aduanera</b>	<b>Calidad de la infraestructura</b>	<b>Facilidad para coordinar embarques</b>	<b>Calidad de los servicios logísticos</b>	<b>Facilidad de seguimiento a los envíos</b>	<b>Frecuencia de arribo de embarques</b>
Corea del Sur	3.67	3.47	3.79	3.44	3.66	3.69	4.00
España	3.72	3.63	3.77	3.51	3.83	3.54	4.07
Turquía	3.50	3.23	3.53	3.18	3.64	3.77	3.68
Portugal	3.56	3.26	3.37	3.43	3.71	3.71	3.87
Brasil	2.94	2.48	2.93	2.80	3.05	3.03	3.39
México	3.13	2.69	3.04	3.19	3.12	3.14	3.57
Chile	3.26	3.17	3.17	3.12	3.19	3.30	3.59
Colombia	2.64	2.59	2.44	2.72	2.64	2.55	2.87
Perú	2.84	2.47	2.72	2.94	2.78	2.81	3.30

*Fuente: (Banco Mundial, 2014)*

En relación con las predisposiciones, Lima ha ostentado una regresión de 12 puestos en la categorización integral desde 2007 a 2014, traspasando en lugar cincuenta y nueve en dos mil siete, al lugar sesenta para el dos mil doce posteriormente al lugar setenta y uno para el dos mil catorce (Tabla 2). Esta categorización muestra que la secuencia de lo que se ha mejorado en las logísticas en Lima ha parecido se más tardado y revelador en comparación con otras naciones en el mismo lapso de tiempo. Es importante resaltar el trabajo de la unidad de puertos aduaneros que no solo minimizo la puntuación absoluta, sino que descendió en la categorización con relación a otras naciones en el lugar cuarenta y nueve para el dos mil siete al lugar noventa y seis para el dos mil catorce.

**Tabla 2: Evolución del IDL Peruano**

Ano	IDL total		Componente del IDL					
	Puntaje	Puesto	Eficiencia aduanera	Calidad de la infraestructura	Facilidad para coordinar embarques	Calidad de los servicios logísticos	Facilidad de seguimiento a los envíos	Frecuencia de arribo de embarques
2014	2.84	71	96	67	69	76	83	66
2012	2.94	60	58	67	66	56	60	62
2010	2.80	67	64	56	93	71	70	79
2007	2.77	59	49	57	53	61	67	80

*Fuente: (Banco Mundial, 2014)*

Los componentes del IDL admiten concebir con mejoría las especificidades que se encuentran atrás de la práctica logística. El IDL se computa con relación a seis elementos: efectividad de los despachos aduaneros, la eficacia de las instalaciones con relación a la comercialización y a la carga, la habilidad para la organización de fletes a costos que sea competidor en el mercado, la eficacia de las actividades comerciales, la posibilidad de alcanzar y de examinar la mercancía que se va a enviar y la periodicidad de la llegada de los fletes al destino durante el lapso establecido.

Mediante el desarrollo propuesto, son indiscutibles lo siguiente: la competitividad de la logística donde se incluye los problemas en la sección de carga terrenal, la eficacia de las personas encargadas de despachar la mercancía en la aduana (en lo personal lo complicado

del trámite, cancelación de contribuciones y revisar los documentos) y la seguridad de la edificación; son las tres dificultades observados como más importantes.

En concordancia con lo que se expuso anteriormente, los índices de comercialización transfronteriza del *Doing Business* del año 2016 comprueban algunos de esos espacios problemáticos (Tabla 3). En relación con esos índices, se tarda dos días para tener oportunidad de hacer exportaciones en Lima, por lo cual es necesario arreglar las documentaciones con un valor de cincuenta dólares y es conveniente estar a la espera del permiso aduanero más de dos días, esto cuenta con un costo de cuatrocientos sesenta dólares.

**Tabla 3: Indicadores de comercio**

<b>Indicador</b>	<b>Corea</b>	<b>España</b>	<b>Chile</b>	<b>Perú</b>	<b>Brasil</b>
<b>Ranking Comercio Transfronterizo</b>	<b>31</b>	<b>1</b>	<b>63</b>	<b>88</b>	<b>145</b>
<b>Exportaciones</b>					
Tiempo para Exportar: Documentos (horas)	1	1	24	48	42
Costo para Exportar: Documentos (USD)	11	0	50	50	226
Tiempo para Exportar: Trámites de frontera (horas)	14	0	60	48	49
Costo para Exportar: Trámites de frontera (USD)	185	0	290	460	959
<b>Importaciones</b>					
Tiempo para Importar: Documentos (horas)	1	1	36	72	146
Costo para Importar: Documentos (horas) (USD)	27	0	50	80	107
Tiempo para Importar: Trámites de frontera (horas)	6	0	54	72	63
Costo para Importar: Trámites de frontera (USD)	315	0	290	583	970

*Fuente:* (Banco Mundial, 2016)

La calificación baja de la logística del País en relación con otras naciones que tiene competencia en proveedores parecidos, tal es la situación de Chile, Colombia y Ecuador, y de la OCDE, institución a la cual el País anhela tener ingreso a corto tiempo, demuestran la relevancia de perfeccionar puntos de vista muy graves de las logísticas que apoyan la competencia del País en proveedores a nivel internacional. De ese planteamiento surge la incógnita ¿las logísticas afectan realmente a las exportaciones?

Una forma de medir lo que pesa los precios de logística para un comerciante es formularlo con relación al costo de los productos que están afectados, esto da indicio de lo que se contribuye en las logísticas de los precios del producto, o como % del costo free on-board (FOB) estimado por los exportadores para su desembolso en las exportaciones. Esto da

una premisa precisa del margen posible y la competencia de la mercancía y la relevancia de las logísticas en extender la competencia.

En este contexto, es significativo presentar los precios de la logística por mercancía como la cadena de provisiones, para desglosar en componentes definidos que lo establecen. Esta situación admite distinguir y trabajar sobre situaciones concretas de elevados y/o ineficaces precios de logísticas. Sobre ese elemento pequeño las apreciaciones son diferentes (debido a que obedecen de bienes en sí) y no frecuentemente ya que este tipo de análisis es más trabajoso e intenso en colección de datos directamente en el sitio donde ocurren los hechos.

Pero existen algunos datos que se podría utilizar para antecedentes. se calcula que a comienzo del periodo 2000s, establecidos en la última recopilación de datos de campo a ese altura, los precios de la logística en el País como % del costo de una mercancía subirían a treinta y cuatro % (por arriba del promedio de veinticuatro por ciento en América Latina) en tanto que en Chile los precios de logísticas es de quince por ciento del precio de la mercancía, en Brasil y México es de veinte seis por ciento y veinte por ciento inclusivamente, y en otras naciones de la OCDE cerca de nueve por ciento.

Los conglomerados ocultan alguna conclusión concreta a cada mercancía y naciones. Luego son explicados adecuadamente y beneficiosos al momento de tomar una decisión de políticas y de inversiones los cuales pueden estar separados y exhibidos en paralelo a la mercancía incluso agregando la extensión territorial. Con la finalidad de iniciar, los precios de logística formulados como importe de los productos son muy perceptivos a la hora de seleccionar la mercancía. En este caso, los precios de logística de bienes mineros y/o con precio elevado por kg tienden a ser mínimos elocuentemente a las mercancías agrarias, que contienen logística muy complicada y el precio por kg mínimo.

En relación a al lugar territorial, la recomendación y causa de los precios de logística logran tener un cambio significativo dependiendo de la ubicación en que se origina y a las empresas que se envía, y si el producto es necesario para las logísticas recurrir a la red capilar de vías.

### **2.3 Marco conceptual**

- **Contrato de Transporte Multimodal (CTM).** Consiste en designar un convenio único para el transporte de mercancía ejecutado a través de 02 formas de transporte diferentes. Como normas UNCTAD/ICC de 1991 es un convenio de voluntad en relación con que un OTM se exige, contra la cancelación de un cargamento, a realizar el transporte multimodal de mercadería.

- **Operador de Transporte Multimodal (OTM).** Se denomina así al individuo, natural o jurídico, que a través de otro a su nombre, realiza un convenio de transporte multimodal de primero, no como funcionario o por medio del remitente o de los transportadores, con participación en los procedimientos de diferente tipos de transporte, tomando el compromiso del acatamiento del contrato.

- **Transporte Multimodal (TM)** transporte de mercadería por dos formas de carga, en relación con un acuerdo de transporte multimodal, de un sitio en unos países en que la persona encargada de transporte multimodal adquiere la mercadería para su protección hacia otro sitio elegido donde se entregara. Se puntualiza el Acuerdo de Naciones Unidas de 1980 sobre Transporte Multimodal Internacional de Mercancías, acreditado como El Convenio, en su artículo 1.1. (Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, 1980)

- **Unitización.** Se hace referencia a las diferentes técnicas de juntar bultos pequeños, para usar como una unidad de dimensiones regularizadas a través del uso de equipo mecánico, o

de empaquetar equipajes grandes y dificultosos de manipular y colocar en unidades de dimensiones normalizadas, que igualmente pueden manipularse por medios mecánicos. La unitarización de la carga no solo reduce el riesgo de que ésta se dañe al trasladarse en un cuerpo denso, sino que también admite una manipulación más cómoda.

- **Porteador o transportador.** El individuo, natural o jurídico, que indudablemente realiza el transporte, o parte de este, en cualquiera de sus fases, sea este operador o no de transporte multimodal.

- **Expedidor.** Aquel individuo que realice un contrato de transporte multimodal por sí mismo o a través de otra persona que actúe a su nombre, con el operador de este transporte. También se indica a todo individuo que por él o mediante otro que proceda a su título, hace la entrega de la mercadería a la persona encargada de operar de esta carga en correspondencia a un convenio de diferente tipo de transporte.

- **Receptor.** El individuo autorizado para recoger la mercadería del OTM.

- **Destinatario.** El individuo a quien se le remite la mercadería.

- **Documento o conocimiento de transporte multimodal (DTM).** Aquel que realiza las pruebas de un convenio de diferente tipo de transporte y confirma que el OTM ha agarrado la mercadería sobre su responsabilidad y ha asumido la responsabilidad de hacerla llegar de acuerdo con las disposiciones de ese convenio.

- **Terminales Interiores de Carga.** Son infraestructuras asignadas concretamente para la transmisión de carga, puede ser dentro de un mismo tipo de transporte o entre dos o más tipos. En su forma más sencilla, una TIC se puede utilizar únicamente como un espacio de intercambio modal; en su carácter más confuso, puede brindar servicios de transporte completamente constituidos que combinan el traspaso de carga, el manejo de contenedores, la manipulación de la distribución física y la reparación y revisión de equipo, juntamente con la asistencia de servicios institucionales (aduaneros, comerciales, sanitarios).

- **Logística.** Hoy día es provechoso planificar las gestiones de las empresas inspeccionando la relación a través del método logístico de la compañía, el cual se convirtió en uno de los apoyos fundamentales de su institución (Cano, 2010). En los tiempos anteriores la logística era únicamente, tener el producto justo, en el sitio justo, en el tiempo adecuado, con el mínimo costo posible, en estos momentos éstas acciones aparentemente fáciles fue definido, en estos momentos es un proceso. En estos tiempos las logísticas es una cuestión muy significativa para las organizaciones que crearon determinados espacios para el procedimiento. Revisando la literatura se encuentra una cantidad cuantiosa de definiciones sobre la Logística. Entre diversas definiciones, se puede exponer como una ciencia que se encarga de estudiar las organizaciones de las actividades de forma tal que sus resultados seas óptimos. En las condiciones de práctica y de acuerdo con su origen castrense se debe contextualizar como instituciones de las acciones de abastecimiento de materiales de primera necesidad, mercancía casi elaboradas y mecanismos desde los sitios de abastecimiento de materiales de primera necesidad a los sitios de elaboración, ya convertidas por el proceso productivo, a las tribunas o sitios de almacenamiento de repartición para que este llegue a las empresas en situaciones óptimas y a costo bajo.

En este orden de ideas, las logísticas tiene como idea central buscar la gerencia estratégica, la ganancia, el traslado, el acopio de mercancías y la inspección del inventario, así como el manejo de las informaciones asociadas, por medio del cual la institución y su medio de repartición se canalizan de tal manera que la renta actual y la que viene de la institución es ampliada en términos de costos y efectividad. La logística establece y ordena en forma óptima el producto correcto, el cliente correcto, el lugar y el tiempo correcto. Es concluyentemente una ciencia que estudia la organización de todas las acciones que conforman la “CADENA LOGÍSTICA”. (Chopra, 2008)

- **Transporte Terrestre:** Es el movimiento de mercadería por la vía terrestre desde que sale hasta que llega.
- **Transporte fluvial:** Es cuando se traspone una mercancía del sitio de salida hasta la entrada por medio de un río que posea una profundidad adecuada.
- **Costos operativos:** Son aquellos egresos que se da de los trabajadores y se utilizara en gastos relacionados a otros individuos.
- **Transportadoras:** Son instituciones expertas en el transporte de productos ofreciendo precios acordes al mercado. (López & Castillo, 2012)
- **Técnico legal:** Es la revisión de mantenimiento obligatorio que las leyes sobre seguridad de equipos e instalaciones industriales piden a realizar de modo periódico por parte de empresas o personal autorizado que no laboran en la institución perteneciente de la infraestructura o equipos.
- **Depósitos temporales:** sitio acreditado para que la mercadería objeto de procedimientos aduaneros sean depositados transitoriamente, mientras los interesados cumplen con las gestiones respectivas tendentes a perfeccionar la correspondiente operación aduanera.
- **Terminales de Almacenamiento:** Almacén asignados para colocar la mercancía que se ingrese o descargue, transportada por ruta aérea, marítima, terrestre, postal, fluvial y/o lacustre.
- **Transporte de carga local:** Es aquel que transporta de un lugar a otro una determinada mercadería. Esta asistencia conforma toda una cadena logística, que tiene como función de colocar una o varias mercaderías al momento y lugar de llegada establecida dentro de un país.
- **Servicio de carga Portuario:** Es el transporte de carga desde el almacenamiento del cliente desde donde se origina, hasta la aduana donde se va a embarcar y/o desde la aduana de donde se va a descargar, hasta el almacenamiento del cliente donde va allegar. Junto a esto el cliente

además, se responsabiliza a su coste de los movimientos de los contenedores desocupados desde el almacén al sitio de acopio, y/o del movimiento desde el almacenamiento al almacén de llegada.

- **Modernización:** es un proceso socioeconómico de industrialización y tecnificación. También analiza la dinámica interna, al hacer referencia a las estructuras sociales y culturales y a la admisión de tecnologías nuevas.

- **Capacidad de atención de agentes:** es un profesional o personal acreditado para llevar a cabo procedimientos técnicos o administrativos.

- **Reducción/optimización:** tiene como propósito el de optimizar los recursos invertidos dentro del proceso de producción en las instituciones, y por medio de ello se busca ampliar la competitividad frente a otros actores.

- **Agentes de puerto:** Individuo naturalmente o jurídicamente autorizado a través de la dirección nacional de puertos que constituye legalmente a los acreedores o a los que le pertenece la mercancía.

- **Exportadores:** Individuo o empresa que envía una mercancía o presta un servicio a otro país con finalidad comercial. Estas remisiones se hallan reguladas por disposición legal e inspecciones que son impuestos para operar a modo contextual en la relación comercial entre naciones.

- **Funcionarios de los depósitos temporales:** Individuo asignado para almacenar mercadería hasta que la autoridad aduanera faculte el embarque o su retiro del almacén.

- **Agentes del terminal portuario:** Individuo jurídico constituido o domiciliado en una región que representa una aduana o terminal portuario. El agente del terminal portuario puede ser público como privado.

## **2.4 Formulación de hipótesis.**

### **2.4.1 Hipótesis general**

- La gestión del transporte multimodal internacional permitirá a los exportadores del Perú evitar los sobrecostos para optimizar los servicios que brinda la Aduana Marítima del Callao.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

1.- La gestión del transporte multimodal disminuye los sobrecostos en el comercio exterior para el exportador.

2.- La gestión del transporte multimodal reduce el tiempo de atención de la empresa peruana en la exportación.

3.- La gestión de la carga de exportación efectuadas a través del transporte multimodal, mejora el cumplimiento de los roles del personal encargado de la exportación.

## **2.5 Identificación de variables**

- **Hipótesis general:** La gestión del transporte multimodal internacional permitirá a los exportadores del Perú evitar los sobrecostos para optimizar los servicios que brinda la Aduana Marítima del Callao.

**Variable independiente (X):** Gestión del transporte multimodal internacional.

**Variable dependiente (Y):** Sobrecostos a los exportadores del Perú.

## 2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Independiente: Gestión del transporte multimodal internacional.	Es el enlace entre diferentes modos de transporte, con la finalidad de efectuar rápidamente y eficaz los procedimientos de traslado de materiales y Mercancías al exterior.	Conocimientos Básicos de transporte multimodal	Técnico legal
			Nuevos y modernos conceptos de Gestión
		Uso de Servicios Integrados.	Servicios integrados
			Terminales de Almacenamiento
			Transporte local de carga
			Servicio de carga Portuario
		Mejoras Internas.	Modernización
	Capacidad de atención de agentes		
Dependiente: Sobrecostos a las exportaciones del Perú.	Gastos en exceso efectuados ante La agencia de Aduanas y que afectan las exportaciones.	Reducción de Costos.	De atención
			De Servicios
		Optimización del Tiempo.	Reducción/optimización
			De atención
		Roles.	Agentes de aduana
			Exportadores
			Transportistas de carga local
Funcionarios Depósitos temporales			
	Agentes del terminal portuario		

## **CAPÍTULO III:**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Este trabajo investigativo se corresponde a un estudio descriptivo. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2006), recalcan que los estudios de tipo descriptivo buscan “especificar las características importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que van a ser sometido a análisis” (p.61). Los autores citados establecen que la investigación descriptiva se enfoca a especificar las características de personas, instituciones y grupos con el propósito, de medir las variables del estudio. En este contexto, la investigación es descriptiva porque su propósito es determinar la percepción que tienen los encuestados sobre cómo mejorar las condiciones de operatividad en la Aduana Marítima del Callao.

##### **3.1.2 Nivel de investigación**

Esta investigación según su nivel se ubica en un estudio descriptivo, explicativo y correlacional.

#### **3.2 Diseño de la investigación**

Esta investigación es transeccional, debido a que el estudio se va a llevar a cabo en un tiempo y espacio, una sola vez y a una sola muestra. Desde esta perspectiva, Hernández, Fernández y Baptista (2006), mencionan los diseños transeccionales correlacionales-causales, los cuales “describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables. A veces, únicamente en términos correlacionales” (p. 154). En tal sentido, en este estudio se limita a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad entre la gestión del transporte multimodal internacional y los beneficios a los exportadores del Perú, Aduana Marítima del Callao.

### **3.3 Enfoque de la investigación**

-La siguiente investigación corresponde un enfoque cualitativo, debido a que valoro la satisfacción de los usuarios internos de la Aduana Marítima del Callao.

- Así mismo, tiene un enfoque cuantitativo debido a que se recopilaron y analizaron los datos aportados por las personas que laboran en el área de exportación que prestan servicios como operadores logísticos de comercio exterior ubicados en la Provincia Constitucional del Callao.

### **3.4 Población y muestra**

La Población para la investigación en estudio se define según Arias (2012), como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p. 81). En este contexto, la población son 300 individuos (exportadores) que representan las empresas que intervienen en la exportación a través de la Aduana Marítima del Callao, los cuales gestionan las exportaciones desde las fuentes directas, a través de Agentes de Aduana, los transportistas de carga local de exportación, depósito temporal, los terminales portuarios, que se consideran fuentes indirectas, interviniendo como operadores de comercio internacional.

#### **Criterios de inclusión:**

- Individuos que trabajan en el área de exportaciones de la organización prestadora de servicios como operadores logísticos de comercio exterior, ubicados en el Puerto Marítimo del Callao.
- Las personas que laboran como Exportadores y que efectúan sus exportaciones a través del Puerto Marítimo del Callao.

#### **Criterios de exclusión:**

- Individuos que trabajan como operadores logísticos de comercio exterior que no tienen experiencia profesional en la atención de la carga de exportación.

- **Muestreo**

Para Arias (2012) consiste en un procedimiento utilizado para elegir a los componentes de la muestra de toda la población. "Consiste en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población que representan lo que sucede en toda esa población"(p. 19)

- **Muestra:** Se realizó mediante una búsqueda de voluntarios de individuos que estaban de acuerdo con la aplicación del cuestionario para recolectar la información, este arrojó como muestra general de 32 personas, incluyéndose a los exportadores, los funcionarios de puertos, los agentes de los depósitos temporales, los agentes de los terminales portuarios y los agentes transportistas locales para carga de exportación.

**Tabla N° 4. Muestra según estratos del muestreo**

<b>Grupo</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Agentes de aduana	8	25,0
Funcionarios de los depósitos temporales	7	21,9
Exportadores	7	21,9
Agentes del terminal portuario	5	15,6
Transportistas de carga local	5	15,6
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Tamayo y Tamayo (1999), define la técnica de obtención de información como el término operativo del diseño de investigación detallando explícitamente cómo se realizó el trabajo investigativo (p. 126). Así mismo Uribe (2015), define las técnicas como aquellos medios técnicos que se utiliza para registrar observaciones y facilitar el tratamiento de las mismas” (p. 28).

### 3.5.1 Descripción de la técnica de investigación

Con la finalidad de realizar este trabajo investigativo se tomó en consideración dos métodos:

- a) **Técnica de análisis de documentos:** se hizo una consulta de varias fuentes documentales, tales como textos, artículos de revistas, diarios, y reportes de documentos académicos de internet.
- b) **Técnica de recolección de datos:** Esta se hizo a través de la encuesta y se empleó como instrumento un cuestionario escrito a la muestra especificada (Ver tabla 4)

### 3.5.2 Descripción de las fuentes de investigación

**Primaria:** Las fuentes de información primaria para esta investigación son:

- Individuos que trabajan en el área de exportaciones en las de los Operadores logísticos de comercio exterior ubicados en la Provincia Constitucional del Callao.
- Individuos que trabajan en el área de exportaciones de empresas de empresas Exportadoras que efectúan sus exportaciones a través del Puerto Marítimo del Callao.
- Documentos aportados por la Terminal del Puerto Marítimo del Callao.

**Secundaria:** se consultaron diversas publicaciones de autores que han publicado documentos relacionados con el tema en estudio en publicaciones oficiales, revistas indexadas, libros especializados y organizaciones internacionales expertas en el área de estudio para configurar el estado del arte de la investigación.

El análisis documental se ha orientado siguiendo los indicadores de las variables y fue realizado tomando en cuenta la fase de la realización del trabajo de investigación, hasta la fase de la recolección de los datos.

### 3.5.3 Prueba de análisis de confiabilidad

Hernández, Fernández y Baptista (2006) definen “la validez en términos generales se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir” (p.243).

La validez se efectuó por medio del Coeficiente de Validación "V" de Aiken.

Los datos fueron sometidos a la validez de contenido a través de la técnica de juicios de expertos, en este sentido, se utilizó el coeficiente V. de Aiken. Por lo que se recurrió a la consulta de 03 expertos, que tienen el título de Maestro.

Se le remitió una comunicación pidiendo su colaboración como expertos, de igual forma, datos relacionados con el cuestionario y procedimientos para su evaluación, también el cuestionario con los ítems descritos, evaluación según puntos de vista diferente y sugerencias.

Se uso el coeficiente V. de Aiken, que según lo narra el autor (Aiken, West, & Millsap, 2008) permite valorar la validez de contenido por juicio de expertos, “es preferible hacer uso del coeficiente V. de Aiken, que permite la habilidad del cálculo y la valoración de los resultados con la adecuada docimasia estadística, por lo tanto, se garantiza la objetividad del procedimiento, y también se soluciona el problema que plantea la cuantificación de la validez de contenido”, en este sentido, con el cálculo se logró un valor  $V= 0,83$ , de este modo, se considera un instrumento válido, en relación a su contenido. (Ver anexo)

### **Cálculo de la validez de contenido según el coeficiente V. de Aiken**

$$V = \frac{S}{(n(c-1))} \quad V = \frac{86}{103} \quad V = 0.83$$

### **3.6 Técnicas estadísticas de análisis y procesamiento de datos**

En este contexto, se utilizaron los métodos informáticos de MS EXCEL y MS WORD. Primero, se agruparon los datos del cuestionario para después procesarlos en el programa MS EXCEL, los ítems fueron tabulados, por lo que se consiguió hacer las representaciones por medio de tablas estadísticas y gráficos, para luego realizar el análisis adecuado del resultado de la investigación.

### **3.6.1 Análisis y procesamiento de los datos**

Luego que se ha recolectado la información, por medio de un método cualitativo, de un cuestionario cualitativo o cuantitativo, es necesario realizar los análisis de la información o los datos adquiridos durante la investigación. (León y Montero, 2003)

Para el análisis de los datos obtenidos de los individuos de la muestra, se utilizó el programa Microsoft EXCEL, lo que permitió elaborar la base de datos. Para el análisis de los datos se usaron varias medidas de la estadística descriptiva y se consiguió para cada una de las variables las distribuciones de las frecuencias.

### **3.7 Aspectos Éticos.**

#### **Declaración Jurada**

Nosotros, Ana Gladys Manta Anchivilca identificada con DNI No25672465 y Kinley Denis Lovatón Naupay Identificado con DNI No 06592676 declaramos bajo juramento que en la elaboración del presente trabajo de investigación respete los derechos de autor de los textos, artículos y tesis, que consulte como parte del trabajo de revisión bibliográfica.

Suscribimos la presente declaración estando en la Ciudad de Lima en el mes de diciembre 2018.

.....

.....

Ana Gladys Manta Anchivilca

Kinley Denis Lovatón Naupay

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1 Resultados de la investigación

#### 4.1.1 Resultados de las encuestas a los agentes de aduana

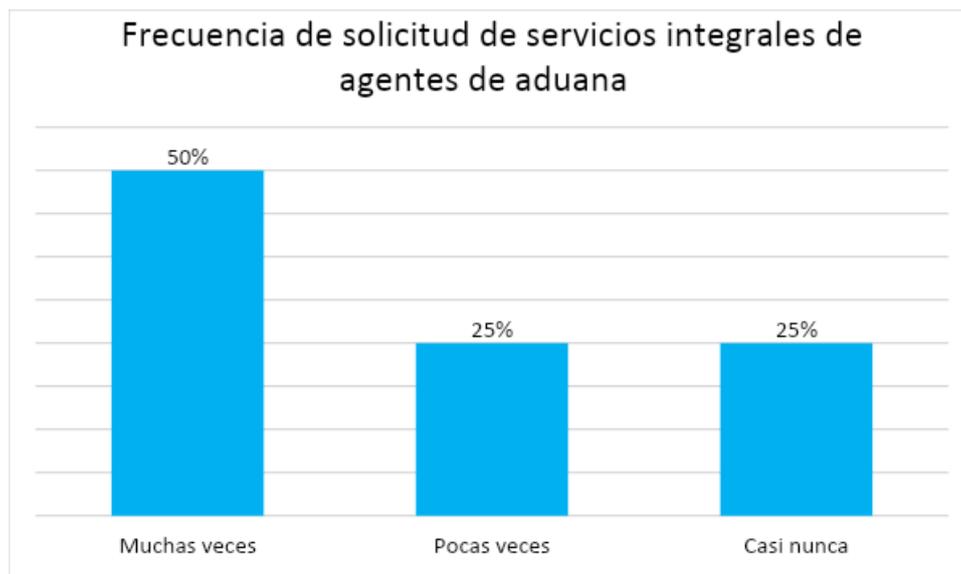
##### 1. ¿Los exportadores solicitan servicios integrales?

**Tabla n°1** – resultados de encuesta a los agentes de aduana.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje%
MUCHAS VECES	4	50%
POCAS VECES	2	25%
CASI NUNCA	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N° 1** – resultados de la encuesta a los agentes de aduana.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Como se observa a través de la tabla n° 1, los agentes de aduana entrevistados consideran que muchas veces los exportadores solicitan servicios integrales, representado por el 50%, de igual forma, un 50% de la población que participó en la investigación respondieron que pocas veces y casi nunca (sumatoria de ambas alternativas) solicitan servicios integrales. La mejora de este tipo de servicio incide en que se reconoce que el operador de transporte multimodal (OTM) sí puede contar como socio estratégico al agente de aduana con la finalidad de brindar ventajas competitivas al exportador tales como la optimización de su cadena logística y el aprovechamiento de las ventajas competitivas existente. Por otra parte, el OTM también tiene la oportunidad de realizar la integración hacia adelante e incorporar dentro de sus procesos el agenciamiento de aduana con la finalidad de proveer un servicio integrado en el transporte de carga o para tener el control de los procesos del despacho aduanero en la exportación.

2. ¿Cree usted que los exportadores economizasen si deciden gestionar la exportación con servicios integrales?

**Tabla n°2** – resultados de encuesta a los agentes de aduana

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje%</b>
AHORRARÍA MUCHÍSIMO	1	12,5%
AHORRARÍA MUCHO	6	75%
AHORRARÍA POCO	1	12,5%
AHORRARÍA MUY POCO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°2** – resultados de la encuesta a los agentes de aduana



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** Con base al Gráfico n° 2, el 75% de los agentes de aduana cree que los exportadores ahorrarían mucho y economizarían si deciden gestionar la exportación con servicios integrales, mientras que el 12,5% piensa que se ahorraría muchísimo. Esta consideración de ahorro se elevaría a unos niveles que alcanzan un 87,5%. Cabe indicar que las agencias aduanas entrevistadas validaron lo siguiente: a mayor integración en los procesos de exportación, se aplicará una reducción en los costos del servicio de exportación.

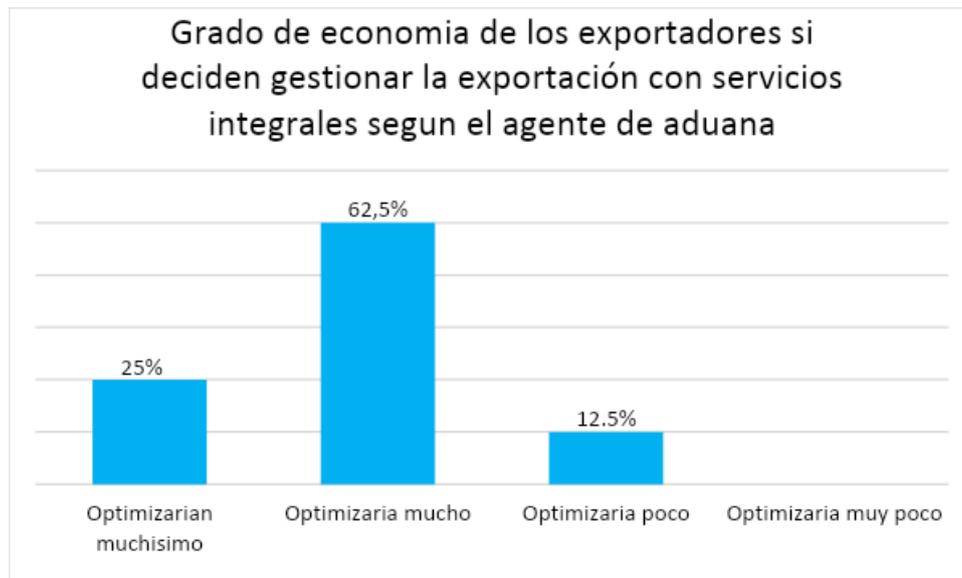
3. ¿Cree usted que los exportadores optimizarán mejor el tiempo si deciden gestionar la exportación con servicios integrales?

**Tabla n°3** – resultados de encuesta a los agentes de aduana.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
OPTIMIZARÁN MUCHÍSIMO	2	25%
OPTIMIZARÁN MUCHO	5	62,5%
OPTIMIZARÁN POCO	1	12,5%
OPTIMIZARÁN MUY POCO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°3** – resultados de la encuesta a los agentes de aduana



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** El 62,5% de la muestra consideran que los exportadores optimizarán mejor el tiempo si deciden gestionar la exportación con servicios integrales ya que se podría aprovechar al máximo todas las ventajas competitivas lo que produciría per se una mayor eficiencia, abaratamiento de los costos de importación y exportación, mayor rapidez (acortamientos de los tiempos de trámite) y así el Perú podría ocupar una posición más ventajosa en el ranking de países de la América Latina y en el resto de los países del mundo.

4. ¿Cómo considera usted que son los costos de servicios en cada tramo de la cadena logística de exportación?

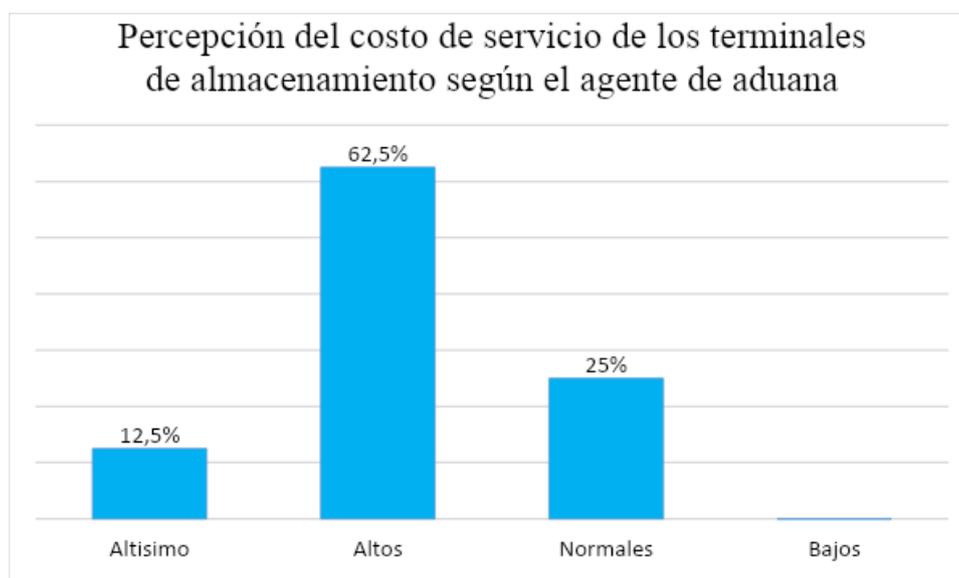
**a. Terminales de almacenamiento**

**Tabla n°4** – resultados de encuesta a los agentes de aduana

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
ALTÍSIMO	1	12,5%
ALTOS	5	62,5%
NORMALES	2	25%
BAJOS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°4** – resultados de encuesta a los agentes de aduana



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** En lo que respecta a los costos de servicios en cada tramo de la cadena logística de exportación, el 62,5% de los encuestados consideran que los costos de servicios son altos, sin embargo un 25% dice que son normales, se les une el tiempo de los trámites que son más largos a diferencia con otros países, al simplificar los trámites tanto de la importación como de la exportación estos costos se reduciría ya que no basta tan solo bajar la tasa de costos si no se mejoran la eficiencia y eficacia de los trámites administrativos.

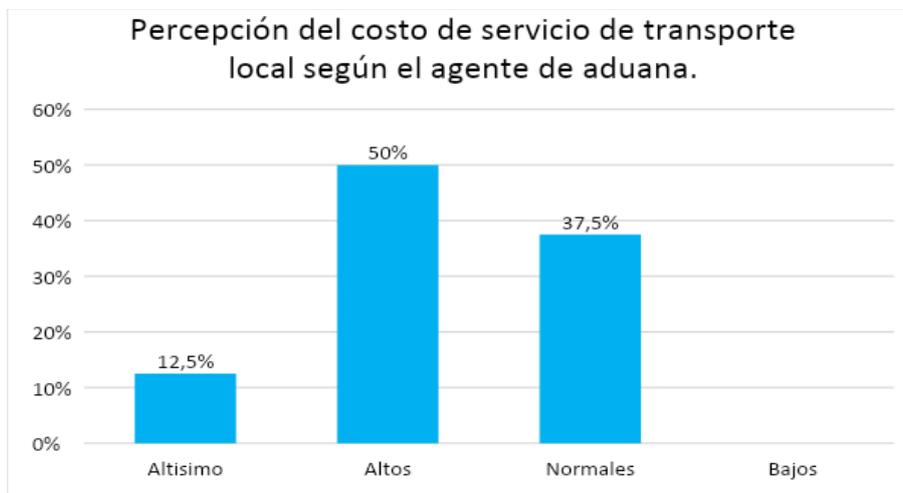
**b. Transporte local de carga de exportación**

**Tabla n°5 – resultados de encuesta a los agentes de aduana**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
ALTÍSIMO	1	12,5%
ALTOS	4	50%
NORMALES	3	37,5%
BAJOS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°5 – resultados de encuesta a los agentes de aduana.**



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** Con relación al transporte local de carga de exportación, el 50% de los entrevistados opina que los costos del servicio de transporte local son altos, mientras el 12,5% cree que es altísimo. Es decir, el (62,5%) de los agentes de aduana consideran que los costos del servicio de transporte local son elevados. En este sentido, el costo del transporte (flete) está vinculado como sabemos al alquiler del medio de transporte en que se va a trasladar la mercadería y está relacionado al tipo de carga que se transporta y el vehículo que se utiliza para tal fin, en el caso del medio terrestre este se mide en toneladas o kilos o por volúmenes que se expresa en m3, por existir diversa empresas de transporte terrestre que ejecutan este tipo de actividad se hace dificultoso controlar los precios del mismo.

Otro hecho es la pernocta de los transportistas en los puertos de embarques dado lo lento de los trámites y esto se une a este costo de transporte unido a la vez al costo del combustible, al tipo de cargas (materiales peligrosos), distancia a recorrer.

Se evidencia que en la cadena de valor de la exportación este proceso tiene mucho que mejorar en cuanto para ganar competitividad el exportador, y el OTM podría ser quien oferte este tramo del transporte en exportaciones con INCOTERM Exwork, mejorando costos del servicio de transporte local en la exportación.

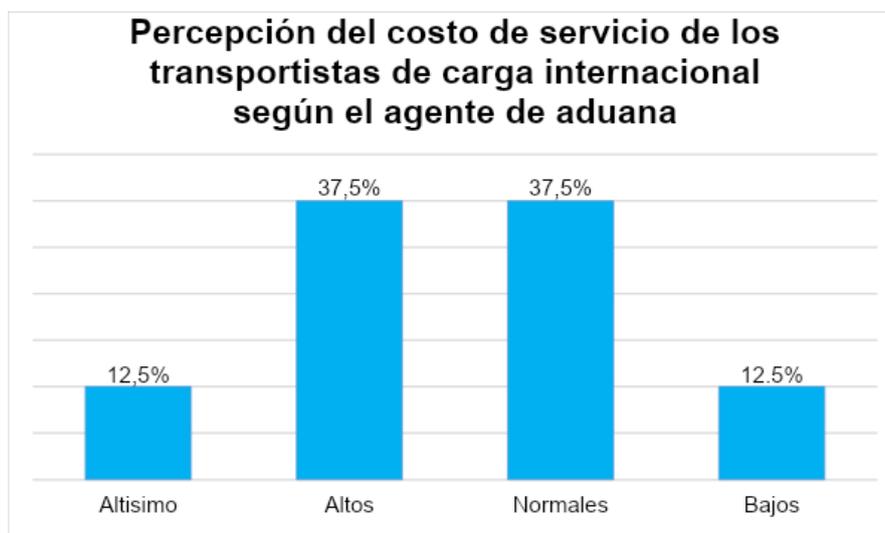
### c. Agente de carga o transportistas de carga internacional

**Tabla n°6** – resultados de encuesta a los agentes de aduana

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
ALTÍSIMO	1	12,5%
ALTOS	3	37,5%
NORMALES	3	37,5%
BAJOS	1	12,5%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°6** – resultados de encuesta a los agentes de aduana



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Según muestra la tabla n°6, relacionada con los costos de servicio de los agentes de carga o transportistas de carga internacional, el 37,5% de los entrevistados opinan que es alto e igualmente un 37,5% de los agentes de aduanas considera que son normales, es decir, (75%) de los entrevistados tienen opiniones divididas, no existe uniformidad en las respuestas. En relación a la carga internacional, existen acuerdos con las normas de transporte ya sea aéreo o marítimo en que se hace un balance del tipo de material a transportar, su peso o volumen, destino final, si la mercancía va a ser transportada en contenedores, tipo de contenedor a utilizar, si existe para el momento una crisis mundial que incida sobre el precio del transporte, transportar.

Es importante agregar que el mercado de servicios de transporte de carga internacional se desarrolla en libre competencia y a la actualidad sí hay un alto poder de negociación del exportador. En consecuencia, da oportunidad a que el OTM pueda ofertar sus servicios de mayor valor integrando hacia adelante el servicio de transporte internacional, de consolidación de carga y el control de otros procesos en la exportación en beneficio del exportador.

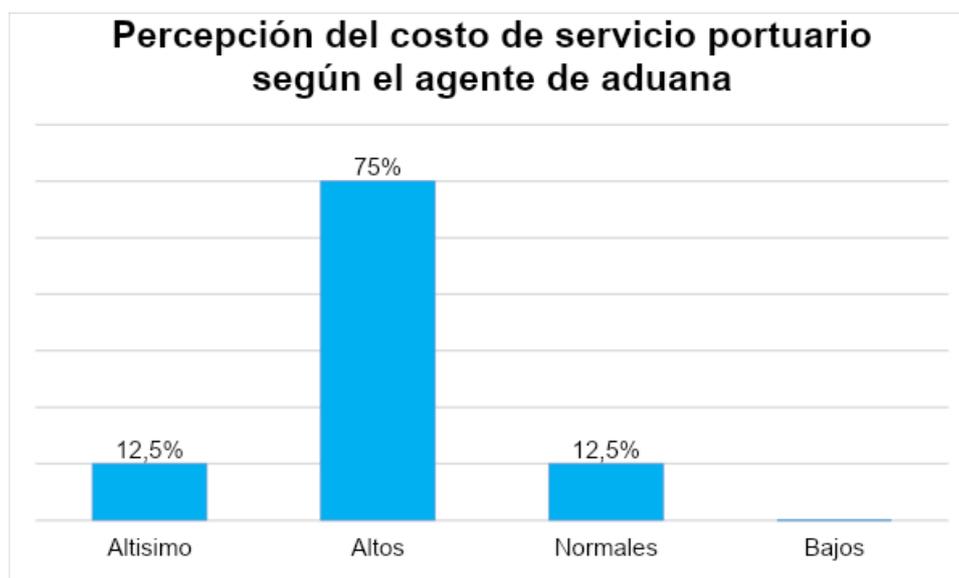
#### d. Servicio portuario

**Tabla n°7** – resultados de encuesta a los agentes de aduana

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
ALTÍSIMO	1	12,5%
ALTOS	6	75%
NORMALES	1	12,5%
BAJOS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: autores de la investigación.

