



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Gestión por procesos y su influencia en la eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023.”

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Bachiller en Dirección de Negocios Globales

PRESENTADO POR:

Fuentes Tuesta, Maria Antonella - Dirección de Negocios Globales

Gonzalez Cavero, Giancarlo - Dirección de Negocios Globales

ASESOR:

Dra. Roxana Alexandra Albarracin Aparicio

(ORCID - 0000-0002-6930-3718)

LIMA – PERÚ

2024

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Albarracin Aparicio, Roxana Alexandra

MIEMBROS DEL JURADO:

Lama Muñoz, Rosa Mercedes Patricia Andrea

Lissa Vodanovic, Tomislav

Rodriguez Cornejo, Guido Dionicio

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo Giancarlo Gonzalez Cavero Identificado (a) con DNI N° 71989595 perteneciente al Programa de Dirección de Negocios Globales, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N° 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Maria Antonella Fuentes Tuesta Identificado (a) con DNI N° 70259149 perteneciente al Programa de Dirección de Negocios Globales, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N° 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Somos los autores del documento académico titulado: **“Gestión por procesos y su influencia en la eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023.”**
- b) El proyecto de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El proyecto de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 22% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.
- d) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 16 de Julio del 2024

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huellas
Giancarlo	Gonzalez Cavero	71989595		
Maria Antonella	Fuentes Tuesta	70259149		

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huellas
Roxana Alexandra	Albarracin Aparicio	41981490		

DEDICATORIA

A nuestros padres, cuyo amor y sacrificio han sido nuestra mayor motivación. A nuestros hermanos, por su apoyo inquebrantable y momentos compartidos llenos de risas. A nuestros profesores y mentores, por su guía experta y sabias enseñanzas que nos han llevado hasta aquí.

A todos los que han sido parte de nuestro camino, quienes han sido nuestra inspiración y nos han acompañado en esta emocionante travesía académica.

AGRADECIMIENTOS

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas que nos han acompañado y apoyado durante la realización de esta tesis. En primer lugar, a nuestras familias, cuyo amor y apoyo han sido fundamentales para alcanzar esta meta. Su comprensión y sacrificio nos han motivado a seguir adelante. A nuestra asesora de tesis, Roxana Albarracin Aparicio, por su guía, paciencia y por compartir su conocimiento con nosotros. Su dedicación y compromiso han sido esenciales para la culminación de este trabajo. Finalmente, a la empresa Modal Trade Peru SA, a nuestras jefaturas y compañeros de oficina que nos proporcionaron su ayuda y todos los recursos necesarios para nuestra investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTOS	5
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL	15
1.1. Título del Proyecto	15
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario	15
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	15
1.4. Alcance de la solución.....	18
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA.....	19
2.1. Planteamiento del problema	19
2.2. Formulación del problema.....	22
2.2.1. Problema general	22
2.2.2. Problemas específicos	22
2.3. Objetivos de investigación	23
2.3.1. Objetivo general	23
2.3.2. Objetivos específicos	23
2.4. Justificación de la investigación	23
2.4.1. Justificación teórica	24
2.4.2. Justificación Metodológica	24
2.4.3. Justificación Práctica	25
2.5. Limitaciones de la investigación	25
2.6. Viabilidad de la investigación	27
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	28
3.1. Antecedentes de la investigación	28
3.1.1. Antecedentes nacionales	28
3.1.2. Antecedentes internacionales	30
3.2. Marco teórico.....	32
3.2.1. Gestión por procesos	32
3.2.2. Eficiencia operativa	44
3.3. Definición de términos básicos	52
CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES	56
4.1. Formulación de hipótesis principales y derivadas	56
4.1.1. Hipótesis principal	56
4.1.2. Hipótesis derivadas	56

4.2. Operacionalización de variables	57
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	59
5.1. Diseño metodológico	59
5.2. Diseño muestral	59
5.2.1. Población	59
5.2.2. Muestra	60
5.3. Técnica de recolección de datos	60
5.4. Técnicas de procesamiento de la información	61
5.5. Aspectos éticos	61
5.6. Resultados	62
5.6.1. Análisis descriptivo	62
5.6.2. Análisis ligados a las hipótesis	85
CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN.....	91
6.1. Alcance esperado	91
6.2. Descripción de la propuesta de innovación.....	91
6.3. Diagnóstico situacional	92
6.4. Procedimiento para la propuesta de mejora	93
6.5. Desarrollo del proyecto de innovación	94
6.6. Presupuesto	96
CONCLUSIONES.....	97
RECOMENDACIONES	100
FUENTES DE INFORMACIÓN	103
ANEXOS	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados de la dimensión implementación.....	62
Tabla 2. Resultados de la dimensión desarrollo	63
Tabla 3. Resultados de la dimensión rendimiento	64
Tabla 4. Resultados de la dimensión satisfacción	65
Tabla 5. Resultados de la variable gestión por procesos	66
Tabla 6. Resultados de la dimensión tiempo	67
Tabla 7. Resultados de la dimensión recursos	68
Tabla 8. Resultados de la dimensión resultado	69
Tabla 9. Resultados de la dimensión mejora continua	70
Tabla 10. Resultados de la variable eficiencia operativa.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de la dimensión implementación	62
Figura 2. Gráfico de la dimensión desarrollo	63
Figura 3. Gráfico de la dimensión rendimiento	64
Figura 4. Gráfico de la dimensión satisfacción	65
Figura 5. Gráfico de la variable gestión por procesos	66
Figura 6. Gráfico de la dimensión tiempo.....	68
Figura 7. Gráfico de la dimensión recursos.....	69
Figura 8. Gráfico de la dimensión resultado	70
Figura 9. Gráfico de la dimensión mejora continua	71
Figura 10. Gráfico de la variable eficiencia operativa	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Costo de envío de un contenedor	16
Gráfico 2. Exportaciones totales de bienes 2023.....	17
Gráfico 3. Metas y perspectivas 2024	17
Gráfico 4. Proceso de elaboración del Manual de buenas prácticas de operaciones ..	94

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión por procesos y la eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023. Es una investigación de tipo aplicada y correlacional, utilizando un enfoque de recolección de datos mixto con un diseño descriptivo y no experimental. Para la primera variable, se empleó la técnica de observación mediante una ficha de cotejo, analizando toda la documentación de las áreas de customer service, ventas y operaciones de la agencia. Para la segunda variable, se aplicaron cuestionarios en la fase cuantitativa y se llevaron a cabo entrevistas a profundidad en la fase cualitativa con una muestra de 11 empleados involucrados en la operación de importación.

Los resultados obtenidos indican que existe una relación significativa entre la gestión por procesos y la eficiencia operativa en Modal Trade Perú. A pesar de contar con procesos definidos y recursos adecuados, la falta de una gestión por procesos efectiva impide a la empresa simplificar operaciones, reducir tiempos, optimizar recursos y mejorar la satisfacción tanto de clientes como de empleados; por lo cual se determinó elaborar un Manual de Buenas Prácticas de Operaciones como solución para mejorar el rendimiento y la productividad de los empleados, así como también satisfacer las necesidades de los clientes.

Palabras clave: Gestión por procesos, Eficiencia operativa, Agencia de carga, Operaciones de importación, Mejora continua.

ABSTRACT

The objective of this research project is to determine the relationship between process management and operational efficiency in the cargo agency Modal Trade Peru, Callao, 2023. It is an applied and correlational type of research, using a mixed data collection approach with a descriptive and non-experimental design. For the first variable, the observation technique was used using a comparison sheet, analyzing all the documentation of the customer service, sales and operations areas of the agency. For the second variable, questionnaires were applied in the quantitative phase and in-depth interviews were carried out in the qualitative phase with a sample of 11 employees involved in the import operation.

The results obtained indicate that there is a significant relationship between process management and operational efficiency in Modal Trade Peru. Despite having defined processes and adequate resources, the lack of effective process management prevents the company from simplifying operations, reducing times, optimizing resources and improving the satisfaction of both customers and employees; for which it was determined to develop a Manual of Good Operations Practices as a solution to improve the performance and productivity of employees, as well as to meet the needs of customers.

Keywords: Process management, Operational efficiency, Cargo agency, Import operations, Continuous improvement.

INTRODUCCIÓN

En el entorno cambiante y evolutivo del sector de transporte y logística, las agencias de carga desempeñan un papel crucial facilitando el movimiento eficiente de mercancías a nivel global. Este sector se caracteriza por estar en constante evolución, impulsado por avances tecnológicos, cambios en regulaciones comerciales y las crecientes demandas de los clientes. La eficiencia operativa en estas agencias no solo depende de la infraestructura y recursos disponibles, sino también de la efectividad de sus procesos internos. La gestión por procesos ha sido reconocida como una estrategia clave para optimizar operaciones, reducir costos y mejorar la satisfacción del cliente, adaptándose a las exigencias del mercado y garantizando competitividad en un entorno globalizado y cambiante.

Este proyecto no solo busca identificar los puntos críticos y las áreas de mejora en los procesos actuales, sino también proponer recomendaciones prácticas y viables que puedan fortalecer el rendimiento empresarial y satisfacer las expectativas tanto de los clientes como de los colaboradores.

El primer capítulo detalla la información general del proyecto de investigación. En el segundo capítulo se plantea el problema de investigación, se definen los objetivos, y se evalúa la viabilidad y las limitaciones del estudio. El tercer capítulo profundiza en los antecedentes de investigación y el marco teórico, así como en la definición de términos clave. En el cuarto capítulo se formulan las hipótesis y se conceptualizan las variables. El quinto capítulo describe la metodología de la investigación, incluyendo la definición de la muestra y la explicación de las técnicas de recolección y análisis de datos. Finalmente, en el capítulo 6 se desarrolla la

propuesta de innovación, que culmina en la creación del Manual de Buenas Prácticas de Operaciones, diseñado para mejorar la eficiencia operativa basado en los hallazgos de los capítulos anteriores.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Título del Proyecto

Gestión por procesos y su influencia en la eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023.

1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario

La presente investigación desarrolla la línea de investigación de Mejora de procesos pues tiene como propósito principal analizar la relación de los procesos operativos y la eficiencia operativa en Modal Trade Perú S.A, identificando áreas de oportunidad que permitan una gestión más efectiva y eficiente de las operaciones logísticas. A medida que el sector de la logística continúa evolucionando y enfrentando desafíos constantes, este estudio se centrará en analizar los procesos internos de la empresa con el objetivo de mantener su competitividad y ofrecer un servicio de primera calidad a sus clientes.

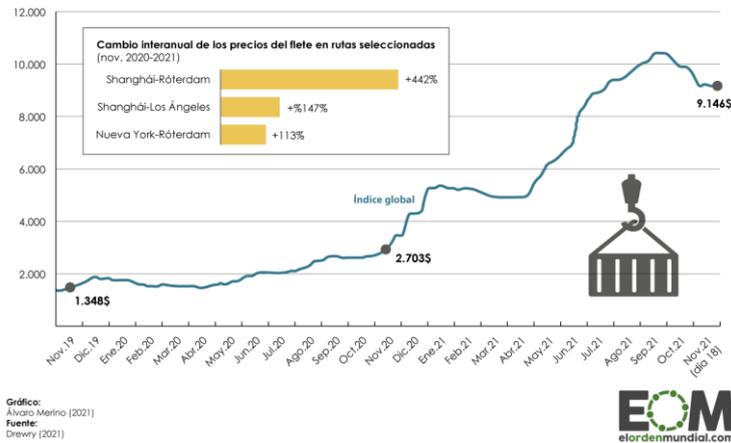
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

La investigación se llevará a cabo en el sector logístico y el transporte de mercancías, donde Modal Trade Perú juega un rol esencial en la gestión y movimiento de productos tanto a nivel nacional como internacional, posicionándose como una destacada empresa en el ámbito de la logística y el transporte.

Gráfico 1
Costo de envío de un contenedor

Enviar un contenedor es hoy seis veces más caro que hace dos años

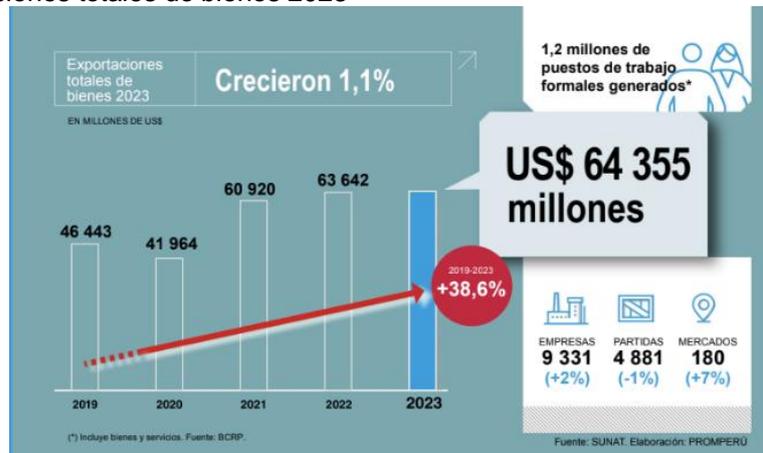
Evolución semanal del coste del flete de un contenedor estándar de 12 metros (\$)



Nota: El gráfico refleja la evolución del precio del transporte marítimo de mercancías en el mundo en el periodo Nov, 19 - Nov, 21. Tomado de: El orden mundial (2021)

La crisis del COVID-19 ha sido un catalizador para la digitalización en el sector logístico, obligando a las empresas a adoptar procesos remotos para mantener sus operaciones. A pesar de superar algunos desafíos, los operadores logísticos enfrentan numerosos obstáculos pendientes en este ámbito. Para ese entonces, si la pandemia no era un problema más que suficiente, a ello se le sumaba la crisis de los contenedores que impactó significativamente el transporte marítimo a nivel global, lo cual llevó a un aumento en los costos de flete internacional. El precio promedio del flete marítimo internacional entre Asia y Latinoamérica antes de la pandemia era de \$2.500 y durante la pandemia éste pasó a ser \$12.000, incrementando 380% aproximadamente.

Gráfico 2
Exportaciones totales de bienes 2023



Nota: El gráfico refleja las exportaciones totales de bienes del 2023. Tomado de: Diario del Exportador (2023)

En el último año, 2023, las exportaciones peruanas alcanzaron un crecimiento del 1.1% con respecto al año anterior, gracias a la recuperación económica mundial, el incremento en los precios de la materia prima y la diversificación de la oferta exportable.

Gráfico 3
Metas y perspectivas 2024



Nota: El gráfico refleja las metas y perspectivas del 2024. Tomado de: Diario del Exportador (2023)

Para el presente año, 2024, se espera que las exportaciones peruanas crezcan entre un 2% y un 4%.

1.4. Alcance de la solución

Este proyecto se enfocará en analizar y evaluar la eficiencia de Modal Trade Perú en su entorno operativo. Las áreas específicas que se abordarán incluirán la revisión de los procesos operativos actuales, la evaluación de los recursos tecnológicos y de sistemas, el análisis de las prácticas de gestión del personal y la valoración de las relaciones con los clientes a través de un manual de buenas prácticas del proceso de importación. Se procurará identificar deficiencias con el propósito de analizar su relación con los procesos internos, los gastos operativos y la excelencia del servicio proporcionado a los clientes, además de la motivación y satisfacción del personal. El enfoque de la solución no abarca transformaciones significativas en la estructura organizativa ni modificaciones sustanciales en el modelo de negocio de la empresa, sino que se dirigirá hacia la identificación de mejoras operativas dentro del marco existente de Modal Trade Perú. El proyecto no solo busca ofrecer recomendaciones, sino también proporcionar directrices para la implementación y seguimiento de las mejoras sugeridas.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

2.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional, Moliner y Coll (2015), hacen mención que cada vez más compañías son las que adoptan medidas a fin de mejorar la eficiencia de los procesos y los resultados de la misma, tales como certificarse en normas ISO 9000 o adoptar una gestión basada en procesos. En España, existen empresas como Cepsa y BBVA que tienen implementado el sistema de “documentar lo que hacen y hacer lo que documentan”, mientras que a nivel mundial sobresale Amazon.

La gestión por procesos ofrece una serie de ventajas significativas para cualquier tipo de organización. En primer lugar, proporciona una visión clara y detallada de la estructura de la empresa. Además, permite adaptarse rápidamente a los cambios del entorno, a diferencia de las estructuras jerárquicas tradicionales. Asimismo, asigna responsabilidades específicas para cada proceso, lo que facilita la colaboración y la comprensión de los objetivos comunes. Esta metodología favorece el trabajo en equipo y la búsqueda del beneficio conjunto sobre el individualismo. Además, optimiza la utilización de recursos y reduce los costos operativos y de gestión.

A nivel nacional, Suarez (2022), hace mención a que cuando la empresa carece de una estructura clara o las responsabilidades de cada área no están correctamente establecidas, esto afecta negativamente sus resultados, resultando

en la pérdida de clientes, un clima laboral desfavorable y la necesidad de realizar reprocesos.

Asimismo, concluye que en una organización es de suma importancia contar con recursos que permitan diagnosticar de manera objetiva la situación de la empresa, evidenciar problemas, y medir qué tan satisfecha está el cliente con respecto al servicio brindado.

Modal Trade Perú S.A., una empresa especializada en agencia de carga y logística con una larga trayectoria de más de 25 años en la industria, se encuentra ante una serie de obstáculos en su funcionamiento cotidiano. A pesar de su sólida trayectoria y recursos, la empresa ha experimentado una serie de problemas que han afectado su rentabilidad y la satisfacción del cliente. Entre los problemas identificados se encuentran que enfrenta un problema crítico en sus operaciones diarias relacionado con la eficiencia en sus procesos operativos. Este problema se manifiesta en una serie de desafíos que amenazan tanto su rentabilidad como la satisfacción del cliente.

Para empezar, con el tiempo, los procesos operativos en Modal Trade Perú se han tornado caóticos y carecen de eficiencia. Esto ha generado una ausencia de claridad y fluidez en la ejecución de las operaciones logísticas, lo que, a su vez, ha resultado en un incremento de los gastos operativos. Las operaciones poco efectivas, como la falta de coordinación en la cadena de suministro y la carencia de integración entre los sistemas, han tenido un efecto negativo en la rentabilidad de la empresa.

Un efecto secundario importante de estos procesos desordenados es el estrés y la desmotivación del personal. Los empleados se ven afectados por la falta de eficiencia, lo que reduce su satisfacción laboral y perjudica su productividad. La relación entre el personal y la empresa se deteriora, lo que tiene un impacto directo en la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

De la Cruz (2018) manifiesta que, si bien existe una mayor demanda de personal para la gestión logística, el principal déficit se registra en las habilidades necesarias para destacar en este mercado. Los expertos en logística en Lima y en todo el territorio peruano deben contar con la capacidad de analizar y aplicar las tecnologías de información más recientes en la gestión de la cadena de suministro de sus empresas, para mejorar la eficiencia de los procesos.

Asimismo, es esencial que fortalezcan sus competencias interpersonales para fomentar una mayor integración entre todas las divisiones de la organización.

La insatisfacción de los clientes es evidente, y esto tiene un efecto dominó en la rentabilidad de la empresa. Los clientes experimentan demoras y problemas en la ejecución de sus envíos, lo que puede resultar en costos adicionales para la empresa, como penalizaciones por retrasos o pérdida de negocios. Esto ha generado una reducción en los márgenes de utilidad y representa un riesgo significativo para la sostenibilidad a largo plazo de Modal Trade Perú.

Conforme a lo señalado por Gonzales (2018), la eficiencia operativa de una empresa no es un logro que pueda obtenerse mediante una legislación, un decreto o una decisión gubernamental. Más bien, la eficiencia operativa está intrínsecamente relacionada con las características y circunstancias específicas de cada organización.

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023?

2.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la dimensión tiempo de la variable eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023?

¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la dimensión recursos de la variable eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023?

¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la dimensión resultado de la variable eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023?

¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la dimensión mejora continua de la variable eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023?

2.3. Objetivos de investigación

2.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión por procesos y la eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023

2.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la gestión por procesos y la dimensión tiempo de la variable eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023

Determinar la relación entre la gestión por procesos y la dimensión recursos de la variable eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023

Determinar la relación entre la gestión por procesos y la dimensión resultado de la variable eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023

Determinar la relación entre la gestión por procesos y la dimensión mejora continua de la variable eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023

2.4. Justificación de la investigación

2.4.1. Justificación teórica

La justificación teórica es de suma importancia en cuanto a su aporte al conocimiento en el ámbito de la gestión logística y la optimización de operaciones. La gestión de procesos es un tema fundamental en el campo de la logística, y esta investigación tiene el potencial de enriquecer la base teórica existente y proporcionar información nueva y relevante. Al investigar la relación entre los procesos internos y la eficiencia operativa, este proyecto buscará aportar una comprensión más profunda de cómo las estrategias de gestión de procesos pueden impactar en los resultados empresariales. Además, esta investigación tiene el propósito de verificar o refutar hipótesis existentes y, posiblemente, desarrollar nuevos conceptos teóricos que sean aplicables no solo a la agencia de carga, sino también a otras empresas en el sector logístico.

2.4.2. Justificación Metodológica

La justificación metodológica es fundamental para asegurar la confiabilidad y la precisión de los resultados obtenidos en la investigación. La aplicación de metodologías sólidas y la creación de herramientas específicas para evaluar y mejorar los procesos en el contexto de la agencia de carga son elementos clave de esta investigación. El presente proyecto se centrará en la recopilación de datos empíricos, el análisis cuantitativo y cualitativo, y la implementación de estrategias efectivas de gestión de procesos. Estas metodologías no solo servirán para abordar los objetivos de investigación, sino que también proporcionarán una base sólida para la toma de decisiones y la ejecución de mejoras en la empresa. Esta

justificación metodológica se traduce en la capacidad de este proyecto para ofrecer resultados confiables y aplicables que contribuyan a la gestión de procesos en el sector de la logística.

2.4.3. Justificación Práctica

La justificación práctica en el presente proyecto es fundamental debido a su capacidad para abordar problemas y desafíos reales que enfrenta Modal Trade Perú en su entorno operativo. La agencia de carga opera en un sector altamente competitivo y dinámico, donde la eficiencia es esencial para el éxito empresarial. La optimización de los procesos internos no solo permitirá reducir costos operativos, sino que también mejorará significativamente su capacidad para ofrecer un servicio de alta calidad a sus clientes. Este enfoque no sólo consolidará su posición en el mercado, sino que también aportará a la satisfacción del cliente y, en última instancia, al crecimiento y la rentabilidad de la empresa. La importancia de este estudio reside en su capacidad para generar mejoras operativas concretas y un efecto positivo en la competencia y el éxito de la empresa en el ámbito de la logística y el transporte de mercancías.

2.5. Limitaciones de la investigación

Durante el proceso de investigación, es crucial tener en cuenta las restricciones que podrían derivarse de la disponibilidad de datos. A pesar de contar con acceso a la información de Modal Trade Perú, podrían existir restricciones en ciertos datos, especialmente información confidencial que la empresa no esté

dispuesta a compartir por completo. Esto podría dificultar la obtención de una visión completa de los procesos internos de la agencia de carga.

El factor tiempo es otro aspecto crítico. Aunque se menciona que se cuenta con tiempo suficiente, es importante reconocer que imprevistos pueden surgir durante el proceso de investigación, lo que podría llevar a retrasos en la recopilación de datos o en el análisis. Estos retrasos podrían afectar el cumplimiento de los plazos y la planificación.

Además, las limitaciones en la muestra podrían presentarse. Dependiendo de la disponibilidad y colaboración de los empleados de Modal Trade Perú, podría haber limitaciones en la cantidad de personas entrevistadas o en la muestra de datos que se puede recopilar. Esto, a su vez, podría influir en la representatividad de los resultados y su capacidad de generalización a un contexto más amplio.

Por otro lado, las limitaciones de sesgo deben ser consideradas. En cualquier estudio, existe la posibilidad de que los participantes o la muestra de datos introduzcan sesgos en los resultados, ya sea de manera intencional o inconsciente. La presencia de sesgos podría limitar la objetividad de la investigación y, en última instancia, la validez de los resultados.

Además, es fundamental reconocer que esta investigación se enfoca en una agencia de carga específica. Por lo tanto, los resultados y las recomendaciones podrían no ser completamente generalizables a otras empresas del mismo sector o a contextos logísticos diferentes. Es importante tener presente esta limitación en la generalización de los resultados al interpretar los descubrimientos de la investigación.

2.6. Viabilidad de la investigación

La viabilidad del proyecto es alta y esto se debe a las siguientes razones:

Al tener acceso a recursos humanos competentes y con experiencia, puedes contar con un equipo de investigadores, analistas y expertos en logística que pueden llevar a cabo la investigación de manera efectiva. Además, la colaboración interna con el personal de Modal Trade Perú es esencial para recopilar datos y comprender los procesos internos de la agencia de carga.

La disponibilidad de recursos financieros adecuados permite la inversión necesaria en la investigación, incluyendo la adquisición de herramientas, la realización de encuestas, la adquisición de software y otros gastos relacionados con la recopilación y el análisis de datos.

Acceder a las instalaciones de Modal Trade Perú, así como a los equipos y materiales vinculados con la logística, es de vital importancia para realizar investigaciones in situ y recopilar información de primera mano sobre los procesos operativos.

La disponibilidad de tiempo suficiente es un recurso crítico para llevar a cabo una investigación exhaustiva. Con todos los recursos necesarios, puedes asignar tiempo de manera adecuada para la planificación, ejecución y análisis de la investigación.

Dado que cuentas con el acceso necesario a la información de Modal Trade Perú, puedes recopilar datos específicos y relevantes sobre los procesos internos de la agencia de carga, lo que respalda la investigación.

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes nacionales

Chavarry y Diaz (2020). Presentaron una tesis titulada "Mejora de los procesos logísticos de exportación para generar eficiencia operativa en la empresa hilandería de algodón peruano s.a., Lima, 2019". Cuyo objetivo fue "mejorar los procesos logísticos de la empresa hilandería de algodón peruano s.a. a través de la implementación de un sistema de planificación de recursos empresariales (Enterprise Resource Planning o ERP)". La investigación se realizó desde un punto de vista cualitativa, cuyo diseño metodológico fue descriptivo. La técnica utilizada fue entrevistas a profundidad mediante el uso de grabadoras y la aplicación de cuestionarios a una población compuesta por individuos vinculados al procedimiento logístico de exportación de la compañía, teniendo una muestra de 15 personas. Ello reveló que los recursos informáticos utilizados en las diferentes esferas de la cadena de suministro y logística de la organización no estaban en sintonía con los objetivos organizativos, lo que resultaba en problemas como discrepancias de información entre el inventario tangible y el sistema, duplicación de datos y pérdida de tiempo. Como resultado, se determinó que resultaba imprescindible instaurar un sistema ERP que automatice y unifique los procesos logísticos.

Hinostroza y Romero (2018). Realizaron un estudio titulado "Evaluación del control interno de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa

Ecolab Perú Holdings SRL en el primer semestre del periodo 2018", llevada a cabo en la ciudad de Lima. Cuyo propósito fundamental consistía en analizar el control interno y diseñar un plan destinado a optimizar la eficacia en la zona de almacenaje de la empresa. La investigación se llevó a cabo desde un enfoque mixto con un diseño de investigación descriptiva. La técnica utilizada fue entrevistas mediante el uso de una guía de entrevista y la aplicación de un cuestionario a una población compuesta por colaboradores del área de almacén, teniendo una muestra de 7 personas. Los resultados señalaron que el control interno en la empresa estaba aplicándose de manera parcial, afectando los procesos operativos. Como recomendación, se sugirió que Ecolab Perú Holdings SRL implemente un control interno en la zona de almacenaje con el objetivo de ofrecer un servicio de mayor calidad y alcanzar sus metas en el plazo establecido. Se destacó la importancia de gestionar el riesgo inherente en la consecución de objetivos, lo que permitiría una mayor eficiencia operativa y generar mayor confianza entre colaboradores, proveedores y socios de la empresa.

Soriano (2021). Desarrolló una investigación titulada "Influencia de la eficiencia operativa en la rentabilidad financiera de la CMAC - Huancayo s.a.: 2014 – 2018". Cuyo objetivo se centró en comprender cómo la eficiencia operativa afecta la rentabilidad financiera de la empresa durante un período de cinco años a través del cálculo de la probabilidad de ocurrencia. La investigación fue de tipo aplicada con un enfoque en un nivel investigativo y un método inductivo, con un diseño no experimental, correlacional-causal y no transaccional. La técnica aplicada fue la revisión documental proveniente de las bases de datos de la CMAC - Huancayo

S.A.C. y de la Superintendencia de Banca y Seguros a una población compuesta por datos, recursos y materiales relacionadas a la rentabilidad financiera, teniendo como muestra las dimensiones de la eficiencia operativa y rentabilidad financiera de la empresa. Se emplearon siete dimensiones distintas para evaluar la rentabilidad financiera, considerando métricas como el rendimiento del capital, el rendimiento de los activos totales, la rotación de activos, las ventas netas y otros indicadores financieros. Los resultados arrojaron una relación positiva y significativa entre la rentabilidad financiera y la eficiencia operativa, evidenciada por un coeficiente de 0,570, lo que muestra el impacto positivo que tiene la eficiencia operativa en la rentabilidad financiera de la empresa.

