UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE NEGOCIOS

PROGRAMA ACADÉMICO DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Integración en los procesos de comercio exterior de la cadena de suministro del terminal
portuario de Ilo durante el año 2019

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciado en Negocios Internacionales

AUTORES

Cabizza García, Italo Jaime (0000-0002-3810-9816)

Conde Garay, Marlon Gerardo (0000-0002-8693-9507)

ASESOR

Esparta Sánchez, Miguel Ángel (0000-0001-8345-5024)

Lima, 05 de septiembre de 2020

DEDICATORIA

A Dios por permitirme culminar con satisfacción esta investigación, a mis adoradas madres las cuales son el pilar fundamental de mi vida, a mi hermana por el apoyo incondicional, a “TOTO”, por su compañía por segunda ocasión en realizar una investigación. A todas ellas gracias por consejos y su amor.

Italo Cabizza García

Le agradezco a Dios en primero lugar, a mi madre que desde el cielo guía mi camino, a mi padre que gracias a su apoyo constante he podido continuar mi carrera, y al amor de mi vida mi hija Camila el motor y motivo de mi existencia.

Marlon Conde Garay

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), por otorgarnos las herramientas para lograr la culminación de esta investigación. A nuestro asesor Miguel Ángel Esparta Sánchez, el cual a través de su expertis y conocimientos nos guio en nuestro camino, y al Doctor Percy Hugo Quispe Farfán, profesor talento Oro de UPC por orientarnos y darnos las pautas para la culminación de esta investigación. Por último, queremos agradecer a nuestras familias las cuales fueron nuestro soporte e inspiración para conseguir nuestros objetivos.

RESUMEN

La presente tesis tiene como principal objetivo analizar la cadena de suministros del Terminal Portuario de Ilo, con la finalidad de plantear mejoras que permitan un mejor desarrollo en la operatividad del terminal, el cual se encuentra administrado por la Empresa Nacional de Puertos, en adelante ENAPU. Este terminal portuario es el último bajo la administración de la empresa estatal en el Pacífico, el cual recibe muchas críticas sobre su operación, por lo que se desea saber cómo es el funcionamiento y operatividad, además de cómo se ejecuta la interacción con los principales actores de la cadena de suministros. Ahora bien, para esta investigación se tomará como base teórica la gestión de la cadena de suministros global enfocada al sector portuario.

La metodología que se utilizará para el desarrollo de esta investigación, será el análisis de documentos académicos, además de la utilización de herramientas como entrevistas a especialistas pertenecientes a instituciones de sectores portuarios, públicos y privados, que permitirán profundizar el análisis de la cadena de suministros portuaria.

Palabras clave: Cadena de suministros; Terminal Portuario; Ilo, Gestión; logística.

“Integration in the foreign trade processes of the supply chain of the Ilo port terminal during 2019”

ABSTRACT

The main objective of this thesis is to analyze the supply chain of the Ilo Port Terminal, in order to propose improvements that allow a better development in the operation of the terminal, which is managed by the National Ports Company, hereinafter ENAPU. This port terminal is the last one under the administration of the state company in the Pacific, which receives a lot of criticism about its operation, so we want to know how it works and how it operates, as well as how the interaction with the main actors is executed. of the supply chain. Now, for this research, the management of the global supply chain focused on the port sector will be taken as a theoretical basis.

The methodology that will be used for the development of this research will be the analysis of academic documents, in addition to the use of tools such as interviews with specialists belonging to institutions in the port, public and private sectors, which will allow deepening the analysis of the supply chain port

Keywords: Supply chain; Port terminal; Ilo, Management; Logistics.

INDICE DE CONTENIDOS

CAPITULO I. MARCO TEORICO.....	1
1.1 ANTECEDENTES QUE SUSTENTE LA INVESTIGACION	1
1.1.1 Antecedentes Nacionales	1
1.1.2 Antecedentes Internacionales	6
1.2 TEORIAS RELACIONADAS A LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.2.1 Teorías de sistemas	9
1.2.2 Teorías de restricciones	10
1.3 MARCO CONCEPTUAL.....	11
1.3.1 Globalización y transporte marítimo.	11
1.3.2 Cadena de Suministros o Supply Chain Management.....	13
1.3.3 Factores para el desarrollo de la cadena de suministros.	14
1.3.4 Cadena de Suministros en el Comercio Internacional.....	15
1.3.5 La cadena de suministros y la logística	17
1.3.6 Gestión de la Cadena de Suministros en los Puertos.....	18
1.4 DEFINICION DE TERMINOS	19
1.4.1 Gestión Logística.....	19
1.4.2 Infraestructura.....	19
1.4.3 Calidad del Servicio.....	20

1.4.4 Colaboración en la Cadena de Suministros	20
1.4.5 Grado de Cohesión	20
CAPITULO II. PLAN DE INVESTIGACIÓN	22
2.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA INICIAL	22
2.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	25
2.2.1 Problema Principal	25
2.2.2 Problema Específico	26
2.3 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
2.3.1 Objetivo Principal.....	27
2.3.2 Objetivo Específico	28
2.4 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACION	28
2.5 JUSTIFICACION.....	29
2.5 MATRIZ DE COHERENCIA	31
CAPITULO III. METODOLOGÍA DE TRABAJO	33
3.1 MARCO METODOLÓGICO.....	33
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	34
3.2.1 Técnicas e instrumento de la Investigación	37
3.2.2 Inmersión al Contexto	37
3.3 PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN	38

3.4 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.6 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	43
3.6.1 Segmentos.....	43
3.6.2 Categorías para abordar el tema	43
3.7 CATEGORIAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.8 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	47
CAPITULO IV. DESARROLLO DE APLICACIÓN.....	51
4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	51
4.2 ANALISIS DE RESULTADO.....	54
4.3 Hallazgos de las Entrevistas.....	71
CAPITULO V. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	80
5.1 Discusión de Resultados del Objetivo Especifico 1	80
5.2 Discusión de Resultados Objetivo Especifico 2.....	85
5.3 Discusión de Resultados del Objetivo Especifico 3.....	89
5.4 Discusión de Resultados del Objetivo Especifico 4.....	92
CONCLUSIONES.....	99
RECOMEDACIONES.....	103
REFERENCIAS	107

ANEXOS	130

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estructura heurística.....	25
Tabla 2 Matriz de Coherencia	31
Tabla 3 Perfil de Entrevistados	42
Tabla 4 Familias y Categorías de la Investigación.....	44
Tabla 5 Categorías de la Investigación y autores	45
Tabla 6 Experto 1 que validó las preguntas para la entrevista	48
Tabla 7 Experto 2 que validó las preguntas para la entrevista	48
Tabla 8 Experto 3 que validó las preguntas para la entrevista	49
Tabla 9 Familias y categorías.....	52

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Familias a estudiar. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración: propia.....	53
Figura 2. Mapa semántico de categorías Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración: propia...	53
Figura 3. Categoría Eficiencia Operativa. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia..	54
Figura 4. Categorías Flujo de Transito. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.	55
Figura 5. Categoría concesión. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.	56
Figura 6. Acceso al Interior del Puerto, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.	57
Figura 7. Categoría de Servicio, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.	58
Figura 8. Categoría Confianza, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.	59
Figura 9. Categoría Nivel de Servicio, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.....	60
Figura 10. Categoría Flujo en la cadena de suministros, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.....	61
Figura 11. Prácticas Comerciales, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.....	62
Figura 12. Flujo Financiero, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.	63
Figura 13. Satisfacción de Precio, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.	64
Figura 14. Falta de cohesión, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.	64
Figura 15. Prácticas de gestión, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.	65

Figura 16. Categoría Tecnología, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.....	66
Figura 17. Categoría. Gestión de Pedidos, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.	67
Figura 18. Categoría Gestión de Vehículos, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.	68
Figura 19. Gestión de Demandas, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.	69
Figura 20. Categoría Flujos de la cadena de suministros, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.	70
Figura 21. Categoría Emergente – Burocracia. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.	71
Figura 22. Categoría Emergente – Burocracia, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.	72
Figura 23. Categoría Emergente – Corrupción, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.	74
Figura 24. Categoría Emergente – Corrupción, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.	74
Figura 25. Categorías Emergente – Concesión, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.	75
Figura 26. Categorías Emergente – Concesión, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.	76
	XI

Figura 27. Categoría Emergente – Desconfianza, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.....	77
Figura 28. Categorías Emergente – Desconfianza, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.....	78
Figura 29. Discusión de resultados objetivo específico 1. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.....	80
Figura 30. Discusión de resultados – objetivo 1. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.....	81
Figura 31. Discusión de Resultados - Objetivo 2. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.....	85
Figura 32. Discusión de Resultados Objetivos Específicos 2. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.....	86
Figura 33. Discusión de Resultados Objetivos Específicos 3. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.....	89
Figura 34. Discusión de Resultados - Objetivo 3. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.....	89
Figura 35. Discusión de Resultados Objetivo 4, por elaboración propia.....	92
Figura 36. Discusión de Resultados Objetivo 4. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.....	93

Figura 37. Discusión de Resultados Objetivo 5. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia..... 96

Figura 38. Discusión de Resultados Objetivo 5. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia..... 96

CAPITULO I. MARCO TEORICO

Según mencionan Tafur & Izaguirre (2015), para la elaboración de un marco teórico estructurado, es necesario encontrar publicaciones escritas, ya sean libros o tesis que ayuden al desarrollo de la investigación a fin de definir la metodología a aplicar.

1.1 ANTECEDENTES QUE SUSTENTE LA INVESTIGACION

De acuerdo con Hernandez, Baptista, & Fernandez (2014), la importancia que tienen los antecedentes en una investigación cualitativa es de suma relevancia, ya que no solo es contar con una idea y desarrollarla, sino que se necesita avalarse con investigaciones ya realizadas, a fin de contar con fundamentos y bases sólidas. Ahora, según lo comentado, se mencionarán sustentos teóricos, elaborados en tesis y papers que nos permitirán dar inicio a la investigación.

1.1.1 Antecedentes Nacionales

Como primer sustento nacional se cuenta con la tesis realizada por Aguilar & Obregón (2018), titulada, “Viabilidad para la importación de carga contenerizada a través del puerto General San Martín (Pisco) como alternativa al Puerto del Callao”; dicha investigación, tiene como objetivo buscar el valor que se le podría dar a los importadores de Lima para que usen el Terminal Portuario General San Martín, la muestra que utilizaron para las entrevistas fueron expertos en el rubro, profesionales con experiencia en el sector portuario en la población del puerto del

Callao y puerto General San Martín; la metodología a usar en esta investigación cualitativa fue basada en la teoría fundamentada, los resultados que obtuvieron mencionan que era necesario una buena infraestructura para generar fluidez, por otro lado indican que la concesión permitió el orden de los procesos y modernización al puerto. Finalmente concluyen que el puerto General San Martín no tiene las condiciones necesarias y que deben tener un puerto eficiente y que deben mejorar su infraestructura y optar por la concesión para lograr el incremento de las importaciones de los clientes de Lima.

Un segundo aporte, es la tesis elaborado por Campos & Huillicas (2019), con su tema “La concesión del puerto de Paita y su relación con las exportaciones de las empresas del sector cafetalero que realizan sus operaciones a través de Terminales Portuarios Euroandinos”. El objetivo de esta investigación busca la relación entre las exportaciones cafeteras y la concesión del puerto de Paita. La población de estudio fueron 69 empresas exportadoras de café, por otro lado, la metodología utilizada fue correlacional con enfoque cuantitativo no experimental; los resultados que encontraron indican que las empresas cafetaleras afirman que la concesión es un factor indispensable para contar con capacidad y buena infraestructura; Por último, llegaron a la conclusión que es favorable la concesión y tiene relevancia en las exportaciones de las empresas cafetales en el puerto de Paita.

Un tercer aporte es la tesis nacional elaborada por García (2016), la cual tiene por título “Gestión del terminal portuario de Salaverry y su contribución en el desarrollo socioeconómico

del distrito de salaverry-2014”. Su objetivo principal es identificar el funcionamiento de la gestión portuaria del Terminal de Salaverry y como esta afecta al crecimiento socioeconómico y a la infraestructura. La muestra y la población comprenden 25 empresas que estaban en el proyecto Chavimochic; el método de la investigación es Inductivo y Deductivo. Los resultados finales mencionan que la gestión portuaria y la infraestructura se encuentran por debajo de lo deseado; Finalmente concluyen que la infraestructura no es aceptable porque falta implementar acciones correctivas en la parte marítima, por otro lado, la gestión muestra evidencia lo mismo, carece de una buena gestión en la carga y atención en el terminal portuario de Salaverry.

Coronel & Loo (2019) en su tesis titulada “Factores por las cuales los agroexportadores dejaron de embarcar carga refrigerada por el puerto General San Martin en Pisco”, su objetivo era encontrar la razón de porqué dejaron de embarcar productos refrigerados los agroexportadores del puerto General San Martin; la muestra que usaron fue 25 participantes expertos entre el sector público, privado del sur del país; el estudio se basó en un enfoque cualitativo con la metodología de la teoría fundamentada; los resultados que encontraron fueron que la exportación tenía mucha demanda pero la forma de gestionar el puerto era deficiente también mencionaron que encontraron mucho tráfico que no permitía la fluidez y eso les resultaba perjudicial a los exportadores; concluyeron que el puerto de Pisco para ser competitivo debe de mejorar su infraestructura, modernizar sus procesos y tener capacidad de manejar carga refrigerada.

Chávez (2019), en su tesis titulada “Factores que limitan el uso de la carretera Interoceánica Sur en el intercambio comercial entre la región sur del Perú con Brasil y Bolivia”, su objetivo se basó en encontrar que factores eran la causa de que no permitían usar la interoceánica sur que unía a Perú, Brasil y Bolivia en el proceso de su comercio, la muestra se dividió en sector privado y sector público; la metodología que usaron fue de enfoque cualitativo descriptivo y explicativo que se basó en la teoría fundamentada, los resultados que obtuvieron de ADEX y MINCETUR ellos mencionaron que la infraestructura es la adecuada pero le falta mayor publicidad, pero COMEX les mencionó que no se encuentran al nivel de una infraestructura internacional y que no pueden dejar de estar refaccionando la carretera y si se descuidan será la razón de dejar de ser competitivos, por otro lado encontraron que los servicios de conexión no están cumpliendo con los procesos adecuados en las fronteras; la conclusiones que llegaron en su investigación fue que la infraestructura no ha sido el problema del no uso de la carretera y que los servicios de conexión si han sido determinantes para el no uso de la carretera interoceánica también mencionaron que el estado fue un aportante del retraso y no uso de ella.

Espilco & Tresierra (2019) en su tesis titulada “Actividades logísticas que influyeron positivamente en la exportación de mangos frescos desde el puerto de Paita hacia Estados Unidos durante los años 2012 y 2017”, el objetivo de su investigación fue si la infraestructura y la reducción de costos ayudan favorablemente al Puerto de Paita; la población de estudio fue realizada a 151 empresas exportadoras y la metodología que utilizaron es de enfoque cuantitativo con diseño experimental de tipo con nivel descriptivo y correlacional; los

resultados que obtuvieron en la infraestructura y reducción de costos fue, que si se adecuaron de manera favorable a la logística; por tal razón concluyen mencionando que si se acepta que las actividades relacionadas a la infraestructura, accesibilidad y la gestión de almacenaje fueron positivos para el incremento de exportaciones de mangos en el Puerto de Paita.

Hernandez & Ibarra (2018), desarrollaron la tesis titulada “Factores que limitan la inversión privada en la concesión del puerto del Callao en infraestructura para el transporte interno”. El objetivo es comprender cuales son los limitantes que hacen que la inversión no se ejecute en el puerto del Callao. La población de estudio fueron empresas que están involucradas en la gestión de los depósitos temporales, terminales portuarios y transportes; la metodología tuvo en enfoque cualitativo descriptivo- explicativo basado en la teoría fundamentada; El resultado final de la investigación menciona que se debe de invertir en infraestructura porque es fundamental para tener una logística adecuada; por esta razón concluyeron que el comercio se está siendo afectado por no mejorar los lugares o espacios de uso adecuar una buena infraestructura y que realizando ello los costos bajarán en la gestión operativa y administrativa del puerto del callao.

Finalmente Cuya & Zeña (2019, en su tesis titulada “Factores que impulsaron el movimiento de carga contenerizada en el puerto de Paita según la percepción de los usuarios desde el inicio de la concesión hasta el año 2018”; tuvieron como objetivo de explicar si la concesión ayudo a el movimiento de carga realizada por modificaciones en la infraestructura; la muestra que utilizaron fue empresas privadas que intervienen en el puerto de Paita y al sector público; su

metodología utilizada fue con enfoque cualitativo basado en la teoría fundamentada, en los resultados que obtuvieron explican que la concesión ayudo a la modernización y dio mejoras en infraestructura y la gestión logística empezó a dar buenos resultados para su público importador y exportador y las cargas marítimas; por esa razón concluyeron que para tener una buena gestión logística y mejoras en la infraestructura se necesita de una concesión para poder optimizar este puerto de Paíta.

1.1.2 Antecedentes Internacionales

Como primer antecedente internacional, Valenzuela, Giner, & Ripoll, (2019), en su paper encontrado en Proquest titulado "Una propuesta metodológica para la gestión integral de los puertos marítimos"; tuvieron como objetivo evaluar cada puerto de tal manera que pueda comparar utilizando las variables de estudio cualitativo y cuantitativo en la minimización de tiempos para el traslado de las mercaderías y las naves, dentro de la propias instalaciones y también querían analizar los servicios que se deben de brindar cumpliendo unos rigurosos protocolos de calidad en la atención; la muestra que utilizaron comprendió de 12 expertos que se encontraban en Europa, Asia y América y ellos actualmente trabajan en los puertos marítimos, empresas navieras interoceánicas también pueden ser periodistas o profesores de universidades; el método que utilizaron fue de 8 criterios y la metodología empleada es de multicriterios con la técnica de Thomas Saaty que se ajustaron a los criterios ya propuestos y como resultado que obtuvieron fue que las condiciones y los factores deben de ser los correctos porque ellos definirán si el desempeño será mejor y el adecuado para que puedan brindar y una

buena calidad de servicio; por tal razón concluyeron que se debe de minimizar los tiempos de traslado de mercaderías en las naves para poder brindar un servicio de calidad y ofrecen su modelo aplicado al estudio en la que probaron que este es el adecuado para medir, evaluar y analizar el rendimiento de los puertos interoceánicos.

Un segundo antecedente internacional es el desarrollado por Sanchez, Garcia, & Ortiz, (2017), en su paper encontrado en Proquest titulado “Metodología para la comparación de sistemas de planificación de recursos empresariales para servicios logísticos portuarios”; el objetivo de su investigación fue proponer la mejor elección de modules que ayuden al sistema a tener un buen proceso; la metodología que emplearon es la comparación entre ERP que comprende a la logística portuaria para que su buena ejecución; la muestra que utilizaron se basó en comparar 3 ERP usando 12 módulos para su investigación como resultado tuvieron que si se cumple el uso de un sistema aplicado a 12 módulos y ayudará a cualquier tipo de sistema y llegaron a la conclusión que un sistema ERP es muy costoso y que también implicará tiempo y mayor capacidad de colaboradores especializados se espera el uso del ERP alcance su mayor tiempo de duración para que la empresa pueda optimizar sus recursos de una eficiente.

