



UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales

**“LA CALIDAD DEL SERVICIO PORTUARIO Y LA SATISFACCIÓN DE
LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERNACIONAL
RUTA PERÚ-BOLIVIA, TERMINAL PORTUARIO DE
ILO, MOQUEGUA, 2022”**

Bach. Diego Máximo Quispe Sánchez

Asesor:

Dr. Carlos Andrés Gil Jáuregui

Cajamarca - Perú

Julio- 2023



UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales

**“LA CALIDAD DEL SERVICIO PORTUARIO Y LA SATISFACCIÓN DE
LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERNACIONAL
RUTA PERÚ-BOLIVIA, TERMINAL PORTUARIO DE
ILO, MOQUEGUA, 2022”**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el

Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios

Internacionales

Bach. Quispe Sánchez, Diego Máximo

Asesor: Dr. Carlos Andrés Gil Jáuregui

Cajamarca – Perú

Julio - 2023

COPYRIGHT © 2023 by

Diego Máximo Quispe Sánchez (es)

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

“LA CALIDAD DEL SERVICIO PORTUARIO Y LA
SATISFACCIÓN DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE
INTERNACIONAL RUTA PERÚ-BOLIVIA, TERMINAL PORTUARIO
DE
ILO, MOQUEGUA, 2022”

Presidente:

Dr. Víctor Montenegro Díaz

Secretario:

Mg. Luis Felipe Velasco Luza

Vocal:

Mg. Anthony Rabanal Soriano

Asesor:

Dr. Carlos Andrés Gil Jáuregui

Dedicatoria

A:

Mi querida madre, por su amor incondicional y su apoyo inquebrantable, por haber sido mi fuente de inspiración constante. Desde el momento en que me diste la vida has sido mi guía, mi ejemplo y mi mayor defensora. Tu fuerza, perseverancia y sacrificio han sido un faro en mi vida, mostrándome el valor del trabajo arduo, la pasión y la determinación.

Agradecimiento

A:

Mi madre, Rosmery, por su apoyo incondicional a mi persona como su hijo, y a mis asesores por la guía y la paciencia durante todo este tiempo de arduo trabajo,

Mtra. Karen Dávila García, Mtra. Araceli Poemape y al Dr. Carlos Andrés Gil

Jauregui.

Resumen

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la calidad del servicio portuario y la satisfacción de las empresas del rubro transporte terrestre internacional de carga, para la ruta Perú -Bolivia, que hacen uso del Terminal Portuario de Ilo en la Región de Moquegua durante en el año 2022.

La población objeto de este estudio estará conformada por las 18 empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú -Bolivia, a las cuales se les aplicó un cuestionario para medir cada una de las variables, posteriormente los resultados se analizaron mediante el software SPSS aplicando la prueba estadística Chi cuadrado, con lo cual se determinó que la calidad del servicio portuario está relacionada con la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo. Moquegua, 2022, con un coeficiente de contingencia, que indica que la relación es buena.

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between the quality of the port service and the satisfaction of companies in the international land transportation of cargo, for the Peru-Bolivia route, which make use of the Ilo Port Terminal in the Moquegua Region during in the year 2022.

The population object of this study will be made up of the 18 Peru-Bolivia international land transport companies, to which a questionnaire was applied to measure each of the variables, later the results were analyzed using the SPSS software applying the Chi statistical test. square, which will reduce the quality of port service is related to the satisfaction of international land transport companies Peru-Bolivia route, Ilo Port Terminal. Moquegua, 2022, with a contingency coefficient, which indicates that the relationship is good. Ilo Port. Moquegua, 2022, with a contingency coefficient, which indicates that the relationship is good.

Índice

Dedicatoria	i
Agradecimiento.....	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Índice.....	v
Lista de tablas	vi
Lista de figuras	vii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	4
1.3 Objetivos	4
1.4 Justificación de la investigación	5
1.5 Hipótesis de la investigación	6
2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Antecedentes	7
2.1.1 Antecedentes Internacionales	7
2.2 Bases teóricas	12
2.3. Definición de términos básicos.....	22
2.4. Operacionalización de variables	24
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
3.1. Tipo de investigación.....	25
3.2. Nivel de Investigación	25
3.3. Diseño de la Investigación	26
3.4. Métodos de investigación.....	26
3.5. Población y Muestra	27
3.6. Técnicas de investigación.....	28
3.7. Instrumentos de la investigación	29
3.8. Técnicas de análisis de datos	30
3.9. Aspectos éticos de la investigación.....	30
4. CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	31
4.1. Estadística descriptiva	31
4.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	36
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
5.1. CONCLUSIONES.....	43
5.2. RECOMENDACIONES.....	44
Anexos:	50

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	24
Tabla 2. Dimensiones de la Calidad del servicio portuario del Terminal de Ilo, Moquegua 2022.....	31
Tabla 3. Nivel de Calidad del servicio portuario del Terminal de Ilo, Moquegua 2022 ...	32
Tabla 4. Dimensiones de la Satisfacción de usuario con el servicio portuario del Terminal de Ilo, Moquegua 2022.....	33
Tabla 5. Nivel de Satisfacción del usuario del servicio portuario del Terminal de Ilo, Moquegua 2022	34
Tabla 6. Calidad y Satisfacción del usuario con el servicio portuario del Terminal de Ilo, Moquegua 2022	35

Lista de figuras

Figura 1. Nivel de Calidad del servicio portuario del Terminal de Ilo, Moquegua 2022.....	32
Figura 2. Nivel de Satisfacción con el servicio portuario del Terminal de Ilo, Moquegua 2022	34

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Descripción de la realidad problemática

Una parte esencial del transporte marítimo son los puertos, un puerto aborda dos perspectivas: de actividad y de negocios. En la primera, se entiende al puerto como un local con infraestructura que permite ofrecer servicios, de ser posible, de máxima eficiencia referente al traslado de mercancías. Mientras que, en la perspectiva de negocios, es un área donde se encuentran integrados los negocios: un lugar de infraestructuras portuarias, un área de servicios logísticos que busca asegurar la competitividad a los sistemas empresariales y económicos (Exterior, 2020).

Dentro de los principales puertos a nivel mundial, que movilizan mayor cantidad de TEU en el año 2019, se encuentran el puerto de Shanghái – China con un rendimiento de 43 000 000 TEU, Singapur – Singapur con de 37 195 000 TEU, Ningbo – China con 27 530 000 TEU, Shenzhen – China con 25 770 000 TEU, Guangzhou – China con 22 830 000 TEU y el puerto de Busan – Corea del Sur con un rendimiento de 21 764 000 TEU (Marta, 2020).

Por otro lado, en Latinoamérica los principales puertos son; el puerto de Colon y Cristóbal de Panamá con una participación de 4 379 477 TEU, seguido del puerto de Santos en Brasil con 3 904 566 TEU, en tercer lugar, el puerto Manzanillo en México con 3 069 072 TEU, en sexto lugar el

puerto de El Callao, Perú con una participación de 2 313 907 TEU (Barleta, 2020).

En el Perú, hoy en día los puertos están concesionados al sector privado, el cual se encarga de la administración, construcción y operaciones de los puertos. De acuerdo a con el último reporte de la Autoridad Portuaria Nacional (APN); el puerto del Callao encabeza la lista de puertos con un rendimiento de 19.9 millones de TEU y una participación del 18.5% a nivel nacional, el Terminal Portuario Shougang Hierro Perú se ubica con 18,6 millones de TEU con una participación de 16.8% del total nacional, el Terminal Portuario de Matarani con un rendimiento de 6 millones de TEU, con una participación de 5.8% , A nivel general, del total de carga movilizada en los terminales portuarios de uso público y privado, destacan con mayor participación del 32.8% corresponde a minerales a granel, seguido del 26.7% que corresponde a granel líquido, el 25.2% a la carga en contenedores, 10.2% a la carga en granel sólido (agro y fertilizantes), carga fraccionada en 4.7% y carga rodante en 0.4%. (APN, 2021)

El puerto de Ilo se caracteriza por ser un puerto de tránsito, en donde se transita principalmente carga importada como; soja (Argentina), combustible, carbón (Venezuela), aceite, las exportaciones que se dan son de cobre en blíster y en épocas de pesca se da la exportación también de harina de pescado, en ambos casos son para China, sobre todo la carga es de tránsito, generando necesidades diferentes al resto de terminales portuarios (Santos, 2019)

El terminal portuario de Ilo es uno de los puertos administrados por Empresa Nacional de Puertos (ENAPU), es un puerto multipropósito donde se movilizan cargas de diversos tipos: granel seco (maíz, trigo) mineral, carga general y carga contenerizada, para el año 2021 se tiene un plan de modernización portuaria en el cual se incluye el terminal portuario de Ilo con una inversión de 8 millones de soles para su mejoramiento, rehabilitación y ampliación (ENAPU, 2019)

Se ha observado que el puerto de Ilo, presenta deficiencias respecto a: infraestructura, tecnología y volúmenes de carga, lo cual indicaría una mala calidad del servicio portuario, impidiéndole ubicarse entre los principales puertos a nivel nacional. De tal manera para que un puerto brinde servicios portuarios de calidad es necesario que cuente con tecnología adecuada, así como el desarrollo de infraestructura de los medios logísticos complementarios dentro de su zona de influencia tanto de trenes como carreteras, acuerdos comerciales para asegurar la carga transportada en su zona de influencia, tener tarifas competitivas, eficiencia operativa y capacidad de atención para los volúmenes de carga contratados. Por otra parte, la actual ventaja que tiene es que es puerto multimodal lo cual le permite ser usado para el transporte de todo tipo de carga (Tello, 2016).