3.1.2. Antecedentes internacionales

Pelayo (2019). Desarrolló una tesis titulada "Supervisión del control interno en microempresas mexicanas". Cuyo propósito consistió en la elaboración de un manual de procedimientos logísticos en microempresas mexicanas con el objetivo de proporcionar una guía para Atlán de Navarro en el desarrollo de su cadena logística. Se basó en un modelo de análisis cualitativo aplicando el uso de cuestionarios a una población de micro, pequeñas y medianas empresas mexicanas. Los resultados de la investigación evidenciaron problemas en las distintas áreas de la organización cuya solución fue implantar un cuestionario para el control interno. Esto, a su vez, ha facilitado a las empresas el progreso y la mejora de sus procesos logísticos, lo que ha resultado en un aumento de sus capacidades para llevar a cabo exportaciones exitosas.

Sozorangea (2019). Escribió un artículo titulado “Manual de procedimientos en la logística de distribución de la compañía de transporte de carga pesada LOBTRANS S.A.”. Cuyo objetivo fue crear un manual de procedimientos para mejorar la eficiencia operativa en la gestión logística de transporte de mercancía voluminosa en la organización. La investigación se realizó bajo una perspectiva mixta realizando entrevistas, encuestas y aplicando la observación, haciendo uso de una guía de entrevista y ficha de observación. La población se conformó por los clientes y trabajadores de la empresa. Teniendo como muestra a 2 empleados para las entrevistas. Los resultados mostraron que existía un vacío en el mapa de procesos de la empresa pues no mostraba detalle de las funciones a realizar por parte del personal de operaciones en el cual ellos puedan tomar como referencia y seguir acorde. Como solución, se estableció el manual de procedimientos donde el personal pueda apoyarse y optimizar el servicio brindado a los clientes.

Aguirre y Checya (2022). Desarrollaron una tesis titulada “la gestión de almacenes y su influencia en el tiempo de abastecimiento a las tiendas de una empresa retail”. El propósito de su investigación fue evaluar la administración de los depósitos de las tiendas de la empresa Global Perlas S.A.C. a fin de reducir los tiempos de abastecimiento, teniendo en cuenta todos los procesos operativos. La investigación fue cuantitativa bivariada y correlacional. La metodología utilizada fue la observación presencial y fotográfica antes y después de la adaptación de la gestión, así como también la aplicación de entrevistas al personal mediante una guía de entrevista. La población estuvo compuesta por los trabajadores del área de logística de la organización y se obtuvo una muestra de 4 operarios. Los resultados

mostraron que la nueva gestión hizo posible mejorar el área de almacenes y con el uso de la clasificación ABC se pudo identificar productos que requieren una atención prioritaria durante el proceso de almacenamiento, considerando factores como la demanda y el espacio necesario asignado a cada producto. En términos de recomendaciones, se planteó invertir en sistemas de control de inventario y gestión de almacenes, con la finalidad de mejorar tanto los procedimientos operativos como la eficiencia general de la empresa.

3.2. Marco teórico

La gestión por procesos y la eficiencia operativa son componentes críticos para el éxito y la competitividad de las compañías en el ámbito del transporte y la logística. Las agencias de carga internacional, como Modal Trade Perú, enfrentan desafíos constantes en términos de la gestión de procesos para brindar servicios logísticos eficientes y efectivos. Esta base teórica proporciona una comprensión profunda de los conceptos clave relacionados con la gestión por procesos y la eficiencia operativa.

3.2.1. Gestión por procesos

Gestión

En el ámbito empresarial La gestión comprende desde la planificación estratégica hasta la ejecución precisa de tareas, todo con el fin último de generar

una influencia positiva en el rendimiento y la rentabilidad de la organización. “Gestión, es la acción y efecto de gestionar; en el contexto empresarial, gestionar puede ser entendida como la realización de acciones encaminadas a la obtención de un beneficio para la organización” (Armijos et al., 2019, parr. 25). La gestión se definiría como el proceso de llevar a cabo acciones específicas con el fin de llegar a un objetivo.

En lo que a procesos se refiere, el gestionar permite visualizar cómo las operaciones se entrelazan entre sí, y demuestra cómo las acciones gestionadas impactan en el resultado final. Según Beltrán et al (2009); Weske (2007); Macías et al (2007); Ruiz et al (2013); hacen mención que “Lo que caracteriza al enfoque por procesos, es que pone énfasis en la gestión de las interrelaciones, muestra los vínculos causa-efecto entre las actividades, identifica las necesidades del cliente externo y orienta a la empresa hacia su satisfacción” (citado en González et al., 2019, p.3). Es decir; cada actividad, cada tarea, se convierte en un eslabón crucial en una cadena de valor más amplia, y el poner énfasis en cómo éstas se interrelacionan proporciona una visión clara para reconocer y atender las necesidades de los clientes. De este modo la empresa va orientada hacia una mayor eficiencia, calidad y competitividad, encaminada hacia la excelencia operativa y la fidelización del cliente.

La gestión es un pilar fundamental del funcionamiento de las organizaciones; es un recurso invaluable que abarca actividades tanto desde la fase de planificación hasta la realización de las tareas. “Se entiende por gestión la administración o

dirección de una empresa, así como la combinación de conocimientos y competencias utilizando recursos económicos, tecnológicos y humanos con miras a alcanzar un objetivo determinado” (Ramírez, 2017; citado en Arias, 2018, parr.5). Gestionar implica no solo tomar decisiones y realizar acciones, sino también implementar tácticas que fomenten el crecimiento, la rentabilidad y la eficiencia de la empresa.

Gestión por procesos

La falta de comunicación y organización entre las áreas de una empresa son un problema, pues sale a relucir la ineficiencia operativa y la pérdida de sinergia, lo que afecta tanto a la misma como a sus beneficiarios. “Cada día la gestión por procesos adquiere mayor relevancia en las organizaciones debido a los beneficios que aporta para la planificación, control y mejora de su misión.” (Herrera et al., 2021, par.1). El tener un mayor control en los procedimientos de los diferentes departamentos de la empresa permite mejorar el rendimiento de la misma, optar por soluciones y mejoras que garanticen una mayor consistencia y estandarización en las operaciones, y así fortalecer la capacidad de adaptación en un entorno cambiante y competitivo.

En muchos casos, los procedimientos pueden ser confusos o no estar bien definidos, lo que puede llevar a errores, reprocesos y una menor calidad en el servicio o producto ofrecido. Muchas veces los problemas pasan desapercibidos o no se tratan de manera efectiva aumentando el riesgo de errores. “La Gestión por

Procesos es considerado como un modelo de organización que propicia la mejora continua de las actividades desarrolladas en una organización”. (International Standarization Organization, 2015; citado en Vasquez & Lira, 2021, p.4).

La administración basada en procesos permite detectar y eliminar obstáculos, duplicidades y tareas innecesarias en los procesos. De este modo, las organizaciones pueden maximizar el uso de sus recursos, disminuir gastos y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

En un mercado cada vez más competitivo, la satisfacción del cliente es crucial para mantener una ventaja competitiva, si las empresas no priorizan este aspecto puede resultar en clientes insatisfechos y pérdida de lealtad. “La gestión por procesos es un enfoque que procura trabajar primordialmente en la satisfacción del cliente”. (Huapaya, 2019, pág.3). Al entender cómo cada proceso contribuye a la satisfacción del cliente, las empresas pueden tomar decisiones más informadas y así alinear las actividades de la empresa a las expectativas y necesidades de los clientes.

Procedimientos

En el ámbito organizacional, los procedimientos representan los pasos detallados que orientan la realización de tareas específicas. Los procedimientos son las piezas fundamentales que estructuran los procesos en su totalidad.

Para Asanza et al. (2016) los procedimientos son definidos como:

“Planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades.” (p.4)

Entender esto es vital para gestionar y mejorar tanto los procedimientos individuales como el proceso en su conjunto, lo que conduce a una operación más eficiente y a la optimización de resultados.

Los procedimientos son la base sobre la cual funciona eficientemente una organización. Torres (2019) define los procedimientos como:

“Una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación, todo procedimiento implica, además de las actividades y las tareas del personal, la determinación del tiempo de realización, el uso de recursos materiales, tecnológicos y financieros, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa. Se definen como planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras.” (p.31).

Los procedimientos se consideran esenciales en la planificación empresarial, ya que aseguran la consistencia y la coherencia en la ejecución de las actividades de una empresa. Implica la participación de todos los departamentos y empleados dentro de la organización. Contar con una organización basada en procedimientos permite estandarizar la forma en que se realizan las actividades,

reducir la duplicación de esfuerzos, optimizar recursos, mejorar la calidad de productos y tomar decisiones más informadas. Todo esto contribuye a la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos y al éxito general de la misma.

Para asegurar el cumplimiento de los estándares de la empresa, se optimicen los procesos internos y tener un control interno de una organización, existe una herramienta esencial llamada manual de procedimientos. Para Palma (2010) un manual de procedimientos es:

“El documento contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.” (parr.1)

El manual de procedimientos se percibe como una guía clara sobre cómo deben realizarse las actividades diarias, garantizando la consistencia, reduciendo errores y optimizando la eficiencia operativa dentro de la empresa.

Procesos

Tener procesos claros para cualquier cosa que se quiera realizar en nuestro día a día es fundamental por varias razones, ya sea una empresa, una institución o

incluso en la vida cotidiana. “Un proceso, en términos generales, es la conjunción de eventos sucesivos que son necesarios para poder desarrollar cualquier actividad.” (Duque, 2018, p.25). Sin un orden claro y conciso no se puede llevar a cabo ninguna actividad; debe existir siempre un inicio, pasos a seguir, y un fin. Solo así las cosas podrán realizarse de manera efectiva y eficiente.

Los procesos son la columna vertebral de cualquier organización, conectan cada tarea, cada área y cada recurso en un flujo coherente de actividad hasta la entrega final al cliente. “Se cita a Franklin (2014), quien lo asume como un acumulado de pasos que ordenan y organizan las transformaciones a nivel servicios y productos, apostando por la calidad y la generación de valor.” (Falconi et al, 2019, p. 6). Los procesos son un conjunto de pasos que permiten ordenar y organizar las transformaciones necesarias para ofrecer servicios y productos; y para lograr el éxito en cualquier empresa u organización, es crucial que estos sean bien definidos y eficientes garantizando la calidad de los productos y servicios ofrecidos, al mismo tiempo que agregan valor percibido por los clientes.

Para evitar confusiones o dudas en la realización de un proceso es esencial que se estandarice, ya que simplifica la gestión y es clave para el crecimiento de toda organización. Barrera et al., (2018) menciona lo siguiente:

“Con los procesos estandarizados, cada vez que alguien ejecuta alguno éste se convierte en una actividad normalizada para toda la organización, con lo cual se reducen los ciclos de error, aumenta la calidad y eficiencia y se reducen los tiempos de respuesta y el número de trabajadores.” (p. 3)

Los procesos bien definidos y optimizados permiten realizar tareas de forma más eficiente, reduciendo recursos y tiempos necesarios para completarlas. Garantizan que las tareas se realicen de la misma manera cada vez, lo que ayuda a mantener la calidad y la coherencia en los resultados y es más fácil capacitar a nuevos empleados y delegar responsabilidades, ya que tienen un marco de referencia claro para seguir.

Procesos empresariales

Uno puede pensar que todos los procesos se manejan de la misma manera, generalmente hablando sí, todos son una serie de pasos con un punto de partida, una secuencia y un punto de llegada con el fin de lograr un objetivo, pero cada proceso tiene un propósito. En lo que respecta al proceso empresarial, Bernal & Rodríguez (2019) lo explican de la siguiente manera:

“Cuando una empresa ofrece bienes o servicios, debe plantear un proceso que tenga como destino final el consumidor. Cuando se piensa en la atención de un concesionario de automóviles, el proceso empresarial es el paso a paso del intercambio que tendrá el cliente y el vendedor, desde el momento que llega, hasta el momento posterior de la venta.” (p.3)

Los autores dan a entender que cada paso a realizar dentro de un proceso empresarial está enfocado al cliente, cuyo propósito es satisfacer sus necesidades. Eventualmente ese es el objetivo de todo proceso organizacional, realizar tareas directas o indirectas que logren finalmente la satisfacción de los clientes. Pero si nos referimos a un proceso empresarial específicamente, viene a ser una serie de

actividades que se realiza repetitivamente a fin de conseguir un resultado específico, independientemente si es enfocado al cliente, a producción, a gestión, entre otros.

La optimización y control de los procesos empresariales son esenciales para mejorar la eficiencia, disminuir costos, incrementar la calidad y mantener la competitividad en el mercado. Con una estructura organizativa clara y eficaz, las empresas pueden adaptarse mejor a los cambios del mercado, responder de manera más ágil a las necesidades de los clientes y aprovechar nuevas oportunidades de negocio. Meidan et al., (2017, citado en Barón et al, 2021) mencionan lo siguiente:

“La implementación de procesos empresariales en las organizaciones deben ser consideradas como un factor de ventaja competitiva y del fortalecimiento de sus mecanismos internos de desarrollo, para ello es necesario utilizar herramientas tecnológicas que nos permitan generar modelos maduros de gestión de las organizaciones.” (p.3)

La implementación de procesos empresariales es vital para el crecimiento y éxito de una organización. Al combinarla con el uso de herramientas tecnológicas adecuadas, se facilita la implementación y gestión eficaz de estos procesos. Esto permite automatizar tareas repetitivas, proporcionar análisis en tiempo real para la toma de decisiones informadas y mejorar la colaboración entre equipos y departamentos.

Los procesos empresariales abarcan aspectos desde la identificación de la situación actual hasta su mejora continua. Para Medina et al., (2020):

“La efectividad de toda organización depende de sus procesos empresariales. Estos tienen que estar alineados con la estrategia, misión y objetivos de la institución; y, detrás del cumplimiento de un objetivo, se encuentra la realización de un conjunto de actividades que, a su vez, forman parte de un proceso. Por ello, el principal punto de análisis lo constituye la gestión de la empresa basada en los procesos que la integran. De ahí que, el enfoque de procesos sea hoy una herramienta tan poderosa por su capacidad de contribuir de forma sostenida a los resultados, siempre que la empresa diseñe y estructure sus procesos pensando en sus clientes.” (p.2)

Comprender esto es esencial para una gestión eficiente. En primer lugar, se debe reconocer y definir los procesos existentes, documentándolos detalladamente. La documentación proporciona una visión clara de cómo operan los procesos y se convierte en un recurso valioso para su gestión. Luego, se realiza un análisis para evaluar la eficiencia y efectividad de los procesos, identificando áreas de mejora. Posteriormente, se implementan cambios y optimizaciones en los procesos con el fin de mejorar la calidad y eficiencia de los resultados. Finalmente, se lleva a cabo un monitoreo constante de los procesos utilizando indicadores clave de rendimiento (KPI) para asegurar que las mejoras tengan un impacto positivo.

Procesos operativos

Los procesos operativos son procedimientos y actividades específicas que una organización lleva a cabo para realizar sus operaciones diarias. Para Govea (2021), los procesos operativos son:

“Aquellos que constituyen la actividad primaria de la cadena de producción. Impactarán directamente sobre la percepción de satisfacción del cliente y sobre la misión de la empresa (Mallar, 2010), por lo que es esencial realizar el bien y/o servicio con miras a que el cliente valore la calidad del mismo. Los procesos operativos también son llamados procesos clave, puesto que el fin de estos es operar sobre la demanda del cliente, con el valor agregado propio de la empresa, con lo cual satisface las necesidades y deseos de los clientes.” (parr.19)

En una agencia de carga estos procesos pueden incluir la recepción de mercancías, su almacenamiento, embalaje, transporte y entrega. La eficiencia en la ejecución de estos procesos es esencial para proporcionar servicios logísticos de alta calidad.

La conexión entre los procesos operativos y la rentabilidad es esencial para el éxito sostenible de una agencia de carga. En cuanto a los procesos operativos, estos se centran en la misión de la empresa y satisfacen necesidades específicas de los clientes, añadiendo valor a los productos o servicios, lo que justifica su precio y por el cual están dispuestos a pagar (Benavides et al, 2019). Cuando los procesos operativos se ejecutan de manera eficiente, la agencia puede lograr resultados financieros superiores. Se minimizan los desperdicios, Se optimiza el uso de recursos y se previenen errores costosos. Esto se refleja en una utilización óptima

de los recursos humanos. Asimismo, reduce la insatisfacción del cliente y fomenta la lealtad a largo plazo al entregar productos puntualmente y sin problemas.

La estandarización de procesos operativos está estrechamente vinculada con la mejora de la eficiencia en las actividades. Esto se debe a que, al estandarizar los procesos, se simplifican las tareas, lo que conduce a una ejecución más eficiente de los procedimientos. Para Almaguer et al. (2020)

“Los procesos operativos se diseñan o identifican, teniendo en cuenta cuáles son las actividades fundamentales para las que se creó el proyecto y tienen salida hacia la población, ya sean servicios o productos. Estos procesos están relacionados con la ejecución y el control, con la ejecución porque en ella se asegura el funcionamiento y el desarrollo normal del proyecto. Se ponen en práctica las políticas y las acciones que se establecieron en los procesos estratégicos, para lograr los objetivos del proyecto. Con el control porque en estos procesos se lleva a cabo la producción o prestación de servicios y es importante realizar el control de la calidad y de los recursos de que se dispone.” (parr.66).

En una agencia de carga internacional, los procesos operativos son esenciales para garantizar un flujo eficiente de mercancías. Esto implica la coordinación de envíos a nivel internacional, incluyendo la selección de transportistas, la elección de rutas óptimas y la gestión de aduanas y regulaciones. Otros procesos relacionados abarcan desde la recepción de productos, el almacenamiento eficiente, hasta el embalaje adecuado. La eficiencia en el transporte asegura entregas oportunas y

minimiza costos, Lo cual es fundamental para cumplir con las expectativas de los clientes y sostener relaciones comerciales exitosas.

3.2.2. Eficiencia operativa

Eficiencia

La eficiencia, clave en el éxito organizacional, se define por la habilidad para cumplir objetivos con calidad y mínima utilización de recursos. Para Carreño et al., (2018). definen la eficiencia de la siguiente manera:

“La eficiencia se relaciona con la creencia de conseguir el éxito y la capacidad de relacionarse con los miembros del equipo para cumplir las tareas. Eficiencia tradicional, entendida como el logro del objetivo con calidad y con el menor uso de recursos.” (p.8)

Desde la perspectiva de los autores, la eficiencia se presenta como un factor crucial para el logro del éxito dentro de las organizaciones, donde busca cumplir con los objetivos establecidos manteniendo altos estándares de calidad y utilizando los recursos de manera eficiente. De tal modo que, la eficiencia no se limita únicamente a la optimización de procesos y recursos, sino que también incluye la confianza en alcanzar el éxito y la habilidad para interactuar de manera efectiva con los miembros del equipo. Esta visión amplia destaca la importancia integral de la eficiencia en todos los aspectos de la gestión organizacional, desde la ejecución de tareas hasta las aptitudes interpersonales requeridas para colaborar en equipo.

Actualmente dentro de las organizaciones la eficiencia ha sido objeto de análisis muy importante donde una de las características clave de esta definición es su enfoque en el desempeño. Para Robinson & Last (2015); citado en Panduro et al., (2020) definen la eficiencia de la siguiente manera:

“Es determinada por el uso adecuado de los recursos con los que cuenta una organización, es decir, que la planificación se cumpla con los materiales y el tiempo establecido para generar el buen desempeño de cada gasto, la cual se debe medir y evaluar constantemente para realizar mejores estrategias o cambiar los lineamientos de ser necesario.” (p.6)

Para los autores, la eficiencia se presenta como la capacidad de utilizar de manera astuta y estratégica los recursos disponibles en una organización. Esto implica una planificación meticulosa que se ajuste a los materiales y el tiempo establecidos, garantizando así un rendimiento óptimo en cada inversión realizada; sin embargo, lo más valioso de esta definición radica en su llamado a la constante medición y evaluación, herramientas que permiten trazar mejores estrategias y ajustar lineamientos según las necesidades cambiantes del entorno. De esta manera, la eficiencia no solo se convierte en un objetivo a alcanzar, sino en un proceso dinámico y adaptativo que impulsa a las organizaciones hacia la excelencia y la innovación continua, siendo así el motor que impulsa el progreso, transformando cada desafío en una oportunidad para crecer y fortalecerse.

En el ámbito de la eficiencia organizacional, resulta fundamental comprender las distintas perspectivas que existen en torno a su definición y aplicación. En este

sentido, el estudio realizado por los autores Calvo et al., (2018) concluyen la definición de eficiencia como:

“La necesidad de hacer las cosas correctamente haciendo énfasis en la utilización de los recursos de forma adecuada, establecen la relación de los recursos suministrados y los resultados recibidos; así como la capacidad de actuación del sujeto económico en la medición de los gastos y efectos medidos como resultados. El resto de los criterios relacionan la eficiencia con el cumplimiento de los objetivos; obtener los mayores resultados minimizando el empleo de los recursos, hacer las tareas correctamente para lograr la producción de bienes y servicios.” (parr 61)

Para los autores la resaltan que la eficiencia se define por su naturaleza multidimensional, abarcando desde la ejecución precisa de tareas hasta la optimización de recursos y el logro de metas. Se enfoca en maximizar la productividad, minimizar el desperdicio de recursos y alcanzar resultados óptimos, enfatizando la importancia de una gestión eficaz para la sostenibilidad y el éxito de las organizaciones en el ámbito económico y organizacional.

Motivación laboral

La motivación de los empleados juega un papel fundamental en la eficiencia operativa de cualquier empresa., incluyendo una agencia de carga internacional. Para el autor Sanchez (2013) definen:

“La motivación laboral es un aspecto que nunca debe faltar entre tus empleados. Supone un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un

trabajo, pero también como forma de mantener un ambiente agradable y proactivo. Uno de los beneficios más importantes de la motivación laboral es el compromiso. Tener empleados motivados fácilmente se traducirá en empleados comprometidos y con ganas de sumar. Por supuesto, la motivación es un gran tema dentro de cada negocio, pero tiene sus peculiaridades. La realidad de la motivación en las empresas no siempre está en el nivel deseado.” (p.180)

Este enfoque motivador va a generar una mayor motivación entre los trabajadores, lo que se traduce en una gestión más eficiente y una menor rotación de personal, beneficiando así la estabilidad y el rendimiento de la empresa.

La eficiencia dentro de la organización es un factor determinante que incide en la motivación de los trabajadores. Para el autor Santangelo (2018) menciona lo siguiente:

“Los valores observados en la encuesta y confirmados por las regresiones, muestran una estrecha relación entre estilos de liderazgo transformacional y mayor motivación y eficiencia. Al mismo tiempo esta mayor motivación trae aparejada una menor intención o deseo de cambio de trabajo por parte de los profesionales. Empleados más motivados, permiten obtener resultados más eficientes en la gestión y las tasas de rotación de los mismos disminuyen; estos son elementos importantes considerando que los costos que deben incurrir las organizaciones para reemplazar a sus profesionales suelen ser elevados en términos de inversiones para la búsqueda, selección,

capacitación y tiempo requerido para que el profesional desarrolle la curva de aprendizaje de sus funciones.” (p.50)

En este sentido, comprender la importancia de la motivación en la eficiencia organizacional nos lleva a valorar el impacto positivo que un liderazgo transformacional puede tener en el rendimiento global de una empresa, al fomentar un ambiente de trabajo estimulante, colaborativo y orientado al logro de metas compartidas.

Cuando los empleados se sienten poco motivados tienden a afectar su eficiencia, productividad y compromiso laboral. Para el autor Álvarez-Rojas y Napan-Yactayo (2021) define:

“La motivación es un factor muy importante para lograr el mayor desempeño de los colaboradores en las actividades dentro de una empresa, ya que necesitan ser guiados por sus líderes y reconocidos por los méritos obtenidos, de esa manera se establecen nuevas metas y se fortalece la identidad corporativa. El reconocimiento, la autorrealización y la seguridad tienen un impacto positivo sobre la eficiencia en el desempeño laboral, por lo que se recomienda tener en cuenta la gestión de estos factores para alcanzar el nivel esperado de desempeño de los colaboradores, es decir, a mayor motivación, más alto es el nivel de desempeño laboral.” (p.41)

En el entorno de una agencia de carga, los empleados motivados y contentos tienden a desempeñar sus funciones de manera eficiente y a mantener una actitud positiva hacia la mejora continua de los procesos. La satisfacción en el trabajo

también influye en la retención del talento, lo que ayuda a reducir costos relacionados con la contratación y capacitación de nuevos empleados.

Planificación estratégica

La planificación estratégica es un componente clave para alcanzar la eficiencia operativa en cualquier organización. Para el autor Baldeos et al., (2020) menciona que:

“La planeación estratégica se vincula con la eficiencia y competitividad de una empresa, en tanto será más competitiva una empresa dentro del mercado sí logra desplegar un eficiente plan estratégico, que transforme progresivamente la organización. Ello mediante la introducción de métodos que incrementen la eficiencia, productividad, y calidad de los bienes y servicios producidos.” (p.81)

Los autores mencionan que la planificación estratégica no es solo una herramienta para mejorar la gestión interna de una empresa, sino que también es fundamental para su competitividad externa. Al desarrollar e implementar estrategias efectivas, la empresa puede adaptarse mejor a las demandas del mercado, mejorar sus procesos internos y ofrecer productos o servicios de mayor calidad, lo que en última instancia la hace más eficiente y competitiva en su sector.

La planificación estratégica no es solo una herramienta para mejorar la gestión interna de una empresa, sino que también es fundamental para su competitividad externa. Según Ganoza (2015) citado en Gavilán (2018) explica que

“La aplicación de un plan estratégico permite una mejor eficiencia, eficacia, calidad y productividad de la gestión pública.” (p.96). El autor señala que la planificación estratégica es una herramienta integral que no solo persigue la optimización de los procesos internos de una entidad, sino que también busca fortalecer su posición en el mercado o en el ámbito público. Al tener una visión estratégica clara y definida, se pueden tomar decisiones más acertadas, asignar recursos de manera eficiente y enfocarse en metas y objetivos que impulsen el crecimiento y la competitividad en un contexto más amplio.

En un entorno empresarial evolutivo, la planificación estratégica es un componente clave para la eficiencia operativa. Para el autor Palacios (2020) menciona que:

“La importancia de utilizar la planificación estratégica como herramienta que estimula facultades de percepción de las múltiples y complejas dimensiones y dinamismos sociales, con vistas a incrementar la fecundidad, además de la eficacia del pensamiento y acción. Es por ello la necesidad de que las organizaciones sustenten sus ventajas competitivas, mediante planes estratégicos, para poder llegar a la meta establecida.” (p.58)

El autor resalta la necesidad de las organizaciones en adaptarse a entornos empresariales dinámicos y que se encuentren en constante cambio. La capacidad de percibir y comprender las complejas dinámicas sociales es crucial para tomar decisiones informadas y estratégicas que impulsen la eficiencia operativa y la competitividad.

Eficiencia operativa

La eficiencia es lograr los resultados deseados usando la menor cantidad de recursos, ya sea en una planta de procesos o en cualquier otro contexto. Chase y Alquilanon (1995) citado en Azabache (2016) mencionan que:

“La eficiencia como la obtención de los resultados deseados, y que puede ser en una planta de procesos; el reflejo de cantidades, calidad percibida o ambos. Para lograr la eficiencia, esta se obtiene como resultado deseado con el mínimo de insumos.” (p.36)

Los autores destacan que la eficiencia puede manifestarse en diversos aspectos, como la cantidad de productos fabricados, la calidad percibida por los clientes o una combinación de ambos. Este enfoque subraya la importancia de optimizar recursos para aumentar la productividad, la calidad y la rentabilidad en las operaciones empresariales. Al alcanzar la eficiencia, las organizaciones podrán disminuir costos y mejorar su competitividad en el mercado.

En el contexto de una agencia de carga, la eficiencia operativa implica la capacidad de gestionar todas las actividades relacionadas con la logística de manera rentable y sin problemas. “La eficiencia operativa es un término ampliamente utilizado en la gestión empresarial. Se refiere a la capacidad de una organización para utilizar de manera óptima sus recursos y procesos con el fin de lograr resultados superiores” (Baena, 2023).

El autor menciona que al maximizar la productividad y minimizar los costos, la agencia puede ofrecer servicios competitivos, satisfacer eficientemente las

necesidades de los clientes y mantener márgenes de ganancia saludables. Además, una operación eficiente también puede mejorar la reputación de la agencia, atrayendo a más clientes y fortaleciendo su posición en el mercado logístico.

La eficacia en la operación se ha vuelto un objetivo crucial para las entidades que aspiran a optimizar su desempeño y su competitividad. Como destacan Leal y Quispe (2018) “Las organizaciones que buscan una eficiencia operativa, tienen un único propósito que es establecer una relación entre lo que se desea alcanzar y los medios que se disponen para lograr el objetivo que se quiere cumplir.” (p.39)

En tal sentido, el autor menciona que el enfoque en la eficiencia operativa refleja la importancia de gestionar de forma efectiva los recursos disponibles, lo que permite a las organizaciones maximizar su productividad y rentabilidad donde se posiciona como un elemento crucial para mantener la ventaja competitiva y garantizar el éxito sostenido de la empresa a lo largo del tiempo.