Un tercer antecedente según mencionan Castro, Soler, Umaña, & Yepes, (2017), en su paper encontrado en Ebscohost titulado “Infraestructura portuaria en Colombia: asimetrías entre el puerto de Buenaventura y el puerto de Cartagena para el año 2015”; el objetivo que investigaron para brindar un informe sobre las condiciones que tiene la infraestructura de los puertos en

estudio como Buenaventura y Cartagena, la muestra realizada va dirigida a datos estadísticos bajo el criterio de cómo se encuentra la infraestructura de ambos puertos en estudio y comprender su gestión logística la metodología de estudio es cualitativo se basó en el método de comparación, como resultado que obtuvieron o encontraron que hay un gran descuido del estado en apoyo al puerto de Buenaventura y también se encontró el desorden a nivel de procesos, y llegaron a la conclusión que el puerto de Buenaventura no se encuentra a la altura en comparación de la infraestructura que tiene el puerto de Cartagena.

Un cuarto antecedente como mencionan Rodriguez, García, & Jaramillo (2018), en su paper encontrado en Ebscohost titulado “La accesibilidad terrestre a los puertos marítimos de Colombia. Una aproximación desde la equidad territorial”; y como objetivo buscaron definir si la accesibilidad era la adecuada de modo terrestre y si posibilitaba la unión de los puertos principales, la muestra usada fueron los puertos colombianos y el método de estudio que utilizaron fue aplicar ciertos indicadores para medir la accesibilidad y así poder apoyarse el indicador de gravitacional de Hansen, como resultado que obtuvieron fue que los puertos que se encuentran en la costa Atlántica son los más óptimos en comparación con los ubicados en la costa Pacífica y la conclusión fue que se deben mejorar la infraestructura que en la actualidad tiene el puerto y así mejoraría su eficiencia.

Un quinto antecedente según menciona Rover (2017), en su paper encontrado en Ebscohost titulado “O papel da localização geográfica no desempenho portuário catarinense: comparativo

de acessos, infraestruturas e natureza da carga” su objetivo de estudio fue identificar características pueden ser valiosos en relación a infraestructura, accesos y tipo de carga; la muestra que utilizaron fue el puerto de Santa Catarina, la metodología que emplearon es descriptiva con tipo cualitativo y cuantitativo, el resultado que obtuvieron fue que los puertos de São Francisco do Sul y Navegantes tuvieron mejor optimización con la relación de los puertos de Santa Catarina; la conclusión que realizaron fue afirmar que las vías de acceso adecuadas y una buena infraestructura son fundamentales para poder manejar carga marítima.

1.2 TEORIAS RELACIONADAS A LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Teorías de sistemas

La Teoría General de sistemas, se enfoca en el análisis de las funciones de los sistemas y como estas se relacionan con su entorno en cualquier nivel y campo de investigación. El impulsor de esta teoría fue el biólogo Von Berlanffy (1968), el cual la define esta teoría como:

“En este sentido, la teoría de los sistemas es ante todo un campo matemático que ofrece técnicas, en parte novedosas y muy detalladas. Estrechamente vinculadas a la ciencia de la computación, y orientado más que nada por el imperativo de vérselas con un nuevo tipo de problema. Estas técnicas permitirán que se busque soluciones dentro de la cadena sistémica.” (p.4)

Por otro lado, en otra parte de su investigación Von Berlanffy (1968), menciona que los sistemas están conformados de partes independientes que interactúan unos con otros, lo cual permite la

creación de vínculos sólidos e integrados, convirtiendo este sistema en una unidad. Ahora bien, enfocando la cadena de suministros como un sistema, se busca analizar cada eslabón a fin de disminuir la complejidad de los procesos. Siguiendo el lineamiento expuesto, Veltz (1994), menciona que el uso de la teoría enfocada en el sistema a la cadena de suministros es necesario para el desarrollo de la misma, ya que le permite definir sus límites con su entorno, determinar las funciones de la cadena de suministros, el desarrollo de la funcionalidad de los eslabones dentro de la cadena.

1.2.2 Teorías de restricciones

La Teoría de Restricciones o también llamada TOC (por sus siglas en inglés Theory of Constraints), fue desarrollada por Goldratt (1984), la cual tiene como función principal, incentivar a las empresas u organizaciones a cumplir sus objetivos y generar mejoras continuas. Esta teoría ha servido como base para diferentes análisis, Corbett (2005), en su investigación señala que la teoría de restricciones, permite el análisis de las organizaciones a través de las interacciones entre sus áreas o eslabones, donde cada uno de ellos es independiente.

La Teoría de Restricciones, indica que cada sistema está condicionado por una restricción que afecta el desempeño general del sistema, por lo que, al general mejoras en esta, originará un aumento del rendimiento de una forma lógica y sistemática (Goldratt, 2008).

Según el Goldratt Institute (2009) define a una organización como un conjunto de eslabones, que dependen los unos a los otros. Sin embargo, la fortaleza de estos elaboros es tanto, como

su eslabón más débil. Ahora bien, aplicando la filosofía de la teoría de restricciones a esta organización, es imperante que para mejorar su rendimiento debe identificar su eslabón débil, posterior a esto, tomar las decisiones necesarias para el mejoramiento de esta organización. Bajo esta premisa, se indica que una restricción es un impedimento que pone trabas al funcionamiento de la organización, por lo que no puede alcanzar su mayor rentabilidad. Ahora, enfocado lo desarrollado en la cadena de suministros, las restricciones no permiten alcanzar la eficiencia deseada, por lo que es necesario aplicar los conceptos de la teoría de restricciones y definir cuál es eslabón más débil dentro de la cadena. El desarrollo eficiente de la cadena de suministros está muy ligada a la teoría de restricciones, ya que se busca alcanzar de una manera óptima los objetivos de la cadena. Por lo que es necesario definir ciertos puntos; Determinar al eslabón débil dentro de la cadena, definir las políticas que se desarrollarán para aprovechar al máximo las características del eslabón más débil, aplicar ajustes a los demás componentes de la cadena a fin que no se vean afectadas, seguir en la búsqueda continua de nuevas restricciones a fin de mejorar la cadena de suministros. (López,, Arbelaez,, & Navarro, 2006)

1.3 MARCO CONCEPTUAL

1.3.1 Globalización y transporte marítimo.

Según Velarde (2005), las nuevas tecnologías desarrolladas para el transporte y la globalización del comercio, hicieron posible una nueva organización del tradicional sistema económico marítimo, donde el océano Pacífico toma una nueva relevancia estratégica para la distribución

de los tráficos, y la ubicación geográfica de los puertos locales pasa a un segundo plano, sobre los acuerdos regionales. Es así que en las economías nacionales ya se pueden observar algunos cambios como el proceso de adaptación a la nueva estructura de las plataformas mundiales de transportes, la importancia de los puertos asiáticos, el acelerado crecimiento del tráfico de contenedores y, en respuesta a los posibles cambios geoestratégicos, la reorientación de las compañías marítimas internacionales. En la actualidad, el transporte marítimo desarrolla un rol tan importante que va más allá de ser solo parte del proceso de producción, ahora también busca una mayor rentabilidad en el uso de las embarcaciones a través de la construcción de unidades de mayor capacidad de carga, es decir en donde pueda transportar mayor volumen de mercancías, mejor clasificadas, en poco tiempo y con mayor seguridad, pero operando en una menor cantidad de puertos seleccionados. Sin embargo, desde el punto de vista de mercado la globalización del transporte tiene algunas particularidades como: El oligopolio es la nueva figura del mercado, debido a que los tráficos están asignados y cada armador posee su propia área de dominio; por otro lado, los mercados son casi cerrados y delimitan los espacios económicos internacionales, ya que las líneas se crean por necesidad de demanda, provocando aislamientos y exclusiones para ciertas áreas y países. Ante esta problemática, Freire y Gonzáles (2003) opinan que las economías portuarias requieren una estrategia que les permita optimizar la capacidad y con ella podrá facilitar a los armadores y a los agentes, lograr la reducción en los costos de la operación y concentran el tráfico. En otras palabras, una estrategia de intensificación de transporte, con acciones que los lleve a la reducción de tiempos de estancia, para la optimización o la adecuada calidad del servicios y lograr extender los tráficos de forma directa hacia otros puertos donde se pueda generar accesibilidad en estas áreas geográficas,

además el conjunto que engloba la intermodalidad, de esta manera se permite el desarrollar de los equipos, adecuadas instalaciones, redes y plataformas que ayuden a la logística y ellas puedan establecer categorías de acuerdo a su función en la posición que se encuentre geográficamente y las mejores vías que faciliten el comercio internacional.

1.3.2 Cadena de Suministros o Supply Chain Management.

A fin de comprender el concepto general de cadena de suministros o Supply Chain, es imperante analizar conceptos desarrollados por expertos en el tema

La administración de la cadena de suministros, es un elemento de gran importancia en una empresa. Ya que a través de ella se definirá los procesos y flujos que dicha organización realizará, generando rutinas constantes. (PwC 2017)

Davis, Aquilano, & Chase (2003) definieron a la “cadena de suministro como una red entre una empresa y sus proveedores para producir y distribuir bienes de consumo, esta red incluye diferentes actividades, personas, entidades, información y recursos”. La cadena de suministro también representa los pasos necesarios para llevar el producto o servicio de su estado original al cliente garantizando componentes de calidad a un precio competitivo, entre estos pasos se consideran: según Davis, Aquilano, & Chase (2003) “mover y transformar las materias primas en productos terminados, transportar esos productos y distribuirlos al usuario final, además de entidades como productores, vendedores, almacenes, empresas de transporte, centros de distribución y minoristas”

Chopra & Meindl (2012), indica que la cadena de suministros vincula distintos actores, como fabricantes de productos, importadores, exportadores, transportes, áreas comerciales, distribuidores, En ese sentido lo que se busca es la interacciones entre todos los participantes de una manera ágil y fluida. Desde esta perspectiva, una cadena de suministro se puede aplicar a diversos tipos de empresas y procesos industriales, sin embargo, a raíz de la globalización, en el marco del comercio exterior se ha convertido en una de las piezas claves para la efectividad y competitividad comercial de toda una región.

Por otro lado, Viancha (2014) define la cadena de suministros como la interaccion entre los recursos de una organización y los procesos de desarrollo de productos o servicios para el consumidor, desde la extranccion de las materias primas necesarias para la fabricacion, hasta llegar al destino final del cliente.

1.3.3 Factores para el desarrollo de la cadena de suministros.

Como se menciona en esta investigación, la cadena de suministros es la interacción entre una organización y sus proveedores, a fin de generar una red ágil y eficiente. Ahora bien, para el desarrollo de esta es necesarios realizar operaciones con terceros por lo que se debe tener en cuenta algunos factores. (Bentz, 2007):

1. Entabla relaciones comerciales con tus socios – colaboradores, ya que es uno de los elementos más importantes para el desarrollo de la cadena. Los actores dentro de la cadena deben entablar sinergia y plantear los mismos objetivos.

2. Intercambio de información entre los actores de la cadena es una dinámica básica, ya que de esta forma se pueden realizar planificaciones constantes de una manera ágil y eficiente.
3. Apoyarse en expertos para realizar las tareas dentro de la cadena.

1.3.4 Cadena de Suministros en el Comercio Internacional.

El desarrollo del comercio internacional en los últimos años ha permitido crecimiento de las naciones a nivel mundial. Ahora bien una de las herramientas que ha servido para este desarrollo fue la implementación de la cadena de suministros dentro de las organizaciones.

Para M. Y. Mo (2009), menciona que la cadena de suministros a permitido a empresas a nivel mundial a interactuar con proveedores externos, departamentos internos, distribuidores externos y clientes. Según Mo (2009), “La gestión exitosa de una cadena de suministro está influenciada por las expectativas del cliente, la globalización, la tecnología de la información, la regulación gubernamental, la competencia y las preocupaciones ambientales, los modelos de cadena de suministros evolucionan continuamente como resultado de influencias y factores como la expansión a nuevos mercados, la personalización masiva en respuesta a la segmentación de productos y mercados, las prácticas de manufactura y los cambios asociados en los costos”. Los clientes que tienen la expectativa de servicio se empiezan a movilizar para una mayor flexibilidad, y por la confiabilidad y la precisión. Las industrias buscan innovar los productos porque de esta manera se vuelven más competitivos. Por esa razón están en la excelencia de los productos y la tecnología; lo que se logrará como resultado, cabe mencionar que el promedio de ciclos de vida del producto tanto, así como el ciclo de la cadena de

suministro han disminuido, por otro lado, se menciona que la frecuencia de envío aumenta y los tamaños de los lotes se reducirán. Existe una creciente demanda por parte del cliente de productos "a medida" o "personalizados", entregados a la máxima velocidad, con la máxima fiabilidad de entrega, al menor costo posible. La atención se va a concentrar en la excelencia que se desea brindar en la cadena de suministro, el servicio que se da al cliente debe ser el óptimo y al costo de servicio brindado será el más reducido posible.

Por su parte Blanchard (2010), en su investigación menciona que, “las cadenas de suministro internacionales se han vuelto complejas y la presión sobre la industria logística está aumentando. Los servicios de logística que aún ofrecen valor hoy en día, en el futuro se convertirán en servicios básicos solo generando un pequeño margen. Este es especialmente el caso del valor agregado físico”. Las perspectivas de márgenes en el valor agregado de la información son más prometedoras.

A partir de la década de los 80s las empresas comenzaron a cambiar el modelo tradicional de distribución de sus organizaciones por la cadena de suministros y la importancia de esta en la gestión logística. Comenzaron cambios estratégicos como alianzas que favorecen el proceso fluido y eficiente de sus gestiones organizativas. La internacionalización de esta empresa permitió estas alianzas se realicen con actores de distintos países y no centrarse en su entorno (Hintsa & Hameri, 2009).

1.3.5 La cadena de suministros y la logística

Lambert, Stock, & Ellram (1998), menciona que la logística es parte de la cadena de suministros, por lo que se puede afirmar que no son conceptos que separados sino que por lo contrario el buen funcionamiento logístico, será el punto de partida para una óptima realización de la cadena de suministros, por otro lado, “las tres funciones básicas de la cadena de suministros serían, las compras operaciones y logísticas”.

Hoffman (2006) por su parte menciona que la evolución que ha sufrido la logística internacional ha permitido una relación más estrecha entre la empresa y sus proveedores, generando de esta forma un mayor dinamismo de la cadena de suministros, reducción de costos de movilización, disminución de costos de inventarios, originando una mayor rentabilidad para la organización.

Skjott-Larsen et al., (2007) en su análisis sobre la logística y el enfoque que tiene este en la cadena, mencionan que el desarrollo de la gestión de la cadena de suministros, engloba los flujos comerciales de los productos y servicios logísticos, la sinergia entre estas dos áreas es lo que se busca a través de la cadena. El poder enlazar ventas, proveedores, logística, operaciones, clientes, servicios post venta.

Evangelista & Sweeney (2006) indicaron que tener “una estrategia exitosa en las prácticas de gestión de la oferta dependen en gran medida de las actividades de desempeño del tercero proveedores de logística que pueden vincular efectivamente muchos elementos de la cadena de suministro gestión juntos”.

1.3.6 Gestión de la Cadena de Suministros en los Puertos.

Los puertos marítimos en la actualidad, están jugando un papel importante dentro las operaciones comerciales, ya que dejaron de ser un simple intermediario entre mar y tierra, sino que ahora son un eje importante en la logística global. Por lo que están explorando acogerse a lo estipulado en la teoría de la cadena de suministros. (Wang, 2007)

Robinson (2006) menciona que en el desarrollo de la cadena de suministros la participación de los puertos es de suma importancia para la cadena de valor. La industria portuaria marítima debe establecer el valor agregado que le dará a sus clientes, además de realizar una buena segmentación.

(Perez-Labajos & Blanco (2004) en su investigación sugiere que en la actualidad los puertos, son puntos clave en la cadena de suministros, ya que la operatividad que realicen y la cohesión de sus labores, pueden definir el buen desempeño de la cadena global. Por otro lado, al ser considerado un puerto como parte del engrane de la cadena de suministros, la mentalidad del “puerto a puerto”, va siendo sustituido por el de “puerta a puerta”.

Por otro lado, Carbone & Gouvernal (2007), comenta que la influencia de los conceptos de la cadena de suministros le ha permitido a la industria portuaria mejorar su competitividad, ya que ha generado un mayor vínculo entre el transporte de carga y el valor agregado que se necesita brindar a los clientes. Por otro lado menciona que ser competitivos, es saber establecer relaciones entre los participantes de la cadena, en el caso de los puertos, poder relacionar sus operaciones portuarias con las tareas de los operadores de comercio.

1.4 DEFINICION DE TERMINOS

En esta parte de la investigación se definirán los conceptos de las categorías encontradas en la investigación

1.4.1 Gestión Logística.

Como concepto general se define como la administración de los procesos que se realizan en la cadena de suministros de un producto o servicios. Ahora bien, tomando como referencia este concepto y llevándolo al campo portuario, Tongzon, Chang, & Lee (2009), indican que la gestión logística es la administración de todos los procesos portuarios, que buscan garantizar el buen funcionamiento del proceso. Por otro lado, la gestión logística engloba distintas variables dentro de la cadena, como son los almacenes, procesos logísticos y transporte.

1.4.2 Infraestructura

Es el conjunto de instalaciones marítimas, terrestres y equipamiento las cuales se ubican en un puerto o terminal portuario, a fin de agilizar y facilitar los procesos de transferencia de carga de mar a tierra. Para Chow & Gill (2011), la infraestructura tiene un valor imperante en el desarrollo de un puerto o terminal. A través de él, se puede definir la competitividad, además de ser el soporte de la cadena logística portuaria.

1.4.3 Calidad del Servicio

Consiste en satisfacer las expectativas de un cliente, ante una transferencia de servicio o bien. (Albretch, 1992). Ahora bien, en la actualidad la calidad del servicio toma una relevancia importante en la cadena de suministros, en especial en el ámbito portuario. Napolitano (2012), indica que la calidad y la eficiencia en los servicios que brinda el terminal o puerto, define la estructura de la cadena logística portuaria. Por otro lado brindar servicios portuarios de calidad, permite una mejor colaboración entre los actores de la cadena logística global.

1.4.4 Colaboración en la Cadena de Suministros.

Dentro de las bases teóricas de la cadena de suministros, la interacción entre todos los involucrados es básica, por lo que es necesario que se establezca una comunicación fluida dentro de todas las partes. En este contexto la colaboración en la cadena, es importante para el funcionamiento de la misma y se puede definir como compartir información con el fin de que los participantes en la cadena se vean beneficiarios. (Sutherland, 2003)

1.4.5 Grado de Cohesión

Según la RAE (2020), define como cohesión a la acción de integración entre dos partes en una materia. En el contexto de la cadena de suministros, la cohesión define el grado de unión y adhesión que tiene cada participante en la gestión. Según Ascencio, González-Ramírez, & Torrejón (2010), indican que el grado de cohesión en la cadena logística portuaria, es una de

las características mas importantes para el funcioamiento correcto. Ahora, mientras mas frecuente es la interaccion entre las partes, origina una mejor comunicación, por ente una cadena mas fluida.