Al considerar que la deficiencia en la calidad de los servicios portuarios puede afectar considerablemente a los propietarios de la carga, las líneas navieras y las empresas usuarias de transporte terrestre internacional de carga, surge la pregunta: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio portuario y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre

internacional ruta Perú - Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua, 2022?

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema principal.

¿Existe relación entre la calidad del servicio portuario y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua, 2022?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad del servicio portuario y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua, 2022

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la calidad enfocada en los recursos y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú- Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua, 2022
- Determinar la relación entre la calidad enfocada en los resultados y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre de carga internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua, 2022
- Determinar la relación entre calidad enfocada en el proceso y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre de carga

internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo,
Moquegua, 2022

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica

El presente trabajo brinda resultados que permitan a las instituciones involucradas, mejorar la calidad del servicio portuario de Ilo a través de la implementación de planes de acción, en aspectos como infraestructura, gestión, eficacia y servicios, que le permitan escalar a un servicio competitivo partiendo a nivel local, posteriormente nacional e internacional, lo cual generará desarrollo económico para la región y el país.

1.4.2 Justificación aplicativa o práctica

Por otro lado, cabe mencionar que, a partir del resultado de un estudio como este, que permite conocer la percepción de la calidad del servicio portuario y cómo esta se relaciona con la satisfacción de las empresas de transporte internacional ruta Perú- Bolivia, del puerto de Ilo, se pondrán en marcha mejoras para beneficio de los usuarios del terminal en su conjunto.

1.4.3 Justificación académica

Por último, esta investigación será de conocimiento público, brindando información sobre la realidad del puerto de Ilo y algunos datos de importancia de escala internacional, nacional y local que se investigaron, dando pie a su uso para fines académicos.

1.5 Hipótesis de la investigación

1.5.1 Hipótesis general

Existe una relación positiva entre la calidad del servicio portuario y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo. Moquegua, 2022

1.5.2 Hipótesis específicas

- Existe una relación positiva entre la la calidad del servicio portuario enfocado en los recursos y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo. Moquegua, 2022
- Existe una relación positiva entre la calidad del servicio portuario enfocada en los resultados y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo. Moquegua, 2022
- Existe una relación positiva entre la la calidad del servicio portuario enfocada en el proceso y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo. Moquegua, 2022

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Minh y Phan, (2021), desarrollaron el trabajo de investigación denominado *“Calidad del servicio portuario y satisfacción del cliente: Un estudio exploratorio del puerto de contenedores en Vietnam”* cuyo objetivo fue investigar el concepto de calidad del servicio portuario y examinar su relación con la satisfacción del cliente en el sector portuario de contenedores en Vietnam. Respecto al enfoque metodológico, este fue de nivel exploratorio -descriptivo-correlacional, y para el desarrollo del objetivo de investigación se realizó una revisión de la literatura a partir del cual se determinaron las dimensiones de cada variable para luego realizar la correlación, para lo cual se aplicó un cuestionario de encuesta a los representantes de las líneas de envío de contenedores. Se concluye que, la calidad del servicio portuario se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente, siendo la dimensión calidad relacionada con los recursos la que tiene mayor relación.

En tal sentido este antecedente será de gran utilidad al permitirnos identificar las dimensiones que componen las variables calidad del servicio portuario y satisfacción del cliente del servicio portuario.

Yeo (2015), publicó la investigación titulada “*Un análisis de la calidad del servicio portuario y la satisfacción del cliente: El caso de los puertos de contenedores coreanos*”, planteando como objetivo: Explorar la relación entre la calidad de los servicios portuarios y la satisfacción de los clientes en el sector portuario coreano. La metodología aplicada en esta investigación incluyó la revisión de la literatura, proponiendo un modelo conceptual de la calidad del servicio portuario, el nivel fue correlacional, se realizó una encuesta a 313 miembros de la Asociación de Logística Portuaria de Corea, finalmente se hizo uso del software SmartPLS para examinar la relación entre las variables.

Llegando a concluir que la calidad del servicio portuario guarda importante relación positiva con la mejora de la satisfacción del cliente, siendo así que las prácticas de mejora de la calidad del servicio portuario mantienen justificadas su inversión.

Este antecedente brinda prácticas de mejora de la calidad de los servicios portuario lo cual servirá de referencia para plantear las recomendaciones de esta investigación.

Nha (2019), realizaron la investigación “*Calidad del servicio logístico portuario y satisfacción del cliente: Evidencia empírica de Vietnam*”, teniendo como objetivo principal examinar el vínculo entre la calidad del servicio portuario en el sector de servicios logísticos portuarios de una economía en desarrollo y la satisfacción del cliente. Dentro del marco metodológico la investigación tuvo como primer paso la revisión de la literatura respectiva a las variables de estudio, en segundo lugar, se

realizaron encuestas a 212 empleados de empresas que han hecho uso del servicio logístico portuario en Vietnam, para finalmente determinar la relación entre dichas variables. Respecto a los hallazgos se determinó que la calidad del servicio logístico portuario está relacionada de manera positiva con la satisfacción del usuario, siendo los aspectos tangibles del servicio como los avances tecnológicos los que guardan mayor relación con la satisfacción del cliente.

La investigación mencionada aporta en el conocimiento de las dimensiones para medir la calidad del servicio portuario, entre las que se tienen: calidad asociada a los recursos, calidad asociada a los procesos y calidad asociada a los resultados.

2.2.2. Antecedentes Nacionales

Bollet, Da Silva, Chenet y Chávez (2020), en la investigación “*Calidad del servicio y satisfacción de los clientes del terminal portuario Logística Peruana del Oriente, Pucallpa, Perú*”, desarrollada en la Universidad Privada de Pucallpa, plantearon como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio del terminal portuario y la satisfacción de los clientes. En la metodología se utilizó el nivel correlacional, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, en cuanto al uso de instrumento se aplicaron dos cuestionarios para medir las variables de estudio, tomando como población a las 50 embarcaciones que hacen uso del servicio del terminal portuario. Finalmente, la investigación concluye que existe una relación significativa y positiva entre la calidad del servicio del terminal y la satisfacción del cliente.

Este antecedente es relevante debido a que considera la medición de la calidad del servicio portuario y la satisfacción en el contexto nacional, de manera que servirá de referencia para la medición y correlación de las variables.

Nacional (2018), mediante su informe “Actualización del Plan Maestro Portuario de ILO”, plantean como objetivo la modernización del terminal portuario de Ilo, y como objetivos específicos se encuentran dentro de los más importantes; dotar al terminal portuario de Ilo de infraestructura y equipamiento que le permita mejorar su eficiencia y rentabilidad, además de contribuir al desarrollo del comercio exterior peruano ofreciendo servicios competitivos a las naves y a la carga, así como competir con los terminales portuarios cercanos al área de influencia del terminal portuario de Ilo, por la carga nacional, boliviana y brasileña teniendo en cuenta el potencial movimiento de carga de Bolivia y el desarrollo de proyectos como el tren bioceánico Perú-Bolivia y Boliviamar.

Gil (2011), desarrolló el trabajo de investigación “Plan Estratégico del Terminal Portuario de Ilo”, en la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica, teniendo como objetivo desarrollar un plan estratégico del terminal portuario de Ilo desde un enfoque del muelle administrado por ENAPU, analizar y proponer las estrategias de intensidad como desarrollo de mercado, desarrollo de producto y penetración en el mercado.

La metodología aplicada consistió en una investigación propositiva, para

lo cual se inició con la revisión bibliográfica, además se realizaron entrevistas a autoridades de instituciones como: Autoridad Portuaria Nacional, Empresa Nacional de Puertos, Southern Copper Corporation y la Marina de Guerra del Perú.

Los resultados al elaborar el plan estratégico señalan que existe un amplio potencial de desarrollo en la región a consecuencia del auge comercial entre Sudamérica y los demás países miembros de la Cuenca del Pacífico. En el Perú están por ejecutarse importantes proyectos mineros en la zona sur tales como Pucamarca, Antapaccay, Santa Ana, Las Bambas, y Quellaveco, lo cual representa una gran oportunidad debido a la cercanía del Terminal Portuario de Ilo con las zonas donde se vienen desarrollando los mencionados proyectos, así como el fácil acceso vial a los mercados de Brasil y Bolivia a través de la carretera Interoceánica. Por otro lado, la posición competitiva del puerto de Ilo es débil, dado que sus principales competidores cuentan con mejor infraestructura, equipamiento y organización interna. Por una parte, se encuentran los puertos chilenos de Arica, Iquique y Antofagasta, por otra, el puerto peruano de Matarani, cuya concesión está a favor de TISUR.