3.3. Definición de términos básicos

Agencia de carga internacional:

Según la autora Vasquez (2018), una agencia de carga internacional se define como el enlace entre el exportador y el importador, encargándose de todo el proceso logístico del transporte internacional, desde el lugar de producción de los

bienes hasta los almacenes del importador. Además, son los responsables de negociar tarifas competitivas con los diferentes agentes locales e internacionales, con el propósito de ofrecer a sus clientes los servicios más destacados del mercado y de solucionar cualquier inconveniente logístico o de transporte que pueda surgir.

Comercio exterior:

De acuerdo con la Organización Mundial del Comercio (2005) el comercio exterior se define como una actividad económica en la cual se intercambian bienes y servicios entre dos o más naciones.

Eficiencia operativa:

Según el autor Baena (2023) la eficiencia operativa es ser capaz de utilizar los recursos y procesos de una organización de manera óptima con el fin de lograr resultados sobresalientes. Es un elemento crucial que ejerce un impacto significativo en la rentabilidad y la sostenibilidad a largo plazo.

Gestión de procesos:

De acuerdo con la Norma Internacional UNE-EN-ISO 9000:2000, considera a la gestión de procesos como un proceso en el cual cualquier actividad o conjunto de actividades utiliza recursos para transformar elementos en resultados. Para que las organizaciones funcionen de manera eficaz, es imperativo que identifiquen y

gestionen una serie de procesos interconectados que interactúan entre sí. A menudo, el resultado de un proceso se convierte directamente en el elemento de entrada de los procesos subsiguientes. El enfoque sistemático de gestionar e identificar los procesos utilizados en la organización, entre ellos, las interacciones entre estos procesos, se conoce como un "enfoque basado en procesos".

Implementación:

De acuerdo con la Real Academia Española (2018), la implementación se define como la acción de poner en movimiento un plan estructurado.

Logística:

De acuerdo con Ferrel et al. (2019), la logística se describe como una función operación que engloba todos los procesos y actividades requeridas para la gestión estratégica del almacenamiento y flujo de materias primas, procesos en curso y productos terminados. Esto se realiza con el objetivo de asegurar que existan en la cantidad adecuada, en el lugar preciso y en el momento oportuno.

Motivación:

De acuerdo con el autor Chiavenato (2009) la motivación es un estado de ánimo el cual lleva a una persona a comportarse y/o desarrollar una actividad de tal

forma que le permita alcanzar un objetivo determinado y satisfaga sus necesidades personales.

Planificación:

De acuerdo con la autora Azkue (2023), la planificación se concibe como un modelo o plan utilizado como guía para llevar a cabo una variedad de proyectos y objetivos.

Productividad:

Según las afirmaciones de los autores Fernández y Sánchez (1997), la productividad se define como un indicador que evalúa el uso de recursos en una empresa, siendo una combinación de eficiencia y eficacia.

Rendimiento:

Con respecto a las definiciones proporcionadas por los autores Deutscher et al. (2016), el rendimiento se entiende como una medida del desempeño empresarial relacionada con el aumento de las ganancias, el incremento de la fuerza laboral y el crecimiento del mercado, lo que en última instancia resulta en la creación de valor y una posición sostenible.

CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES

4.1. Formulación de hipótesis principales y derivadas

4.1.1. Hipótesis principal

La gestión por procesos se relaciona significativamente en la eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023

4.1.2. Hipótesis derivadas

La gestión por procesos se relaciona significativamente en la dimensión tiempo de la variable eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023

La gestión por procesos se relaciona significativamente en la dimensión recursos de la variable eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023

La gestión por procesos se relaciona significativamente en la dimensión resultado de la variable eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023

La gestión por procesos se relaciona significativamente en la dimensión mejora continua de la variable eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023

4.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Gestión por procesos

Dentro de este contexto, la gestión de los procesos es esencial. En una organización, los procesos se definen como actividades o conjuntos de actividades que hacen uso de recursos para convertir piezas en resultados. Una organización eficaz debe identificar y gestionar estos procesos interconectados, teniendo en cuenta cómo interactúan entre sí. Esto se conoce como un enfoque basado en procesos, y es crucial para el eficaz funcionamiento de cualquier empresa. La variable 1, gestión por procesos, se divide en cuatro dimensiones clave:

D1. Implementación

D2. Desarrollo

D3. Rendimiento

D4. Satisfacción.

Estas dimensiones se asocian con diversos indicadores, como adaptabilidad, escalabilidad, capacidad, productividad y más. Estos indicadores se utilizan para evaluar y medir la eficacia de los procesos en la organización, lo que, a su vez, influye en la eficiencia operativa.

Variable 2: Eficiencia operativa

La eficiencia operativa es un componente fundamental para el éxito de las empresas en cualquier sector. Se refiere a la facultad de una empresa para aprovechar al máximo sus recursos y sus procesos, con el objetivo de lograr resultados destacados. La eficiencia operativa no solo influye en la rentabilidad de una empresa, sino que también se traduce en un impacto positivo en su éxito a largo plazo. Operacionalmente, la variable 2, eficiencia operativa está conformada por 4 dimensiones:

- D1. Tiempo
- D2. Recursos
- D3. Resultado
- D4. Mejora continua

Los indicadores, como la planificación y programación, la utilidad, la disponibilidad y otros, se utilizan para evaluar la eficiencia operativa de la organización.

CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Diseño metodológico

El diseño del presente estudio es descriptivo y no experimental debido a que se centra en observar y describir las características de la gestión por procesos y la eficiencia operativa mediante la recolección de datos sobre las prácticas actuales de gestión y las percepciones de los empleados y directivos. Al ser no experimental, el estudio no manipula variables ni asigna aleatoriamente las unidades de análisis; en su lugar, se observan y miden las variables tal como ocurren naturalmente.

El tipo de investigación es aplicada pues está orientado en comprender los principios básicos y las conexiones implícitas entre cada una de las variables.

El Nivel de investigación es correlacional debido a que se determina si existe relación entre las variables sin intervención o manipulación alguna.

El enfoque es mixto, pues los datos se recolectaron mediante encuestas y entrevistas con empleados y directivos, y se analizaron los documentos internos como informes y procesos, permitiendo un diagnóstico preciso de la situación actual sin intervención externa y una comprensión más completa de la situación.

5.2. Diseño muestral

5.2.1. Población

La población estudiada estuvo compuesta por 11 empleados del área de ventas, customer service y operaciones de la agencia de carga Modal Trade Perú;

así como también la documentación de cada una de dichas áreas. Se tuvo como muestra a la totalidad de la población.

5.2.2. Muestra

La muestra hace referencia a un extracto de la población de estudio, para la presente investigación se considerará a la totalidad de la población por tratarse de un universo de estudio bastante reducido. Por lo tanto, la muestra será de 11 participantes.

5.3. Técnica de recolección de datos

Para la primera variable, se tomará como técnica a la observación, y como herramienta a la ficha de cotejo, ella nos permitirá analizar a detalle cada uno de los procesos internos del área de operaciones, exactamente, del proceso de importación. Para ello, se diseñó una ficha con 25 preguntas para medir cada una de sus actividades.

Para la segunda variable, se tomará como técnica para la parte cuantitativa la encuesta y como herramienta el cuestionario compuesto por 17 preguntas que buscarán medir la eficiencia operativa de la agencia de carga. Así mismo, para la parte cualitativa, se tomó como técnica la entrevista y se aplicó como herramienta la entrevista estructurada comprendida por 15 preguntas que se realizaron a 2 personas de la empresa.

5.4. Técnicas de procesamiento de la información

Se elaboró un cuestionario en un formulario de google, donde se recopiló la información y se exportó en Excel donde se organizó y agrupó la misma, esa información se ingresó en el programa SPSS del cual se extrajeron las tablas y los gráficos utilizados.

Para la parte cualitativa se elaboró una guía de entrevista; se aplicó la entrevista de manera presencial en la oficina de la empresa, ésta se transcribió e importó al programa ATLAS.ti donde se sintetizó la información, se extrajeron palabras clave, y se extrajeron citas para cada código provenientes de las respuestas del entrevistado; adicional, se elaboró una nube de palabras.

Se solicitó la documentación relacionada a los procesos de la empresa al área administrativa/comercial de la empresa, dicha documentación fue analizada y se realizó un resumen de los pasos más importantes del proceso, dividiéndolo por área responsable e indicando las responsabilidades y plazos establecidos.

5.5. Aspectos éticos

En el presente estudio se ha respetado los derechos de autor, dando reconocimiento a la información publicada anteriormente por distintos autores, citando de acuerdo al formato APA 7 e indicando las fuentes bibliográficas.

Se utilizó el programa Turnitin el cual evalúa el nivel de plagio, obteniendo únicamente un porcentaje del 10%.

En cuanto al desarrollo de las encuestas y entrevistas se pidió el consentimiento de los participantes para poder obtener información relevante de su parte para el presente trabajo.

En cuanto a la recopilación documentaria, se pidió el permiso a la empresa para el uso de los mismos en el presente trabajo.

5.6. Resultados

5.6.1. Análisis descriptivo

Resultado de la ficha de cotejo

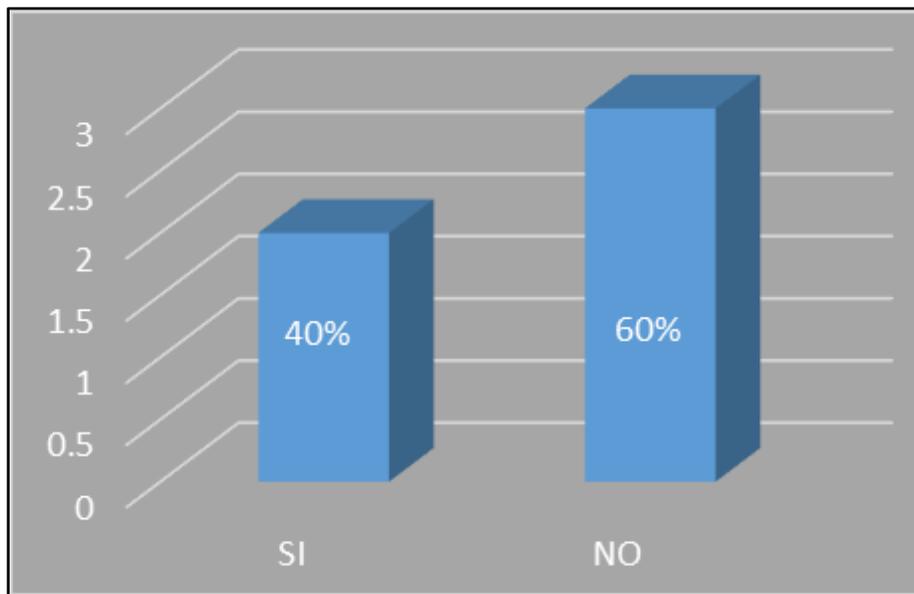
Tabla 1

Resultados de la dimensión implementación

	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	40.0
NO	3	60.0
Total	5	100.0

Figura 1

Gráfico de la dimensión implementación



Interpretación:

En lo que respecta a la dimensión implementación, la empresa no cuenta con un área encargada ni con un proceso sistemático que identifique oportunidades de mejora y gestione cambios organizacionales. Tampoco cuenta con sistemas que se adapten y crezcan conforme las operaciones de la empresa incrementen. Deben de definir e implementar un área y un sistema que permitan a la empresa crecer en volumen sin afectar la calidad del servicio que ofrecen a los clientes.

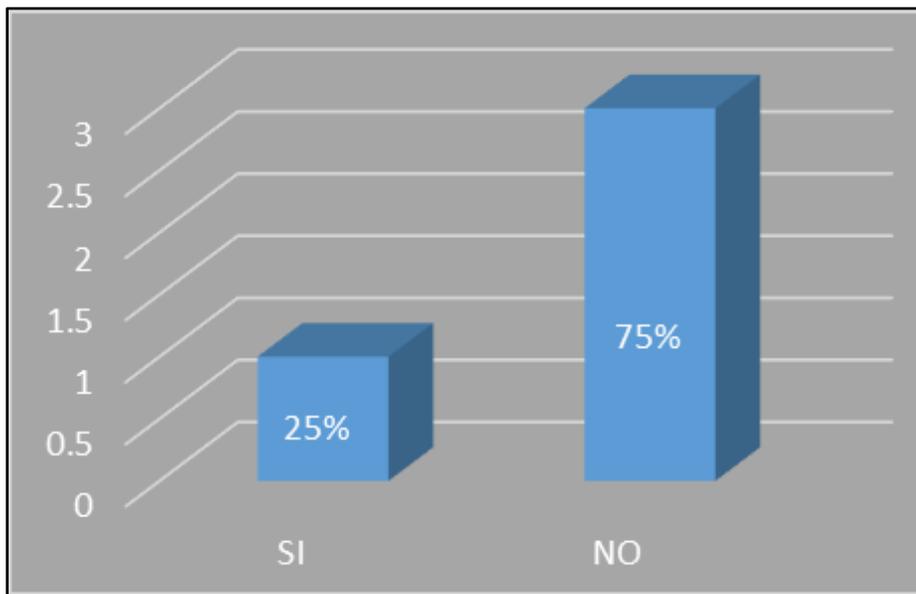
Tabla 2

Resultados de la dimensión desarrollo

	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	25.0
NO	3	75.0
Total	4	100.0

Figura 2

Gráfico de la dimensión desarrollo



Interpretación:

En lo que respecta a la dimensión desarrollo, la empresa no tiene un enfoque hacia la mejora continua y optimización de los procesos. Deben de hacer uso de prácticas y sistemas de gestión de la calidad que les permita asegurar ello, con el fin de que su crecimiento sea eficiente.

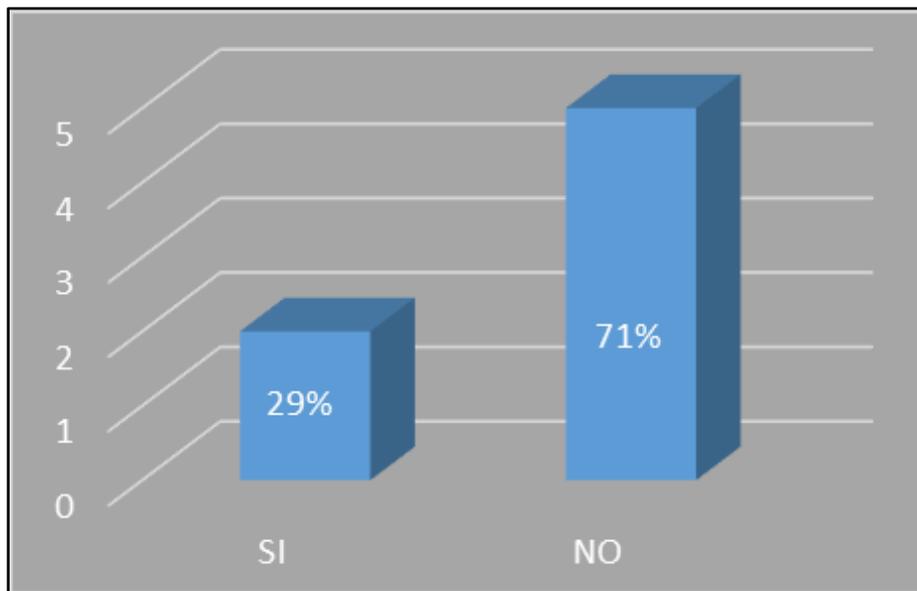
Tabla 3

Resultados de la dimensión rendimiento

	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	29.0
NO	5	71.0
Total	7	100.0

Figura 3

Gráfico de la dimensión rendimiento



Interpretación:

En lo que respecta a la dimensión rendimiento, la empresa no se asegura que la calidad y eficiencia brindada se mantenga si hubiese mayor volumen de trabajo, ni busca maximizar la productividad de sus procesos.

Parte de crecer como empresa es saber responder como corresponde a situaciones de mayor nivel y presión, es importante que midan la productividad de los procesos y que estos se desempeñen satisfactoriamente independientemente del volumen de trabajo que se maneje.

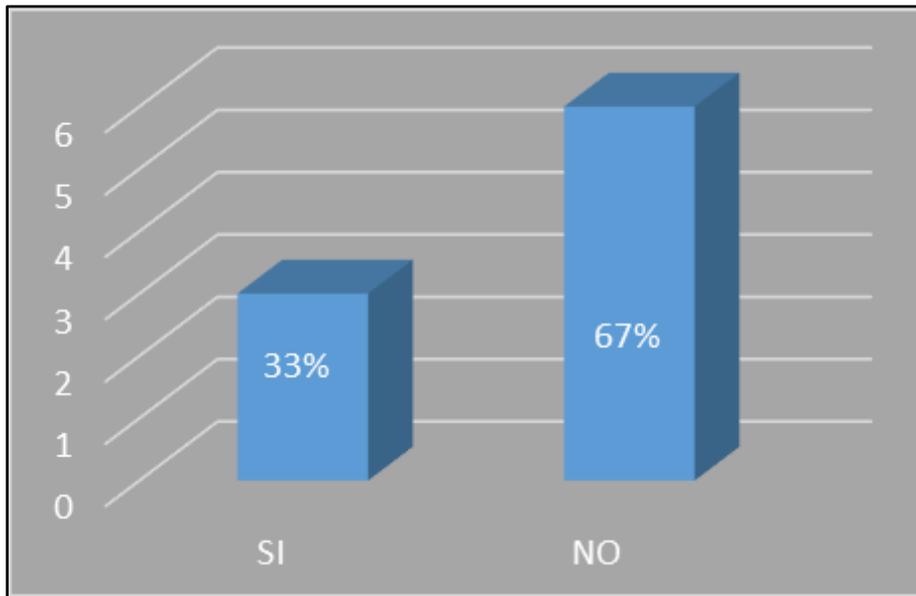
Tabla 4

Resultados de la dimensión satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	33.0
NO	6	67.0
Total	9	100.0

Figura 4

Gráfico de la dimensión satisfacción



Interpretación:

En lo que respecta a la dimensión satisfacción, la empresa no cuenta con un sistema que recopile y analice la percepción de los clientes, ni cuenta con un área especializada que esté al pendiente de las necesidades del cliente, lo guíe en todas las interacciones con la empresa y realice una retroalimentación. La empresa debe enfocarse en la satisfacción del cliente para que estos se conviertan en clientes fidelizados y generar mayor ingreso de prospectos y nuevos clientes.

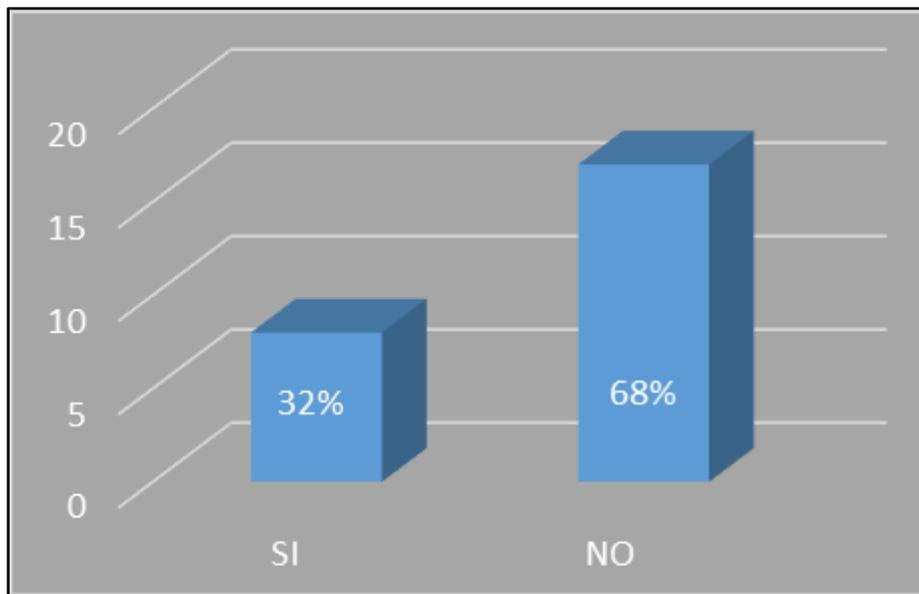
Tabla 5

Resultados de la variable gestión por procesos

	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	32.0
NO	17	68.0
Total	25	100.0

Figura 5

Gráfico de la variable gestión por procesos



Interpretación:

En lo que respecta a la variable gestión por procesos, la empresa tiene que mejorar en cada una de las dimensiones implementación, desarrollo, rendimiento y satisfacción; esto con el fin de poder atender las necesidades tanto del cliente interno como el externo. Al contar sistemas y áreas que velen por optimizar procesos, analizar las necesidades de los clientes, mejorar continuamente, y mejorar la productividad permitirán que el personal pueda atender mayor volumen de trabajo y continúe dando un servicio eficiente y de calidad.

Resultados de encuestas

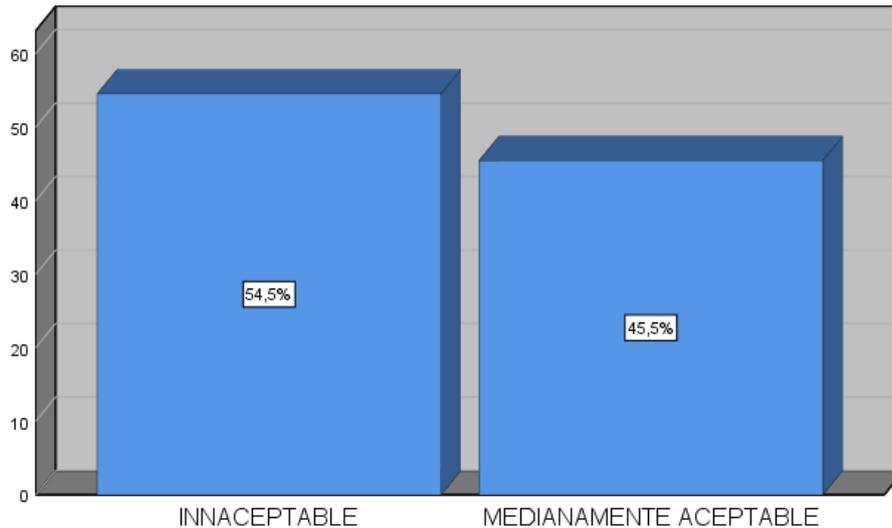
Tabla 6

Resultados de la dimensión tiempo

	Frecuencia	Porcentaje
INACEPTABLE	6	54.5
MEDIANAMENT E ACEPTABLE	5	45.5
Total	11	100.0

Figura 6

Gráfico de la dimensión tiempo



Interpretación:

Dentro de los resultados, se obtiene que el 54.5% son inaceptables y el 45.5% es medianamente aceptable, con lo cual se puede afirmar que en lo que respecta a la dimensión, los tiempos empleados para responder ante un problema, recepcionar y entregar carga no son los más adecuados; más bien deben de ver opciones para revertir estos resultados, puesto que ello afecta la imagen de la empresa antes los clientes y el ambiente dentro de la empresa.

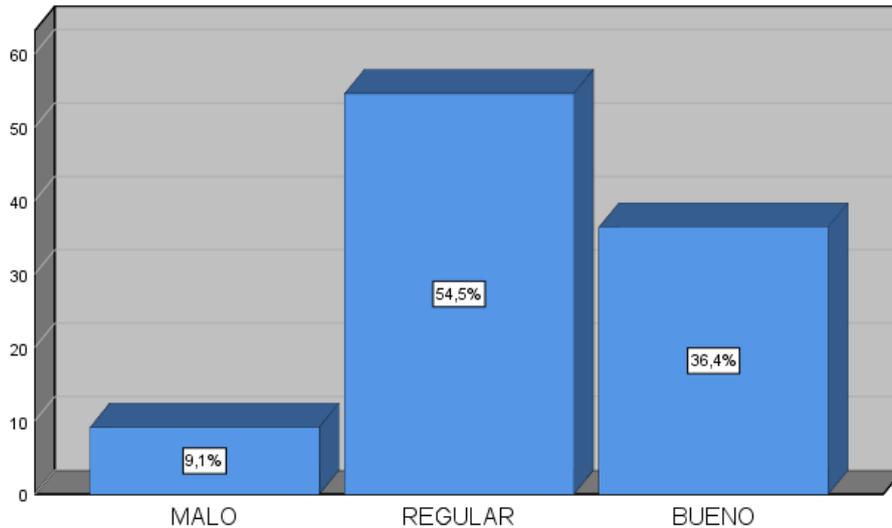
Tabla 7

Resultados de la dimensión recursos

	Frecuencia	Porcentaje
MALO	1	9.1
REGULAR	6	54.5
BUENO	4	36.4
Total	11	100.0

Figura 7

Gráfico de la dimensión recursos



Interpretación:

Dentro de los resultados, se obtiene que el 54.5% son regulares, el 36,4% son buenos y el 9.1% son malos, con lo cual se puede afirmar que en lo que respecta a la dimensión, la empresa cuenta con recursos tecnológicos y humanos medianamente buenos para cumplir con sus servicios, sin embargo, estos deben de mejorarse para ver mejoras en la dimensión tiempo.

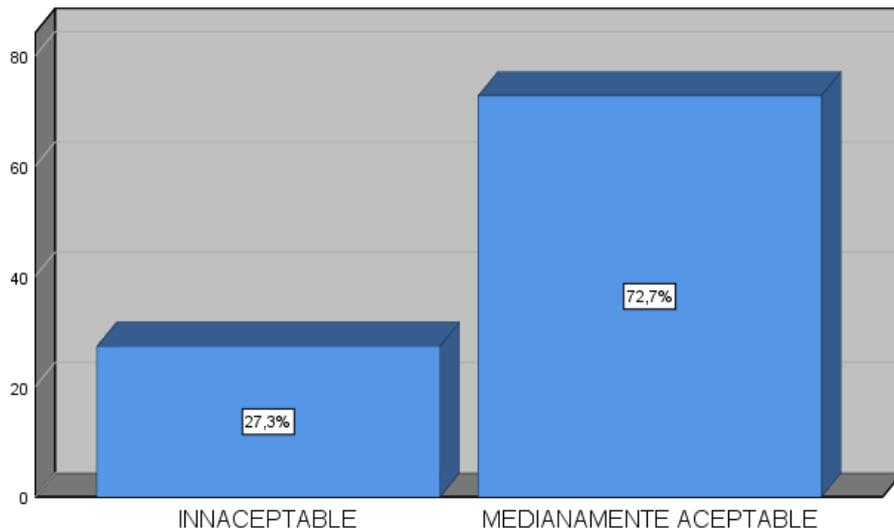
Tabla 8

Resultados de la dimensión resultado

	Frecuencia	Porcentaje
INACEPTABLE	3	27.3
MEDIANAMENT E ACEPTABLE	8	72.7
Total	11	100.0

Figura 8

Gráfico de la dimensión resultado



Interpretación:

Dentro de los resultados, se obtiene que el 72.7% son medianamente aceptables y el 27.3% son inaceptables, con lo cual se puede afirmar que en lo que respecta a la dimensión, la empresa no tiene muy buenos resultados en cuanto a eficiencia operativa se refiere, esto debido a los recursos asignados y tiempos empleados en sus actividades. Mejorando los 2 puntos anteriores, sus resultados también podrán mejorarse.

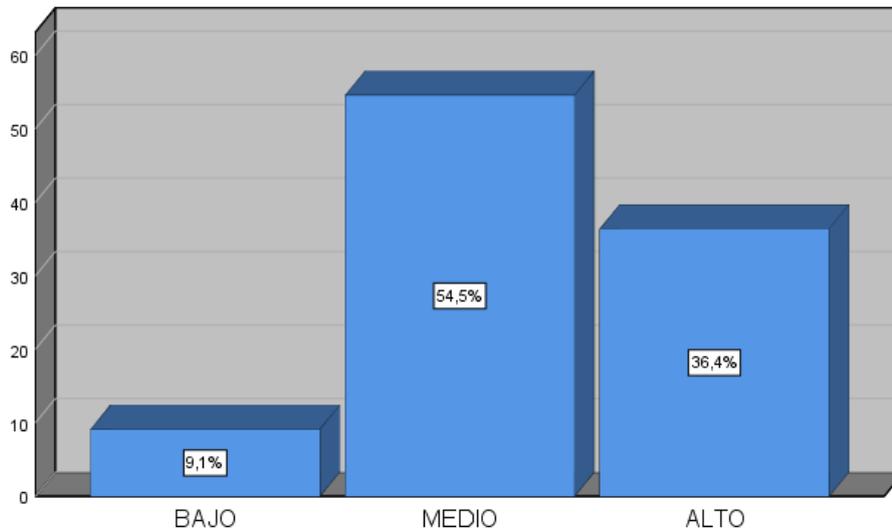
Tabla 9

Resultados de la dimensión mejora continua

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	9.1
MEDIO	6	54.5
ALTO	4	36.4
Total	11	100.0

Figura 9

Gráfico de la dimensión mejora continua



Interpretación:

Dentro de los resultados, se obtiene que el 54.5% son medios, el 36,4% son altos y el 9.1% son bajos, con lo cual se puede afirmar que en lo que respecta a la dimensión, la empresa se encuentra en constante mejora continua, velando por cubrir las necesidades de sus trabajadores y sus clientes, ya sea mediante capacitaciones, actualización de recursos, optimización de procesos, entre otros; pero el tiempo que demanda y la poca efectividad demuestra que aún hay mucho por mejorar a fin de continuar brindando un buen servicio a sus clientes.