**GRAFICO N°7** – resultados de encuesta a los agentes de aduana



Fuente: autores de la investigación.

**Análisis:** Los encuestados en un 75% opina que el costo del servicio portuario es alto, si a esto le unimos que un 12,5% considera que este costo es altísimo entonces el 87,5% de los agentes de aduana consideran lo elevado del costo del servicio portuario. Los usuarios de los servicios portuarios, en consecuencia, recurren a puertos alternativos o a operadores que

poseen mayor capacidad negociadora como la OTM para recibir un mejor precio. Cabe mencionar que los servicios portuarios pueden generar rebajas dado por externalidad como una crisis mundial, la mayor oferta de buques barqueros, acuerdo de las navieras, legislación portuaria que regule los precios.

5. Considera usted que para reducir tiempos de atención a la carga de exportación se debe mejorar en:

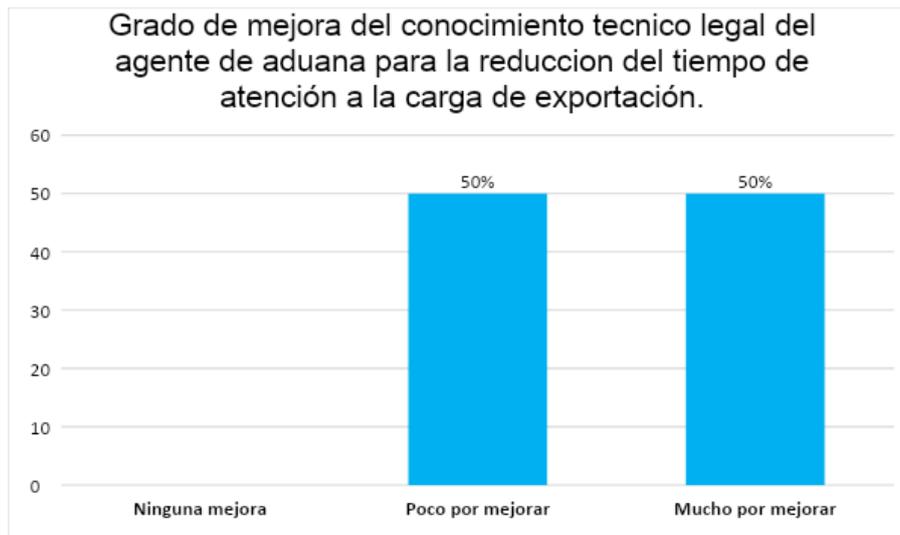
**Conocimiento técnico legal**

**Tabla n°8 – resultados de encuesta a los agentes de aduana.**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
NINGUNA MEJORA	0	0%
POCO POR MEJORAR	4	50%
MUCHO POR MEJORAR	4	50%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

### GRAFICO N°8 – resultados de encuesta a los agentes de aduana.



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** En relación con la pregunta considera usted que para reducir tiempos de atención a la carga de exportación se debe mejorar con conocimiento técnico legal, la mitad de los entrevistados (50%) respondieron poco por mejorar y la otra mitad (50%) señalan mucho por mejorar. Las respuestas de los agentes de aduana están divididas para un grupo hay poco por mejorar para otro grupo mucho por mejorar, sin embargo, se considera que la mayor capacitación técnico legal de los procesos permite reducir tiempos en la atención a la carga de exportación.

El conocimiento técnico legal en cualquier trabajo es necesario, debe existir un marco legal para esto y al existir y el personal desconocerlo no lo exime de su responsabilidad, entre los encuestados consideran un empate entre mucho por mejorar y poco por mejorar en base a lo último señalado hay que ir hacia la excelencia ya que esto redundaría en mejorar los tiempos de atención y costos de las cargas de exportación.

Por lo que se pone en evidencia que el agente de aduana puede mejorar los conocimientos técnicos legales y ser gestor como OTM con la finalidad de reducir tiempos en los procesos de exportación en beneficio del exportador.

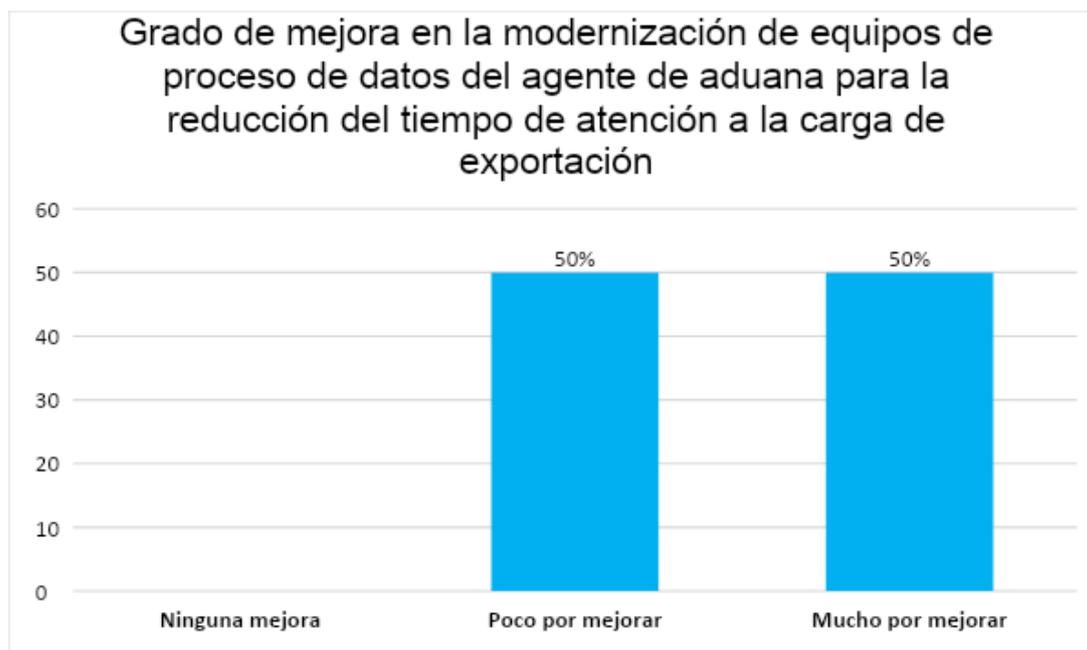
**b. Modernizar equipos de procesos de datos**

**Tabla n°9** – resultados de encuesta a los agentes de aduana

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	0	0%
POCO POR MEJORAR	4	50%
MUCHO POR MEJORAR	4	50%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°9** – resultados de encuesta a los agentes de aduana.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** En lo que respecta al grado de mejora en la modernización de equipos para el procesamiento de datos, los agentes de aduana consideran que la modernización permite reducir tiempos en la atención a la carga de exportación. Esto, como se muestra en el gráfico n° 9, cuando el 50% opina que se requiere mucho por mejorar y la otra mitad (50%) considera poco por mejorar, llama la atención estos resultados debido a que no hay uniformidad en las respuestas. En la mejora de la modernización de equipos tal cual como se observa en la tabla anterior se presenta una dualidad de respuesta con resultado similar, no basta tan solo modernizar los equipos para aminorar tiempos y costos también es necesario que el personal este entrenado para su utilización.

Cabe enfatizar que las buenas prácticas para los procesos de exportación sugieren que deben ir con el acompañamiento de las nuevas tecnologías de la información para reducir los tiempos de atención. De ahí el por qué el agente de aduana, en calidad de operador de comercio exterior, tiene la oportunidad de realizar la integración del servicio hacia adelante y gestionar como un OTM; siempre y cuando se propongan normas legales que amparen esta propuesta.

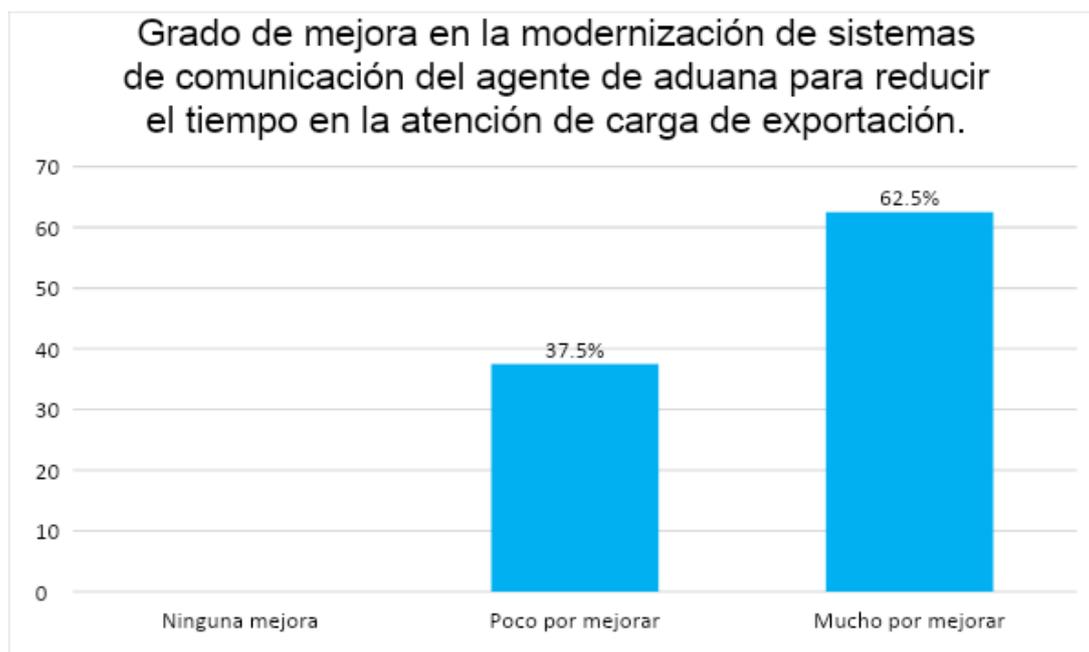
### c. Modernizar sistemas de comunicación

**Tabla n°10** – resultados de encuesta a los agentes de aduana

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	0	0%
POCO POR MEJORAR	3	37,5%
MUCHO POR MEJORAR	5	62,5%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°10** – resultados de encuesta a los agentes de aduana.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Con relación a la modernización del sistema de comunicación para bajar el periodo de atención de la carga de exportación, entre los encuestados se nos presenta una respuesta doble con la característica que un 62,5% opina que la comunicación tiene mucho que mejorar en contra del 37,5% que opina todo lo contrario, es decir, para ellos hay poco que mejorar. De esta manera, los agentes de aduana consideran que la modernización de equipos de comunicación permite reducir tiempos en la atención a la carga de exportación. La comunicación es básica en toda actividad, se llega al punto en que no es necesario avanzar más en forma agigantada ya que los procesos se estabilizan y dan rendimientos, sin embargo, es necesario según el tiempo mejorarlas dado que a diario aparecen nuevas tecnologías o mejoras en las mismas que permiten que la comunicación sea más fluida y al momento. Por ende, la aplicación de nuevas tecnologías para la comunicación en los OTM reducirá los tiempos en la gestión de la exportación.

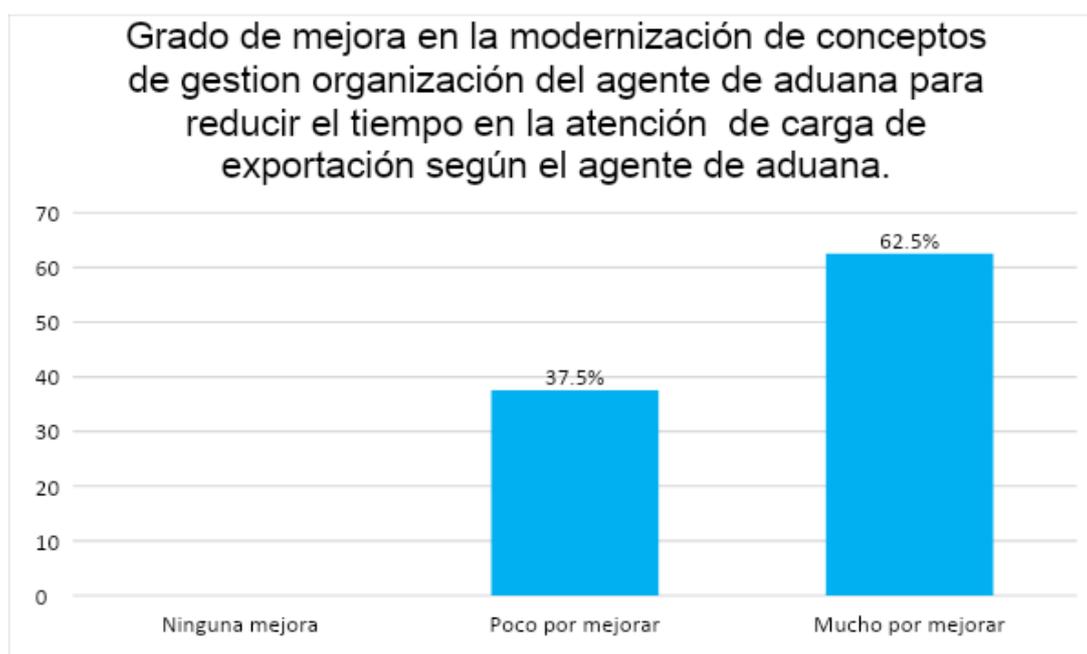
#### d. Nuevos y modernos conceptos de gestión organizacional

**Tabla n°11** – resultados de encuesta a los agentes de aduana

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	0	0%
POCO POR MEJORAR	3	37,5%
MUCHO POR MEJORAR	5	62,5%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autores de la investigación.

**GRAFICO N°11** – resultados de encuesta a los agentes de aduana.



**Fuente:** Autores de la investigación.

**Análisis:** En cuanto a los nuevos y modernos conceptos de gestión organizacional como elemento para bajar los periodos de atención de la carga de exportación, el 62,5% de los agentes de aduana consideran que hay mucho por mejorar, y poco a mejorar en el porcentaje restante (37,5%), así que los nuevos y modernos conceptos organizacionales permiten reducir tiempos en la atención a la carga de exportación. La organización es algo necesario para que

toda tienda a funcionar mejor, al estar entrelazados todos los pasos a seguir en los procesos de exportación se acortan los tiempos y los costos tiende a aminorar lo que va en provecho del exportador, del importador en segunda instancia hasta el destino final que es el consumidor, un ente con poca organización o sin organización es un ente disfuncional de por sí. Los conceptos modernos de organización pueden dar lugar a que el agente de aduana se proyecte a ser un OTM.

**6. ¿Qué factores favorecen a la reducción de costos en atención a la carga de exportación?**

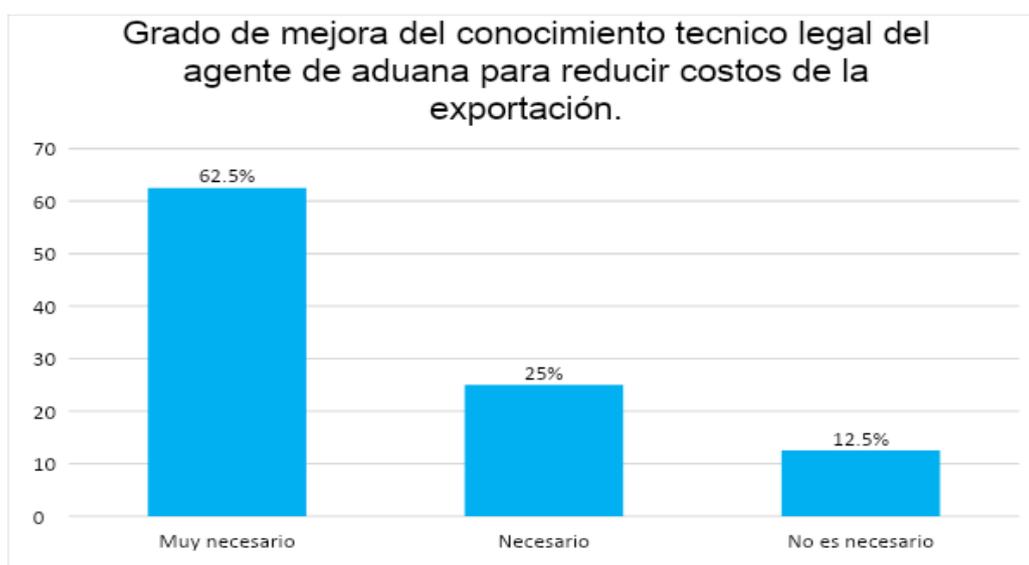
**a. Conocimiento técnico legal**

Tabla n°12 – resultados de encuesta a los agentes de aduana.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUY NECESARIO	5	62,5%
NECESARIO	2	25%
NO ES NECESARIO	1	12,5%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°12** – resultados de la encuesta a los agentes de aduana



**Fuente: autores de la investigación.**

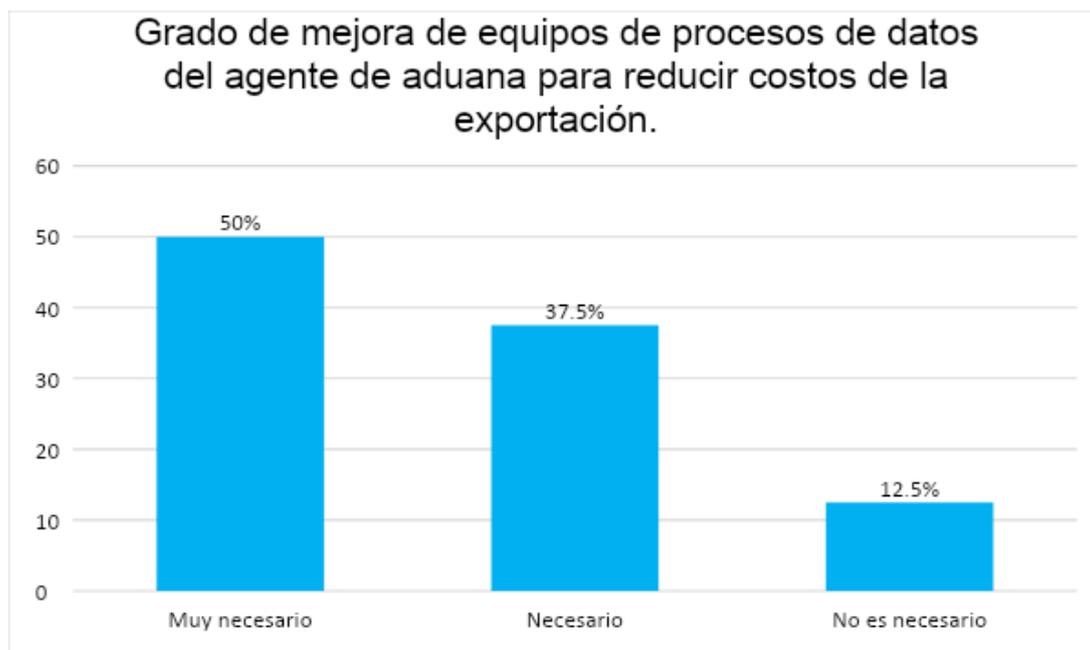
**Análisis:** En cuanto al conocimiento técnico legal como factor para favorecer la reducción de costos por la atención a la carga de exportación, los encuestados en un 62,5% lo considera muy necesario. En toda actividad humana el personal debe estar capacitado en la labor a ejercer, deben existir las leyes pertinentes al respecto y así poder realizar su aplicabilidad, el exportador puede desconocer ciertos pasos en que el agente conector de la causa debe educarlo de manera tal que no se cometan faltas por omisión que produzcan elevación de costos y atrasos en él.

**Tabla n°13** – resultados de encuesta a los agentes de aduana

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUY NECESARIO	4	50%
NECESARIO	3	37,5%
NO ES NECESARIO	1	12,5%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°13** – resultados de encuesta a los agentes de aduana



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** En lo que respecta a la modernización de equipos para el procesamiento de datos, el 50% de los agentes aduaneros entrevistados opina que es muy necesario, el 37,5% cree que es necesario, mientras que el 12,5 % considera que no es necesario la modernización de equipos de procesos de datos para reducir costos por la atención a la carga de exportación. El procesamiento de datos es necesario en toda actividad humana, cuanto los volúmenes de datos son pocos se pueden llevar en forma manual, a medida que se incrementa el trabajo ya sea por mayor número de exportadores, mayor número de navieras, mayor número de productos de exportación se hace necesario contar con equipos que estén adecuados a las nuevas realidades, esto permitiría que todas estas actividades se realicen en un menor tiempo y redundaría en disminución de los costos y mayor control de toda la permiscología que tiene la exportación. No basta solo modernizar los equipos ya que el personal debe estar capacitado para su utilización.

Además, las demandas de los usuarios internos y externos de un operador de comercio exterior son cada vez mayores en el nivel de detalle de los datos ya que buscan servicios en base a datos tales como el manejo y supervisión de la carga en tiempo real, la compatibilidad de los datos entre sistemas de información para compartirlo entre los clientes, y para ello se requiere desarrollar mejoras de los equipos (hardware) para el procesamiento de datos con la finalidad de integrar los procesos que intervienen en la gestión de la cadena logística de exportación.

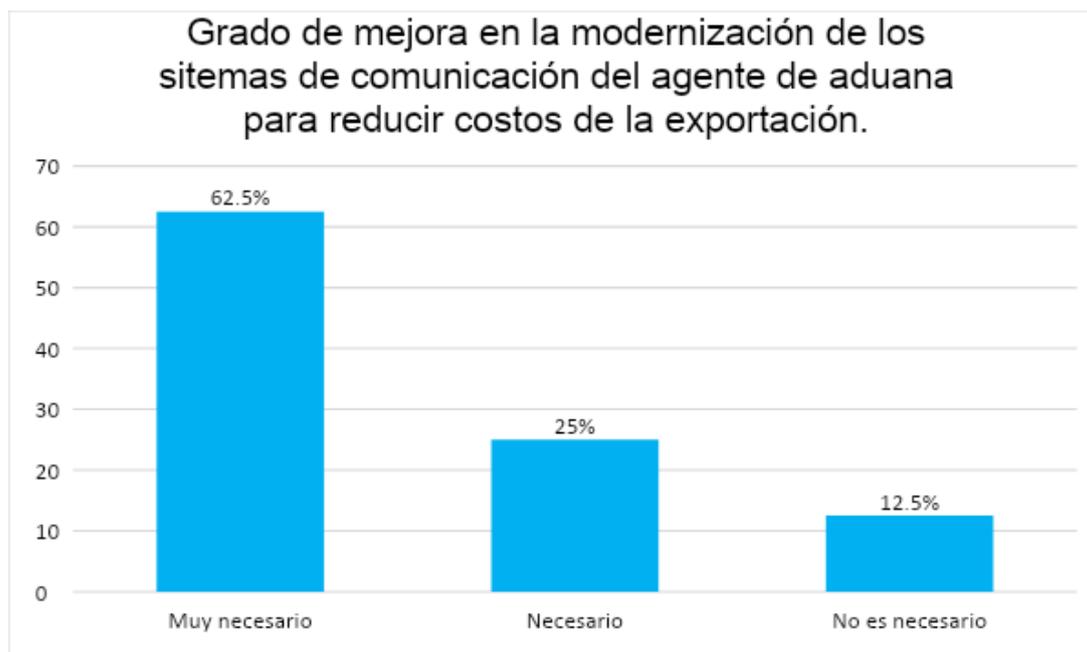
### c. Modernizar sistemas de comunicación

**Tabla n°14** – resultados de encuesta a los agentes de aduana

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUY NECESARIO	5	62,5%
NECESARIO	2	25%
NO ES NECESARIO	1	12,5%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°14** – resultados de encuesta a los agentes de aduana.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Con base a los resultados de la tabla n° 14 relacionada con la modernización de sistema de comunicación como factor para favorecer la reducción de costos por la atención a la carga de exportación, el 62,5% opina que es muy necesario, el 25% considera que es necesario mientras que el 12,5% cree que no es necesario la modernización de los sistemas de

comunicación. Esta tabla está en concordancia con lo señalado en la Tabla 10 de mejoramiento de los equipos de comunicación, no basta tan solo con mejorarlos sino también modernizarlos. Es necesario no solo mejorar los equipos ya que también es necesario la capacitación del personal para su utilización y así producir reducción costos en la atención a la carga de exportación.

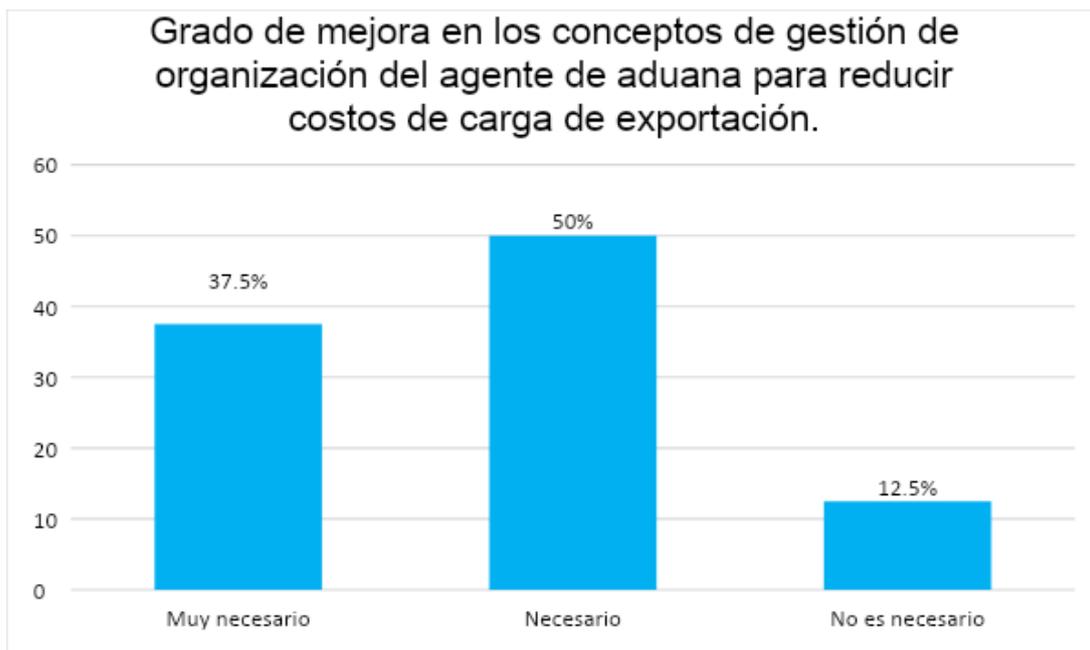
**d. Nuevos y modernos conceptos de gestión organizacional**

**Tabla n°15** – resultados de encuesta a los agentes de aduana

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUY NECESARIO	3	37,5%
NECESARIO	4	50%
NO ES NECESARIO	1	12,5%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°15** – resultados de encuesta a los agentes de aduana.



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** La tabla ad hoc nos indica entre las alternativas que un 50% de los encuestados considera necesario la capacitación de los agentes en temas organizacionales, si a ello le agregamos el porcentaje de muy necesario que alcanza el 37,5% se ubicarían estas dos alternativas en un 87,5%, esta capacitación traería como consecuencia reducción en los costos de atención en la carga de exportación. Para que toda organización sea funcional es necesario adecuarse a la actualización de los tiempos, el rol que debe cumplir cada uno de los integrantes dentro de ella, por lo que se debe capacitar el personal en estos nuevos conceptos que redundara en estos casos en disminución de los costos de exportación. Los agentes de aduana consideran necesario la capacitación en nuevos conceptos de gestión organizacional para reducir costos en la atención a la carga de exportación.

7. ¿Qué factores externos favorecen a reducir tiempos de atención a la carga de exportación?

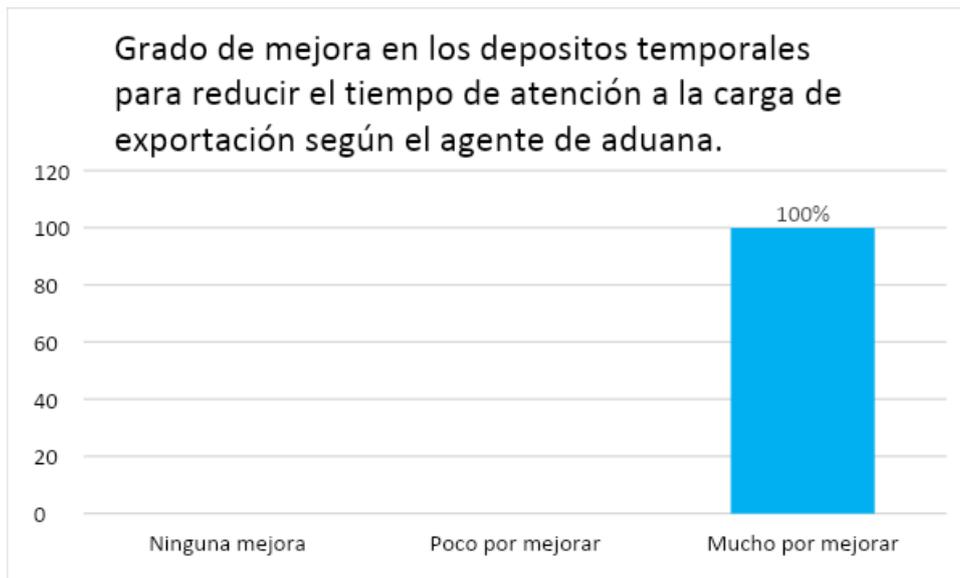
**a. Mejora en el tiempo de atención en depósitos temporales**

**Tabla n°16** – resultados de encuesta a los agentes de aduana

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
NINGUNA MEJORA	0	0%
POCO POR MEJORAR	0	0%
MUCHO POR MEJORAR	8	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°16** – resultados de encuesta a los agentes de aduana.



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** Entre los factores externos que favorecen la reducción de los tiempos de atención a la carga de exportación, se encuentra la mejora en el tiempo de atención en depósitos temporales. Al respecto, el 100% de los entrevistados señalan que hay mucho por mejorar, es decir, los depósitos temporales pueden tener dos alternativas intramuros y extramuros, en la primera los agentes aduanales pueden intervenir y buscar la manera en que los costos por este servicio se aminoren más no en los extramuros que podrían estar utilizando muchas empresas, se deben de mejorar su servicio para lograr reducir tiempos en la gestión de exportación lo cual se puede lograr en los intramuros ya escapa de los agentes los externos. Como se puede evidenciar una gestión integral de la cadena logística mediante el transporte multimodal deberá velar por la mejora en esta etapa del proceso a cargo de los depósitos temporales con la finalidad de reducir los tiempos de atención en la exportación.

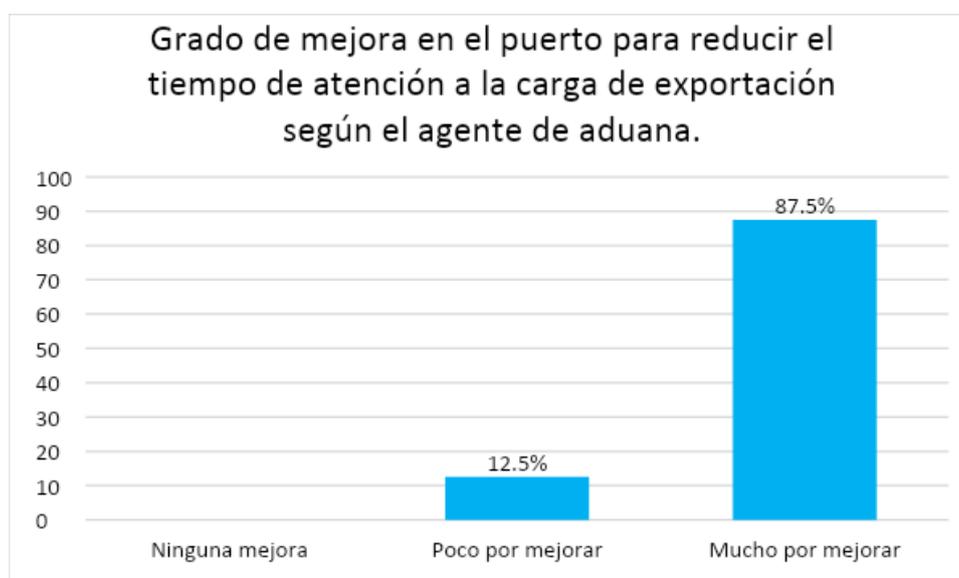
**b. Mejora en el tiempo de atención en el servicio portuario.**

**Tabla n°17** – resultados de encuesta a los agentes de aduana

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	0	0%
POCO POR MEJORAR	1	12,5%
MUCHO POR MEJORAR	7	87,5%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°17** – resultados de encuesta a los agentes de aduana.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Otro de los factores externos que favorece la reducción del tiempo de atención a la carga de exportación es el hecho de mejorar el tiempo de atención en los puertos, por lo que el 87,5% opinó que hay mucho mejor mejorar, mientras que el 12,5% considera que hay poco por mejorar. El trabajo organizacional de los agentes de aduana es necesario, cada uno cumpliendo su rol con conocimiento pleno de lo que se está realizando, conocimiento de la

ley, actualización de las leyes sobre la materia esto redundaría en mejorar para lograr reducir tiempos en la gestión de exportación.

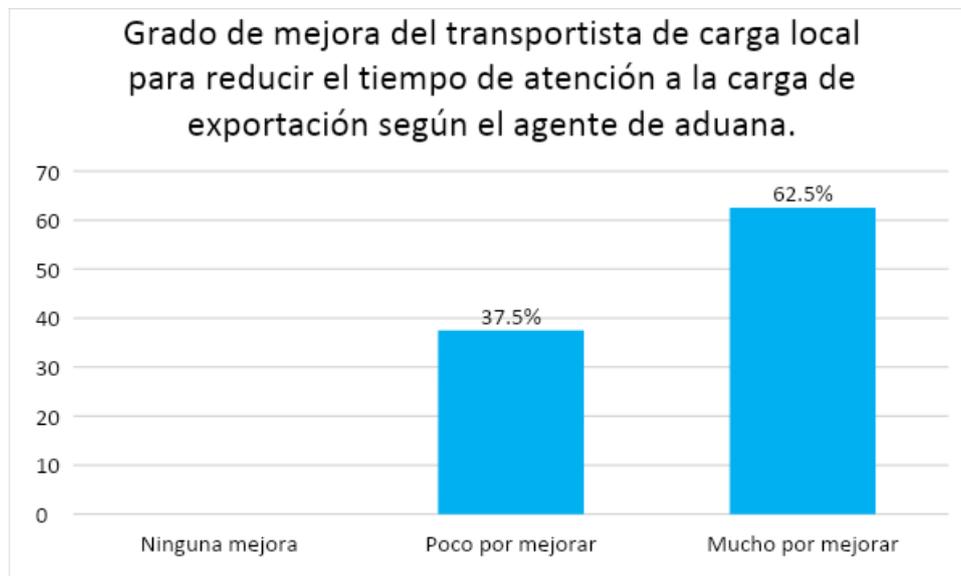
**c. Mejora en el tiempo de atención del transportista de carga local para mercancía de exportación**

**Tabla n°18** – resultados de encuesta a los agentes de aduana

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	0	0%
POCO POR MEJORAR	3	37,5%
MUCHO POR MEJORAR	5	62,5%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Elaboración propia**

**GRAFICO N°18** – resultados de encuesta a los agentes de aduana



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** Asimismo, para mejorar el tiempo de atención del transportista de carga local para mercancía de exportación, el 62,5% de los agentes de aduana cree que hay mucho por mejorar, mientras que el 37,5% opina que hay poco por mejorar. En este sentido los agentes persuaden de que los transportistas locales deben mejorar mucho su servicio para lograr reducir tiempos en la gestión de exportación. La mejora de atención al transportista de carga local ya que reduciría el tiempo de espera en las aduanas para transportar y descargar las cargas de exportación, al mejorar el servicio local y cumplir con los trámites aduaneros, el que la mercancía sea transportada en los contenedores adecuados al tipo de carga esto lograría reducir tiempos en la gestión de exportación.

7. ¿Qué factores externos favorecen reducir los costos de atención a la carga de exportación?

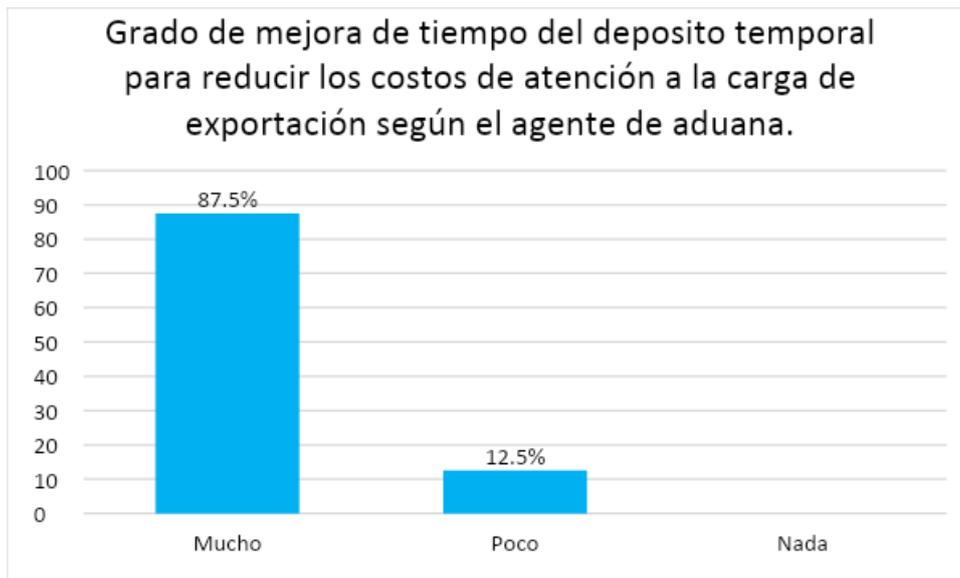
**a. Tiempo de atención en depósitos temporales**

**Tabla n°19** – resultados de encuesta a los agentes de aduana

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
MUCHO	7	87,5%
POCO	1	12,5%
NADA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°19** – resultados de encuesta a los agentes de aduana



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** En cuanto a los factores externos que favorecen la reducción de los costos de atención a la carga de exportación. El 87,5% de los agentes de aduana persuaden de que el tiempo de atención en depósitos temporales debe de mejorar “mucho” su servicio para lograr reducir costos en la gestión de exportación, mientras que el 12,5% cree que debe mejorar poco. Esta tabla se relaciona con lo señalado en la tabla 16, la problemática estaría en los depósitos extramuros; los agentes encuestados opinan que el tiempo de atención es mucho y para que sean eficientes los depósitos temporales deben de mejorar su servicio para lograr reducir tiempos en la gestión de exportación.

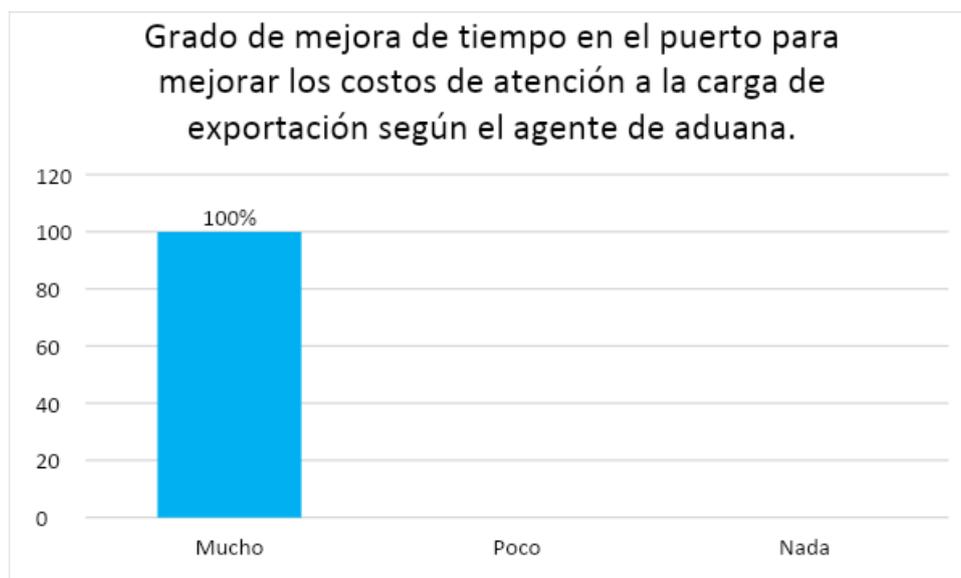
**b. Tiempo de atención de servicio portuario.**

**Tabla n°20** – resultados de encuesta a los agentes de aduana

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUCHO	8	100%
POCO	0	0%
NADA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°20** – resultados de encuesta a los agentes de aduana



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** En cuanto al tiempo de atención en los puertos como factor externo para favorecer a reducir los costos de atención a la carga de exportación, el 100% de los agentes de aduana opina que el servicio portuario debe de mejorar para lograr reducir costos en la gestión. El tiempo de estadía de los diferentes buques y navieras y en los deferentes muelles de la república deben mejorar para que así los costos de los fletes aminoren, por lo que se deben mejorar y lograr reducir los tiempos en la gestión de exportación.