El informe anterior analiza la competitividad a nivel nacional y en relación con puertos cercanos al Perú. Propone competir con puertos extranjeros, especialmente en Chile, a través de la concesión privada del puerto para atraer inversión y ejecutar un plan de inversión. También destaca el aprovechamiento de acuerdos y tratados comerciales recientes.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Definición de puerto:

Fernández (2015), señala que un puerto corresponde al conjunto de instalaciones terrestres, y marítimas que están situadas en la ribera del mar o de los ríos, y que reúnen las condiciones físicas y de organización que son necesarias para que opere el tráfico portuario. Además, señala que los puertos deben reunir las condiciones siguientes:

- a. Superficie de agua mayor a media hectárea, condiciones de abrigo y profundidad para los buques que desee acoger.
- b. Zona de fondeo, muelles y líneas de atraque adecuados que permitan realizar estas operaciones de forma segura.
- c. Espacios para el depósito y almacenamiento de mercancía.
- d. Infraestructura terrestre y accesos adecuados para el tráfico que aseguren su enlace con las principales redes de transporte.
- e. Medios y organización que permitan efectuar operaciones de tráfico portuario.

Por otro lado, Arrese (2017) señalan que en un inicio un puerto era identificado con una zona natural, es decir el área de mar que, al contar con una costa adyacente y una adecuada profundidad, constituía un lugar seguro para el arribo de los barcos, con el pasar del tiempo, los puertos se convirtieron en un elemento principal del transporte marítimo, y de las economías de los estados y las redes de comunicación.

2.2.2. Concepto de la calidad del servicio portuario:

La calidad del servicio portuario se refiere a la calidad general del servicio prestado a los usuarios en una zona portuaria y una buena calidad del servicio aumenta la reputación del puerto y la fiabilidad de sus servicios, teniendo dentro de la calidad de servicio portuaria la prontitud en los trámites documentarios, la baja congestión portuaria, la seguridad al interior del puerto, la rápida respuesta a las necesidades de los usuarios, entre otros (Yeo R. D., 2008)

Se suele afirmar que la calidad del servicio portuario se refiere a la calidad de las instalaciones portuarias y diferentes aspectos relacionados al servicio portuario, que la diferencian de los competidores desde la percepción de los usuarios (Parola, 2016). Es decir, la calidad del servicio portuario se ve determinada por las características del servicio portuario percibidas por parte de los usuarios del puerto, entre las cuales se tienen la infraestructura, calidad del personal y procesos portuarios.

La calidad del servicio portuario viene a ser medida desde la percepción que tienen los usuarios respecto a las características principales del servicio portuario, partiendo desde factores sencillos a complejos, como las instalaciones y el proceso sin errores de los trámites documentarios, así mismo esta calidad se basa en aspectos como la prontitud en los trámites documentarios, la baja congestión portuaria, la seguridad interna del puerto y la capacidad de respuesta rápida a las necesidades de los usuarios. La reputación y fiabilidad del puerto se ven influenciadas por una buena

calidad de servicio, que incluye tanto las instalaciones como el personal y los procesos portuarios.

2.2.3. Dimensiones de la calidad de servicio portuario

Phan (2021), considera tres dimensiones de calidad dentro del marco del servicio portuario: calidad asociada a los recursos, calidad asociada a los resultados, calidad asociada al proceso.

Calidad enfocada con los recursos

a. Calidad asociada a los recursos

La calidad relacionada con los recursos hace referencia a características como recursos físicos, estados de las instituciones, equipamientos, ubicación e infraestructura, es decir calidad relacionada con los recursos esta referida a la efectividad del acceso al servicio portuario en base a los recursos tangibles del puerto que este posee (Phan, 2021).

Galli (2021), sostiene que efectividad del acceso de los sistemas de transporte marítimo, fluvial y terrestre al nodo portuario, está referida a la capacidad de los sistemas para interactuar con el puerto, siendo la infraestructura una condición básica para que el puerto pueda captar buques y cargas, sirviendo de interface entre los distintos sistemas de transporte. IContainers (2018), considera que la disponibilidad de transporte por carretera, infraestructuras y equipamiento, son factores de gran importancia en las operaciones portuarias.

En conclusión, la calidad relacionada con los recursos en el contexto portuario se refiere a la efectividad del acceso al servicio portuario

basado en los recursos tangibles que el puerto posee. Estos recursos incluyen características como los recursos físicos, el estado de las instituciones, los equipamientos, la ubicación y la infraestructura, siendo la calidad relacionada con los recursos esencial para garantizar un acceso efectivo y eficiente al servicio portuario.

b. Calidad asociada a los resultados

Esta dimensión implica la medida en que se cumple con su servicio teniendo en cuenta aspectos como: proveer el servicio justo a tiempo, el precio competitivo del servicio ofrecido, la continuidad del servicio el desempeño del servicio en cuanto a tiempo de entrega y aceptación de carga, estandarización de procesos, aseguramiento de la seguridad de las cargas, corrección de documentos y diversificación de servicio, es decir abarca los aspectos de eficiencia portuaria. Involucrando principalmente los aspectos intangibles que recibe el cliente al adquirir el servicio, es decir la esencia de lo que recibe el usuario al adquirir el servicio (Shahrin, 2014). En tal sentido, la eficiencia implica la simplificación de procesos que faciliten las operaciones de importación y exportación de una nación, permitiendo generar ventajas a través de las mejoras en el rendimiento y reducción de tiempos de las actividades portuarias (Sarmiento, 2008) La Empresa Nacional de Puertos del Perú (2021, [ENAPU]), señala que la continuidad del servicio está referida a la atención de los servicios portuarios durante las 24 horas de días ordinarios, domingos y feriados. Respecto a los precios competitivos del servicio portuario, también conocidos como costes portuarios, se puede

decir que los costes portuarios, incluidos los costes de transporte, las tasas portuarias y los costes de los servicios portuarios, son un factor importante para evaluar la calidad del servicio portuario (Yeo, 2011). Los costes portuarios según Tongzon (2009) incluyen a los costos de estiba, desestiba y tasas portuarias, siendo factores de gran importancia al momento de seleccionar un puerto.

En conclusión, la calidad relacionada con los resultados en el ámbito portuario implica cumplir con el servicio de manera efectiva, considerando aspectos como la entrega justa a tiempo, el precio competitivo, la continuidad del servicio, el desempeño en tiempo de entrega y aceptación de carga, la estandarización de procesos, el aseguramiento de la seguridad de las cargas, la corrección de documentos y la diversificación de servicios. Estos aspectos abarcan los elementos de eficiencia portuaria y se centran en los aspectos intangibles que los clientes reciben al adquirir el servicio, es decir, la esencia de lo que experimentan los usuarios al utilizar el servicio portuario.

c. Calidad asociada al proceso

La calidad relacionada con el proceso portuario, básicamente considera factores referentes a la interacción entre empleados y clientes, por ejemplo, cómo los clientes perciben la actitud del personal al tratar con los requisitos de clientes, el conocimiento que tiene el personal en cuanto a los deseos y necesidades de los clientes, la preparación del personal para atender los requerimientos del cliente, así como la aplicación de la

tecnología con el fin de mejorar el servicio brindado a los clientes (Tien, 2020).

López (2019), sustenta que la implementación de sistemas de tecnología en los puertos debe ir de la mano con inversiones en infraestructura, teniendo como meta optimizar los tiempos de atención para los importadores y exportadores. Por su parte, Rivera (2018), menciona que la innovación tecnológica en los puertos cumple un rol estratégico que impacta en el desarrollo de la economía y el comercio exterior.

En conclusión, la calidad relacionada con el proceso portuario se centra en la interacción entre empleados y clientes, considerando aspectos como la actitud del personal al tratar con los requisitos de los clientes, el conocimiento de las necesidades y deseos de los clientes, la preparación del personal para atender los requerimientos y el uso de tecnología para mejorar el servicio ofrecido.

2.2.4. Concepto de satisfacción del cliente

Según Sattari (2012), la satisfacción del cliente con el servicio se define como el sentimiento sea positivo o negativo que un cliente tiene respecto al uso de un servicio comercial en una situación específica. Por otra parte señalan que la satisfacción del cliente se refiere al sentimiento de una persona generado por comparación de un producto (bien o servicio) adquirido con las expectativas que se tenía al adquirirlo, de tal manera que la satisfacción del cliente se define por la respuesta del cliente a la

evaluación de la conformidad percibida con respecto a las expectativas previas.

En las situaciones en las cuales el desempeño del producto está por debajo de lo que los clientes esperan, el resultado será un cliente insatisfecho, cuando el desempeño es igual a las expectativas que tenía el cliente, éste quedará satisfecho. Finalmente, si el desempeño es superior a las expectativas que se tenían, se obtendrá un cliente que además de estar satisfecho puede sentirse encantado (Amstrong y Kotler, 2013).