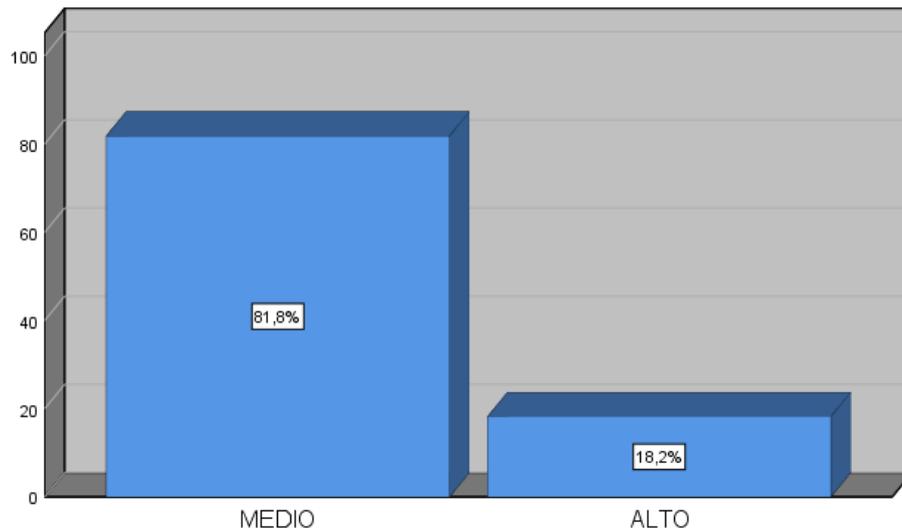
Tabla 10

Resultados de la variable eficiencia operativa

	Frecuencia	Porcentaje
MEDIO	9	81.8
ALTO	2	18.2
Total	11	100.0

Figura 10

Gráfico de la variable eficiencia operativa



Interpretación:

Dentro de los resultados, se obtiene que el 81,8% son medios y el 18,2% son altos, con lo cual se puede afirmar que en lo que respecta a la variable eficiencia operativa, la empresa tiene que mejorar en cada una de las dimensiones: tiempo, recursos, resultado y mejora continua para llegar a tener una operativa eficiente. Eso mismo se ve reflejado en la percepción que tienen los trabajadores y los clientes de la empresa.

Resultados de entrevista

Informe de códigos

2 Citas:

1:6 ¶ 3 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

Coordinaba la ejecución de actividades logísticas y operativas para garantizar la eficiencia y el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

1:16 ¶ 21 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

En una situación desafiante, la fusión planteó obstáculos, pero nuestra capacidad para ajustarnos rápidamente y mantener altos estándares operativos demostró nuestra resiliencia.

Interpretación:

En cuanto a la capacidad, se tiene en consideración el contar con personal altamente capacitado para darle libertad en sus labores y la plena confianza de que ejecutará correctamente sus actividades. Asimismo, es importante contar con la capacidad de afrontar nuevos retos, nuevos desafíos, y de adaptación para no quedarse estancado y sobresalir.

o Crecimiento

3 Citas:

1:19 ¶ 28 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

La comunicación interdepartamental podría ser más ágil. Estamos explorando soluciones para fortalecer la colaboración entre equipos y mejorar la fluidez de la información.

1:24 ¶ 46 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

En términos de eficiencia operativa, siempre hemos buscado maneras de mejorar continuamente. La introducción de tecnologías avanzadas, como sistemas de seguimiento en tiempo real y análisis predictivo, ha sido fundamental para optimizar nuestros procesos. Además, hemos implementado estrategias de capacitación para nuestro equipo, asegurándonos de que estén al tanto de las mejores prácticas y tecnologías más recientes.

1:27 ¶ 48 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

Estamos constantemente evaluando nuestro desempeño a través de indicadores clave y buscando nuevas oportunidades para mejorar.

Interpretación:

En cuanto al crecimiento, el trabajo en conjunto es vital para crecer a nivel de grupo, y más aún el contar con tecnología avanzada permitirá a la empresa crecer a nivel macro, generando así más puestos de trabajo y mayor productividad.

○ **Desafíos**

4 Citas:

1:16 ¶ 21 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

En una situación desafiante, la fusión planteó obstáculos, pero nuestra capacidad para ajustarnos rápidamente y mantener altos estándares operativos demostró nuestra resiliencia.

1:18 ¶ 26 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

Los desafíos radican en la adaptación constante a las demandas cambiantes del mercado y en la gestión eficaz de la transición tecnológica, equilibrando la innovación con la estabilidad operativa

1:22 ¶ 39 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

La resistencia al cambio y la inversión inicial son barreras comunes. Sin embargo, la inversión estratégica en tecnologías emergentes puede generar beneficios a largo plazo.

1:28 ¶ 49 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

La fusión y los desafíos asociados nos han brindado la oportunidad de perfeccionar nuestros procesos operativos y reforzar nuestra dedicación a la eficiencia. Estamos comprometidos a seguir evolucionando y adoptando nuevas estrategias para mantenernos a la vanguardia en un entorno empresarial en constante cambio

Interpretación:

En cuanto a los desafíos, la empresa pasó por muchos de ellos que pudieron perjudicarla enormemente, pero la correcta actitud de los trabajadores fue vital para sobreponerse ante ello.

○ **Desarrollo**

1 Cita:

1:7 ¶ 5 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

Comencé como un colaborador activo en el equipo operativo, pero mi ascenso a Jefe de Operaciones marcó una transición donde mi enfoque se amplió desde las tareas diarias hasta la gestión estratégica

Interpretación:

En cuanto al desarrollo, se detecta que el personal puede crecer profesionalmente dentro de la empresa y contar con línea de carrera, lo cual es importante para la motivación del personal.

○ **Eficiencia**

5 Citas:

1:9 ¶ 7 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

Trabajar estrechamente con los equipos de logística, administración y ventas no solo facilita la alineación de objetivos, sino que también fomenta la innovación y la resolución conjunta de desafíos.

1:13 ¶ 12 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

La introducción de tecnologías avanzadas y la revisión continua de procesos han sido cruciales para mantener y mejorar la eficiencia operativa.

1:15 ¶ 19 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

La eficiencia operativa va más allá de la ejecución de tareas; implica anticiparse a las necesidades del cliente, minimizar los tiempos de respuesta y adaptarse ágilmente a los cambios del mercado.

1:17 ¶ 23 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

Utilizamos indicadores clave de rendimiento (KPI) como el tiempo de procesamiento, la precisión en las entregas y la retroalimentación del cliente para evaluar y mejorar continuamente nuestra eficiencia.

1:28 ¶ 49 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

La fusión y los desafíos asociados nos han brindado la oportunidad de perfeccionar nuestros procesos operativos y reforzar nuestra dedicación a la eficiencia. Estamos comprometidos a seguir evolucionando y adoptando nuevas estrategias para mantenernos a la vanguardia en un entorno empresarial en constante cambio

Interpretación:

En cuanto a la eficiencia, se destaca que el trabajo en conjunto entre las áreas aporta mucho más para la empresa. También contar con los recursos

humanos y tecnológicos adecuados permite desarrollar mucho mejor las actividades encomendadas.

○ Expectativa

3 Citas:

1:20 ¶ 33 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

La inteligencia artificial y la automatización pueden revolucionar la eficiencia en tareas rutinarias, permitiéndonos centrarnos en actividades de mayor valor añadido.

1:21 ¶ 37 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

Actualmente, empleamos sistemas de gestión de almacenes y plataformas de análisis de datos avanzadas. Recomendando explorar soluciones de inteligencia artificial para optimizar aún más la eficiencia.

1:22 ¶ 39 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

La resistencia al cambio y la inversión inicial son barreras comunes. Sin embargo, la inversión estratégica en tecnologías emergentes puede generar beneficios a largo plazo.

Interpretación:

En cuanto a la expectativa, se tiene una buena impresión del uso de la inteligencia artificial. Se cree que aportará beneficios a largo plazo y optimizará los procesos, permitiendo al personal centrarse en tareas más importantes.

○ Implementación

2 Citas:

1:24 ¶ 46 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

En términos de eficiencia operativa, siempre hemos buscado maneras de mejorar continuamente. La introducción de tecnologías avanzadas, como sistemas de seguimiento en tiempo real y análisis predictivo, ha sido fundamental para optimizar nuestros procesos. Además, hemos implementado estrategias de capacitación para nuestro equipo, asegurándonos de que estén al tanto de las mejores prácticas y tecnologías más recientes.

1:25 ¶ 47 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

Implementamos un sistema más avanzado que no solo optimizó los niveles de stock, sino que también mejoró la velocidad de respuesta a las demandas cambiantes del mercado. Esto no solo ha aumentado la eficiencia interna, sino que también ha fortalecido nuestras relaciones con los clientes al proporcionar entregas más rápidas y precisas.

Interpretación:

En cuanto a la implementación, la empresa ha implementado sistemas para automatizar procesos, y para mantener en constante capacitación a sus trabajadores; aun así, siguen en búsqueda de nuevas tecnologías para reducir la carga laboral y mejorar el servicio.

o Operativa

5 Citas:

1:6 ¶ 3 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

Coordinaba la ejecución de actividades logísticas y operativas para garantizar la eficiencia y el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

1:13 ¶ 12 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

La introducción de tecnologías avanzadas y la revisión continua de procesos han sido cruciales para mantener y mejorar la eficiencia operativa.

1:15 ¶ 19 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

La eficiencia operativa va más allá de la ejecución de tareas; implica anticiparse a las necesidades del cliente, minimizar los tiempos de respuesta y adaptarse ágilmente a los cambios del mercado.

1:18 ¶ 26 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

Los desafíos radican en la adaptación constante a las demandas cambiantes del mercado y en la gestión eficaz de la transición tecnológica, equilibrando la innovación con la estabilidad operativa

1:28 ¶ 49 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

La fusión y los desafíos asociados nos han brindado la oportunidad de perfeccionar nuestros procesos operativos y reforzar nuestra dedicación a la eficiencia. Estamos comprometidos a seguir evolucionando y adoptando nuevas estrategias para mantenernos a la vanguardia en un entorno empresarial en constante cambio

Interpretación:

En cuanto a la operativa, todo se centra en los procesos, su ejecución y el tiempo que se le da a cada parte del mismo para obtener un buen resultado. Están en constante revisión a fin de mejorar la operatividad de la empresa.

○ **Perspectiva**

1 Citas:

1:23 ¶ 45 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

En cuanto a los procesos operativos, la fusión que experimentamos fue un momento crucial que demandó una revisión exhaustiva de nuestras operaciones. La integración de las prácticas y sistemas de la otra empresa nos desafió a optimizar y estandarizar nuestros procesos para lograr una sinergia efectiva. Este proceso nos permitió identificar áreas de mejora, eliminar redundancias y fortalecer nuestras operaciones para adaptarnos a la nueva estructura organizativa.

Interpretación:

En cuanto a la perspectiva de la situación que pasó la empresa, como lo es la fusión, les permitió ampliar su panorama y darse cuenta que había varias cosas que mejorar, las cuales, en la actualidad consideran que fue una buena decisión.

○ **Productividad**

6 Citas:

1:13 ¶ 12 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

La introducción de tecnologías avanzadas y la revisión continua de procesos han sido cruciales para mantener y mejorar la eficiencia operativa.

1:14 ¶ 14 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

Implementamos un sistema de gestión de la cadena de suministro que optimizó nuestras operaciones, reduciendo los tiempos de procesamiento y mejorando la visibilidad para los clientes, generando un impacto significativo en la satisfacción del cliente.

1:15 ¶ 19 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

La eficiencia operativa va más allá de la ejecución de tareas; implica anticiparse a las necesidades del cliente, minimizar los tiempos de respuesta y adaptarse ágilmente a los cambios del mercado.

1:19 ¶ 28 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

La comunicación interdepartamental podría ser más ágil. Estamos explorando soluciones para fortalecer la colaboración entre equipos y mejorar la fluidez de la información.

1:24 ¶ 46 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

En términos de eficiencia operativa, siempre hemos buscado maneras de mejorar continuamente. La introducción de tecnologías avanzadas, como sistemas de seguimiento en tiempo real y análisis predictivo, ha sido fundamental para optimizar nuestros procesos. Además, hemos implementado estrategias de capacitación para nuestro equipo, asegurándonos de que estén al tanto de las mejores prácticas y tecnologías más recientes.

1:28 ¶ 49 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

La fusión y los desafíos asociados nos han brindado la oportunidad de perfeccionar nuestros procesos operativos y reforzar nuestra dedicación a la eficiencia. Estamos comprometidos a seguir evolucionando y adoptando nuevas estrategias para mantenernos a la vanguardia en un entorno empresarial en constante cambio

Interpretación:

En cuanto a la productividad, se destaca el contar con recursos óptimos, en buen estado, y actualizados para tener una mejor eficiencia operativa.

○ Rendimiento

1 Citas:

1:13 12 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

La introducción de tecnologías avanzadas y la revisión continua de procesos han sido cruciales para mantener y mejorar la eficiencia operativa.

Interpretación:

En cuanto al rendimiento, esto va de la mano con la productividad, siendo crucial el uso de tecnologías avanzadas y una revisión constante de los procesos de la empresa.

○ Rentabilidad

1 Citas:

1:26 ¶ 48 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

La eficiencia operativa no solo se trata de reducir costos, sino también de ofrecer un servicio más ágil y de calidad.

Interpretación:

En cuanto a la rentabilidad, no solo se mide por las ganancias generadas, sino también por la calidad de servicio que el cliente percibe quedando el valor monetario en segundo plano.

o Resultado

2 Citas:

1:23 ¶ 45 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

En cuanto a los procesos operativos, la fusión que experimentamos fue un momento crucial que demandó una revisión exhaustiva de nuestras operaciones. La integración de las prácticas y sistemas de la otra empresa nos desafió a optimizar y estandarizar nuestros procesos para lograr una sinergia efectiva. Este proceso nos permitió identificar áreas de mejora, eliminar redundancias y fortalecer nuestras operaciones para adaptarnos a la nueva estructura organizativa.

1:25 ¶ 47 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

Implementamos un sistema más avanzado que no solo optimizó los niveles de stock, sino que también mejoró la velocidad de respuesta a las demandas cambiantes del mercado. Esto no solo ha aumentado la eficiencia interna sino que también ha fortalecido nuestras relaciones con los clientes al proporcionar entregas más rápidas y precisas.

Interpretación:

En cuanto a los resultados, la integración de procesos permitió la optimización de los mismos, reduciendo carga laboral, procesos dobles, y mejorando el tiempo de realización de las actividades.

o Satisfacción

2 Citas:

1:12 ¶ 7 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

La colaboración interdepartamental ha sido esencial

1:14 ¶ 14 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

Implementamos un sistema de gestión de la cadena de suministro que optimizó nuestras operaciones, reduciendo los tiempos de procesamiento y mejorando la visibilidad para los clientes, generando un impacto significativo en la satisfacción del cliente.

Interpretación:

En cuanto a la satisfacción, los cambios que han pasado a nivel organizacional han sido beneficiosos en lo que respecta a trabajo en equipo y reducción de procesos, quedando los empleados satisfechos.

○ **Valor**

3 Citas:

1:11 ¶ 10 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

Destaco la importancia de una ejecución precisa para asegurar la entrega puntual y la satisfacción del cliente.

1:14 ¶ 14 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

Implementamos un sistema de gestión de la cadena de suministro que optimizó nuestras operaciones, reduciendo los tiempos de procesamiento y mejorando la visibilidad para los clientes, generando un impacto significativo en la satisfacción del cliente.

1:28 ¶ 49 in RESULTADO DE LA ENTREVISTA

Estamos comprometidos a seguir evolucionando y adoptando nuevas estrategias para mantenernos a la vanguardia en un entorno empresarial en constante cambio

Interpretación:

En cuanto al valor, no se define únicamente con el valor económico, sino también con el valor percibido por el cliente, aportando ello al satisfacer o adelantarse a sus necesidades.

Resultados de recopilación documental

Proceso del área comercial

Gestión de ventas.

El ejecutivo comercial ofrece los distintos servicios al cliente acorde a sus necesidades, a fin de lograr cerrar el negocio.

Debe de realizar como mínimo 60 contactos semanales, ya sea presencialmente, por videollamada, o por teléfono; a fin de dar seguimiento a cada cliente.

Una vez cerrado el negocio, dentro del mismo día de aceptado el servicio, incorpora al customer service en la comunicación para que se de en marcha la operación.

Proceso del área de customer service

Recepción de embarque y coordinación.

Ingresa la información del nuevo embarque asignado en el sistema y procede con las coordinaciones del embarque, notificando al agente en origen e informando al cliente local, no debiendo superar de las 24 hrs de recibida la confirmación del ejecutivo comercial. Debe recibir status, o pedirlo en caso no cuente con ello, y brindarlo 1 vez al día como mínimo.

Revisión de BL.

El customer service recibe cada BL y revisa la información registrada en búsqueda de alguna discrepancia o incongruencia. Las observaciones detectadas son absueltas mediante consultas a los agentes en origen, emisores del documento, o a los consignatarios locales, receptores de la carga o a la Línea Naviera, no debiendo superar del plazo establecido por el agente en origen.

Coordinación de servicio logístico.

Previo a la llegada de la nave, el customer asignado coordina con la agencia de aduana la numeración de la carga. Posterior a la llegada de la nave y liberada la carga, el customer coordina con el terminal de contenedores, el transportista, y la agencia de aduana el retiro de la carga y su posterior entrega en el local indicado por el cliente, estando este último informado de cada acción en todo el proceso. Esta coordinación no debe superar los días libres otorgados a cada carga y la entrega debe ser realizada dentro del horario de atención confirmado por el cliente.

Proceso del área de documentación

Recepción de documentación, direccionamiento y envío de aviso de llegada.

El asistente de documentación recibe y organiza la documentación, para proceder con las solicitudes de direccionamiento y envíos de aviso de llegada. Estas solicitudes son enviadas por los customer service y se recibe como máximo hasta 96 Horas antes de la llegada de la nave. En el caso de tránsitos menores a este, se consideran 72 o 48 horas según corresponda.

Una vez grabados y ordenados los B/L en el sistema se procede al envío de los avisos de llegada de carga dirigidos a los consignatarios.

Entrega de BL y liberación de carga.

El asistente de documentación verifica en el sistema que los BLs cuenten con autorización para ser emitidos en destino. La entrega de los BLs Originales se

realiza contra la presentación del voucher de pago o la factura por emisión de BLs correspondiente.

Interpretación:

El presente resumen detalla los pasos que siguen las áreas de ventas, customer service y documentación en el cual se indica las funciones y responsabilidades de estos. Esto permite conocer las actividades que desarrollan y los tiempos que deben respetar. Se visualiza que la empresa cuenta con procesos ya definidos y sistemas que se encuentran a uso del personal. Analizar esto permitirá identificar qué pasos dentro del proceso pueden reducirse u optimizarse, y como mejorar el manejo de la información/documentación.

5.6.2. Análisis ligados a las hipótesis

H1: La gestión de procesos se relaciona significativamente en la eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023

Según el resultado obtenido en la ficha de cotejo se evidencia un 32% de cumplimiento en la variable “Gestión por procesos” pues la empresa logra abastecerse y cumplir con lo mínimo indispensable para dar una correcta y completa atención a cada operación que maneja, pero no cumple en un 68% debido a que si la carga laboral aumenta no cuenta con los recursos humanos y tecnológicos suficientes para mantener la misma calidad de

servicio, por lo cual debe de realizarse una evaluación de los procesos en medida de que estos puedan simplificarse y así el desarrollo de actividades no se vean afectadas conforme aumente la cantidad de operaciones. Mientras que los resultados obtenidos de las encuestas se evidencian un 81.8% en la categoría “Medio” y un 18.2% en la categoría “Alto” debido a que si bien cuenta con sistemas actualizados y recursos humanos capacitados el tiempo que se emplea en desarrollar cada proceso no son los adecuados y por ende los resultados obtenidos no son los esperados. Por lo tanto, se puede determinar que existe una relación entre las variables Gestión por procesos y Eficiencia operativa, ya que una correcta gestión por procesos puede simplificar los mismos, reducir tiempos, optimizar recursos y finalmente generar una positiva satisfacción en los clientes y trabajadores.

H2: La gestión de procesos se relaciona significativamente en la dimensión tiempo de la variable eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023

Según el resultado obtenido en la ficha de cotejo se evidencia un 32% de cumplimiento en la variable “Gestión por procesos” pues la empresa tiene definida las actividades a realizar y los tiempos que estos demandan, pero no cumple en un 68% debido a que los tiempos son referenciales y no hay un supervisor o un programa que esté al tanto de que cada proceso no supere el tiempo establecido por lo cual cada persona asignada puede tomarse el tiempo que crea conveniente según su estado de ánimo o su

carga laboral viéndose unos clientes atendidos más rápidos que otros. Mientras que según los resultados obtenidos en las encuestas relacionados a la dimensión “Tiempo” se evidencia que el 54.5% lo considera inaceptable mientras que el 45.5% lo considera medianamente aceptable esto debido a que el hecho de que intervengan más de un área en ciertos procesos genera que el tiempo que se emplee en los mismos demore más de lo debido. Por lo tanto, se puede determinar que existe una relación entre la variable Gestión por procesos y la dimensión Tiempo, ya que una correcta gestión por procesos permitirá simplificar los mismos, identificar problemas, eliminar reprocesos y cuellos de botella, así como también definir actividades y encargados.

H3: La gestión por procesos se relaciona significativamente en la dimensión recursos de la variable eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023

Según el resultado obtenido en la ficha de cotejo se evidencia un 32% de cumplimiento en la variable “Gestión por procesos” pues se cuenta con recursos humanos y tecnológicos necesarios para desarrollar sus actividades, pero no cumple en un 68% debido a que estos recursos no son suficientes o rinden efectivamente. Mientras que según los resultados obtenidos en las encuestas relacionados a la dimensión “Recursos” se evidencia que el 9.1% los considera malos, el 54.5% los considera regulares, y el 36.4% los considera buenos esto debido a que los sistemas

que la empresa utiliza para desarrollar sus actividades brinda facilidades y ayuda al intercambio de información entre las áreas, aunque por otro lado presenta ciertas fallas en la visualización de información y comparándolo con otros sistemas que ofrecen mejores beneficios al usuario los procesos no pueden automatizarse sino deben realizarse de manera manual. Por otro lado, en lo que respecta a los recursos humanos se presentan varios errores en la realización de procesos debido a que se vienen realizando constantes cambios de personal y nuevos ingresantes. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación entre la variable Gestión por procesos y la dimensión Recursos. Una correcta gestión por procesos promueve un uso más eficiente de los recursos al identificar y eliminar aquellos que no son útiles para la empresa, y puede liberar aquellos recursos y capacidades que pueden ser reinvertidos en otras etapas del proceso, al mismo tiempo que busca minimizar los riesgos operativos.

H4: La gestión por procesos se relaciona significativamente en la dimensión resultado de la variable eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023

Según los resultados obtenidos en la ficha de cotejo se evidencia un cumplimiento del 32% en la variable “Gestión por procesos” pues la empresa implementa mejoras significativas en sus procesos, lo cual genera una notable reducción de costos, sin embargo, no cumple en un 68% debido a que la empresa no cuenta con indicadores específicos que le permita

medir los resultados, ni asegurar el cumplimiento de las normativas y políticas de la empresa. Según los resultados de las encuestas relacionados a la dimensión “Resultados” se evidencia que el 72.7% los considera inaceptables y el 27.3% los considera medianamente aceptables, esto debido a las limitaciones en los recursos disponibles y a los tiempos empleados. Esto mismo se refleja en las quejas recibidas de clientes respecto a demoras en las respuestas o en la resolución de problemas. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación entre la variable Gestión por procesos y la dimensión Resultados. La gestión por procesos permite analizar, diseñar y ejecutar procesos dentro de una organización con el fin obtener mayor productividad, menores costos operativos y mayor rentabilidad; así como también mejorar la calidad del servicio ofrecido resultando en una mayor satisfacción del cliente.

H5: La gestión por procesos se relaciona significativamente en la dimensión mejora continua de la variable eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023

Según los resultados obtenidos en la ficha de cotejo se evidencia un cumplimiento del 32% en la variable “Gestión por procesos” pues la empresa cuenta con canales abiertos de comunicación, promueve un ambiente de confianza en el que los empleados pueden dar sus opiniones e ideas de mejora, así como también se realiza semanalmente reuniones entre las áreas para conocer los avances, hacer retroalimentaciones y

brindar feedbacks. Sin embargo, no cumple en un 68% debido a que siente un estancamiento en la mejora continua pues si bien han mejorado ciertos aspectos no se encuentran en constante búsqueda de mejoras. Además, no cuentan con KPI's con los que puedan analizar los avances, capacidades y desarrollo de las actividades; los únicos indicadores que utilizan están basados en el área comercial más no en el área operativa. Según los resultados de las encuestas relacionados a la dimensión "Mejora continua" se evidencia un 9.1% en la categoría "bajo", un 54.5% en la categoría "medio", y un 36.4% en la categoría "alto", esto debido a que la empresa busca mejorar continuamente brindando recursos tecnológicos actualizados y capacitaciones a sus trabajadores, así como también recopila información de sus clientes para satisfacer sus necesidades, pero por otro lado, no cuentan con un área diseñada para encargarse de mejorar continuamente sino lo centralizan en el jefe de la unidad de negocio por lo cual no existe una constante revisión para mejorar ni métricas que puedan definir el nivel de mejora. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación entre la variable Gestión por procesos y la dimensión Mejora continua pues la gestión por procesos permite entender y analizar cómo es que se llevan a cabo los procesos e identificar donde pueden ser optimizados conduciendo así a mejoras significativas en la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN

6.1. Alcance esperado

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo la elaboración de un Manual de Buenas Prácticas de Operaciones de la empresa Modal Trade Perú S.A. el cual permita a la empresa mejorar su eficiencia, optimizando los tiempos empleados y el uso de recursos en el desarrollo de actividades. Esto, a su vez, contribuirá a aumentar el rendimiento y la productividad de los trabajadores, así como a satisfacer las necesidades de los clientes.

6.2. Descripción de la propuesta de innovación

El Manual de Buenas Prácticas contendrá principios básicos, organigrama de la empresa y procesos tanto administrativos como operativos enfocados al desarrollo de las operaciones de importación de la agencia de carga. Este manual servirá de guía para los empleados de la empresa, tanto para los antiguos como para los nuevos colaboradores. Se definirán las funciones asignadas, las actividades involucradas y los responsables asignados en cada área que interviene en el proceso de importación.

6.3. Diagnóstico situacional

Reseña histórica

Modal Trade Perú pertenece al grupo Agunsa, con más de 50 años de experiencia en el mercado internacional y con presencia en más de 20 países.

La empresa fue fundada en Perú en el año de 1996 con su casa matriz en Chile, y fue creada con el propósito de satisfacer la creciente demanda de las operaciones de comercio internacional, otorgando a sus clientes un servicio completo para todas sus necesidades en términos de Forwarding, Transporte marítimo, Aéreo, Terrestre, Multimodal, Logística y Distribución, lo que garantiza más de 25 años de experiencia en el sector, estando en la capacidad de brindar con total eficiencia y seguridad los servicios Door to Door (Import y Export) integralmente o de manera individual.

Sustentada en su experiencia, profesionalismo y flexibilidad, Modal Trade responde a las necesidades de sus clientes, adaptándose a sus requerimientos presentes y futuros. Su desafío es desarrollar negocios, traspasando límites, fronteras aéreas, marítimas y continentales, mediante una plataforma logística integral que se expande y acelera de forma constante, insertándose eficientemente en las más diversas localidades y escenarios.

Compromiso

Mantener la confianza de los diversos actores que forman parte de su red, es el principal valor y al mismo tiempo el mayor logro de Modal Trade.

Su equipo humano, motor de estos procesos, está conformado por un grupo con visión de futuro, comprometido con el desarrollo y grandeza de la compañía.

Misión

Potenciar y expandir la red de prestación de servicios a cargas, pasajeros, medios de transporte y terminales, con una oferta efectiva y sustentable que agrega valor a clientes, proveedores, empleados y accionistas.

Visión

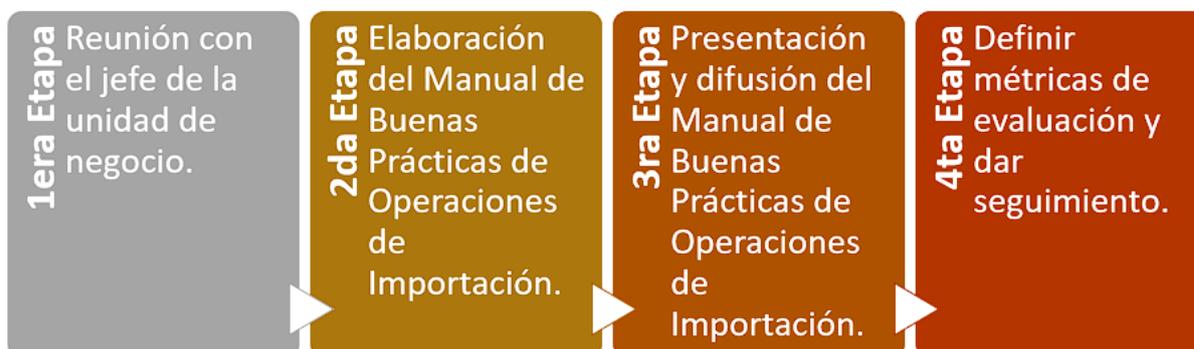
Ser una organización líder reconocida en el mercado por brindar servicios de calidad, con un alto grado de profesionalismo, honestidad, confiabilidad e innovación, creando relaciones de largo plazo.