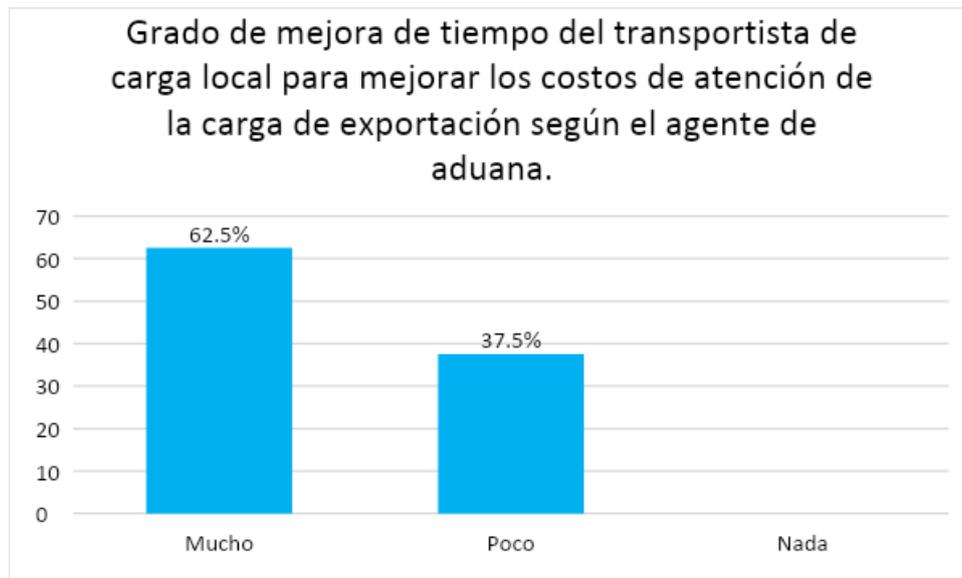
**c. Tiempo de atención del transportista de carga local para mercancía de exportación**

**Tabla n°21** – resultados de encuesta a los agentes de aduana

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUCHO	5	62,5%
POCO	3	37,5%
NADA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N °21 – resultados de encuesta a los agentes de aduana**



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** De igual manera, con relación al tiempo de atención del transportista de carga local para mercancía de exportación, los resultados de la tabla n° 21 señalan que el 62,5% de los agentes de aduana opinan que se requiere de mucho tiempo, así como el 37,5% opina que poco. En este sentido los entrevistados persuaden de que los transportistas de carga local deben de mejorar su servicio para lograr reducir costos en la gestión de exportación. En concordancia a lo señalado en la tabla 18, el tiempo de atención a los transportista de carga local está supeditado a la organización adecuada de las agencias aduanales, la preparación técnicas de sus agentes, de la existencias de leyes cónsonas con la realidad del país, la modernización de equipos de trabajo y el uso eficiente de los mismos, por otra parte los transportistas deben estar versados en conocimientos del sistema de aduanas para así el tiempo de atención que es valioso se acorte.

d. **La atención del exportador**

**Tabla n°22** – resultados de encuesta a los agentes de aduana

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
MUCHO	4	50%
POCO	4	50%
NADA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N° 22** – resultados de encuesta a los agentes de aduana



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** En la encuesta de investigación los agentes de aduana se trazan en una equidad porcentual al considerar en un 50% que mucho debe mejorar los costos de atención a la carga de exportación según el agente de aduana y en un 50% que es poco lo que se debe mejorar.

Los exportadores para que la exportación de sus productos sean las mejores es necesario que conozcan muchos aspectos de la misma como sería el caso el agenciamiento marítimo si la carga es marítima, los gastos portuarios que se generan por la actividad, la manipulación de la carga, la emisión de conocimiento de embarque, la consolidación de carga, identificación de mercancías peligrosas, si el flete es *collect* o pagado en el país de origen por el exportador y tomar a la vez los acuerdos que se tengan entre el exportador y el importador de la mercancía, todo esto brinda a que el tiempo de atención varíe.

Cabe agregar que el exportador como operador de comercio exterior es quien debe tomar iniciativas de mejoras internas con la finalidad de mejorar los costos logísticos.

#### 4.1.2 Resultados de encuestas a los depósitos temporales

1. Marque usted la frecuencia de cada uno de los operadores para elegir su servicio.

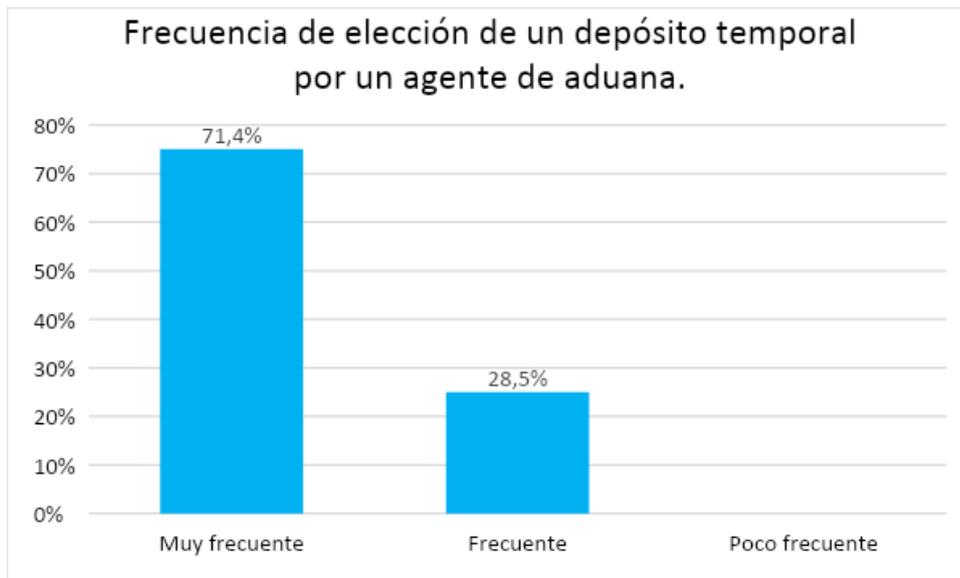
- a. **Agente de aduana**

**Tabla n°23** – resultados de encuesta a los depósitos temporales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUY FRECUENTE	5	71,4%
FRECUENTE	2	28,5%
POCO FRECUENTE		0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°23** – resultados de encuesta a los depósitos temporales



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** En la investigación realizada en la cual solo participaron siete (7) agentes de aduanas encontramos que un 71,4% de las respuestas afirmativas emitida por los agentes aduanales recurren muy frecuente a este tipo de depósito para la gestión diaria de exportación, seguido del frecuente con el 28,5%. Los depósitos temporales son recintos aduaneros donde ingresa la carga a exportar y permanecen temporalmente hasta que la autoridad aduanera autorice el embarque previamente el cumplimiento de los requisitos y las formalidades que establece aduanas en la exportación.

El agente de aduana tiene poder de decidir con que deposito temporal trabaja o negociar los costos y tiempos en este tramo de la cadena de valor en beneficio de la exportación. Esto les permite un mejor seguimiento a las mercancías que se exportan o importan a través de los diferentes puertos de embarque ya sea aéreo, marítimo, fluvial o terrestre, y permite verificar si cumplen con los requisitos permanentes.

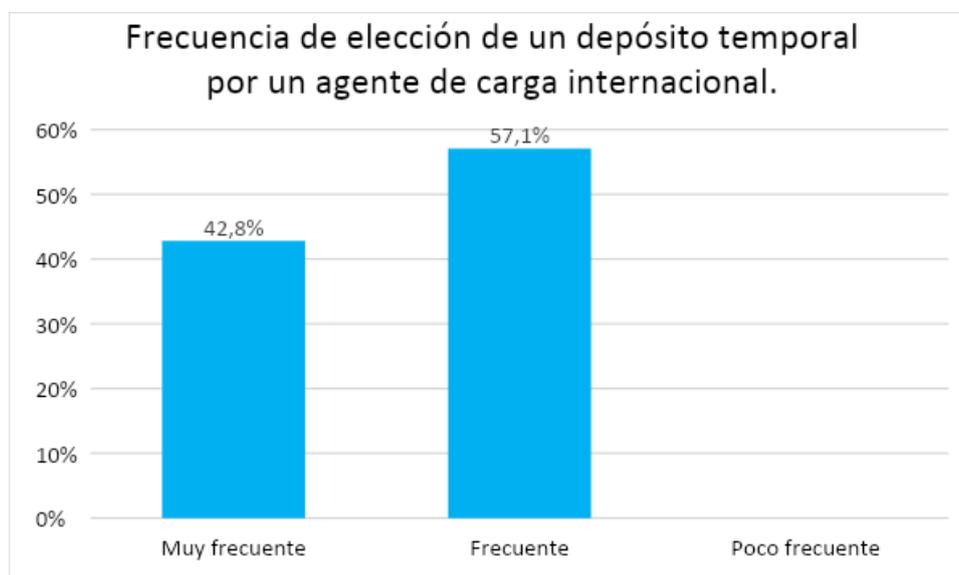
b. **Agente de carga internacional**

**Tabla n°24** – resultados de encuesta a los depósitos temporales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUY FRECUENTE	3	42,8%
FRECUENTE	4	57,1%
POCO FRECUENTE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°24** – resultados de encuesta a depósitos temporales



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** De la misma manera los agentes de carga internacional, según los resultados de la tabla, un 57,1% lo eligen depósito temporal de manera frecuente para sus servicios, mientras que el 42,8% lo utiliza muy frecuente.

Los operadores como el agente de aduana tienen la capacidad de decidir con qué depósito temporal trabajará el exportador y pueden negociar los costos y tiempos dentro de la cadena de valor en beneficio del exportador.

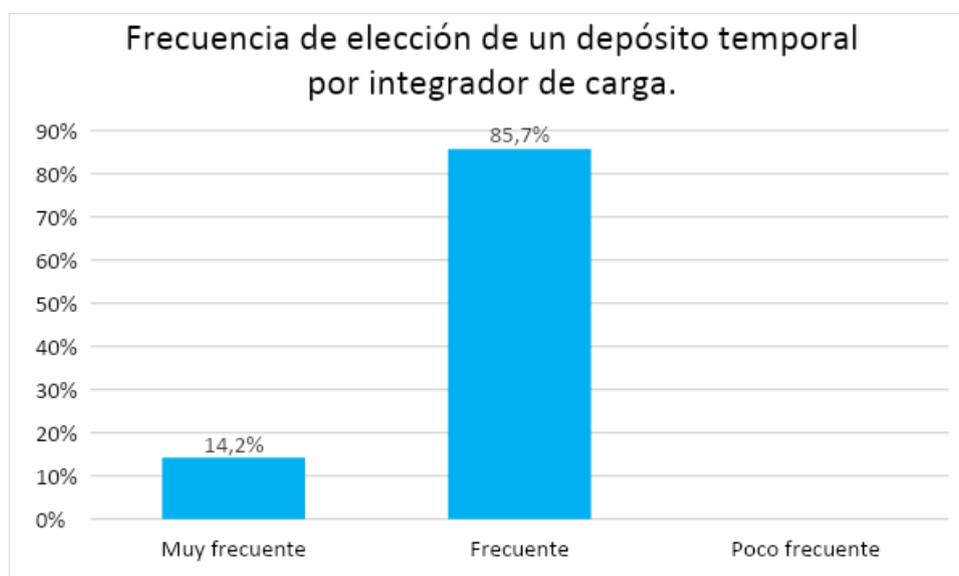
## Integradores de carga

**Tabla n°25** – resultados de encuesta a los depósitos temporales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUY FRECUENTE	1	14,2%
FRECUENTE	6	85,7%
POCO FRECUENTE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°25** – resultados de encuesta a los agentes de aduana



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** Con relación a la elección del servicio del depósito temporal por parte de los integradores de carga, el 85,7% de lo hace de manera frecuente mientras que el 14,2% lo utiliza muy frecuente.

Estos operadores así como el agente de aduana, tienen la capacidad de decidir con qué depósito temporal trabajará el exportador y puede negociar los costos y tiempos dentro de la cadena de valor en beneficio del exportador.

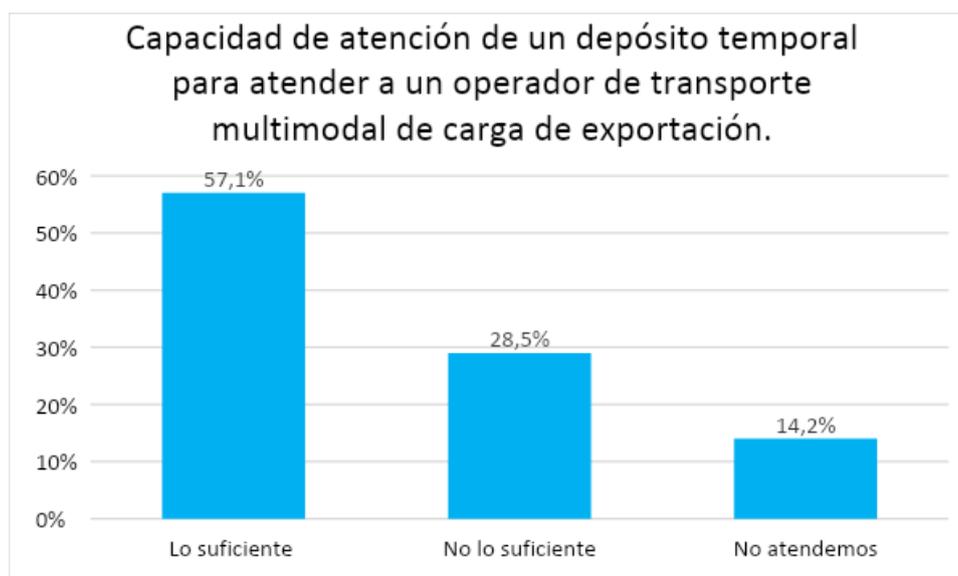
2. Marque usted la capacidad de atención en su infraestructura para atender el servicio a un operador de transporte multimodal de carga exportación.

**Tabla n°27** – resultados de encuesta a los depósitos temporales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
LO SUFICIENTE	4	57,1%
NO LO SUFICIENTE	2	28,5%
NO ATENDEMOS	1	14,2%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°27** – resultados de encuesta a los agentes de aduana



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Con relación a la capacidad de atención en su infraestructura para atender el servicio a un operador de transporte multimodal de carga exportación, el 57,1% cree que la capacidad de atención del depósito temporal es lo suficiente, el 28,5% opina que no es lo suficiente mientras que el 14,2% señaló que no lo atienden. Es decir, que con los depósitos temporales se asegura la infraestructura necesaria para atender a un operador de transporte multimodal.

Con este resultado el OTM sí tiene la posibilidad de realizar alianzas estratégicas con los depósitos temporales o incorporar dentro de sus procesos estrategias de integración hacia adelante en beneficio del exportador.

3. Marque usted las mejoras internas en su organización para reducir tiempo de atención de la carga de exportación.

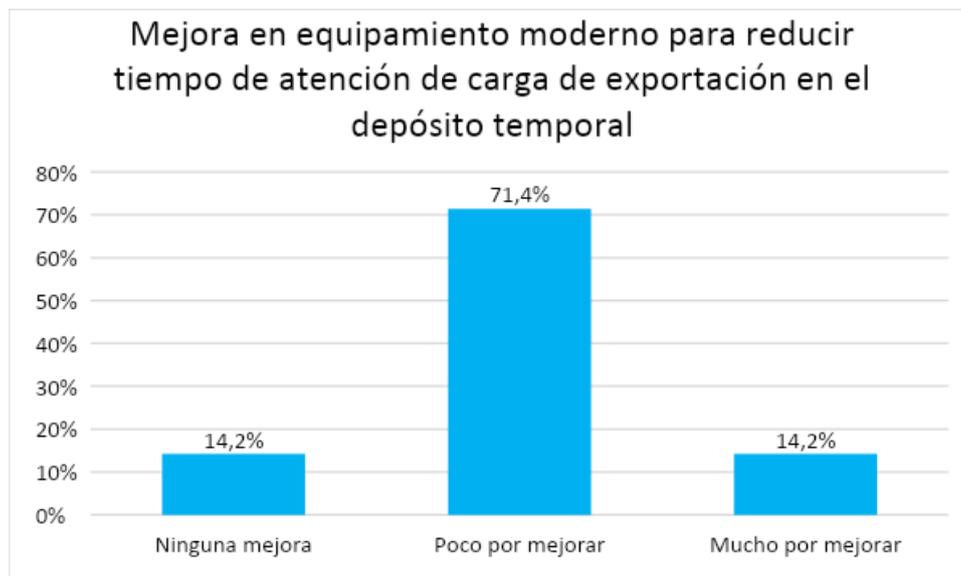
**a. Equipamiento moderno**

**Tabla n°28** – resultados de encuesta a los depósitos temporales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	1	14,2%
POCO POR MEJORAR	5	71,4%
MUCHO POR MEJORAR	1	14,2%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°28** – resultados de encuesta a los depósitos temporales



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** En cuanto al equipamiento moderno como mejora interna en su organización para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación, el 71,4% de los entrevistados considera que hay poco por mejorar, mientras que el 14,2% opina que no se requiere ninguna mejora al igual que el otro 14,2%, señala que hay mucho por mejorar, es decir, un 25% de los encuestados tienen opiniones diferentes. Por lo que se aprecia un nivel adecuado de equipamiento moderno para reducir tiempos en la exportación.

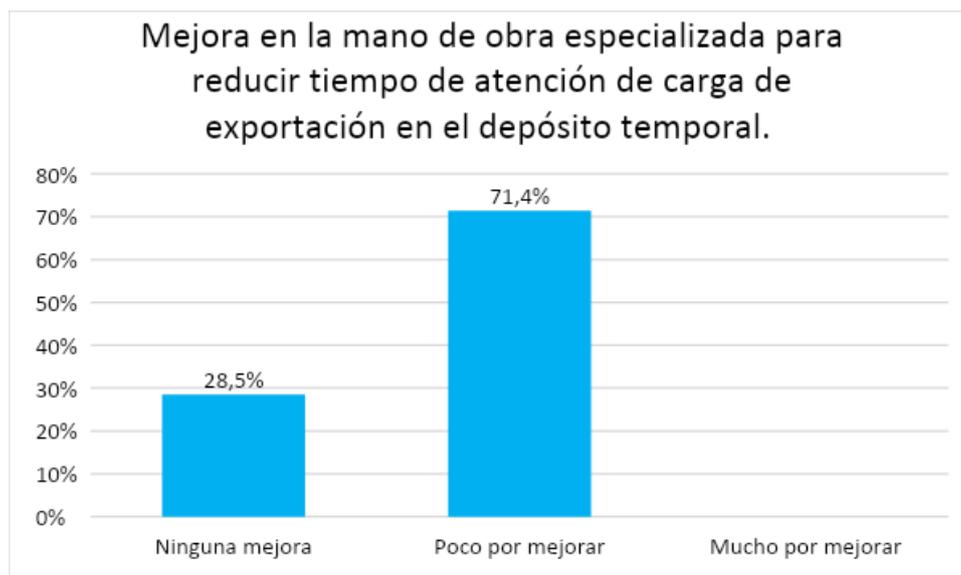
**b. Mano de obra especializada**

**Tabla n°29** – resultados de encuesta a los depósitos temporales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	2	28,5%
POCO POR MEJORAR	5	71,4%
MUCHO POR MEJORAR	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°29** – resultados de encuesta a los depósitos temporales



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Entre las mejoras en la mano de obra especializada para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación en el depósito temporal, el 71,4% de los entrevistados considera que hay poco por mejorar, mientras el 28,5% señala que no requiere ninguna mejora. Por lo que en su mayoría los depósitos temporales manifiestan tener un nivel adecuado de mano de obra especializada para reducir tiempos en la exportación. Contar con mano de obra especializada sí es una oportunidad para que el OTM pueda hacer alianzas estratégicas con los depósitos temporales en beneficio de satisfacer un exportador demandante.

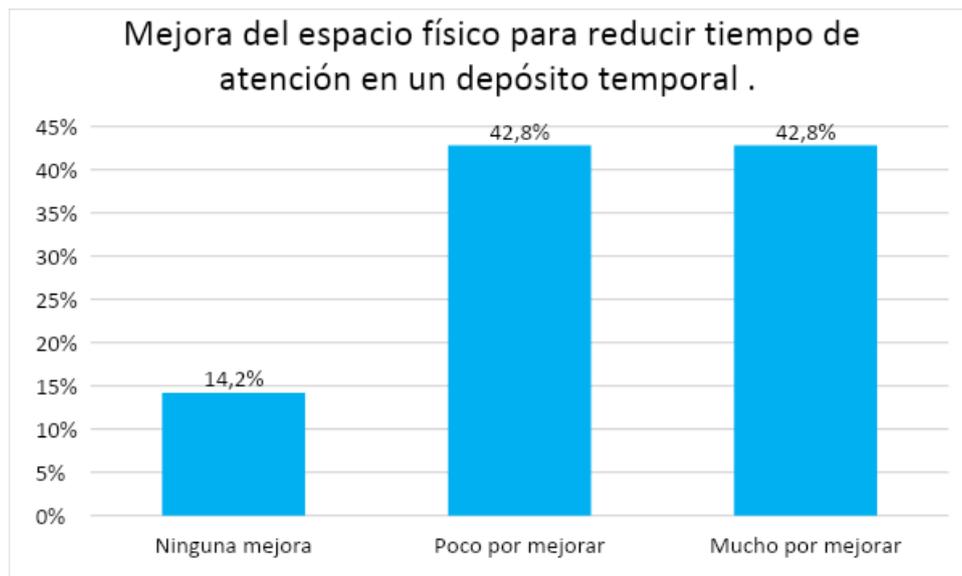
**c. Mejora de espacio físico**

**Tabla n°30** – resultados de encuesta a los depósitos temporales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	1	14,2%
POCO POR MEJORAR	3	42,8%
MUCHO POR MEJORAR	3	42,8%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°30** – resultados de encuesta a los depósitos temporales



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Con relación a la mejora del espacio físico como medida para reducir los tiempos de atención en un depósito temporal, los entrevistados señalan que hay poco por mejorar e igualmente que hay mucho por mejorar, ambos con el 42,8% de las respuestas, más no así para uno de los encuestados (14,2%), que opinó que no se requiere ninguna mejora. Apreciándose en general, un espacio físico adecuado para reducir tiempos de atención de la carga de exportación, y en consecuencia, las OTM pueden para hacer alianzas estratégicas con los depósitos temporales, ya que se contará con espacios físicos para la gestión de la carga de exportación a través de los depósitos mencionados.

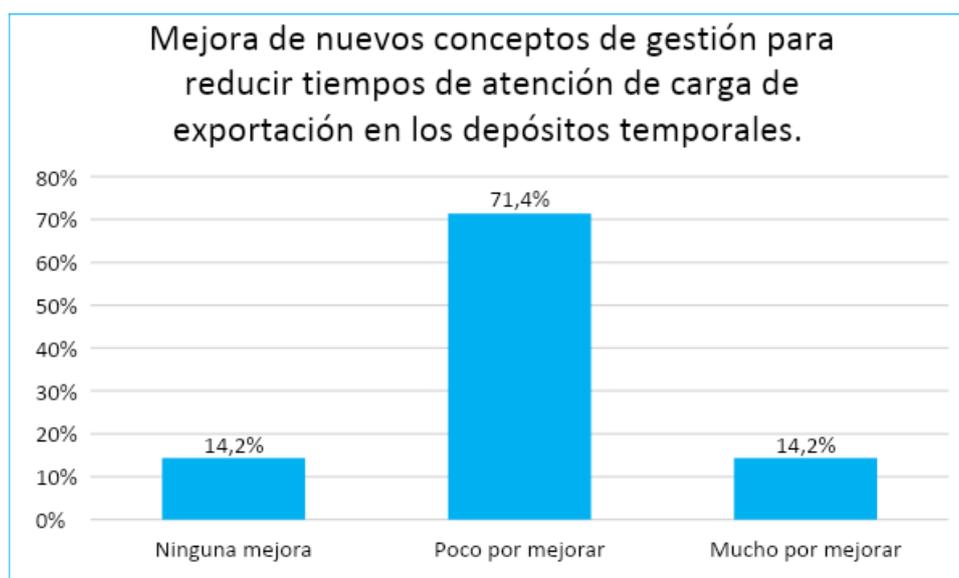
#### d. Mejora de nuevos conceptos de gestión

**Tabla n°31** – resultados de encuesta a los depósitos temporales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	1	14,2%
POCO POR MEJORAR	5	71,4%
MUCHO POR MEJORAR	1	14,2%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°31** – resultados de encuesta a los depósitos temporales



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** En cuanto a mejora en nuevos conceptos de la gestión de administración, el 71,4% considera que hay poco por mejorar mientras que el resto 14,2% cada uno, opina que hay mucho por mejorar o no se requiere ninguna mejora en su organización para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación. Es decir, que los depósitos temporales manifiestan tener un nivel adecuado de conceptos de gestión para reducir tiempos en la exportación.

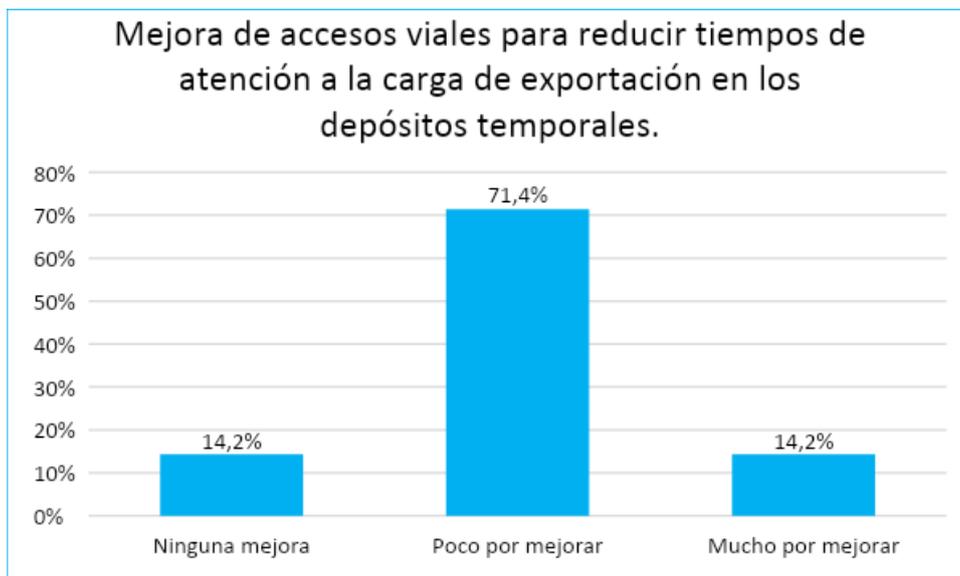
**e. Mejora de acceso viales para el transporte de carga exportación**

**Tabla n°32** – resultados de encuesta a los depósitos temporales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	1	14,2%
POCO POR MEJORAR	5	71,4%
MUCHO POR MEJORAR	1	14,2%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°32** – resultados de encuesta a los depósitos temporales



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Con base a lo que muestra la tabla n° 32 relacionada con mejoras internas en la organización para bajar los lapsos de atención de la carga de exportación, el 71,4% de los encuestados opina que hay poco por mejorar mientras que el 14,2%, considera que hay mucho por mejorar o no se requiere ninguna mejora igualmente con el 14,2%. Por lo que depósitos temporales manifiestan tener los accesos viales en un nivel adecuado para reducir tiempos en la exportación.

3. Marque usted los factores internos en su organización para reducir costos por la atención a la carga de exportación.

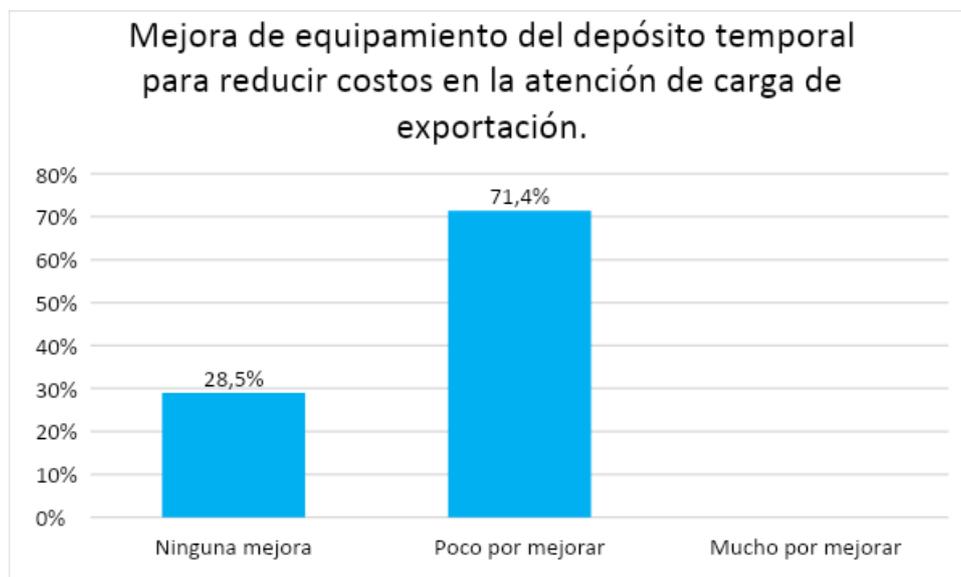
**a. Mejora en equipamiento moderno**

**Tabla n°33** – resultados de encuesta a los depósitos temporales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	2	28,5%
POCO POR MEJORAR	5	71,4%
MUCHO POR MEJORAR	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°33** – resultados de encuesta a los depósitos temporales



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** Con relación a la mejora en equipamiento moderno, como factor interno para reducir costos por la atención a la carga de exportación, el 71,4% considera que hay poco por mejorar y el 28,5% opina que no se requiere ninguna mejora. Es decir, los depósitos temporales manifiestan tener equipamiento moderno en un nivel adecuado para reducir costos por la atención a la carga de exportación.

**b. Mejora en la mano de obra especializada**

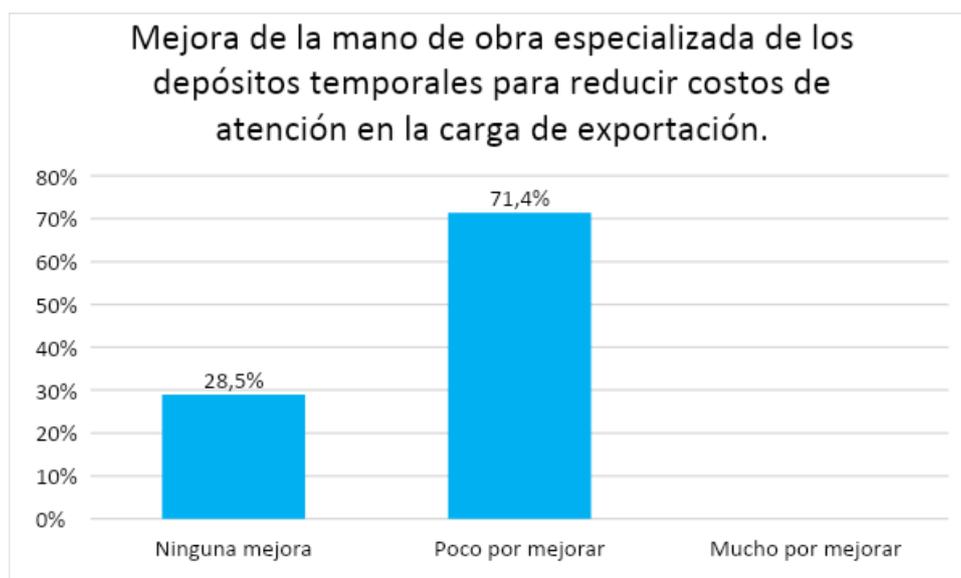
**Tabla n°34** – resultados de encuesta a los depósitos temporales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	2	28,5%
POCO POR MEJORAR	5	71,4%
MUCHO POR MEJORAR	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°34** – resultados de encuesta a los depósitos temporales

**Fuente:** Elaboración propia



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** En cuanto a la mejora en mano de obra especializada de los depósitos temporales, el 71,4% de los entrevistados considera que hay poco por mejorar y un 28,5% opina que no se requiere ninguna mejora. Por lo que se aprecia que los depósitos temporales poseen mano de obra especializada en un nivel adecuado para reducir costos en la exportación.

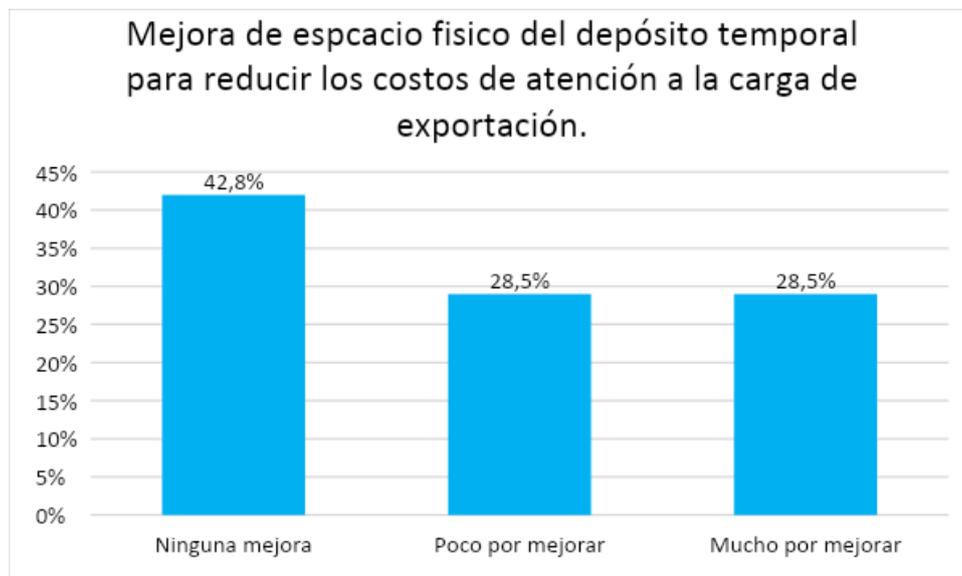
**c. Mejora en espacio físico**

**Tabla n°35** – resultados de encuesta a los depósitos temporales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	3	42,8%
POCO POR MEJORAR	2	28,5%
MUCHO POR MEJORAR	2	28,5%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°35** – resultados de encuesta a los depósitos temporales



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** La tabla n° 35 muestra los resultados relacionados la mejora del espacio físico como factor interno para reducir costos. Como se aprecia, el 42,8% considera que no se requiere ninguna mejora, mientras que el 28,5% opina que hay poco por mejorar y otro 28,5% que hay mucho por mejorar. Por lo que los depósitos temporales manifiestan tener espacio físico en un nivel apropiado para reducir costos en la atención a la carga de exportación.

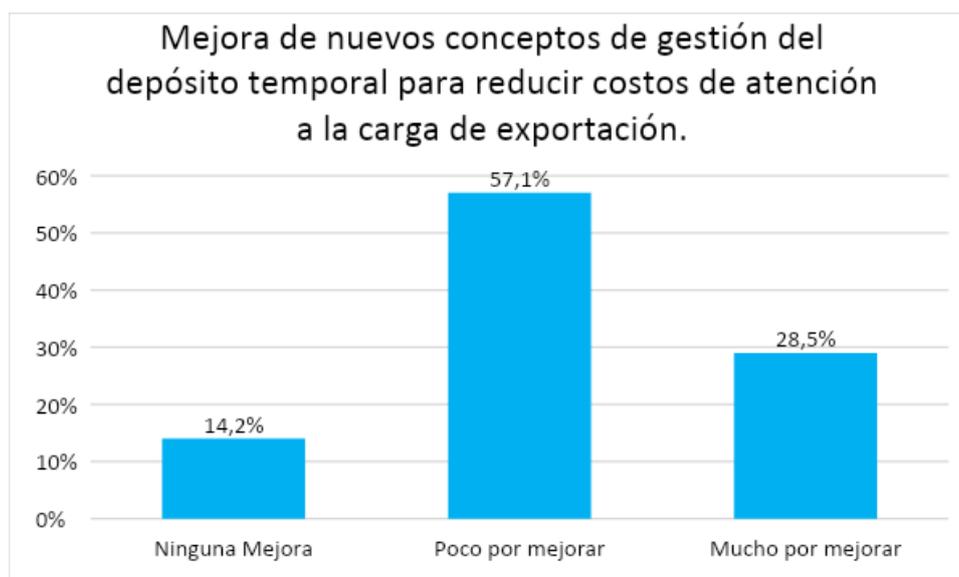
**d. Mejora en nuevos conceptos para la gestión de administración**

**Tabla n°36** – resultados de encuesta a los depósitos temporales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	1	14,2%
POCO POR MEJORAR	4	57,1%
MUCHO POR MEJORAR	2	28,5%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°36** – resultados de encuesta a los depósitos temporales



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** En cuanto a la mejora en nuevos conceptos para la gestión de administración como factor interno para reducir costos, el 57,1% de los entrevistados considera que hay poco por mejorar, el 28,5% opina que hay mucho por mejorar, y el 14,2% señala que no se requiere ninguna mejora. Es decir, los depósitos temporales manifiestan tener conceptos modernos de gestión administrativa en un nivel adecuado para reducir costos por la atención a la carga de exportación.

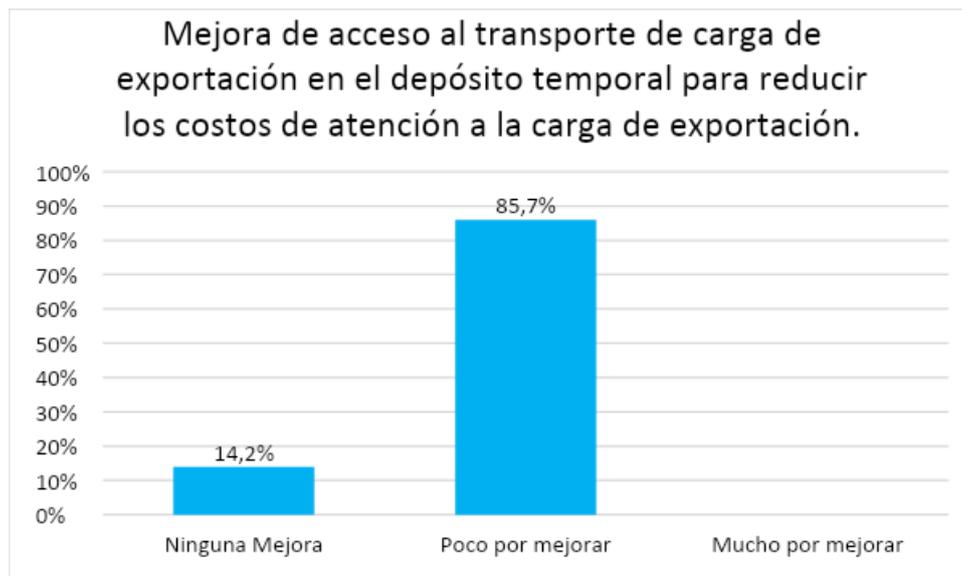
**e. Mejora en accesos viales para el transporte de carga de exportación**

**Tabla n°37** – resultados de encuesta a los depósitos temporales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	1	14,2%
POCO POR MEJORAR	6	85,7%
MUCHO POR MEJORAR	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°37** – resultados de encuesta a los depósitos temporales



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** En cuanto a la mejora en accesos viales para el transporte de carga de exportación, el 85,7% de los entrevistados señala que hay poco por mejorar y el 14,2% opina que no se debe realizar ninguna mejora en accesos viales. Lo que implica que los depósitos temporales poseen accesos viales en un nivel adecuado para reducir costos por la atención a la carga de exportación.

4. Marque usted qué factores externos favorecen a reducir tiempos de atención a la carga de exportación.

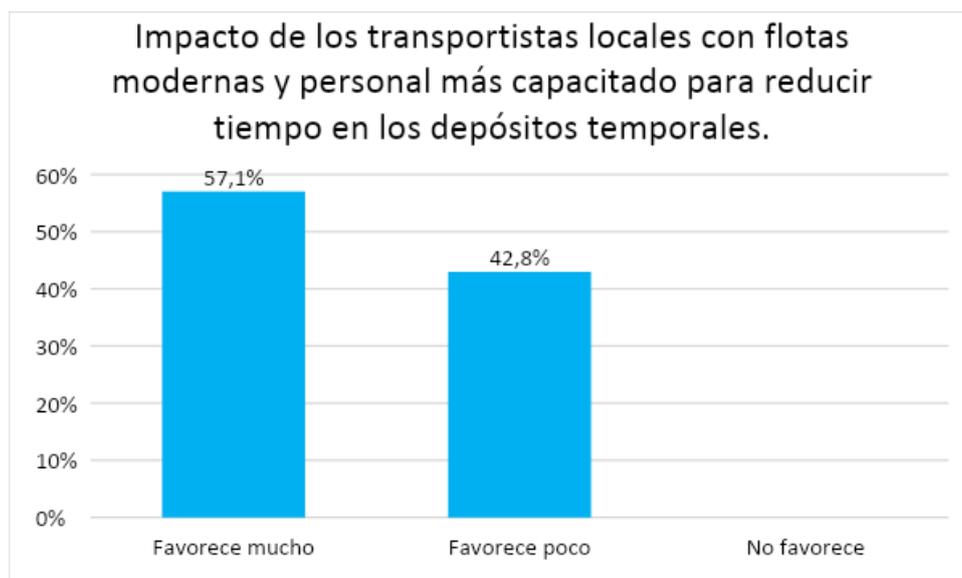
a. **Transportistas más capacitados con flota moderna**

**Tabla n°38** – resultados de encuesta a los depósitos temporales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
FAVORECE MUCHO	4	57,1%
FAVORECE POCO	3	42,8%
NO FAVORECE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°38** – resultados de encuesta a los depósitos temporales



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Entre los factores externos que favorecen la reducción en el tiempo de atención a la carga de exportación se cita la capacidad del transportista con flota moderna. En este sentido, el 57,1% de los encuestados que cree favorece mucho, mientras que el 42,8% opina que favorece poco. Es decir, los depósitos temporales consideran poseer una flota moderna de carga local para favorecer los tiempos en la exportación.