CAPITULO II. PLAN DE INVESTIGACIÓN

2.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA INICIAL

En la actualidad la gestión logística es un punto clave en el desarrollo de las operaciones mundiales; esto a consecuencia de las nuevas tecnologías y la globalización del comercio (Gray & Khalid, 2004). En este sentido, una de las aristas de la logística es el manejo de los puertos relacionados a la cadena suministros global, la cual ha tomado un protagonismo estratégico, ya que sus costos influenciarán en el precio final del bien. (Coyle, Bardi, & Langley, 2009). Los puertos se han convertido en ubicaciones estratégicas para el comercio internacional. En su investigación Gaurav (2004), indica que los puertos marítimos dejaron de ser solo un lugar de transito dentro de la cadena de suministros de un producto, para convertirse en parte de ella. Es por esta razón que los puertos se encuentran en una constante búsqueda de nuevas estrategias que le permitan tener mayor protagonismo en la cadena de suministros global. Estas estrategias deben estar orientadas al cliente, estableciendo una óptima cadena logística portuaria, generar propuesta de valor y una adecuada oferta de servicios. (Cahoon & Notteboom, 2009). En este contexto la gestión logística en los puertos, debe buscar la integración de las cadenas de suministros de cada operador, además de la reducción de fluctuaciones que afectan los procesos de importación y exportación, esto a través de una mejor circulación física y documentaria basándose en los conceptos de la gestión de la cadena de suministros. (Gray & Khalid, 2004)

Por otro lado, uno de los países donde en los últimos años se ha generado un cambio importante en el sector portuario es el Perú, realizando fuertes inversiones al sector, esto gracias a los acuerdos comerciales firmados con las principales potencias comerciales en el mundo, lo cual

han generado un mayor flujo de carga en los terminales portuarios, originando de esta forma cambios en infraestructura y gestión. Según el presidente de la Autoridad Portuaria Nacional, Patiño (2018), menciona que, “a pesar de que en los puertos en la actualidad presentan mejoras en infraestructura y equipamiento consideramos que la competitividad de la logística portuaria aún no ha alcanzado su óptimo nivel” (p.11). Adicional, comento, que la gestión se ha visto afectada por distintos factores entre ellos la falta de cohesión entre los principales actores del comercio, procesos burocráticos excesivos, carencia de una comunidad portuaria, congestión en los accesos e inseguridad en el transporte de carga, todos estos factores ocasionan una caótica logística en los terminales y puertos a nivel nacional. Ahora bien, uno de los terminales portuarios, donde se puede apreciar claramente las dificultades mencionados es el Terminal Portuario de Ilo, el cual, en su último plan maestro de desarrollo, menciona las grandes deficiencias en su gestión logística. (APN, 2018)

El Terminal Portuario de Ilo, es un lugar estratégico por su ubicación geográfica, cercana a las fronteras de países vecinos como Chile y Bolivia, además del crecimiento comercial de la región sur del país; a pesar de estos factores el terminal portuario presenta ciertos problemas de operatividad que le dificultan su pleno desarrollo. (APN, 2018). Para Posada (2019), el Terminal Portuario de Ilo, no cumple con las facilidades logísticas que debería contar un terminal en la actualidad, a pesar que el manejo de carga es factible su gestión logística está ligada a su poca infraestructura y una floja gestión portuaria, lo que origina que su cadena logística portuaria se ineficiente. La infraestructura del terminal, le ha permitido manejar el aumento de carga, pero generando retrasos en la operatividad, a causa de que las herramientas son antiguas (infraestructura y equipamiento es del año 70.). Por otro lado, los accesos al

conjunto portuario, cada vez se vuelve más difícil ya que solo cuenta con una puerta de ingreso y salida de camiones, originando congestión en el ingreso y salida de los vehículos a la zona de embarque y descarga. Por otro lado, las áreas de trabajo no cuentan con una adecuada distribución, haciendo que la gestión y operación sea desordenada. (APN, 2018). En relación a la gestión logística, esta se ve poco dinámica, ya que los procesos portuarios están cargados de demoras e inconvenientes adicionales, lo cual hace que se generen costos en exceso e inconformidad del usuario. En este terminal, operan distintos actores del comercio internacional (aduanas, agentes de carga y aduana, agentes marítimos), los cuales interactúan dentro de la gestión de la cadena logística portuaria, esta interacción en la actualidad no es fluida por lo que originan problemas de coordinación significativos entre el terminal y los usuarios. Esta falta de integración ha generado desconfianza en relación a los servicios prestados por el terminal, depósitos, agentes de aduana o carga etc., así como una inexistente satisfacción con relación a la calidad-precio de los servicios prestados. Finalizando, las distintas operaciones y procesos documentarios, están basados en documentación física, generando retrasos en procesos por falta de documentación. Estas características de la cadena logística portuaria en el Terminal Portuario de Ilo, impactan en gran medida la eficiencia no solo del terminal, además la de los que participan en la cadena logística, esto a la larga generan congestión en los puntos de acceso al terminal, demoras en la atención de buques, así como largos tiempos de atraso en los diferentes puntos de la cadena logística internacional.

2.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.2.1 Problema Principal

En su investigación Tafur & Izaguirre (2015) menciona que “el problema de la investigación es una dificultad, un hecho que llama la atención del investigador por su escasez o abundancia, crecimiento o decrecimiento, transformación, presentación, novedad o antigüedad, facilidad o dificultad, claridad u oscuridad, riqueza o pobreza, etc.” (p. 87).

Para el planteamiento de la pregunta de investigación se sigue una estructura heurística como indica Vargas (2011) en su libro *¿Cómo hacer una investigación cualitativa? Una guía práctica para saber qué es la investigación en general y como hacerla*.

Tabla 1
Estructura heurística

Cuestión	De qué forma
Verbo	Se integran
Objeto de Estudio empírico	La cadena de suministro del terminal portuario
Límite espacial	Ilo
Límite temporal	Año 2019

Nota: Cómo hacer una investigación cualitativa, por Vargas, 2011.

Tomando como base lo mencionado, en esta investigación genero cierta atención el proceso y ejecución de la cadena de suministros en el Terminal Portuario de Ilo, en 2019, por lo que se planteó el siguiente cuestionamiento.

¿De qué forma se integran la cadena de suministros del Terminal Portuario de Ilo en el año 2019?

2.2.2 Problema Específico

Creswell & Guetterman (2019) indican que al plantear una investigación nos rodean pequeñas preguntas y dudas, las cuales dan origen a la pregunta central. Por lo tanto se plantean de dos formas: “las preguntas de caso y las preguntas de tema específico”

- ¿Cómo es la infraestructura del Terminal Portuario de Ilo, con relación a la cadena de suministros durante el año 2019?
- ¿Cómo es la gestión logística Terminal Portuario de Ilo, durante el año 2019?
- ¿De qué manera se desarrolla la calidad de servicio en el Terminal Portuario de Ilo, en el año 2019?
- ¿Cómo funciona la colaboración de la cadena de suministros en el Terminal Portuario de Ilo?
- ¿Cuál es el grado de cohesión que tiene la cadena de suministros en el Terminal Portuario de Ilo en el 2019?

2.3 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1 Objetivo Principal

Según Creswell & Guetterman (2019), “quienes se inician en la investigación cualitativa planteen el propósito en un párrafo aparte y centrarse en un solo fenómeno, concepto, cuestión o idea que se quiera explorar o comprender” (p.358).

Esta no es necesariamente la regla, pero según Creswell & Guetterman (2019), propone un extracto que contiene varias oraciones con espacios en blanco que se pueden completar:

El propósito de este estudio_____ (biográfico, fenomenológico, basado en teorías, etnográfico, de caso) es (¿fue?, será?) _____ (¿entender?, ¿describir?, ¿desarrollar?, descubrir?) el _____ (enfoque central del estudio) para_____ (la unidad de análisis: ¿una persona?, procesos? ¿Grupos? ¿Lugar?). En esta etapa de la investigación el _____ (enfoque central que se estudia) será generalmente definido como _____ (dar una definición general del concepto central). (p.56)

El propósito de este estudio de caso será entender la integración de la cadena de suministro del terminal portuario de Ilo 2019. En esta etapa de la investigación la integración de la cadena de suministro es definido como las operaciones de comercio exterior realizadas por el terminal portuario de Ilo.

2.3.2 Objetivo Específico

- Identificar cómo es la infraestructura del Terminal Portuario de Ilo, con relación a la cadena de suministros durante el 2019.
- Entender cómo es la gestión de la cadena de suministros del Terminal Portuario de Ilo, durante el año 2019.
- Entender cómo se desarrolla la calidad de servicio en el Terminal Portuario de Ilo en el año 2019.
- Identificar como es la colaboración de la cadena de suministros en el Terminal Portuario de Ilo en el año 2019.
- Comprender cuál es el grado de cohesión que tiene la cadena de suministros en el Terminal Portuario de Ilo en el 2019.

2.4 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACION

Fielding & Fielding (1986), en su investigacion comenta lo siguiente:

“En los métodos cuantitativos, la generalización es intrínseca a la explicación y se lleva a cabo seleccionando hipótesis y probándolas respecto de los datos. La técnica analítica que predomina en cada método; mientras que para los cualitativos prima la inducción analítica, en los estudios cuantitativos la técnica predominante es hipotético-deductiva. El trabajo cualitativo es inductivo más que deductivo, no comienza con una hipótesis, sino que genera una hipótesis a partir de los datos.”
(p.22)

En una investigación con enfoque cualitativo se plantea interpretar, analizar y evaluar la data captada en las entrevistas, las cuales ayudaran a plantear una hipótesis. Por lo que se puede inferir que al inicio de la investigación no existe una hipótesis, pero para temas de la investigación se indicara una hipótesis de trabajo. Para Henderson (2009), la elaboración de la hipótesis en la investigación cualitativa, se va desarrollando en el transcurso de la investigación o cuando esta esté finalizada. Por tal motivo, para la ejecución de esta investigación no se considerará una hipótesis inicial.

2.5 JUSTIFICACION

Plantear la justificación en una investigación cualitativa, es tan importante como definir el problema, por lo que en esta parte fundamentaremos la utilidad que tiene para esta tesis.

Ahora bien, para Tafur & Izaguirre, (2015), mencina sobre la justificacion:

“Los móviles de la investigación pueden ser de diversa índole: legal, teórica, metodológica o práctica. He allí las razones por las cuales una tesis tiene aceptación, tiene cabida y acogida en una institución, en un país, etc. Por todo esto es importante que el tenista piense detenidamente acerca de la relevancia futura que ha de tener su trabajo de tesis. No debe olvidar el investigador que toda tesis tiene que justificarse, lo que equivale afirmar que tiene que tener alguna importancia. Y, lógicamente, si no tiene importancia, si no está justificada, entonces la tesis no tiene sentido y por lo tanto ha de revisarse su planteamiento, pues de descubrirse que no tiene justificación no debe desarrollarse” (p. 115).

Por tal motivo, se puede inferir que la justificación son los motivos que presenta el investigador para realizar su estudio. Ergo, nuestra justificación es practica porque los resultados servirán a los operadores logísticos a fin de identificar la eficiencia en los procesos de comercio exterior de la cadena de suministro del terminal portuario de Ilo.

El desarrollo de los puertos o terminales, es de suma importancia para los gobiernos, por lo que siempre están en la búsqueda de mejorarlos, ya que son la puerta de ingreso y salida de carga a nivel mundial. En los últimos años el desarrollo portuario está muy ligado a la ejecución de la cadena de suministros, ya que los puertos o terminales dejaron de ser solo un lugar para tránsito, sino que ahora son parte de la cadena y su participación es de gran relevancia para la cadena de suministros global. En ese sentido a través de esta investigación, se desea saber cómo se está ejecutando la cadena de suministros en el escenario portuario peruano y para ser específico en el Terminal Portuario de Ilo, ultimo terminal administrado por el estado a través de la Empresa Nacional de Puertos, y que cuenta con distintas cualidades en su entorno, pero aún no logra el desarrollo, en comparación con sus competidores directos. Se dese entender como se está ejecutando su cadena de suministros portuaria, la interacción que tiene con sus principales socios en la logística, su infraestructura y la calidad de servicio que le brinda a sus usuarios y/o participantes de la cadena de suministros global.

2.5 MATRIZ DE COHERENCIA

Tabla 2
Matriz de Coherencia

PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVO	ESTRUCTURA HEURISTICO	CATEGORÍAS	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
Problema Principal:	Objetivo Principal:	Objeto de estudio empírico:		Enfoque de la investigación: Cualitativa.
¿De qué forma se integran la cadena de suministros del Terminal Portuario de Ilo en el año 2019?	Comprender como es la integración de la cadena de suministros del Terminal Portuario de Ilo en el año 2019.	Cadena de Suministros del Terminal Portuario de Ilo.	Infraestructura	Método: Estudio de casos.
Preguntas Específicas	Objetivo Específicos	Limitaciones:	Gestión	Tipo: No experimental, de clase descriptiva
¿Cómo es la infraestructura del Terminal Portuario de Ilo, con relación a la cadena de suministros durante el año 2019?	Identificar cómo es la infraestructura del Terminal Portuario de Ilo, con relación a la cadena de suministros durante el 2019	Operadores del Terminal Portuario de Ilo	Calidad de Servicio	Diseño de la investigación: Investigación de teoría fundamentada (empírica).
			Colaboración en la Cadena de Suministros	Unidad de Análisis Muestra no representativa
¿Cómo es la gestión logística Terminal Portuario de Ilo, durante el año 2019?	Entender cómo es la gestión de la cadena de suministros del Terminal Portuario de Ilo, durante el año 2019		Grado de Cohesión	Muestra No probabilística por juicio o criterio del investigador, hasta llegar al punto de saturación
				Método de avalancha Técnica:

		Entrevistas a profundidad
¿De qué manera se desarrolla la calidad de servicio en el Terminal Portuario de Ilo, en el año 2019?	Entender cómo se desarrolla la calidad de servicio en el Terminal Portuario de Ilo en el año 2019	Instrumento: El propio investigador Cresswell (2019) apoyado de su guía de entrevistas
¿Cómo funciona la colaboración de la cadena de suministros en el Terminal Portuario de Ilo?	Identificar como es la colaboración de la cadena de suministros en el Terminal Portuario de Ilo en el año 2019	
¿Cuál es el grado de cohesión que tiene la cadena de suministros en el Terminal Portuario de Ilo en el 2019?	Comprender cual es el grado de cohesión que tiene la cadena de suministros en el Terminal Portuario de Ilo en el 2019	

Nota: Elaboración Propia.

CAPITULO III. METODOLOGÍA DE TRABAJO

Para realizar nuestra metodología de trabajo debemos mencionar a ciertos autores que nos explican el modelo a plantear:

De acuerdo a Hernández & Mendoza (2018), explican que las preguntas deben de tener una respuesta dirigida a los objetivos planteados por la investigación que estarán dirigidos de manera específica, y la metodología que se empleará para el desarrollo de la tesis es de tipo cualitativa siempre y sea el caso que “el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean profundizando en sus puntos de vistas, interpretaciones y significados” (p.358).

3.1 MARCO METODOLÓGICO

En esta parte del desarrollo metodológico se explicará los instrumentos, técnicas de trabajo y/o métodos que se usará por los investigadores con el fin de encontrar la respuesta a sus objetivos planteados, para ello nos apoyaremos en ciertos autores que citaremos o parafrasearemos con el fin de justificar los modelos de trabajo.

Según Balestrini (2006), debemos de recurrir a procedimientos lógicos que nos ayuden a enfocar bien los objetos a estudiar para poder analizar las preguntas de estudio y con ellos nos permita conocer o descubrir apoyado de las teorías.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio está basado en una investigación científica con enfoque cualitativo, de tipo no experimental de clase descriptiva, y se utilizará el modelo de estudio de caso, para poder comprender las situaciones actuales como fenómenos reales.

Para explicar nuestra investigación nos centraremos en las situaciones actuales que tiene el terminal portuario de Ilo, y buscaremos comprender, averiguar o entender la cadena de suministro del terminal portuario de Ilo durante el año 2019.

Según mencionan Ñaupas, Mejía, & Villagómez (2014), que un investigador opta por una forma de investigación cualitativa según sea su objeto de estudio y a los objetivos que desee llegar y mostrará su problema de estudio a realizar según su línea de investigación, también menciona que el mismo investigador será el instrumento de estudio que llegará a validar de acuerdo a sus habilidades propias.

Hay dos tipos de investigación en consecuencia de las variables, y se menciona que hay una investigación experimental y ellas son las que se pueden controlar las variables de estudio, también existe la investigación no experimental y este es un estudio bajo variables que no se pueden controlar.

Por tal razón nuestro trabajo tiene la forma de investigación no experimental y el sub tipo es descriptivo.

Tafur y Izaguirre (2015), explica como es una investigación no experimental:

“Cuando se hace un estudio, éste podría ser no experimental, es decir podría ser un estudio en el cual no hay control de variables. Cuando se responde a la pregunta ¿Por qué no hay control de variables? Las respuestas posibles son dos y es por esta razón que las investigaciones no experimentales son de dos clases o subtipos: 1) Descriptivas, porque al investigador no le interesa hacer experimento sino más bien enunciar las características de aquello que se propone estudiar. Y este estudio se denomina por esta razón estudio descriptivo, 2) Es post; porque no puede hacer experimento alguno, debido a que los hechos que propone estudiar ya ocurrieron, es decir están en el pasado. Este tipo de estudio no experimental se denomina más propiamente ex post fáctico” (p.191).

Como bien se menciona en estos fragmentos el enfoque de estudio y la intención de la investigación es recolectar información precisa y que sea relevante para poder identificar o evidenciar cuales son los fenómenos o temas que no han sido vistos a profundidad en comprender como es la cadena de suministros de servicio logística portuaria del Terminal Portuario de Ilo en el año 2019.

Para su estudio nos enfocaremos en la metodología de caso que nos explican ciertos autores su uso:

Según menciona Yin (1989), que los estudios de caso forman parte de una metodología de investigación por que muestran fenómenos que suceden en su actualidad y de ahí salen varias

evidencias que sirven para investigar, este autor avala como se debe de usar este método de estudio de caso.

Según Creswell (2017), las investigaciones de este tipo nos dan a comprender y/o realizar un análisis profundo en pleno proceso de su estudio de caso que nos permita conocer como se ha realizado su evolución en el tiempo.

Según explican Williams, Grinnell, & Unrau (2005) son estudios que se enfocarán en ciertos casos o análisis específicos sobre el objeto de estudio que dará a comprender ciertos fenómenos.

Lo explicado en el párrafo anterior se acomoda mejor al método de estudio de nuestro presente trabajo, utilizar el método de caso nos brinda mayor amplitud de conocimiento basado en evidencias o vivencias actuales en las que podremos comprender o entender ciertos fenómenos y encontrar hallazgos para luego contrastar con la teoría y la realidad encontrada en el estudio del terminal portuario de Ilo.

Según Castro (2010), define que el estudio de caso:

“El estudio de casos, se ha convertido en un método de investigación importante en la Administración de empresas, aun cuando los investigadores de corte cuantitativo lo cuestionan alegando que sus conclusiones no son generalizables estadísticamente; sin embargo, la investigación cualitativa, específicamente con el estudio de casos, no representa a una muestra de una población o universo, son casos específicos los que se estudian buscando con esta metodología de investigación una generalización analítica y no estadística ampliando y generalizando teorías.” (p.31)

3.2.1 Técnicas e instrumento de la Investigación

El instrumento y/o técnica que utilizaremos para recolectar información será entrevistas de campo a profundidad, a fin de lograr una comunicación que permitirá la construcción de significados con referencia a nuestro tema u objetivo de investigación. Por otro lado, se ha elaborado un cuestionario con un guion de preguntas semiestructuradas, para tener mayor libertad de respuesta y permitir además preguntas adicionales, con el fin de obtener mayor información de parte de los entrevistados, de esta forma permitirá una entrevista más flexible y simple de manejar.