6.4. Procedimiento para la propuesta de mejora

La propuesta de mejora a plantear para el área de operaciones de la empresa Modal Trade Perú es la elaboración de un Manual de buenas prácticas de operaciones, el cual estará compuesto por 4 etapas:

Gráfico 4

Proceso de elaboración del Manual de buenas prácticas de operaciones



Nota: En la figura se puede apreciar las 4 etapas para la elaboración del Manual de buenas prácticas de operaciones.

6.5. Desarrollo del proyecto de innovación

1ra Etapa: Reunión con el jefe de la unidad de negocio.

El objetivo que se quiere alcanzar en esta etapa es entablar una relación cercana con el jefe de la unidad de negocio, conocer su punto de vista y expectativas, así como también recopilar información adicional que puedan aportar a la propuesta de mejora.

2da Etapa: Elaboración del Manual de buenas prácticas de operaciones de importación

La elaboración del presente Manual se realizará en base a la información recopilada y consta de 9 capítulos, de los cuales los 2 primeros capítulos tratarán sobre las generalidades del documento y la información de la empresa, mientras que los siguientes 5 capítulos tratarán sobre los procesos, la documentación, responsables y responsabilidades, la jornada laboral y los ambientes de trabajo; y

los últimos 2 capítulos abordarán las obligaciones y directrices para el manejo de la información.

3ra Etapa: Presentación y difusión del Manual de buenas prácticas de operaciones de importación

El presente Manual se presentará primeramente de manera virtual en formato PDF al jefe de la unidad de negocio, una vez aprobado se difundirá de igual manera al resto de trabajadores de la empresa y también se les hará entrega de copias físicas. impresas y empastadas.

4ta Etapa: Definición de métricas de evaluación y seguimiento.

Se determinarán métricas de evaluación las cuales se podrán analizar mediante la técnica de la observación, llevado a cabo por el encargado de RRHH cada 30 días haciendo uso de listas de cotejo, a fin de verificar que se cumplan las directrices establecidas en el Manual de Buenas Prácticas de Operaciones. Los puntos que se evaluarán son:

- Conocimientos y desenvolvimiento del personal encargado
- Tiempo empleado
- Ambientes de trabajo
- Recursos y sistemas
- Documentación

Una vez recopilada la información se consolidará en una base de datos y se realizará un análisis a fin de perfeccionarlo como parte de una mejora continua.

6.6. Presupuesto

N° ETAPA	DESCRIPCION	RECURSOS	U.M.	CANTIDAD	COSTO UNIT	COSTO TOTAL
1RA ETAPA	Reunión con el jefe de la unidad de negocio.	Movilidad	Tramo	2	S/ 40.00	S/ 80.00
2DA ETAPA	Elaboración del manual de buenas prácticas de operaciones de importación.	WI-FI	Mes	1	S/ 100.00	S/ 100.00
3RA ETAPA	Presentación y difusión del manual de buenas prácticas de operaciones de importación	Impresiones y empastado	Unidad	11	S/ 20.00	S/ 220.00
4TA ETAPA	Definición de métricas de evaluación y seguimiento.	RRHH	Unidad	1	S/ 0.00	S/ 0.00
Costo total del proyecto						S/ 400.00

CONCLUSIONES

OG - Se tiene como primera conclusión que la gestión por procesos influye significativamente en la eficiencia operativa de la agencia de carga Modal Trade Perú. Los hallazgos indican que, aunque la empresa muestra un cumplimiento parcial en la gestión de sus procesos, existen áreas críticas que requieren mejoras, especialmente en la capacidad de adaptación frente a aumentos en la carga laboral. Además, los resultados de las encuestas resaltan que, aunque los recursos y sistemas están actualizados, los tiempos de ejecución de los procesos no son óptimos, afectando los resultados esperados.

OE1 - Se tiene como segunda conclusión que la gestión por procesos está directamente relacionada con la dimensión tiempo de la variable eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú. Los resultados indican que, aunque la empresa tiene actividades definidas, los tiempos no están adecuadamente supervisados, lo que lleva a variaciones significativas en la duración de los procesos. Esto se refleja en las percepciones encontradas en las encuestas, donde más de la mitad de los encuestados considera inaceptables los tiempos empleados, especialmente cuando intervienen múltiples áreas.

OE2 - Se tiene como tercera conclusión que la gestión por procesos está estrechamente relacionada con la dimensión recursos de la variable eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú. Los resultados muestran

que, aunque la empresa cuenta con recursos humanos y tecnológicos necesarios, existen deficiencias significativas en su eficacia y rendimiento. Esto se refleja en las percepciones mixtas de los encuestados sobre la calidad de los recursos, donde si bien los sistemas facilitan el intercambio de información, tienen limitaciones en la visualización y automatización de procesos comparados con alternativas más avanzadas. Además, los constantes cambios de personal afectan la estabilidad y la consistencia en la ejecución de procesos.

OE3 - Se tiene como cuarta conclusión que la gestión por procesos tiene una relación significativa con la dimensión resultado de la variable eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú. Los resultados indican que, aunque la empresa implementa mejoras en sus procesos que llevan a reducciones de costos, existe una carencia notable en la medición de resultados mediante indicadores específicos y el cumplimiento de normativas internas. Esta deficiencia se refleja en las percepciones mayoritariamente negativas de los encuestados, con un alto porcentaje quienes consideran inaceptables los resultados debido a limitaciones en recursos y tiempos.

OE4 - Se tiene como quinta conclusión que la gestión por procesos está significativamente relacionada con la dimensión de mejora continua de la variable eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú. Los resultados muestran que, aunque la empresa promueve un ambiente propicio para la comunicación y la retroalimentación, así como realiza esfuerzos para implementar mejoras mediante tecnología y capacitaciones, enfrenta desafíos

significativos en cuanto a la constancia y sistematización de la mejora continua.

La falta de indicadores claros y de un área dedicada específicamente a esta función limita la capacidad de la empresa para medir y gestionar adecuadamente sus procesos de mejora.

RECOMENDACIONES

1.- Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva de los procesos actuales para identificar áreas que puedan simplificarse y optimizarse. Esto incluye la revisión de los recursos humanos y tecnológicos disponibles para asegurar que sean adecuados para manejar aumentos en la carga laboral sin comprometer la calidad del servicio. Una gestión eficaz de los procesos puede simplificar operaciones, reducir tiempos y optimizar recursos, impactando positivamente tanto en la satisfacción de clientes como en el desempeño del personal.

2.- Se recomienda establecer procesos claros y detallados para cada proceso operativo, incluyendo tiempos específicos y estándares de desempeño que sean monitoreados de manera regular por supervisores designados aplicando herramientas de seguimiento y control de tiempo que permitan registrar y analizar el tiempo dedicado a cada proceso. Esto ayudará a asegurar que los tiempos de ejecución sean consistentes y cumplidos según lo planeado, minimizando las variaciones que pueden surgir debido a la libertad individual. Los presentes problemas pueden resolverse al simplificar operaciones, identificar y eliminar reprocesos y cuellos de botella, así como establecer claramente responsabilidades y tiempos de ejecución adecuados.

3.- Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva de los recursos humanos y tecnológicos disponibles, identificando las áreas específicas donde se requiere fortalecer la capacitación y estabilidad del personal. Esto incluye establecer

programas de formación continua para reducir los impactos negativos de los cambios frecuentes de personal. Asimismo, se recomienda mejorar los sistemas tecnológicos utilizados para el desarrollo de actividades, priorizando aquellos que optimicen la visualización de información y faciliten la automatización de procesos donde sea posible. Esto ayudará a reducir la dependencia de procesos manuales y a mejorar la eficiencia operativa en general.

4.- Se recomienda establecer indicadores clave de rendimiento (KPIs) específicos y relevantes que permitan medir de manera efectiva los resultados obtenidos a través de la gestión por procesos. Esto incluye la implementación de sistemas de seguimiento y reporte que faciliten la evaluación continua del desempeño operativo y la toma de decisiones informadas. También, invertir en capacitación especializada para el personal y la actualización o mejora de sistemas y herramientas utilizadas en los procesos operativos. Asimismo, revisar y fortalecer las normativas y políticas internas de la empresa, asegurando que estén alineadas con los objetivos estratégicos y operativos definidos. El realizar un análisis, diseñar y ejecutar eficientemente los procesos pueden incrementar la productividad y rentabilidad, así como también mejorar la calidad del servicio ofrecido, generando una mayor satisfacción entre los clientes.

5.- Se recomienda designar un equipo multidisciplinario dedicado exclusivamente a la mejora continua, encargado de identificar oportunidades de optimización en los procesos operativos y proponer soluciones efectivas; este equipo debería estar capacitado para implementar cambios de manera ágil y eficiente. Asimismo, se

recomienda establecer métricas claras para identificar áreas específicas que requieran mejoras continuas y evaluar el progreso y el impacto de las mejoras implementadas. Esto no solo facilitaría la identificación de áreas de oportunidad y la optimización de procesos, sino que también fortalecería la capacidad de la empresa para adaptarse y responder eficazmente a los cambios del mercado y las necesidades de los clientes.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Aguinaga, S., & César, L. (2021). *Modelo de gestión logística en el área de almacén para lograr la eficiencia operativa en la empresa Los Portales S.A. - Pimentel, 2019*. Universidad Señor de Sipán.

Chavarry Sir, G. E., & Diaz Castillo, M. V. (2020). *Mejora de los procesos logísticos de exportación para generar eficiencia operativa en la empresa Hilandería de Algodón Peruano S.A., Lima, 2019*.
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/598be30b-b273-450c-897b-562f2a3c40d9>

De Ingeniería, F., Ismael, R., & Yansi, Z. (s/f). *JHULER DAYER AGUIRRE CHUQUIYAURI*. Edu.pe. Recuperado el 17 de noviembre de 2023, de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ca343450-7da8-4c27-9189-85b8ae4adb0b/content>

De las PYME Españolas en Brasil, E. E. (s/f). *EL INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD ORGANIZACIONAL A TRAVÉS DEL USO DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO*. Comillas.edu. Recuperado el 15 de octubre de 2023, de <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/123210/retrieve>

Didáctica:, U. (s/f). *LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS*. Ucm.es. Recuperado el 15 de octubre de 2023, de <https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10142.pdf>

Facultad DE ingeniería Escuela profesional DE ingeniería industrial. (s/f). Docplayer.Es. Recuperado el 15 de octubre de 2023, de

<https://docplayer.es/171931340-Facultad-de-ingenieria-escuela-profesional-de-ingenieria-industrial.html>

Herman Vladimir Sozoranga Sandoval, Yuliana Mariana Falcone Carreño y William Stalin Ladines Montaña (2019): "Manual de procedimientos en la logística de distribución de la compañía de transporte de carga pesada LOBTRANS S.A.", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (marzo 2019).
En línea: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/logistica-distribucion-lobtranssa.html//hdl.handle.net/20.500.11763/oel1903logistica-distribucion-lobtranssa>

Flores, S., & Cornelio, F. (2021). *Influencia de la Eficiencia Operativa en la Rentabilidad Financiera de la CMAC - Huancayo S.A.: 2014 - 2018*. Universidad Nacional del Centro del Perú.

Hinostroza Liñan, L. Y., & Romero Ramos, D. L. (2018). *Evaluación del control interno de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Ecolab Perú Holdings S.R.L. en el primer semestre del periodo 2018*. Universidad Tecnológica del Perú.

LegisComex. *Sistema de Inteligencia Comercial*. (s/f). [Legiscomex.com](https://www.legiscomex.com).
Recuperado el 15 de octubre de 2023, de <https://www.legiscomex.com/Documentos/colaborador-rodrigo-castelazo-logistica-competitividad>

María, D., Pelayo Cortés, M., Arreola, R. J., Velázquez Núñez, J. J., & Lepe García, B. (s/f). *Supervisión del control interno en microempresas mexicanas*. *Supervision of Internal Control of Micro Companies in Mexico*. Sld.cu.

Recuperado el 17 de noviembre de 2023, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v13n1/2306-9155-rdir-13-01-1.pdf>

Aguirre Chuquiyauri, J. D., & Checya Almanacín, F. (2022). *La gestión de almacenes y su influencia en el tiempo de abastecimiento a las tiendas de una empresa retail*. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/54e5d363-8798-4040-955b-83cc313990f7>

Manual de procesos logísticos para la exportación de banano a Florida. (s/f). Eumed.net. Recuperado el 15 de octubre de 2023, de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/falquez.html>

Naranjo, J. B. (2023, junio 8). ¿Qué es la eficiencia operativa? *OBS Business School*. <https://www.obsbusiness.school/blog/que-es-la-eficiencia-operativa>

Paz, D. G. B. (s/f). *TEORÍAS, METODOLOGÍAS Y BUENAS PRÁCTICAS EN AMÉRICA LATINA*. Unam.mx. Recuperado el 15 de octubre de 2023, de https://www2.politicas.unam.mx/publicaciones/wp-content/uploads/2015/08/Libro-PPE_interactivo1.pdf

Planificación: qué es, pasos, tipos y características. (s/f). Recuperado el 15 de octubre de 2023, de <https://humanidades.com/planificacion/>

Pozo, C. G. A. (2017). Análisis situacional de control de la eficiencia operativa de una empresa. *Análisis del comportamiento de las líneas de crédito a través de la corporación financiera nacional y su aporte al desarrollo de las PYMES en Guayaquil 2011-2015*, 1(4), 266–279. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7983594>

- Sarra, F., Mayo, A., & Emilio, E. (s/f). *La desmotivación laboral como factor predominante en una Agencia Nacional del empleo público*. Edu.ar. Recuperado el 15 de octubre de 2023, de <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1859/1/TFPP%20EEYN%20021%20SFJ.pdf>
- Sierra, C., & Rafael, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, 35, 152–181. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1657-62762013000200007&lng=e&nrm=iso&tlng=es
- Thompson, I. (s/f). *DEFINICIÓN DE LOGÍSTICA* - *Promonegocios.net*. Promonegocios.net. Recuperado el 15 de octubre de 2023, de <https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>
- Vista de Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*. (s/f). Indteca.com. Recuperado el 15 de octubre de 2023, de https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181/272
- Vista de Reingeniería de Procesos como una Herramienta para la Mejora de la Productividad en las Empresas*. (s/f). Cienclatina.org. Recuperado el 15 de octubre de 2023, de <https://cienclatina.org/index.php/cienclata/article/view/7835/11860>
- (S/f-a). Edu.ec. Recuperado el 15 de octubre de 2023, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27481/1/Propuesta-proceso-Bustamante-Caicedo-empastado.pdf>

(S/f-b). Edu.co. Recuperado el 15 de octubre de 2023, de <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/10948/VidalBrigitte2021.pdf?sequence=1>

(S/f-c). Org.mx. Recuperado el 15 de octubre de 2023, de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782022000200001

WTO Stats. (s/f). Wto.org. Recuperado el 15 de abril de 2024, de <https://stats.wto.org/>

Exportaciones de Perú en 2024: Tendencias, proyecciones y desafíos. (s/f). DIARIO DEL EXPORTADOR. Recuperado el 15 de abril de 2024, de <https://www.diariodelexportador.com/2024/03/exportaciones-de-peru-en-2024.html>

Ventajas de la gestión por procesos. (s/f). Nae.global. Recuperado el 19 de abril de 2024, de <https://nae.global/es/ventajas-de-la-gestion-por-procesos/>

Hernandez, S., & Rosalia, M. (2022). Optimización en el proceso logístico de importación de la agencia de carga internacional Coba Shipping Line S. A. C., durante el período 2017 al 2021. Universidad Privada del Norte.

- María Isabel Sánchez- Mora Molina. (s/f). Com.mx. Recuperado el 2 de mayo de 2024, de https://scholar.google.com.mx/citations?view_op=list_works&hl=es&hl=es&user=dgrT2QwAAAAJ&pagesize=80
- Palma, J. Manual de procedimiento. (2003, mayo 18). Monografias.com. <https://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro>
- Armijos, et al. (2019, Setiembre 02).Gestión de administración de los Recursos Humanos. . Recuperado el 3 de mayo de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202019000400163&script=sci_arttext
- Aleida, G. G., Lisandra, L. R., Daymí, M. C., & Daylí, M. F. (s/f). Herramientas para la gestión por procesos. Redalyc.org. Recuperado el 4 de mayo de 2024, de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500003/409659500003.pdf>
- Arias, I. (2018, abril). Auditoría un enfoque de gestión. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. Recuperado el 4 de mayo de 2024, de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html/hdl.handle.net/auditoria-gestion.zip>
- Herrera et al. La gestión por procesos en una empresa Comercializadora del territorio holguinero. (2021, Junio). Recuperado el 4 de mayo de 2024, de <http://www.ciencias.holguin.cu/revista/article/view/271/69>
- Vasquéz & Lira. Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. (2021). Revista de investigación científica y tecnológica. Recuperado el 4 de mayo de 2024, de <https://www.journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/54/47>

- Capcha, Y. A. H. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 243-261.
- Torres, O. (2019). Implementación de políticas contables para el manejo de anticipos a proveedores y contratistas en la empresa RETCOM S.A.S. *Uniminuto.edu*. Recuperado el 4 de mayo de 2024, de https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/10853/1/UVDT.CP_Torres Omaira_2019.pdf
- Duque, O. (2018). *Procesos administrativos*. Bogotá: AREANDINA. Fundación Universitaria del Área Andina. Recuperado de <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1328>
- Falconi Piedra, J. F., Luna Altamirano, K. A., Sarmiento Espinoza, W. H., & Andrade Cordero, C. F. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155-169. Recuperado el 4 de mayo de 2024, de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/406/922>
- Barrera Cámara, R. A., Barrientos-Vera, V., Santiago Pérez, J. del C., & Canepa-Sáenz, A. (2018). Gestión de procesos de negocio. *Inventio*, 14(32), 43–48. <https://doi.org/10.30973/inventio/2018.14.32/8>
- Bernal-Jiménez, M. C., & Rodríguez-Ibarra, D. L. (2019). Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial. *Scientia et technica*, 24(1), 85-96. Universidad Tecnológica de

- Pereira Colombia. Redalyc.org. Recuperado el 4 de mayo de 2024, de <https://www.redalyc.org/journal/849/84959429009/84959429009.pdf>
- Barón Ramírez, E., García Estrella, C. W., & Sánchez Gárate, S. K. (2021). La inteligencia de negocios y la analítica de datos en los procesos empresariales. *Revista Científica De Sistemas E Informática*, 1(2), 38–53. Recuperado el 4 de mayo de 2024, de <http://209.45.90.234/index.php/rcsi/article/view/167/128>
- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., El Assafiri Ojeda, Y., Medina Nogueira, Y. E., & Hernández Nariño, A. (2020). De la Documentación de procesos a su Mejora de Gestión. *Gob.cu*. Recuperado el 4 de mayo de 2024, de https://biblioteca.contraloria.gob.cu/bitstream/repxos_cgr/274/1/31documentacion%20de%20procesos%20.pdf
- Govea Souza, J. A. (2021). Sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y su influencia en los procesos de negocio de empresas distribuidoras de productos de consumo masivo en Lima Metropolitana en el 2019. *Industrial data*, 24(1), 201–217. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.19831>
- Benavídez Vera, E. X., Segarra Farfán, E. M., Colina-Morles, E., Siguenza-Guzman, L., & Arcentales-Carrion, R. (2019). Levantamiento de procesos como base para la aplicación de sistemas de costeo basado en actividades en empresas de ensamblaje. *Revista Economía y Política*, 30, 48–71. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2477-90752019000200048&script=sci_arttext
- Almaguer Torres, R. M., Pérez Campaña, M., & Aguilera García, L. O. (2020). Procedimiento para la gestión integrada y por procesos de proyectos de

desarrollo local. Retos de la Dirección, 14(1), 89–115.

<http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2306->

[91552020000100089&script=sci_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2306-91552020000100089&script=sci_arttext)

Carreño, T. L. L. R., Garzon, I. K. L., & Calderón, M. E. (2018). Revisión bibliográfica

equipos de trabajo: enfoque cuantitativo, características e identificación de variables que afectan la eficiencia. *Ingeniería solidaria*, 14(24), 1-17.

Recuperado el 5 de mayo de 2024, de

<https://revistas.ucc.edu.co/index.php/in/article/view/2164/2210>

Panduro, M. S. R., Alvarado, G. D. P. P., & Saldaña, C. M. A. (2020). Eficiencia,

eficacia y transparencia del gasto público municipal. *Ciencia Latina Revista*

Científica Multidisciplinar, 4(2), 704-719. Recuperado el 5 de mayo de 2024,

de <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/108/94>

Calvo Rojas, J., Pelegrín Mesa, A., & Gil Basulto, M. S. (2018). Enfoques teóricos

para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención

médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*,

12(1), 96–118. <http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s2306->

[91552018000100006&script=sci_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s2306-91552018000100006&script=sci_arttext)

ANEXOS

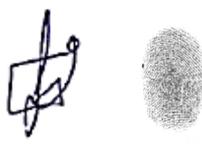
ANEXO 1: INFORME DE TURNITIN

Similarity Report

PAPER NAME	AUTHOR
TI BACHILLER - GONZALEZ FUENTES - G RUPO 4 %281%29.docx	GIANCARLO GONZALEZ CAVERO

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
27134 Words	151271 Characters
PAGE COUNT	FILE SIZE
173 Pages	5.3MB
SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Jun 27, 2024 9:31 PM GMT-5	Jun 27, 2024 9:33 PM GMT-5

- **22% Overall Similarity**
The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.
 - 19% Internet database
 - 2% Publications database
 - Crossref database
 - Crossref Posted Content database
 - 17% Submitted Works database
- **Excluded from Similarity Report**
 - Bibliographic material
 - Quoted material



Giancarlo Gonzalez Caverio (Autor)



Roxana Alexandra Albarracin Aparicio (Asesor)



Maria Antonella Fuentes Tuesta (Autor)

Summary

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA									
TITULO: GESTION POR PROCESOS Y SU INFLUENCIA EN LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA AGENCIA DE CARGA MODAL TRADE PERU, CALLAO, 2023.									
PROBLEMA	OBJETIVO 8	HIPOTESIS 8	VARIABLE 8 E INDICADORES 8						
			VI. GESTION POR PROCESOS						
Problema Principal	Objetivo General	Hipotesis General	Dimensiones	Indicadores	Questionario	Item			
¿CUAL ES LA RELACION ENTRE LA GESTION POR PROCESOS Y LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA AGENCIA DE CARGA MODAL TRADE PERU, CALLAO, 2023?	DETERMINAR LA RELACION ENTRE LA GESTION POR PROCESOS Y LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA AGENCIA DE CARGA MODAL TRADE PERU, CALLAO, 2023	¿LA GESTION POR PROCESOS SE RELACIONA SIGNIFICATIVAMENTE EN LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA AGENCIA DE CARGA MODAL TRADE PERU, CALLAO, 2023?	IMPLEMENTACION	ADAPTABILIDAD	¿LA ORGANIZACION SE ASEGURA QUE LOS PROCESOS PUEDAN ADAPTARSE RAPIDAMENTE A CAMBIOS INTERNOS Y EXTERNOS?	1			
					¿EXISTE UN AREA ENCARGADA DE IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MEJORA Y GESTIONAR LOS CAMBIOS ORGANIZACIONALES?	2			
					¿EXISTE UN PROCESO SISTEMATICO PARA IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MEJORA, IMPLEMENTAR CAMBIOS Y EVALUAR CONSTATAMENTE LOS RESULTADOS?	3			
				ESCALABILIDAD	¿EXISTE ALGUN SISTEMA INFORMATICO QUE PUEDA ADAPTARSE Y CRECER A MEDIDA QUE LAS OPERACIONES INCREMENTAN SIN COMPROMETER LA ESTABILIDAD Y RENDIMIENTO?	4			
					¿LA ORGANIZACION GARANTIZA QUE LOS PROCESOS PUEDAN MANEJAR UN AUMENTO DEL VOLUMEN DE TRABAJO?	5			
					¿EXISTE UN AREA QUE IMPULSA LA MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS?	6			
				DESARROLLO	PROCESO CONTINUO	¿LA EMPRESA UTILIZA PRACTICAS PARA ASEGURAR LA MEJORA CONTINUA Y LA OPTIMIZACION CONSTANTE DE SUS PROCESOS?	7		
						CRECIMIENTO	¿LA EMPRESA CUENTA CON UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD (SGC) EL CUAL AYUDA A MEJORAR CONTINUAMENTE LOS PROCESOS Y SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES?	8	
							¿LA EMPRESA ASEGURA QUE SUS PROCESOS PUEDAN CRECER Y EXPANDIRSE DE MANERA EFICIENTE Y SOSTENIBLE?	9	
				RENDIMIENTO	PRODUCTIVIDAD	CAPACIDAD	¿LA EMPRESA MIDE Y ASEGURA QUE PUEDE MANEJAR EFICIENTEMENTE EL VOLUMEN DE TRABAJO REQUERIDO MIENTRAS MANTIENE ALTOS NIVELES DE EFICIENCIA Y CALIDAD?	10	
							¿EXISTE UN PLAN DE GESTION DE LA CAPACIDAD DE RECURSOS EN LA EMPRESA?	11	
						¿LA EMPRESA UTILIZA ESTRATEGIAS PARA MAXIMIZAR LA PRODUCTIVIDAD DE SUS PROCESOS?	12		
			¿EXISTE UN AREA ENCARGADA DE MEDIR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS PROCESOS, REALIZAR UN SEGUIMIENTO DEL PROGRESO DE LAS MEJORAS IMPLEMENTADAS Y GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS?			13			
			RENTABILIDAD			¿LA EMPRESA CUENTA CON UN SISTEMA DE GESTION DEL RENDIMIENTO (SGR) EL CUAL QUE ESTABLEZA OBJETIVOS, MIDA EL DESEMPEÑO Y MEJORE CONTINUAMENTE LA EFECTIVIDAD Y EFICIENCIA DE LOS PROCESOS?	14		
						¿LA EMPRESA MIDE Y OPTIMIZA SUS COSTOS Y MAXIMIZA SUS INGRESOS?	15		
			SATISFACCION			VALOR	EXPECTATIVA	¿SE CUENTA CON UN OPTO. DE FINANZAS O DE CONTROL DE GESTION EN LA EMPRESA QUE SE ENCARGUE DE EVALUAR EL DESEMPEÑO EMPRESARIAL?	16
								¿SE REALIZAN ENCUESTAS DE SATISFACCION A LOS CLIENTES Y USUARIOS INTERNOS?	17
							PERSPECTIVA	¿EXISTE ALGUN SISTEMA PARA RECOPIRAR Y ANALIZAR LAS EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES?	18
								¿LA EMPRESA CONSIDERA LAS NECESIDADES FUTURAS DE LOS CLIENTES PARA DISEÑAR Y MEJORAR SUS PROCESOS?	19
				VALOR	¿LA EMPRESA CUENTA CON UN SISTEMA DE ANALISIS DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE QUE PERMITA COMPRENDER LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN TODAS LAS INTERACCIONES CON LA EMPRESA?		20		
					¿LA EMPRESA ASEGURA QUE SUS PROCESOS AGREGAN VALOR PERCIBIDO A LOS CLIENTES, MAS ALLA DE CUMPLIR CON SUS NECESIDADES?		21		
				¿SE CUENTA CON UN AREA ENCARGADA DE ANALIZAR DETALLADAMENTE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN TODAS LAS ETAPAS E IDENTIFIQUE FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA?	22				
				¿SE CUENTA CON AREA QUE ANALICE LOS DATOS Y METRICAS RELACIONADAS CON LA SATISFACCION DEL CLIENTE, QUE IDENTIFIQUE TENDENCIAS Y QUE LLEVE A CABO ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA?	23				
			¿LA EMPRESA MIDE EL IMPACTO DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN SUS RESULTADOS Y OBJETIVOS?	24					
			¿SE TIENE IMPLEMENTADO UN PROCESO ESTRUCTURADO DE RETROALIMENTACION DEL CLIENTE, EL CUAL ASEGURE ESTAR AL TANTO DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES?	25					
PROBLEMAS ESPECIFICOS 8	OBJETIVO 8 ESPECIFICOS 8	HIPOTESIS 8 ESPECIFICAS 8	VII. EFICIENCIA OPERATIVA						
¿CUAL ES LA RELACION ENTRE LA GESTION POR PROCESOS Y LA DIMENSION TIEMPO DE LA VARIABLE EFICIENCIA OPERATIVA EN LA AGENCIA DE CARGA MODAL TRADE PERU, CALLAO, 2023?	DETERMINAR LA RELACION ENTRE LA GESTION POR PROCESOS Y LA DIMENSION TIEMPO DE LA VARIABLE EFICIENCIA OPERATIVA EN LA AGENCIA DE CARGA MODAL TRADE PERU, CALLAO, 2023	¿LA GESTION POR PROCESOS SE RELACIONA SIGNIFICATIVAMENTE EN LA DIMENSION TIEMPO DE LA VARIABLE EFICIENCIA OPERATIVA EN LA AGENCIA DE CARGA MODAL TRADE PERU, CALLAO, 2023?	TIEMPO	PLANIFICACION Y PROGRAMACION	¿QUE TAN EFICIENTES CONSIDERA QUE SON LOS PROCESOS OPERATIVOS EN RECEPCION DE CARGA?	3.1.B			
				DURACION	¿QUE TAN EFICIENTES CONSIDERA QUE SON LOS PROCESOS OPERATIVOS EN TIEMPO DE ENTREGA DE MERCADERIA?	3.1.C			
				PLAZOS	¿QUE TAN EFICIENTES CONSIDERA QUE SON LOS PROCESOS OPERATIVOS EN TIEMPO DE RESPUESTA ANTE UN PROBLEMA?	3.1.A			
¿CUAL ES LA RELACION ENTRE LA GESTION POR PROCESOS Y LA DIMENSION RECURSOS DE LA VARIABLE EFICIENCIA OPERATIVA EN LA AGENCIA DE CARGA MODAL TRADE PERU, CALLAO, 2023?	DETERMINAR LA RELACION ENTRE LA GESTION POR PROCESOS Y LA DIMENSION RECURSOS DE LA VARIABLE EFICIENCIA OPERATIVA EN LA AGENCIA DE CARGA MODAL TRADE PERU, CALLAO, 2023	¿LA GESTION POR PROCESOS SE RELACIONA SIGNIFICATIVAMENTE EN LA DIMENSION RECURSOS DE LA VARIABLE EFICIENCIA OPERATIVA EN LA AGENCIA DE CARGA MODAL TRADE PERU, CALLAO, 2023?	RECURSOS	UTILIDAD	¿QUE TAN EFECTIVAS CONSIDERA QUE SON ESTAS HERRAMIENTAS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA?	4.2			
				DISPONIBILIDAD	¿QUE TAN SATISFECHO ESTÁ CON LOS CANALES DE COMUNICACION EXISTENTES?	5.2			
				CAPACIDAD	¿LA AGENCIA UTILIZA HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS PARA GESTIONAR Y OPTIMIZAR SUS PROCESOS OPERATIVOS?	4.1			
¿CUAL ES LA RELACION ENTRE LA GESTION POR PROCESOS Y LA DIMENSION RESULTADO DE LA VARIABLE EFICIENCIA OPERATIVA EN LA AGENCIA DE CARGA MODAL TRADE PERU, CALLAO, 2023?	DETERMINAR LA RELACION ENTRE LA GESTION POR PROCESOS Y LA DIMENSION RESULTADO DE LA VARIABLE EFICIENCIA OPERATIVA EN LA AGENCIA DE CARGA MODAL TRADE PERU, CALLAO, 2023	¿LA GESTION POR PROCESOS SE RELACIONA SIGNIFICATIVAMENTE EN LA DIMENSION RESULTADO DE LA VARIABLE EFICIENCIA OPERATIVA EN LA AGENCIA DE CARGA MODAL TRADE PERU, CALLAO, 2023?	RESULTADO	MEDIBLE	¿QUE TAN CLAROS Y COMPRESIBLES SON LOS INDICADORES CLAVE DE RENDIMIENTO (KPI) UTILIZADOS?	6.2			
				RELEVANTE	¿COMO CALIFICARIA LA EFECTIVIDAD DE LAS INICIATIVAS DE CAPACITACION EN RELACION CON LA EFICIENCIA OPERATIVA?	6.2			
				REALIZABLE	¿LA AGENCIA REALIZA SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS RESULTADOS DE EFICIENCIA OPERATIVA?	6.1			
¿CUAL ES LA RELACION ENTRE LA GESTION POR PROCESOS Y LA DIMENSION MEJORA CONTINUA DE LA VARIABLE EFICIENCIA OPERATIVA EN LA AGENCIA DE CARGA MODAL TRADE PERU, CALLAO, 2023?	DETERMINAR LA RELACION ENTRE LA GESTION POR PROCESOS Y LA DIMENSION MEJORA CONTINUA DE LA VARIABLE EFICIENCIA OPERATIVA EN LA AGENCIA DE CARGA MODAL TRADE PERU, CALLAO, 2023	¿LA GESTION POR PROCESOS SE RELACIONA SIGNIFICATIVAMENTE EN LA DIMENSION MEJORA CONTINUA DE LA VARIABLE EFICIENCIA OPERATIVA EN LA AGENCIA DE CARGA MODAL TRADE PERU, CALLAO, 2023?	MEJORA CONTINUA	CAMBIO PROGRESIVO	¿EN QUE MEDIDA LA AGENCIA HA IMPLEMENTADO LA AUTOMATIZACION EN SUS PROCESOS OPERATIVOS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA?	7.1			
				INVOLUCRA A TODA LA ORGANIZACION	¿COMO EVALUA LA COMUNICACION Y COORDINACION ENTRE LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS DE LA AGENCIA EN TERMINOS DE EFICIENCIA? ¿COMO DESCRIBIRIA LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN RELACION CON LA IMPORTANCIA ASIGNADA A LA EFICIENCIA OPERATIVA?	8.1, 8.2			
				ENFOCADO A LAS NECESIDADES	¿SE PROPORCIONA CAPACITACION REGULAR AL PERSONAL PARA MEJORAR LA EFICIENCIA EN LA EJECUCION DE SUS TAREAS?	6.1			
			DESAFIANTE	¿EN QUE MEDIDA CREE QUE SE PODRIAN MEJORAR LOS TIEMPOS DE LOS PROCESOS?	3.2				