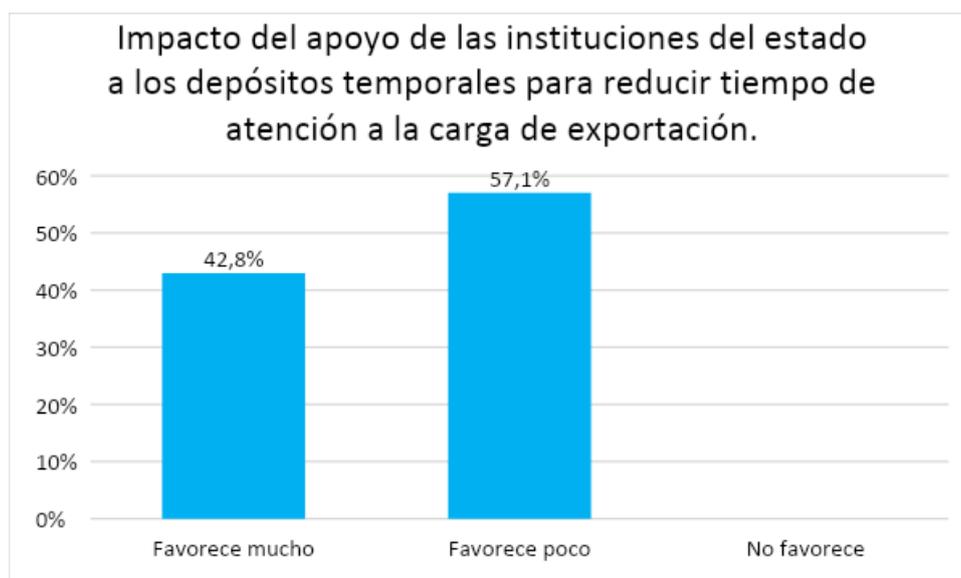
**b. Agentes de aduanas con más experiencia y capacitación**

**Tabla n°39** – resultados de encuesta a los depósitos temporales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
FAVORECE MUCHO	3	42,8%
FAVORECE POCO	4	57,1%
NO FAVORECE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°39** – resultados de encuesta a los depósitos temporales



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** En cuanto a los agentes de aduanas con más experiencia y capacitados como factor externo para reducir los tiempos de atención, el 57,1% de los entrevistados señala que favorece poco y el 42,8% que favorece mucho. Se considera entonces, que los depósitos temporales muestran el apoyo de los agentes de aduana para favorecer la reducción en los tiempos de atención a la carga de exportación.

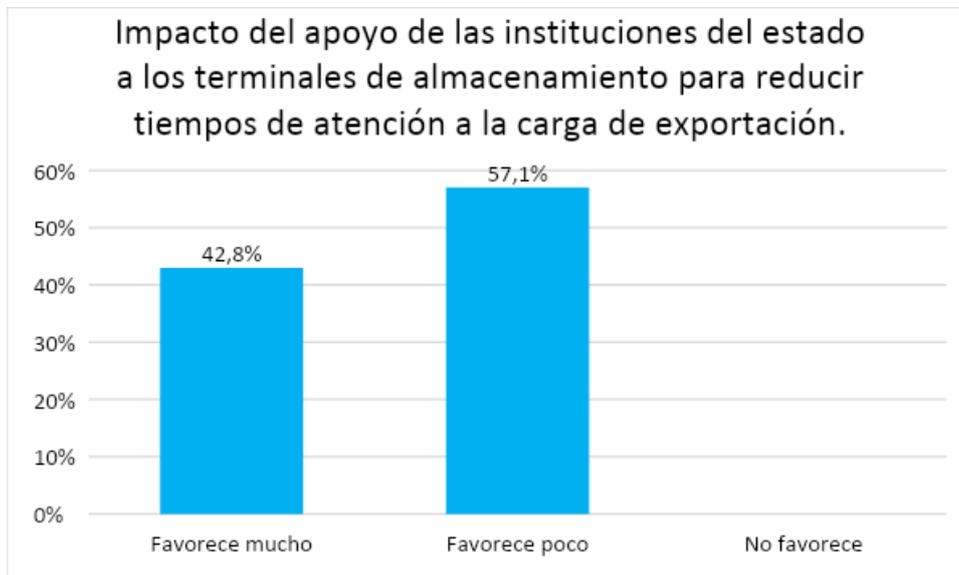
**c. Apoyo de las instituciones del estado (SUNAT, POLICIA FISCAL)**

**Tabla n°40** – resultados de encuesta a los depósitos temporales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
FAVORECE MUCHO	3	42,8%
FAVORECE POCO	4	57,1%
NO FAVORECE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°40** – resultados de encuesta a los depósitos temporales



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** De acuerdo con los resultados de la tabla n° 40, el 57,1% de los encuestados opina que el apoyo de las instituciones del estado (SUNAT, POLICIA FISCAL), favorece poco, mientras que el 42,8% de ellos opina que favorece mucho. En general, los depósitos temporales manifiestan el apoyo de las instituciones del estado a los terminales de almacenamiento para favorecer a reducir tiempos de atención a la carga de exportación.

5. Marque usted qué factores externos le favorecen a reducir los costos de atención a la carga de exportación.

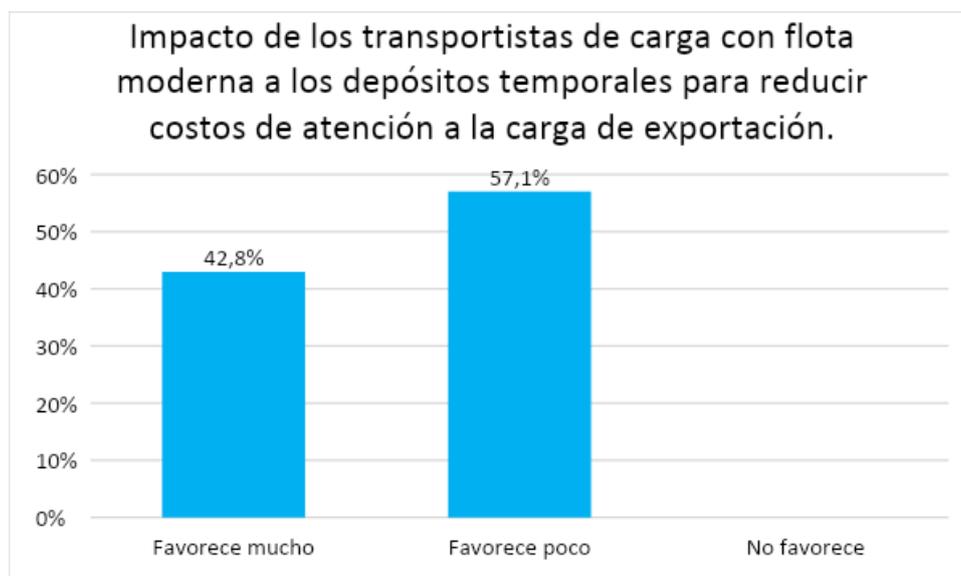
**a. Transportistas más capacitados con flota moderna**

**Tabla n°41** – resultados de encuesta a los depósitos temporales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
FAVORECE MUCHO	3	42,8%
FAVORECE POCO	4	57,1%
NO FAVORECE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°41** – resultados de encuesta a los depósitos temporales.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Respecto a los factores externos que favorecen la reducción de costos de atención a la carga de exportación, la tabla n° 41 muestra que el 57,1% opina que favorece poco mientras que el 42,8% cree que favorece mucho. Los depósitos temporales manifiestan que una flota moderna de los transportistas y mejor capacidad favorece en la reducción de los costos de atención a la carga de exportación.

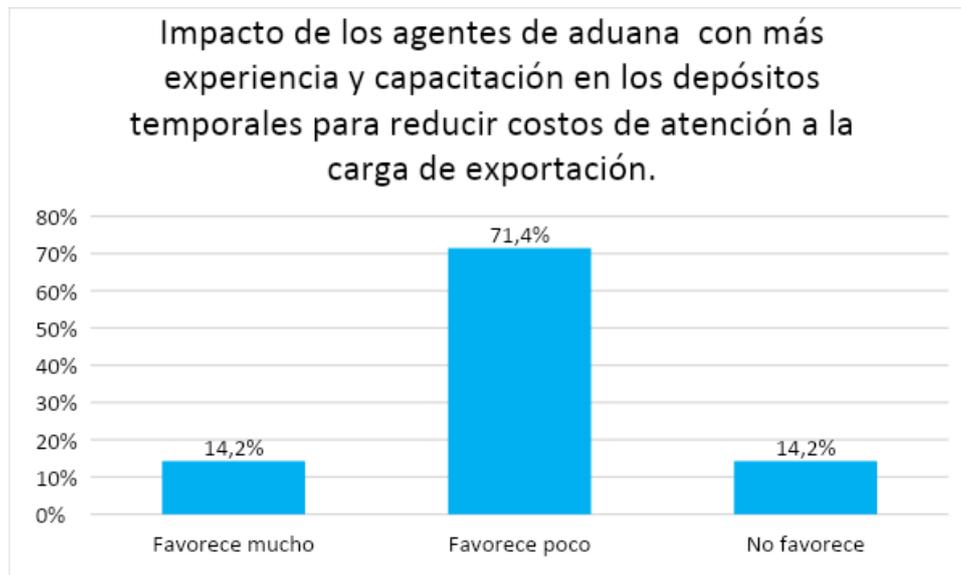
**b. Agentes de aduanas con más experiencia y capacitación**

**Tabla n°42** – resultados de encuesta a los depósitos temporales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
FAVORECE MUCHO	1	14,2%
FAVORECE POCO	5	71,4%
NO FAVORECE	1	14,2%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°42** – resultados de encuesta a los depósitos temporales



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Con relación a los agentes de aduanas con más experiencia y capacitación como factor externo para reducir los costos de atención, el 71,4% señala que esto favorece poco, mientras que el 14,2% cree que favorece mucho al igual que para el otro 14,2% que no

favorece. Los depósitos temporales manifiestan la experiencia y capacitación de los agentes de aduana favorece reducir costos en la carga de exportación.

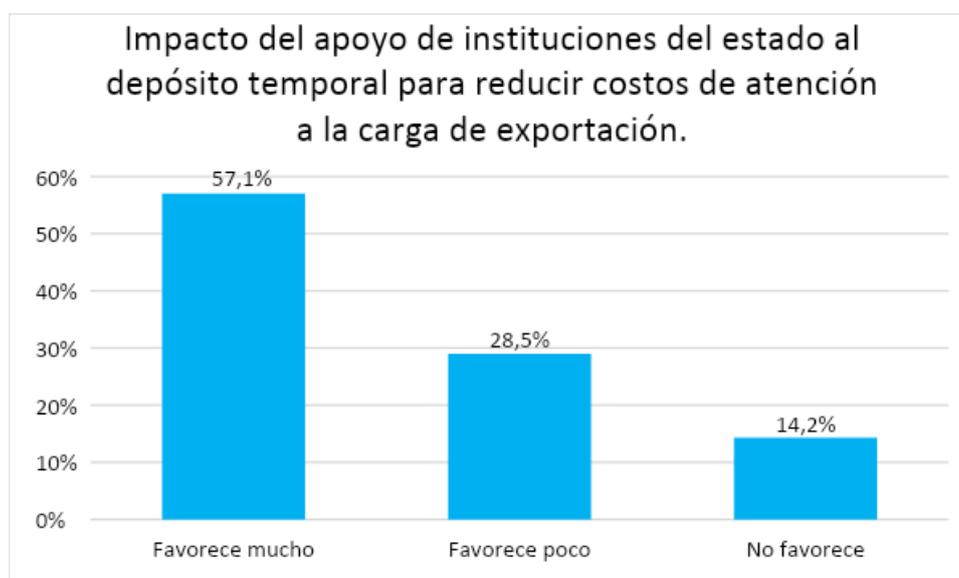
**c. Apoyo de las instituciones del estado (SUNAT, POLICIA FISCAL)**

**Tabla n°43** – resultados de encuesta a los depósitos temporales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
FAVORECE MUCHO	4	57,1%
FAVORECE POCO	2	28,5%
NO FAVORECE	1	14,2%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°43** – resultados de encuesta a los depósitos temporales



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** En lo que respecta al apoyo de las instituciones del estado (SUNAT, POLICIA FISCAL) para reducir los costos de atención a la carga de exportación, el 57,1% de los entrevistados cree que favorece mucho, el 28,5% opina que favorece poco, mientras que un

14,2% señala que no favorece. Es decir, que los depósitos temporales consideran que el apoyo de las instituciones del estado favorece reducir costos de atención a la carga de exportación.

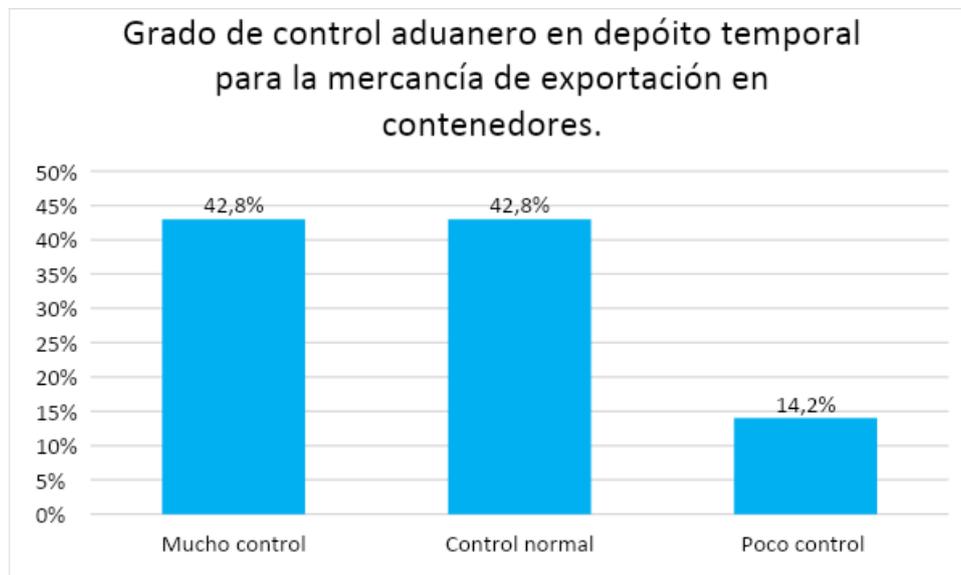
6. Marque usted el grado de control aduanero para la mercancía en contenedores.

**Tabla n°44** – resultados de encuesta a los depósitos temporales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUCHO CONTROL	3	42,8%
CONTROL NORMAL	3	42,8%
POCO CONTROL	1	14,2%
NINGUN CONTROL	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°44** – resultados de encuesta a los depósitos temporales



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Como se observa en este gráfico, el 42,8% de los encuestados opina que existe mucho control aduanero para la mercancía en contenedores, al igual que para el 42,8% el

control es normal. Más no es así, cuando un 14,2% opina que hay poco control. Al respecto el control aduanero para la mercancía en contenedores se considera adecuado para la mayoría de los entrevistados.

#### 4.1.3 Resultados de las encuestas a los exportadores

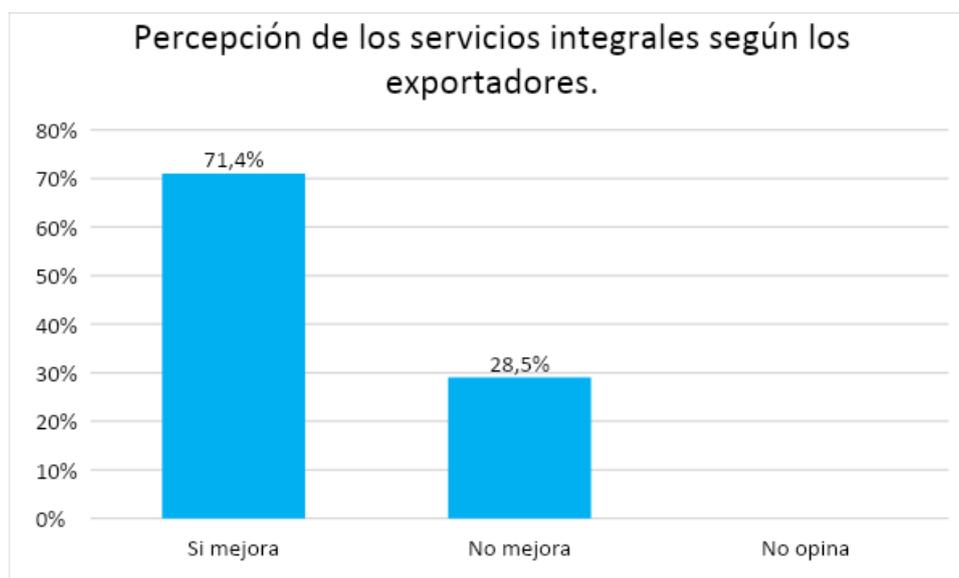
1. Considera que los servicios logísticos integrales han mejorado su gestión exportadora.

**Tabla n°45** – resultados de encuesta a los exportadores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI MEJORA	5	71,4%
NO MEJORAR	2	28,5%
NO OPINA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación

**GRAFICO N°45** – resultados de encuesta a los exportadores



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Según los resultados de la tabla n° 45, relacionado con la percepción de los servicios integrales según los exportadores, el 71,4% de ellos considera que sí hay mejora, mientras que el 28,5% cree que no hay mejoras. En este sentido, los exportadores consideran que la integración de los servicios logísticos mejora la gestión exportadora.

2. El grado de satisfacción del servicio a su carga de exportación que brinda cada uno de los siguientes operadores:

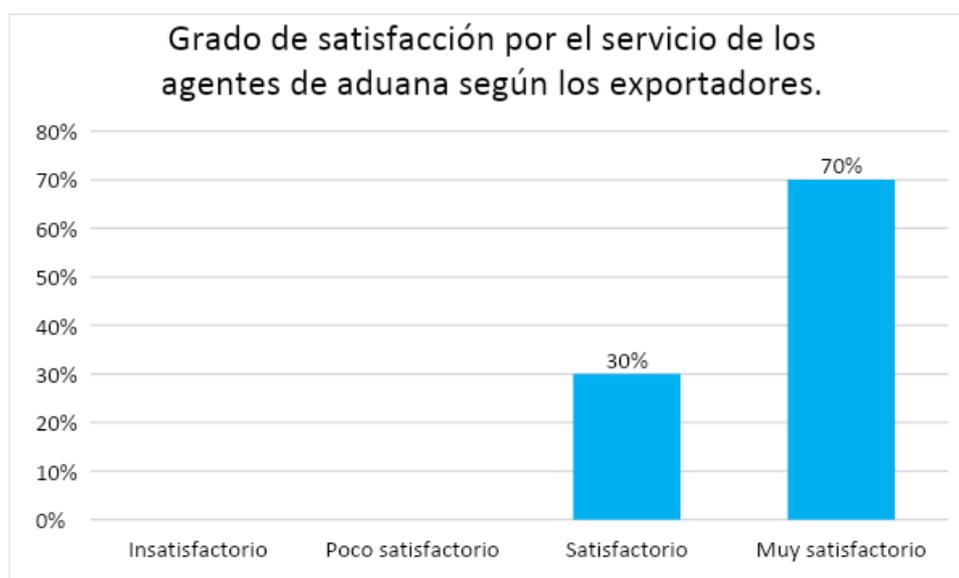
**a. Agente de aduana**

**Tabla n°46 – resultados de encuesta a los exportadores**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFACTORIO	0	0%
POCO SATISFACTORIO	0	0%
SATISFACTORIO	3	30%
MUY SATISFACTORIO	7	70%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°46 – resultados de encuesta a los exportadores**



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** En cuanto a la satisfacción del servicio a su carga de exportación que brinda cada uno de los operadores, el 70% de los agentes de aduana se mostraron muy satisfechos mientras que 3 de los entrevistados (30%), lo consideraron satisfactorio. Lo que da a entender que el exportador considera muy satisfactorio el servicio logístico integral para mejorar su gestión exportadora.

**b. Agente de carga internacional**

**Tabla n°47** – resultados de encuesta a los exportadores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFACTORIO	0	0%
POCO SATISFACTORIO	0	0%
SATISFACTORIO	7	100%
MUY SATISFACTORIO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°47** – resultados de encuesta a los exportadores



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Con relación a la satisfacción por el servicio de los agentes de carga internacional, el 100% de los exportadores opinaron que era satisfactorio el servicio a su carga de exportación.

**c. Transporte local de carga exportación**

**Tabla n°48** – resultados de encuesta a los exportadores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFACTORIO	0	0%
POCO SATISFACTORIO	2	28,5%
SATISFACTORIO	5	71,4%
MUY SATISFACTORIO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°48** – resultados de encuesta a los exportadores



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** De igual manera, como se muestra en la tabla n° 48, para el transportista local de carga de exportación el servicio es satisfactorio para un 71,4% de los exportadores, y poco satisfactorio para el 28,5% de ellos. Por lo que el exportador considera medianamente satisfactorio la gestión del transportista de carga local para la carga de exportación.

#### d. Depósito Temporal

**Tabla n°49** – resultados de encuesta a los exportadores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFACTORIO	0	0%
POCO SATISFACTORIO	3	42,8%
SATISFACTORIO	4	57,1%
MUY SATISFACTORIO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°49** – resultados de encuesta a los exportadores



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** En cuanto al grado de satisfacción del servicio a su carga de exportación que brinda el almacén o depósito temporal, el gráfico n° 49 refleja que el 57,1% de los exportadores opinó que era satisfactorio y el 42,8% lo consideró poco satisfactorio la gestión del terminal de almacenamiento para la carga de exportación.

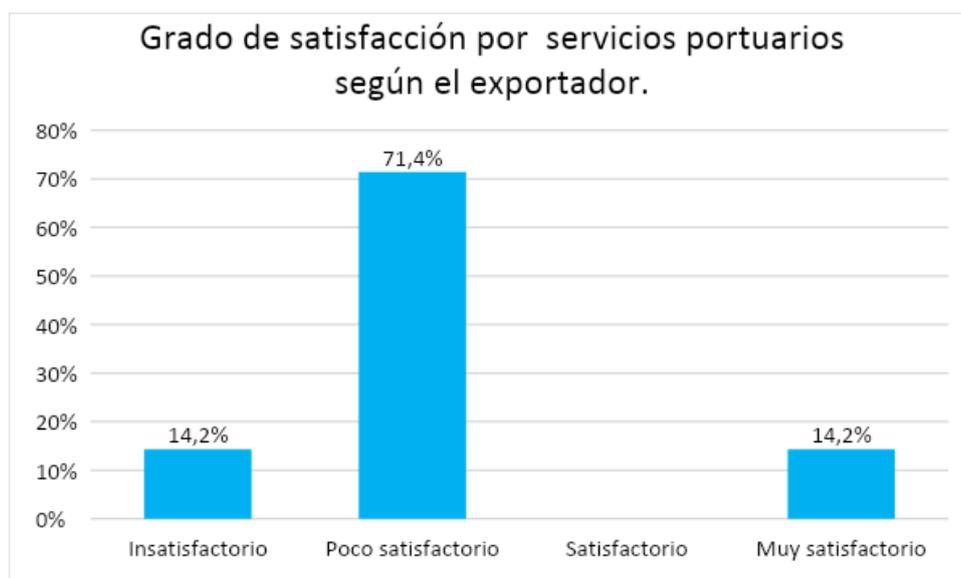
**e. Servicio portuario.**

**Tabla n°50** – resultados de encuesta a los exportadores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFACTORIO	1	14,2%
POCO SATISFACTORIO	5	71,4%
SATISFACTORIO	0	0%
MUY SATISFACTORIO	1	14,2%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°50** – resultados de encuesta a los exportadores



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Con relación a la satisfacción del exportador por el servicio portuario, el 71,4% de los exportadores lo consideran poco satisfactorio, el 14,2% lo considera muy satisfactorio, mientras que 1 de los 7 entrevistados (14,2%), lo consideró insatisfactorio. Al respecto, el exportador considera satisfactorio la gestión del servicio portuario de aduana para la carga de exportación.

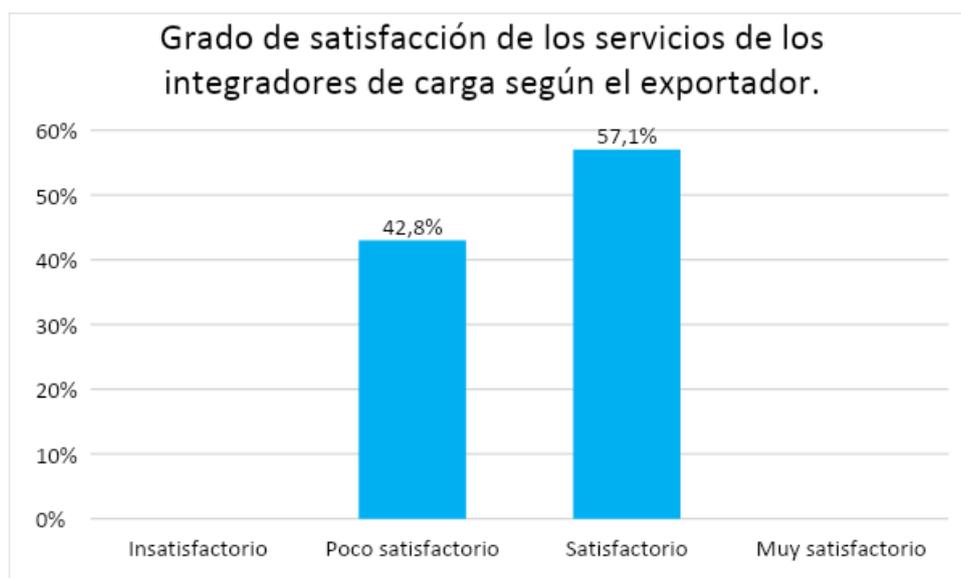
**f. Los integradores de carga**

**Tabla n°51** – resultados de encuesta a los exportadores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFACTORIO	0	0%
POCO SATISFACTORIO	3	42,8%
SATISFACTORIO	4	57,1%
MUY SATISFACTORIO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°51** – resultados de encuesta a los agentes de aduana



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Con base al grado de satisfacción de los servicios de los integradores de carga, el 57,1% de los exportadores lo considera satisfactorio mientras que el 42,8% opina que es poco satisfactorio el servicio brindado a su carga de exportación.

3. Grado de satisfacción del precio de servicio a su carga de exportación que cobran cada uno de los siguientes operadores.

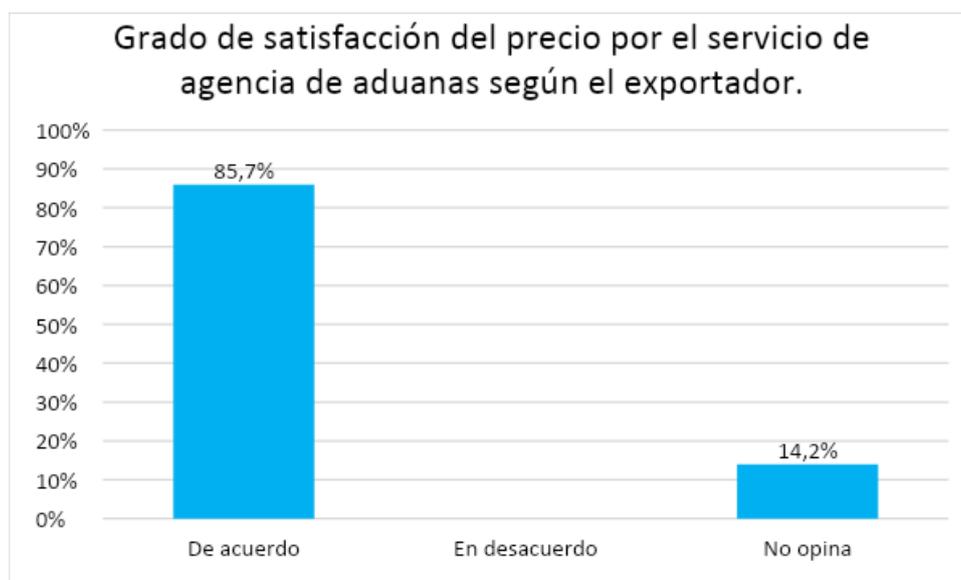
**g. Agente de aduanas**

**Tabla n°52** – resultados de encuesta a los exportadores.

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
DE ACUERDO	6	85,7%
EN DESACUERDO	0	0%
NO OPINA	1	14,2%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**Gráfico n°52** – resultados de encuesta a los exportadores.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** En lo que respecta al grado de satisfacción del precio de servicio a su carga de exportación que cobra la agencia de aduanas, el 85,7% de los exportadores se mostró de acuerdo, mientras que el 14,2% de los entrevistados no opinó. Es decir que la gran mayoría se siente satisfecho con el servicio de agente de aduana en la gestión de las exportaciones.

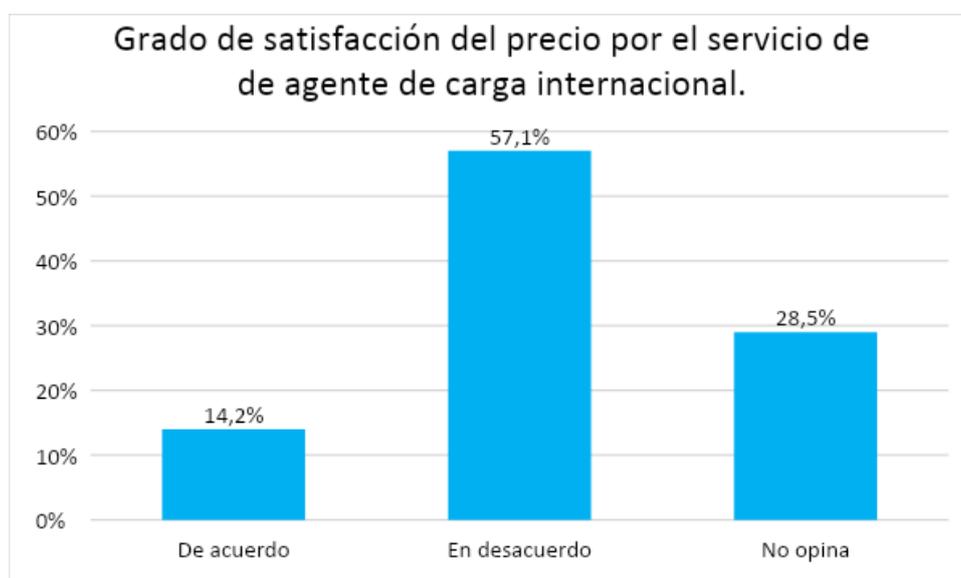
#### **h. Agente de carga internacional**

**Tabla n°53** – resultados de encuesta a los exportadores.

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
DE ACUERDO	1	14,2%
EN DESACUERDO	4	57,1%
NO OPINA	2	28,5%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°53** – resultados de encuesta a los exportadores.



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** Tal como se muestra en la tabla n° 53, el 57,1% de los exportadores se mostró en desacuerdo con el precio de servicio a su carga de exportación que cobra los agentes de carga, un 14,2% estuvo de acuerdo, mientras que 2 de los entrevistados (28,5%) no opinaron. En general el exportador se muestra en desacuerdo con el precio de los servicios del agente de carga internacional en la gestión de las exportaciones.

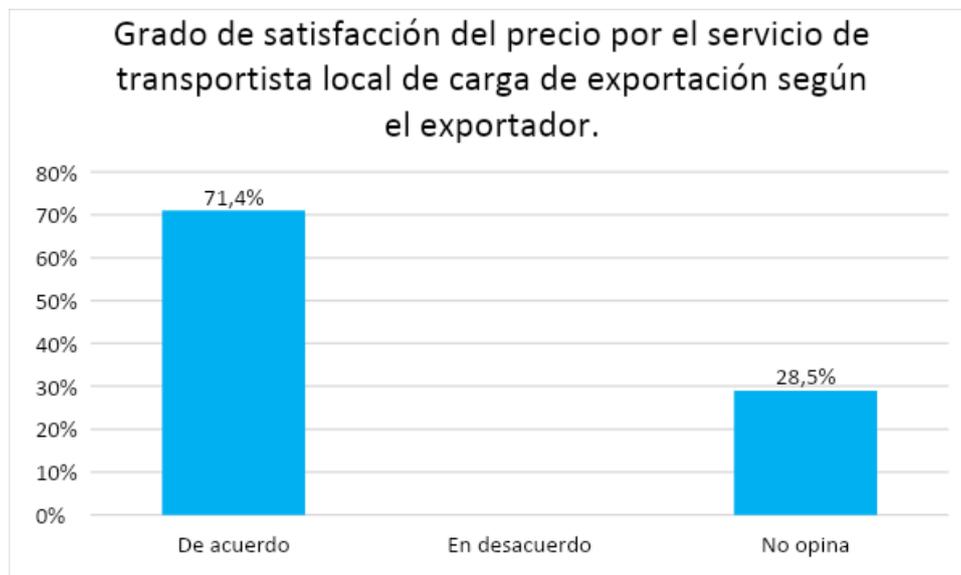
**i. Transportista local de carga de exportación**

**Tabla n°54** – resultados de encuesta a los exportadores.

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
DE ACUERDO	5	71,4%
EN DESACUERDO	0	0%
NO OPINA	2	28,5%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°54** – resultados de encuesta a los exportadores.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Por otro lado, de acuerdo a la opinión del transportista local de carga exportación en cuanto al precio de servicio que se cobra, el 71,4% estuvo de acuerdo mientras que el 28,5 % no opinó. El exportador se muestra de acuerdo con el precio de los servicios del transportista de carga local la gestión de las exportaciones.

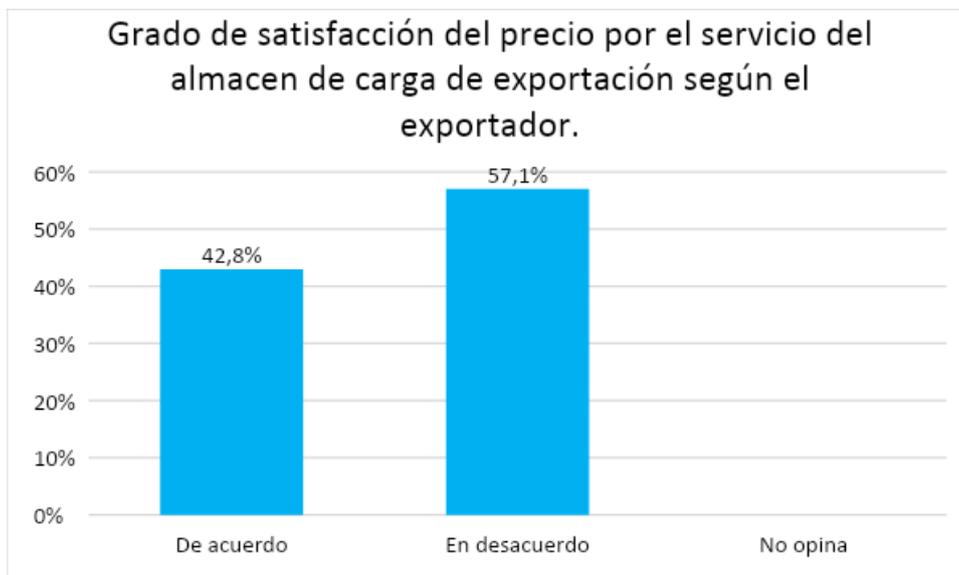
**j. Depósito temporal.**

**Tabla n°55** – resultados de encuesta a los exportadores.

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
DE ACUERDO	3	42,8%
EN DESACUERDO	4	57,1%
NO OPINA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°55** – resultados de encuesta a los exportadores.



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** Con relación al precio de servicio a su carga de exportación que cobran en el depósito temporal, el 57,1% de los exportadores están en desacuerdo, y 42,8% estuvieron de acuerdo con los costos por servicio del depósito en la gestión de las exportaciones.

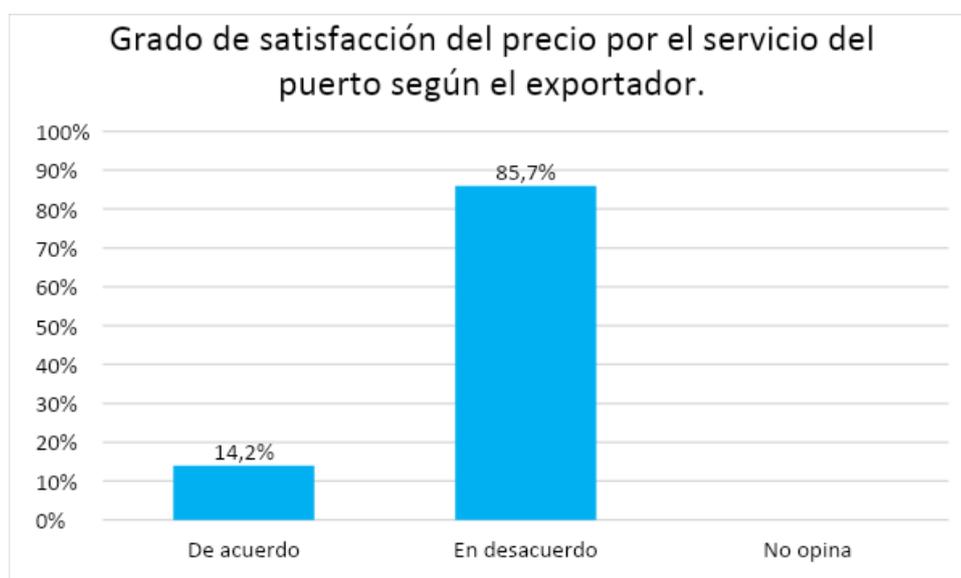
**k. Servicio portuario.**

**Tabla n°56** – resultados de encuesta a los exportadores.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
DE ACUERDO	1	14,2%
EN DESACUERDO	6	85,7%
NO OPINA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°56** – resultados de encuesta a los exportadores.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Como se muestra en la tabla n° 56, el 85,7% de los entrevistados opinó estar de desacuerdo con el precio de servicio portuario que se cobra a su carga de exportación, mientras que el 14,2% se mostró de acuerdo, lo que repercute en la gestión de las exportaciones.

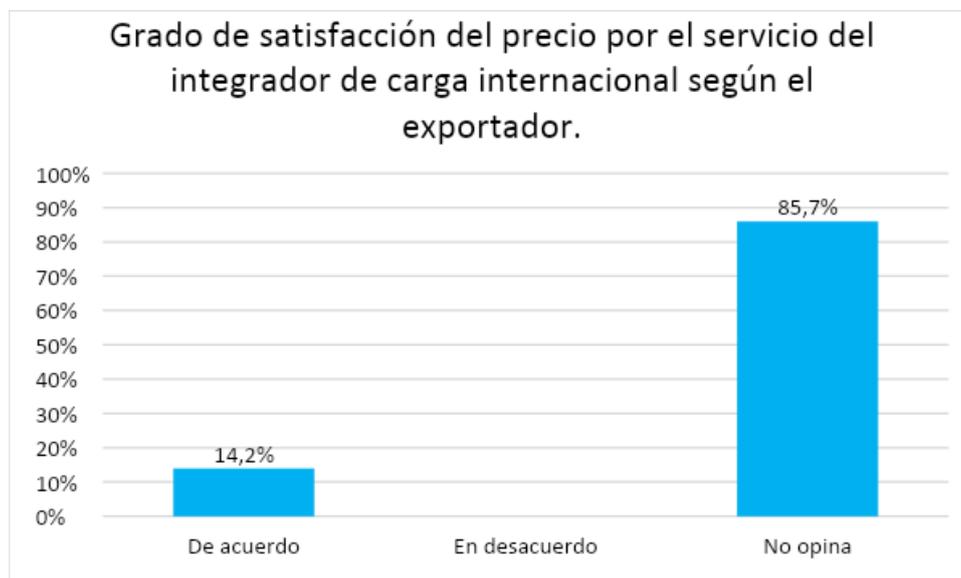
## I. Los integradores de carga

**Tabla n°57** – resultados de encuesta a los exportadores.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
DE ACUERDO	1	14,2%
EN DESACUERDO	0	0%
NO OPINA	6	85,7%
TOTAL	7	100%

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°57** – resultados de encuesta a los exportadores.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Con relación al precio del servicio del integrador de carga internacional según el exportador, 6 de los 7 entrevistados (85,7%), no opinó, mientras que solo 1 (14,2%), estuvo de acuerdo con el precio del servicio prestan los integradores de carga.

4. Grado de satisfacción del manejo de los tiempos de atención para su carga de exportación de cada uno de los siguientes operadores.

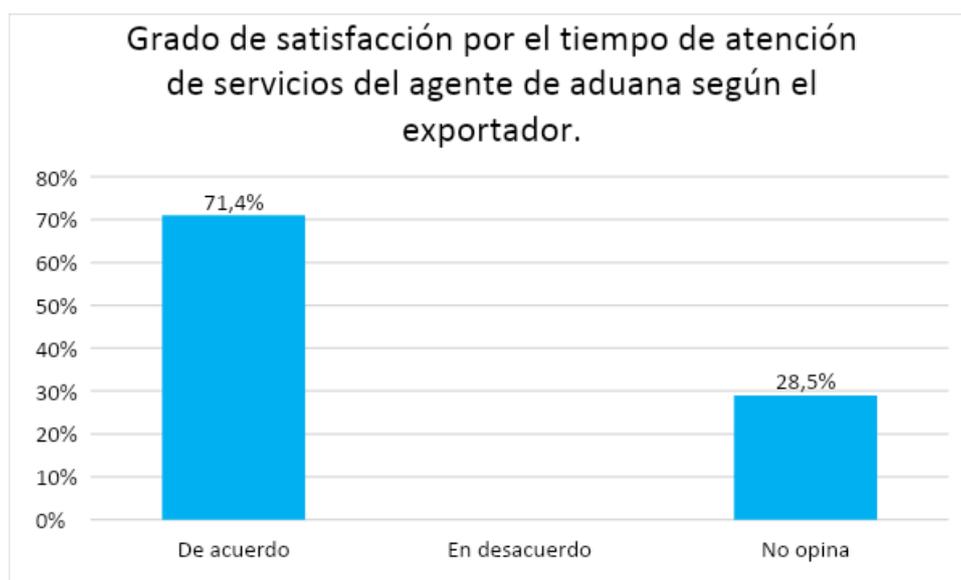
**a. Agente de aduana**

**Tabla n°58** – resultados de encuesta a exportadores.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
DE ACUERDO	5	71,4%
EN DESACUERDO	0	0%
NO OPINA	2	28,5%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°58** – resultados de encuesta a los exportadores.



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** De acuerdo con el grado de satisfacción del manejo de los tiempos de atención para su carga de exportación, según los resultados de la tabla n° 58, los agentes de aduana, el 71,4% manifestaron estar de acuerdo mientras que el 28,5% no opinó. En este sentido, los exportadores se encuentran satisfechos con la gestión de tiempo en los procesos de los agentes de aduana.