3.2.2 Inmersión al Contexto

Para poder entrar a desarrollar dentro de la investigación debemos de comprender el contexto y poder sumergirnos en ello como bien lo menciona este autor.

Según Hernández y Mendoza (2018), se debe de comprender que la investigación se basará en sumergirse y entender el contexto que rodea al estudio para poder recolectar datos o recopilar información y poder llegar a validarla y escuchar las explicaciones de los entrevistados y empresas que se sitúan en ella.

Para este caso nos contactaremos con empresas ligadas al sector público y privado y entidades que estén afectas al objeto de estudio el cual es el Terminal Portuario de Ilo, por esa razón pactaremos reuniones con personas de alto grado gerencial y empresarios exportadores e

importadores con el fin de comprender y entender los sucesos que se viven y esta serán útiles para nuestra investigación.

3.3 PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el presente estudio, tenemos un propósito al investigar sobre la cadena de suministro del terminal portuario de Ilo, y buscamos conocer y entender los fenómenos que ocurren en este lugar.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan que:

“El propósito, finalidad u objetivo debe colocar la atención en la idea fundamental de la investigación. Si hay más de una intención principal, se fijan objetivos complementarios en una o más oraciones por separado (para fines de claridad) que expresen lo que se pretende conocer” (p.358).

Según menciona Murillo, (2008), la “investigación práctica o empírica” tiene como origen los conocimientos previos o adquiridos con la investigación de forma organizada o estructurada y siguiendo un orden, para poder explicar la realidad de los sucesos. Según lo explicado podemos mencionar que nuestra investigación ayudaría a entender cuáles son los procesos correctos que se deben aplicar sobre la cadena de suministros del terminal portuario de Ilo y aplicada para otros terminales portuarios.

3.4 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Podemos mencionar que el alcance de la investigación dentro de un enfoque cualitativo se da durante el proceso o antes del proceso, también puede ser en cualquier momento de la ejecución de la investigación.

Nuestra investigación será descriptiva y para explicar porque nos basaremos en estos actores; según Hernández y Mendoza (2018), ciertas características de investigación descriptiva son dirigidas a fenómenos, conceptos o vivencias que se realizan en el lugar del estudio conformado por el contexto que lo rodea.

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

La población de estudio estará basada en todos los operadores que se encuentren involucrados con el uso o la gestión del terminal portuario de Ilo; la muestra que se eligió son actores que se encuentran involucrados en la cadena de suministros, en este sentido se agruparon en segmentos los cuales son:

- Segmento 1: Operadores Portuarios (Privados y Públicos)
- Segmento 2: Operadores de Comercio Exterior (Autoridad Portuaria Nacional, SUNAT/ Línea Naviera, Operador logístico, Importador & Exportador)

Criterios de inclusión y criterios de exclusión de la muestra

Criterios de inclusión:

- Operadores logísticos que desean participar voluntariamente (Personal)
- SUNAT que desean participar voluntariamente (Especialista de Aduanas)
- Trabajadores portuarios
- Operadores de comercio exterior que desean participar voluntariamente (Gerentes y representantes legales)
- Personal que forme parte de la cadena de Ilo

Criterios de exclusión

- Funcionarios de Gobierno regional
- Funcionarios de Gobierno local
- Operadores informales de comercio exterior
- Trabajadores de opera
- Personal que no forme parte de la cadena de abastecimiento de Ilo

Según Hernández y Mendoza (2018), explican que una modalidad de muestra para la investigación cualitativa se basa en la muestra no probabilístico y la funcionalidad es realizar una pre selección de personas a investigar y que ellas tengan ciertas características que nos ayuden conseguir una fuente rica de información. Para tal caso en la investigación nuestra muestra a utilizar serán personas entre mujeres y hombres que tenga cierta experiencia y basto conocimiento de la cadena de suministros y que se encuentren desempeñando sus funciones en el terminal portuario de Ilo o tengan relación directa con ella.

De acuerdo con lo mencionado por Hernández y Mendoza (2018):

La muestra para este tipo de investigación cualitativa se basa en un muestreo no probabilístico de propósito ya que se pre-selecciona a las personas con características específicas para poder obtener la mayor cantidad de información posible y que no se puede obtener a través de otros medios (p. 429).

Según Hernández y Mendoza (2018), mencionan que la cantidad de muestra que se puede utilizar está basada por tamaños mínimos de 6 a 10, y si las entrevistas son a profundidad solo pueden ser de 3 a 5. Por tal razón realizamos un cuadro mostrando a nuestros entrevistados de los cuales son 15 participantes pertenecientes a los 2 segmentos mencionados.

Tabla 3
Perfil de Entrevistados

Participante	SEXO	EDAD	PAIS	CARGO
P1	M	40	Bolivia	Alto funcionario operador portuario internacional (Público)
P2	M	50	Perú	Alto funcionario operador logístico
P3	M	48	Perú	Alto funcionario operador portuario (Privado)
P4	M	50	Perú	Alto funcionario (APN)
P5	M	45	Perú	Alto funcionario operador portuario (APN)
P6	M	48	Perú	Alto funcionario (MINCETUR)
P7	M	47	Perú	Alto funcionario operador portuario (Público)
P8	M	43	Perú	Alto funcionario operador portuario (Privado)
P9	F	55	Chile	Alto funcionario operador portuario internacional (Privado)
P10	M	47	Perú	Alto funcionario SUNAT
P11	M	54	Perú	Consultor gubernamental portuario (APN)
P12	M	41	Perú	Exportador/Importador (Perú)
P13	M	45	Perú	Exportador/Importador (Perú)
P14	M	45	Perú	Alto funcionario operador logístico
P15	M	59	Perú	Consultor operador logístico

Nota: Elaboración Propia.

3.6 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.6.1 Segmentos

Para realizar el diseño de la investigación tomaremos el objetivo principal que buscamos comprender como es la cadena de suministros de servicio logística portuaria del Terminal Portuario de Ilo en los 2 segmentos que se mencionan a continuación.

- Segmento 1: Operadores Portuarios (Privados y Públicos)
- Segmento 2: Operadores de Comercio Exterior (Autoridad Portuaria Nacional, SUNAT/ Línea Naviera, Operador logístico, Importador & Exportador)

3.6.2 Categorías para abordar el tema

Las categorías a desarrollar deben de tener relación, según Cisterna (2005), menciona que es importante organizar la información para poder realizar una investigación adecuada.

Por ese motivo describiremos a las categorías de estudio que nos dirigen a nuestro tema específico y se podrá desagregar en subcategorías que nos ayudarán a detallar de manera minuciosa. La construcción y recojo de información se llama apriorístico, por otro lado, las que se encuentran en el proceso de recojo de información se llama categorías emergentes.

De esta manera las categorías nos ayudarán a poder tener una información lógica y directa que se procesarán en teoría, las cuales tendrán una ejecución secuencial.

3.7 CATEGORIAS DE LA INVESTIGACIÓN

Tabla 4
Familias y Categorías de la Investigación

FAMILIAS	CATEGORIAS
INFRAESTRUCTURA	EFICIENCIA OPERATIVA
	FLUJO DE TRANSITO
	CONCESION
	COLABORACION EN LA CADENA DE SUMINISTROS
	ACCESO AL INTERIOR DEL PUERTO
CALIDAD DE SERVICIO	CALIDAD DE SERVICIO
	CONFIANZA
COLABORACION EN LA CADENA DE SUMINISTROS	NIVEL DE SERVICIO
	FLUJOS EN LA CADENA DE SUMINIESTROS
	PRACTICAS COMERCIALES
	FLUJOS FINANCIEROS
	SATISFACCION DE PRECIO
GRADO DE COHESION	REMUNERACIONES
	FALTA DE COHESION
GESTION LOGISTICA	PRACTICA DE GESTION
	TECNOLOGIA
	GESTION DE PEDIDOS
	GESTION DE VEHICULOS
	GESTION DE DEMANDAS
	FLUJOS EN LA CADENA DE SUMINIESTROS

Nota: Elaboración Propia.

Tabla 5
Categorías de la Investigación y autores

FAMILIA	CATEGORÍA	AUTORES
INFRAESTRUCTURA	FLUJOS EN LA CADENA DE SUMINISTROS	R. NARASIMHAN AND J. JAYARAM / M.T. FROHLICH AND R. WESTBROOK
	FLUJO DE TRANSITO	CH. FENG, AND CH. YUAN
	INFORMACIÓN	T. NOTTEBOOM, AND J.P. RODRIGUE
	INTEGRACIÓN	R. NARASIMHAN AND J. JAYARAM / M.T. FROHLICH AND R. WESTBROOK
	COORDINACIÓN ENTRE SOCIOS COMERCIALES	R. NARASIMHAN AND J. JAYARAM / M.T. FROHLICH AND R. WESTBROOK
	PROBLEMAS DE COORDINACIÓN	J. TONGZON, W. HENG / K. CULLINANE, D.W. SONG, AND R. GRAY
	BARRERAS ORGANIZATIVAS	H. STADTLER
	COLABORACIÓN EN LA SCM	J. SUTHERLAND
	TRABAJO CONJUNTO	H. STADTLER
	PLAN DE ACCIÓN COMÚN	H. STADTLER
GESTION LOGISTICA	CANTIDAD DE TRANSACCIONES	J. TONGZON, W. HENG / K. CULLINANE, D.W. SONG, AND R. GRAY
	PROCESO DE DOCUMENTACIÓN	J. TONGZON, W. HENG / K. CULLINANE, D.W. SONG, AND R. GRAY
	DOCUMENTOS EN EL PAPEL	J. TONGZON, W. HENG / K. CULLINANE, D.W. SONG, AND R. GRAY
	CONGESTIÓN EN EL TERMINAL	J. TONGZON, W. HENG / K. CULLINANE, D.W. SONG, AND R. GRAY
	TIEMPO DE ESPERA	J. TONGZON, W. HENG / K. CULLINANE, D.W. SONG, AND R. GRAY
COLABORACION EN LA CADENA DE SUMINISTROS	INTEGRACIÓN ADICIONAL	G. ARAUJO DE SOUZA, A.K.C. BERESFORD AND S.J. PETIT
	NECESIDADES CAMBIANTES	J. TONGZON, Y-T CHANG, AND S-Y LEE
	RELACIONES COMERCIALES A LARGO PLAZO	T. NOTTEBOOM, AND J.P. RODRIGUE
	COMPARTIR INFORMACIÓN LOGÍSTICA	T. NOTTEBOOM, AND J.P. RODRIGUE
	GESTIÓN LOGÍSTICA	J. TONGZON, Y-T CHANG, AND S-Y LEE
	INTERCAMBIO DE DATOS	J. TONGZON, Y-T CHANG, AND S-Y LEE
	FALTA DE COHESIÓN	J. TONGZON, Y-T CHANG, AND S-Y LEE
	CONFIANZA	J. TONGZON, Y-T CHANG, AND S-Y LEE
	SERVICIOS DE VALOR AGREGADO	J. TONGZON, Y-T CHANG, AND S-Y LEE

GRADO DE COHESION	ACCESO AL INTERIOR DEL PUERTO	J. TONGZON, Y-T CHANG, AND S-Y LEE
	GRADO DE COHESIÓN	ASCENCIO, L.M., GONZÁLEZ-RAMÍREZ, R.G., TORREJÓN, P.
	NIVEL DE SATISFACCIÓN	ASCENCIO, L.M., GONZÁLEZ-RAMÍREZ, R.G., TORREJÓN, P.
	NIVEL DE SERVICIO	ASCENCIO, L.M., GONZÁLEZ-RAMÍREZ, R.G., TORREJÓN, P.
	PRÁCTICAS COMERCIALES	R. NARASIMHAN AND J. JAYARAM / M.T. FROHLICH AND R. WESTBROOK
	PRÁCTICAS DE GESTIÓN	R. NARASIMHAN AND J. JAYARAM / M.T. FROHLICH AND R. WESTBROOK
	COMUNICACIÓN	R. NARASIMHAN AND J. JAYARAM / M.T. FROHLICH AND R. WESTBROOK
	SATISFACCIÓN PRECIO	D. SIMCHI-LEVY, P. KAMINSKY AND E. SIMCHI-LEVY
CALIDAD DE SERVICIO	REGULACIÓN DE TARIFAS	D. SIMCHI-LEVY, P. KAMINSKY AND E. SIMCHI-LEVY
	CALIDAD DE SERVICIO	R. NARASIMHAN AND J. JAYARAM / M.T. FROHLICH AND R. WESTBROOK
	INSEGURIDAD DE CARGA	ASCENCIO, L.M., GONZÁLEZ-RAMÍREZ, R.G., TORREJÓN, P.
	INSEGURIDAD DE PERSONAS	T. NOTTEBOOM, AND J.P. RODRIGUE
	REMUNERACIONES	T. NOTTEBOOM, AND J.P. RODRIGUE
	MEJORAS CONTINUAS	T. NOTTEBOOM, AND J.P. RODRIGUE
	INNOVACIÓN	J. TONGZON, Y-T CHANG, AND S-Y LEE
	GESTIÓN DE VEHÍCULOS	D. SIMCHI-LEVY, P. KAMINSKY AND E. SIMCHI-LEVY
	GESTIÓN DE PEDIDOS	D. SIMCHI-LEVY, P. KAMINSKY AND E. SIMCHI-LEVY
	GESTIÓN DE DEMANDAS	D. SIMCHI-LEVY, P. KAMINSKY AND E. SIMCHI-LEVY

Nota: Elaboración Propia.

3.8 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En estas líneas explicaremos la evolución y secuencia de la investigación:

Inicialmente todo empezó en agosto del 2019 en una reunión en la universidad para empezar nuestro estudio de investigación y ahí empezamos a comprender los lineamientos de estudio, seguidamente realizamos la elección del tema a desarrollar, pero para ello debimos de comprender o identificar el problema de estudio para ello tuvimos una exposición de un profesor designado en la sala para que nos orienten con el desarrollo del trabajo.

Continuando con el proceso de la investigación debimos recurrir a un asesor de tesis que nos acompañará durante nuestra labor investigativa y por esa razón empezamos a conformar grupos designados por el asesor a cargo Miguel Ángel Esparta Sánchez, con su expertis y siguiendo la línea de investigación designada por la facultad de negocios llegamos a la elección de nuestro título de investigación integración en los procesos de comercio exterior de la cadena de suministro del terminal portuario de Ilo durante el año 2019.

En el proceso del desarrollo de la investigación se tuvo varias reuniones con nuestro asesor que aprobó cada avance de nuestro trabajo con las fechas programadas en cada capítulo I, II, III, IV y V; seguidamente tuvimos que validar las preguntas antes de entrar al proceso de entrevistas que con mucho gusto y generosidad el Doctor Javier Gustavo Oyarse Cruz, profesor talento Oro de UPC fue quien nos aprobó las preguntas para las entrevistas. (Anexo 1)

Tabla 6
Experto 1 que validó las preguntas para la entrevista

Experto	Especialidad	Años de Experiencia
Dr. Javier Gustavo Oyarse Cruz	Derecho comercial, Aduanas y Negocios Internacionales	25 años

Nota: Elaboración Propia.

En el proceso de seguir validando las preguntas contamos con la generosidad del Doctor Percy Hugo Quispe Farfán, profesor talento Oro de UPC quien nos aprobó las preguntas para las entrevistas. (Anexo 2)

Tabla 7
Experto 2 que validó las preguntas para la entrevista

Experto	Especialidad	Años de Experiencia
Dr. Percy Hugo Quispe Farfán	Derecho, Contador, Administración de Empresas, Comercio Exterior, Agente de aduanas y Negocios Internacionales	25 años

Nota: Elaboración Propia.

En el proceso de seguir validando las preguntas contamos con la generosidad del Magister Luis Gonzalo Guillén Málaga, profesor a tiempo completo de la facultad de Negocios Internacionales UPC quien nos aprobó las preguntas para las entrevistas. (Anexo 3)

Tabla 8
Experto 3 que validó las preguntas para la entrevista

Experto	Especialidad	Años de Experiencia
Mg. Luis Gonzalo Guillén Málaga	Economista, Administración de Empresas, International Supply Chain Management y Negocios Internacionales	25 años

Nota: Elaboración Propia.

Seguidamente mencionaremos que durante el proceso de las entrevistas se presentó huaycos en la zona sur del Perú lo que pospuso nuestro viaje a Ilo a fines del 2019, en marzo del 2020 nos proponíamos a viajar y se presentó una pandemia mundial COVID-19 que llegó al Perú y por orden del Estado Peruano decretaron inamovilidad en todas las provincias para el cuidado de la población de esa manera empezamos el aislamiento social hasta la fecha, pero nos valimos del uso de los medios tecnológicos para poder concluir satisfactoriamente nuestras entrevistas ya pactadas con las personas que comprenden a los operadores que se encuentren involucrados con el uso o la gestión del terminal portuario de Ilo; la muestra elegida son actores que se encuentran involucrados en la cadena de suministros.

Las entrevistas se realizaron por conferencias virtuales usando las plataformas Zoom, Meet y grabaciones de audio, en ellas se explica por qué se está investigando al Terminal Portuario de Ilo y que buscamos comprender y entender su cadena de suministro por ello terminada las entrevistas empezamos las transcripciones para su procesamiento, en medio de las conversaciones los entrevistados nos pidieron mantener la reserva de sus nombres y empresas donde laboran por ser el caso de tener altos cargos, mencionado esto recurrimos a proteger su identidad del entrevistado.

En el proceso de la entrevista llegamos a recolectar información muy importante que ayuda a comprender los sucesos de la cadena de suministros, seguidamente llevamos las transcripciones al programa Atlas Ti para que se procese su información, una vez terminado este proceso se empezó a ordenar por la importancia de cada categoría.

Finalmente, se relacionaron las respuestas que brindaron las personas entrevistadas para poder mencionar que hallazgos encontramos y dar las conclusiones respectivas con sus recomendaciones.

CAPITULO IV. DESARROLLO DE APLICACIÓN

En esta parte explicaremos el desarrollo de las entrevistas utilizadas en la investigación cualitativa donde se introdujo las entrevistas transcritas en un documento Word y se ingresó al software Atlas Ti.

El software Altas Ti es un programa que se utiliza para los análisis cualitativos en donde se extrae información resaltante de los segmentos y las categorías que van a ser estudiadas y donde se encontrarán categorías emergentes que son parte del proceso de la investigación.

Como menciona Ruiz (1999), que para poder empezar con el “método cualitativo de análisis de contenido” debemos de centrarnos en el análisis cualitativo y los datos que se encuentren en el proceso de la entrevista y poder después inferir sobre la interpretación que se llegue a dar con el cruce de las bases teóricas y las entrevistas.

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Cuando se inició la investigación se plantearon cinco familias y veinte categorías a priori y ellas nos darán pie a realizar las preguntas a nuestros encuestados y la estas entrevistas se realizarán a profundidad. Luego de realizar las entrevistas se llevó toda la información a un software Atlas Ti en el cual se procesará la información, cabe mencionar que dentro del proceso de las entrevistas nacen nuevas categorías las cuales se llamarán categorías emergentes; ahora bien, mencionaremos en un cuadro nuestras familias y categorías que nacen de las teorías relacionadas que se apegan a nuestra línea de investigación.