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ITEMS	INST	ESCALAS	
Gestión por Procesos	De acuerdo con la Norma Internacional ISO 9001 (2021), se define un proceso como "cualquier actividad o conjunto de actividades que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados, y puede ser considerado como un proceso".	IMPLEMENTACIÓN	ADAPTABILIDAD	ORDINAL	1	FICHA DE COTEJO	SI NO EN PROCESO	
			ESCALABILIDAD		2			
			DESARROLLO		PROCESO CONTINUO			3
					CRECIMIENTO			4
		RENDIMIENTO	CAPACIDAD		5			
			PRODUCTIVIDAD		6			
			RENTABILIDAD		7			
			EXPECTATIVA		8			
		SATISFACCIÓN	PERSPECTIVA		9			
			VALOR		10			
			RESULTADO		11			
					12			
					13			
			14					
			15					
			16					
			17					
			18					
			19					
			20					
			21					
			22					
			23					
			24					
			25					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ITEMS	INST	ESCALAS	
Eficiencia operativa	De acuerdo con el autor Basari (2023), la Eficiencia Operativa se describe como la habilidad de una organización para aprovechar de forma óptima sus recursos y procesos, con el propósito de obtener resultados sobresalientes. Se trata de un elemento esencial que ejerce un impacto significativo en la rentabilidad y el éxito a largo plazo de una empresa.	TIEMPO	PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN	ORDINAL	3.1. b	CUESTIONARIO	1	
			DURACIÓN		3.1. c		2	
			PLAZOS		3.1. a		3	
		RECURSOS	UTILIDAD		10.1.		MUY INEFICIENTE	
			DISPONIBILIDAD		9.1.		INEFICIENTE	
			CAPACIDAD		6.1.		PROMEDIO	
					5.2.		EFICIENTE	
		RESULTADO	MEDIBLE		5.1.		MUY BUENO	
			RELEVANTE		4.1.		BUENO	
			REALISTA		7.1.		MUY BUENO	
		MEJORA CONTINUA			8.2.			
			CAMBIO PROGRESIVO		6.2.			
			INVOLUCRA A TODA LA ORGANIZACIÓN		8.1.			
			ENFOCADO A LAS NECESIDADES DESAFIANTE		4.2.			
					10.2.			
					3.2.			
					2.1.			

ANEXO 4: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Variable 1: Gestión por procesos

Técnica de la observación - Ficha de cotejo

VARIABLE		GESTIÓN POR PROCESOS				
DEFINICIÓN CONCEPTUAL		De acuerdo con la Norma Internacional ISO 9001 (2015), se define un proceso como "cualquier actividad o conjunto de actividades que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados, y puede ser considerado como un proceso".				
INSTRUMENTO		FICHA DE COTEJO				
DIMENSIONES	INDICADORES	Nº	ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	REGISTRO DEL CUMPLIMIENTO		
				SI	NO	EN PROCESO
IMPLEMENTACIÓN	ADAPTABILIDAD	1	¿LA ORGANIZACIÓN SE ASEGURA QUE LOS PROCESOS PUEDAN ADAPTARSE RÁPIDA Y EFICAZMENTE A CAMBIOS INTERNOS Y EXTERNOS?	X		
		2	¿EXISTE UN ÁREA ENCARGADA DE IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MEJORA Y GESTIONAR LOS CAMBIOS ORGANIZACIONALES?		X	
		3	¿EXISTE UN PROCESO SISTEMÁTICO PARA IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MEJORA, IMPLEMENTAR CAMBIOS Y EVALUAR CONSTANTEMENTE LOS RESULTADOS?		X	
	ESCALABILIDAD	4	¿EXISTE ALGUN SISTEMA INFORMÁTICO QUE PUEDA ADAPTARSE Y CRECER A MEDIDA QUE LAS OPERACIONES INCREMENTAN? SIN COMPROMETER LA ESTABILIDAD Y RENDIMIENTO.		X	
		5	¿LA ORGANIZACIÓN GARANTIZA QUE LOS PROCESOS PUEDAN MANEJAR UN AUMENTO DEL VOLUMEN DE TRABAJO?	X		
DESARROLLO	PROCESO CONTINUO	6	¿EXISTE UN ÁREA QUE IMPULSE LA MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS?	X		
		7	¿LA EMPRESA UTILIZA PRÁCTICAS PARA ASEGURAR LA MEJORA CONTINUA Y LA OPTIMIZACIÓN CONSTANTE DE SUS PROCESOS?		X	
	CRECIMIENTO	8	¿LA EMPRESA CUENTA CON UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC), EL CUAL AYUDA A MEJORAR CONTINUAMENTE LOS PROCESOS Y SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES?		X	
9		¿LA EMPRESA ASEGURA QUE SUS PROCESOS PUEDAN CRECER Y EXPANDIRSE DE MANERA EFICIENTE Y SOSTENIBLE?		X		
RENDIMIENTO	CAPACIDAD	10	¿LA EMPRESA MIDE Y ASEGURA QUE PUEDE MANEJAR EFICIENTEMENTE EL VOLUMEN DE TRABAJO REQUERIDO MIENTRAS MANTIENEN ALTOS NIVELES DE EFICIENCIA Y CALIDAD?		X	
		11	¿EXISTE UN PLAN DE GESTIÓN DE LA CAPACIDAD DE RECURSOS EN LA EMPRESA?		X	
	PRODUCTIVIDAD	12	¿LA EMPRESA UTILIZA ESTRATEGIAS PARA MAXIMIZAR LA PRODUCTIVIDAD DE SUS PROCESOS?		X	
		13	¿EXISTE UN ÁREA ENCARGADA DE MEDIR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS PROCESOS, REALIZAR UN SEGUIMIENTO DEL PROGRESO DE LAS MEJoras IMPLEMENTADAS Y GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS?		X	
		14	¿LA EMPRESA CUENTA CON UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL RENDIMIENTO (SGR), EL CUAL QUE ESTABLEZCA OBJETIVOS, MIDA EL DESEMPEÑO Y MEJORE CONTINUAMENTE LA EFECTIVIDAD Y EFICIENCIA DE LOS PROCESOS?		X	
	RENTABILIDAD	15	¿LA EMPRESA MIDE Y OPTIMIZA SUS COSTOS Y MAXIMIZA SUS INGRESOS?	X		
16		¿SE CUENTA CON UN DPTO. DE FINANZAS O DE CONTROL DE GESTIÓN EN LA EMPRESA QUE SE EN CARGUEN DE EVALUAR EL DESEMPEÑO EMPRESARIAL?	X			
SATISFACCIÓN	EXPECTATIVA	17	¿SE REALIZA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LOS CLIENTES Y USUARIOS INTERNOS?	X		
		18	¿EXISTE ALGUN SISTEMA PARA RECOPIRAR Y ANALIZAR LAS EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES?		X	
	PERSPECTIVA	19	¿LA EMPRESA CONSIDERA LAS NECESIDADES FUTURAS DE LOS CLIENTES PARA DISEÑAR Y MEJORAR SUS PROCESOS?	X	X	
		20	¿LA EMPRESA CUENTA CON UN SISTEMA DE ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA DEL CUENTE QUE PERMITA COMPRENDER LA EXPERIENCIA DEL CUENTE EN TODAS LAS INTERACCIONES CON LA EMPRESA?		X	
	VALOR	21	¿LA EMPRESA ASEGURA QUE SUS PROCESOS AGREGUEN VALOR PERCIBIDO A LOS CLIENTES, MAS ALLÁ DE CUMPLIR CON SUS NECESIDADES?	X		
		22	¿SE CUENTA CON UN ÁREA ENCARGADA DE ANALIZAR DETALLADAMENTE LA EXPERIENCIA DEL CUENTE EN TODAS LAS ETAPAS E IDENTIFIQUE FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA?		X	
	RESULTADO	23	¿SE CUENTA CON ÁREA QUE ANALICE LOS DATOS Y MÉTRICAS RELACIONADAS CON LA SATISFACCIÓN DEL CUENTE, QUE IDENTIFIQUE TENDENCIAS, Y QUE LLEVE A CABO ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA?		X	
		24	¿LA EMPRESA MIDE EL IMPACTO DE LA SATISFACCIÓN DEL CUENTE EN SUS RESULTADOS Y OBJETIVOS?		X	
		25	¿SE TIENE IMPLEMENTADO UN PROCESO ESTRUCTURADO DE RETROALIMENTACIÓN DEL CUENTE, EL CUAL ASEGURE ESTAR AL TANTO DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES?		X	

Ficha 1: Procedimiento documentario de las operaciones en la agencia de carga Modal Trade Perú

Número	Campo	Descripción
1	Título del documento	Procedimiento documentario de las operaciones en la agencia de carga Modal Trade Perú.
2	Autor(es)	Yosib Hidalgo Consuelo
3	Fecha de creación	10 de mayo de 2015
4	Fuente de adquisición	Departamento de operaciones y customer service de Modal Trade Perú mediante contacto directo con los empleados; uso de la plataforma digital Goldenbelt.
5	Tipo de documento	Procedimiento
6	Idioma del documento	Español
7	Palabras clave	Procesos operativos, logística, agencia de carga, eficiencia, tiempo
8	Resumen del contenido	El procedimiento aborda pautas para mejorar la eficiencia de los procesos operativos en la agencia de carga, incluyendo la recepción de mercancías, almacenamiento y despacho. Proporciona pautas detalladas, y flujogramas de procesos lo cual permite optimizar las operaciones.
9	Localización física o URL	Archivo físico en la biblioteca de la agencia Modal Trade Perú. Código de clasificación: PR-AMD-001 Procedimiento documentario de las operaciones en la agencia de carga Modal Trade Perú.
10	Notas adicionales	Este manual se basa en investigaciones internas y experiencias previas exitosas en la agencia. Se recomienda su revisión anual para garantizar la aplicación continua de las mejores prácticas operativas.

Ficha 2: Mapa de procesos operativos en la agencia de carga Modal Trade Perú

Número	Campo	Descripción
1	Título del documento	FLUJOS Y PROCESOS - DPTO. OPERACIONES
2	Autor(es)	Fernando Salas
3	Fecha de creación	26 de setiembre de 2022
4	Fuente de adquisición	Departamento de operaciones y customer service de Modal Trade Perú mediante contacto directo con los empleados; uso de la plataforma digital Goldenbelt.
5	Tipo de documento	Flujograma de procesos operativos
6	Idioma del documento	Español
7	Palabras clave	Mapa de procesos, logística, agencia de carga, flujo de trabajo, eficiencia operativa
8	Resumen del contenido	El mapa de procesos detalla visualmente las interacciones y secuencias de actividades en la agencia de carga Modal Trade Perú. Proporciona una representación gráfica de los flujos de trabajo, desde la recepción de mercancías hasta la entrega, identificando áreas clave para la eficiencia operativa.
9	Localización física o URL	Archivo digital en el servidor interno de la agencia Modal Trade Perú Código de clasificación: FO-CUS-MT-001 FLUJOS Y PROCESOS - CUSTOMER SERVICE.
10	Notas adicionales	Este mapa de procesos se creó mediante entrevistas con personal operativo y análisis detallado de los procedimientos existentes. Se realiza una revisión anual a fin de verificar si requiere de alguna actualización en los procesos y así facilitar la toma de decisiones.

Variable 2: Eficiencia operativa

Técnica de la encuesta – Cuestionario

Cuestionario eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú

I. Información del Encuestado:

1.1 Nombre:

1.2 Cargo:

1.3 Departamento

1.4 Tiempo laboral en la agencia Modal Trade Perú:

II. Evaluación General:

2.1 En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy Ineficiente" y 5 es "Muy Eficiente", ¿Cómo calificaría la eficiencia general de los procesos operativos en la agencia?

1 2 3 4 5

III. Evaluación Detallada de Procesos:

3.1 En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy Ineficiente" y 5 es "Muy Eficiente" ¿Qué tan eficientes considera que son los procesos operativos en términos de:

a. Tiempo de respuesta ante un problema 1 2 3 4 5

b. Recepción de carga 1 2 3 4 5

c. Tiempo de entrega de mercadería 1 2 3 4 5

3.2 En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy Malo" y 5 es "Muy Bueno" ¿Qué tan factible es que se mejoren cada uno de estos procesos?

1 2 3 4 5

IV. Tecnología y Herramientas:

- 4.1 En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy Malo" y 5 es "Muy Bueno"
¿Cómo considera que la agencia utiliza herramientas tecnológicas para gestionar y optimizar sus procesos operativos?

1 2 3 4 5

- 4.2 En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy Malo" y 5 es "Muy Bueno"
¿Qué tan efectivas considera que son estas herramientas para mejorar la eficiencia operativa?

1 2 3 4 5

V. Comunicación y Coordinación:

- 5.1 En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy Malo" y 5 es "Muy Bueno"
¿Cómo evalúa la comunicación y coordinación entre los diferentes departamentos de la agencia en términos de eficiencia?

1 2 3 4 5

- 5.2 En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy Malo" y 5 es "Muy Bueno"
¿Qué tan satisfecho está con los canales de comunicación existentes?

1 2 3 4 5

VI. Capacitación y Desarrollo:

- 6.1 En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy Malo" y 5 es "Muy Bueno"
¿Cómo considera la frecuencia en la que se proporciona capacitación al personal para mejorar la eficiencia en la ejecución de sus tareas?

1 2 3 4 5

- 6.2 En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy Malo" y 5 es "Muy Bueno"
¿Cómo calificaría la efectividad de las iniciativas de capacitación en relación con la eficiencia operativa?

1 2 3 4 5

VII. Tecnología y Automatización:

- 7.1 En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy Malo" y 5 es "Muy Bueno"
¿En qué medida la agencia ha implementado la automatización en sus procesos operativos para mejorar la eficiencia?

1 2 3 4 5

VIII. Medición de Resultados:

- 8.1 En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy Malo" y 5 es "Muy Bueno"
¿Cómo considera el seguimiento y medición de los resultados de eficiencia operativa que realiza la agencia?

1 2 3 4 5

- 8.2 En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy Malo" y 5 es "Muy Bueno"
¿Qué tan claros y comprensibles son los indicadores clave de rendimiento (KPI) utilizados?

1 2 3 4 5

IX. Cultura Organizacional:

- 9.1 En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy Malo" y 5 es "Muy Bueno"
¿Cómo describiría la cultura organizacional en relación con la importancia asignada a la eficiencia operativa?

1 2 3 4 5

X. Sugerencias y Comentarios Finales:

- 10.1 En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy Malo" y 5 es "Muy Bueno"
¿Cuál sería tu calificación para las sugerencias proporcionadas en este cuestionario en términos de utilidad?

1 2 3 4 5

- 10.2 En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy Malo" y 5 es "Muy Bueno"
¿Cómo evaluarías la efectividad general de este cuestionario para capturar información relevante sobre la eficiencia operativa en la agencia Modal Trade Perú?

1 2 3 4 5

Técnica de la entrevista - Guía de pautas

Guía de Entrevista sobre Gestión por procesos y eficiencia operativa en la Agencia de Carga Modal Trade Perú

Introducción:

- Explicar el propósito de la entrevista.
- Asegurar la confidencialidad de las respuestas.
- Solicitar consentimiento para grabar la entrevista.

Sección 1: Información General

- ¿Podría proporcionar una descripción general de su papel y responsabilidades en la Agencia de Carga Modal Trade Perú?
- ¿Cuál es su experiencia laboral en la agencia y cómo ha evolucionado a lo largo del tiempo?
- ¿Cómo es su interacción con los otros equipos de trabajo?

Sección 2: Gestión por procesos

- ¿Puede describir los principales procesos operativos que se llevan a cabo en la agencia?
- ¿Cómo ha notado que ha evolucionado la dinámica de trabajo en la agencia en términos de procesos y eficiencia a lo largo del tiempo?
- ¿Nos podría dar un ejemplo donde se haya aplicado?

Sección 3: Eficiencia Operativa

- Desde su perspectiva, ¿cómo definiría la eficiencia operativa en el contexto de una agencia de carga?
- ¿Podría proporcionar ejemplos específicos de situaciones en las que la agencia ha demostrado ser eficiente o, por el contrario, ha enfrentado dificultades?
- ¿Cómo se miden y evalúan la eficiencia operativa en la empresa?

Sección 4: Desafíos y Mejoras

- ¿Cuáles cree que son los mayores desafíos actuales para mejorar la eficiencia operativa en la agencia?
- ¿Hay algún aspecto específico de los procesos que considera que podría mejorarse para optimizar la eficiencia?

Sección 5: Tecnología y Herramientas

- ¿Cómo se integra la tecnología en los procesos operativos de la agencia?
- ¿Existen áreas donde considere que la implementación de tecnología podría tener un impacto positivo en la eficiencia?
- ¿Qué herramientas específicas se utilizan o recomendaría? ¿Cómo estas herramientas ayudan en la automatización de la eficiencia?
- ¿Existen barreras para implementar nuevas tecnologías en la empresa?

Conclusión:

- Agradecer al entrevistado por su tiempo y colaboración.
- Consultar al entrevistado si quisiera compartir alguna reflexión final.
- Explicar los próximos pasos y cómo se utilizará la información recopilada en la investigación.
- Confirmar la disponibilidad para consultas adicionales, si es necesario.

Técnica de la revisión documentaria

Procedimiento documentario de las operaciones en la agencia de carga

Modal Trade Perú

	Tipo de Documento	PROCEDIMIENTO	Código	PR-AMD-001
	Titulo	PROCEDIMIENTO DOCUMENTARIO DE LAS OPERACIONES EN LA AGENCIA DE CARGA MODAL TRADE PERÚ	Fecha	10/05/2015
			Versión	03
			Página	1 de 7
Elaborado por: Yosib Hidalgo Consuelo	Revisado por: Karen Villanueva	Aprobado por: Oscar Guerrero		

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la gestión de la documentación requeridos para las operaciones de Importación, asegurando una oportuna y eficiente recepción de los documentos, trámites y generación de reportes de clientes emitidos por Modal Trade.

2. ALCANCE

Todos los procesos y subprocesos correspondiente a la documentación de Importación de las líneas navieras.

3. DOCUMENTOS A CONSULTAR

- Ley General de Aduanas.
- Procedimiento General de Manifiesto INTA PG.09 V5.

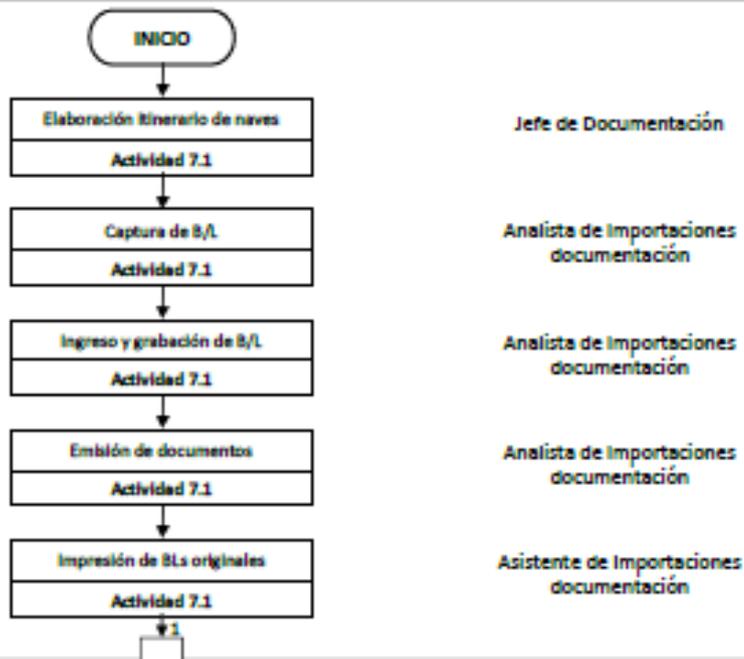
4. RESPONSABLES

- El jefe de documentación es responsable del cumplimiento de este procedimiento y designa obligaciones a sus analistas.
- Los analistas de documentación de Importación es el responsable de ejecutar este procedimiento.

5. CONSIDERACIONES GENERALES.

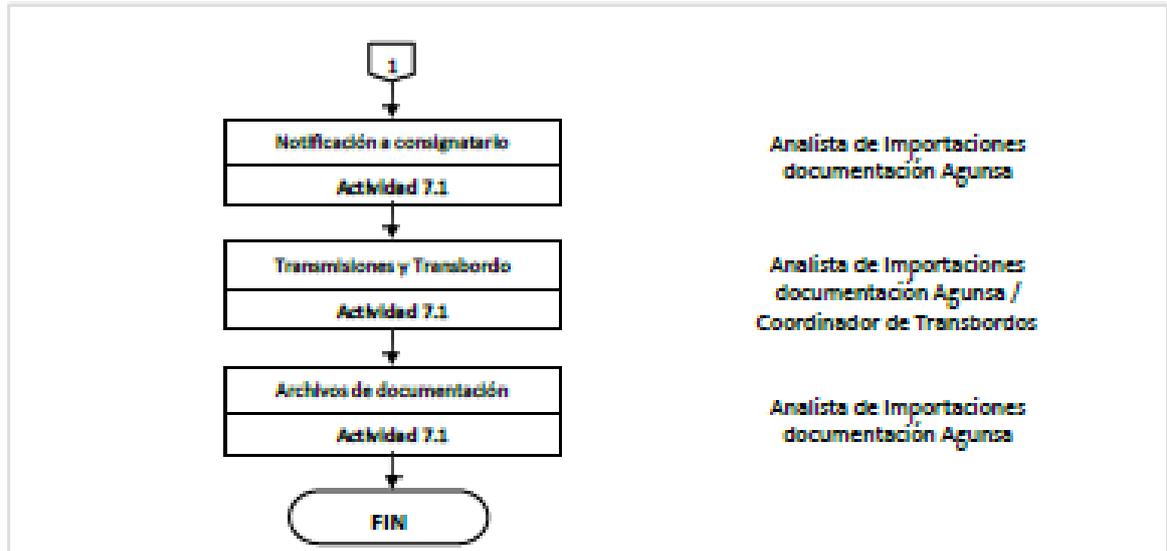
Toda operación realizada por Modal Trade y debidamente sustentada con los documentos correspondiente termina una vez que la nave atendida ha dejado el puerto, la responsabilidad sobre la Integridad de la carga en otros puertos no puede ser atribuida a esta.

6. FLUJOGRAMA



La versión vigente de este documento se encuentra en la Intranet. Cualquier copia impresa se considera copia NO CONTROLADA y se debe verificar su vigencia.

	Tipo de Documento	PROCEDIMIENTO	Código	PR-AMD-001
	Titulo	PROCEDIMIENTO DOCUMENTARIO DE LAS OPERACIONES EN LA AGENCIA DE CARGA MODAL TRADE PERÚ	Fecha	10/05/2015
			Versión	03
			Página	2 de 7
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		
Yosib Hidalgo Conuelo	Karen Villanueva	Oscar Guerrero		



7.1 PROCEDIMIENTO	
Responsable	Descripción
Área de Operaciones	Las personas del área de operaciones consultan a través del portal del COMPASS el ITINERARIO de las naves del mes el cual lo revisa y lo reporta a las áreas que lo requiera.
Jefe de Documentación de Modal Trade	El jefe de esta área elabora un itinerario de naves mensualmente y se los envía vía correo a cada uno de sus colaboradores. El itinerario mensual enviado registra la nave asignada a cada Analista de Documentación de Importación.
Analista de Documentación de Importación de Modal Trade	<p><u>CAPTURA B/L:</u></p> <p>El Analista de Documentación de Importación revisa el itinerario y Asignación de naves y selecciona las que le corresponde. Posteriormente procede a la captura de los archivos que contienen los B/L con carga para los puertos peruanos a atender. La información capturada es Ingresada por los puertos de origen y puesta a disposición de los agentes en destino. Los B/L así como las notas de corrección se reciben se descargan del Sistema de la Línea, COMPASS, en un formato EDI.</p> <p><u>INGRESO Y GRABACIÓN DE B/L:</u></p> <p>El Analista de Documentación de Importación imprime cada BL y revisa la información registrada en cada en búsqueda de alguna discrepancia o incongruencia. Las observaciones detectadas son absueltas mediante consultas a los agentes en origen, emisores del documento, o a los consignatarios locales, receptores de la carga o a la Línea Naviera. Los datos a prestar mayor atención son: cantidad de bultos a manifestar, puertos de destino, información en la descripción de la mercadería. En caso de</p>

La versión vigente de este documento se encuentra en la Intranet. Cualquier copia impresa se considera copia NO CONTROLADA y se debe verificar su vigencia.