Ante lo expuesto anteriormente, se puede decir que satisfacción del cliente con un servicio se basa en la comparación entre las expectativas previas del cliente y la experiencia real de uso o adquisición. En este sentido, cuando el desempeño del producto o servicio está por debajo de las expectativas del cliente, se genera insatisfacción. Si el desempeño se iguala a las expectativas, el cliente experimentará satisfacción. Sin embargo, cuando el desempeño supera las expectativas, se logra una satisfacción elevada e incluso puede generar encantamiento por parte del cliente.

2.2.5. Dimensiones de la satisfacción del cliente

La satisfacción del servicio portuario será medida tomando en cuenta las dimensiones propuestas por Anderson et al. (2009), las cuales también fueron usadas por Pantouvakis (2010) y Cao y Chen (2011), cada una de éstas se describe con detalle a continuación:

a. Satisfacción con el servicio

Oliver (1981), plantea que la satisfacción de un cliente viene determinada por la impresión que estos experimentan luego de una compra de un servicio o producto en base a la disconformidad entre los sentimientos y las expectativas derivadas de la experiencia.

García (2016), señala que, las instalaciones generales de infraestructura con que cuenta un puerto se dividen en tres grupos: obras de abrigo y acceso, obras de atraque, tráfico y almacenamiento, equipos para manipulación de cargas y reparación y mantenimiento de los barcos. En tal sentido, la satisfacción con los equipos e instalaciones portuarias se refiere al sentimiento positivo o negativo con los elementos mencionados anteriormente.

En resumen, satisfacción con el servicio portuario está basada en la satisfacción con las instalaciones y equipos portuarios, lo que se refiere al sentimiento positivo o negativo hacia las obras de abrigo y acceso, obras de atraque, tráfico y almacenamiento, así como los equipos de manipulación de cargas y reparación de barcos.

b. Satisfacción global

García (2021), plantea que la satisfacción global con el servicio portuario se refiere a la evaluación general que los usuarios hacen de la calidad y el desempeño de todos los aspectos del servicio proporcionado por un puerto. Es una medida integral de la satisfacción que abarca varios elementos, como la eficiencia en los trámites documentarios, la

seguridad, la accesibilidad, la disponibilidad de servicios conexos, la calidad de las instalaciones y equipos portuarios, entre otros.

Esta evaluación global se basa en la experiencia general del usuario y su percepción de cómo se cumplen sus necesidades y expectativas en el contexto del servicio portuario. La satisfacción global puede influir en la reputación del puerto, la confianza de los usuarios y su disposición a utilizar nuevamente los servicios portuarios en el futuro. Por lo tanto, es fundamental que los puertos se esfuercen por ofrecer un servicio integral de alta calidad y mejorar continuamente para satisfacer las necesidades de los usuarios y superar sus expectativas.

Por su parte, Kotler (1991), define que la satisfacción global viene relacionada, tras una previa evaluación posterior a la compra de la calidad de un servicio, en función de las expectativas idealizadas con carácter previo a dicha adquisición.

c. Fidelidad

Esteban (1996), define a la fidelidad como la propensión a comprar la misma marca o frecuentar el mismo establecimiento para satisfacer una misma necesidad.

Vilaginés (1996), menciona que la fidelidad, como parte de la satisfacción con el servicio portuario, se refiere a la lealtad y preferencia continua que los usuarios muestran hacia un puerto en particular. Implica que los usuarios satisfechos con el servicio portuario están dispuestos a utilizar nuevamente los servicios de ese puerto en futuras ocasiones y a

recomendarlo a otros. La fidelidad se basa en la confianza que los usuarios han desarrollado en el puerto, así como en su percepción de que el puerto cumple consistentemente con sus necesidades y expectativas. Los usuarios fieles suelen ser menos propensos a considerar a otros puertos como alternativas, incluso cuando se enfrentan a opciones competitivas.

Peyrot y Van Doren (1994), expresa que la recompra se cataloga como el comportamiento de un consumidor en la adquisición del mismo servicio o producto. Fiesse (2004) define la recompra como el comportamiento real del consumidor que se ve afectada en la compra del mismo servicio ofrecido. Por otra parte, Ranaweera y Prabhu (2003), mencionan que a través de un análisis de los efectos en la retención de la satisfacción del cliente y de la confianza, hallaron que el efecto sobre la retención es mucho mayor con la satisfacción que con la confianza. A mayores niveles de satisfacción, mayores niveles de recomendación positiva y mayor nivel de confianza.

Ralston (1996), mediante su modelo Satisfacción - Uso - Recomendación (SUR), enfatiza la importancia de la satisfacción del cliente y plantea que un cliente satisfecho repite su adquisición y atrae a más clientes mediante la sugerencia del servicio a potenciales clientes.

En conclusión, la fidelidad puede generar beneficios significativos para un puerto, ya que los usuarios fieles tienden a generar un flujo constante de negocios y pueden convertirse en promotores de la reputación y calidad del puerto, atrayendo a nuevos usuarios. Por lo tanto, es

importante que los puertos se esfuercen por brindar un servicio de alta calidad y generar confianza en los usuarios para fomentar la fidelidad y mantener relaciones duraderas con ellos., además dos indicadores de la fidelidad son la recompra y la recomendación.

2.3. Definición de términos básicos

- a. **Muelle:** Infraestructura portuaria en la orilla de un río, lago o mar especialmente dispuesta a cargar y descargar las naves.
- b. **Sistema Portuario:** Conjunto de puertos de un país, sean estos de propiedad pública o privada.
- c. **Empresa de transporte de carga internacional:** Se refiere a todas las actividades asociadas con el traslado de productos desde un país de origen a un país de destino
- d. **Puerto Multipropósito:** Son puertos no especializados por lo que en sus instalaciones pueden manejar varias cargas.
- e. **Servicio Portuario:** Actividades comerciales que se prestan a las naves, carga y pasaje en las zonas portuarias
- f. **Satisfacción del cliente:** se define como el sentimiento del cliente hacia un producto, una empresa o un servicio prestado por una empresa.
- g. **Gestión portuaria:** Comprende la prestación de los servicios portuarios.
- h. **Contenedor:** Recipiente de carga para el transporte marítimo o fluvial, transporte terrestre y transporte multimodal.

- i. Infraestructura:** Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado

- j. Tecnología:** Habilidades, métodos y procesos utilizados en la producción de bienes o servicios o en el logro de objetivos

- k. Carga:** Entrega entre el transportador y el consignatario, o su representante, se efectúa sin que medie un período de depósito en un área de almacenamiento en el recinto portuario, y es entregada directamente a los vehículos de transporte, luego de su desembarque.

2.4. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTO
CALIDAD DEL SERVICIO PORTUARIO	Se suele afirmar que la calidad del servicio portuario se refiere a la calidad de las instalaciones portuarias y diferentes aspectos relacionados al servicio portuario, que la diferencian de los competidores desde la percepción de los usuarios (Parola, 2016)	Calidad relacionada con los resultados	Rapidez Confiabilidad Seguridad de envíos Transparencia tributaria Tasas portuarias Capacidad	1 2 3 4 5 6	Cuestionario
		Calidad relacionada con los recursos	Relaciones con puertos y proveedores Reputación del puerto Seguridad en el trabajo Trayectoria portuaria Responsabilidad social Responsabilidad ambiental Gestión ambiental	7 8 9 10 11 12 13	
		Calidad relacionada con el proceso	Compromiso laboral Respuesta rápida a las necesidades Personal calificado Uso de TICs	14 15 16 17	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL SERVICIO PORTUARIO	Kotler y Keller (2012) señalan que la satisfacción del cliente se refiere al sentimiento de una persona generado por comparación de un producto (bien o servicio) adquirido con las expectativas que se tenía al adquirirlo, de tal manera que la satisfacción del cliente se define por la respuesta del cliente a la evaluación de la conformidad percibida con respecto a las expectativas previas.	Satisfacción con el equipo e instalaciones	Satisfacción con el equipo Satisfacción con las instalaciones	18 19	
		Satisfacción con el servicio	Satisfacción con la gestión Satisfacción con el personal Cumplimiento de expectativas	20 21 22	
		Satisfacción global	Calidad del servicio Excelencia	23 24	
		Fidelidad	Continuidad del servicio Recomendación	25 26	

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Lozada, J. (2014), describe a la investigación aplicada como aquella enfocada en objetivos prácticos específicos. A diferencia de la investigación básica, que solo busca ampliar el conocimiento respecto a una variable o variables o crear nuevo conocimiento, la investigación aplicada se orienta hacia la resolución de desafíos reales y la creación de soluciones. En tal sentido esta investigación genera nuevo conocimiento a partir del cual se formulan recomendaciones que puedan tener un impacto directo en la mejora de la calidad del servicio del terminal portuario de Ilo.