Tabla 9
Familias y categorías

FAMILIAS	CATEGORIAS
INFRAESTRUCTURA	EFICIENCIA OPERATIVA
	FLUJO DE TRANSITO
	CONCESION
	COLABORACION EN LA CADENA DE SUMINISTROS
	ACCESO AL INTERIOR DEL PUERTO
CALIDAD DE SERVICIO	CONFIANZA
	NIVEL DE SERVICIO
COLABORACION EN LA CADENA DE SUMINISTROS	FLUJOS EN LA CADENA DE SUMINIESTROS
	PRACTICAS COMERCIALES
	FLUJOS FINANCIEROS
	SATISFACCION DE PRECIO
	REMUNERACIONES
GRADO DE COHESION	FALTA DE COHESION
GESTION LOGISTICA	PRACTICA DE GESTION
	TECNOLOGIA
	GESTION DE PEDIDOS
	GESTION DE VEHICULOS
	GESTION DE DEMANDAS
	FLUJOS EN LA CADENA DE SUMINIESTROS

Nota: Elaboración Propia.

A continuación, mostraremos los gráficos desarrollados en el Atlas Ti.

FAMILIAS

Figura 1. Familias a estudiar. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración: propia

En este mapa semántico mostramos las familias a investigar de las cuales saldrán las categorías apriorísticas y emergentes.

CATEGORIAS

Figura 2. Mapa semántico de categorías Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración: propia

En este mapa semántico se muestran las categorías a investigar en el proceso de la recolección de datos.

4.2 ANALISIS DE RESULTADO

A continuación, mostraremos los gráficos desarrollados en el Atlas Ti, entrevistas de cada categoría.

Eficiencia operativa

Figura 3. Categoría Eficiencia Operativa. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Los participantes mencionaron que el terminal de Ilo no tiene la suficiente infraestructura para poder incrementar la carga y afirman que esto es disminuido por la falta de su eficiencia operativa.

Flujo de transito

Figura 4. Categorías Flujo de Transito. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Al realizar el análisis de esta categoría los participantes mencionaron que el terminal no se encuentra optimo y los procesos son lentos los cuales afecta al desenvolvimiento de un tránsito fluido y mencionaron que la mejora de infraestructura sería ideal para la mejora de ellos.

Concesión

Figura 5. Categoría concesión. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Siguiendo con el análisis los entrevistados mencionan la falta de una buena administración por parte de ENAPU y los flujos no son los más óptimos y existen retrasos en las salidas de carga de terminal portuario y esto hace que los operadores logísticos no se interesen por usar este puerto y mencionan que una concesión sería lo ideal por mencionar puertos ya concesionados en el Perú con mayor desarrollo y mayor carga movilizable.

Acceso al interior del puerto

Figura 6. Acceso al Interior del Puerto, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Los participantes mencionaron que existen una sola ruta de ingreso y salida lo cual dificulta los accesos al terminal portuario y eso genera colas y retrasos en la cadena logística, también mencionan que las cargas y el personal corre riesgo en la espera e incrementa los pagos logísticos por la demora.

Calidad de servicio

Figura 7. Categoría de Servicio, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Los participantes mencionaron que la infraestructura no es la adecuada y por ella los procesos son lentos y la calidad del servicio viene afectando a los usuarios del terminal portuario de Ilo.

Confianza

Figura 8. Categoría Confianza, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Los participantes explican que la gestión portuaria no ofrece claridad en sus procesos y la documentación que se realiza es un proceso muy burocrático por ello empiezan las demoras y existen coimas que genera desconfianza en los usuarios.

Nivel de servicio

Figura 9. Categoría Nivel de Servicio, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

En las entrevistas los participantes mencionaron que se ven afectados por los atrasos y las colas que existen en el recojo de las cargas y la falta de atención del personal porque demoran mucho en el trámite administrativo y los avisos que se generan para el recojo de ellas y llegaron a concordar que el nivel de servicio no es el mejor en el terminal portuario de Ilo.

Flujo en la cadena de suministros

Figura 10. Categoría Flujo en la cadena de suministros, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Los participantes mencionan que los procesos son lentos y las navieras envían los avisos con anticipación para poder tener listo la llegada y la descarga, pero por trámites burocráticos no pueden cumplir con el tiempo pactado por esa razón existen problemas de coordinación y el flujo de la cadena de suministros se vuelve lento.

Prácticas comerciales

Figura 11. Prácticas Comerciales, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Los participantes explicaron en sus entrevistas que uno de los problemas que suceden con sus clientes es debido a los tiempos de retraso lo que les hace perder dinero y los clientes están insatisfechos con esos problemas que son recurrentes por esa razón dicen que las prácticas comerciales se ven afectadas.

Flujo financiero

Figura 12. Flujo Financiero, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Los participantes explican que los procesos lentos en la cadena de suministros son factores que afectan directamente al ingreso de dinero en sus arcas y generan costos elevados y de esta manera no existe flujo financiero esperado por la lentitud de la cadena logística.

Los participantes mencionan que los operadores logísticos no se encuentran trabajando unidos dentro de la cadena logística ya que cada uno tiene procesos independientes y procesos engorrosos como lo es por parte de la administración ENAPU que dificulta la unión entre los importadores y exportadores que se ven afectados y genera desconfianza entre todos y explicaron que existe corrupción dentro del terminal portuario de Ilo.

Practica de gestión

Figura 15. Prácticas de gestión, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Algunos entrevistados explican que la gestión en los almacenes y la descarga de TEUS de las naves no ayudan en el proceso logístico y mencionan que las buenas prácticas no se ven reflejan en sus procesos.

Tecnología

Figura 16. Categoría Tecnología, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Los participantes explican que sus trámites documentarios son engorrosos y le falta sistematización por lo que mencionan que en otros terminales portuarios administrados por entidades privadas son más ágiles ya que cuentan con los trámites digitales y la tecnología adecuada.

Gestión de pedidos

Figura 17. Categoría. Gestión de Pedidos, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Algunos de los participantes mencionaron que el proceso de la gestión de la salida de productos en el terminal portuario es lento y afecta el proceso de la cadena logística y por ende la gestión de pedidos no se encuentra optima ya que la tramitación es lenta por la burocracia administrativa.

Gestión de vehículos

Figura 18. Categoría Gestión de Vehículos, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Los participantes mencionan que las entradas al terminal portuarios son de una sola vía lo que dificulta la salida y entrada de vehículos, para que puedan efectuar la carga y descarga de TEUS y su movilización por ello la gestión logística se vuelve muy lenta e ineficiente.

Gestión de demandas

Figura 19. Gestión de Demandas, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Los participantes mencionan que la cadena logística es muy lenta por eso no pueden gestionar sus procesos operativos de una manera eficiente y esto afecta el incremento de una demanda alta de movimiento dentro del terminal portuario.

Flujos en la cadena de suministros

Figura 20. Categoría Flujos de la cadena de suministros, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Los participantes en sus entrevistas llegaron mencionar reiteradas veces que los procesos logísticos son ineficientes tanto como la recepción de documentos, los avisos de llegada de la nave para poder coordinar el recojo de la carga y también mencionaron que no cuentan con vías de acceso adecuadas lo cual todo esto afecta al flujo dentro de la cadena de suministros.

4.3 Hallazgos de las Entrevistas

En esta parte del desarrollo explicaremos los hallazgos que se encontraron en el proceso de las entrevistas a profundidad, aquí se menciona las categorías emergentes que salieron en pleno proceso de la entrevista las cuales son: burocracia, corrupción, concesión y desconfianza.

4.3.1 Categorías emergentes

Burocracia

Figura 21. Categoría Emergente – Burocracia. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Figura 22. Categoría Emergente – Burocracia, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

En relación a los tramite documentación, cada vez se hace más lento e ineficiente, la operatividad documentaria en nuestro caso es presentar guías y DAM, las cuales se muestran para el ingreso y dependiendo la operación (importación o exportación), nos dan el pase para el ingreso, pero en la gran mayor de las veces estos procesos burocráticos son muy lentos. (Participante N.º 4, 2020).

Ahora esta gestión, puede durar hasta 1 hora, adicionando que se realizó una cola de cerca de 1 hora, off.... eso es perder tiempos para un proceso que se puede hacer más rápido la parte burocrática hace retrasar mucho. (Participante N.º 4, 2020).

Este problema lo hemos visto en su mayoría en los terminales que son administrados por el estado de forma muy burocrática, ya que, en el sector privado, lo que se hace es enviar la información antes de llegar la carga y con solo una huella digital del chofer ingresa al

terminal, se le asigna un espacio para cargar por descargar y se retira la unidad, lo conlleva un tiempo de 20 minutos como máximo. (Participante N.º 5, 2020).

En este mundo globalizado, contar con tecnología dentro de tus procesos, ya dejó de ser solo un valor agregado, sino que por lo contrario es una necesidad; se debe invertir en plataformas virtuales, a fin que se pueda desterrar los tramites burocrático por cumplir el uso de documentos en papel en la medida de los posible. (Participante N.º 5, 2020).

Contar con certificaciones ISO es importante, pero la calidad de servicio es lo que hoy en día prevalece para ser una opción de embarque para las líneas navieras y lamentablemente el terminal de Ilo, se está quedando atrás por su baja calidad ya que la burocracia es muy grande. (Participante N.º 6, 2020).

Una de nuestras funciones principales es brindar la información del tiempo estimado de llegada de una nave a puerto la cual fue transmitida con los tiempos asignados, posterior a eso al llegar la nave nos dimos con la sorpresa que la zona que se iba a utilizar para el desembarque de nuestros contenedores estaba ocupada y contábamos con un espacio muy reducido ya la información se encontraba en proceso y esperan un trámite administrativo. (Participante N.º 9, 2020).

La mercancía que se iba a embarcar aún no se encontraba lista, esto generó un retraso de casi un día en las operaciones de la nave, generando que la nave tenga retrasos en otros puntos y ocasionado serios problemas en la gestión del mismo terminal. (Participante N.º 13, 2020).

Corrupción

Figura 23. Categoría Emergente – Corrupción, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Figura 24. Categoría Emergente – Corrupción, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Los procesos del terminal se han visto afectados, por la mala gestión administrativa, la corrupción, informalidad, por nombrar unos aspectos básicos. (Participante N.º 3, 2020).

Llego un camión y se metió a la cola y los dejaron ingresar, aduciendo que ya había hecho su cola, posterior a eso me informaron que le había dejado una coima para que lo deje ingresar a descargar este tipo de suceso pasan muy a menudo a la vista de las autoridades portuarias. (Participante N. ° 8, 2020).

La falta de criterio en las operaciones, la corrupción que existe dentro del mismo terminal, ocasiona que el usuario final, prefiera utilizar otras alternativas portuarias. (Participante N.º 13, 2020).

A esto le sumamos que la corrupción es muy dañina para este tipo de proyectos y siempre está latente este tipo de problemas en la gestión interna. (Participante N. ° 14, 2020).

Concesión

Figura 25. Categorías Emergente – Concesión, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Figura 26. Categorías Emergente – Concesión, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

El terminal requiere arreglos de infraestructura y modernizar sus gestiones operativas y necesita un calado más profundo, pero eso lo hace una empresa privada por eso es mejor que una concesión se realice. (Participante N. ° 2, 2020).

En el caso del terminal de Ilo, creo que es necesarios implementar mejoras en la estructura como lo mencione para que se gestione una buena cadena logística, todos los participantes deben interactuar, para lo cual se necesitan que cuenten con las herramientas necesarias y la

infraestructura es una de ellas por eso digo que es mejor realizar una concesión. (Participante N.º 3, 2020).

Creo que se debe plantear el cambio de administrador por una empresa privada, ya que se necesita un mayor dinamismo a los procesos. (Participante N.º 5, 2020).

Por lo visto en otros puertos del litoral, es una alternativa atractiva cambiar de administrador, ya que se ha visto a lo largo de los años que la gestión de calidad del estado en temas portuarios no es ha sido la mejor. (Participante N.º 7, 2020).

Se ha observado que el estado no es un buen administrador en temas portuarios por lo que se necesita una concesión. (Participante N.º 10, 2020).

Desconfianza

Figura 27. Categoría Emergente – Desconfianza, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Figura 28. Categorías Emergente – Desconfianza, Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Dentro de la estructura de ENAPU, no hay un área que tome interés en la gestión logística por los retrasos que se realizan frecuentemente lo que genera desconfianza para volver a usar este terminal portuario. (Participante N.º 2, 2020).

El eslabón más débil es la falta de un canal rápido de información y la burocracia en sus procesos documentarios genera desconfianza. (Participante N.º 4, 2020).

El proceso operativo no ayuda a que sea ágil el recojo de la mercancía que llegan al puerto y los tramites burocrático des favorecen la óptima entrega lo que genera desconfianza en sus prácticas logísticas. (Participante N.º 7, 2020).

En la actualidad el terminal portuario de Ilo no cuenta con una buena infraestructura y equipos, solo operan por cumplir las tareas, no se tiene una visión a largo plazo y a esto le sumamos que no existe una buena gestión, el resultado es el que vemos en la actualidad, operaciones con retrasos, descontento en sus clientes y genera desconfianza en volver a usarlos. (Participante N.º 15, 2020).

CAPITULO V. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En esta parte del desarrollo de la investigación, se enfocará en el análisis y discusión de los resultados obtenidos en el trabajo de campo (entrevistas) y la base teórica.

En su investigación Hernandez, Baptista & Fernandez (2014), menciona que los resultados obtenidos, en el trabajo de campo y las base teoricas de sustento, deben ser explicados de forma detallada, a fin que sea clara y consisa la informacion. Por otro lado, la herramienta utilizada para el desarrollo y análisis es ATLAS TI, la cual cuenta con la característica de codificar y analizar las categorías y subcategorías que inicialmente se plantearon.

5.1 Discusión de Resultados del Objetivo Especifico 1

Identificar cómo es la infraestructura del Terminal Portuario de Ilo, con relación a la cadena de suministros durante el 2019.

Figura 29. Discusión de resultados objetivo específico 1. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

mercancias de forma rapida y fluida, ademas de agregar actividades o servicios que permitan generar un valor agregado a la cadena portuaria. Para lo cual se necesita hacer inversiones constantes en infraestructura, compra de equipamiento, con lo que permitira un optima gestion portuaria.

Matsushima & Takauchi (2014), hace mencio que la infraestructura es de uno de lo pilares fundamentales para el desarrollo de los puertos. Ahora, para que este desarrollo se ejecute es necesario la inversion y esta se dara a traves de una concesion. De esta forma se veran un aumento en su eficiencia de gestion y tarifa.

Entrevistas realizadas

Siguiendo con el desarrollo de objetivo 1, se mencionaran las entrevistas mas destacadas con relacion a Infraestructura

Es importante generar mejoras en la infraestructura del Terminal Portuario de Ilo, ya que si no lo hace se seguira teniendo deficiencias en sus gestion. Por lo pronto lo mas importante es construir areas acuaticas, rompeolas, espigon y molo de abrigo, ademas del calaje, lo cual permitira un aumento de naves que podran recalar en el terminal. (Participante N°2, 2020)

Para que un terminal desarrolle una buena gestion, es necesario contar con características propias como, infraestructura, area de deposito y accesos. En ese sentido el terminal de Ilo,

en cuenta con los tres en muy mal estado, por lo que es necesario generar un cambio. (Participante N°7, 2020).

En la búsqueda de un buen manejo de la cadena logística portuaria, es de suma importancia contar con inversión en infraestructura. En este caso Ilo, no cuenta con esta inversión, generando problemas graves en su gestión. (Participante N°13, 2020).

En la actualidad la gestión portuaria en Ilo, es muy ineficiente y esto gracias a la poca inversión que se da en el área de infraestructura. (Participante N°15, 2020).

El desarrollo de la infraestructura en el Terminal Portuario de Ilo, debe ser secundado con inversión, la actual administración estatal no la brindará, por lo que se debería buscar opciones de administración. (Participante N°11, 2020).

En el tema de infraestructura del Ilo, se necesita una reorganización completa, ya que el desorden que tiene en sus instalaciones, perjudica la operación de todo lo que participa en la cadena logística. (Participante N°8, 2020).

Como lo menciona nuestra base teórica, la infraestructura portuaria, juega un rol imperante en la ejecución de la cadena logística portuaria, ya que para realizar una buena gestión operativa, es necesario contar con herramientas que le permitan realizar las labores de forma eficiente y óptima, y esto lo hace una buena infraestructura. Esta información es validada por nuestros entrevistados, los cuales concuerdan con la teoría y mencionan que el Terminal Portuario de Ilo, necesita inversión, a fin de ejecutar obras en la infraestructura y equipamiento. Por lo que

se puede indicar conforme a lo mencionado que la infraestructura en el Terminal Portuario de Ilo, es ineficiente.

5.2 Discusión de Resultados Objetivo Especifico 2

Entender cómo es la gestión logística de la cadena de suministros del Terminal Portuario de Ilo, durante el año 2019.

Figura 31. Discusión de Resultados - Objetivo 2. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Figura 32. Discusión de Resultados Objetivos Específicos 2. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Base Teórica

Según menciona Tongzon, Chang, & Lee (2009), explican que la gestión logística debe de tomarse en cuenta para la agilización de los procesos y deben estar apoyados de la tecnología, dentro de estos procesos que se realizan existen las prácticas de gestión o mejoras continuas, también se menciona la adecuación de gestión de demandas y los flujos de la cadena logística se menciona que es una administración de procesos portuarios.

Según Velarde (2005), explica que la tecnología es fundamental para la gestión de los puertos y agilizan los procesos de la gestión de demandas de cargas por esa razón los puertos para desarrollarse dentro de globalización deben de mejorar el uso de la tecnología.

Entrevistas realizadas

Siguiendo con el desarrollo de objetivo 2, se mencionaran las entrevistas mas destacadas con relacion a la gestion logistica.

El cabotaje es esencial y particularmente ahora en esta crisis, los procesos logísticos están afectados por el COVIT-19 y esto es muy importante porque hay productos que pudiera moverse por barco. (Participante N. ° 2, 2020).

El tema de las inspecciones también es muy lento en algunos casos porque el personal del puerto es poco eficiente o por la falta de comunicación entre SUNAT y ENAPU. (Participante N. ° 3, 2020).

El terminal de Ilo, no cuenta con zonas para realizar trabajos operativos y la gestión de pedidos es lenta uh.... y esa es la razón de que los exportadores no se vean atractivo enviar carga por ese puerto. (Participante N. ° 4, 2020).

Los puertos hoy en día necesitan la infraestructura mínima las operaciones de las demandas de carga y que puedan ingresar las naves y realicen su descarga y cargas, apoyado con la

tecnología para que sean lo más eficiente para su buena gestión dentro de la cadena. (Participante N. ° 5, 2020).

No es posible que solo tenga una sola balanza para el ingreso y salida de carga, esto origina caos, inseguridad y sobre todo una pérdida de tiempo a la cadena portuaria. (Participante N. ° 7, 2020).

En lo que respecta a gestión me parece que es muy pobre lo que se puede ver en el terminal y me parece que debe cambiar drásticamente, si es que se quiere una óptima labor. (Participante N.° 9, 2020).

Desde que ingresa una carga o llega una carga, no existe una dinámica rápida entre sus participantes y eso es malo para los flujos operativos y se vuelven muy lentos. (Participante N. ° 10, 2020).