	Tipo de Documento	PROCEDIMIENTO	Código	PR-AMD-001
	Titulo	PROCEDIMIENTO DOCUMENTARIO DE LAS OPERACIONES EN LA AGENCIA DE CARGA MODAL TRADE PERÚ	Fecha	10/05/2015
			Versión	03
			Página	3 de 7
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:	
Yosib Hidalgo Conuelo		Karen Villanueva	Oscar Guerrero	

	<p>carga rodante la descripción de la mercadería debe registrar el número de chasis o VIN.</p> <p>La documentación de carga peligrosa (Manifiesto de Carga Peligrosa (DGM) y Declaraciones de Mercaderías Peligrosas (DGD)) se recibe de origen vía e-mail. Esta documentación es cotejada con la proporcionada por la Línea. En caso se requiera documentación adicional o existan incongruencias, el Analista de Documentación de Importación la debe solicitar a la agencia en origen.</p> <p>Al zarpe del último puerto anterior al atendido por nuestra representada, el operador de la nave envía un listado de unidades y/o carga suelta a bordo de la MN. Este listado registra los números de contenedor, posición en la nave, tamaño y tipo del mismo, información IMO y de temperatura, entre otros.</p> <p>El Analista de Documentación realiza un cruce de información entre la documentación proporcionada por la Línea contra el listado de contenedores y/o carga suelta enviada por el operador. Cualquier discrepancia se resuelve mediante consultas a la Línea, a origen o al Importador local.</p> <p>La Analista de Documentación de Importación recepciona y organiza las solicitudes de direccionamiento. Estas solicitudes son enviadas por los Importadores y se recepcionan hasta 96 Horas antes de la llegada de la nave. En el caso de tránsitos menores a este, se consideran 72 o 48 horas según corresponda.</p> <p><u>EMISION DE DOCUMENTOS AL OPERADOR DE LA NAVE Y AUTORIDADES</u></p> <p>El Analista de Documentación de Importación genera la documentación requerida por el operador de la nave y autoridades.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Carga en contenedor y suelta: <ul style="list-style-type: none"> ○ 3 Juegos de Documentación de Carga IMO (Manifiesto y Declaración) ▪ Carga rodante a descargar por sus propios medios: <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 Juego de Manifiesto de carga. Se envía por correo electrónico. <p>La documentación es entregada al agente de la nave físicamente o electrónicamente.</p> <p><u>IMPRESIÓN DE BLS ORIGINALES (CCNI)</u></p> <p>La Impresión de BLS de Importación lo realiza la Asistente de Documentación. El asistente de Documentación verifica en el sistema de la Línea que los BLS cuenten con autorización para ser emitidos en destino; asimismo, verifica las Instrucciones de la Línea respecto a liberación de cargas contra la presentación</p>
--	---

La versión vigente de este documento se encuentra en la Intranet. Cualquier copia impresa se considera copia NO CONTROLADA y se debe verificar su vigencia.

	Tipo de Documento	PROCEDIMIENTO	Código	PR-AMD-001
	Título	PROCEDIMIENTO DOCUMENTARIO DE LAS OPERACIONES EN LA AGENCIA DE CARGA MODAL TRADE PERÚ	Fecha	10/05/2015
			Versión	03
			Página	4 de 7
Elaborado por: Yosito Hidalgo Conuelo		Revisado por: Karen Villanueva	Aprobado por: Oscar Guerrero	

	<p>de copias no negociables o Sea Way Bill, de acuerdo a procedimientos establecidos por la Línea Naviera, y las exoneraciones parciales o totales remitidas por el Departamento Comercial.</p> <p>La entrega de los Bils Originales se realiza contra la presentación de la Factura por Emisión de Bils correspondiente, previo llenado del cuaderno de cargos con firma del receptor y registro de la entrega en el sistema Integrado.</p> <p><u>NOTIFICACIÓN A CONSIGNATARIO (LINEA NAVIERA):</u></p> <p>Una vez grabados y ordenados los B/L en el sistema de Importación el Analista de Documentación de Importación de procede al envío de los Avisos de Llegada de Carga dirigidas a los consignatarios, para lo cual Ingresa al menú reportes cartas de aviso del sistema Integral AGUNSA, Ingresa el nombre de la nave viaje y rumbo y seleccione a las que desea Imprimir. Estas cartas se envían vía e-mail o fax.</p> <p>El analista de documentación de Importación debe enviar los avisos de llegada de todos los B/Ls pertenecientes a la nave que está trabajando. En caso no contar con el correo electrónico del consignatario del BL Master, debe comunicarse con el este vía telefónica o solicitar la información al embarcador a través del agente en origen. Estas cartas también pueden enviarse por fax.</p> <p>El sistema Integrado registra el día en que se realizó el primer envío y muestra aquellos que aún no han sido enviados.</p> <p><u>NUMERACION DEL MANIFIESTO DE CARGA</u></p> <p>El Analista de Documentación genera electrónicamente el número de manifiesto de las naves a atender en territorio nacional.</p> <p><u>TRANSMISION DEL MANIFIESTO DE CARGA:</u></p> <p>Para la transmisión a ADUANAS, el analista de documentación de Importación de la nave genera el manifiesto de carga de Ingreso y carga en tránsito y lo transmite a la Aduana, mediante un archivo XML/CUSCAR, con 48 horas de anticipación al arribo de la MN, cuanto menos. Para puertos cercanos, cuyo tránsito sea menor a 48H, el manifiesto se debe enviar 24 horas antes de la llegada de la MN.</p> <p>Las transmisiones posteriores a este plazo están afectos a multa.</p> <p>El Analista de Documentación guardará un registro de los B/Ls transmitidos para cotejarlo con la documentación.</p> <p><u>TRANSMISION DE LA NOTA DE TARJA</u></p> <p>El Analista de Documentación de Importación es el encargado de la transmisión de la Nota de Tarja de los contenedores y carga suelta arribadas en naves operadas por la Agencia.</p> <p>El Analista de Documentación de Importación solicita a cada una de las Líneas</p>
--	---

La versión vigente de este documento se encuentra en la intranet. Cualquier copia impresa se considera copia NO CONTROLADA y se debe verificar su vigencia.

	Tipo de Documento	PROCEDIMIENTO	Código	PR-AMD-001
	Título	PROCEDIMIENTO DOCUMENTARIO DE LAS OPERACIONES EN LA AGENCIA DE CARGA MODAL TRADE PERÚ	Fecha	10/05/2015
			Versión	03
			Página	5 de 7
Elaborado por: Yosib Hidalgo Conuelo		Revisado por: Karen Villanueva	Aprobado por: Óscar Guerrero	

	<p>participantes de Servicio el archivo EDI con toda su carga de Importación y trasbordos y la importa a nuestro sistema Integrado.</p> <p>El Analista de Documentación de Importación revisa, modifica, de ser el caso, y cuadra toda la documentación de la nave 24 horas antes del arribo de la nave.</p> <p>Una vez recibidos los reportes de descarga emitidos por los Terminales Portuarios, se procede a cruzarlo con la documentación Ingresada a nuestro sistema. Si hay discrepancias, se notifica al agente de la carga Involucrada para resolverla.</p> <p>La información enviada a Aduanas registra el estado del contenedor, la condición y el número de precinto descargado y el depósito temporal o modalidad de descarga utilizada.</p> <p>El proceso se da por concluido cuando el Analista de Documentación verifica que la totalidad de la carga se encuentra tarjada. Para este fin, se vale de los reportes de conformidad de transmisión emitidos por aduanas y registrados en nuestros sistemas de transmisión o por la Información de Nota de Tarja mostrada en el Portal de Aduanas, ADUANET, en caso el primero no esté disponible.</p> <p>El proceso de transmisión de Notas de Tarja debe realizarse hasta 8 horas posteriores del término de descarga.</p> <p><u>TRANSMISIÓN DE LA RELACIÓN DE BULTOS FALTOS Y SOBRANTES</u></p> <p>Durante el proceso de transmisión de Nota de Tarja se detectan conocimientos de embarque completos no descargados, entonces se deben transmitir como bultos faltantes.</p> <p>Aquellas mercaderías descargadas pero que no están manifestadas se consideran bultos sobrantes.</p> <p>En los 2 días hábiles siguientes al término de descarga, el Analista de Documentación de Importación registra en el portal de aduanas los bultos y peso faltos a la descarga o sobrantes. El registro de esta información se realiza mediante una transmisión electrónica.</p> <p><u>TRANSMISIÓN DE LAS ACTAS DE INVENTARIO</u></p> <p>Los bultos arribados en mala condición exterior o con evidencia de seguridad violentada deben ser inventariadas hasta 48 horas posteriores al término de la descarga.</p> <p>El Analista de Documentación de Importación coordina con los depósitos temporales y los representantes de las Líneas participantes del servicio la operación de inventario.</p> <p>El Analista de Documentación de Importación transmite el acta de inventario resultante al portal de Aduanas, ADUANET.</p> <p><u>TRANSBORDO</u></p> <p>El Coordinador de Traslados (CT) revisa en el sistema Integrado la relación de conocimientos de embarque registrados como trasbordo en el mismo. La</p>
--	--

La versión vigente de este documento se encuentra en la Intranet. Cualquier copia impresa se considera copia NO CONTROLADA y se debe verificar su vigencia.

	Tipo de Documento	PROCEDIMIENTO	Código	PR-AMD-001
	Titulo	PROCEDIMIENTO DOCUMENTARIO DE LAS OPERACIONES EN LA AGENCIA DE CARGA MODAL TRADE PERÚ	Fecha	10/05/2015
			Versión	03
			Página	6 de 7
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:	
Yosib Hidalgo Conuelo		Karen Villanueva	Oscar Guerrero	

	<p>revisión se hace por nave.</p> <p>El CT genera el Programa de Tránsito General (MS Excel) con la información proporcionada por la Línea y el sistema Integrado Interno.</p> <p>El CT revisa en el sistema de la Línea la nave de conexión asignada desde la generación de la reserva. Si existe una MN de conexión mejor posicionada que la registrada en el sistema de la Línea, se actualiza el Programa de Tránsito General y/o el sistema de la Línea. Este Programa registra la nave de conexión con que se embarcará la mercadería, así como información IMO, temperatura y puertos finales, entre otros.</p> <p>El CT solicita al Departamento Comercial los espacios correspondientes para efectuar el embarque, según programa establecido; asimismo, solicita la aprobación de embarque IMO al operador de la nave.</p> <p>El CT verifica la información en el sistema Integrado, así como la modalidad de tránsito, y numera la DUA de tránsito correspondiente.</p> <p>Si el tránsito se realiza entre operadores portuarios (APMTC y DPW, en la Intendencia de la Aduana Marítima del Callao), el CT envía por correo electrónico las solicitudes de Tránsito a ambos operadores, de acuerdo a procedimiento vigente.</p> <p>El CP coordina con el asistente de Tránsito y el encargado de transporte la movilización de las unidades.</p> <p>Al zarpe de la nave, el CP verifica que todas las unidades se hayan embarcado; caso contrario, informa a la Línea y actualiza el sistema de la Línea y el Programa de Tránsito General.</p> <p>El CP regulariza electrónicamente el tránsito ante aduanas.</p> <p>El CP lleva un control efectivo de las unidades o buques que arribaron en calidad de tránsito; así como las fechas en que estas caen en abandono legal. Si existe carga de tránsito cuyo plazo para embarcar está venciendo, deberá buscar la mejor conexión posible y retirar la mercadería fuera de territorio nacional en salvaguarda de la misma.</p> <p><u>ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN :</u></p> <p>Debe completar CHECKLIST DEL FILE DE LA NAVE y amarrar el file con la documentación especificada.</p> <p>El orden de la documentación en el file debe coincidir con el orden establecido en el CHECKLIST DE LA NAVE.</p>
--	--

8. GLOSARIO

8.1 SIGLAS:

CDL	Siglas de Container Discharge List (Listado de Descarga)
CAL	Siglas de Container Announcement List (Listado de Embarque)
DGD	Siglas de Dangerous Goods Declaration

La versión vigente de este documento se encuentra en la intranet. Cualquier copia impresa se considera copia NO CONTROLADA y se debe verificar su vigencia.

	Tipo de Documento	PROCEDIMIENTO	Código	PR-AMD-001
	Titulo	PROCEDIMIENTO DOCUMENTARIO DE LAS OPERACIONES EN LA AGENCIA DE CARGA MODAL TRADE PERÚ	Fecha	10/05/2015
			Versión	03
			Página	7 de 7
Elaborado por: Yosio Hidalgo Conuelo		Revisado por: Karen Villanueva	Aprobado por: Oscar Guerrero	

DCM	Dangerous Cargo Manifestos.
T/S	Listado o reporte de trasbordos.
REEFER	.Denominación para los contenedores refrigerados.
SOF	Statement of Facts (Declaración de Hechos)
TPC	.Terminal Portuario del Callao.
CCNI	Compañía Chilena Naviera Interoceánica.
GED	Gula de Entrega Documentaria.
EDI CCNI	Sistema electronico de Interconexión entre todas las agencias de CCNI en el mundo.
EDI	.Mensaje electrónico de aviso de salida de nave con listado de B/L.
ALL	Documento que detalla como debe emitir los BL e indica los montos de flete que se están aplicando a cada embarcador.
BOOKING	

9. PROCEDIMIENTOS Y/O INSTRUCTIVOS

Código	Titulo del documento

10. REGISTROS

Código	Titulo
Sin código	Itinerarios de naves
Sin código	Listado de descarga.
Sin código	Checklist del file de la nave.

11. ANEXOS

Código	Titulo
Sin Código	Itinerarios de naves.
Sin Código	Listado de descarga.
Sin Código	Carta de aviso.
Sin Código	Listado de contenedores.
Sin Código	B/L.
Sin Código	Manifiesto de carga.
Sin Código	Checklist del file de la nave.

12. CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS

Versión	Nº de activ.	Sección / Pagina	Descripción del cambio	Fecha
01	7.1	-	Numeración de manifiesto de carga y trasmisiones de manifiesto de carga.	15/12/2014
02	7.1		Reemplaza CCNI por Línea Naviera	15/05/2015

La versión vigente de este documento se encuentre en la intranet. Cualquier copia impresa se considera copia NO CONTROLADA y se debe verificar su vigencia.

ANEXO 5: VALIDACION DE EXPERTOS

INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN VARIABLE 1 – GESTION POR PROCESOS

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Roxana Alexandra Albarracin Aparicio
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente Isil
1.3. Nombre del instrumento:	Cuestionario
1.4. Autor del instrumento:	Fuentes Tuesta, Maria Antonella Gonzalez Cavero, Giancarlo
1.5. Título de la investigación	Gestión por procesos y su influencia en la eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					85%	

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		
Ítem 16	X		
Ítem 17	X		
Ítem 18	X		
Ítem 19	X		
Ítem 20	X		
Ítem 21	X		
Ítem 22	X		
Ítem 23	X		
Ítem 24	X		
Ítem 25	X		

III. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

IV. 85 %. V: **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Firma del experto:
Lugar y fecha: Lima, 3/07/2024
DNI N° 41981490
ORCID 0000-0002-6930-3718

INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN **VARIABLE 2 – EFICIENCIA OPERATIVA**

V. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Roxana Alexandra Albarracin Aparicio
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente Isil
1.3. Nombre del instrumento:	Cuestionario
1.4. Autor del instrumento:	Fuentes Tuesta, Maria Antonella Gonzalez Cavero, Giancarlo
1.5. Título de la investigación	Gestión por procesos y su influencia en la eficiencia operativa en la agencia de carga Modal Trade Perú, Callao, 2023.

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
14. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				X	
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	

17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				X	
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				X	
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
20. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					85%	

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 2.1	X		
Ítem 3.1	X		
Ítem 3.2	X		
Ítem 4.1	X		
Ítem 4.2	X		
Ítem 5.1	X		
Ítem 5.2	X		
Ítem 6.1	X		
Ítem 6.2	X		
Ítem 7.1	X		
Ítem 8.1	X		
Ítem 8.2	X		
Ítem 9.1	X		
Ítem 10.1	X		
Ítem 10.2	X		

VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

VIII. 85 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Firma del experto:

Lugar y fecha: Lima, 3/07/2024

DNI N° 41981490

ORCID 0000-0002-6930-3718

ANEXO 6: MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE OPERACIONES

**MODAL TRADE
PERU S.A.**

**Manual de
Buenas
Prácticas de
Operaciones**

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

INTRODUCCIÓN

El Manual de Buenas Prácticas de Operaciones se elabora con el objetivo de tener un documento oficial que funcione como guía de trabajo a los empleados encargados de las operaciones de importación dentro de la empresa. Esto facilitará el establecimiento de un orden, la definición de funciones y responsabilidades, así como la realización de actividades relacionadas en cada proceso, con el fin de agregar valor y alcanzar los objetivos de la empresa.

El presente documento constituye la base que guía y regula el desarrollo de los procesos operativos de importación, aplicable a todos los trabajadores de la empresa, sin distinción alguna. Cualquier caso no contemplado en este documento será regulado por las disposiciones establecidas en conjunto por el Jefe de la unidad de Negocio y la directiva en vigencia, debiendo actualizarse conforme se desarrollen los procesos correspondientes.

Estas disposiciones están diseñadas para promover buenas relaciones entre las áreas y sus colaboradores, con el objetivo de ofrecer a nuestros clientes servicios de la más alta calidad.

Este manual está compuesto por 9 capítulos que abarcan las generalidades del documento, información de la empresa, procesos, documentación, responsables y responsabilidades, jornada laboral, ambientes de trabajo, obligaciones y manejo de información.

ALCANCE

El Manual de Buenas Prácticas de Operaciones aplica a todos los colaboradores de la empresa, independientemente de su puesto laboral, ubicación geográfica o nivel de responsabilidad. El cual comprende a:

- Gerencia General, Gerencias Corporativas, Directivos y Jefes.
- Colaboradores que desempeñen actividades en nombre de la empresa.
- Colaboradores contratados bajo cualquier modalidad laboral.
- Proveedores que actúen en nuestra representación.

FACULTADES

La empresa es la encargada de planear, organizar, coordinar, modificar, dirigir, orientar y controlar las actividades asignadas al personal, estableciendo políticas destinadas a la realización de las mismas y al cumplimiento de sus objetivos.

La empresa podrá establecer los cambios que considere necesarios en las estructuras organizativas de la empresa, dándose a entender como variar, ampliar y reducir áreas, sub áreas, y departamentos; pudiendo integrarlos, reordenarlos y eliminarlos. Así como también, definirá y modificará los procesos en el sistema de trabajo y control, según vea conveniente.

La empresa evaluará el desempeño de los trabajadores y determinará la idoneidad y capacidad para el puesto o tarea asignada, así como resaltar sus méritos y promociones.

La empresa emitirá las políticas, procesos, instructivos y/o normas internas que sean necesarias para el cumplimiento de las actividades.

La empresa decidirá la introducción y aplicación de nuevos métodos de trabajo, creando o suprimiendo puestos y realizando movimientos de personal que se consideren necesarios para la implementación de los mismos.

La empresa establecerá, programará, y modificará los horarios y jornadas laborales según las funciones y número de trabajadores necesarios, aplicando el sistema de control de asistencia que considere adecuado.

CAPÍTULO II

LA EMPRESA

NOSOTROS

MODAL TRADE PERU es una agencia de carga fundada en Perú en 1996 buscando satisfacer la creciente demanda de las operaciones de comercio internacional, convirtiéndose en un aliado estratégico de confianza proveedor de servicios de flete internacional de importación y exportación para todo tipo de carga; así como también de la logística local; incluyendo almacenaje, distribución, transporte, desaduanaje, entre otros.

Su objetivo es responder a las necesidades de sus clientes, adaptándose a sus requerimientos; desarrollar negocios mediante un equipo altamente capacitado y comprometido, mediante el uso de recursos y plataformas digitales enfocados en logística integral que permita expandir y abarcar más mercado.

COMPROMISO

Mantener la confianza de los diversos actores que forman parte de su red, es el principal valor y al mismo tiempo el mayor logro de MODAL TRADE PERU.

Su equipo humano, motor de estos procesos, está conformado por un grupo con visión de futuro, comprometido con el desarrollo y grandeza de la compañía.

MISION

Potenciar y expandir la red de prestación de servicios a cargas, pasajeros, medios de transporte y terminales, con una oferta efectiva y sustentable que agrega valor a clientes, proveedores, empleados y accionistas.

VISION

Ser una organización líder reconocida en el mercado por brindar servicios de calidad, con un alto grado de profesionalismo, honestidad, confiabilidad e innovación, creando relaciones de largo plazo.

VALORES

Excelencia

Promovemos la excelencia en nuestros servicios, siendo confiables, eficientes, seguros y comprometidos con la mejora continua, mediante un trabajo colaborativo constante.

Integridad

Nuestro actuar se rige bajo los principios éticos de respeto, honestidad, transparencia, lealtad y consistencia.

Cercanía

Valoramos las relaciones cercanas de largo plazo con nuestros accionistas, clientes, colaboradores, proveedores e inversionistas.

Flexibilidad

Nos adaptamos a las necesidades de nuestros clientes externos, internos, nuestro entorno y sus culturas.

Ser conscientes

Nuestro compromiso es fomentar la conciencia medioambiental, responsabilidad social y la protección de la vida y salud de nuestros colaboradores.

Espíritu emprendedor

Potenciamos la innovación, creatividad y la iniciativa para emprender nuevos desafíos.

RED DE AGENCIAS



SERVICIOS



Flete Marítimo

- Carga FCL
- Carga LCL



Flete Aéreo

Agente acreditado IATA
(International Air Transport Association)



Flete Terrestre



Almacenamiento



Transporte local y Provincias



Deposito Temporal

ORGANIGRAMA



PRINCIPALES PUESTOS

Jefe de Negocio

Principal responsable de la unidad de negocio de FFWW.

Administración Comercial & Pricing

Encargado de las tareas administrativas asignadas por jefatura, encargado de realizar los informes solicitados por gerencia, y apoyo comercial en la búsqueda de clientes y cotizaciones.

Asistente contable

Encargado de registrar los costos, gastos e ingresos de la empresa. Es el nexo entre el área contable y el FFWW. Encargado de la facturación. Realiza informes de anticipos, provisiones, y gastos por rendir. Encargado de cuadrar los cierres de mes.

Ejecutivo Comercial

Encargado de realizar la gestión comercial. Contactar clientes, generar reuniones, ofrecer los servicios de la empresa acorde a las necesidades del cliente, cerrar negocios.

Customer Service

Encargado de la coordinación de importación y exportación. Principal representante de la empresa ante el cliente, quien absuelve sus dudas y brinda la información necesaria de manera oportuna.

Gestor de la coordinación logística de la empresa en colaboración con los diferentes intervinientes de la cadena, desde la recepción de la carga hasta su entrega en el punto indicado.

Asistente de Documentación

Encargado de realizar las transmisiones, desgloses, direccionamientos, generación y envíos de avisos de llegada, y la emisión y envíos de documentos.

Motorizado

Encargado de realizar las entregas de documentos asignados por el asistente de documentación y apoyo en actividades afines. Representante de la empresa en ingresos de carga aérea y gestor de trámites en campo.

CAPITULO III

PROCESOS

Asignación de carga

Una vez recibida la instrucción de un nuevo embarque, se registra en el cuadro de seguimiento. Posteriormente, se presenta al cliente y se establece contacto con el agente para iniciar la coordinación del envío con el exportador. La información debe ser clara y completa: se proporcionan al cliente los datos del agente (nombre de la empresa, contacto, correo y teléfono) y al agente se le facilitan los mismos datos del exportador, añadiendo el nombre de la empresa importadora.

Seguimiento de carga

El monitoreo debe ser constante durante todo el proceso del transporte internacional para garantizar la seguridad y cumplir con los plazos de entrega. Se debe obtener información sobre la fecha de alistamiento de la carga, fecha de llenado o recolección, y el ingreso de la carga al almacén en el origen. Además, es recomendable contar con fotos de la carga al momento de su ingreso y/o con el ticket de ingreso del almacén.

Revisión documentaria

Una vez recibidos los conocimientos de embarque, es crucial verificar que la información entre el MBL (Master Bill of Lading) y el HBL (House Bill of Lading) coincida. Los campos clave para revisar incluyen Exportador, Importador, Marcas y

Números, Descripción de la carga, Peso y Volumen, prestando especial atención al campo de Consignatario. La revisión de los datos de este último campo puede realizarse en la página de Sunat. Es fundamental que la información sea precisa, ya que lo indicado en estos documentos se transmitirá ante la aduana local. Los documentos deben pasar por dos revisiones: una por parte del personal encargado de la agencia de carga y otra por parte del importador. Una vez confirmada la información por ambas partes, se procede a confirmar al agente en origen.

Confirmación de zarpe

Es crucial asegurarse de que la fecha estimada de zarpe se cumpla. En caso de retraso, se debe solicitar al agente que confirme las razones del mismo e informar al cliente de manera oportuna. La confirmación del zarpe puede obtenerse mediante el seguimiento en la página web de la línea marítima o con la confirmación formal del agente en origen. Es importante verificar en el seguimiento de la línea marítima si la ruta del transporte será directa o con transbordo. En caso de transbordo, se debe monitorear constantemente para informar al cliente sobre cualquier variación en la fecha de llegada al puerto de destino.

Ingreso de información y envío de Pre Alert.

Después del zarpe del buque, la información final de la carga, que incluye la registrada en el conocimiento de embarque y en el seguimiento de la línea marítima, debe ingresarse en el sistema integrado de la agencia de carga. Posteriormente, se deben enviar los documentos finales y la información necesaria al Departamento de

Documentación para la transmisión, desglose y direccionamiento. La información clave a considerar incluye los datos de contacto del importador, la fecha de llegada, el almacén de ingreso y la agencia de aduana. Algunos datos deberán ser confirmados previamente por el importador.

Transmisión y Desglose

Con la información final recibida, se registra en Sunat y se comunica al almacén de ingreso la información necesaria para una correcta transmisión del manifiesto. Además, se presenta la documentación solicitada ante la línea marítima o consolidador para generar el desglose. Una vez completado este proceso, el cliente podrá disponer de su carga con el conocimiento de embarque emitido por la agencia de carga. En caso de información incorrecta o necesidad de realizar cambios después de la transmisión, se deben seguir los trámites documentarios correspondientes y realizar los pagos adicionales que apliquen.

Envío del aviso de llegada y emisión de BL

El aviso de llegada se envía al cliente aproximadamente 7 días antes de la llegada del buque al puerto de destino. Junto con esto, se envía un borrador del conocimiento de embarque para que el importador pueda completar el proceso de nacionalización de su carga. Después de que se realizan los pagos correspondientes, se emite el conocimiento de embarque original en formato físico y se entrega en la dirección indicada por el cliente.

Cierre del embarque

Una vez que la carga llega y se han completado todos los pagos y la entrega de documentos, se considera finalizado el embarque. En esta etapa final, se solicita la facturación de los servicios al encargado correspondiente y se registran las ventas y los costos asociados en el sistema para su posterior envío al área contable.

Coordinación Logística

Cuando se gestiona la logística local para el cliente, es necesario recopilar todos los documentos necesarios para la nacionalización, como la factura comercial, lista de empaque, certificado de origen, póliza de seguro, conocimiento de embarque y otros documentos aduaneros requeridos según el tipo de carga. Estos documentos se envían al agente de aduana para su revisión y numeración posterior. En caso de observaciones, estas deben corregirse para asegurar una correcta clasificación arancelaria. Una vez numerado, se informa al importador para que proceda con el pago de impuestos.