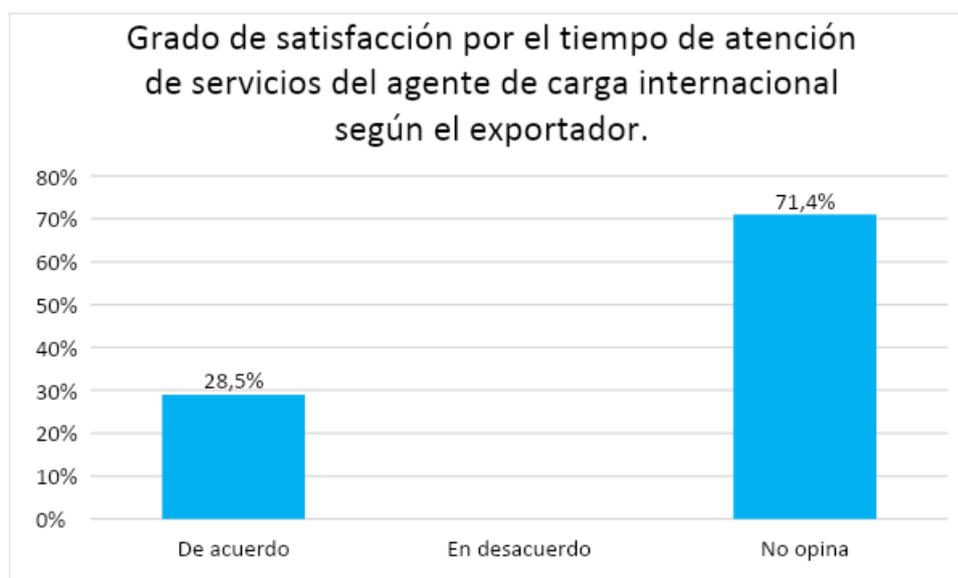
## b. Agente de carga internacional

**Tabla n°59** – resultados de encuesta a los exportadores.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
DE ACUERDO	2	28,5%
EN DESACUERDO	0	0%
NO OPINA	5	71,4%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°59** – resultados de encuesta a los exportadores.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Con base a la opinión de los agentes de carga internacional sobre el grado de satisfacción por el tiempo de atención de servicios, el 71,4% de ellos no opinó mientras que el 28,5% de los exportadores perciben con satisfacción la gestión de tiempo en los procesos del agente de carga internacional.

### c. Transportista local de carga de exportación

**Tabla n°60** – resultados de encuesta a los exportadores.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
DE ACUERDO	1	14,2%
EN DESACUERDO	2	28,5%
NO OPINA	4	57,1%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°60** – resultados de encuesta a los exportadores.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** En cuanto a la satisfacción del manejo de los tiempos de atención para su carga de exportación según el transportista local de carga, 4 de los 7 entrevistados (57,1%), no opinaron, 2 de ellos (28,5%) estuvieron en desacuerdo, mientras que solo 1 (14,2%) estuvo de acuerdo. Los exportadores se encuentran en desacuerdo con la gestión de tiempo en los procesos de los transportistas de carga local

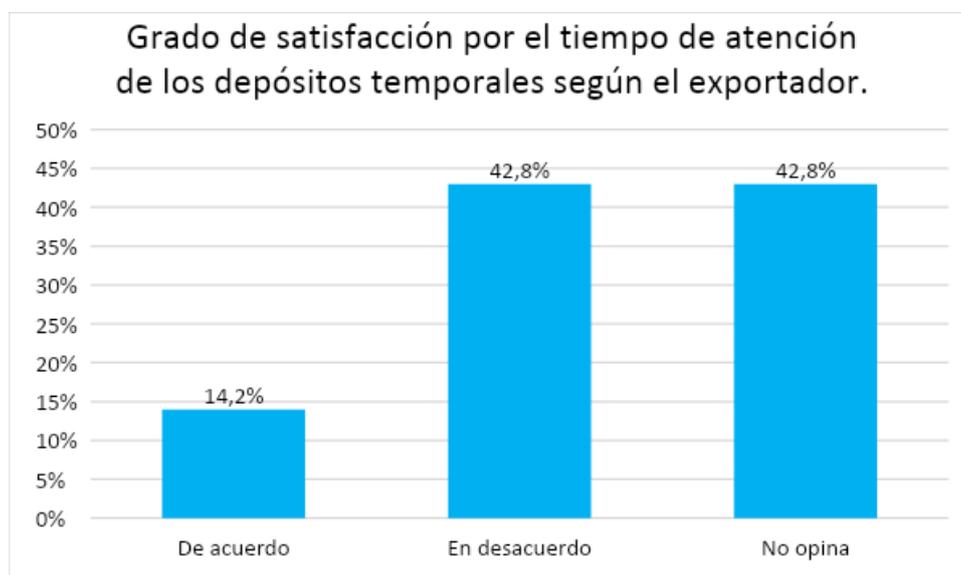
**d. Depósito temporal.**

**Tabla n°61** – resultados de encuesta a los exportadores.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
DE ACUERDO	1	14,2%
EN DESACUERDO	3	42,8%
NO OPINA	3	42,8%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°61** – resultados de encuesta a los exportadores.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Con relación a la satisfacción acerca manejo de los tiempos de atención para la carga de exportación, solo 1 de los 7 exportadores (14,2%), se mostró de acuerdo con el manejo de los tiempos, mientras que 3 (42,8%) estuvieron en desacuerdo al igual que los otros 3 (42,8%) no opinaron. En general, la mayoría se encuentra en desacuerdo con la gestión de tiempo en los procesos de los depósitos temporales.

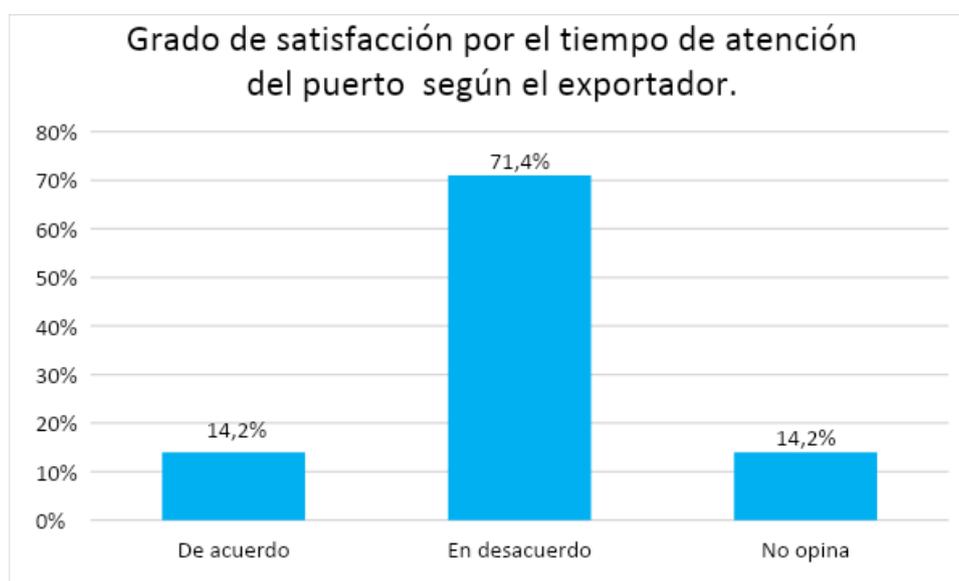
### e. Servicio portuario

**Tabla n°62** – resultados de encuesta a los exportadores.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
DE ACUERDO	1	14,2%
EN DESACUERDO	5	71,4%
NO OPINA	1	14,2%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°62** – resultados de encuesta a los exportadores.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** En lo que respecta al tiempo de atención para la carga de exportación del servicio portuario, el 71,4% los exportadores se encuentran en desacuerdo con la gestión, mientras que el 14,2% estuvo de acuerdo y 1 (14,2%), no opinó. Apreciándose en la mayoría satisfacción la gestión de tiempo para su carga de exportación.

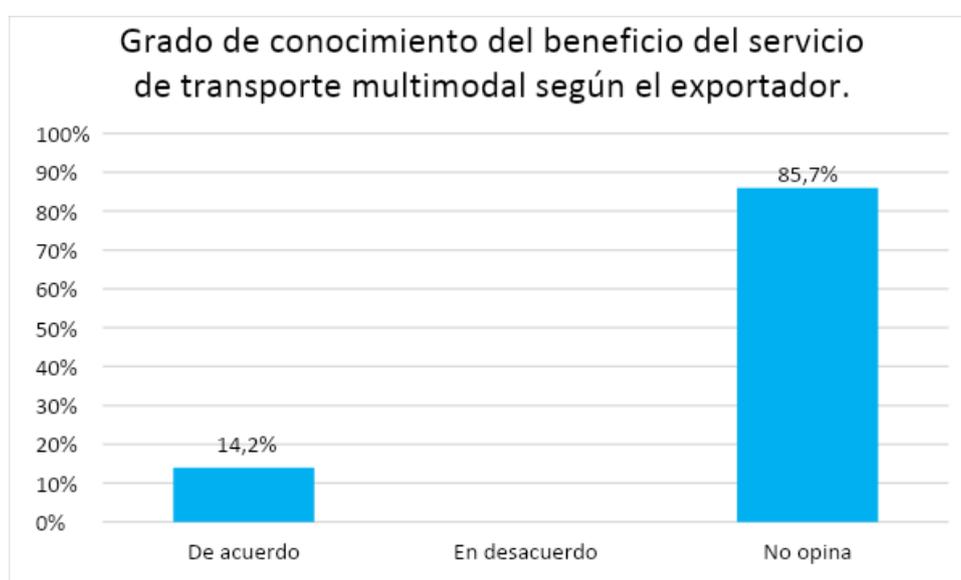
**f. Los integradores de carga**

**Tabla n°63** – resultados de encuesta a los exportadores.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
DE ACUERDO	1	14,2%
EN DESACUERDO	0	0%
NO OPINA	6	85,7%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°63** – resultados de encuesta a los exportadores.



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** Con base a la opinión de los integradores de carga acerca del manejo de los tiempos de atención para su carga de exportación, el 85,7% de los entrevistados no opinó, mientras que solo uno de ellos (14,2%) estuvo de acuerdo, lo que puede repercutir en la calidad del servicio portuario.

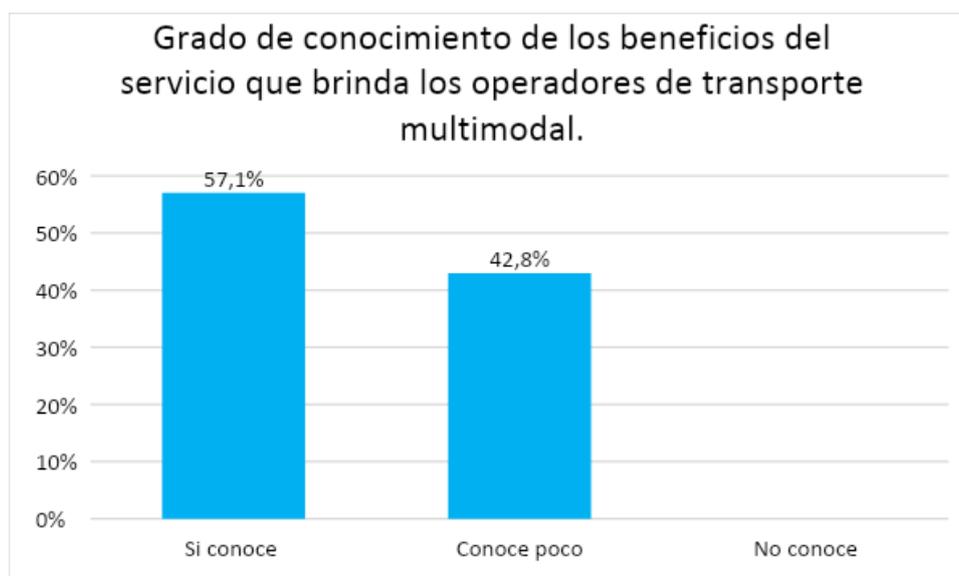
5. Conocimiento de los beneficios del servicio en la gestión de su carga de exportación que brindan los operadores de transporte multimodal.

**Tabla n°64** – resultados de encuesta a los exportadores.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI CONOCE	4	57,1%
CONOCE POCO	3	42,8%
NO CONOCE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°64** – resultados de encuesta a los exportadores.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Como se aprecia en la tabla n° 64, relacionada los beneficios del servicio en la gestión de carga de exportación, el 57,1% de los exportadores dicen conocer los beneficios mientras que 3 de los entrevistados (42,8%), refieren conocer poco los beneficios que brinda los operadores de transporte multimodal.

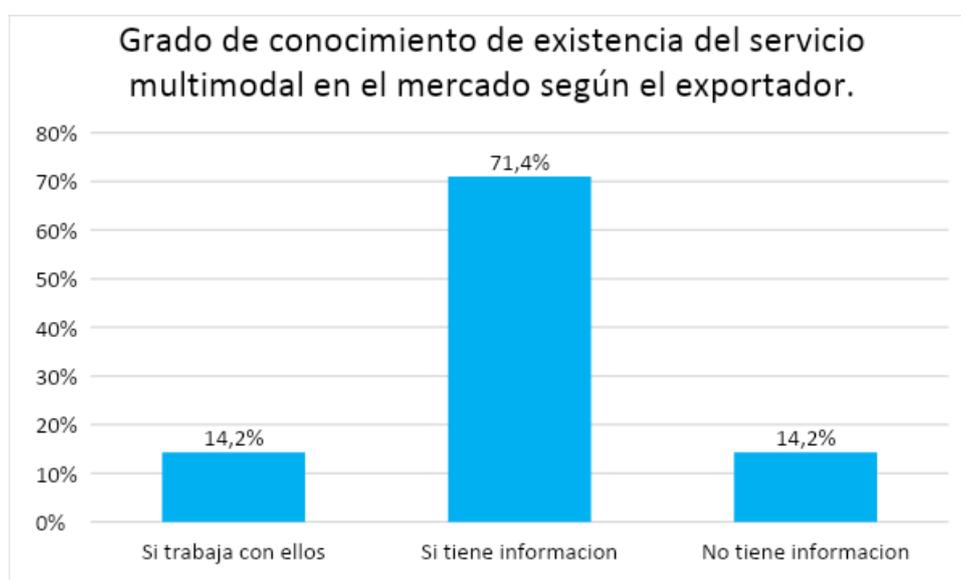
6. Conocimiento de existencia de empresas que prestan el servicio de operadores de transporte multimodal para sus exportaciones.

**Tabla n°65** – resultados de encuesta a los exportadores.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI TRABAJA CON ELLOS	1	14,2%
SI TIENE INFORMACIÓN	5	71,4%
NO TIENE INFORMACIÓN	1	14,2%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°65** – resultados de encuesta a los exportadores.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** En cuanto al conocimiento de existencia de empresas que prestan el servicio de operadores de transporte multimodal para sus exportaciones, el 71,4% de los encuestados posee información, uno de ellos (14,2%), conoce de la existencia y trabaja con ellos, y el 14,2% no tiene información. En general los exportadores tienen información de la existencia de transporte multimodal, sin embargo, no trabaja con esta modalidad.

#### 4.1.4 Resultados de las encuestas al terminal portuario

1. Considera usted que para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación se debe mejorar en:

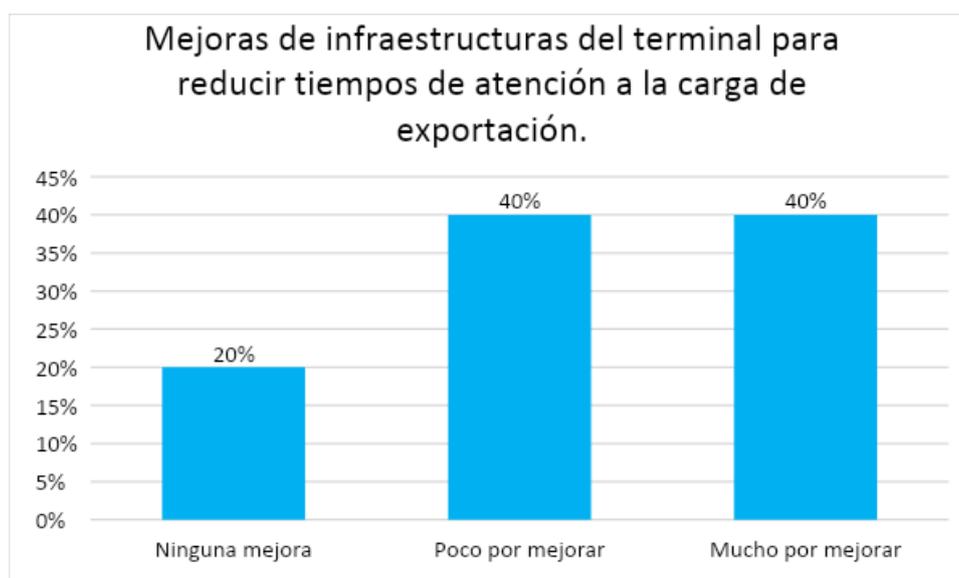
##### a. Nivel de mejora en infraestructura

**Tabla n°66** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	1	20%
POCO POR MEJORAR	2	40%
MUCHO POR MEJORAR	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°66** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Con relación al nivel de mejora en infraestructura el terminal portuario, el 40% de los exportadores creen que hay mucho por mejorar, así como también el 40% señala que hay poco por mejorar, al igual que el 20% señala que el terminal no requiere de ninguna mejora. Como se observa muchos de los entrevistados creen que no es necesario mejorar la infraestructura para lograr reducir tiempos de recepción y embarque de la carga de exportación.

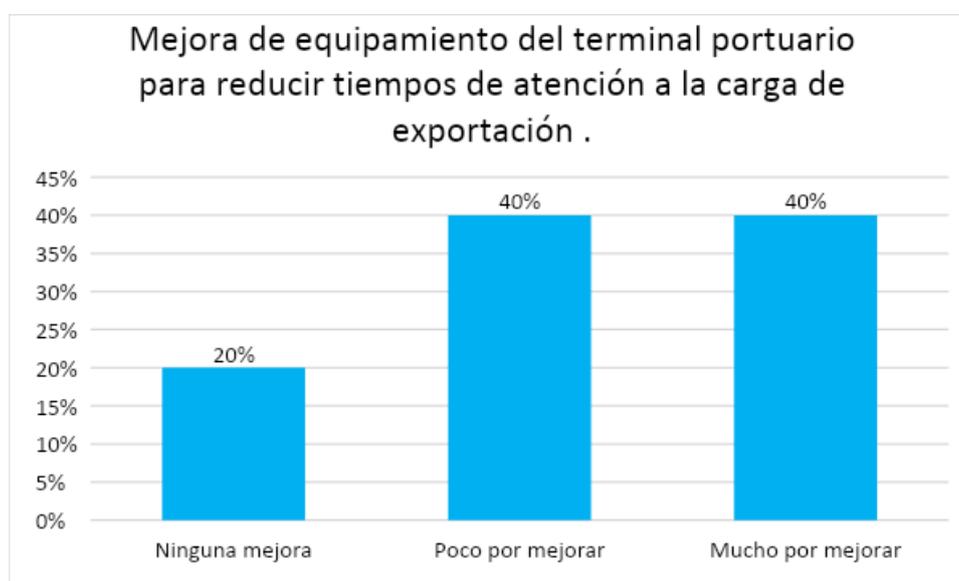
## b. Nivel de mejora de equipamiento

**Tabla n°67** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	1	20%
POCO POR MEJORAR	2	40%
MUCHO POR MEJORAR	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°67** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** En cuanto al nivel de mejora en equipamiento del terminal para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación, el 40% de los exportadores creen que hay mucho por mejorar, así como también el 40% señala que hay poco por mejorar, al igual que el 20% que opina que el terminal no requiere de ninguna mejora en equipamiento. En general la mayoría considera que en los terminales portuarios se debe mejorar el equipamiento para lograr reducir tiempos de recepción y embarque de la carga de exportación.

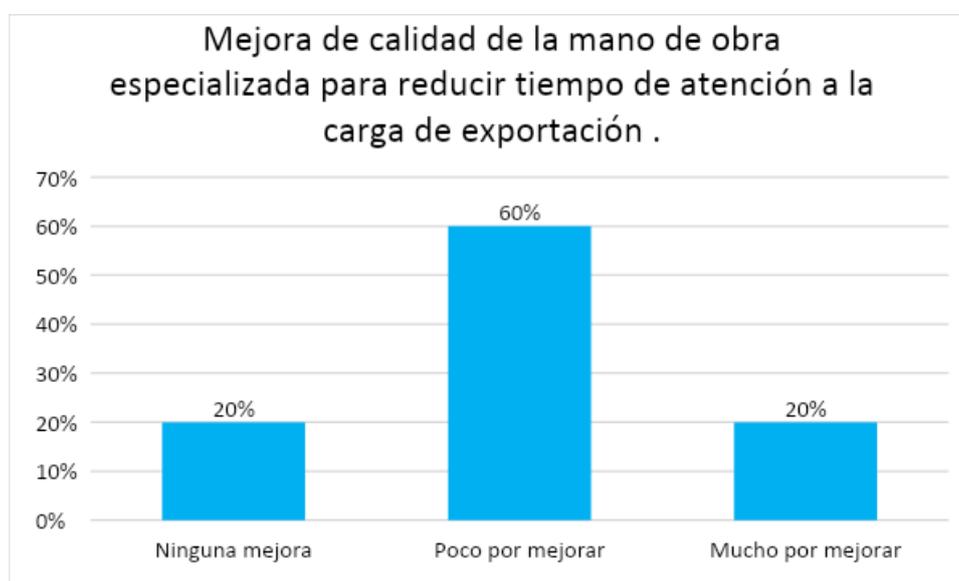
**c. Nivel de mejora en mano de obra especializada**

**Tabla n°68** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	1	20%
POCO POR MEJORAR	3	60%
MUCHO POR MEJORAR	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°68** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Con base a los resultados de la tabla n° 68, el 60% de los entrevistados consideran que hay poco por mejorar en cuanto al nivel de la mano de obra especializada, el 20% opina que hay mucho por mejorar, pero también el 20% expresó que no se requiere de mano de obra especializada. Se aprecia en general, que en los terminales portuarios se debe mejorar calidad de la mano de obra para lograr reducir tiempos de recepción y embarque de la carga de exportación.

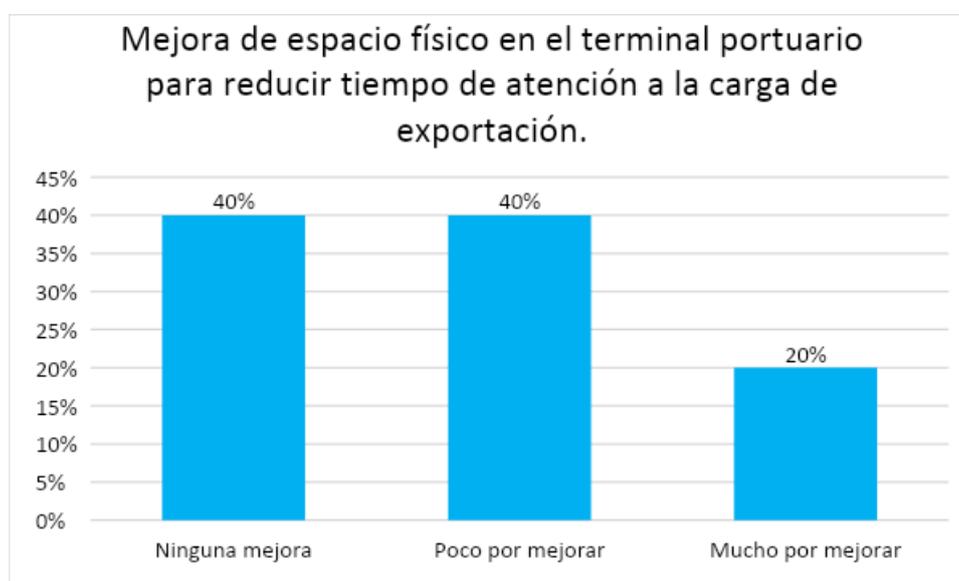
#### d. Nivel de mejora en espacio físico

**Tabla n°69** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	2	40%
POCO POR MEJORAR	2	40%
MUCHO POR MEJORAR	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°69** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Tomando en cuenta los resultados de la tabla n° 69, el 40% de los exportadores opina que, para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación, el terminal portuario no requiere ninguna mejora, al igual que el 40% señala que hay poco por mejorar. Solo uno de los entrevistados (20%), consideró que hay mucho por mejorar. Por lo que se cree que en los terminales portuarios debe optimizarse el espacio físico para lograr reducir tiempos de recepción y embarque de la carga de exportación.

**e. Nivel de mejora en la gestión de administración**

**Tabla n°70** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	3	60%
POCO POR MEJORAR	0	0%
MUCHO POR MEJORAR	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°70** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** En cuanto a los resultados expuestos en la gráfica n° 70, el 40% señala que para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación, los terminales portuarios tienen mucho por mejorar. Más no, el 60% de los entrevistados que consideran que no se requiere de ninguna mejora. Por lo tanto, los terminales portuarios deben estandarizar su servicio de atención a la carga para reducir los tiempos de atención a la carga.

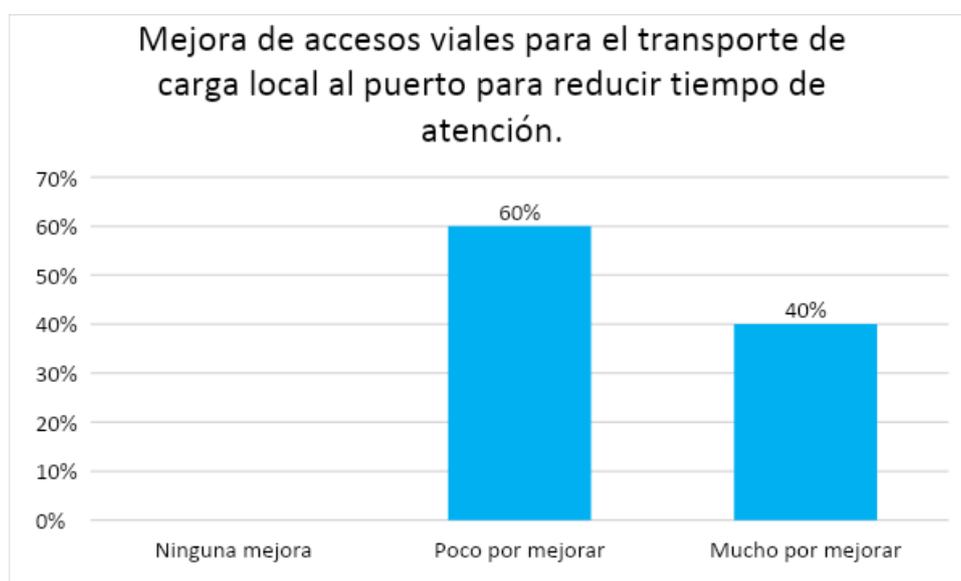
**f. Accesos viales para el transporte de carga de exportación**

**Tabla n°71** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	0	0%
POCO POR MEJORAR	3	60%
MUCHO POR MEJORAR	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°71** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Al observar la tabla n° 71, relacionada con el acceso vial para el transporte de carga de exportación, el 60% señala que hay poco por mejorar, y el 40% refirió que hay mucho por mejorar. Es decir, los terminales portuarios deben mejorar los accesos viales para reducir los tiempos de atención a la carga de exportación.

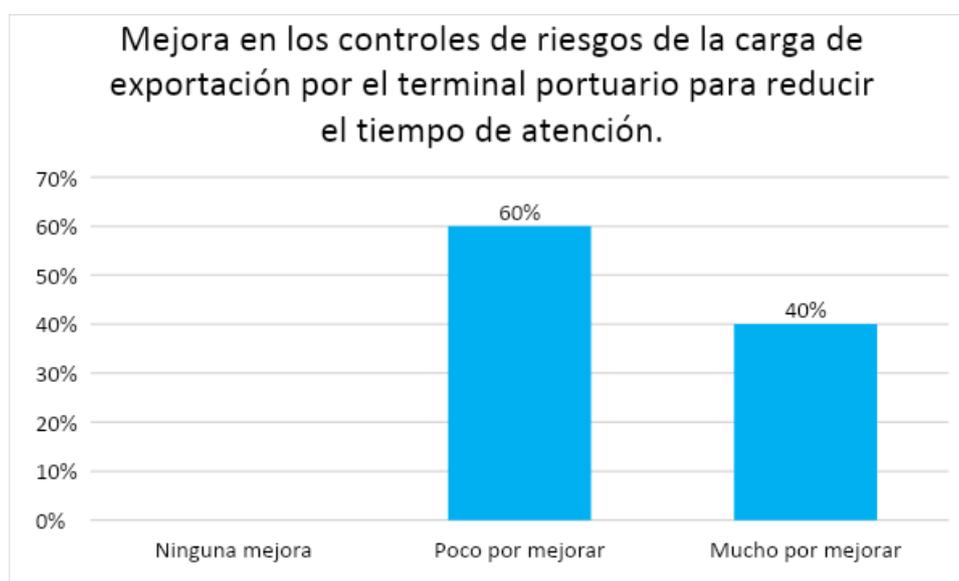
**g. Controles de riesgos de la carga de exportación**

**Tabla n°72** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	0	0%
POCO POR MEJORAR	3	60%
MUCHO POR MEJORAR	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°72** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** En cuanto a los controles de riesgos de la carga de exportación para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación, el 60% considera que hay poco por mejorar mientras el 40% indica que hay mucho por mejorar. Es decir, hay una apreciación positiva con relación a los controles de riesgos de la carga de exportación.

2. Califique usted la gestión de los operadores que influyen en los costos de servicios de carga de exportación.

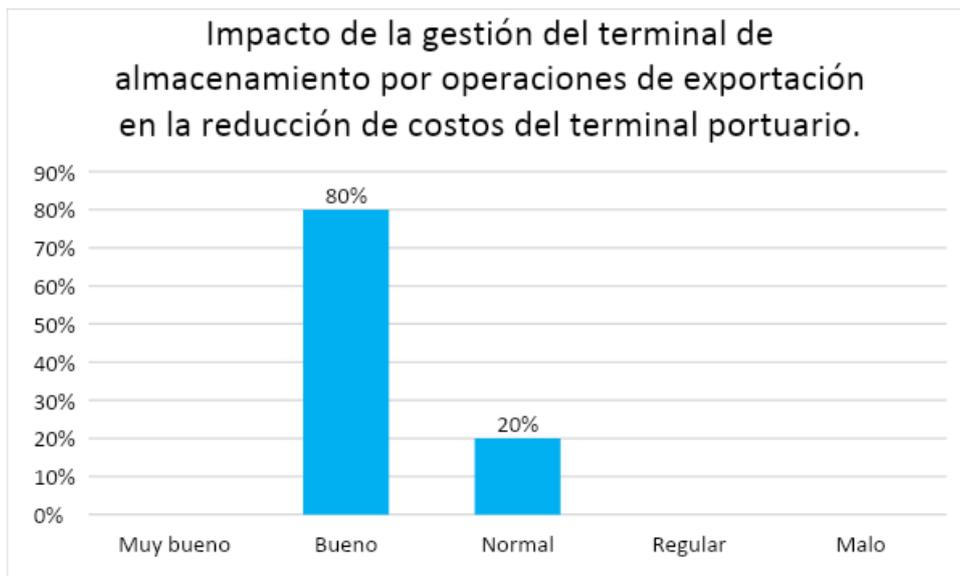
**a. Los depósitos temporales.**

**Tabla n°73** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUY BUENO	0	0%
BUENO	4	80%
NORMAL	1	20%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°72** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** En cuanto a la gestión de los operadores que influyen en los costos de servicios de carga de exportación, el 80% lo considera bueno y el 20% normal. Es decir, el terminal portuario considera que la gestión de los depósitos temporales es buena y tiende a la reducción de los costos.

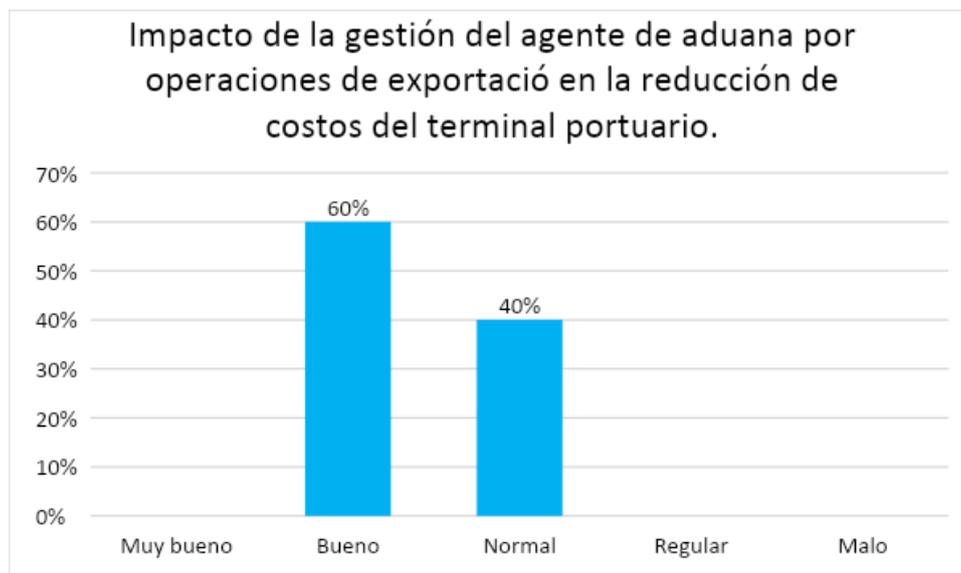
## b. Los agentes de aduana

**Tabla n°74** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUY BUENO	0	0%
BUENO	3	60%
NORMAL	2	40%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°74** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Según los resultados de la tabla n° 74, relacionado con la gestión de los operadores en la influencia en los costos de los servicios de carga de exportación, el 60% lo considera bueno y el 40% lo cataloga como normal. Esto implica que el terminal portuario considera que los agentes de aduana facilitan la reducción de costos de los servicios de carga.

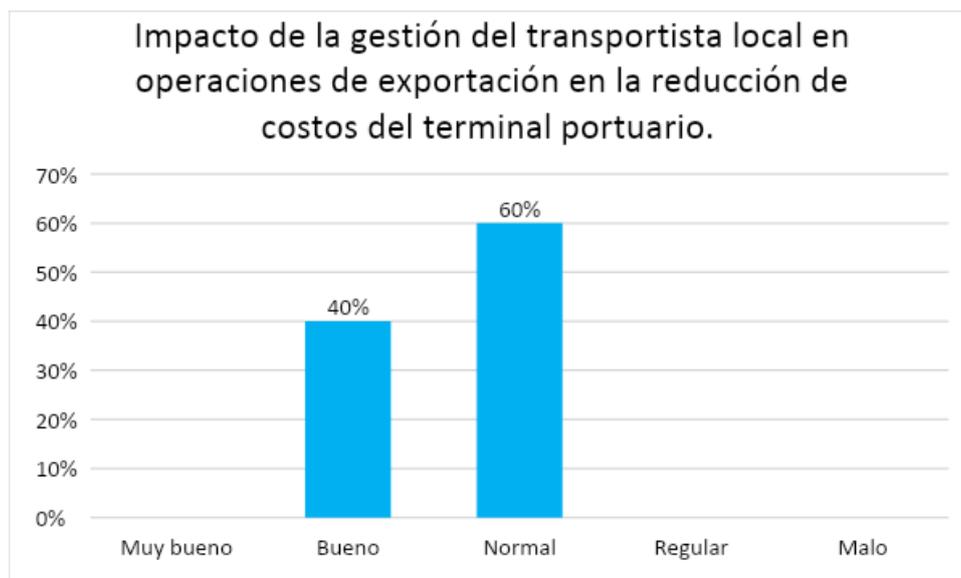
### C. Los transportistas locales

**Tabla n°75** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUY BUENO	0	0%
BUENO	2	40%
NORMAL	3	60%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: autores de la investigación.

**GRAFICO N°75**– resultados de encuesta a los terminales portuarios.



Fuente: autores de la investigación.

**Análisis:** Para efecto de los transportistas locales y la gestión de los operadores que influyen en los costos de los servicios de carga exportación, el 40% lo considera bueno y el 60% cree que es normal. Es decir, el terminal portuario señala que los transportistas de carga local facilitan influyen en la reducción de los costos.

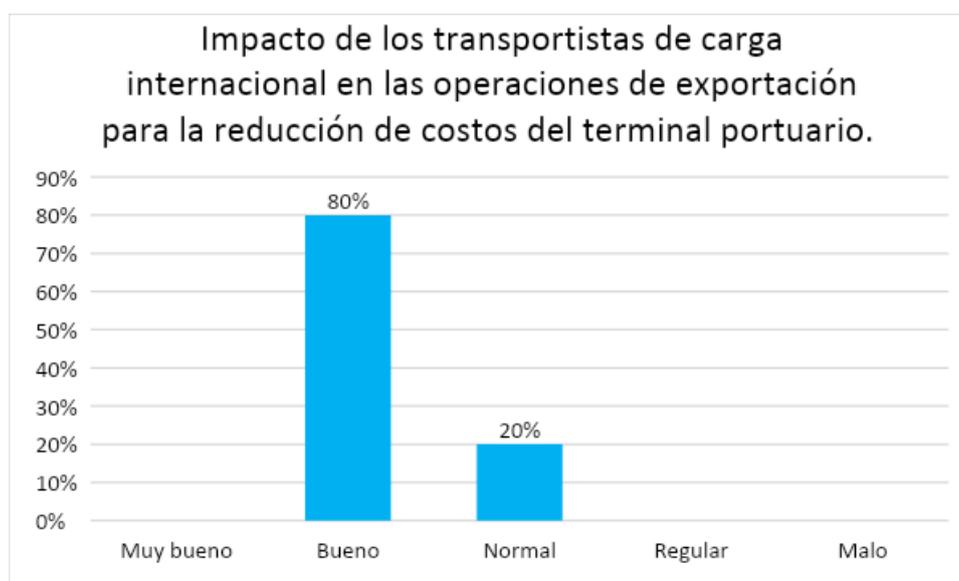
#### d. Los transportistas de carga internacional

**Tabla n°76** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUY BUENO	0	0%
BUENO	4	80%
NORMAL	1	20%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°76** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** En cuanto a la gestión de los operadores que influyen en los costos de sus servicios de carga exportación y el transportista de carga internacional, los resultados de la gráfica n° 75, reflejan que el 80% lo considera bueno mientras que el 20% señala que es normal. Por lo que los transportistas de carga internacional contribuyen en la reducción de costos en el terminal portuario.

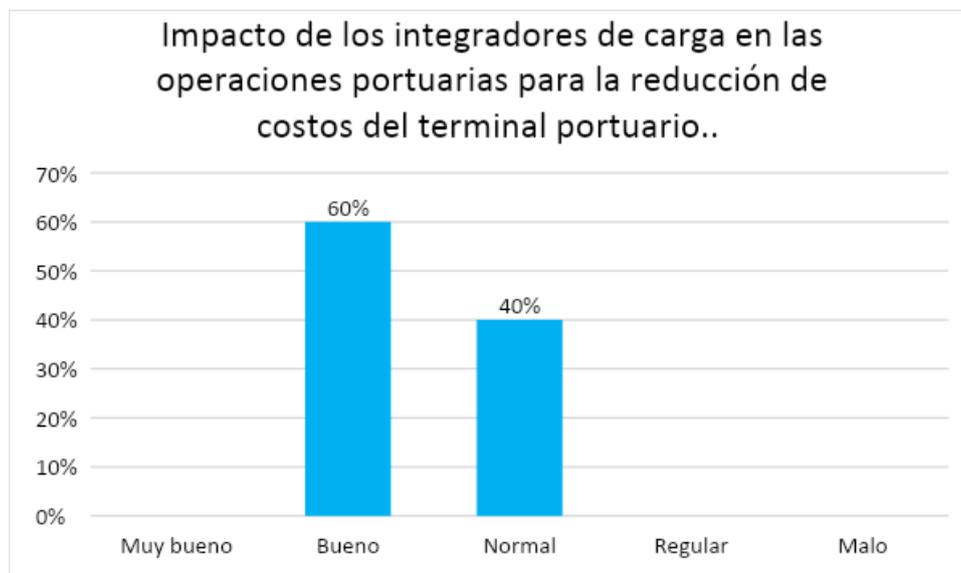
**e. Los integradores de carga**

**Tabla n°77** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUY BUENO	0	0%
BUENO	3	60%
NORMAL	2	40%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°77** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Con base a los resultados de la tabla n° 77, el 60% de los integradores de carga opina que es bueno el impacto de los integradores de carga en las operaciones portuarias para reducción de costos del terminal portuario, mientras que el 40% lo considera normal. Es de resaltar, que los transportistas de carga internacional contribuyen en la reducción de costos en el terminal portuario.

2. Califique usted la gestión de los operadores que influyen en los tiempos de sus servicios de carga de exportación.

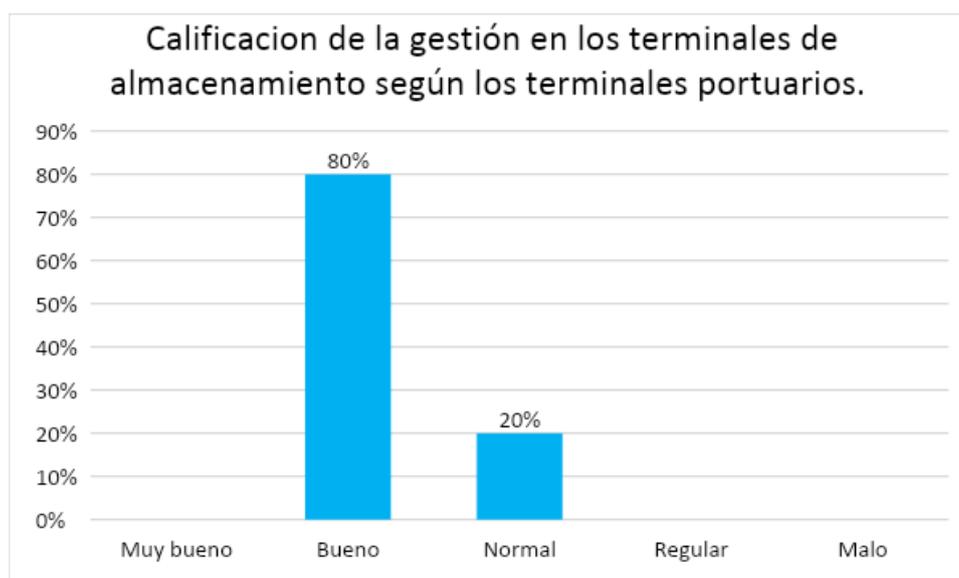
**a. Los depósitos temporales.**

**Tabla n°78** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUY BUENO	0	0%
BUENO	4	80%
NORMAL	1	20%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°78** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** Según los resultados que se muestran en la tabla n° 77, acerca de la gestión de los operadores que influyen en los tiempos de sus servicios de carga de exportación, y los terminales de almacenamiento, el servicio portuario es bueno en un 80% y el 20% lo señalan como normal. En este sentido, los depósitos temporales facilitan la reducción del tiempo en la atención de recepción y embarque.