3.2. Nivel de Investigación

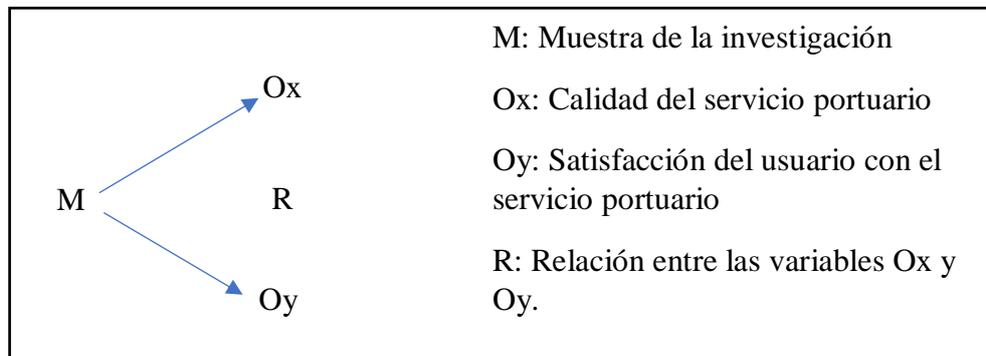
Sampieri (2000), define la investigación correlacional como el tipo de estudio que tiene por finalidad dar a conocer la relación de asociación entre dos o más variables en una determinada muestra, dicha investigación presenta en alguna medida, un valor explicativo debido al hecho que las dos variables presentan relación y brindan información explicativa.

La presente investigación realiza una explicación de la relación entre las dos variables establecidas “La calidad del servicio portuario y la satisfacción del usuario portuario”.

3.3. Diseño de la Investigación

Agudelo y Aigner (2008), sostiene que una investigación de diseño no experimental es aquella en la cual no existe intervención o manipulación de las variables de estudio de modo que estas se estudian en su contexto natural. En tal sentido, esta investigación se relaciona con el diseño de investigación no experimental, debido a que no se altera la variable, si no que analizó en su estado natural la calidad del servicio portuario y la satisfacción del usuario portuario referido específicamente a las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú - Bolivia del terminal portuario de Ilo.

Por otra parte, esta investigación es transversal porque recoge información de diferentes grupos muestrales a un mismo tiempo para compararlos Agudelo y Aigner (2008).



3.4. Métodos de investigación

Método Inductivo – Deductivo:

Según Rodríguez y Pérez, (2017), plantean que el método inductivo-deductivo está conformado por dos procedimientos inversos: inducción y deducción. Considerando que la inducción es una forma de razonamiento en

la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, reflejando así lo que hay de común en los fenómenos individuales. La base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, hallando así los rasgos comunes en un determinado grupo, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan.

Método analítico- sintético:

Rodríguez y Pérez, (2017), definen que este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que trabajan en conjunto: uno de ellos, es el análisis y el otro la síntesis. Por su parte el análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. Por otro lado, la síntesis es la operación inversa, que define mentalmente la combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad.

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

López (2004), considera a la población como el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación, pudiendo estar constituida por personas, registros de ingreso de mercancías, accidentes viales entre otros.

El estudio realizado consideró la cantidad de 18 empresas de transporte de carga internacional de nacionalidad boliviana de la ruta Perú - Bolivia, Bolivia - Perú que transportan mercancías importadas de China

con destino a Bolivia, siendo el puerto de Ilo el intermediario entre ambos países.

3.5.2. Muestra

Para López (2004), el término muestra hace referencia a una parte de la población sobre la cual se lleva a cabo la investigación planteada. Existen procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros.

En el estudio planteado no se calculará muestra, por la razón, que se encuestó a las 18 empresas de transporte de carga internacional ruta Perú-Bolivia, considerando que esta cantidad es un número apto para la investigación planteada.

3.6. Técnicas de investigación

La presente investigación utilizó la técnica de encuesta previamente diseñada para la recopilación de datos. Sánchez, Reyes Mejía (2018), concluyen que es un procedimiento que se realiza en el método de encuesta por muestreo en el cual se aplica un instrumento de recolección de datos formado por un conjunto de cuestiones o reactivos cuyo objetivo es recabar información factual en una muestra determinada.

También se utilizó la técnica de entrevista, planteando interrogantes para obtener datos de utilidad. Sánchez, Reyes Mejía (2018) mencionan que es una técnica de investigación basada en la interacción personal de tipo comunicativo, que tiene como objetivo central obtener información básica

para la concreción de una investigación previamente diseñada y en función de las dimensiones que se pretenden estudiar.

3.7. Instrumentos de la investigación

En los instrumentos se utilizó el cuestionario una técnica indirecta para la recolección de datos. Sánchez, Reyes Mejía (2018), aclaran que es un formato escrito a manera de interrogatorio, en donde se obtiene información acerca de las variables a investigar. Es un instrumento de investigación que se emplea para recoger los datos; puede aplicarse de forma presencial, o indirecta, a través del internet.

3.7.1. Confiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad del cuestionario que se aplicó a las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú – Bolivia del terminal portuario de Ilo, Moquegua, se calculó el coeficiente de Alfa de Cronbach, haciendo uso del software estadístico SPSS 28 obteniendo un **valor de $\alpha=0.9735$** , al verificar la escala de valoración de este coeficiente se determina que el valor se ubica en el rango 0.81-1.00 el cual indica un nivel muy alto de confiabilidad (Ver anexo 3).

3.7.2. Validez del instrumento

Para determinar la validez del instrumento que permitió medir la calidad del servicio portuario y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional se optó por someter el instrumento al juicio de tres expertos en el área de estudio obteniéndose un promedio

de valoración de **79.65** de manera que el instrumento se consideró aplicable (Ver anexo 4).

3.8. Técnicas de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó la prueba estadística Chi cuadrado de relación entre dos variables cualitativas, la cual se aplicó mediante el software SPSS versión 25, el cual permitió procesar los datos a fin de determinar la relación que existe entre la calidad del servicio portuario y la satisfacción del usuario portuario referido específicamente a las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú - Bolivia del terminal portuario de Ilo.

3.9. Aspectos éticos de la investigación

La presente investigación se basa en los principios del Código de ética de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo (2017), con el propósito de cumplirse con los requerimientos éticos, tomando los siguientes aspectos:

1. Veracidad: al mostrar información investigada de manera transparente y nueva aportando a un nuevo conocimiento y evitando el plagio de información.
2. Responsabilidad: al orientar a la investigación con un fin de generar un propósito a un cambio o mejoramiento social para la respuesta o mejora a el problema planteado en la investigación.

4. CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Estadística descriptiva

4.1.1. La calidad del servicio portuario

Para medir la variable calidad del servicio portuario se han tomado 3 dimensiones, calidad enfocada en los resultados, calidad enfocada en los recursos, calidad enfocada en el proceso. En la Tabla 2, se aprecia las dimensiones de la **Calidad del servicio portuario del Terminal de Ilo, Moquegua 2022**, y se evidencia que el 50% de usuarios indica estar “De acuerdo y Totalmente de acuerdo” con la **Calidad enfocada en los resultados**, un mayoritario 56% indica” Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” con la **Calidad enfocada en los recursos** y un importante 44% expone estar “De acuerdo” con la **Calidad enfocada el proceso**.

Tabla 2. Dimensiones de la Calidad del servicio portuario del Terminal de Ilo, Moquegua 2022

CALIDAD DEL SERVICIO PORTUARIO	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
	I. Calidad enfocada en los resultados	2	11%	1	6%	6	33%	6	33%	3
II. Calidad enfocada en los recursos	2	11%	1	6%	10	56%	4	22%	1	6%
III. Calidad enfocada en el proceso	2	11%	1	6%	7	39%	8	44%	0	0%

Fuente: Resultados de Calidad del Servicio Portuario y la Satisfacción de las empresas de transporte Terrestre ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua.

Por otra parte, en la Tabla 3, se visualiza el **Nivel de Calidad** del servicio portuario del Terminal de Ilo, Moquegua 2022, donde el 50% de usuarios indican un Nivel “Alto” de Calidad, seguido de un 39% que indica “Regular” y finalmente un 11% opina que es el Nivel de Calidad “Bajo”, del servicio portuario que utilizan

Tabla 3. Nivel de Calidad del servicio portuario del Terminal de Ilo, Moquegua 2022

Nivel de Calidad del servicio portuario del Terminal de Ilo, Moquegua 2022

Calidad	ni	%
Baja	2	11%
Regular	7	39%
Alta	9	50%
Total	18	100%

Fuente: Resultados de Calidad del Servicio Portuario y la Satisfacción de las empresas de transporte Terrestre ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua.