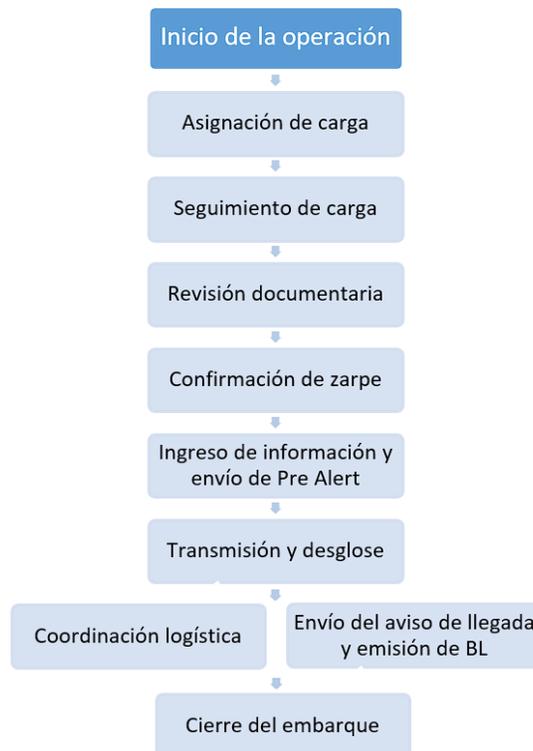
Es importante tener en cuenta los plazos máximos de sobrestadía y almacenaje asignados a cada embarque. En el caso de cargas FCL, se debe priorizar el plazo de vencimiento de la sobrestadía sobre el plazo límite de almacenaje.

Además, es crucial considerar la urgencia del cliente por recibir su carga, realizando los trámites de liberación con la línea marítima y el agente portuario con la debida anticipación. Una vez completado este paso y realizado el pago de impuestos, se programa el retiro de la carga en coordinación con el cliente, el agente de aduana y el transporte local, coordinando los documentos y la hora de retiro.

Durante todo el proceso, se realiza un monitoreo constante desde que el transporte local se acerca al terminal de almacenamiento hasta que entrega la carga al cliente, asegurando el cumplimiento de los tiempos y la seguridad de la carga, y manteniendo al cliente informado.

Finalmente, una vez completada satisfactoriamente la entrega y devolución del contenedor vacío (si corresponde), se envían al importador los documentos aduaneros y se procede a solicitar la facturación del servicio y los costos asociados, dando por finalizada la operación logística.

FLUJOGRAMA



CAPITULO IV

DOCUMENTACION

CUADRO DE SEGUIMIENTO

Es un formato en Excel en el cual se registra todas las operaciones asignadas y con lo que se le da seguimiento desde su inicio hasta su culminación.

AGUNSA															
INFORMACION											DOCUMENTACION			CIERRE	
STATUS	SISPAC-RO	EJECUTIVO	Ref. Cliente	CONSIGNEE	TIPO	Línea	POL	MN	ETD	ETA	MBL / MAWB	EMISION	HBL / HAWB	EMISION	ENVIO PRE ALERT

El formato consta de los siguientes campos:

Status: Refiriéndose a Pendiente, En Curso, o Culminado.

Sispac-RO: Refiriéndose al número de referencia que se le asigna a la operación.

Ejecutivo: Refiriéndose al ejecutivo comercial encargado de la cuenta.

Ref. Cliente: Refiriéndose a alguna referencia que el cliente asigne a su operación, ya sea una referencia interna o una orden de compra.

Consignee: Refiriéndose a la empresa importadora.

Tipo: Refiriéndose a si es un embarque LCL, FCL o Aéreo.

Línea: Refiriéndose a la línea naviera con la que se está enviando la carga.

POL: Refiriéndose al puerto de origen.

MN: Refiriéndose a la nave en la que se embarcará la carga.

ETD: Refiriéndose a la fecha estimada de zarpe (Estimated Time of Departure)

ETA: Refiriéndose a la fecha estimada de llegada (Estimated Time of Arrival)

MBL/MAWB: Refiriéndose a la numeración del conocimiento de embarque marítimo o aéreo entre agencias de carga.

HBL/HAWB: Refiriéndose a la numeración del conocimiento de embarque marítimo o aéreo entre exportador e importador.

Emisión: Refiriéndose al lugar de emisión del conocimiento de embarque, pudiendo ser en Origen o en Destino.

Envío Pre Alert: Refiriéndose a la fecha en que se le envía al Dpto. de Documentación toda la información y documentación del embarque para su transmisión.

NOTIFICACION DE ARRIBO

En este documento se visualiza toda la información del embarque de importación, así como su llegada y trámites a realizar para su liberación. Este documento se envía a los clientes con anticipación para que puedan culminar la nacionalización de su carga antes del arribo al puerto de destino.

MODALTRADE GLOBAL LOGISTICS		NOTIFICACIÓN DE ARRIBO			
Modal Trade Perú S.A. Calle Bolívar 472 - Ofc 302 Miraflores Lima Perú Tel: 511-715-0700		NRO DE CONTIZACION:		NRO DE REFERENCIA:	
CONSIGNATARIO:		FACTURAR A:			
ENTIDAD A NOTIFICAR:		EXPEDIDOR:			
FECHA DE SALIDA:	FECHA DE ARRIBO:	PUERTO DE CARGA:	PUERTO DE DESCARGA:		
		BARCO / VIAJE:	NÚMERO DE GUÍA MARÍTIMA MADRE:		
EN CONTENEDOR:	TIPO DE MOVIMIENTO:	NÚMERO DE GUÍA MARÍTIMA HIJA:	MUELLE DE DESCARGA O TERMINAL:		
		LUGAR DE ENTREGA DEL EMBARQUE:			
MARCAS Y NÚMEROS	CANTIDAD DE PAQUETES	DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS		PESO BRUTO (KILOS)	MEDIDAS
NOTAS		DESCRIPCIÓN DE CARGO		VALOR	
NÚMEROS DE CUENTA:		... POR FAVOR PAGUE LAS CANTIDADES QUE SE INDICAN ...			
INFORMACION ADICIONAL:					

El formato consta de los siguientes campos:

Consignatario: Refiriéndose a la empresa importadora.

Facturar a: Refiriéndose a la empresa que asumirá los gastos del servicio.

Entidad a notificar: Refiriéndose a la empresa que debe ser notificada del arribo de su carga.

Expedidor: Refiriéndose a la empresa exportadora.

Fecha de salida: Refiriéndose a la fecha que zarpa del puerto de carga.

Fecha de arribo: Refiriéndose a la fecha que llega al puerto de destino.

Puerto de carga: Refiriéndose al puerto de origen, del cual zarpó originalmente.

Puerto de descarga: Refiriéndose al puerto de destino, al cual llegará finalmente.

Barco / Viaje: Refiriéndose al nombre de la nave en la que llegó la carga y el número de viaje asignado.

Número de guía marítima madre: Refiriéndose a la numeración del conocimiento de embarque marítimo o aéreo entre agencias de carga.

En contenedor: Refiriéndose al número de contenedor en el que llegó la carga.
Tipo de movimiento: Refiriéndose a si es un embarque FCL, LCL, o Aéreo.
Número de guía marítima hija: Refiriéndose a la numeración del conocimiento de embarque marítimo o aéreo entre exportador e importador.
Muelle de descarga o terminal: Refiriéndose al terminal al cual la carga ingresará para su desconsolidación y/o almacenaje.
Lugar de entrega del embarque: Refiriéndose al destino final al cual debe entregarse la carga.
Marcas y Número: En ese campo figura el número de contenedor, los números de los precintos, así como también alguna marca adicional que el exportador haya agregado en su conocimiento de embarque.
Cantidad de paquetes: Refiriéndose a la cantidad y tipo de paquete externo en el que fue enviado la carga.
Descripción de los productos: Refiriéndose a la descripción comercial de los productos. En este campo se puede incluir información técnica relevante o adicional que consideren conveniente mostrar.
Peso bruto: Refiriéndose al peso bruto de la carga incluido su embalaje.
Medidas: Refiriéndose al cubicaje total de los bultos.
Notas: Refiriéndose a toda indicación e información relevante que no esté contemplada en ninguno de los campos anteriores.
Descripción de cargo: Refiriéndose a los conceptos del servicio brindado que el cliente deberá pagar.
Valor: Refiriéndose al valor de cada servicio brindado.
Números de cuenta: Refiriéndose a la información bancaria para el pago respectivo.
Información adicional: Refiriéndose a indicaciones y pasos a seguir para la liberación de la carga posterior a haber realizado el pago correspondiente.

CONOCIMIENTO DE EMBARQUE:

En el conocimiento de embarque figura toda la información de la carga, como quien la envía y de donde, quien la recibe y a donde, y el contenido del mismo. Este documento se entrega a los clientes posterior al arribo de la carga y es indispensable contar con ello para retirar su carga.

MODALTRADE GLOBAL LOGISTICS		BILL OF LADING :		COPY NO	
SHIPPER/EXPORTER		BOOKING N°	BILL OF LADING N°		
CONSIGNEE		EXPORT REFERENCES			
NOTIFY PARTY		FORWARDING AGENT REFERENCES			
PRE-CARRIAGE BY		PLACE OF RECEIPT	PORT OF DISCHARGE	FINAL DESTINATION	
OCEAN VESSEL / VOY N°	PORT OF LOADING	PLACE OF DELIVERY	TYPE OF MOVE		
PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER					
MARKS & NOS / CONTAINER & SEAL	NO. OF PKGS	DESCRIPTION OF PACKAGES AND GOODS	GROSS WEIGHT	MEASUREMENT	
FREIGHT RATING AND CHARGES			PREPAID	COLLECT	
TOTAL CHARGES			FREIGHT PAYABLE AT		IN LOCAL CURRENCY
LADEN ON BOARD DATE:			PLACE	MONTH	DAY / YEAR

El formato consta de los siguientes campos:

Shipper/Exporter: Refiriéndose a la empresa exportadora.

Consignee: Refiriéndose a la empresa importadora.

Notify Party: Refiriéndose a la empresa que debe ser notificada del estatus de la carga.

Booking N°: Refiriéndose a la numeración de la reserva con la que se envió la carga.

Bill of Lading N°: Refiriéndose a la numeración del conocimiento de embarque marítimo o aéreo entre exportador e importador.

Export References: Refiriéndose a alguna referencia interna del exportador.

Forwarding Agent - References: Refiriéndose a la información de contacto del agente que envió la carga.

For reléase of cargo apply to: Refiriéndose a la información de contacto del agente de carga receptor y con el cual deberán gestionar los trámites de liberación.

Pre-Carriage by: Refiriéndose a la empresa que realizó el carguío de la carga.

Ocean Vessel / Voy N°: Refiriéndose al nombre de la nave en la que llega la carga y el número de viaje asignado.

Place of Receipt: Refiriéndose al lugar que recepcionó la carga en origen.

Port of Loading: Refiriéndose al puerto de origen, del cual zarpó originalmente.

Port of Discharge: Refiriéndose al puerto de destino, al cual llegará finalmente.

Place of Delivery: Misma información que el puerto de descarga.

Final Destination: Refiriéndose al destino final al cual debe entregarse la carga.

Type of move: Refiriéndose a si es un embarque FCL, LCL, o Aéreo.

Marks & Nos / Container & Seals: En este campo figura el número de contenedor, los números de los precintos, así como también alguna marca adicional que el exportador indique.

No of Pkgs: Refiriéndose a la cantidad y tipo de paquete externo en el que fue enviado la carga.

Description of packages and goods: Refiriéndose a la descripción comercial de los productos. En este campo se puede incluir información técnica relevante o adicional que consideren conveniente indicar.

Gross weight: Refiriéndose al peso bruto de la carga incluido su embalaje.

Measurements: Refiriéndose al cubicaje total de los bultos.

Freight rating and charges: Refiriéndose a los conceptos relacionados al servicio de flete internacional.

Freight Payable at: Refiriéndose al lugar donde los gastos serán pagados, ya sea en origen (prepaid) o en destino (collect).

In local currency: Refiriéndose a la divisa que está aplicándose. Siendo generalmente USD.

Al final del documento se indica la fecha de zarpe, el lugar y la fecha completa de la emisión del documento.

CAPITULO V

RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES

En las operaciones de importación participan dos roles clave: el customer service y el asistente de documentación. El customer service actúa como el principal punto de contacto entre la empresa y el cliente, asegurando la precisión y puntualidad en cada etapa del proceso para cumplir con las expectativas del cliente. Desde la coordinación inicial hasta la entrega final, el customer service es fundamental para mantener informados a todos los involucrados y garantizar que las operaciones se desarrollen sin contratiempos. Por otro lado, el asistente de documentación se encarga de gestionar todos los aspectos documentales y administrativos de manera precisa y oportuna, garantizando el cumplimiento normativo y facilitando la liberación de la carga para el cliente.

A continuación, se detallarán las responsabilidades específicas del customer service y del asistente de documentación.

PROCESO	RESPONSABLE
Asignación de carga	Customer Service
Seguimiento de carga	Customer Service
Revisión documentaria	Customer Service
Confirmación de zarpe	Customer Service
Ingreso de información y envío de Pre Alert	Customer Service
Transmisión y desglose	Asistente de Documentación
Envío del aviso de llegada y emisión de BL	Asistente de Documentación
Coordinación logística	Customer Service
Cierre del embarque	Customer Service

RESPONSABILIDADES

Customer Service

Es responsabilidad del customer service llevar un control y seguimiento de cada carga asignada, tanto para mantener el orden interno como para futuros reportes solicitados. También debe solicitar un estatus actualizado e información al agente en origen o línea naviera para mantener informado al cliente. En caso de no obtener la información, debe presionar para conseguirla.

Además, es responsabilidad del customer service revisar detalladamente la información en los conocimientos de embarque, verificar con fuentes fidedignas en páginas web y obtener la confirmación del cliente antes de dar una confirmación final al agente. No debe confirmar sin autorización previa del cliente para evitar inconvenientes posteriores.

El customer service también debe hacer seguimiento al zarpe de la carga. Si la ruta incluye transbordo, debe monitorear las fechas de arribo y zarpe en los puertos de transbordo para mantener al cliente informado de manera constante.

Es su responsabilidad contar con la documentación final completa para una correcta transmisión. En caso de no tenerla, debe solicitarla, salvo en rutas cortas (de 1 a 6 días de tránsito) donde los borradores de los conocimientos de embarque son aceptables.

Otra responsabilidad clave es completar todos los campos en el sistema de la empresa con la información final del embarque y dar por "terminado" el proceso en el sistema. Es crucial realizar esto antes de enviar el pre alert al Departamento de Documentación. Además, debe enviar el Pre Alert con los documentos finales (MBL,

HBL, factura del agente) y los datos completos solicitados (contacto del importador, fecha de llegada, almacén de ingreso y agencia de aduana) dentro del plazo establecido (máximo 72 horas antes de la llegada del buque al puerto de destino). En caso de información incompleta, debe enviar el pre alert con la información disponible y regularizar lo pendiente lo antes posible.

El customer service también debe solicitar al cliente la documentación necesaria para la nacionalización de la carga con suficiente anticipación antes de la llegada del buque. Debe informar a la agencia de aduana del despacho a trabajar y asegurarse de que la carga se numere dentro del plazo establecido para evitar multas. En caso de observaciones, debe informarlas al cliente para que tome las medidas correctivas necesarias.

Es responsabilidad del customer service aclarar cualquier duda del cliente sobre el proceso de nacionalización, la documentación requerida y las observaciones indicadas. Además, debe consultar con la línea marítima y el terminal de almacenamiento los días libres de sobrestadía y almacenaje respectivamente.

El customer service debe garantizar el retiro de la carga y la devolución del contenedor vacío dentro del plazo máximo de almacenaje o sobrestadía. Debe monitorear todos los trámites de descarga, desconsolidación, visto bueno, retiro y devolución del contenedor vacío para asegurar que se completen satisfactoriamente. Además, es su responsabilidad coordinar previamente con el cliente la fecha y hora para la recepción de la carga, informando cualquier contingencia que pueda surgir. Debe contratar un transporte local homologado con la empresa y asegurarse de que

cumpla con el servicio dentro del plazo establecido, monitoreando constantemente su ubicación.

El customer service debe informar al jefe inmediato y al ejecutivo comercial encargado de la cuenta sobre cualquier imprevisto o gasto adicional generado durante la operación. En caso de problemas, debe contactar y persistir con las personas o empresas responsables para encontrar una solución rápida, explorando alternativas si es necesario.

Finalmente, es responsabilidad del customer service asegurarse de que el cliente haya realizado los pagos completos por los servicios prestados. Debe solicitar la facturación correspondiente y enviar los costos generados al área contable.

Asistente de Documentación

Es responsabilidad del asistente de documentación revisar la documentación proporcionada por el customer service en el pre alert, así como validar la fecha de arribo según el seguimiento de la línea marítima. Además, debe registrar la información del embarque en el portal de Sunat y validarla para su correcta transmisión dentro del plazo establecido. En caso de una transmisión tardía que genere multas, debe informar inmediatamente al jefe inmediato y al customer service asignado, especificando los motivos y el responsable.

El asistente de documentación también es responsable de gestionar y presentar el desglose ante la línea marítima o consolidador dentro de los plazos establecidos por ellos. En caso de una presentación tardía del desglose que genere gastos

adicionales, debe informar de inmediato al jefe inmediato y al customer service asignado, detallando los motivos y el responsable.

Otra responsabilidad del asistente de documentación es enviar el aviso de llegada junto con el conocimiento de embarque (HBL) y los procedimientos para la liberación de la carga, al menos 7 días antes de la llegada de la nave y como máximo 1 día antes para cargas de tránsito corto. También debe asegurarse de que el cliente o su agente de aduana realicen los pagos correspondientes antes de la entrega física del conocimiento de embarque (HBL) original, asegurándose de que comprendan y cumplan con los procedimientos para la liberación de la carga.

Además, es responsabilidad del asistente de documentación coordinar con el motorizado la entrega de los conocimientos de embarque (HBL) original a los clientes o sus agencias de aduana. Estos documentos deben ser entregados en sobre cerrado por seguridad y se debe establecer una ruta de entrega que el asistente de documentación deberá monitorear para asegurar que todos los puntos de entrega se cumplan sin inconvenientes. Después de cada entrega, el motorizado debe firmar y sellar un cargo dando conformidad de la entrega del documento, informando al asistente de documentación una vez realizada la entrega para que éste solicite la confirmación formal de recepción vía correo electrónico al cliente o su agencia de aduana.

CAPITULO VI

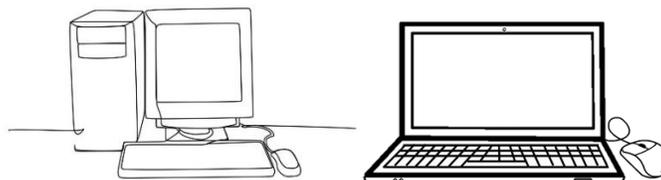
EQUIPOS Y AMBIENTES DE TRABAJO

A cada empleado se le asignarán los siguientes recursos para el completo desarrollo de sus actividades:

Se le entregará un equipo móvil en óptimas condiciones con sus accesorios, en el cual podrá realizar y recibir llamadas de proveedores, clientes, compañeros de trabajo, entre otros.



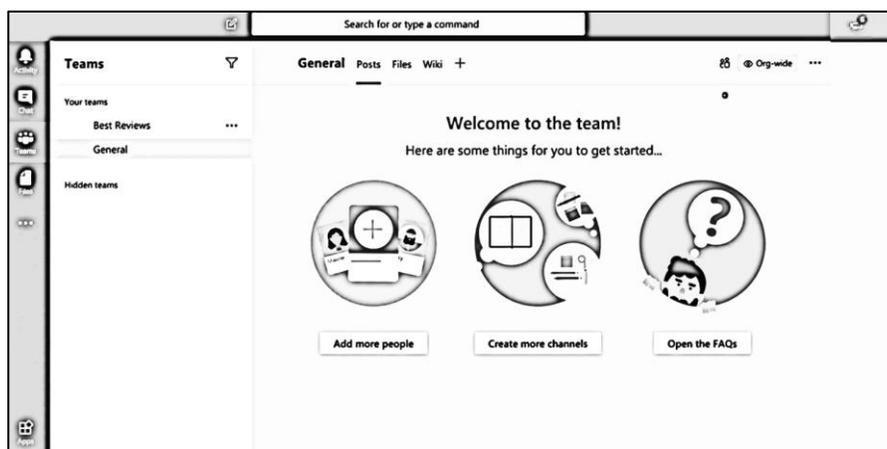
Se le otorgará un equipo de cómputo ya sea una computadora de escritorio o una laptop con mouse y cargador, el cual debe utilizar para el desarrollo de sus actividades, así como también cuidar y mantener en buenas condiciones.



Tendrá asignado un correo corporativo, en el cual recibirá y enviará toda la mensajería relacionada a asuntos laborales y donde podrá desarrollar sus funciones.



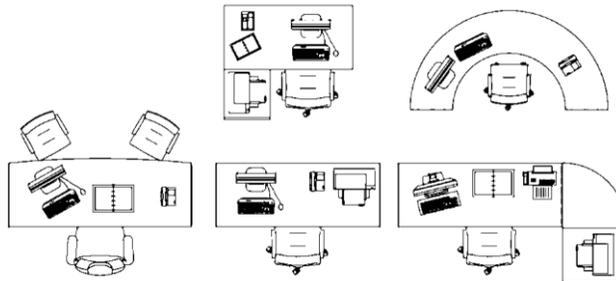
Tendrá acceso al aplicativo Microsoft Teams, donde podrá comunicarse mediante llamadas, video llamadas y mensajería con todos los trabajadores del grupo Agunsa a nivel mundial. Además, podrá agendar y unirse a reuniones corporativas tanto individuales como grupales con clientes y compañeros de trabajo.



Tendrá acceso al sistema integrado que utiliza la empresa, en el cual podrá registrar toda la información de cada operación que maneje y sirva como medio de intercambio de información entre áreas.



Se le asignará un espacio de trabajo para que pueda guardar sus pertenencias, documentos, herramientas de trabajo, y llevar a cabo sus tareas laborales de manera organizada.



En caso de trabajo remoto, es responsabilidad del empleado contar con un espacio designado para trabajar, el cual incluya los recursos necesarios para un correcto desarrollo de sus actividades, principalmente un escritorio adecuado, una silla ergonómica, acceso a tomas eléctricas, y buena recepción de luz y ventilación.



CAPITULO VII

JORNADA LABORAL

La jornada laboral, establecida por la empresa, debe cumplirse junto con la forma y modalidad de realización de las actividades, considerando las necesidades del centro de trabajo. Según lo dispuesto por ley, la jornada laboral máxima es de 8 horas diarias y 48 horas semanales, por lo cual la empresa ha establecido el siguiente horario teniendo en cuenta las necesidades administrativas, logísticas y operativas:

LUNES A VIERNES		SÁBADO		REFRIGERIO	
INGRESO	SALIDA	INGRESO	SALIDA	INICIO	TÉRMINO
08:30 a.m.	18:00 p.m.	08:30 a.m.	13:00 p.m.	13:00 p.m.	14:00 p.m.

El horario de refrigerio no se considera dentro de la jornada laboral y el tiempo establecido por la empresa es de 60 minutos.

Cabe mencionar que la jornada laboral no comienza con el ingreso del empleado al centro de trabajo, sino a la hora indicada en el horario establecido por la empresa. El empleado está obligado a llegar puntualmente según dicho horario. La empresa puede establecer directrices alternativas según las necesidades, así como compensaciones por horas extras.

Trabajar horas extras es voluntario y en ningún caso será impuesto por la empresa, salvo necesidades operativas de fuerza mayor siendo éste reconocido cuando haya sido autorizado previamente, y en cuyo caso la aceptación de parte del empleado haya sido voluntaria. Cabe resaltar que no se considera trabajar horas extras si el

empleado demora en salir del centro de labores una vez concluido la jornada laboral o si anticipa su ingreso al mismo. Si el trabajador no ingresa puntualmente a la hora indicada, el tiempo no trabajado debido a la tardanza deberá ser recuperado al finalizar la jornada laboral o será descontado de su remuneración mensual.

El empleado está en la obligación de registrar su ingreso y salida oportunamente mediante el sistema de control implementado por la empresa, ya sea manual, mecánico o digital. Está estrictamente prohibido registrar la asistencia de otro trabajador, ya que el registro es personal, así como también el borrar o alterar el registro de asistencia.

En caso de que el trabajador no pueda asistir a su centro de labores por cualquier motivo debe de avisar inmediatamente a su jefe inmediato y al área de RRHH a fin de que se pueda adoptar las medidas necesarias y el trabajo no se vea afectado. La ausencia injustificada de sus labores es considerada como un incumplimiento de las obligaciones y está sujeta a sanciones disciplinarias, solo podrán ausentarse de su puesto únicamente por otros motivos de trabajo y con conocimiento y autorización del jefe inmediato. La empresa definirá la inasistencia de los trabajadores como justificada o injustificada, dependiendo de los medios probatorios que el trabajador proporcione de manera previa o inmediata al suceso, con un plazo máximo de 3 días hábiles.

CAPITULO VIII

OBLIGACIONES

Los trabajadores deben cumplir con los procedimientos, normas, reglamentos, y disposiciones establecidas por la empresa. Así como también con las órdenes y directivas impartidas por sus superiores jerárquicos.

Además, deben de cumplir con lo siguiente:

- Hacer un correcto uso y cuidar los bienes otorgados por la empresa. En caso de mal funcionamiento o irregularidades informar oportunamente a su jefe inmediato para la reposición del mismo.
- Cumplir con la jornada laboral establecida según su área y función registrando oportunamente su ingreso y salida del centro de labores.
- Asistir y cumplir con los exámenes médicos autorizados y programados por la empresa.
- Usar vestimenta acorde al centro de trabajo y las labores que realice, manteniendo el respeto y dignidad que se merece. Y portar consigo la identificación otorgada por la empresa en un lugar visible durante toda la jornada laboral.
- Permitir la revisión de sus pertenencias al ingreso o salida del centro de labores, si el personal de seguridad lo considera necesario.
- Proporcionar información verídica sobre su persona a la empresa, actualizando toda información que pudiese cambiar.

- Cumplir con las funciones asignadas en el tiempo establecido y utilizar los sistemas y servicios de la empresa con propiedad.
- Mantener respeto total y un buen trato personal a sus compañeros y superiores jerárquicos.
- Mantener la confidencialidad de la información obtenida y brindada por la empresa.
- Denunciar cualquier hecho ilícito que vaya en contra de la empresa o sus trabajadores y velar por la seguridad propia y la de los demás.
- Mantener ordenado y limpio su zona de trabajo.
- Cumplir con las órdenes de seguridad que se impartan e informar a su jefe inmediato sobre cualquier situación que se considere un riesgo para el centro de trabajo y los trabajadores con la finalidad de evitar accidentes y riesgos profesionales. Asimismo, se deberá usar adecuadamente los elementos de seguridad otorgados por la empresa para el desempeño de sus labores.
- Cuidar de no dejar equipos en funcionamiento al retirarse, ni documentos importantes a la vista.

Está terminantemente prohibido:

- Ensuciar o dañar el material de trabajo, equipos e infraestructura brindados por la empresa.
- Dormir en horas de trabajo.
- Usar maquinas, equipos, y recursos de la empresa para fines personales.
- Ingresar al centro de trabajo con armas ni bajo la influencia de alcohol o drogas, ni portar dichos elementos.

- Abandonar el centro de labores sin previa autorización del jefe inmediato.
- Faltar el respeto y tener conducta deshonrosa contra cualquier persona.
- Sustraer y divulgar información de cualquier tipo sin previa autorización.

Se debe considerar también todas aquellas situaciones que se encuentren en contra de las normas internas y reglamentos de la empresa, sin estar necesariamente enunciado en el presente listado.

Si algún trabajador tuviera alguna queja, reclamo o petición deberá comunicarla a su jefe inmediato quien buscará atender y resolver, según sea necesario. En caso no diese resultado, pueden ponerlo en conocimiento de RRHH.

El trabajador puede acudir a autoridades jurídicas o administrativas si las gestiones mencionadas no diesen resultados.

CAPITULO IX

MANEJO DE LA INFORMACION

Los empleados de la empresa tienen la responsabilidad de mantener la confidencialidad de los usuarios, contraseñas y accesos a las aplicaciones y sistemas de la empresa, ya que las contraseñas son personales e intransferibles. Cualquier actividad realizada por un usuario específico es responsabilidad del empleado al que se le asignó dicho acceso. Además, los empleados deben utilizar la información y los sistemas de la empresa únicamente para fines laborales.

El correo electrónico asignado a los empleados es propiedad de la empresa y, por lo tanto, cualquier intercambio o almacenamiento de mensajes se considera parte de los registros de la empresa y está sujeto a monitoreo. Esto implica que está prohibido enviar cadenas de mensajes masivos, archivos adjuntos de dudosa procedencia o que no estén relacionados con las actividades de la empresa, así como información confidencial o restringida sin autorización de la jefatura del área correspondiente.

Los empleados son responsables de utilizar adecuadamente los equipos y otros recursos asignados exclusivamente para las actividades relacionadas con sus funciones laborales, prohibiéndose su uso para fines personales. Modificar o copiar software e información de cualquier tipo está estrictamente prohibido, salvo autorización y supervisión expresa del personal de sistemas y la jefatura inmediata. Asimismo, está prohibido acceder a sitios web no relacionados con las funciones del empleado, así como ingresar de manera remota a equipos de cómputo o sistemas de la empresa sin previa autorización.

Cualquier violación de seguridad que afecte la información, como fallas en los sistemas de acceso, pérdida de la confidencialidad de las contraseñas o acceso no autorizado, debe ser reportada de inmediato al jefe inmediato y al área de sistemas. En caso de que el equipo móvil o de cómputo asignado sufra alguna violación de seguridad, como hackeo, virus o robo, también se debe informar de inmediato al jefe de área y al área de sistemas para la denuncia y bloqueo de los equipos afectados.