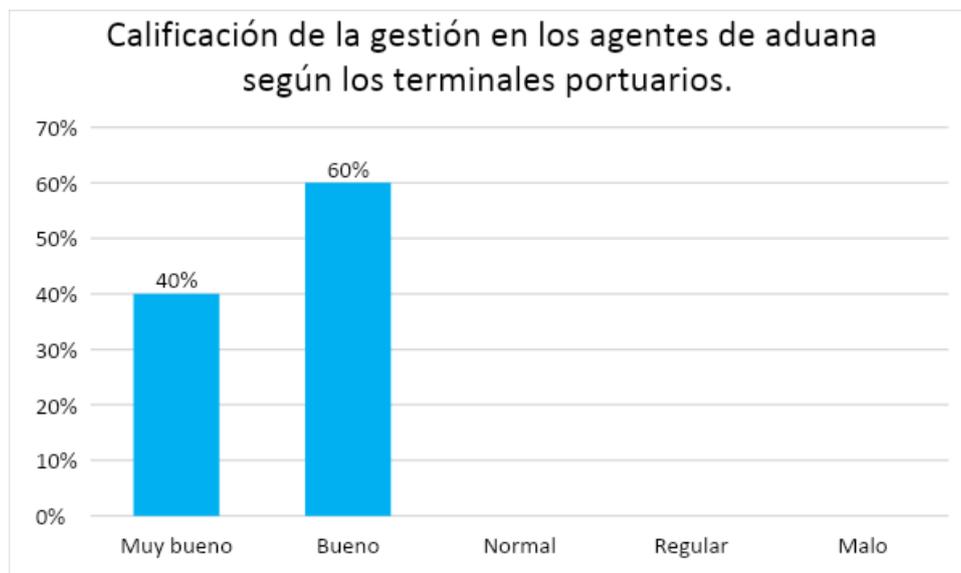
## b. Los agentes de aduana

**Tabla n°79** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUY BUENO	0	0%
BUENO	2	40%
NORMAL	3	60%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°79** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** De acuerdo con la gestión en los agentes de aduana según los terminales portuarios es normal para el 60%, mientras que es bueno para el 40%. Es decir, se considera que los agentes de aduana facilitan la reducción de los tiempos en la atención de recepción y embarque.

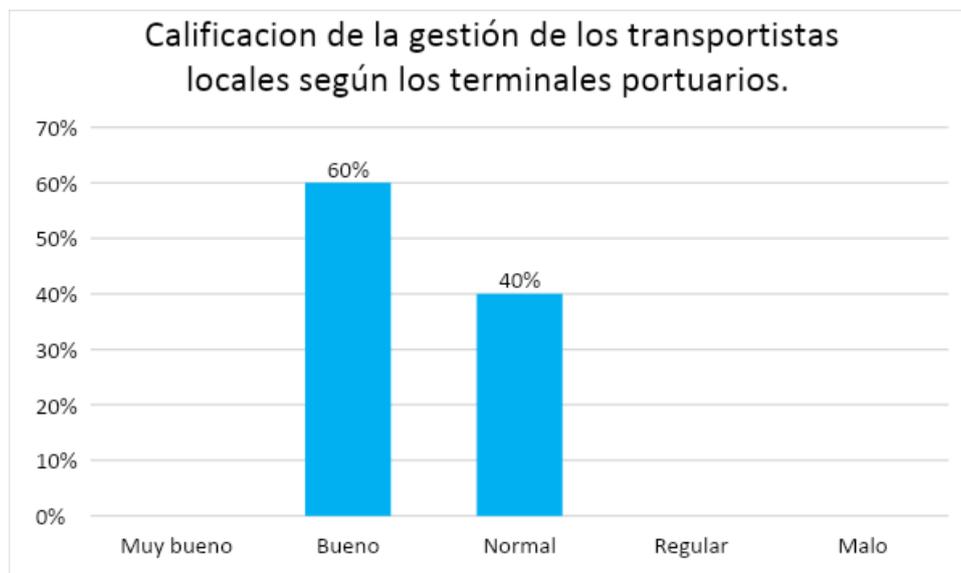
### c. Los transportistas locales

**Tabla n°80** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUY BUENO	0	0%
BUENO	3	60%
NORMAL	2	40%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°80** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** De acuerdo con la gestión de los operadores que influyen en los tiempos de sus servicios de carga de exportación, el 60% de los transportistas lo considera bueno mientras que el 40% lo describe como normal. Es decir, el servicio portuario considera que los transportistas de carga local facilitan la reducción de los tiempos en la atención de recepción y embarque.

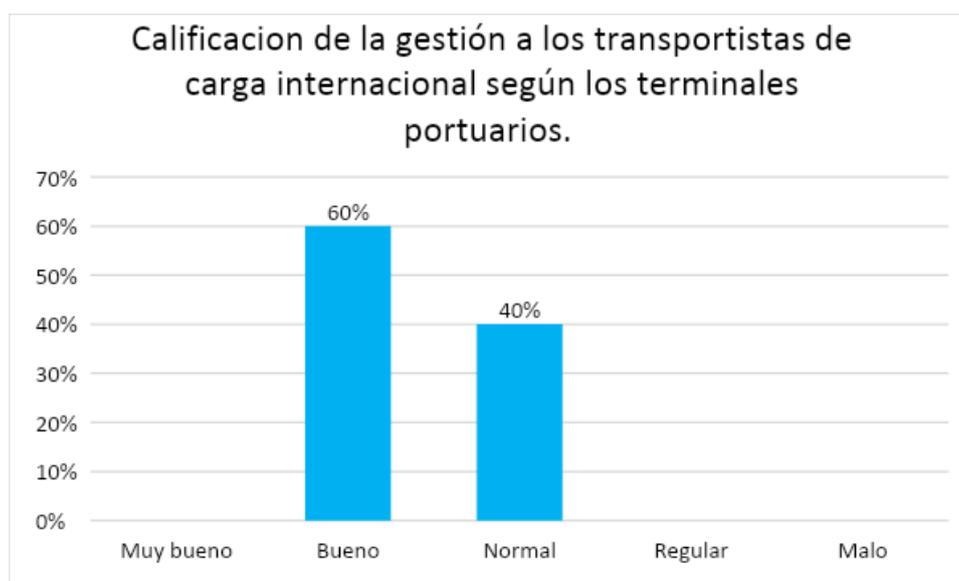
#### d. Transportistas de carga internacional

**Tabla n°81** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUY BUENO	0	0%
BUENO	3	60%
NORMAL	2	40%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°81** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Del mismo modo, según la gestión de los operadores que influyen en los tiempos de sus servicios de carga de exportación, el 60% de los transportistas lo considera bueno mientras que el 40% lo describe como normal. Lo que implica que el servicio portuario considera que los transportistas de carga internacional intervienen de manera positiva en la reducción de los tiempos de sus servicios de carga.

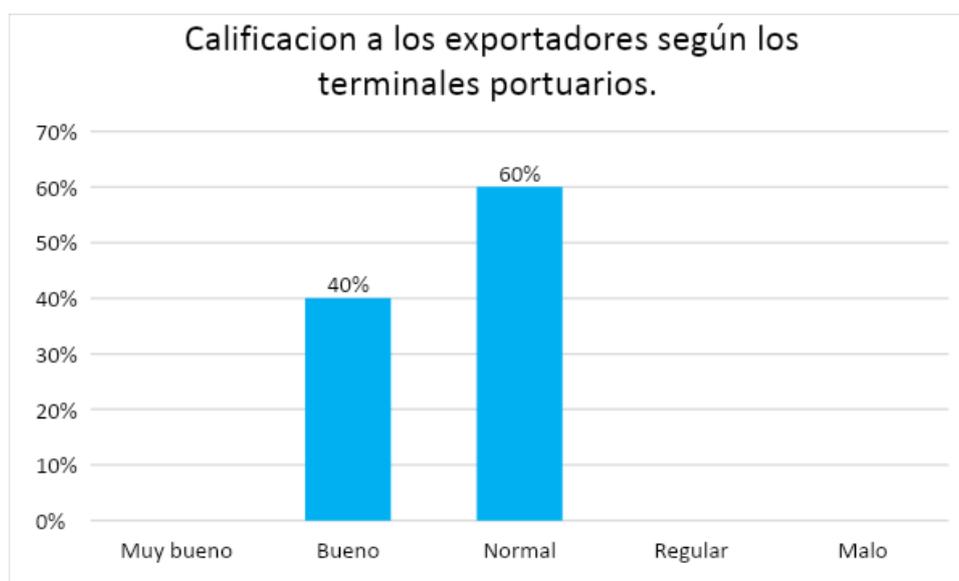
### e. Los exportadores

**Tabla n°82** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUY BUENO	0	0%
BUENO	2	40%
NORMAL	3	60%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°82** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Con relación a la opinión de los exportadores y la gestión de los operadores en los tiempos de sus servicios de carga de exportación, se aprecia en la tabla n° 82, que el 60% describe los servicios de carga como normal, mientras que el 40% lo considera bueno. El servicio portuario considera que los exportadores facilitan a reducir tiempos en la atención de recepción y embarque.

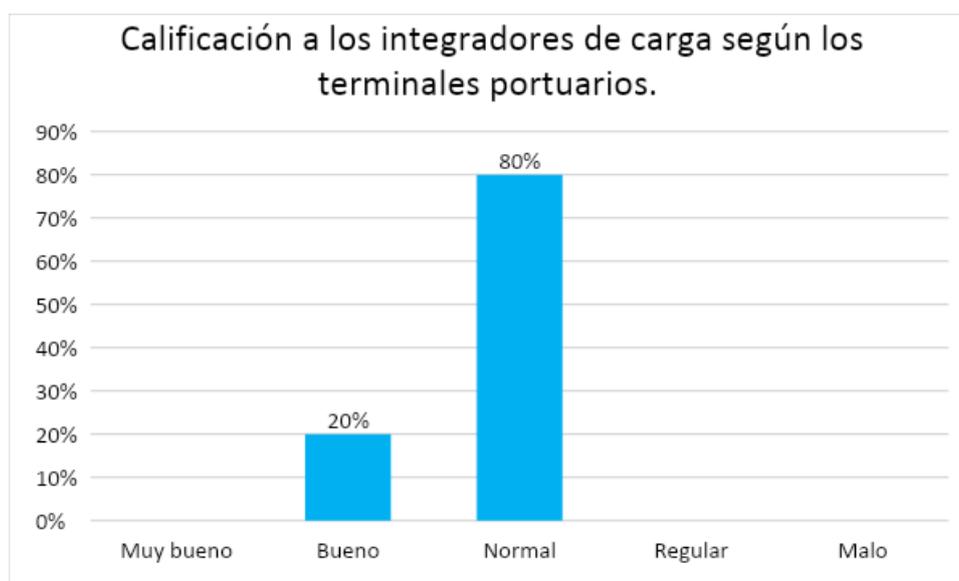
## F. Los integradores de carga

**Tabla n°83** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUY BUENO	0	0%
BUENO	1	20%
NORMAL	4	80%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°83** – resultados de encuesta a los terminales portuarios.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Con base a los resultados de la tabla n° 83, el 80% de los terminales portuarios opina que el servicio de carga de exportación de los integradores es normal, mientras que el 20% opina que es bueno. En este sentido, el terminal portuario considera que los integradores de carga facilitan a reducir tiempos en la atención de recepción y despacho e incluso más que el resto de los operadores antes mencionado.

#### 4.1.5 Resultados de las encuestas al transportista local

##### Resultados de las encuestas al transportista de carga local

1. Grado de frecuencia con el que elige a los siguientes operadores para solicitar el servicio de transporte de carga de exportación.

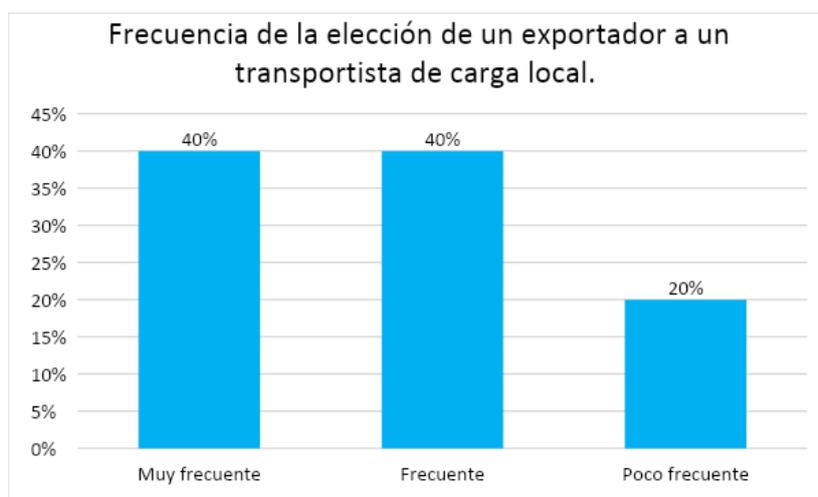
##### a. El exportador.

**Tabla n°84** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUY FRECUENTE	2	40%
FRECUENTE	2	40%
POCO FRECUENTE	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°84** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Según los resultados mostrados en la tabla n° 84, relacionada con la frecuencia con el que el exportador elige el servicio de transporte de carga de exportación, el 40% señala que es muy frecuente al igual que 2 de los 5 entrevistados (40%), opina que, con frecuencia, solo el 20% lo consideró poco frecuente. Lo que da a entender que el exportador tiene un fuerte poder decisorio para solicitar los servicios del transportista de carga local para las exportaciones.

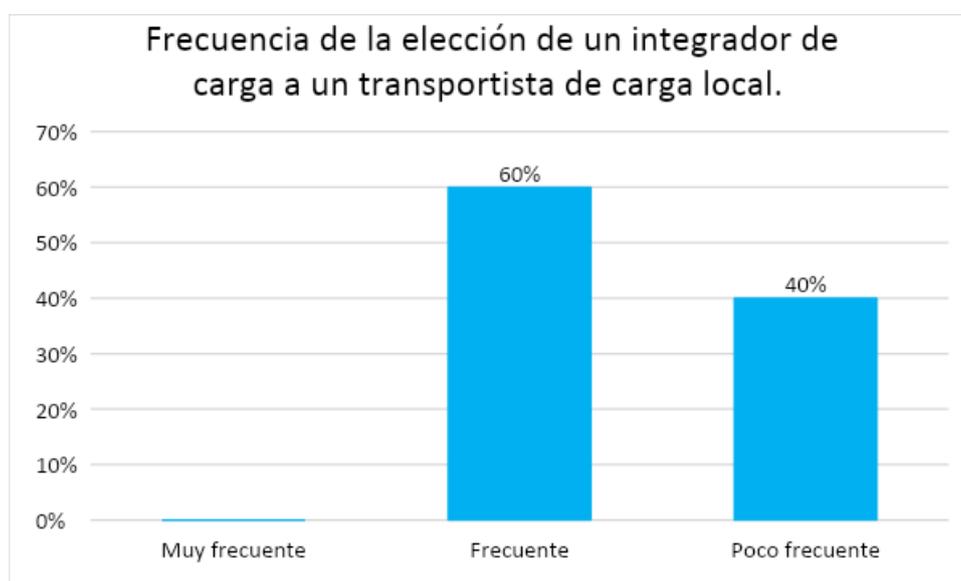
## b. Los integradores de carga

**Tabla n°85** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUY FRECUENTE	0	0%
FRECUENTE	3	60%
POCO FRECUENTE	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°85** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** Según los resultados mostrados en la gráfica n° 85, relacionada con la frecuencia con el que el transportista de carga local elige el servicio de los integradores de carga de exportación, el 60% señala que es frecuente mientras que el 40%, lo consideró poco frecuente. En este sentido, el integrador de carga tiene un mediano poder decisorio para solicitar los servicios del transportista de carga local para las exportaciones.

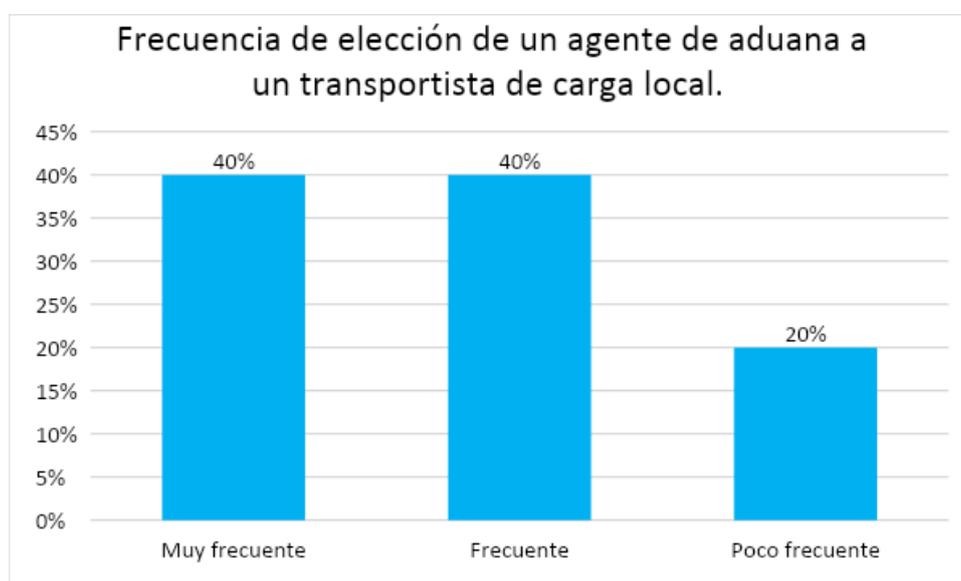
**c. El agente de aduana**

**Tabla n°86** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUY FRECUENTE	2	40%
FRECUENTE	2	40%
POCO FRECUENTE	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°86** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** De acuerdo con el transportista de carga local la elección de un agente de aduana es con el 40%, muy frecuente y frecuente respectivamente, mas no así para el 20% que lo consideró poco frecuente. Apreciándose que el agente de aduana tiene un fuerte poder decisorio para de solicitar los servicios del transportista de carga local para las exportaciones.

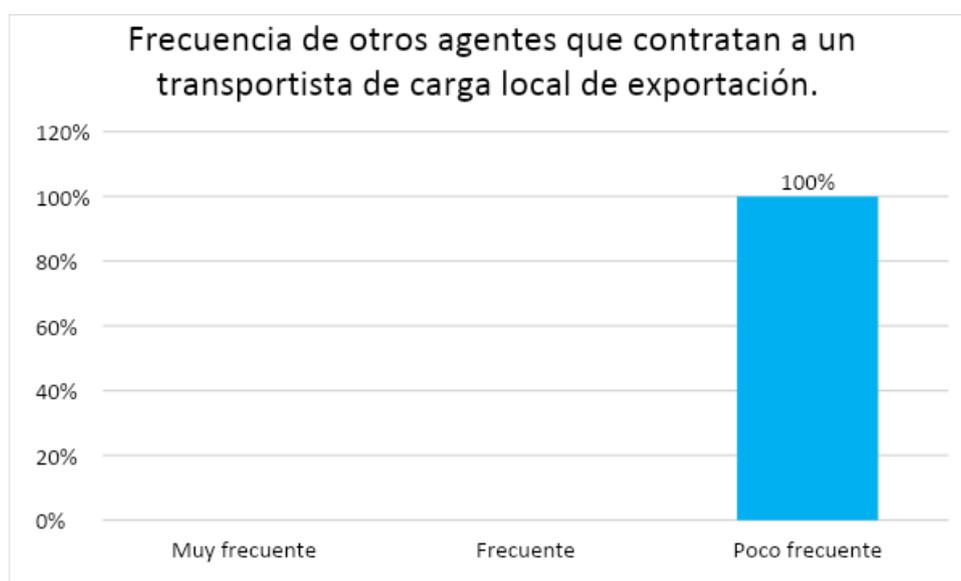
**d. Otros, indique**

**Tabla n°87** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
MUY FRECUENTE	0	0%
FRECUENTE	0	0%
POCO FRECUENTE	5	100%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°87** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** Según los transportistas de carga local de exportación, el 100% consideró poca frecuencia la contratación de otro servicio. Es decir, el sector informal tiene un mínimo poder decisorio para solicitar los servicios del transportista de carga local para las exportaciones.

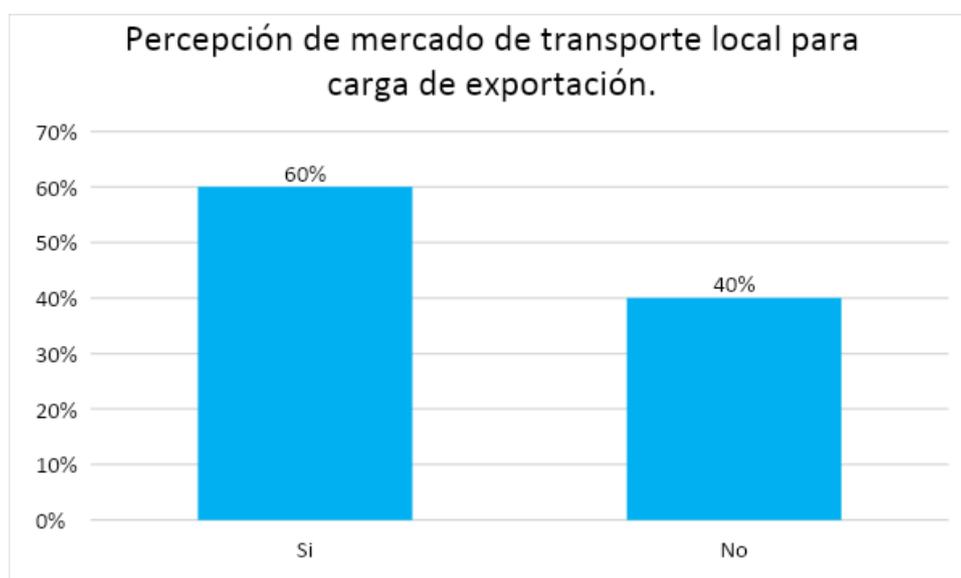
2. Usted percibe la necesidad de la existencia de un mercado de transporte local especializado para atender la carga de exportación.

**Tabla n°88** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°88** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Con base a la percepción de la necesidad de la existencia de un mercado de transporte local especializado para atender la carga de exportación, el 60% de los entrevistados si lo perciben, mientras que el 40% no lo percibe. Es decir, que la presencia de un mercado de servicio de transporte de carga local para las exportaciones no se encuentra en el nivel deseado.

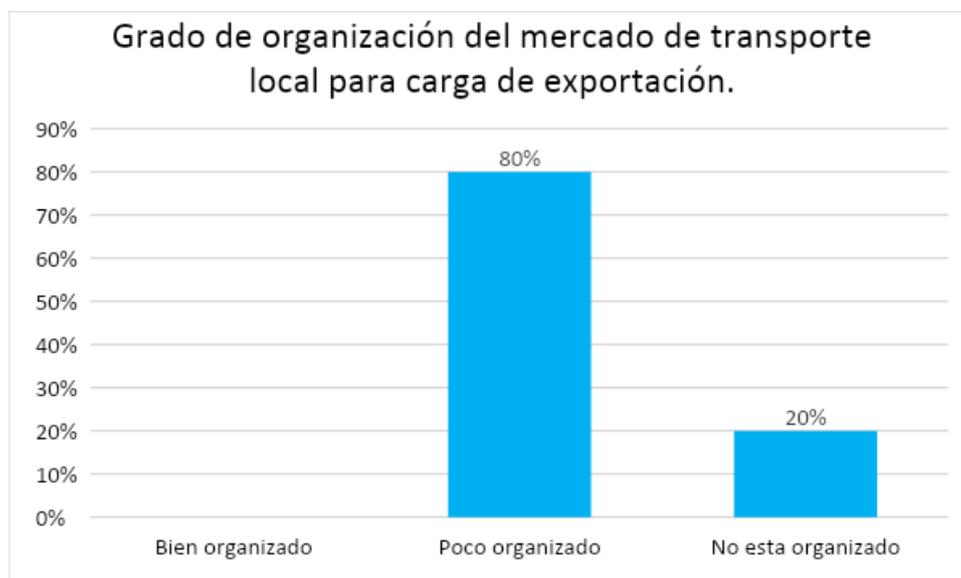
3. Grado de organización del mercado de transporte para la carga de exportación.

**Tabla n°89** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
BIEN ORGANIZADO	0	0%
POCO ORGANIZADO	4	80%
NO ESTA ORGANIZADO	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°89** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** De acuerdo al grado de organización del mercado de transporte para la carga de exportación, el transportista de carga local lo considera poco organizado (80%), y no está organizado (20%). En otras palabras, la falta de organización del mercado de transporte de carga local para la exportación incide de manera directa en el mercado de transporte local.

4. Mejoras internas de su organización para reducir los tiempos de atención a la carga de exportación.

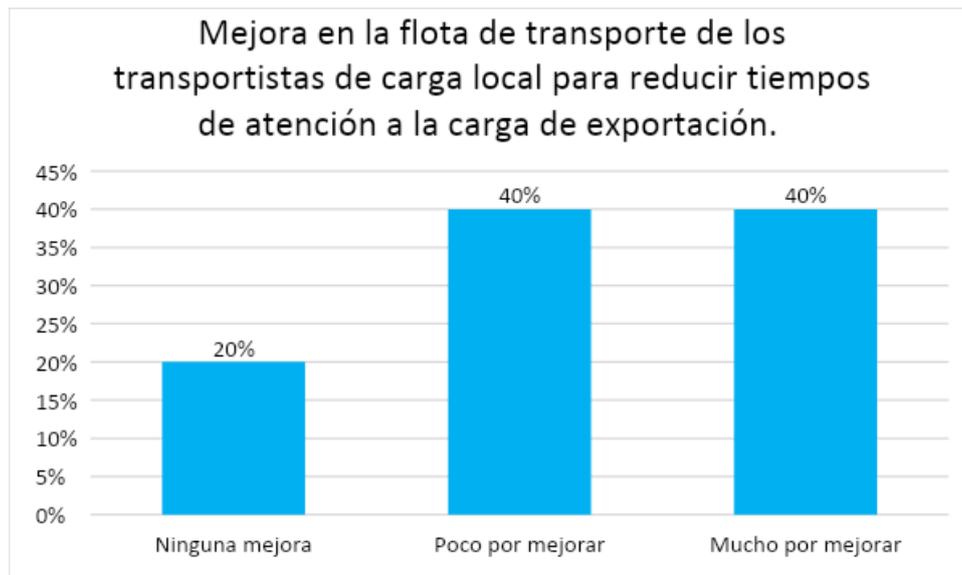
**a. Mejora en la flota de transporte moderno**

**Tabla n°90** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	1	20%
POCO POR MEJORAR	2	40%
MUCHO POR MEJORAR	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°90** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** En cuanto a las mejoras internas de la organización para reducir los tiempos de atención a la carga de exportación y la mejora en la flota de transporte moderno, el 40% considera que hay mucho por mejorar y otro 40% opina que hay poco por mejorar, mientras que el 20% cree que no nada por mejorar. Los transportistas de carga local en este sentido son conscientes de que deben mejorar sus flotas para reducir los tiempos de atención a la carga de exportación.

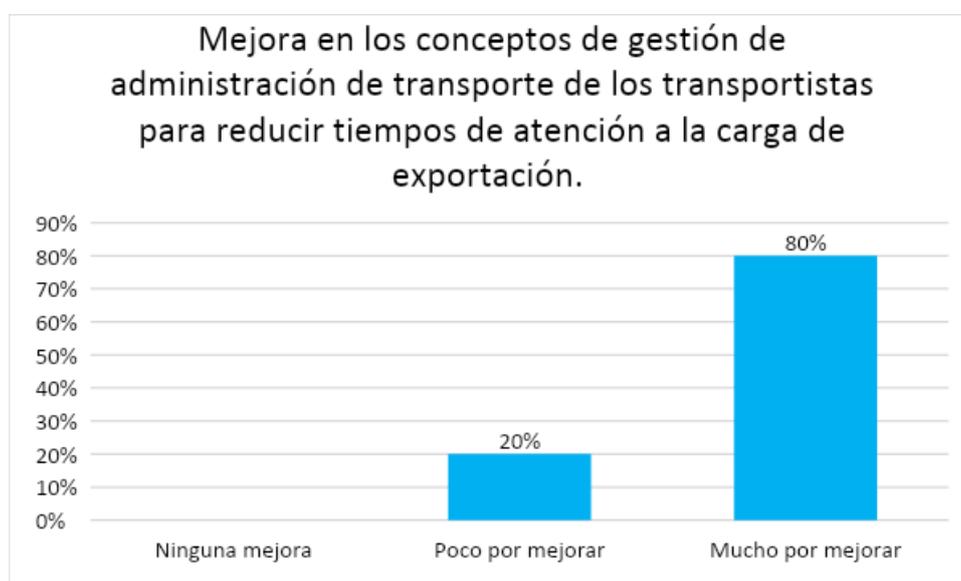
**b. Mejora en los conceptos en la gestión de administración**

**Tabla n°91** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	0	0%
POCO POR MEJORAR	1	20%
MUCHO POR MEJORAR	4	80%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°91** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** Con relación a los resultados relacionados a la mejora en los nuevos conceptos en la gestión de administración, el 80% opina que hay mucho por mejorar mientras que el 20% señala que hay poco por mejorar. Es decir que los transportistas deben mejorar sus conceptos de gestión de administración para reducir los tiempos de atención a la carga de exportación.

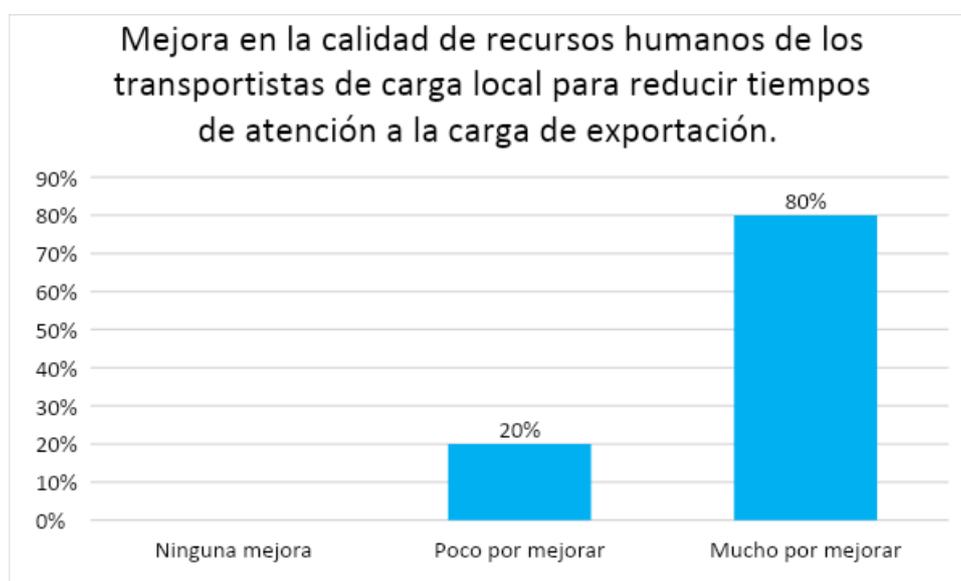
### c. Mejora en los recursos humanos

**Tabla n°92** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	0	0%
POCO POR MEJORAR	1	20%
MUCHO POR MEJORAR	4	80%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°92** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Con relación a la mejora de los recursos humanos tal como se aprecia en la tabla n° 92, el 80% de los entrevistados, opina que hay mucho por mejorar mientras que el 20% considera que hay poco por mejorar. Lo que implica que debe mejorarse la calidad del recurso humano para reducir tiempos en la atención a la carga de exportación.

5. Mejoras de los factores internos a su organización que favorece a reducir costos por la atención a la carga de exportación.

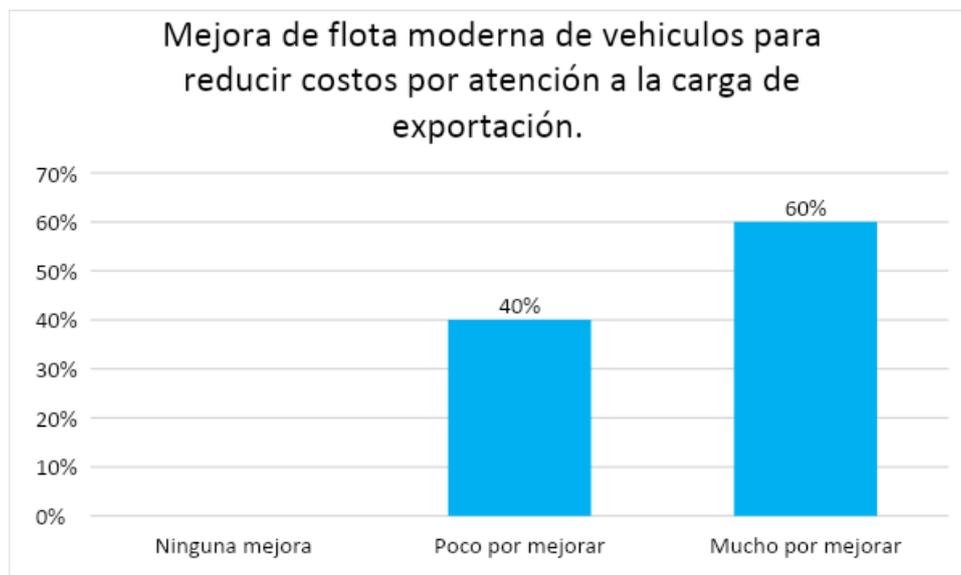
**a. Nivel de mejoras en equipamiento**

**Tabla n°93** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	0	0%
POCO POR MEJORAR	2	40%
MUCHO POR MEJORAR	3	60%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°93** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** En cuanto a los factores internos a su organización que favorecen a reducir costos por la atención a la carga de exportación, el 60% de la flota moderna considera que hay mucho por mejorar en cuanto a la renovación de flota de transportes para reducir costos de atención a la carga de exportación, mientras que el 40% opina que hay poco por mejorar.

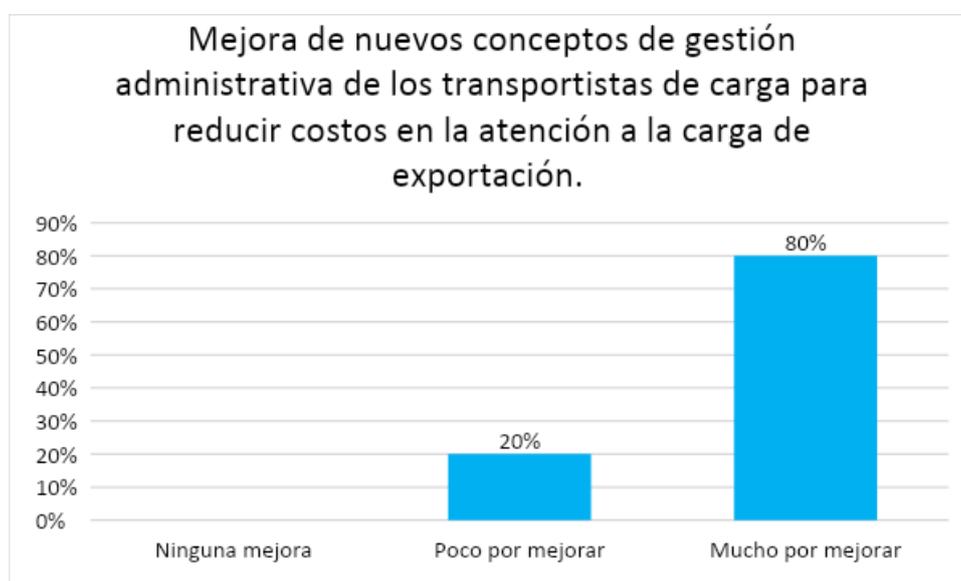
**b. Nuevos componentes en la gestión de administración**

**Tabla n°94** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	0	0%
POCO POR MEJORAR	1	20%
MUCHO POR MEJORAR	4	80%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°94** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Como se aprecia con los resultados en la tabla n° 94, debe haber una mejora en los conceptos en la gestión de administración. Esto cuando el 20% cree que poco por mejorar y el 80% de los entrevistados considera que hay mucho por mejorar, lo que implica que, al cambiar los conceptos de gestión administrativa de los trasportistas, reduciría los costos de atención a la carga de exportación.

6. Mejora en los factores externos a la organización que favorecen la reducción de tiempos de atención.

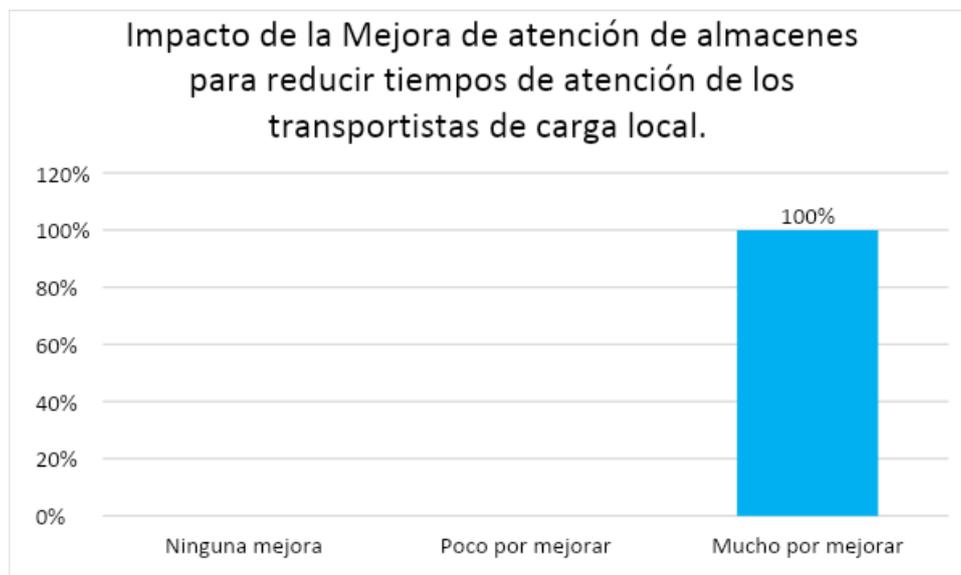
**a. Mejora en los depósitos temporales.**

**Tabla n°95** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	0	0%
POCO POR MEJORAR	0	0%
MUCHO POR MEJORAR	5	100%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°95**– resultados de encuesta a los transportistas de carga local.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Tomando en cuenta los factores externos a la organización que favorecen la reducción de tiempos de atención, se observa en la tabla n° 95, que el 100% de los encuestados considera que hay mucho por mejorar. En este sentido, los transportistas de carga local requieren mejor atención en la recepción y despacho en los depósitos temporales para reducir los tiempos en los procesos de exportación.

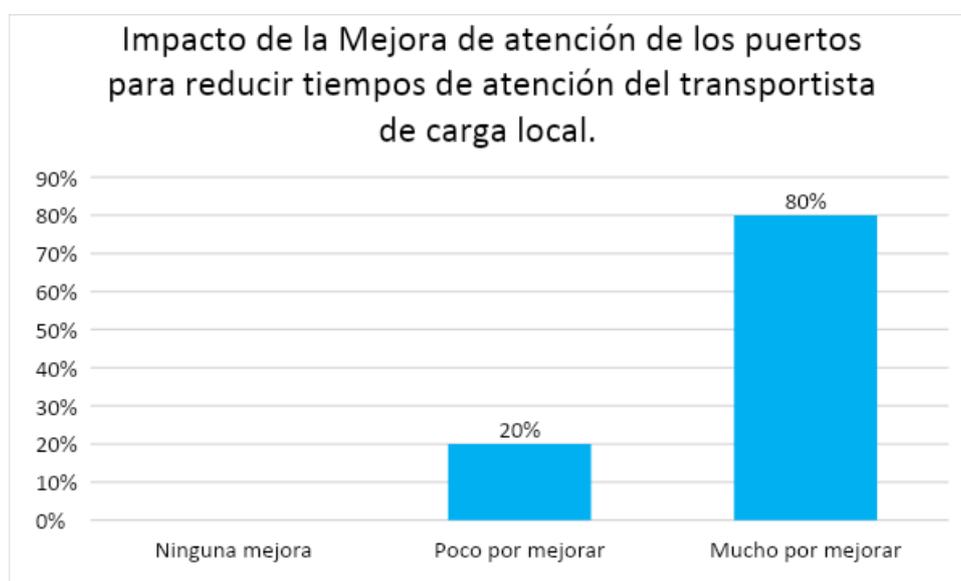
## b. Mejora en los puertos

**Tabla n°96** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	0	0%
POCO POR MEJORAR	1	20%
MUCHO POR MEJORAR	4	80%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: autores de la investigación.

**GRAFICO N°96** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.



Fuente: autores de la investigación.

**Análisis:** En cuanto al impacto de la mejora de atención de los puertos, el 80% opina que hay mucho por mejorar mientras que el 20% considera hay poco por mejorar. Es decir que los transportistas de carga local requieren mejor atención de los puertos para reducir los tiempos en los procesos de exportación.