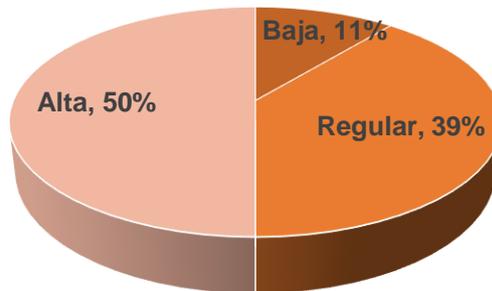


Figura 1. Nivel de Calidad del servicio portuario del Terminal de Ilo, Moquegua 2022

Fuente: Resultados de Calidad del Servicio Portuario y la Satisfacción de las empresas de transporte Terrestre ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua

4.1.2. La satisfacción del usuario con el servicio portuario

Para medir la variable satisfacción del usuario con el servicio portuario se han tomado 4 dimensiones, satisfacción con el equipo e instalaciones, satisfacción con el servicio, satisfacción global y fidelidad. Al analizar las **Dimensiones de la Satisfacción de usuario con el servicio portuario del Terminal de Ilo**, un importante 39% señala estar “Totalmente en desacuerdo y en desacuerdo” con respecto a la **Satisfacción de equipos e instalaciones**, para la **Satisfacción con el servicio**, el 44% indicó “De acuerdo y Totalmente de acuerdo”. Con respecto a la **Satisfacción global**, un importante 45% indica estar en “De acuerdo y Totalmente de acuerdo”, con la satisfacción global. Finalmente, un considerable 45% manifiesta estar “Totalmente en desacuerdo y en desacuerdo” con la dimensión **Fidelidad**, como se puede observar en la Tabla 4.

Tabla 4. Dimensiones de la Satisfacción de usuario con el servicio portuario del Terminal de Ilo, Moquegua 2022

Dimensiones de la Satisfacción de usuario con el proceso del servicio portuario del Terminal de Ilo, Moquegua 2022

SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL SERVICIO PORTUARIO	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
I. Satisfacción con el equipo e instalaciones	3	17%	4	22%	6	33%	4	22%	1	6%
II. Satisfacción con el servicio	2	11%	1	6%	7	39%	6	33%	2	11%
III. Satisfacción global	3	17%	5	28%	7	39%	3	17%	0	0%
IV. Fidelidad	3	17%	5	28%	5	28%	3	17%	2	11%

Fuente: Resultados de Calidad del Servicio Portuario y la Satisfacción de las empresas de transporte Terrestre ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua.

Por otra parte, se observa en la Tabla 5, el **Nivel de Satisfacción** del usuario del servicio portuario del Terminal de Ilo, Moquegua 2022, donde el 50% de los encuestados indica una “Alta” satisfacción, seguido por un 39% que indica tener una Satisfacción “Regular” y finalmente un 11% de usuarios manifiesta tener un nivel de Satisfacción “Baja”, con respecto al servicio portuario.

Tabla 5. Nivel de Satisfacción del usuario del servicio portuario del Terminal de Ilo, Moquegua 2022

Nivel de Satisfacción del usuario del servicio portuario del Terminal de Ilo, Moquegua 2022

Satisfacción	ni	%
Baja	2	11%
Regular	7	39%
Alta	9	50%
Total	18	100%

Fuente: Resultados de Calidad del Servicio Portuario y la Satisfacción de las empresas de transporte Terrestre ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua.

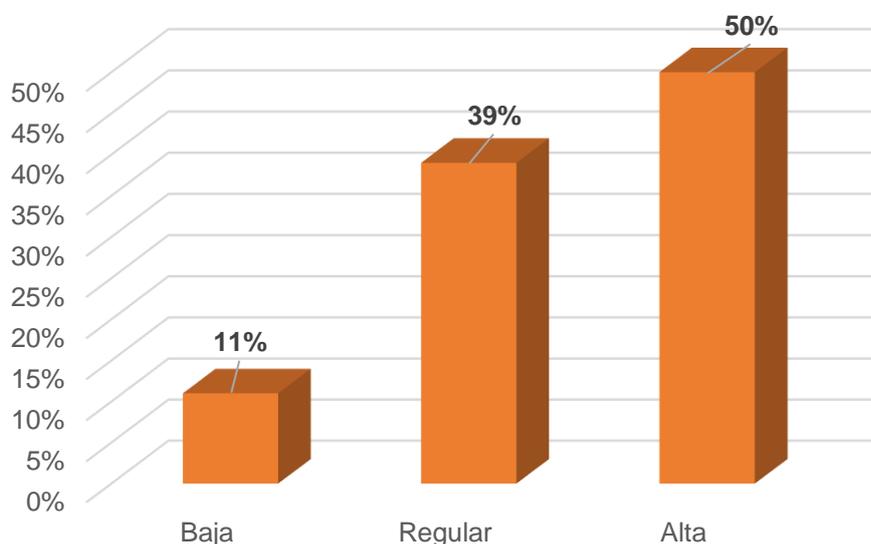


Figura 2. Nivel de Satisfacción con el servicio portuario del Terminal de Ilo, Moquegua 2022

Fuente: Resultados de Calidad del Servicio Portuario y la Satisfacción de las empresas de transporte Terrestre ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua.

4.1.3. La calidad y la satisfacción del usuario

Al analizar la **Calidad y Satisfacción** del usuario con el servicio portuario del Terminal de Ilo, Moquegua 2022, se puede observar que un 44% de usuarios indica estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con respecto a la **Calidad del servicio**, seguido de un 39% que indica estar “De acuerdo y Totalmente de acuerdo” para la misma pregunta.

Con respecto a la **Satisfacción**, la Tabla 6 muestra que, el 39% indica estar “De acuerdo y Totalmente de acuerdo”, pero es importante también resaltar el 39% que indicó “Ni estar de acuerdo ni en desacuerdo” y finalmente un 22% manifestó que se encuentra “Totalmente en desacuerdo y en desacuerdo”.

Tabla 6. Calidad y Satisfacción del usuario con el servicio portuario del Terminal de Ilo, Moquegua 2022

Calidad y Satisfacción del usuario con el servicio portuario del Terminal de Ilo, Moquegua 2022

CALIDAD	SATISFACCIÓN											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
Totalmente en desacuerdo	2	11%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	11%
En desacuerdo	0	0%	1	6%	0	0%	0	0%	0	0%	1	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	1	6%	6	33%	1	6%	0	0%	8	44%
De acuerdo	0	0%	0	0%	1	6%	4	22%	0	0%	5	28%
Totalmente de acuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	1	6%	1	6%	2	11%
Total	2	11%	2	11%	7	39%	6	33%	1	6%	18	100%

Fuente: Resultados de Calidad del Servicio Portuario y la Satisfacción de las empresas de transporte Terrestre ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua.

4.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad del servicio portuario y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua, 2022

- Ho: No existe una **relación positiva** entre la calidad del servicio portuario y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo. Moquegua, 2022.
- H1: Existe una **relación positiva** entre la la calidad del servicio portuario y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo. Moquegua, 2022.

Si $p \text{ value} < \alpha$, Se Rechaza la Ho

Se realiza la Prueba de la hipótesis usando un 95% de confianza ($1 - \alpha$), donde $\alpha = 5\%$ o 0.05.

Prueba de chi-cuadrado

	Chi-cuadrado	GL	P
Pearson	42.686	16	0.00001126
Relación de verosimilitud	30.218	16	
C =	0.83868422		

*21 celda(s) con conteos esperados menores que 1.
La aproximación de Chi-cuadrada probablemente es no válida.
25 celda(s) con conteos esperados menores que 5.*

Utilizando la Prueba de Chi Cuadrado (Para prueba de independencia), se tiene que $p \text{ value} = 0.00001126 < \alpha = 0.05$, por lo que se Rechaza la H_0 y se acepta la H_1 : Existe una **relación positiva** entre la la calidad del servicio portuario enfocado en los recursos y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo. Moquegua, 2022

Si en la prueba de hipótesis de relación / independencia, se rechaza H_0 entonces, el siguiente paso es cuantificar la fuerza de la asociación entre las dos variables y se desarrolla a través del coeficiente de contingencia (C). Si $C \geq 0.30$, entonces hay una buena asociación entre las variables:

$$C = \sqrt{\frac{X_{cal}^2}{X_{cal}^2 + n}} = \sqrt{\frac{42.686}{42.686 + 18}} = 0.83868422$$

Como $C = 0.83868422 > 0.30$, se concluye que, efectivamente, la relación entre las variables, es buena o positiva.

OBJETIVOS ESPECÍFICO 1: Determinar la relación entre la calidad asociada a los recursos y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú- Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua, 2022

- H_0 : No existe una **relación positiva** entre la la calidad del servicio portuario enfocado en los recursos y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo. Moquegua, 2022.

- H1: Existe una **relación positiva** entre la la calidad del servicio portuario enfocado en los recursos y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo. Moquegua, 2022.

Si p value < α , Se Rechaza la Ho

Se realiza la Prueba de la hipótesis usando un 95% de confianza (1- α), donde α = 5% o 0.05.

Prueba de chi-cuadrado

	Chi-cuadrado	GL	p
Pearson	38.000	16	0.00000844
Relación de verosimilitud	27.355	16	

C= 0.82375447

*19 celda(s) con conteos esperados menores que 1.
La aproximación de Chi-cuadrada probablemente es no válida.
25 celda(s) con conteos esperados menores que 5.*

Utilizando la Prueba de Chi Cuadrado (Para prueba de independencia), se tiene que p value =0.00000844< α = 0.05, por lo que se Rechaza la Ho y se acepta la H1: La calidad del servicio portuario **enfocada en los recursos** está relacionada con la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo. Moquegua, 2022

Si en la prueba de hipótesis de relación / independencia, se rechaza H0 entonces, el siguiente paso es cuantificar la fuerza de la asociación entre las

dos variables y se desarrolla a través del coeficiente de contingencia (C).