Concluyendo el análisis de la categoría apriorística se evidencia que los participantes llegan a concordar con la teoría que relaciona a nuestra categoría, mencionando que el terminal portuario de Ilo debe mejorar su tecnología y por consecuencia podrá atender mejor la demanda de carga y su cadena operativa se volverá más eficiente.

5.3 Discusión de Resultados del Objetivo Especifico 3.

Entender cómo se desarrolla la calidad de servicio en el Terminal Portuario de Ilo en el año 2019

Figura 33. Discusión de Resultados Objetivos Específicos 3. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Figura 34. Discusión de Resultados - Objetivo 3. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Base Teorica

Napolitano (2012), indica que la calidad y la eficiencia en los servicio que brinda el terminal o puerto, define la estructura de la cadena logistica portuaria. Por otro lado brindar servicio portuarios de calidad, permite una mejor colaboracion entre los actores de cadena logistica global.

Panigrahi & Pradhan (2012), menciona que la calidad de servicio en el sector portuario mundial ha tomado gran relevancia en los últimos años, ya que los puertos se encuentran en constante competencia sobre la captación de carga, por lo que el rol de prestar un servicio optimo y bueno es una premisa casi obligatoria, para lo cual se deben realizar constantes supervisiones a fin de mitigar un ineficiente servicio.

Yanbing & Zhongzhen (2005), menciona que las empresas portuarias en el orbe, se encuentran siempre en la búsqueda de brindar un mejor servicio, para cada usuario que opere en la cadena logística, por lo que debe tener muy en cuenta cuales son los factores que influyen en la eficiencia de su operación. Por ejemplo, los ingresos de buques o la transmisión de información.

Entrevistas realizadas

Siguiendo con el desarrollo de objetivo 3, se mencionaran las entrevistas mas destacadas con relacion a la calidad de servicio.

Los servicios que prestan ENAPU, en el terminal, no son adecuados, hace un tiempo tuve un embarque de grano, me comento mi transporte que estuvo cerca de 2 horas y media haciendo cola, ya que la balanza, la cual solo hay una para ingresos y salidas, esta averiada y mientras reparaban se formo congestion, para nosotros un pesimo servicio. (Participante N°3, 2020).

La calidad del servicio que brinda ENAPU, esta por debajo de las expectativas de operadores y consumidores finales, por lo que se ven en la obligacion de trabajar con otros puertos, lo cual les garantiza calidad y eficiencia, a pesar que cambio puede generarles costos adicionales (Participante N°5, 2020).

(...) al momento de la llegada de la nave al puerto, nos dimos con la sorpresa que el muelle, esta con carga, a pesar que ya nos habia dado luz verde para descargar. Por otro lado, la carga que iba a embarcarse aun no estaba posicionada, originado que nuestra operación de nave demore mas de lo que se tenia planeado. Esto demuestra el pesimo servicio que tiene Ilo, para con sus usuarios. (Participante N°6, 2020).

La calidad de servicio de uno de los factores que mas debe mejorar el terminal, ya que desde la perspectiva de importador, escuchamos las constantes quejas de nos dice nuestro operador, sobre desorden, perdidas de tiempos. (Participante N°13, 2020).

Como se menciona en el sustento teorico, la calidad de los servicios portuarios tiene una gran relevancia para los participantes de la cadena de suministros, ademas influye en la eleccion de

puerto a trabajar. Ahora bien, en la recabación de información del trabajo de campos, muchos de los entrevistados manifestaron que calidad de servicio que ofrece el terminal de Ilo, esta muy por debajo de lo esperado, afectando directamente en sus operaciones internas. Por lo que se puede intuir que la calidad prestada por este terminal es inficiente.

5.4 Discusión de Resultados del Objetivo Especifico 4

Identificar como es la colaboración de la cadena de suministro en el Terminal Portuario de Ilo en el año 2019.

Figura 35. Discusión de Resultados Objetivo 4, por elaboración propia.

Figura 36. Discusión de Resultados Objetivo 4. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Base Teórica

Según menciona Veltz (1994), la cadena de suministros de forma colaborativa ayuda a que el flujo de la cadena de suministros aumente y sea más fluido y al generar esto el flujo financiero incrementará por la cantidad de carga y uso de los operadores y las practicas comerciales serán mas eficientes y por consecuencia habrá una satisfaciio de precio que ayudará a cubrir las remuneraciones.

Según menciona López, Arbelaez, & Navarro (2006), explican que el eslabón más debil es la cadena de suministros y de ella depende que exista un flujo adecuado y las practicas comerciales se vuelvan furetes o debiles.

Siguiendo con el desarrollo de objetivo 4, se mencionaran las entrevistas mas destacadas con relacion al colaboracion en la cadena logistica

La preferencia que tiene otras cargas hay que mirarlo así ok. Cuando esperamos que la carga llegue nos sucede lo mismo que n existe un adecuado flujo logístico y dentro de la cadena empieza a suceder retrasos. (Participante N. ° 2, 2020).

En los terminales que son manejados por empresas privadas, el sistema es mucho más fluido y esto permite la interacción entre agentes de aduana, agente de carga, aduanas y el mismo personal del puerto de una forma más rápida y fluida. (Participante N. ° 3, 2020).

Es un terminal multipropósito y debe estar en la capacidad de movilizar diferentes tipos de cargas y se debe pensar en cambiar las grúas que se tiene para que el comercio se genere de forma fluida. (Participante N. ° 3, 2020).

Nuestra labor operativa se ve muy afectada y está cada vez está más engorrosa con lo que repercute al final a nuestros clientes porque ellos desean sacar sus cargas por el medio que requiera y esta carga sea exportada o importada tenga un proceso rápido pero estas trabas nos generan un mal servicio y hacer que se encarezcan los precios. (Participante N. ° 4, 2020).

La calidad de servicio no se refleja en las prácticas comerciales lo cual encarece los servicios en el terminal portuario de Ilo existe muchos percances para el ingreso de operaciones y la gestión interna he.... y esto hace que no se puedan cumplir con los tiempos. (Participante N.° 5, 2020).

Para que el puerto o terminal funcione como un director de orquesta de los operadores deben trabajar de manera dinámica y la cadena de suministros que son conformados en el proceso por el transporte, agentes, importadores y exportadores, a fin que el tránsito por el puerto sea dinámico y eficiente. (Participante N. ° 5, 2020).

Su cadena logística portuaria es muy lenta y a eso le sumamos el aumento de carga que está transitando por este terminal que es la carga de Bolivia y de proyectos mineros, cada día sus procesos desfasados están originando problemas serios de operatividad. (Participante N. ° 8, 2020).

Contando con estas oportunidades el terminal tiene todo para comenzar a gestionar una mejor cadena logística, para lo cual necesita, buscar una integración interna, integración externa, mejorar su infraestructura y equipos, darle una mayor relevancia a área como calidad y comercial, además de un servicio post servicio. (Participante N. ° 13, 2020).

Para concluir con el análisis de la categoría apriorística los participantes llegan explicar los fenómenos que suceden en la investigación que es identificar como es la colaboración de la cadena de suministro en el Terminal Portuario de Ilo en el año 2019 y mencionan que los flujos de la cadena son lentos y obstruyen el avance de los procesos por lo que recae en encarecer los precios y se ven afectados los lazos comerciales.

5.5 Discusión de Resultados del Objetivo Especifico 5

Comprender cual es el grado de cohesion que tiene la cadena de sumnistros en el Terminal Portuario de Ilo en el 2019.

Figura 37. Discusión de Resultados Objetivo 5. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Figura 38. Discusión de Resultados Objetivo 5. Adaptado de “Atlas TI”, por elaboración propia.

Base Teorica

Según Ascencio, González-Ramírez, & Torrejón (2010), indican que el grado de cohesión en la cadena logística portuaria, es una de las características más importantes para el funcionamiento correcto. Ahora, mientras más frecuente es la interacción entre las partes, origina una mejor comunicación, por ende una cadena más fluida.

Ballou (2004), menciona que el grado de cohesión dentro de la cadena de suministros es importante, ya que lo que se busca es que todos los participantes formen una relación estrecha, a fin que los procesos sean más eficientes y fluidos.

Tongzon, Chang, & Lee, 2009, menciona que la cadena de suministros portuaria es conformada por distintos actores logísticos, como son líneas navieras, operadores portuarios, transporte terrestre, agentes de aduana, carga y/o marítimos, aduanas, etc, por lo que es necesario que todos logren una cohesión en sus procesos a fin que el flujo operativo sea eficiente.

Entrevistas realizadas

Siguiendo con el desarrollo de objetivo 5, se mencionarán las entrevistas más destacadas con relación al grado de cohesión.

(...) desde los agentes navieros, encargados de cuadrillas, transportes y los exportadores e importadores, se debe buscar conectar los procesos de cada uno de ellos, y para que esta

sinergia funcione, el terminal portuario debe ser el encargado de esto, pero en Ilo, la realidad es otra, el administrado en este caso ENAPU, no busca esta unión (Participante N°5, 2020).

La interacción entre el terminal y los operadores de comercio, es desde nuestra perspectiva el eslabón mas bajo, ya que aún no se logra esa integración que permita una cadena logística eficiente. (Participante N°6, 2020).

(...) en relación a los puertos manejados por el estado a través de ENAPU, están muy lejos de alcanzar una integración en la logística portuaria. (Participante N°10, 2020).

En primero lugar se debe mejorar la interacción que tiene el terminal con los principales operadores de comercio (Participante N°15, 2020).

Decir que las gestiones realizadas por el actual operador en Ilo, son buenas sería engañarte. ENAPU que actualmente es el administrador del terminal, históricamente no ha cumplido una buena labor en lo que respecta administración portuaria, parece que se ha quedado estancado en el pasado. (Participante N°5, 2020).

La cohesión, en la cadena de suministros es uno de los factores primordiales, ya que la base teórica menciona que la interacción entre todos los participantes origina fluides en gestión. En ese sentido, nuestros entrevistados están de acuerdo con lo mencionado por nuestros autores y según sus opiniones la interacción el terminal de Ilo es casi nula.

CONCLUSIONES

Objetivo Principal

Comprender cómo es la integración de la cadena de suministros del Terminal Portuario de Ilo en el año 2019.

En base a los planteado en como principal de trabajo, se puede menciona la cadena de suministros del Terminal Portuario de Ilo, en el año 2019 es ineficiente. Esto fue corroborado en nuestro trabajo de campo, tomando como base las teorías estudiadas. Ahora bien, se encontraron problemas en la infraestructura, gestión logística, comprensión y cohesión entre participantes de la cadena logística, lo cual hace imposible que se puede generar una fluida cadena de suministros.

Tomando como base, los objetivos específicos planteados, se puede concluir:

Primer objetivo específico

Identificar cómo es la infraestructura del Terminal Portuario de Ilo, con relación a la cadena de suministros durante el 2019

En referencia al primer objetivo se concluye que, la infraestructura del Terminal Portuario de Ilo durante el 2019 fue ineficiente para el desarrollo de la cadena de suministros. Esto a consecuencia de que la infraestructura es muy antigua o no se le da el uso que se debería para

el desarrollo de una mejor eficiencia en la cadena. Ahora bien, esta información fue corroborada a través del trabajo de campo (entrevistas), tomando como referencia la base teórica inicial.

Segundo objetivo específico

Entender cómo es la gestión de la cadena de suministros del Terminal Portuario de Ilo, durante el año 2019

En base a lo desarrollado en el segundo objetivo, se concluye que la gestión logística que se ejecutó en el Terminal Portuario de Ilo en el 2019, careció de eficiencia. Esto a consecuencia, que los procesos carecen de orden, muchas veces improductivos, generando pérdidas de tiempos y costos a los usuarios. Por otro lado, no contar con una buena infraestructura y tecnología, dificulta que la gestión logística se desarrolle de forma óptima. Esta información fue corroborada por las entrevistas a expertos, tomando como base las teorías estudiadas.

Tercer objetivo específico

Entender cómo se desarrolla la calidad de servicio en el Terminal Portuario de Ilo en el año 2019

En referencia al tercer objetivo, se concluye que la calidad de los servicios, en el Terminal Portuario en el año 2019, es nula, esto a consecuencia que los procesos y servicios que ofrece este terminal, no son los adecuados, por otro lado, esta mala calidad afecta no solo la

operatividad del terminal sino a cada miembro de la cadena. Ahora bien, esta información fue corroborada a través del trabajo de campo (entrevistas), tomando como referencia la base teórica inicial.

Cuarto objetivo específico

Identificar cómo es la colaboración de la cadena de suministros en el Terminal Portuario de Ilo en el año 2019.

En base al cuarto objetivo, se concluye que la colaboración de la cadena de suministro en el Terminal Portuario de Ilo, en el 2019, es improductiva, esto a consecuencia que los flujos son lentos y obstruyen el avance de los procesos por lo que recae en encarecer los precios y se ven afectados los lazos comerciales. Esta información fue corroborada por las entrevistas a expertos, tomando como base las teorías estudiadas.

Quinto objetivo específico

Comprender cuál es el grado de cohesión que tiene la cadena de suministros en el Terminal Portuario de Ilo en el 2019.

En referencia al quinto objetivo, se concluye que el grado de cohesión que existe en la cadena de suministros del Terminal Portuario de Ilo en el 2019, es casi nulo, ya que no existe una relación fluida entre los participantes de la cadena logística portuaria y los procesos de cada

uno de ellos. Por lo que ese grado de unión entre procesos no existe. Ahora bien, esta información fue corroborada a través del trabajo de campo (entrevistas), tomando como referencia la base teórica inicial.

RECOMEDACIONES

En este capitulo del desarrollo de la investigacion, se recomendara algunas propuestas, tomando como base lo expresado por nuestros encuestados en el trabajo de campo y la base teorica.

Se recomienza a ENAPU, como administrado actual del Terminal de Ilo, emplear politicas basadas en la gestion de la cadena de suminiestros a fin de cumplir con los estandares que requieren sus principales usuarios y clientes. Esto basado en lo dicho por Tongzon, Chang, & Lee (2009), el cual menciona que en la actualidad los puertos, deben asociar sus procesos y flujos a lo establecido en la base teorica de la cadena de suminiestros, la cual le permitira una mejor coordinaci3n de flujos fisicos y documentarios. Por otro lado, los entrevistados, en el trabajo de campo hacen incapie que el Terminal de Ilo, debe mejorar sus procesos tanto en campo como en transmisi3n de informaci3n. Adicional a lo mencionado, se recomienda, revisar acerca de exceso de burocracia en los procesos logísticos, corrupci3n portuaria y desconfianza, , las cuales surgieron como categorias emergente, y muchos de los participantes mencionaron que estos inconvenientes son frecuentes en el Termial Portuario de Ilo.

Se recomienda a ENAPU, realizar cambios en su infraestructura, principalmente en las balanzas de ingreso ya que la carencia de un acceso adecuado, esta dificultando la operaci3n no solo del terminal sino de los demas participantes de la cadena. Por otro, lado, se debe mejorar las instalaciones de almacenamiento, las cuales se encuentras con desmonte y fuera de uso muchas

de ellas. Finalmente realizar mejoras en el espigón y construcción de un rompeolas adecuado. Ahora bien, en las zonas donde se recomienda mejoras y cambios, se desarrollan no solo operaciones para el terminal, sino que para el uso de los demás participantes de la cadena. Según lo expuesto por Perez-Labajos & Blanco (2004), el cual menciona que, la infraestructura portuaria debe ser la herramienta para la interacción y cooperación con los demás participantes de la cadena logística portuaria, por lo que esta debe permitirle al terminal y sus usuarios, procesos más fluidos. Asimismo nuestros entrevistados, indicaron que la infraestructura portuaria, no los ayuda en sus procesos internos, por lo que sugirieron realizar los cambios mencionados.

Se recomienda a ENAPU, establecer estrategias de integración de procesos internos y colaboración de gestión con sus principales socios en la cadena. Ahora bien, para el desarrollo de estos procesos se recomienda la utilización de plataformas tecnológicas, las cuales permitan la interacción de la gestión logística interna del terminal y la de los usuarios del mismo, buscando de esta forma integración de la gestión de la cadena de suministros, esta información tiene como sustento teórico lo indicado por Notteboom & Rodríguez (2005), el cual menciona en su investigación que la mejor forma de integrar procesos y usuarios a la cadena de suministros es utilizando tecnología que permita fluidas en la gestión. Por otro lado la hacerle la consulta a nuestros entrevistados, afirmaron que la gestión que genera el Terminal Portuario de Ilo, son casi nulas, por lo que recomendaron implementar acciones de integración, como las que mencionamos.

Se recomienda a ENAPU, crear un área de calidad y comercial, las cuales permitirán tener un contacto directo con los usuarios del terminal, a fin de poder brindar una respuesta rápida de cualquier inconveniente con relación de los servicios prestados por el terminal. En ese sentido Panigrahi & Pradhan (2012), menciono que la calidad del servicio en un puerto ha tomado un protagonismo importante, por lo que es necesario que se busque que el usuario, le agrade el servicio que ofrece el puerto. En el caso puntual del terminal de Ilo, los entrevistados manifiestan que no hay áreas donde puedan orientarlos ante algún problema o ayudarlos en su camino durante todo el proceso, generando fastidios en el servicio.

Se recomienda ENAPU, la reducción de procesos dentro del flujo operativo del terminal, a fin que la colaboración entre terminal y sus usuarios sea la más ágil y mejore la cadena de suministros. En ese sentido Velts (1994), indica que la colaboración entre participantes de la cadena ayuda a una mejor gestión, por lo que buscar procesos más eficientes, dará pie a una mejor fluidez de la cadena.

Se recomienda a ENAPU, plantear mesas de diálogo con todos los participantes de la cadena de suministros y miembros gubernamentales, presidente regionales, autoridades portuarias, a fin que cada actor pueda conocer los procesos de cada uno y buscar la interacción en cada flujo de los miembros de la cadena de suministros. Esta recomendación tiene como base teórica lo mencionado por Narasimhan & Jayaram (1998), el cual indica que la cadena de suministros

busca la coordinacion e integracion de los participantes de la cadena, uniendo solo los procesos sino que tambien a los participantes, buscando una cohesion entre flujos.