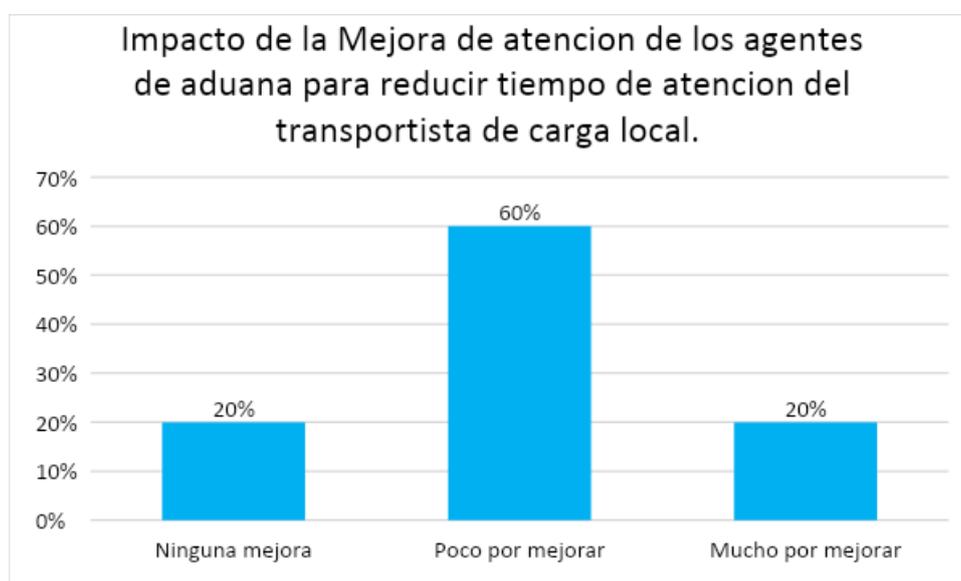
### c. Mejora de los agentes de aduana

**Tabla n°97** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	1	20%
POCO POR MEJORAR	3	60%
MUCHO POR MEJORAR	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°97** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** En cuanto al impacto de la mejora de atención de los agentes de aduana para reducir el tiempo de atención Según los resultados de la tabla n° 97, se aprecia que el 60% los transportistas de carga local consideran que hay poco por mejorar, el 20% opina que hay mucho por mejorar y el otro 20% refiere que no se requiere de ninguna mejora. Queda en evidencia que los transportistas de carga se encuentran satisfechos con los agentes de aduana y facilitan la reducción en los tiempos en los procesos de exportación.

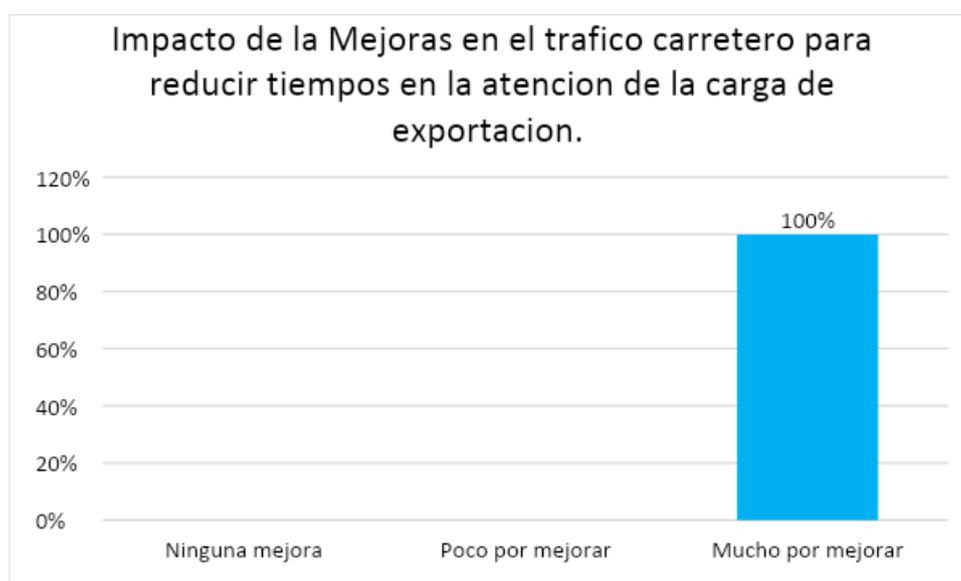
#### d. Mejora del tráfico carretero

**Tabla n°98** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	0	0%
POCO POR MEJORAR	0	0%
MUCHO POR MEJORAR	5	100%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°98** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** En cuanto a la opinión acerca de la mejora del tráfico carretero, el 100% de los entrevistados considera que hay mucho por mejorar. Es decir que los transportistas de carga local requieren que el tráfico en carretera mejore para reducir tiempos en los procesos de exportación.

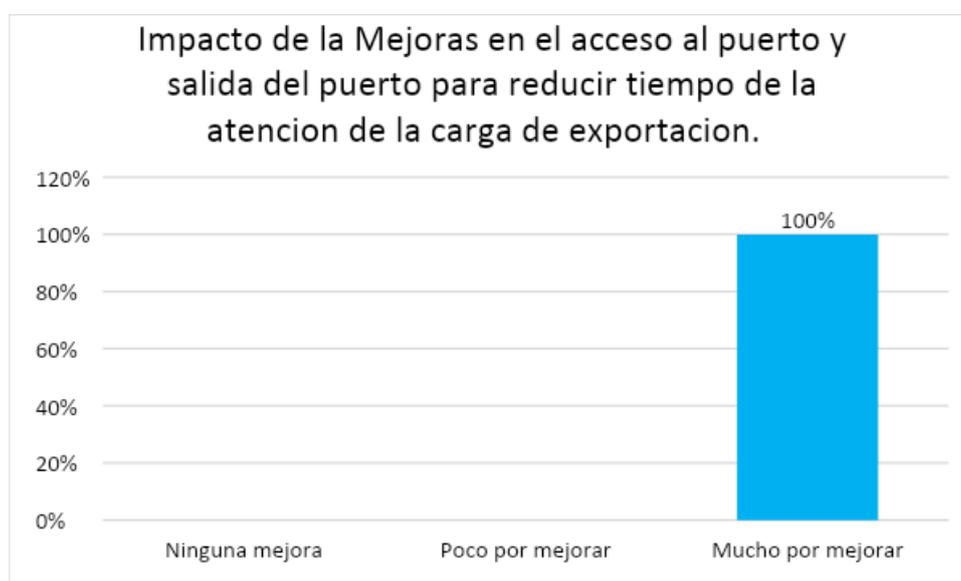
**e. Mejora en el acceso al puerto y salida al puerto**

**Tabla n°99** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	0	0%
POCO POR MEJORAR	0	0%
MUCHO POR MEJORAR	5	100%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** autores de la investigación.

**GRAFICO N°99** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.



**Fuente:** autores de la investigación.

**Análisis:** Con base a los resultados de la tabla n° 99, relacionado con la mejora en el acceso y salida al puerto, muestra que para el 100% de los encuestados hay mucho por mejorar. Por lo tanto, los transportistas de carga local requieren que los accesos al terminal portuario mejoren para reducir tiempos en los procesos de exportación.

7. Mejora de factores externos a su organización que favorecen a reducir costos de atención a la carga de exportación.

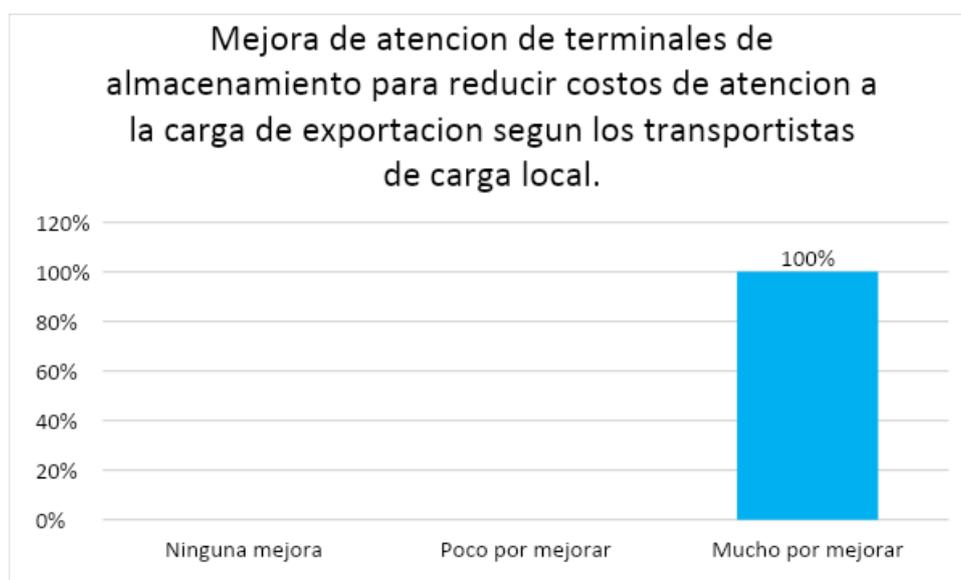
**a. Mejora en los depósitos temporales.**

**Tabla n°100** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	0	0%
POCO POR MEJORAR	0	0%
MUCHO POR MEJORAR	5	100%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°100**– resultados de encuesta a los transportistas de carga local.



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** En cuanto a la mejora en los depósitos temporales como factor externo a su organización, el 100% de los transportistas cree que hay mucho por mejorar. En este sentido, los transportistas de carga local esperan mejoras en la atención en los depósitos temporales para reducir costos de atención a la carga de exportación.

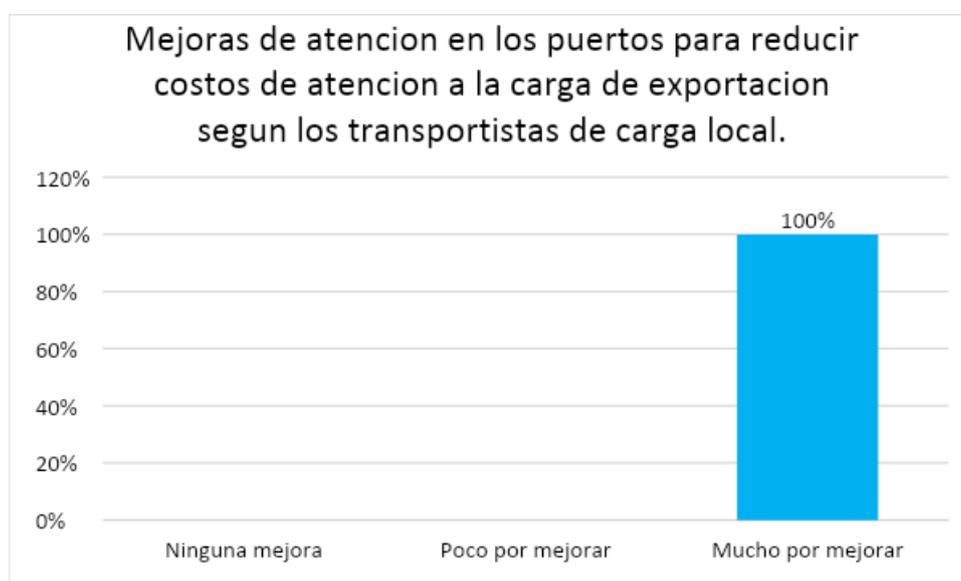
## b. Mejora en los puertos

**Tabla n°101** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	0	0%
POCO POR MEJORAR	0	0%
MUCHO POR MEJORAR	5	100%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°100** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** Con relación a la mejora en el puerto como factor externo a su organización, se observa en la tabla que el 100% de los entrevistados opina que hay mucho por mejorar. Es decir que los transportistas de carga local requieren que la atención en la recepción de la carga en puertos se mejore para reducir tiempos en los procesos de exportación.

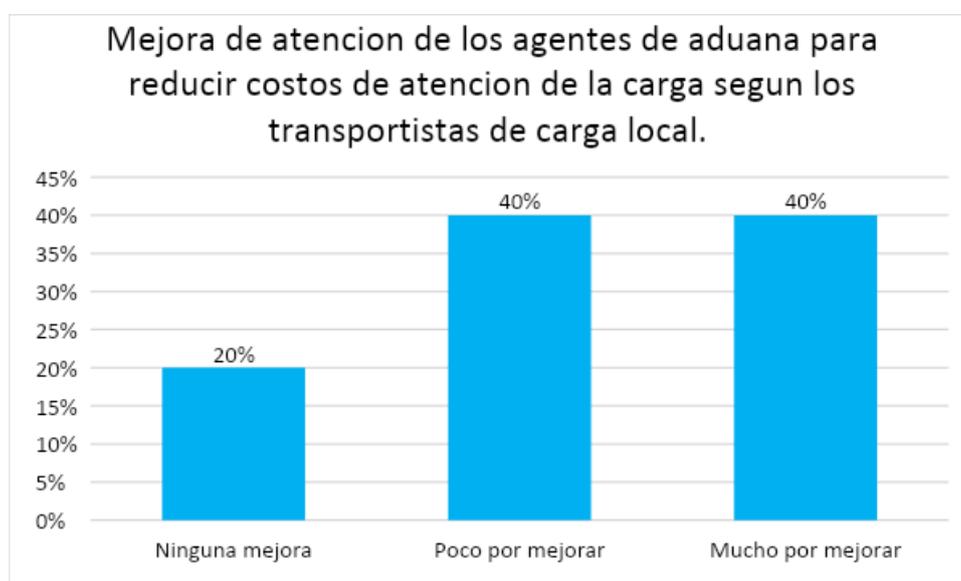
**c. Mejora en los agentes de aduana**

**Tabla n°102** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	1	20%
POCO POR MEJORAR	2	40%
MUCHO POR MEJORAR	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°102** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** Otro factor externo a la organización que favorece la reducción de costos de atención a la carga de exportación, los transportistas opinan que hay mucho por mejorar (40%), pero otros dicen que hay poco por mejorar (40%), para uno de ellos no se requiere de ninguna mejora. Es decir, que los transportistas de carga local esperan muchas mejoras en la atención de parte de los agentes de aduana.

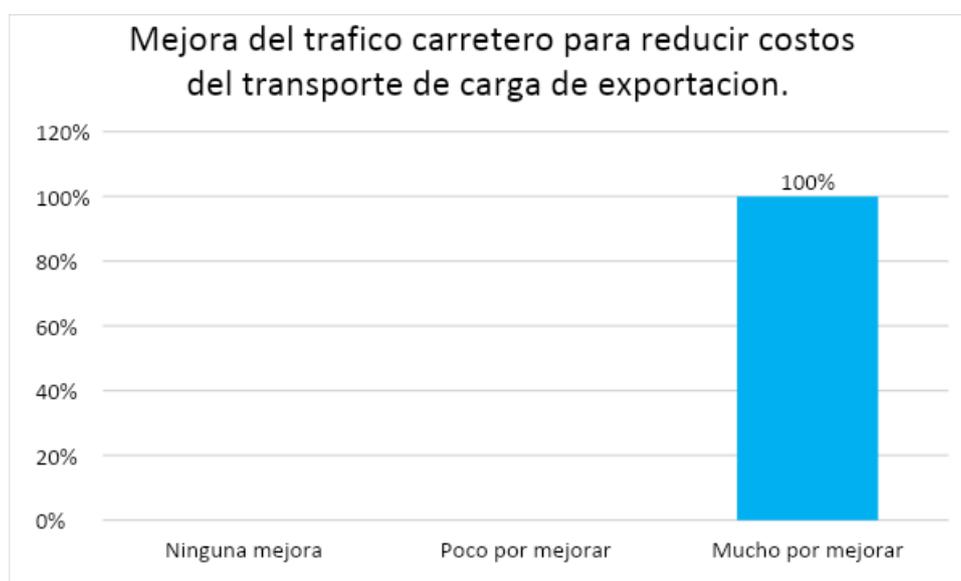
**d. Mejora en el tráfico carretero**

**Tabla n°103** – resultados de encuesta a los agentes de aduana

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	0	0%
POCO POR MEJORAR	0	0%
MUCHO POR MEJORAR	5	100%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°103** – resultados de encuesta a los transportistas de carga local.



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** Con base a los resultados de la tabla n° 103, los transportistas de carga local requieren que el tráfico carretero mejore para reducir los costos en los procesos de exportación. Esto al quedar demostrado cuando el 100% de ellos opinó que se requiere de mucho por mejorar.

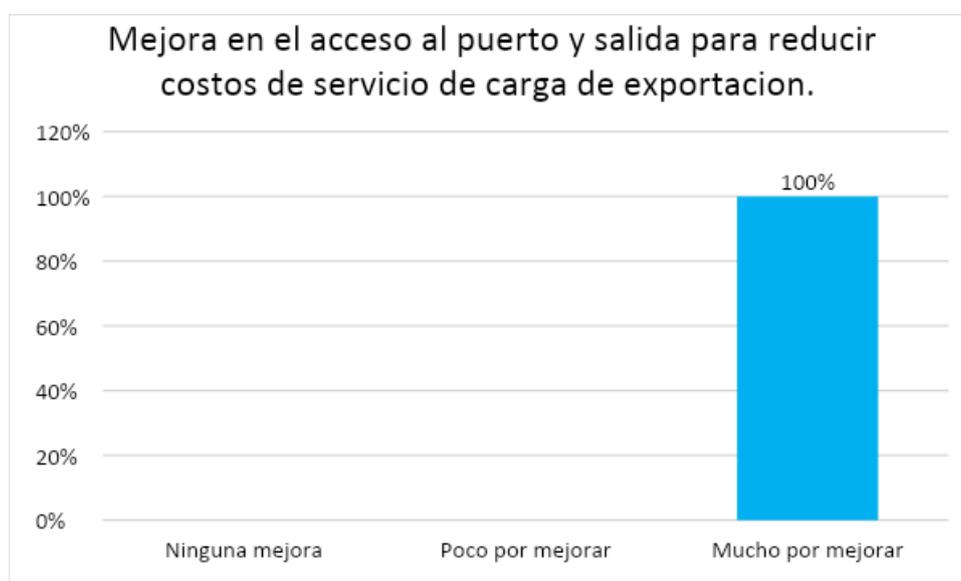
**e. Mejora en el acceso al puerto y salida al puerto**

**Tabla n°104**– resultados de encuesta a los transportistas de carga local.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
NINGUNA MEJORA	0	0%
POCO POR MEJORAR	0	0%
MUCHO POR MEJORAR	5	100%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente: autores de la investigación.**

**GRAFICO N°1034**– resultados de encuesta a los transportistas de carga local.



**Fuente: autores de la investigación.**

**Análisis:** En cuanto a la mejora en el acceso al puerto y salida de él, el 100% de los transportistas de carga local requieren que el acceso y salida al puerto mejore para reducir los costos en los procesos de exportación, tal como se muestra en la tabla n° 104.

## 4.2 Prueba de hipótesis

Los datos en los que se basa este trabajo provienen de las encuestas realizadas, que recogen información sustantiva sobre diversos aspectos relacionados con la gestión del transporte multimodal internacional considerada como variable independiente haciendo referencia a la gestión en cada tramo de la cadena logística que interviene para la exportación y la calidad de atención en cuanto a costos y tiempo materia de interés del exportador en Perú.

Como parte del desarrollo de la presente investigación, se formularon encuestas que se aplicaron a personas involucradas en gestión de exportación que intervienen en los distintos tramos de la cadena logística y que viendo de forma estratégica como un todo, la gestión tendería a ser el servicio de transporte multimodal.

Cabe señalar que para contrastar las hipótesis se interrelacionaron con las preguntas de las encuestas, porque estas están relacionadas con las variables e indicadores, tanto en la hipótesis general como hipótesis específicas.

Para la prueba de hipótesis se ha tomado en cuenta las siguientes variables:

Como variable independiente se ha utilizado la Gestión del transporte Multimodal Internacional, como sus dimensiones: Conocimientos Básicos de transporte multimodal, Uso de Servicios Integrales, Mejoras Internas.

Como variable dependiente ha utilizado los beneficios de las exportaciones del Perú con su dimensión: Reducción de Costos, Optimización del Tiempo, Roles.

## CAPÍTULO V:

### DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Discusión

La presente investigación se corresponde a un estudio descriptivo, explicativo y correlacionado. El diseño de la investigación es transversal o transeccional. la población son 300 individuos (exportadores) que representan las empresas que intervienen en la exportación a través de la Aduana Marítima del Callao, los cuales gestionan las exportaciones desde las fuentes directas, a través de Agentes de Aduana, los transportistas de carga local de exportación, depósito temporal, los terminales portuarios, que se consideran fuentes indirectas, interviniendo como operadores de comercio internacional.

Para obtener la muestra se utilizó muestro voluntario de aquellos individuos que aceptaron la aplicación del instrumento de recolección de información, lo que arrojó una muestra general de 32 personas, incluyéndose a los exportadores, los agentes de aduana, los agentes de los depósitos temporales, los agentes de los terminales portuarios y los agentes transportistas locales para carga de exportación. De esta manera se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable Gestión del transporte multimodal internacional con la variable Sobrecostos en las exportaciones del Perú.

**1.- Determinar si la gestión del transporte multimodal permitirá al exportador disminuir los sobrecostos en el comercio exterior del Perú.**

Los agentes de aduana entrevistados consideran que muchas veces los exportadores solicitan servicios integrales por lo que le permitiría ahorrar mucho y economizar si deciden gestionar la exportación con servicios integrales representado por el 50% de ellos. En lo que respecta a los costos de servicios en cada tramo de la cadena logística de exportación, el 62,5% de los encuestados consideran que los costos de servicios son altos. Con relación al transporte local

de carga de exportación, el 50% de los entrevistados opina que los costos del servicio de transporte local son altos.

En relación con los costos de servicio de los agentes de carga o transportistas de carga internacional, el 37,5% de los entrevistados opinan que es alto. Los encuestados en un 75% opinan que el costo del servicio portuario es alto. En cuanto al conocimiento técnico legal como factor para favorecer la reducción de costos por la atención a la carga de exportación, los encuestados en un 62,5% lo consideran muy necesario. Con base a los resultados relacionado con la modernización de sistema de comunicación como factor para favorecer la reducción de costos por la atención a la carga de exportación, el 62,5% opina que es muy necesario.

En cuanto a los factores externos que favorecen la reducción de los costos de atención a la carga de exportación. El 87,5% de los agentes de aduana persuaden de que el tiempo de atención en depósitos temporales debe de mejorar “mucho” su servicio para lograr reducir costos en la gestión de exportación. En cuanto al tiempo de atención en los puertos como factor externo para favorecer a reducir los costos de atención a la carga de exportación, el 100% de los agentes de aduana opina que el servicio portuario debe de mejorar para lograr reducir costos en la gestión.

Con relación al tiempo de atención del transportista de carga local para mercancía de exportación, los resultados señalan que el 62,5% de los agentes de aduana opinan que se requiere de mucho tiempo. Un 50% de los agentes de aduana opina que debe mejorar mucho los costos de atención a la carga de exportación según el agente de aduana. Con relación a la mejora en equipamiento moderno, como factor interno para reducir costos por la atención a la carga de exportación, el 71,4% considera que hay poco por mejorar.

Los resultados relacionados a la mejora del espacio físico como factor interno para reducir costos el 42,8% consideran que no se requiere ninguna mejora. En cuanto a la mejora en

nuevos conceptos para la gestión de administración como factor interno para reducir costos, el 57,1% de los entrevistados considera que hay poco por mejorar. Respecto a los factores externos que favorecen la reducción de costos de atención a la carga de exportación, los resultados muestran que el 57,1% opina que favorece poco.

Con relación a los agentes de aduanas con más experiencia y capacitación como factor externo para reducir los costos de atención, el 71,4% señala que esto favorece poco. En lo que respecta al apoyo de las instituciones del estado (SUNAT, POLICIA FISCAL) para reducir los costos de atención a la carga de exportación, el 57,1% de los entrevistados cree que favorece mucho. En cuanto a la gestión de los operadores que influyen en los costos de servicios de carga de exportación, el 80% lo considera bueno.

En relación con la gestión de los operadores en la influencia en los costos de los servicios de carga de exportación, el 60% lo considera bueno. Para efecto de los transportistas locales y la gestión de los operadores que influyen en los costos de los servicios de carga exportación, el 40% lo considera bueno y el 60% cree que es normal. En cuanto a la gestión de los operadores que influyen en los costos de sus servicios de carga exportación y el transportista de carga internacional, los resultados reflejan que el 80% lo considera bueno. El 60% de los integradores de carga opina que es bueno el impacto de los integradores de carga en las operaciones portuarias para reducción de costos del terminal portuario.

En cuanto a los factores internos a su organización que favorecen a reducir costos por la atención a la carga de exportación, el 60% de la flota moderna considera que hay mucho por mejorar. Con base a los resultados los transportistas de carga local requieren que el tráfico carretero mejore para reducir los costos en los procesos de exportación. En cuanto a la mejora en el acceso al puerto y salida de él, el 100% los transportistas de carga local requieren que el acceso y salida al puerto mejore para reducir los costos en los procesos de exportación.

**2.- Determinar si la gestión del transporte multimodal permitirá al exportador optimizar el tiempo de atención para mejorar los servicios en el comercio exterior del Perú.**

El 62,5% de los encuestados consideran que los exportadores optimizarían mejor el tiempo si deciden gestionar la exportación con servicios integrales. En relación a la pregunta considera usted que para reducir tiempos de atención a la carga de exportación se debe mejorar con conocimiento técnico legal, la mitad de los entrevistados (50%) respondieron poco por mejorar y la otra mitad (50%) señalan mucho por mejorar.

En lo que respecta al grado de mejora en la modernización de equipos para el procesamiento de datos, los agentes de aduana consideran que la modernización permite reducir tiempos en la atención a la carga de exportación. En cuanto a la modernización del sistema de comunicación para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación, entre los encuestados se nos presenta una respuesta doble con la característica que un 62,5% opina que la comunicación tiene mucho que mejorar.

En cuanto a los nuevos y modernos conceptos de gestión organizacional como elemento para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación, el 62,5% de los agentes de aduana consideran que hay mucho por mejorar. En lo que respecta a la modernización de equipos para el procesamiento de datos, el 50% de los agentes aduaneros entrevistados opina que es muy necesario. Entre los factores externos que favorecen la reducción de los tiempos de atención a la carga de exportación, se encuentra la mejora en el tiempo de atención en depósitos temporales. Al respecto, el 100% de los entrevistados señalan que hay mucho por mejorar.

Otro de los factores externos que favorece la reducción del tiempo de atención a la carga de exportación es el hecho de mejorar el tiempo de atención en los puertos, por lo que el 87,5%

opinó que hay mucho por mejorar. Para mejorar el tiempo de atención del transportista de carga local para mercancía de exportación, el 62,5% de los agentes de aduana cree que hay mucho por mejorar. Entre las mejoras en la mano de obra especializada para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación en el depósito temporal, el 71% de los entrevistados considera que hay poco por mejorar.

Con relación a la mejora del espacio físico como medida para reducir los tiempos de atención en un depósito temporal, los entrevistados señalan que hay poco por mejorar e igualmente que hay mucho por mejorar. Para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación, el 71,4% de los encuestados opina que hay poco por mejorar. En cuanto a la mejora en accesos viales para el transporte de carga de exportación, el 86% de los entrevistados señala que hay poco por mejorar.

Entre los factores externos que favorecen la reducción en el tiempo de atención a la carga de exportación se cita la capacidad del transportista con flota moderna. En este sentido, el 57,1% de los encuestados que cree favorece mucho. En cuanto a los agentes de aduanas con más experiencia y capacitados como factor externo para reducir los tiempos de atención, el 57,1% de los entrevistados señala que favorece poco. El 57,1% de los encuestados opina que el apoyo de las instituciones del estado (SUNAT, POLICIA FISCAL), favorece poco para reducir tiempos de atención a la carga de exportación. En lo que respecta al tiempo de atención para la carga de exportación del servicio portuario, el 7,4% los exportadores se encuentran en desacuerdo con la gestión.

Con base a la opinión de los integradores de carga acerca del manejo de los tiempos de atención para su carga de exportación, el 85,7% de los entrevistados no opinó. El 40% de los exportadores opina que para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación, el terminal portuario no requiere ninguna mejora. El 60% señala que para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación, los terminales portuarios tienen mucho por mejorar. En

cuanto a los controles de riesgos de la carga de exportación para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación, el 60% considera que hay poco por mejorar. Según los resultados que se muestran acerca de la gestión de los operadores que influyen en los tiempos de sus servicios de carga de exportación, y los terminales de almacenamiento, el servicio portuario es bueno en un 80%.

En cuanto a las mejoras internas de la organización para reducir los tiempos de atención a la carga de exportación y la mejora en la flota de transporte moderno, el 40% considera que hay mucho por mejorar. Tomando en cuenta los factores externos a la organización que favorecen la reducción de tiempos de atención, se observa, que el 100% de los encuestados considera que hay mucho por mejorar. En cuanto al impacto de la mejora de atención de los puerros, el 80% opina que hay mucho por mejorar.

En relación con el impacto de la mejora de atención de los agentes de aduana para reducir el tiempo de atención según los resultados se aprecia que el 60% los transportistas de carga local consideran que hay poco por mejorar. Otro factor externo a la organización que favorece la reducción de costos de atención a la carga de exportación, los transportistas opinan que hay mucho por mejorar (40%).

### **3.- Determinar si la gestión de la carga de exportación, efectuadas a través del transporte multimodal, contribuye a mejorar el cumplimiento de los roles del personal encargado de la exportación.**

Un 50% de los encuestados considera necesario la capacitación de los agentes en temas organizacionales. En la investigación realizada en la cual solo participaron siete (7) agentes de aduana nos encontramos que un 71,4% de las respuestas afirmativas emitida por los agentes aduanales utilizan muy frecuente el tipo de depósito temporal en su trabajo diario. Un 57,1% de agente de carga internacional eligen depósito temporal de manera frecuente para

sus servicios. Con relación a la elección del servicio del depósito temporal por parte de los integradores de carga, el 85,7% de lo hace de manera frecuente. Con relación a la capacidad de atención en su infraestructura para atender el servicio a un operador de transporte multimodal de carga exportación, el 57,1% cree que la capacidad de atención del depósito temporal es lo suficiente.

En cuanto al equipamiento moderno como mejora interna en su organización para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación, el 62,5% de los entrevistados considera que hay poco por mejorar. En cuanto a mejora en nuevos conceptos de la gestión de administración, el 71,4% considera que hay poco por mejorar. En cuanto a la mejora en mano de obra especializada de los depósitos temporales, el 71,4% de los entrevistados considera que hay poco por mejorar. El 42,8% de los encuestados opina que existe mucho control aduanero para la mercancía en contenedores.

En cuanto a la satisfacción del servicio a su carga de exportación que brinda cada uno de los operadores, el 70% de los agentes de aduana se mostraron muy satisfechos. Con relación a la satisfacción por el servicio de los agentes de carga internacional, el 100% de los exportadores opinaron que era satisfactorio el servicio a su carga de exportación. De igual manera, como se muestra en los resultados para el transportista local de carga de exportación según el exportador el servicio es satisfactorio en un 71,4%.

En cuanto al grado de satisfacción del servicio a su carga de exportación que brinda el almacén o depósito temporal, los resultados reflejan que el 57,1% de los exportadores opinó que era satisfactorio. Con relación a la satisfacción del exportador por el servicio portuario, el 71,4% de los exportadores lo consideran poco satisfactorio. Con base al grado de satisfacción del servicio de los integradores de carga, el 57,1% de los exportadores lo considera satisfactorio.

En lo que respecta al grado de satisfacción del precio de servicio a su carga de exportación que cobra la agencia de aduanas, el 85,7% de los exportadores se mostró de acuerdo. El 57,1% de los exportadores se mostró en desacuerdo con el precio de servicio a su carga de exportación que cobra los agentes de carga. De acuerdo con la opinión del transportista local de carga exportación en cuanto al precio de servicio que se cobra, el 71,4% estuvo de acuerdo. Con relación al precio de servicio a su carga de exportación que cobran en el depósito temporal, el 57,1% de los exportadores están en desacuerdo. El 85,7% de los entrevistados opinó estar de desacuerdo con el precio de servicio portuario que se cobra a su carga de exportación. Con relación al precio del servicio del integrador de carga internacional según el exportador, 6 de los 7 entrevistados (85,7%), no opinó.

De acuerdo con el grado de satisfacción del manejo de los tiempos de atención para su carga de exportación, según los resultados, los agentes de aduana, el 71,4% manifestaron estar de acuerdo. Con base a la opinión de los agentes de carga internacional sobre el grado de satisfacción por el tiempo de atención de servicios, el 71,4% de ellos no opinó. En cuanto a la satisfacción del manejo de los tiempos de atención para su carga de exportación según el transportista local de carga, 4 de los 7 entrevistados (57,1%), no opinaron.

Con relación a la satisfacción acerca manejo de los tiempos de atención para la carga de exportación, solo 1 de los 7 exportadores (14,2%), se mostró de acuerdo con el manejo de los tiempos. En relación con los beneficios del servicio en la gestión de carga de exportación, el 57,1% de los exportadores dicen conocer los beneficios. En cuanto al conocimiento de existencia de empresas que prestan el servicio de operadores de transporte multimodal para sus exportaciones, el 71,4% de los encuestados posee información. Con relación al nivel de mejora en infraestructura el terminal portuario, el 40% de los exportadores creen que hay mucho por mejorar.

En cuanto al nivel de mejora en equipamiento del terminal para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación, el 40% de los exportadores creen que hay mucho por mejorar. El 60% de los entrevistados consideran que hay poco por mejorar en cuanto al nivel de la mano de obra especializada. En relación con el acceso vial para el transporte de carga de exportación, el 60% señala que hay poco por mejorar. De acuerdo con la gestión en los agentes de aduana según los terminales portuarios es normal para el 60%. De acuerdo con la gestión de los operadores que influyen en los tiempos de sus servicios de carga de exportación, el 60% de los transportistas lo considera bueno. Del mismo modo, según la gestión de los operadores que influyen en los tiempos de sus servicios de carga de exportación, el 60% de los transportistas lo considera bueno.

Con relación a la opinión de los exportadores y la gestión de los operadores en los tiempos de sus servicios de carga de exportación, se aprecia que el 60% describe los servicios de carga como normal. El 80% de los terminales portuarios opina que el servicio de carga de exportación de los integradores es normal. Según los resultados mostrados relacionados con la frecuencia con el que el exportador elige el servicio de transporte de carga de exportación, el 40% señala que es muy frecuente. Según los resultados mostrados relacionados con la frecuencia con el que el transportista de carga local elige el servicio de los integradores de carga de exportación, el 60% señala que es frecuente.

De acuerdo con el transportista de carga local la elección de un agente de aduana es con el 40%, muy frecuente y frecuente respectivamente. Según los transportistas de carga local de exportación, el 100% consideró poca frecuencia la contratación de otro servicio. Con base a la percepción de la necesidad de la existencia de un mercado de transporte local especializado para atender la carga de exportación, el 60% de los entrevistados si lo perciben. De acuerdo con el grado de organización del mercado de transporte para la carga de exportación, el transportista de carga local lo considera poco organizado (80%).

Con relación a los resultados relacionados a la mejora en los nuevos conceptos en la gestión de administración, el 80% opina que hay mucho por mejorar. Con relación a la mejora de los recursos humanos tal como se aprecia el 80% de los entrevistados, opina que hay mucho por mejorar. Como se aprecia con los resultados debe haber una mejora en los conceptos en la gestión de administración. En cuanto a la opinión acerca de la mejora del tráfico carretero, el 100% de los entrevistados considera que hay mucho por mejorar. Con base a los resultados, relacionado con la mejora en el acceso y salida al puerto, muestra que para el 100% de los encuestados hay mucho por mejorar. En cuanto a la mejora en los depósitos temporales como factor externo a su organización, el 100% de los transportistas cree que hay mucho por mejorar. Con relación a la mejora en el puerto como factor externo a su organización, se observa que el 100% de los entrevistados opina que hay mucho por mejorar.

En el sentido de la atención, esta investigación concuerda con estudios previos como el de (Ramos, 2014) donde encuentra que el transporte multimodal, emerge en el mundo como la modalidad que mejor responde a la demanda exponencial a la contratación del transporte internacional de bienes en un ambiente supremamente competitivo. Esta modalidad, permite aplicar estrategias de ampliación y diversificación económica, en relación directamente proporcional al proceso de transporte de mercancías, optimizando cada una de las ventajas de cada modo de transporte, para obtener mayor puntualidad en los tiempos de entrega. Esto permite a los empresarios de cualquier nivel, adelantar una planeación estratégica de sus procesos de producción y distribución. Por su parte, López & Castillo (2012) demuestran que el transporte multimodal en una de las más avanzadas concepciones en la temática de transporte de carga. Su integración mediante la sinergia que genera la integración de sus componentes es vital para como un engranaje en la maquinaria del comercio internacional. En otro orden de ideas, la investigación de Cely, & Echeverri (2017) tiene similitud con este trabajo al exponer la importancia de la integración de los modos de

transporte y su influencia en el desarrollo de las plataformas logísticas, lo cual se puede lograr al avanzar de un sistema de transporte prácticamente unimodal, enfocado en el modo carretero, a un sistema multimodal lo cual permite reducir los costos logísticos y aumentar la competitividad del país.

## **5.2 Conclusiones**

Se comprobó la hipótesis planteada: por lo que a continuación se presentan las conclusiones adquiridas en el desarrollo de esta investigación:

5.2.1. De la gestión del transporte multimodal para permitir al exportador disminuir los sobrecostos en el comercio exterior del Perú se encontró que los agentes de aduana entrevistados consideran que muchas veces los exportadores solicitan servicios integrales para ahorrar mucho y economizar. En lo que respecta a los costos de servicios en cada tramo de la cadena logística de exportación, los encuestados consideran que los costos de servicios son altos.

Con relación al transporte local de carga de exportación, los entrevistados opinan que los costos del servicio de transporte local son altos. En relación con los costos de servicio de los agentes de carga o transportistas de carga internacional, los entrevistados opinan que es alto. Los encuestados opinan que el costo del servicio portuario es alto. En cuanto al conocimiento técnico legal como factor para favorecer la reducción de costos por la atención a la carga de exportación, los encuestados lo consideran muy necesario.

Con base a los resultados relacionado con la modernización de sistema de comunicación como factor para favorecer la reducción de costos por la atención a la carga de exportación, la población entrevistada opina que es muy necesario. En cuanto a los factores externos que favorecen la reducción de los costos de atención a la carga de exportación. Los agentes de aduana persuaden de que el tiempo de atención en depósitos temporales debe de mejorar

“mucho” su servicio para lograr reducir costos en la gestión de exportación. En cuanto al tiempo de atención en los puertos como factor externo para favorecer a reducir los costos de atención a la carga de exportación, el total de los agentes de aduana opina que el servicio portuario debe de mejorar para lograr reducir costos en la gestión. Con relación al tiempo de atención del transportista de carga local para mercancía de exportación, los resultados señalan que los agentes de aduana opinan que se requiere de mucho tiempo.

La mitad de los agentes de aduana opina que debe mejorar mucho los costos de atención a la carga de exportación según el agente de aduana. Con relación a la mejora en equipamiento moderno, como factor interno para reducir costos por la atención a la carga de exportación, la mayoría considera que hay poco por mejorar. Los resultados relacionados a la mejora del espacio físico como factor interno para reducir costos menos de la mitad de la población consideran que no se requiere ninguna mejora.

En cuanto a la mejora en nuevos conceptos para la gestión de administración como factor interno para reducir costos, un poco más de los entrevistados considera que hay poco por mejorar. Respecto a los factores externos que favorecen la reducción de costos de atención a la carga de exportación, más de la mitad opina que favorece poco. Con relación a los agentes de aduanas con más experiencia y capacitación como factor externo para reducir los costos de atención, la mayoría de los entrevistados señala que esto favorece poco. En lo que respecta al apoyo de las instituciones del estado (SUNAT, POLICIA FISCAL) para reducir los costos de atención a la carga de exportación, una parte de los entrevistados cree que favorece mucho. En cuanto a la gestión de los operadores que influyen en los costos de servicios de carga de exportación, casi el total de los entrevistados lo considera bueno. En relación con la gestión de los operadores en la influencia en los costos de los servicios de carga de exportación, la muestra entrevistada lo considera bueno.

Para efecto de los transportistas locales y la gestión de los operadores que influyen en los costos de los servicios de carga exportación, menos de la mitad de la población lo considera bueno y otra parte cree que es normal. En cuanto a la gestión de los operadores que influyen en los costos de sus servicios de carga exportación y el transportista de carga internacional, los resultados reflejan que casi la totalidad de la población lo considera bueno. Más de la mitad de los integradores de carga opina que es bueno el impacto de los integradores de carga en las operaciones portuarias para reducción de costos del terminal portuario.

En cuanto a los factores internos a su organización que favorecen a reducir costos por la atención a la carga de exportación, más de la mitad de la población de la flota moderna considera que hay mucho por mejorar. Con base a los resultados los transportistas de carga local requieren que el tráfico carretero mejore para reducir los costos en los procesos de exportación. En cuanto a la mejora en el acceso al puerto y salida de él, el total de los transportistas de carga local requieren que el acceso y salida al puerto mejore para reducir los costos en los procesos de exportación

**5.2.2 De la gestión del transporte multimodal para permitir al exportador optimizar el tiempo de atención y mejorar los servicios en el comercio exterior del Perú** se encontró que la mayoría de las personas que participaron en la investigación consideran que los exportadores optimizarían mejor el tiempo si deciden gestionar la exportación con servicios integrales. En relación con la pregunta considera usted que para reducir tiempos de atención a la carga de exportación se debe mejorar con conocimiento técnico legal, la mitad de los entrevistados respondieron poco por mejorar y la otra mitad señalan mucho por mejorar.

En lo que respecta al grado de mejora en la modernización de equipos para el procesamiento de datos, los agentes de aduana consideran que la modernización permite reducir tiempos en la atención a la carga de exportación. En cuanto a la modernización del sistema de

comunicación para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación, entre los encuestados se nos presenta una respuesta doble con la característica que un poco más de la mitad opina que la comunicación tiene mucho que mejorar.

En cuanto a los nuevos y modernos conceptos de gestión organizacional como elemento para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación, más de la mitad de la población que conforman los agentes de aduana consideran que hay mucho por mejorar. En lo que respecta a la modernización de equipos para el procesamiento de datos, la mitad de los agentes aduaneros entrevistados opina que es muy necesario.

Entre los factores externos que favorecen la reducción de los tiempos de atención a la carga de exportación, se encuentra la mejora en el tiempo de atención en depósitos temporales. Al respecto, el total de los entrevistados señalan que hay mucho por mejorar. Otro de los factores externos que favorece la reducción del tiempo de atención a la carga de exportación es el hecho de mejorar el tiempo de atención en los puertos, por lo que casi la totalidad opinó que hay mucho mejor mejorar.

Para mejorar el tiempo de atención del transportista de carga local para mercancía de exportación, más de la mitad de los agentes de aduana cree que hay mucho por mejorar. Entre las mejoras en la mano de obra especializada para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación en el depósito temporal, un número importante de los entrevistados considera que hay poco por mejorar. Con relación a la mejora del espacio físico como medida para reducir los tiempos de atención en un depósito temporal, los entrevistados señalan que hay poco por mejorar e igualmente que hay mucho por mejorar.