Si $C \geq 0.30$, entonces hay una buena asociación entre las variables:

$$C = \sqrt{\frac{X_{cal}^2}{X_{cal}^2 + n}} = \sqrt{\frac{38}{38 + 18}} = \mathbf{0.82375447}$$

Como $C=0.82375447 > 0.30$, se concluye que, efectivamente, la relación entre las variables, es buena o positiva.

OBJETIVOS ESPECÍFICO 2: Determinar la relación entre la calidad asociada a los resultados y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre de carga internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua, 2022

- Ho: No existe una **relación positiva** entre la calidad del servicio portuario enfocada en los resultados y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo. Moquegua, 2022
- H1: Existe una **relación positiva** entre la calidad del servicio portuario enfocada en los resultados y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo. Moquegua, 2022

Si p value < α , Se Rechaza la Ho

Se realiza la Prueba de la hipótesis usando un 95% de confianza (1- α), donde $\alpha= 5\%$ o 0.05.

Prueba de chi-cuadrado

Chi-cuadrado GL

p

Pearson	28.200	16	0.000022054
Relación de verosimilitud	22.441	16	

$$C = \mathbf{0.78127435}$$

19 celda(s) con conteos esperados menores que 1.

La aproximación de Chi-cuadrada probablemente es no válida.

25 celda(s) con conteos esperados menores que 5.

- Utilizando la Prueba de Chi Cuadrado (Para prueba de independencia), se tiene que $p \text{ value} = 0.000022054 < \alpha = 0.05$, por lo que se Rechaza la H_0 y se acepta la H_1 : Existe una **relación positiva** entre la calidad del servicio portuario enfocada en los resultados y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo. Moquegua, 2022. Si en la prueba de hipótesis de relación / independencia, se rechaza H_0 entonces, el siguiente paso es cuantificar la fuerza de la asociación entre las dos variables y se desarrolla a través del coeficiente de contingencia (C). Si $C \geq 0.30$, entonces hay una buena asociación entre las variables:

$$C = \frac{\sqrt{\frac{X_{cal}^2}{X_{cal}^2 + n}}}{\sqrt{\frac{28.2}{28.2 + 18}}} = \mathbf{0.78127435}$$

Como $C = 0.78127435 > 0.30$, se concluye que, efectivamente, la relación entre las variables, es buena o positiva.

OBJETIVOS ESPECÍFICO 3: Determinar la relación entre calidad relacionada con el proceso y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre de carga internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de

Ilo, Moquegua, 2022

- Ho: No existe una **relación positiva** entre la la calidad del servicio portuario enfocada en el proceso y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo. Moquegua, 2022
- H1: Existe una **relación positiva** entre la la calidad del servicio portuario enfocada en el proceso y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo. Moquegua, 2022

Si p value < α , Se Rechaza la Ho

Se realiza la Prueba de la hipótesis usando un 95% de confianza (1- α), donde α = 5% o 0.05.

Prueba de chi-cuadrado

	Chi-cuadrado	GL	p
Pearson	26.931	12	0.00032603
Relación de verosimilitud	21.980	12	

C= 0.77420005

16 celda(s) con conteos esperados menores que 1.

La aproximación de Chi-cuadrada probablemente es no válida.

20 celda(s) con conteos esperados menores que 5.

Utilizando la Prueba de Chi Cuadrado (Para prueba de independencia), se tiene que p value =0.000022054 < α = 0.05, por lo que se Rechaza la Ho y

se acepta la H1: Existe una **relación positiva** entre la la calidad del servicio portuario enfocada en el proceso y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo. Moquegua, 2022

Si en la prueba de hipótesis de relación / independencia, se rechaza H0 entonces, el siguiente paso es cuantificar la fuerza de la asociación entre las dos variables y se desarrolla a través del coeficiente de contingencia (C).

Si $C \geq 0.30$, entonces hay una buena asociación entre las variables:

$$C = \sqrt{\frac{X_{cal}^2}{X_{cal}^2 + n}} = \sqrt{\frac{26.931}{26.931 + 18}} = \mathbf{0.77420005}$$

Como $C=0.77420005 > 0.30$, se concluye que, efectivamente, la relación entre las variables de estudio, es buena o positiva.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. La calidad del servicio portuario está relacionada con la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo. Moquegua, 2022, con un coeficiente de contingencia, que indica que la relación es buena.
2. La calidad del servicio portuario asociada a los recursos está relacionada con la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo. Moquegua, 2022, con un coeficiente de contingencia, que indica que la relación es buena.
3. La calidad del servicio portuario asociada a los resultados está relacionada con la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo. Moquegua, 2022, con un coeficiente de contingencia, que indica que la relación es buena.
4. La calidad del servicio portuario asociada con el proceso está relacionada con la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo. Moquegua, 2022, con un coeficiente de contingencia, que indica que la relación es buena.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Dado que se ha establecido una relación positiva entre la calidad del servicio portuario y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional del **0.83868422%**, es fundamental que se realicen esfuerzos continuos para mejorar y mantener altos estándares de calidad en el servicio ofrecido. Se sugiere llevar a cabo evaluaciones periódicas de la calidad del servicio portuario, a través de indicadores relevantes como la eficiencia en los trámites, la seguridad, la accesibilidad y la disponibilidad de servicios conexos. Estas evaluaciones permitirán identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas oportunas.
2. Se recomienda a la administración del Terminal Portuario de Ilo, realizar evaluaciones regulares de los recursos del puerto, incluyendo los recursos físicos, la infraestructura, el equipamiento y las instalaciones. Estas evaluaciones ayudarán a identificar posibles áreas de mejora y a tomar acciones correctivas para asegurar que los recursos estén en óptimas condiciones y cumplan con las necesidades de las empresas de transporte terrestre internacional. Además, se recomienda establecer mecanismos de retroalimentación y comunicación efectiva con las empresas de transporte terrestre internacional.
3. Se recomienda a fin de mejorar el desempeño de la calidad asociada a los resultados debido al porcentaje de estudio dando como resultado un **0.78127435%**, realizar un análisis exhaustivo de los procesos operativos y administrativos en el terminal portuario, de modo que sea

posible identificar posibles áreas de mejora y optimización para garantizar una mayor eficiencia en la entrega de los servicios portuarios y en el desempeño en tiempo de entrega y aceptación de carga.

4. Finalmente, se recomienda brindar programas de capacitación para el personal portuario, enfocados en mejorar sus habilidades de atención al cliente, conocimiento de las necesidades y requisitos de los clientes, y promoción de una actitud positiva y proactiva en su interacción con ellos. Así mismo, se recomienda establecer canales de comunicación efectivos y accesibles tanto para los clientes como para el personal del puerto. Esto incluye brindar información clara y oportuna sobre los servicios ofrecidos, procedimientos, horarios y cualquier cambio relevante.

REFERENCIAS

- Andrade, C. (1 de Junio de 2019). “Puerto Pesquero Artesanal Pacasmayo”. “Puerto Pesquero Artesanal Pacasmayo”. Trujillo, Trujillo, Perú: “UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO”.
- Agudelo Viana, L. G., & Aigner Aburto, J. M. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimental. referencia de DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
- APN. (2021). Puertos peruanos movilizaron más de 100 millones de toneladas de carga durante el 2021. Lima: gob.pe.
- Arrese. (2017). El cabotaje en el Perú y en el mundo. Revista de la Escuela Superior de Guerra Naval, 2.
- Barleta, R. J. (2020). La calma antes de la tormenta: comportamiento del movimiento de contenedores en los puertos de América Latina y el Caribe en 2019 y de los principales puertos durante los primeros meses de 2020. Santiago de Chile: USI/DCII/CEPAL.
- Bollet. Da Silva Valdizán, C. C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción de los clientes del terminal portuario logística peruana del oriente, Pucallpa, Perú. Cultura Viva
- Amazónica - Revista de Investigación Científica - Pucallpa, Perú, 1-4.
- Chaparría, V. E. (2014). Obras Marítimas . Valencia: Universidad Politècnica de Valencia.

- Chaparría, V. E. (2014). Obras Marítimas . Valencia: Universidad Politècnica De València.
- Costa, C. R. (2006). Los puertos en el transporte marítimo. Cataluña: Universidad Politecnica de Cataluña.
- ENAPU, E. N. (2019). Memoria Anual 2019. Callao: Odalis Valladares.
- Encinas, J. E. (2017). La Evolución de los puertos Marítimos . México : Instituto de Investigaciones Estratégicas de la Armada de México .
- Exterior, I. d. (2020). Análisis comparativo de los principales puertos de la costa del Pacífico Latinoamericano. Lima: Cámara de Comercio Lima.
- Fernández, I. (10 de Enero de 2014-2015). Infraestructuras Portuarias: Gestión y Logística. Obtenido de RIULL Web Site.
- Gil, G. P. (31 de Mayo de 2011). Plan estratégico del terminal portuario de Ilo. El plan estratégico del terminal portuario de Ilo. Lima, Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica Del Perú.
- Infrastruture, S. (2018). Puerto de Gran Escala (PGE) en el Puerto de San Antonio. Chile: SENER Pagina Web. Obtenido de SENER Infrastructure.
- Lozada, J. (2014). Investigación aplicada: Definición, propiedad intelectual e industria. CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica, 3(1), 47-50.
- Marta, P. d. (29 de Abril de 2020). Puerto de Santa Marta Sociedad Portuaria.