REFERENCIAS

- Agencia EFE. (02 de Julio de 2019). ¿Está el puerto de Ilo listo para convertirse en un megapuerto para Bolivia?. *Diario Gestion*. <https://gestion.pe/mundo/puerto-ilo-listo-convertirse-megapuerto-bolivia-271965-noticia/> [Consulta: 16 de agosto de 2019].
- Aguilar J., & Obregon, M. (2018). *Viabilidad para la importación de carga contenerizada a través del puerto general san martín (pisco) como alternativa al puerto del callao*. Lima: universidad peruana de ciencias aplicadas.(UPC).
- Albretch, K. (1992). *La Revolución del Servicio*. Instituto Nacional de Turismo. La Habana: Instituto Nacional de Turismo. Recuperado de https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios [Consulta: 18 de abril de 2020]
- Alcázar, L., & Lovaton, R. (2003). *La concesión de los puertos en el Perú: ¿Quién ganó y quién perdió con la concesión del puerto de Matarani?* . Recuperado de http://www.grade.org.pe/upload/publicaciones/archivo/download/pubs/LA-Concesion_Puerto_Matarani.pdf [Consulta: 18 de abril de 2020]
- Alza, K., & Ramirez, C. (2018). *Perspetiva Global de los Puertos del Caribe en Colombia*. Bogota: Universidad del Rosario.
- Autoridad Portuaria Nacional. (2018). *Plan Maestros Terminal Portuario de Ilo: Autoritdad Portuaria Nacional*. Lima: Recuperado de <https://www.apn.gob.pe/site/wp->

content/uploads/2016/03/pdf/WSPUKLCAJJEHTZSHLYBZEWXXORNCVFAQY70D.pdf [Consulta: 18 de abril de 2020]

Autoridad Portuaria Nacional. (2019). *Movimiento de carga en los terminales portuarios de uso publico y privado a nivel nacional 2019: Autoridad Portuaria Nacional*. Recuperado de <https://www.apn.gob.pe/site/wp-content/uploads/2020/02/pdf/5VO6WEDPHKXCRPE8KVZYOFLLND9QFURJIAT.pdf> [Consulta: 18 de abril de 2020]

Arbulú, M. (6 de Setiembre de 2000). *El proceso de concesión portuaria en el Perú*. Recuperado de <http://www.comunidadandina.org/Prensa.aspx?id=1278&accion=detalle&cat=DI&t> [Consulta: 18 de abril de 2020]

Arrisueño, J. (10 de Octubre de 2018). MTC firmo convenio con Bolivia para potenciar exportaciones en Puerto de Ilo. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/mtc-firmo-convenio-bolivia-potenciar-exportaciones-puerto-ilo-nndc-245915-noticia/> [Consulta: 18 de abril de 2020]

Ascencio, L., González R., & Torrejón, P. (2010). *Port Logistics Community of San Antonio*. Valparaíso: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

Autoridad Portuaria Nacional (APN). (2018). *Anexo 5 - Resúmenes de Planes Maestros aprobados*. Recuperado de <https://www.apn.gob.pe/site/wp-content/uploads/2019/03/pdf/0S4HIEH6PUF9WERNKGKXRYSTMLQ8JTUWQZVVA.pdf> [Consulta: 18 de abril de 2020]

- Autoridad Portuaria Nacional (APN). (2018). *Informe Final del Estudio de Demanda para los Terminales Portuarios de uso Público y Privado*. Callao. Recuperado de <https://www.apn.gob.pe/site/estadisticas.aspx> [Consulta: 18 de abril de 2020].
- Ayzanoa, G. (18 de Junio de 2018). *Especialista internacional en estudios de factividad técnica y financiera en proyectos de desarrollo portuario*. Recuperado de https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r832_2/informeespecial.pdf [Consulta: 04 de mayo de 2020].
- Balestrini, M. (2006). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Recuperado de https://issuu.com/sonia_duarte/docs/como-se-elabora-el-proyecto-de-inve [Consulta: 22 de julio de 2020].
- Ballou, R. (2004). *Logística. Administración de la cadena de suministros*. Mexico: Pearson Educación.
- Barriga, C. (2014). *Propuesta de mejora en el proceso de recibo de almacén de una empresa minera de producción de cobre*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Barrios, R., Creamer, B., & Triguero, J. (2017). *Implementación Del Cabotaje Para Mejorar El Transporte De Mercancías Dentro Del Territorio Nacional*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Bentz, B. (2007). *Forward thinking on freight forwarding*. Logistics Management. Recuperado de https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Bentz%2C+B.+%282007

%29.+Forward+thinking+on+freight+forwarding.+Logistics+Management.&btnG=

[Consulta: 25 de enero de 2020].

Berruz, L. (2017). *Analisis de la Competitividad del Puerto Maritimi de Guayaquil con los Puertos Maritimos de la Region del Pacifico Sur*. Guayaquil: Universidad del Pacifico Ecuador.

Besares, E. (2004). *El sistema de transporte del comercio exterior de bolivia a traves del corredor de exportacion bioceanico este – oeste periodo 1990 - 2002*. La paz: Universidad Mayor De San Andres.

Blanchard, D. (2010). *Supply Chain Management Best Practices*. Recuperado de https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Blanchard%2C+D.+%282010%29.+Supply+Chain+Management+Best+Practices.+New+Jersey%3A+John+Wiley+%26+Sons%2C+Inc.+&btnG= [Consulta: 25 de enero de 2020].

Blanco, B., Perez, C., & Garcia, E. (2007). *Behaviour of Sea Freight Traffic Model*. Journal on Maritime Research. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/228749866_Re-assessing_port-hinterland_relationships_in_the_context_of_global_commodity_chains [Consulta: 25 de enero de 2020].

Cahoon, S., & Notteboom, T. (2009). *Port Marketing Tools in a Logistics Restructured Market Environment: The Quest for Port Royalty*. Recuperado de <http://ecite.utas.edu.au/55909> [Consulta: 25 de enero de 2020].

Calixto, G. B. (2019). *Políticas Públicas y avance en la actualización del Plan Nacional del Desarrollo (PDNP)*. Recuperado de <http://www.sela.org/media/3212401/plan-nacional-de-desarrollo-portuario-peru.pdf> [Consulta: 22 de julio de 2020].

Campos Quispe, C. R., & Huillicas Pozo, S. (2019). *La concesión del puerto de paita y su relación con las exportaciones de las empresas del sector cafetalero que realizan sus operaciones a través de terminales portuarios euroandinos*. (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Facultad de Negocios. Lima, Peru). Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625811/Campos_QC.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Consulta: 15 de diciembre de 2019].

Carbone, V., & Gouvernal, E. (2007). *Supply Chain and Supply Chain Management: Appropriate Concepts for Maritime Studies*. Recuperado https://www.edx.org/course/supply-chain-fundamentals?utm_medium=partner-marketing&utm_source=sem&utm_campaign=mitx&utm_term=online%20supply%20chain%20management&utm_content=mm-sc1x-fl20-aw-us&gclid=CjwKCAjwm_P5BRAhEiwAwRzSOzBmYZzSqIDie-XKKvXvNgnIiSBeb4JLaJb-LNiCMoWDLevOVd0mpBoCkeYQAvD_BwE [Consulta: 03 de enero de 2020].

Cardenas, G., & Antezana, R. (1994). *Aspectos Geopoliticos enn el Desarrollo de la Zona Industrial de Ilo*. LIMA: Universidad Nacional de Ingenieria (UNI).

Castro Cáceres, D. A. (02 de Noviembre de 2017). *Problemas de Ejecucion de los Convenios y su protocolo Complementario*. (Tesis de maestria, Academia diplomática del Perú. Recuperado de http://repositorio.adp.edu.pe/bitstream/handle/ADP/51/T812_70447716_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Consulta: 10 de marzo de 2020].

Castro, C., Soler, E., Umaña, R., & Yepes, C. (2017). *Infraestructura portuaria en Colombia: asimetrías entre el puerto de Buenaventura y el puerto de Cartagena para el año 2015*. Universidad & Empresa. Recuperado de <https://doi.org/10.12804/http://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4788>. [Consulta: 15 de diciembre de 2019]

Castro, M. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas. *Revista Nacional de Administración*, 31-54. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3693387> [Consulta: 10 de marzo de 2020].

Chavez Hernandez, G. (2019). *Factores que Limitan el Uso de la Carretera Interoceanica Sur en el Intercambio Comercial entre la Region Sur del Peru con Brasil y Bolivia*. (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Facultad de Negocios. Lima,

Peru). Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625689/chavez_hg.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Consulta: 12 de junio de 2020].

Chopra, S., & Meindl, P. (2012). *Supply Chain Management: Strategy, Planning and Operation* (5th Edición ed.). Estados Unidos: Pearson Education. Recuperado de [https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Chopra,+S.,+%26+Meindl,+P.+\(2012\).+Supply+Chain+Management:+Strategy,+Planning+and+Operation&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Chopra,+S.,+%26+Meindl,+P.+(2012).+Supply+Chain+Management:+Strategy,+Planning+and+Operation&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar) [Consulta: 17 de diciembre de 2020].

Chow, G., & Gill, V. (2011). *Transportation and Logistics International Competitiveness: how does Canada Fares*. http://dev.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-18862013000200007&lng=pt&nrm=iso [Consulta: 17 de diciembre de 2020].

Cisterna, F. (2005). *Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa*. Recuperado el 03 de Agosto de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/299/29900107.pdf>. [Consulta: 03 de agosto de 2019]

Coelho, F. (2019). *"Metodología"*. Recuperado de <https://www.significados.com/metodologia/>. [Consulta: 03 de Agosto de 2019]

Comex Peru. (03 de Agosto de 2018). *Una Mirada a la infraestructura Portuaria*. Recuperado de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/una-mirada-a-la-infraestructura-portuaria>: [Consulta: 03 de agosto de 2019]

Coronel Carrera, A. L., & Loo Arroyo, P. R. (2019). *Factores por las cuales los agroexportadores dejaron de embarcar carga refrigerada por el puerto general san martin en pisco*. Lima: universidad peruana de ciencias aplicadas (UPC).

Cosmos Agente Maritimo. (2020). Sitio Web oficial de Cosmos Angente maritimo. Recuperado de <http://www.cosmos.com.pe>. Recuperado de <http://www.cosmos.com.pe/Content/Index.aspx?aID=2102>. [Consulta: 03 de Agosto de 2019]

Coyle, J., Bardi, E., & Langley, J. (2009). *The Management of Business Logistics*. Estados Unidos: South-Western College Pub. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/54ca/56bb10037c63399edc8a86451fc0e27cc176.pdf> [Consulta: 05 de mayo de 2019].

Creswell, J., & Guetterman, T. (2019). *Diseño de investigación. Aproximaciones cualitativas y cuantitativas*. Recuperado de <http://www.catedras.fsoc.uba.ar/ginfestad/biblio/1.2.%20Creswell.%20A%20qualit....pdf> [Consulta: 03 de Agosto de 2019]

Cuya Riveros, L., & Zeña Luciano, S. R. (2019). *Factores que impulsaron el movimiento de carga contenerizada en el puerto de paita según la percepción de los usuarios desde el inicio de la concesión hasta el año 2018*. Lima: Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas (UPC).

Daniels, J., Radebaugh, L., & Sullivan, D. (2018). *Negocios internacionales ambiente y operaciones*. Mexico: Pearson.

Davis, M., Aquilano, N., & Chase, R. (2003). *Fundamentals of Operations Management* (4th ed. ed.). New York: NY: Irwin/McGraw-Hill. Recuperado de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00251740310468117/full/html> [Consulta: 10 de diciembre de 2019]

Defilippi, E. (2008). *Mecanismos de Eficiencia y Fortalecimiento de la Actividad Empresarial del Estado - Sector Portuario*. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0965856408000165> [Consulta: 10 de diciembre de 2019].

Redacción El Comercio. (18 de marzo de 2020.). *Coronavirus en Perú: Martín Vizcarra anunció inmovilización obligatoria de 8:00 p.m. a 5:00 a.m* Recuperado de <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/coronavirus-en-peru-en-vivo-presidente-vizcarra-explica-medidas-en-el-tercer-dia-del-estado-de-emergencia-nndc-cuarentena-estado-de-emergencia-cierre-de-fronteras-nndc-noticia/?ref=ecr>: [Consulta: 18 de mayo de 2020].

Redacción Gestion. (2018). MTC firmó convenio con Bolivia para potenciar exportaciones en Puerto de Ilo. *Gestion*, <https://gestion.pe/economia/mtc-firmo-convenio-bolivia-potenciar-exportaciones-puerto-ilo-nndc-245915-noticia/?ref=gesr>. [Consulta: 03 de Agosto de 2019]

Empresa Nacional de Puerto (ENAPU). (2018). *Memoria Anual 2018: Boletín Anual Informativo*. Recuperado de http://www.enapu.com.pe/enapu/wp-content/uploads/2019/05/Memoria_Anual_2018.pdf [Consulta: 03 de Agosto de 2019].

Empresa Nacional de Puerto (ENAPU). (2019). *Terminal de Ilo*. Recuperado de http://www.enapu.com.pe/enapu/puertos_pt/terminal-de-ilo/ [Consulta: 03 de Agosto de 2019].

Empresa Portuaria de Arica. (2020). *Puerto Arica*. Recuperado <http://www.puertoarica.cl/index.php/es> [Consulta: 03 de Agosto de 2019].

Empresa Portuaria Valparaíso (EPV). (2020). *Empresa Portuaria Valparaíso*. Recuperado de <https://www.puertovalparaiso.cl/puerto/historia> [Consulta: 03 de Agosto de 2019]

Espilco Inga, L. M., & Tresierra Ugarte, L. (2019). *Actividades Logísticas que Influyeron Positivamente en la Exortación de Mangos Frescos desde el Puerto de Paita hacia Estados Unidos durante los años 2012 Y 2017*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)

Evangelista, P., & Sweeney, E. (2006). *Technology usage in the supply chain : The case of small 3 PLs* (Vol. 1er). International Journal of Logistics Management.. Recuperado de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09574090610663437/full/html> [Consulta: 03 de Agosto de 2019].

Fielding, N., & Fielding, J. (1986). *Qualitative research methods: linking data*. SAGE Publications, Inc. Recuperado de https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Fielding%2C+N.%2C+%26+Fielding%2C+J.+%281986%29.+Qualitative+research+methods%3A+linking+data&btnG= [Consulta: 03 de agosto de 2019].

Figuerosa Lucano, A., Rosales Mayo, C., & Taya Rutti, P. (2018). *Concurso de proyectos integrales para la concesión del nuevo terminal portuario de yurimaguas – nueva reforma*. Universidad del Pacífico (UP)

FONAFE. (2020). *Sitio Web de FONAFE; contiene información de la organización y enlaces de interes*. Recuperado de <https://www.fonafe.gob.pe/nuestraorganizacion>: [Consulta: 03 de agosto de 2019]

García Paucarina, C. (2016). *Gestión del terminal portuario de salaverry y su contribución en el desarrollo socioeconómico del distrito de salaverry-2014*. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4016> [Consulta: 03 de agosto de 2019].

Gaurav, R. (2004). Closed loop transport management. *Logistics & Transport Focus*, 44-47.

Recuperado de

<http://web.a.ebscohost.com.upc.remotexs.xyz/ehost/detail/detail?vid=2&sid=341fdaf1-41d5-4ba0-a541->

<dfc88dcb6b01%40sessionmgr4008&bdata=Jmxhbmc9ZXM%3d#AN=14897289&db=bsu>[Consulta: 03 de agosto de 2019].

Gil, A, Guillen, A. E., Pílares, E., & Saldaña, A. (2011). *Plan Estratégico del Puerto de Ilo*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Goldratt Institute. (2009). *The Theory of Constraints and its Thinking Processes*. Goldratt Institute.

Recuperado de

<https://www.public.navy.mil/airfor/nae/AIRSpeed%20Documents/TOC%20and%20its%20Thinking%20Processes.pdf> [Consulta: 03 de agosto de 2019].

Goldratt, E. (2008). *La Carrera "En Busca de las ventajas competitivas"*. Recuperado de

<https://www.buscalibre.pe/libro-la-carrera-en-busca-de-las-ventajas-competitivas/9789506411633/p/2338881> [Consulta: 03 de agosto de 2019].

Gomez, C. (2000). *El puerto de Ilo y los corredores bioceánicos como fuentes de comercio exterior para el desarrollo económico y social del altiplano boliviano*. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés.

Gray, R., & Khalid, B. (2004). *A Logistics and Supply Chain Management Approach to Port Performance Measurement*. Maritime Policy & Management . Recuperado de

<http://web.a.ebscohost.com.upc.remotexs.xyz/ehost/detail/detail?vid=9&sid=341fdaf1-41d5-4ba0-a541>

dfc88dcb6b01%40sessionmgr4008&bdata=Jmxhbmc9ZXM%3d#AN=12021536&db=asn [Consulta: 03 de agosto de 2019].

Guerra Garcia, F. (2005). *Palestra Portal De Asuntos Públicos De La Pucp*. Recuperado de http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/11935/peru_inversion_privada_Guerra.pdf?sequence=1 [Consulta: 03 de agosto de 2019].

Gumucio Granier, J. (2000). *Diplomacia Presidencial entre Bolivia y el Peru*. Lima : Editorial de la Pontificia Universidad Catolica del Peru.

Hernandez Sampieri, R., Baptista Lucio, M., & Fernandez Collado, C. (2014). *Metodologia De La Investigacion*. Mexico: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.

Hernandez Velasquez, W. H., & Ibarra Santos, N. E. (2018). *Factores que Limitan la Inversión Privada en la Concesión Del Puerto del Callao en Infraestructura para el Transporte Interno*. Lima: Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodologia de la investigacion; rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mexico D.F, Mexico: McGraw-Hill Education.

Hidalgo del Alamo, J. C. (2016). *Concepciones Portuarias de la Ineficiencia Estatal Respecto a los Puertos del Peru – ENAPU*. Lima: Universidad de Lima.

- Hints, J., & Hameri, A. (2009). Security Programs as Part of Efficient Supply Chain Management. *Security Programs as Part of Efficient Supply Chain Management* (pág. 38). Supply Chain Forum : International Journal.
- Hoffman, W. (2006). *Retailer getting integrated*. Traffic World Newark.
- Lambert, D., Stock, J., & Ellram, L. (1998). *Fundamentals of logistics management* (3era ed.). (U. E. Pensilvania, Ed.) Pensilvania, USA: Irwin/McGraw-Hill.
- Liendo Beltrame, J. (8 de Abril de 2019). Ilo: ¿Estamos Preparados para ser una ciudad puerto? *Prensa Regional*, pág. 1.
- López, I., Arbelaez, J., & Navarro, D. (2006). *Aplicacion de la Teoria de Restricciones Toc a la Gestion de Facturación de las Empresas Sociales del Estado*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/28186135_Aplicacion_de_la_Teoria_de_Restricciones_TOC_a_la_gestion_de_facturacion_de_las_Empresas_Sociales_del_Estado_ESE_Una_contribucion_al_Sistema_de_Seguridad_Social_en_Colombia [Consulta: 03 de agosto de 2019].
- M. Y. Mo. (2009). *Discussion on Present Situation and Strategy of Modern Port Logistics in our* (3era ed.). China: High-Tech Enterpris. Recuperado de http://en.cnki.com.cn/Article_en/CJFDTotat-SPCY200804002.htm [Consulta: 03 de agosto de 2019].