Para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación, más de la mitad de los encuestados opina que hay poco por mejorar. En cuanto a la mejora en accesos viales para el transporte de carga de exportación, casi el total de los entrevistados señala que hay poco por mejorar. Entre los factores externos que favorecen la reducción en el tiempo de atención a la

carga de exportación se cita la capacidad del transportista con flota moderna. En este sentido, más de la mitad de los encuestados que cree favorece mucho.

En cuanto a los agentes de aduanas con más experiencia y capacitados como factor externo para reducir los tiempos de atención, un poco más de la mitad de los entrevistados señala que favorece poco, así mismo, los encuestados opina que el apoyo de las instituciones del estado (SUNAT, POLICIA FISCAL), favorece poco para reducir tiempos de atención a la carga de exportación.

En lo que respecta al tiempo de atención para la carga de exportación del servicio portuario, un porcentaje importante de los exportadores se encuentran en desacuerdo con la gestión. Con base a la opinión de los integradores de carga acerca del manejo de los tiempos de atención para su carga de exportación, casi la totalidad de los entrevistados no opinó, sin embargo, menos de la mitad de los exportadores opina que para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación, el terminal portuario no requiere ninguna mejora. Más de la mitad de los entrevistados señalan que para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación, los terminales portuarios tienen mucho por mejorar.

En cuanto a los controles de riesgos de la carga de exportación para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación, más de la mitad de los entrevistados considera que hay poco por mejorar. Según los resultados que se muestran acerca de la gestión de los operadores que influyen en los tiempos de sus servicios de carga de exportación, y los terminales de almacenamiento, el servicio portuario es bueno.

En cuanto a las mejoras internas de la organización para reducir los tiempos de atención a la carga de exportación y la mejora en la flota de transporte moderno, menos de la mitad considera que hay mucho por mejorar. Tomando en cuenta los factores externos a la organización que favorecen la reducción de tiempos de atención, se observa, que el total de los encuestados considera que hay mucho por mejorar. En cuanto al impacto de la mejora de

atención de los puerros, casi la totalidad opino que hay mucho por mejorar. En relación con el impacto de la mejora de atención de los agentes de aduana para reducir el tiempo de atención según los resultados se aprecia que más de la mitad los transportistas de carga local consideran que hay poco por mejorar. Otro factor externo a la organización que favorece la reducción de costos de atención a la carga de exportación, los transportistas opinan que hay mucho por mejorar.

**5.2.3 En la gestión de la carga de exportación, efectuadas a través del transporte multimodal, si este contribuye a mejorar el cumplimiento de los roles del personal encargado de la exportación** se halló que la mayoría de las personas encuestadas consideran necesario la capacitación de los agentes en temas organizacionales. De igual forma, más de la mitad de las respuestas afirmativas emitida por los siete (07) agentes aduanales utilizan muy frecuente el tipo de depósito temporal en su trabajo diario. Más de la mitad de agente de carga internacional eligen depósito temporal de manera frecuente para sus servicios.

Con relación a la elección del servicio del depósito temporal por parte de los integradores de carga, casi el total de lo hace de manera frecuente. Con relación a la capacidad de atención en su infraestructura para atender el servicio a un operador de transporte multimodal de carga exportación, más de la mitad cree que la capacidad de atención del depósito temporal es lo suficiente. En cuanto al equipamiento moderno como mejora interna en su organización para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación, casi la totalidad de los entrevistados considera que hay poco por mejorar.

En cuanto a mejora en nuevos conceptos de la gestión de administración, un porcentaje importante de los entrevistados considera que hay poco por mejorar. En cuanto a la mejora en mano de obra especializada de los depósitos temporales, casi la totalidad de los entrevistados considera que hay poco por mejorar. Menos de la mitad de los encuestados opina que existe

mucho control aduanero para la mercancía en contenedores. De igual forma, en el servicio a su carga de exportación que ofrece cada uno de los operadores, casi el total de los agentes de aduana se mostraron muy satisfechos.

En este mismo orden de ideas, se evidencio a través de los resultados que el total de los exportadores opinaron que era satisfactorio el servicio a su carga de exportación. De igual manera, como se muestra en los resultados para el transportista local de carga de exportación según el exportador el servicio es satisfactorio. En cuanto al grado de satisfacción del servicio a su carga de exportación que brinda el almacén o depósito temporal, los resultados reflejan que un poco más de la mitad de los exportadores opinó que era satisfactorio.

Con relación a la satisfacción del exportador por el servicio portuario, un porcentaje importante de los exportadores lo consideran poco satisfactorio. Con base al grado de satisfacción del servicio de los integradores de carga, un poca más de los exportadores lo considera satisfactorio. En lo que respecta al grado de satisfacción del precio de servicio a su carga de exportación que cobra la agencia de aduanas, casi la totalidad de los exportadores se mostró de acuerdo. Un poco más de la mitad de los exportadores se mostró en desacuerdo con el precio de servicio a su carga de exportación que cobra los agentes de carga. De acuerdo a la opinión del transportista local de carga exportación en cuanto al precio de servicio que se cobra, casi la totalidad estuvo de acuerdo. Con relación al precio de servicio a su carga de exportación que cobran en el depósito temporal, un poco más de la mitad de los exportadores están en desacuerdo. Casi la totalidad de los entrevistados opinó estar de desacuerdo con el precio de servicio portuario que se cobra a su carga de exportación. Con relación al precio del servicio del integrador de carga internacional según el exportador, 6 de los 7 entrevistados, no opinó.

De acuerdo con el grado de satisfacción del manejo de los tiempos de atención para su carga de exportación, según los resultados, los agentes de aduana, casi la totalidad de los entrevistados manifestaron estar de acuerdo. Con base a la opinión de los agentes de carga internacional sobre el grado de satisfacción por el tiempo de atención de servicios, casi el total de ellos no opinó. En cuanto a la satisfacción del manejo de los tiempos de atención para su carga de exportación según el transportista local de carga, 4 de los 7 entrevistados, no opinaron. Con relación a la satisfacción acerca manejo de los tiempos de atención para la carga de exportación, solo 1 de los 7 exportadores, se mostró de acuerdo con el manejo de los tiempos. En relación con los beneficios del servicio en la gestión de carga de exportación, un poco más de la mitad de los exportadores dicen conocer los beneficios. En cuanto al conocimiento de existencia de empresas que prestan el servicio de operadores de transporte multimodal para sus exportaciones, casi la totalidad de los encuestados posee información. Con relación al nivel de mejora en infraestructura el terminal portuario, menos de la mitad de los exportadores creen que hay mucho por mejorar. En cuanto al nivel de mejora en equipamiento del terminal para reducir los tiempos de atención de la carga de exportación, menos de la mitad de los exportadores creen que hay mucho por mejorar. Un poco más de la mitad de los entrevistados consideran que hay poco por mejorar en cuanto al nivel de la mano de obra especializada y al acceso vial para el transporte de carga de exportación. De acuerdo con la gestión en los agentes de aduana según los terminales portuarios es normal. De acuerdo con la gestión de los operadores que influyen en los tiempos de sus servicios de carga de exportación y la gestión de los operadores que influyen en los tiempos de sus servicios de carga de exportación, un poco más de la mitad de los transportistas lo considera bueno. Con relación a la opinión de los exportadores y la gestión de los operadores en los tiempos de sus servicios de carga de exportación, se aprecia que más de la mitad describe los servicios de carga como normal. Casi la totalidad de los terminales portuarios opina que el

servicio de carga de exportación de los integradores es normal. Según los resultados mostrados relacionados con la frecuencia con el que el exportador elige el servicio de transporte de carga de exportación, menos de la mitad de los entrevistados señala que es muy frecuente. Según los resultados mostrados relacionados con la frecuencia con el que el transportista de carga local elige el servicio de los integradores de carga de exportación, señala que es frecuente.

De acuerdo con el transportista de carga local la elección de un agente de aduana es muy frecuente. Según los transportistas de carga local de exportación, el total de la población consideró poca frecuencia la contratación de otro servicio. Con base a la percepción de la necesidad de la existencia de un mercado de transporte local especializado para atender la carga de exportación, más de la mitad de los entrevistados si lo perciben. De acuerdo con el grado de organización del mercado de transporte para la carga de exportación, el transportista de carga local lo considera poco organizado. Con relación a los resultados relacionados a la mejora en los nuevos conceptos en la gestión de administración, casi la totalidad de la población opina que hay mucho por mejorar.

Con relación a la mejora de los recursos humanos tal como se aprecia casi la totalidad de los entrevistados, opina que hay mucho por mejorar. Como se aprecia con los resultados debe haber una mejora en los conceptos en la gestión de administración. En cuanto a la opinión acerca de la mejora del tráfico carretero, el total de los entrevistados considera que hay mucho por mejorar. Con base a los resultados, relacionado con la mejora en el acceso y salida al puerto, muestra que para el total de los encuestados hay mucho por mejorar. En cuanto a la mejora en los depósitos temporales como factor externo a su organización, el total de los transportistas cree que hay mucho por mejorar. Con relación a la mejora en el puerto como factor externo a su organización, se observa que el total de los entrevistados opina que hay mucho por mejorar.

### **5.3 Recomendaciones**

Como resultado final de la presente investigación, teniendo como sustento la necesidad de realizar una mayor difusión sobre la gestión estratégica del servicio multimodal para lograr mayor competitividad en las exportaciones peruanas permitió formular las siguientes recomendaciones:

1. Fomentar el desarrollo de alianzas estratégicas con cada uno de los operadores que interviene o se interrelacionan operativamente armonizando sus procesos de manera que oferten sus servicios y que operativamente atiendan con mayor fluidez la atención a la carga reduciendo las demoras y tiempos de espera y minimizando los costos operativos por atención de la carga con estrategias de mejora en cada uno de los procesos internos de los operadores que intervienen en la cadena de suministros.
2. Los problemas u obstáculos que limitan al exportador en la gestión de la carga de exportación deben buscar alternativas de solución mediante un control integral del servicio de la carga de exportación en donde con una adecuada armonización de procesos de cada uno de los operadores que intervienen en la cadena de suministro de la carga de exportación para dar mayor fluidez y cumplir oportunamente con los tiempos de entrega de la carga de exportación y a costos óptimos.
3. Incentivar a los inversionistas del sector privado a mejorar las infraestructuras con la finalidad de que haya mayor competitividad en el mercado exterior y un mejor cumplimiento de los roles del personal encargado de la exportación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aiken, L. S., West, S. G., & Millsap, R. E. (2008). Doctoral training in statistics, measurement, and methodology in psychology: Replication and extension of Aiken, West, Sechrest, and Reno's (1990) survey of PhD programs in North America. *American Psychologist*, 63(1), 32-50.  
<https://doi.org/10.1037/0003-066X.63.1.32>
- Alvarado, J., Cely, L., & Echeverri, J. (2017). *Influencia de la integración de los modos de transporte en el desarrollo de plataformas logísticas en Colombia*. Universidad Piloto de Colombia.
- Ancalla, J., Chilque, I., & Roque, E. (2017). "Propuesta de Actualización del Sistema Integrado de Gestión Basado en las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, en la Jefatura de Sistemas de Minerales de la Empresa Terminal Internacional del Sur –Terminal Portuario Matarani. Universidad Tecnológica de Perú. Recuperado a partir de  
[http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1072/1/Jack\\_Ancalla\\_Ianfranco\\_Chilque\\_Edgar\\_Roque\\_Trabajo\\_de\\_Suficiencia\\_Profesional\\_Titulo\\_Profesional\\_2017.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1072/1/Jack_Ancalla_Ianfranco_Chilque_Edgar_Roque_Trabajo_de_Suficiencia_Profesional_Titulo_Profesional_2017.pdf)
- Andrade, C. (2015). *Gestión logística en las operaciones del transporte internacional para el desarrollo del comercio en el Puerto del Callao*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado a partir de  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4488/Andrade\\_mc.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4488/Andrade_mc.pdf?sequence=1)
- Asmat, V., Gonzales, E., Landa, F., Martínez, J., & Poma, M. Á. (2016). Interpretación de los factores críticos de éxito para el desarrollo de una zona de actividad logística en el Puerto del Callao. *Universidad ESAN*. Recuperado a partir de <http://repositorio.esan.edu.pe/handle/ESAN/480>
- Banco Mundial. (2016). Índice de desempeño logístico: Total (De 1= bajo a 5= alto) | Data. Recuperado 14 de septiembre de 2018, a partir de  
<https://datos.bancomundial.org/indicador/LP.LPI.OVRL.XQ?view=chart>
- Campuzano, J. A., & Correa, M. (2011). *Análisis de las restricciones de competitividad del Puerto de Buenaventura*. Institución Universitaria ESUMER. Recuperado a partir de  
[http://repositorio.esumer.edu.co/bitstream/ESUMER/846/1/TRABAJO\\_DE\\_GRADO](http://repositorio.esumer.edu.co/bitstream/ESUMER/846/1/TRABAJO_DE_GRADO)

%283%29.pdf

Castillo, Y. G. M., & Taboada, J. C. (2018). *Gestión en los servicios de tránsito de contenedores en el puerto del Callao y su influencia en la competitividad de las empresas exportadoras e importadoras*. Universidad Tecnológica del Perú. Universidad Tecnológica del Perú.

Recuperado a partir de <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/990>

Comisión de las Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo / Cámara Internacional de Comercio. (1991). *Reglas de la UNCTAD y la CCI relativas a los documentos de transporte multimodal*. Cámara Internacional de Comercio. Recuperado a partir de [http://servicios.educarm.es/templates/portal/ficheros/websDinamicas/30/reglas\\_unctad\\_ttemulti\\_modal.pdf](http://servicios.educarm.es/templates/portal/ficheros/websDinamicas/30/reglas_unctad_ttemulti_modal.pdf)

Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. (1980). *Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías*. Recuperado 14 de septiembre de 2018, a partir de [http://www.uncitral.org/uncitral/es/uncitral\\_texts/sale\\_goods/1980CISG.html](http://www.uncitral.org/uncitral/es/uncitral_texts/sale_goods/1980CISG.html)

Comisión Económica para América Latina. (2017). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe* ▪ 2016. Perú. Recuperado a partir de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40326/73/1600548EE\\_Peru\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40326/73/1600548EE_Peru_es.pdf)

Congreso de la República del Perú. Decreto Legislativo 1053. *Ley General de Aduanas* (2008). Recuperado a partir de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/gja03/ctrlCambios/anexos/DLeg.1053.pdf>

Congreso Nacional Perú. *Constitución Política del Perú* (1993). Lima: Congreso Nacional Perú. Recuperado a partir de [https://www.oas.org/juridico/spanish/per\\_res17.pdf](https://www.oas.org/juridico/spanish/per_res17.pdf)

Congreso Nacional Perú. *Ley del Sistema Portuario Nacional* (2003). Lima: Congreso Nacional Perú. Recuperado a partir de <https://www.apn.gob.pe/site/wp-content/uploads/2016/03/pdf/6LE5QDVSJYXMBRSTAW1P7FIU2HKRPA3NKEGZ.pdf>

Deming, E. (2018). *New economics for industry, government, education*. New York: MIT PRESS.

Díaz Silva, L. E., & Rioseco Antezana, D. F. (2001). *El transporte multimodal: concepto,*

- problemática y proyección*. Universidad de Chile. Recuperado a partir de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/114557>
- Exterior, M. de C. (2015). Plan Estratégico Nacional Exportador. Recuperado a partir de <https://www.mincetur.gob.pe/comercio-externo/plan-estrategico-nacional-exportador/>
- Florián, L., Aliagas, J. C., & Ochoa, A. G. (2017). *El desempeño operativo de APM Terminals en el terminal norte del Puerto del Callao y la satisfacción de las agencias de aduanas circunscritas al Puerto del Callao. Lima 2013 – 2015*. Universidad San Ignacio de Loyola. Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado a partir de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2880>
- Giménez, J. A., Jiménez, D., & Martínez, M. (2014). La gestión de calidad: importancia de la cultura organizativa para el desarrollo de variables intangibles. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 23(3), 115-126. <https://doi.org/10.1016/J.REDEE.2014.02.002>
- Guibert, Y., Cruz, M., & Figueroa, M. (2015, junio 7). *La modernización del puerto del Callao: La respuesta del Estado a la ola exportadora 2004-2011*. *Revista de Ciencia Política y Gobierno*. Recuperado a partir de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/cienciapolitica/article/view/14901>
- Gutierrez-Gutierrez, L. J., Barrales-Molina, V., & Kaynak, H. (2018). The role of human resource-related quality management practices in new product development. *International Journal of Operations & Production Management*, 38(1), 43-66. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-07-2016-0387>
- Gutiérrez, A., Reyes, O., & Guizara, A. (2016). La integración del Puerto de Manzanillo a la cadena de suministro global: el caso de las empresas transportistas de carga contenerizada. En S. Tellez, M. Cedillo, & M. Jiménez (Eds.), *Logística y cadena de suministros: tendencias y desafíos en México* (pp. 11-21). Guanajuato: Universidad Politécnica de Guanajuato.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2004). *Metodología de la investigación* (5.ª ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado a partir de <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38911499/Sampieri.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1538264724&Signature=SqWuQT5Cgn2bZxqDvKEOcLaJ60k%3D&response-content-disposition=inline%3B filename%3DSampieri.pdf>
- Juárez, E. R., & Quiroz, Z. C. (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. Escuela Nacional de Marina Mercante «Almirante Miguel Grau». Escuela Nacional de Marina Mercante «Almirante Miguel Grau». Recuperado a partir de <http://repositorio.enamm.edu.pe/handle/ENAMM/38>*
- Junta del Acuerdo de Cartagena. (1996). *Reglamento para el Registro de Operadores de Transporte Multimodal Internacional*. Recuperado a partir de [https://www.allianz.co/v\\_1479423600000/media/files-empresas/transporte/resoluciones/Resolucion\\_425.pdf](https://www.allianz.co/v_1479423600000/media/files-empresas/transporte/resoluciones/Resolucion_425.pdf)
- Latina, C. E. para A. (2009). *El potencial de servicios multimodales en el corredor de transporte Asunción-Montevideo*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Recuperado a partir de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3696/1/S2009144\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3696/1/S2009144_es.pdf)
- Lazo, H. M., & Quispe, B. (2018, febrero 7). *Percepción de la competitividad del terminal norte multipropósito del Callao y el comercio exterior peruano*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Recuperado a partir de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/623504>
- López, R., & Castillo, O. (2012). *Un análisis comparativo de implementar un sistema de Transporte Multimodal como alternativa para el abastecimiento de carbón en la Planta Argos. Cartagena*. Universidad Tecnológica de Bolívar. Colombia. Recuperado a partir de <http://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0063510.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo / Banco Mundial. (2016). *Análisis Integral de Logística en Perú. Parte 1: Resultados Agregados y Lineamientos Estratégicos*. Lima: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- Oramas, M. I. (2015, abril 27). *Análisis del proceso operativo de despacho de mercancías del puerto comercial de Esmeraldas*. Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas. Recuperado a partir de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/372>
- Ortiz, A. G., Jiménez, M. A. V., & Real, O. B. R. (2016). El Impacto de los Servicios Logísticos de Valor Agregado en la Cadena de Suministro Global: el Caso del Puerto de Manzanillo, México. *Revista de Gestión Empresarial y Sustentabilidad*, 2(1), 85-107. Recuperado a partir de

<https://rges.umich.mx/index.php/rges/article/view/13>

Pacsi, S. A., & Manya, D. (2017). Análisis del sistema de gestión ambiental de un operador portuario del terminal de contenedores del Puerto del Callao. *Anales Científicos, ISSN-e 2519-7398, Vol. 78, N° 2, 2017 (Ejemplar dedicado a: Julio a Diciembre), págs. 148-156, 78(2), 148-156.*

Recuperado a partir de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6232142>

Ramírez, G. (1999). Valores institucionales en las organizaciones públicas. Diseño metodológico para el análisis y estudio de caso de una empresa pública del sector portuario. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades. Iztapalapa, 0(48), 103-118.* Recuperado a partir de <http://revistaiztapalapa.izt.uam.mx/index.php/izt/article/view/641/1010>

Ramos, M. (2014). *El transporte multimodal como facilitador del proceso de integración económica de Sonora con la globalización.* Universidad de Sonora.

Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación.* Ciudad de Guatemala: Episteme. Recuperado a partir de

[https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=jwejBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP6&dq=metdologia+investigación&ots=WOe8vH3gPE&sig=ouZirlia8nxSDc8spvm3GKqHff0&redir\\_esc=y#v=onepage&q=metdologia+investigación&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=jwejBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP6&dq=metdologia+investigación&ots=WOe8vH3gPE&sig=ouZirlia8nxSDc8spvm3GKqHff0&redir_esc=y#v=onepage&q=metdologia+investigación&f=false)

Salazar, J. (2015). *Introducción al estudio del transporte.* (Universidad Externado de Colombia, Ed.). Bogotá. Recuperado a partir de

[https://books.google.co.ve/books?id=wyslDAAAQBAJ&dq=transporte+multimodal+&lr=&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.co.ve/books?id=wyslDAAAQBAJ&dq=transporte+multimodal+&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria / Intendencia Nacional de Técnica Aduanera. (2013). *Despacho anticipado en el régimen de importación para el consumo.* Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Recuperado a partir de

<http://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/capacitacion/2013-2-SUNAT-Despacho-Anticipado-de-Importacion.pdf>

Tosoni, G. A. (2018). Concentración y prácticas no competitivas en las cadenas logísticas del comercio exterior: el caso del Perú. *Revista Análisis Económico, 26(62), 91-117.* Recuperado a partir de <http://www.analisiseconomico.azc.uam.mx/index.php/rae/article/view/232>

Zambrana, L. V., & Flores, M. V. (2017). Gestión Joven La aplicación del Cuadro de Mando Integral en las Autoridades Portuarias: perspectiva de aprendizaje y crecimiento. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*, 46-57. Recuperado a partir de [http://elcriterio.com/revista/contenidos\\_17/4.pdf](http://elcriterio.com/revista/contenidos_17/4.pdf)

## **ANEXOS**

**ANEXO 1:**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**GESTION DEL TRANSPORTE MULTIMODAL INTERNACIONAL EN BENEFICIO DE LAS EXPORTACIONES**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>INDICADORES</b>
<p><b>Problema General:</b>                      ¿Cómo una gestión del transporte multimodal internacional permitirá a los exportadores del Perú evitar los sobrecostos para optimizar los servicios en la Aduana Maritima del Callao?</p>	<p><b>Objetivo General:</b>                      - Determinar cómo una gestión del transporte multimodal internacional permitiría a los exportadores del Perú evitar los sobrecostos para optimizar los servicios en la Aduana Maritima del Callao.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b>                      - La gestión del transporte multimodal internacional permitirá a los exportadores del Perú evitar los sobrecostos para optimizar los servicios en la Aduana Maritima del Callao.</p>	<p><b>Variable Independiente</b>                      Gestión del transporte Multimodal</p>	<p>Conocimientos Básicos de transporte multimodal</p> <p>Uso de Servicios Integrados Mejoras Internas</p>
<p><b>Problemas específicos:</b>                      1-¿De qué manera la gestión del transporte multimodal permitirá al exportador disminuir los sobrecostos en el comercio exterior?                      2-¿De qué manera la gestión del transporte multimodal permitirá al exportador optimizar el tiempo de atención para mejorar los servicios en el comercio exterior del Perú?                      3-¿De qué manera la gestión de la carga de exportación, efectuadas a través del transporte multimodal, contribuye a mejorar el cumplimiento de los roles del personal encargado de la exportación?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b>                      1.- Determinar si la gestión del transporte multimodal permitirá al exportador disminuir los sobrecostos en el comercio exterior del Perú.                      2.- Determinar si la gestión del transporte multimodal permitirá al exportador optimizar el tiempo de atención para mejorar los servicios en el comercio exterior del Perú.                      3.- Determinar si la gestión de la carga de exportación, efectuadas a través del transporte multimodal, contribuye a mejorar el cumplimiento de los roles del personal encargado de la exportación.</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b>                      1.- La gestión del transporte multimodal disminuye los sobrecostos en el comercio exterior para el exportador.                      2.- La gestión del transporte multimodal reduce el tiempo de atención de la empresa peruana para la exportación.                      3.- La gestión de la carga de exportación efectuadas a través del transporte multimodal, mejora el cumplimiento de los roles del personal encargado de la exportación.</p>	<p><b>Variable Dependiente:</b>                      Sobrecostos a las exportaciones del Perú.</p>	<p>Reducción de Costos</p> <p>Optimización del tiempo</p> <p>Cumplimiento de Roles</p>

**ANEXO 2:**  
**FORMATO DE ENCUESTA**

## FORMATO DE ENCUESTA

### GESTION DEL TRANSPORTE MULTIMODAL INTERNACIONAL EN BENEFICIO DE LAS EXPORTACIONES DEL PAIS

#### A los agentes de aduana

1. Los exportadores **solicitan** servicios integrales.

1	Muchas veces	2	Pocas veces	3	Casi nunca
---	--------------	---	-------------	---	------------

2. Cree usted que los exportadores **economizarían** si deciden gestionar la exportación con servicios integrales.

1	Ahorrarían muchísimo	3	Ahorrarían poco
2	Ahorrarían mucho	4	Ahorrarían muy poco

3. Cree usted que los exportadores **optimizarían mejor el tiempo** si deciden gestionar la exportación con servicios integrales.

1	Optimizarían muchísimo	3	Optimizarían poco
2	Optimizarían mucho	4	Optimizarían muy poco

4. En cuanto a **costos de servicios** en cada tramo de la cadena logística de exportación indique los niveles de costos.

Los terminales de  
almacenamiento

1	Altísimos	3	Normales
2	Altos	4	Bajos

Transporte local de carga de  
exportación

1	Altísimos	3	Normales
2	Altos	4	Bajos

Agentes de carga o  
 transportistas de carga  
 internacional

1	Altísimos	3	Normales
2	Altos	4	Bajos

Servicios de carga portuario

1	Altísimos	3	Normales
2	Altos	4	Bajos

5. Considera usted que para **reducir los tiempos** de atención de la carga de exportación se debe mejora en:

Conocimiento técnico legal

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Modernizar equipos de  
 procesos de datos

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Modernizar sistemas de  
 comunicación

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Nuevos y modernos  
 conceptos de gestión  
 organizacional

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

6. Qué factores favorecen a **reducir costos** por la atención a la carga de exportación:

Conocimiento técnico legal

1	Muy necesario	2	Necesario	3	No es necesario
---	---------------	---	-----------	---	-----------------

Modernizar equipos de  
procesos de datos

1	Muy necesario	2	Necesario	3	No es necesario
---	---------------	---	-----------	---	-----------------

Modernizar sistemas de  
comunicación

1	Muy necesario	2	Necesario	3	No es necesario
---	---------------	---	-----------	---	-----------------

Nuevos y modernos  
conceptos de gestión  
organizacional

1	Muy necesario	2	Necesario	3	No es necesario
---	---------------	---	-----------	---	-----------------

7. Qué factores externos le favorecen a **reducir tiempos de atención** a la carga de exportación.

Mejora en el tiempo de atención  
en depósitos temporales

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Mejora en el tiempo de  
atención en los puertos

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Mejora en el tiempo de atención del transportista de carga local para mercancía de exportación

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

8. Qué factores externos le favorecen a **reducir los costos de atención** a la carga de exportación.

Tiempo de atención en depósitos  
temporales

1	Mucho	2	Poco	3	Nada
---	-------	---	------	---	------

Tiempo de atención en los  
puertos

1	Mucho	2	Poco	3	Nada
---	-------	---	------	---	------

Tiempo de atención del transportista de  
carga local para mercancía de exportación

1	Mucho	2	Poco	3	Nada
---	-------	---	------	---	------

La atención del exportador

1	Mucho	2	Poco	3	Nada
---	-------	---	------	---	------

### Al depósito temporal

1. Marque usted la **frecuencia** de cada uno de los operadores para elegir su servicio.

Agente de aduana

1	Muy frecuente	2	Frecuente	3	Poco frecuente
---	---------------	---	-----------	---	----------------

Agente de carga internacional

1	Muy frecuente	2	Frecuente	3	Poco frecuente
---	---------------	---	-----------	---	----------------

Integradores de carga

1	Muy frecuente	2	Frecuente	3	Poco frecuente
---	---------------	---	-----------	---	----------------

Integradores de carga internacional

1	Muy frecuente	2	Frecuente	3	Poco frecuente
---	---------------	---	-----------	---	----------------

2. Marque usted la **capacidad de atención** en su infraestructura para atender el servicio a un operador de transporte multimodal de carga exportación.

1	Lo suficiente	2	No lo suficiente	3	No atendemos
---	---------------	---	------------------	---	--------------

3. Marque usted las mejoras internas en su organización para **reducir los tiempos de atención** de la carga de exportación.

Equipamiento moderno

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Mano de obra

especializada

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Mejora en espacio físico

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Mejora en nuevos  
conceptos de la gestión de  
administración

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Mejora en accesos viales  
para el transporte de carga  
exportación

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

4. Marque Ud. los factores internos en su organización para **reducir costos** por la atención a la carga de exportación:

Mejora en equipamiento

moderno

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Mejora en mano de obra

especializada

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Mejora en espacio físico

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Mejor en nuevos conceptos

para la gestión de

administración

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Mejora en accesos viales

para el transporte de carga

de exportación

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

5. Marque usted que factores externos favorecen a **reducir tiempos de atención** a la carga de exportación.

Transportistas más

capacitados con flota

moderna

1	Favorece mucho	2	Favorece poco	3	No favorece
---	----------------	---	---------------	---	-------------

Agentes de aduanas con

---

más experiencia y

capacitados

1	Favorece mucho	2	Favorece poco	3	No favorece
---	----------------	---	---------------	---	-------------

Apoyo de las instituciones

del estado (SUNAD, PF...)

1	Favorece mucho	2	Favorece poco	3	No favorece
---	----------------	---	---------------	---	-------------

6. Marque usted qué factores externos le favorecen a **reducir los costos de atención** a la carga de exportación.

Transportistas más  
capacitados con flota  
moderna

1	Favorece mucho	2	Favorece poco	3	No favorece
---	----------------	---	---------------	---	-------------

Agentes de aduanas con  
más experiencia y  
capacitados

1	Favorece mucho	2	Favorece poco	3	No favorece
---	----------------	---	---------------	---	-------------

Apoyo de las instituciones  
del estado (SUNAD, PF...)

1	Favorece mucho	2	Favorece poco	3	No favorece
---	----------------	---	---------------	---	-------------

7. Marque usted el **grado de control aduanero** para la mercancía en contenedores.

1	Mucho control	3	Poco control
2	Control normal	4	Ningún control

## A los exportadores

1. Los servicios logísticos integrales han mejorado su gestión exportadora

1	Sí	2	No	3	No opino
---	----	---	----	---	----------

2. Marque usted el grado de **satisfacción** del servicio a su carga de exportación que brinda cada uno de los siguientes operadores:

Agente de aduana

1	Insatisfactorio	3	Satisfactorio
2	Poco satisfactorio	4	Muy satisfactorio

Agente de carga internacional

1	Insatisfactorio	3	Satisfactorio
2	Poco satisfactorio	4	Muy satisfactorio

Transportista local de carga  
exportación

1	Insatisfactorio	3	Satisfactorio
2	Poco satisfactorio	4	Muy satisfactorio

Almacenes

1	Insatisfactorio	3	Satisfactorio
2	Poco satisfactorio	4	Muy satisfactorio

Puertos

1	Insatisfactorio	3	Satisfactorio
2	Poco satisfactorio	4	Muy satisfactorio

Los integradores de carga

1	Insatisfactorio	3	Satisfactorio
2	Poco satisfactorio	4	Muy satisfactorio

3. Marque usted el grado de satisfacción del **precio de servicio a su carga de exportación** que cobran cada uno de los siguientes operadores

Agente de aduana

1	De acuerdo	2	Neutro	3	En desacuerdo
---	------------	---	--------	---	---------------

Agente de carga

internacional

1	De acuerdo	2	Neutro	3	En desacuerdo
---	------------	---	--------	---	---------------

Transportista local de carga

exportación

1	De acuerdo	2	Neutro	3	En desacuerdo
---	------------	---	--------	---	---------------

Almacenes

1	De acuerdo	2	Neutro	3	En desacuerdo
---	------------	---	--------	---	---------------

Puertos

1	De acuerdo	2	Neutro	3	En desacuerdo
---	------------	---	--------	---	---------------

Los integradores de carga

1	De acuerdo	2	Neutro	3	En desacuerdo
---	------------	---	--------	---	---------------

4. Marque usted el grado de satisfacción del manejo de los **tiempos de atención** para su carga de exportación de cada uno los siguientes operadores.

Agente de aduana

1	De acuerdo	2	Neutro	3	En desacuerdo
---	------------	---	--------	---	---------------

Agente de carga

internacional

1	De acuerdo	2	Neutro	3	En desacuerdo
---	------------	---	--------	---	---------------

Transportista local de carga

exportación

1	De acuerdo	2	Neutro	3	En desacuerdo
---	------------	---	--------	---	---------------

Almacenes

1	De acuerdo	2	Neutro	3	En desacuerdo
---	------------	---	--------	---	---------------

Puertos

1	De acuerdo	2	Neutro	3	En desacuerdo
---	------------	---	--------	---	---------------

Los integradores de carga

1	De acuerdo	2	Neutro	3	En desacuerdo
---	------------	---	--------	---	---------------

5. Conoce usted los **beneficios del servicio** en la gestión de su carga de exportación que brindan los operadores de transporte multimodal.

1	Si conozco	2	Conozco poco	3	No conozco
---	------------	---	--------------	---	------------

6. Cuenta usted con un **directorio de empresas** que prestan el servicio de operadores de transporte multimodal para sus exportaciones.

1	Si tengo y trabajo con ellos	2	Si tengo información	3	No tengo información
---	------------------------------	---	----------------------	---	----------------------

**Al terminal portuario**

1. Considera usted que para reducir **los tiempos** de atención de la carga de exportación se debe mejora en: Nivel de mejora en Infraestructura

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Nivel de mejora en equipamiento

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Nivel de mejora en mano de obra especializada

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Nivel de mejora en espacio físico

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Nivel de mejora en la gestión de administración:

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Accesos viales para el transporte de carga exportación

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Controles de riesgos de la  
carga de carga exportación

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

2. Considera usted que para **reducir los Costos** de la carga de exportación se debe mejora en:

Nivel de mejora en  
Infraestructura

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Nivel de mejora en  
equipamiento

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Nivel de mejora en mano  
de obra especializada

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Nivel de mejora en espacio  
físico

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Nivel de mejora en la  
gestión de administración

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Accesos viales para el  
transporte de carga  
exportación

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Controles de riesgos de la  
carga de carga exportación

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

3. Califique Ud. la gestión de los operadores que influyen **en los costos de sus servicios de**  
carga exportación.

Los terminales de  
almacenamiento

1	Muy bueno	3	Normal	5	Malo
2	Bueno	4	Regular		

Los agentes de aduana

1	Muy bueno	3	Normal	5	Malo
2	Bueno	4	Regular		

Los transportistas

locales

1	Muy bueno	3	Normal	5	Malo
2	Bueno	4	Regular		

Los transportistas de

carga internacional

1	Muy bueno	3	Normal	5	Malo
2	Bueno	4	Regular		

Los integradores de

carga

1	Muy bueno	3	Normal	5	Malo
2	Bueno	4	Regular		

4. Califique usted la gestión de los operadores que influyen **tiempos de sus servicios** de carga exportación.

Los terminales de

almacenamiento

1	Muy bueno	3	Normal	5	Malo
2	Bueno	4	Regular		

Los agentes de aduana

1	Muy bueno	3	Normal	5	Malo
2	Bueno	4	Regular		

Los transportistas

locales

1	Muy bueno	3	Normal	5	Malo
2	Bueno	4	Regular		

Los transportistas de

carga internacional

1	Muy bueno	3	Normal	5	Malo
2	Bueno	4	Regular		

Los exportadores

1	Muy bueno	3	Normal	5	Malo
2	Bueno	4	Regular		

Los integradores de

carga

1	Muy bueno	3	Normal	5	Malo
2	Bueno	4	Regular		

**Al transportista de carga local**

1. Marque usted el **grado de frecuencia** con el que elige a los siguientes operadores para solicitar el servicio de transporte local de carga de exportación.

El exportador de Aduana

1	Muy frecuente	2	Frecuente	3	Poco frecuente
---	---------------	---	-----------	---	----------------

Los integradores de carga

1	Muy frecuente	2	Frecuente	3	Poco frecuente
---	---------------	---	-----------	---	----------------

El agente de aduana

1	Muy frecuente	2	Frecuente	3	Poco frecuente
---	---------------	---	-----------	---	----------------

Otros indique:

1	Muy frecuente	2	Frecuente	3	Poco frecuente
---	---------------	---	-----------	---	----------------

2. Usted percibe la necesidad de la **existencia de un mercado de transporte local** especializado para atender la carga de exportación.

1	Sí	2	No
---	----	---	----

3. Marque usted el **grado de organización** del mercado de transporte local para carga de exportación.

1	Bien organizado	2	Poco organizado	3	No está organizado
---	-----------------	---	-----------------	---	--------------------

4. Marque usted las mejoras internas de su organización para **reducir los tiempos de atención** a la carga de exportación:

Mejora en la flota de  
transporte moderno

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Mejora en los nuevos  
conceptos en la gestión de  
administración

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Mejora en recursos  
humanos

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

5. Marque usted las mejoras de los factores internos a su organización que favorecen a **reducir costos por la atención** a la carga de exportación:

Flota de transporte  
moderno

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Nuevos conceptos en la  
gestión de administración

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

6. Marque usted las mejoras en los factores externos a su organización que favorecen a **reducir tiempos de atención** a la carga de exportación.

Mejora en los almacenes

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Mejora en los puertos

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Mejora en los agentes de  
aduana

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Mejora en el tráfico carretero

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Mejora en el acceso al  
puerto y salida al puerto

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

7. Marque usted las mejoras de factores externos a su organización que favorecen a **reducir costos de atención** a la carga de exportación.

Mejora en los almacenes

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Mejora en los puertos

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Mejora en los agentes de  
aduana

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Mejora en el tráfico carretero

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

Mejora en el acceso al  
puerto y salida al puerto

1	Ninguna mejora	2	Poco por mejorar	3	Mucho por mejorar
---	----------------	---	------------------	---	-------------------

**ANEXO 3:**  
**PRUEBA DE VALIDACIÓN**

**GESTION DEL TRANSPORTE MULTIMODAL INTERNACIONAL EN BENEFICIO DE LAS EXPORTACIONES DEL PAIS**

Aplicado a los agentes de aduana

**FORMATO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

ITEM	Criterios a evaluar										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Calidad de la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que se pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
<b>ASPECTOS GENERALES</b>										SI	NO	*****
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.												
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación												
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial												
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir												
<b>VALIDEZ</b>												
APLICABLE												
NO APLICABLE												
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES												
Validado por:						Grado Académico:						
Firma:						e-mail:						
						Fecha:						

## VALIDEZ DE CONTENIDO A TRAVÉS DEL COEFICIENTE DE VALIDACIÓN

### “V” DE AIKEN

A: ítem Aceptable (2);  
 M: ítem que se Modifica (1);  
 R: ítem que se Rechaza (0)

Ítem	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Investigador	Acuerdo
1	M	A	A	A	1
2	A	A	A	A	1
3	A	A	A	A	1
4	A	A	A	A	1
5	A	A	R	A	1
6	A	A	A	A	1
7	A	M	A	A	1
8	M	M	M	M	1
9	A	M	M	A	1
10	M	A	A	A	1
11	A	R	A	A	0
12	R	R	M	M	0
13	A	C	M	M	1
14	M	M	M	M	1
15	M	M	M	M	1
16	R	R	R	R	1
17	M	R	R	R	1
18	R	M	R	R	1
19	R	R	R	R	1
20	A	A	A	A	1
21	A	M	M	A	1
22	M	M	M	A	1
23	A	M	A	A	1
24	R	R	M	A	0
25	A	A	A	A	1
26	A	A	R	A	1
27	A	A	A	M	1
28	M	A	M	A	0
29	M	A	A	A	1
30	A	A	A	A	1
31	A	A	R	M	1
32	A	A	A	M	1
33	A	M	A	M	1
34	M	A	M	M	0
35	A	M	M	R	1
36	M	A	A	R	1

37	A	R	A	R	0
38	R	R	M	R	0
39	B	A	A	A	1
40	A	A	A	A	1
41	A	A	A	A	1
42	A	A	A	A	1
43	A	M	M	A	1
44	M	M	M	A	1
45	A	M	A	A	1
46	M	M	M	M	1
47	A	A	A	A	1
48	A	A	R	A	1
49	A	A	A	A	1
50	A	A	A	M	1
51	R	R	M	M	0
52	A	A	A	M	1
53	A	A	R	M	1
54	A	A	A	R	1
55	A	M	M	R	1
56	M	M	M	R	1
57	A	M	A	R	1
58	R	R	M	A	0
59	A	A	A	A	1
60	A	A	R	A	1
61	M	A	M	A	0
62	A	A	A	A	1
63	M	A	A	A	1
64	A	A	A	A	1
65	A	A	R	M	1
66	R	R	R	A	1
67	M	R	R	A	1
68	R	M	R	A	1
69	R	R	R	M	1
70	M	A	A	M	1
71	A	A	A	M	1
72	A	R	A	M	0
73	A	A	A	R	1
74	A	A	R	R	1
75	A	A	A	R	1
76	A	M	A	R	1
77	M	A	M	A	0
78	A	M	M	A	1
79	M	A	A	A	1
80	A	R	A	A	0
81	A	A	A	A	1

82	A	R	M	A	1
83	M	M	M	A	1
84	M	M	M	M	1
85	R	R	R	A	1
86	A	A	A	A	1
87	A	M	M	A	1
88	M	M	M	M	1
89	A	B	A	M	1
90	R	R	M	M	0
91	A	A	A	M	1
92	A	A	R	R	1
93	A	R	A	R	0
94	M	M	M	R	1
95	M	R	M	R	1
96	A	A	A	A	1
97	A	A	R	A	1
98	A	A	A	A	1
99	A	M	A	A	1
100	M	A	M	M	0
101	A	B	B	A	1
102	M	A	A	A	1
103	R	R	M	M	0
<b>Total</b>					<b>86</b>
<b>Índice</b>					<b>0,83</b>

=sumatoria total/número de ítems

$$86/103=0,83$$