- Matsushima, N., & Takauchi, K. (2014). Port Privatization In an International oligopoly: *Transportation Research*. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0191261514000666> [Consulta: 03 de agosto de 2019].
- Maúrtua, Ó. (1994). *Apuntes sobre el Proyecto de Ilo*. Lima : Academia Diplomatica del Peru.
- Mendiola, A., Augusto, G., Garcia, E., Montoya, A., Pinto, M., & Vertiz, H. (2009). *Estrategia para el desarrollo del Terminal Portuario de Paita*. Recuperado de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/628/Gerencia_para_el_desarrollo_09.pdf [Consulta: 19 de Febrero de 2019].
- Murillo, W. (2008). *Monografias*. Recuperado <http://www.monografias.com/trabajos15/investigacion/investigacion.shtm> [Consulta: 19 de Febrero de 2019].
- Napolitano, S. d. (2012). *El Modelo de gestión Portuaria de cara a los Nuevos Tiempos*. Doctum.
- Novak, F., & Namihas, S. (2013). *Las Relaciones Entre El Perú Y Bolivia (1826 - 2013)*. Lima: Universidad Pontificia Univerisdad Catolica.
- Núñez Mosquera, E. D. (2017). *Estudio Comercial Y Logístico Para La Exportación De Sardinas Enlatadas A Bolivia*. Guayaquil: Universidad Catolica De Santiago De Guayaquil.
- Ñaupas, H., Mejía, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Medellin, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado el 10 de Novimebre de 2019

- Orias, R. (2005). *Derecho del Mar y Libre Transito. En: Politicas Exterior Boliviana a incios del Siglo Xxi*. La Paz: Caf Y Udapex.
- OSITRAN. (2018). *Informe De Desempeño 2018 (Empresa Nacional De Puertos)*. Lima. Recuperado de <https://www.ositran.gob.pe/wp-content/uploads/2017/12/ID2018-ENAPU.pdf>
- OSITRAN. (28 de Enero de 2020). <https://www.ositran.gob.pe>. Obtenido de <https://www.ositran.gob.pe>: <https://www.ositran.gob.pe/noticias/inversiones-terminales-portuarios-crecieron-2019/>
- Panigrahi, J., & Pradhan, A. (2012). Competitive maritime policies and strategic dimensions for commercial seaports in India. *Ocean & Coastal Management*, 54- 67.
- Parra Cruz, E. A. (2016). *Analisis del Puerto Maritimo de Esmeraldas como Base Logistica para el Comercio Internacional de Quito*. Quito: Universidad Tecnologica Equinnoccial.
- Patiño, E. (18 de Junio de 2018). Presidente de la Autoridad Portuaria Nacional (APN). (L. Camara, Entrevistador)
- Paucar Llano, P. G. (2014). Análisis De Los Factores Que Inciden En La Competitividad Del Muelle Norte Del Puerto Del Callao, Año 2012. *Análisis De Los Factores Que Inciden En La Competitividad Del Muelle Norte Del Puerto Del Callao, Año 2012*. Callao, Peru.
- Perez-Labajos, C., & Blanco , B. (2004). *Competitive Polices for Commercial Sea Port in the Eu*. Lodon: Marine Policy.

- Pires, A., & Avila, P. (2012). *Analisis de Modelos de Seleccion de recursos agiles*. Journal Of Applied Research Techbology.
- PwC. (2017). *Transportation & logistics 2030* (Vol. 5to Vol.). USA: PwC. Recuperado el 16 de Agosto de 2019, de <https://www.pwc.com/gx/en/transportationlogistics/pdf/pwc-tl-2030-volume-5.pdf> [Consulta: 16 de agosto de 2019].
- RAE. (2020). *Real Academia Española*. Recuperado de <https://dle.rae.es/cohesi%C3%B3n>: <https://dle.rae.es/cohesi%C3%B3n> [Consulta: 15 de Mayo de 2020].
- Rengel, E. (2019). *Peru y Bolivia apuntando a la consolidacion del puerto de Ilo como impulso para el desarrollo de ambos paises*. Ministerio de Transporte y Comunicaciones. Recuperado de <https://www.aspb.gob.bo/index.php/2018/06/01/peru-y-bolivia-apuntan-a-la-consolidacion-del-puerto-de-ilo-como-impulso-para-el-desarrollo-de-ambos-paises/> [Consulta: 15 de Mayo de 2020].
- Rivera-Garcia, P. (1998). Marco Teorico, Elementos Fundamentales en el Proceso de Investigacion Cinetifica. *Temas de Investigacion y posgrado*, 233. Recuperado de https://nanopdf.com/download/marco-teorico-elemento-fundamental-en-el-proceso-de-investigacion-cientifica_pdf [Consulta: 15 de Mayo de 2020].
- Robinson, R. (2006). Port-Oriented Landside Logistics in Australian Ports: A *Strategic Framework*. Australia: Maritime Economics & Logistics. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/5223615_Port-

Oriented_Landside_Logistics_in_Australian_Ports_A_Strategic_Framework [Consulta: 15 de Mayo de 2020].

Rodriguez, D., García, C., & Jaramillo, C. (2018). *La accesibilidad terrestre a los puertos marítimos de Colombia. Una aproximación desde la equidad territorial*. Colombia: Entorno Geográfico. doi:<https://doi.org/10.25100/eg.v0i15.6708> [Consulta: 19 de Febrero de 2019]

Rover, B. (2017). *O papel da localização geográfica no desempenho portuário catarinense: comparativo de acessos, infraestruturas e natureza da carga*. Brasil: Eletrônica de Estratégia & Negócios. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com.upc.remotexs.xyz/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=28f3bb09-6755-477a-93b0-0e183591a948%40pdc-v-sessmgr01> [Consulta: 19 de Febrero de 2019]

Salama Benazar, R. (Enero de 2016). *Elaboracion de un Modelo Analitico que Permita Relacionar el Transporte Maritimo, Globalizacion y el Desarrollo Economico. Casos de Estudio: Venezuela, Colombia, Peru y Brasil*. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/392608/TRSB1de1.pdf?sequence=1> [Consulta: 19 de Febrero de 2019]

Salgado Oportus, O., & Cea Echeverría, P. (2012). *Análisis de la conectividad externa de los puertos de Chile como un factor de competitividad*. Santiago de Chile: Revista Chilena de Ingeniería.

Salgado Oportus, O., & Cea Echeverría, P. (2012). *Análisis de la conectividad externa de los puertos de Chile como un factor de competitividad*. Chile. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052012000100004 [Consulta: 15 de Mayo de 2020].

Sanchez, P., Garcia, J., & Ortiz, L. (2017). Metodología para la comparación de sistemas de planificación de recursos empresariales para servicios logísticos portuarios. *Revista Chilena de Ingeniería*, 547-560. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-33052017000300547&lng=n&nrm=iso [Consulta: 15 de Mayo de 2020].

Skjott-Larsen, T., Schary, P., Mikkola, J., & Kotzat, H. (2007). *Managing the global supply chain*. Copenhagen: Copenhagen Business School Press. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-64232014000300010 [Consulta: 15 de Mayo de 2020].

Smith, A. (2004). *Teoría de los sentimientos morales*. Mexico: Fondo De Cultura Económica.

Sutherland, J. (2003). Collaborative Transport Management Creating Value Through Increased Transportation Efficiencies. Business Briefing: *Pharmagenetics*. Transport and Logistics Packaging. Recuperado de

https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Collaborative+Transport+Management+Creating+Value+Through+Increased+Transportation+Efficiencies&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar [Consulta: 15 de Mayo de 2020].

Tafur, R., & Izaguirre, M. (2015). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Recuperado el 04 de Febrero de 2020, de <http://biblio.upmx.mx/indices/155700.pdf> [Consulta: 19 de Febrero de 2020]

Tello , C. S., Lipa, H., Aguilar, K., & Arenas, M. (Marzo de 2016). Plan Estratégico del Puerto de Ilo. *Plan Estratégico del Puerto de Ilo*. (Tesis Maestria, Pontificia Universidad Catolica del Perú, Facultad de Administración Estrategica de Empresas. Lima, Perú.) Recuperado de http://dalessio.pearsonperu.pe/planeamiento_estrategico_razonado/recursos/2_puerto_de_ilo.pdf [Consulta: 19 de Febrero de 2020].

Terminal Cerros de Valparaíso, S.A. (TCVAL). (2020). Bienvenido al portal web de Terminales Cerros de Valparaíso). Recuperado de <http://www.tcval.cl> [Consulta: 19 de Febrero de 2020].

Terminales Portuarios del Sur. (2020). *TPS Valparaiso*. Recuperado de <https://portal.tps.cl/tps/site/artic/20130814/pags/20130814172205.html> [Consulta: 19 de Febrero de 2020]

TISUR SA. (2017). *Sitio Web de TISUR; contiene información de la organización y enlaces de interes*. Recuperado de <https://www.tisur.com.pe/es/servicios> [Consulta: 19 de Febrero de 2020].

Tongzon, J., Chang, Y., & Lee, S. (2009). *How supply chain oriented is the port sector?* Internatinoal Journal of Production Economics. Recuperado de LINK <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0925527309001492> [Consulta: 19 de Febrero de 2020].

Valenzuela, F., Giner, A., & Ripoll, V. (2019). *Una propuesta metodológica para la gestión integral de los puertos marítimos*. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2352576787?accountid=37408> [Consulta: 19 de Febrero de 2020]

Vara-Horna, Arístides (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesistas de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing*. Recuperado de: https://masteradmon.files.wordpress.com/2013/04/manual-_aristides-vara.pdf [Consulta: 03 de Noviembre de 2019]

Viancha, Z. (2014). *Modelos y configuraciones de cadenas de suministro en productos perecederos*. Recuperado de

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/ingenieria/article/viewArticle/4577/5046>

[Consulta: 03 de Noviembre de 2019]

Von Berlanffy, L. (1968). *Teoria General de los Sistemas*. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf [Consulta: 14 de diciembre de 2019]

Wang, J. (2007). *Ports, Cities, and Global Supply Chains* (Vol. 2do). Hong Kong, China: Ashgate Publishing.

Williams, M., Grinnell, R., & Unrau, Y. (2005). *Case levels design*. En R. M. Grinnell & Y. A. Unrau (Eds.), *Social work: Research and evaluation. Quantitative and qualitative approaches*. New York, U.S.A: Oxford University Press. Recuperado de <https://scholarworks.wmich.edu/books/306/> [Consulta: 13 de Mayo de 2020].

Yanbing, Y., & Zhongzhen, Y. (2005). Evaluation of competition ability and market share for container port. *Proceedings of the Eastern Asia Society for Transportation Studies* 5, 2483-2493. Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.544.3198&rep=rep1&type=pdf> [Consulta: 13 de Mayo de 2020].

Yin, R. (1989). *Case Study Research: design and Methods, Applied social research Methods Series*. Newburyport. Recuperado de

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63037442/case_study_research20200421-36142-wy8o0e.pdf?1587474868=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCase_study_research.pdf&Expires=1598847391&Signature=bUSb0E1X2K7Ic~0zShGr30XKj0ryzgBEIfbEtYY9hL24qsEMhl5a9sOwG-w-a4jugdUu-Q1JbJkaVGJptEp2kMC9U68Gn35J80qhhV1NwqigJtIUeQrMRjMy78n5vodre7WfQaz4KhM8RV3VPDLrshu~V5GiZPsqfiXDaqtNtvNAFHNNzVrOLYfgzl1ly~m9J7maz2-4XHLodFjw2RO7rIGhNG~cDdrOO74szdmPvik1zVXu2L04lNdF7feHltJ06iqAzNr35-e66uwzXoGJu1vQ7KYiXLOFpCMD-VBuAKM2ICP3p9VleMHjARqjO4e2EHgYmZzdBWobxUDU1DKULw__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA [Consulta: 13 de Mayo de 2020].

ANEXOS

Anexo 1 Validación de guía de entrevistas

UNIVERSIDAD PERUANA DE
CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE NEGOCIOS

VALIDACIÓN DE GUÍA DE ENTREVISTA

Estimado Doctor Javier Gustavo Oyarse Cruz:

Siendo conocedor de su trayectoria profesional lo hemos elegido como Juez Experto para revisar el contenido de las entrevistas de profundidad que pretendemos utilizar para nuestro trabajo de investigación el cual tiene por tema: INTEGRACION EN LOS PROCESOS DE COMERCIO EXTERIOR DE LA CADENA DE SUMINISTRO DEL TERMINAL PORTUARIO DE ILO DURANTE EL AÑO 2019.

A continuación, se le presenta una lista de ítems relacionados a cada concepto teórico que debe cualificar de acuerdo a su experiencia profesional. No se le solicita responder a las preguntas, si no indicar si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o categoría que se pretende medir.

Agradecemos de antemano su colaboración.

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA	
Nombre y Apellidos:	Dr. Javier Gustavo Oyarse Cruz
Sexo:	Masculino
Especialidad:	Derecho comercial, Aduanas y Negocios Internacionales
Experiencia laboral:	25 años

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Anexo 1 Validación de guía de entrevistas

UNIVERSIDAD PERUANA DE
CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE NEGOCIOS

1. INFRAESTRUCTURA

¿Cómo es la infraestructura del Terminal Portuario de Ilo, con relación a la cadena de suministros durante el año 2019? ¿Por qué?

2. GESTION LOGISTICA

De acuerdo a su experiencia ¿Cómo es la gestión logística del Terminal portuario de Ilo, durante el año 2019?

3. CALIDAD DE SERVICIO

De acuerdo a su experiencia ¿De que manera se desarrolla la cadena de servicio en el terminal Portuario de Ilo. en el año 2019?

4. COLABORACIÓN EN LA CADENA DE SUMINISTROS

¿Cómo funciona la colaboración de la cadena de suministros en el terminal Portuario de Ilo? ¿Por qué?

5. GRADO DE COHESION

¿Cuál es el grado de cohesión que tiene la cadena de suministros en el terminal Portuario de Ilo en el 2019? ¿Por qué?

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Anexo 2 Validación de guía de entrevistas

UNIVERSIDAD PERUANA DE
CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE NEGOCIOS

VALIDACIÓN DE GUÍA DE ENTREVISTA

Estimado Dr. Percy Hugo Quispe Farfán:

Siendo conocedor de su trayectoria profesional lo hemos elegido como Juez Experto para revisar el contenido de las entrevistas de profundidad que pretendemos utilizar para nuestro trabajo de investigación el cual tiene por tema: **INTEGRACION EN LOS PROCESOS DE COMERCIO EXTERIOR DE LA CADENA DE SUMINISTRO DEL TERMINAL PORTUARIO DE ILO DURANTE EL AÑO 2019.**

A continuación, se le presenta una lista de ítems relacionados a cada concepto teórico que debe cualificar de acuerdo a su experiencia profesional. No se le solicita responder a las preguntas, si no indicar si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o categoría que se pretende medir.

Gradecemos de antemano su colaboración.

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA	
Nombre y Apellidos:	Dr. Percy Hugo Quispe Farfán
Sexo:	Masculino
Especialidad:	Derecho, Contador, Administración de Empresas, Comercio Exterior, Agente de aduanas y Negocios Internacionales
Experiencia laboral:	25 años

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Anexo 2 Validación de guía de entrevistas

UNIVERSIDAD PERUANA DE
CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE NEGOCIOS

1. INFRAESTRUCTURA

¿Cómo es la infraestructura del Terminal Portuario de Ilo, Con relación a la cadena de suministros durante el año 2019? ¿Por qué?

2. GESTIÓN LOGÍSTICA

De acuerdo a su experiencia ¿Cómo es la gestión logística del Terminal Portuario de Ilo durante el año 2019?

3. CALIDAD DE SERVICIO

De acuerdo a su experiencia ¿De qué manera se desarrolla la cadena de servicios en el Terminal Portuario de Ilo durante el año 2019?

4. COLABORACIÓN EN LA CADENA DE SUMINISTROS

¿Cómo funciona la colaboración de la cadena de suministros en el Terminal Portuario de Ilo? ¿Por qué?

5. GRADO DE COHESIÓN

¿Cuál es el grado de cohesión que tiene la cadena de suministros en el Terminal Portuario de Ilo durante el año 2019? ¿Por qué?

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Anexo 3 Validación de guía de entrevistas

UNIVERSIDAD PERUANA DE
CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE NEGOCIOS

VALIDACIÓN DE GUÍA DE ENTREVISTA

Estimado Mg. Luis Gonzalo Guillén Málaga:

Siendo conocedor de su trayectoria profesional lo hemos elegido como Juez Experto para revisar el contenido de las entrevistas de profundidad que pretendemos utilizar para nuestro trabajo de investigación el cual tiene por tema: **INTEGRACION EN LOS PROCESOS DE COMERCIO EXTERIOR DE LA CADENA DE SUMINISTRO DEL TERMINAL PORTUARIO DE ILO DURANTE EL AÑO 2019.**

A continuación, se le presenta una lista de ítems relacionados a cada concepto teórico que debe cualificar de acuerdo a su experiencia profesional. No se le solicita responder a las preguntas, si no indicar si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o categoría que se pretende medir.

Gradecemos de antemano su colaboración.

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA	
Nombre y Apellidos:	Mg. Luis Gonzalo Guillén Málaga
Sexo:	Masculino
Especialidad:	Economista, Administración de Empresas, International Supply Chain Management y Negocios Internacionales
Experiencia laboral:	25 años

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Anexo 3 Validación de guía de entrevistas

UNIVERSIDAD PERUANA DE
CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE NEGOCIOS

1. INFRAESTRUCTURA

¿Cómo es la infraestructura del Terminal Portuario de Ilo, Con relación a la cadena de suministros durante el año 2019? ¿Por qué?

2. GESTIÓN LOGÍSTICA

De acuerdo a su experiencia ¿Cómo es la gestión logística del Terminal Portuario de Ilo durante el año 2019?

3. CALIDAD DE SERVICIO

De acuerdo a su experiencia ¿De qué manera se desarrolla la cadena de servicios en el Terminal Portuario de Ilo durante el año 2019?

4. COLABORACIÓN EN LA CADENA DE SUMINISTROS

¿Cómo funciona la colaboración de la cadena de suministros en el Terminal Portuario de Ilo? ¿Por qué?

5. GRADO DE COHESIÓN

¿Cuál es el grado de cohesión que tiene la cadena de suministros en el Terminal Portuario de Ilo durante el año 2019? ¿Por qué?

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Anexo 4 Matriz de coherencia

PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVO	ESTRUCTURA HEURISTICO	CATEGORÍAS	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
Problema Principal:	Objetivo Principal:	Objeto de estudio empírico:	Infraestructura Gestión Calidad de Servicio Colaboración en la Cadena de Suministros Grado de Cohesión	Enfoque de la investigación: Cualitativa. Método: Estudio de casos. Tipo: No experimental, de clase descriptiva Diseño de la investigación: Investigación de teoría fundamentada (empírica). Unidad de Análisis Muestra no representativa Muestra No probabilística por juicio o criterio del investigador, hasta llegar al punto de saturación Método de avalancha Técnica: Entrevistas a profundidad Instrumento: El propio investigador Cresswell (2019) apoyado de su guía de entrevistas
¿De qué forma se integran la cadena de suministros del Terminal Portuario de Ilo en el año 2019?	Comprender como es la integración de la cadena de suministros del Terminal Portuario de Ilo en el año 2019.	Cadena de Suministros del Terminal Portuario de Ilo.		
Preguntas Específicas	Objetivo Específicos	Limitaciones:		
¿Cómo es la infraestructura del Terminal Portuario de Ilo, con relación a la cadena de suministros durante el año 2019?	Identificar cómo es la infraestructura del Terminal Portuario de Ilo, con relación a la cadena de suministros durante el 2019	Operadores del Terminal Portuario de Ilo		
¿Cómo es la gestión logística Terminal Portuario de Ilo, durante el año 2019?	Entender cómo es la gestión de la cadena de suministros del Terminal Portuario de Ilo, durante el año 2019			
¿De que manera se desarrolla la calidad de servicio en el Terminal Portuario de Ilo, en el año 2019?	Entender como se desarrolla la calidad de servicio en el Terminal Portuario de Ilo en el año 2019			
¿Cómo funciona la colaboracion de la cadena de suministros en el Terminal Portuario de Ilo?	Identificar como es la colaboracion de la cadena de sumistros en el Terminal Portuario de Ilo en el año 2019			
¿Cuáles es el grado de cohesio que tiene la cadena de sumnistros en el Terminal Portuario de Ilo en el 2019?	Comprender cual es el grado de cohesión que tiene la cadena de suministros en el Terminal Portuario de Ilo en el 2019			