- Obtenido de Puerto de Santa Marta Sociedad Portuaria Web site:
<https://noticiaspuertasantamarta.com/10-puertos-mas-importantes-del-mundo/>
- Minh Phan, V. T. (2021). Port service quality and customer satisfaction: An exploratory study of container port in Vietnam. *Maritime Business Review*, 1- 23.
- Nacional, A. P. (24 de Octubre de 2018). Plan maestro del terminal portuario de Ilo. Lima: Autoridad Portuaria Nacional.
- Nha Le, T. N. (2019). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 1-15.
- Pantouvakis, A. &. (2019). The role of corporate agility and perceived price on the service quality – customer satisfaction link: some preliminary evidence from the port industry. *International Journal of Shipping and Transport Logistics*, 412-431.
- Phan, T. V. (2021). Port service quality (PSQ) and customer satisfaction: an exploratory study of container ports in Vietnam. *Maritime Business Review*, 1- 23.
- Santos, V. (22 de Enero de 2019). La gestión portuaria y su influencia en la competitividad del puerto de Ilo. *Gestión Portuaria y Competitividad*. Tacna, Tacna, Tacna.
- Sarmiento, E. (2008). Formulación de indicadores de eficiencia y servicio del sistema portuario colombiano. Universidad Nacional de Colombia, 1-16.
- Tello, L. A. (1 de Marzo de 2016). Plan Estratégico del Puerto de Ilo. El Plan Estratégico del Puerto de Ilo. Lima, Lima, Perú: CENTRUM .

Victor Chang Rojas, M. C. (2009). Medición de productividad y eficiencia de los puertos regionales del Perú: un enfoque

No paramétrico. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Yeo, R. D. (2008). Evaluating the competitiveness of container ports in Korea and China. ELSEVIER, 1-12.

Yeo, T. R. (2015). An Analysis of Port Service Quality and Customer Satisfaction: The Case of Korea. The Asian Journal of Shipping and Logistics, 1-11.

Anexos:

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Variable	Indicadores	Técnica e instrumentos
¿Existe relación entre la calidad del servicio portuario y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua, 2022?	Determinar la relación entre la calidad del servicio portuario y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua, 2022	Calidad del servicio portuario	Calidad relacionada con los resultados	Cuestionario
			Calidad relacionada con los recursos	
			Calidad relacionada con el proceso	
¿Existe relación entre la calidad asociada a los recursos y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua, 2022?	Determinar la relación entre la calidad asociada a los recursos y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua, 2022.	Satisfacción del usuario con el servicio portuario	Satisfacción con el equipoe instalaciones	
¿Existe relación entre la calidad asociada a los resultados y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre de carga internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua, 2022?	Determinar la relación entre la calidad asociada a los resultados y la satisfacción de las empresas de transporteterrestre de carga internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua, 2022		Satisfacción con el servicio	
¿Existe relación entre calidad asociada al proceso y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre de carga internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua, 2022?	Determinar la relación entre calidad asociada al proceso y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre de carga internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua, 2022.		Satisfacción global	
			Fidelización	

ANEXO 2: Cuestionario



Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo Facultad de Ciencias
Empresariales y Administrativas
Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales

Cuestionario para medir: La Calidad del Servicio Portuario y la Satisfacción de las empresas de transporte Terrestre Internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua

OBJETIVO: Determinar la relación entre la calidad del servicio portuario y la satisfacción de las empresas de transporte terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua, 2022.

I. DATOS GENERALES:

Nombre de la empresa: _____

II. **INSTRUCCIONES:** Por favor lea detenidamente los siguientes enunciados y califíquelos del 1 al 5 marcando con una X según corresponda con la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Calidad relacionada con los resultados		1	2	3	4
1	El puerto que utilizamos siempre proporciona un rápido servicio.				
2	El puerto que estamos utilizando siempre proporciona un servicio de manera fiable.				
3	El puerto que utilizamos siempre garantiza la seguridad a nuestros buques/envíos				
4	El puerto que utilizamos siempre produce facturas y documentos relacionados de manera adecuada				
5	El puerto que utilizamos siempre ofrece un precio competitivo del servicio				
6	El puerto que utilizamos siempre puede cumplir con nuestro servicio				
Calidad relacionada con los recursos		1	2	3	4
7	El puerto que utilizamos demuestra una buena relación con otros puertos y proveedores de servicios de transporte terrestre				
8	El puerto que utilizamos posee una reputación positiva, reputación de fiabilidad en el mercado				
9	El puerto que utilizamos siempre hace hincapié en las operaciones y la seguridad en el trabajo				
10	El puerto que utilizamos demuestra un buen historial de operaciones y seguridad laboral				
11	El puerto que utilizamos cumple con una buena responsabilidad social con sus empleados y otras partes interesadas.				
12	El puerto que utilizamos siempre hace hincapié en operaciones ambientalmente responsables				
13	El puerto que utilizamos tiene implantado el sistema de gestión medioambiental				
Calidad relacionada con el proceso		1	2	3	4
14	El personal del puerto que utilizamos siempre demuestra una actitud y un comportamiento profesionales para satisfacer nuestros requisitos				
15	El personal del puerto que utilizamos siempre responde rápidamente a nuestras consultas y solicitudes				
16	El personal del puerto que utilizamos siempre demuestra un buen conocimiento de nuestras necesidades y requisito				
17	El nivel de las aplicaciones de las tecnologías de la información y la comunicación de la información y las comunicaciones (TIC) en el servicio al cliente el puerto que estamos utilizando es completo				



Satisfacción con los equipos e instalaciones		1	2	3	4
18	En general, estamos satisfechos con los equipamientos del puerto que estamos usando				
19	En general, estamos satisfechos con las instalaciones del puerto que estamos usando				
Satisfacción con el servicio		1	2	3	4
20	En general, estamos satisfechos con la gestión del puerto que estamos usando				
21	En general, estamos satisfechos con los empleados del puerto que estamos usando				
22	El servicio brindado por el personal del Puerto Marítimo de Ilo es bueno				
23	Mi puerto siempre cumple con mis expectativas y brinda un servicio de valor				
Satisfacción global		1	2	3	4
24	En general, estamos satisfechos con la calidad del servicio del puerto que estamos usando				
25	La calidad general de los servicios prestados por mi puerto es excelente				
Continuidad del servicio		1	2	3	4
26	Seguiremos utilizando los servicios del puerto que están usando				
Recomendación		1	2	3	4
27	Recomendaremos los servicios del puerto que estamos utilizando a nuestros socios comerciales				

ANEXO 3: Confiabilidad del Alfa de Conbrach:

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

1) Cálculo del Coeficiente del Alfa de Cronbach (α)

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

k= Número de ítems.

$\sum S_i^2$ = Suma de las varianzas de cada ítems

S_T^2 = Varianza Total.

2) Valoración del Coeficiente del Alfa de Cronbach (α)

Valor de α	Grado de Acuerdo
0.01 - 0.20	Muy Baja
0.21 - 0.40	Baja
0.41 - 0.60	Moderado
0.61 - 0.80	Alta
0.81 - 1.00	Muy Alta

Por Landis y Koch.1977

3) Resultados de Confiabilidad del Instrumento de Calidad del Servicio portuario y la Satisfacción de las empresas de transporte Terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua.

Después de la aplicación del instrumento de “Calidad del Servicio portuario y la Satisfacción de las empresas de transporte Terrestre internacional”, se procesaron los resultados con el software estadístico SPSS 28, para los 27 ítems, obteniéndose un valor para el alfa de Cronbach de $\alpha= 0.9735$, que sitúa al instrumento en un nivel **muy alto** de confiabilidad.

Resumen del procesamiento de los casos del Instrumento de Calidad del Servicio portuario y la Satisfacción de las empresas de transporte Terrestre internacional ruta Perú-Bolivia, Terminal Portuario de Ilo, Moquegua

		N	%
Casos	Válidos	18	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	18	100.0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.9735	27

fiabilidad

Variable	Conteo		
	total	Media	Desv.Est.
I1	18	3.056	1.259
I2	18	3.167	1.295
I3	18	3.222	1.309
I4	18	3.389	1.243
I5	18	2.667	1.029
I6	18	2.889	1.023
I7	18	2.722	1.179
I8	18	2.833	0.985
I9	18	3.000	1.283
I10	18	3.000	1.328
I11	18	3.000	1.138
I12	18	3.278	1.227
I13	18	3.389	1.378
I14	18	3.222	1.114
I15	18	3.333	1.138
I16	18	3.278	1.320
I17	18	3.222	1.060
I18	18	3.222	1.166
I19	18	3.389	1.092
I20	18	3.111	1.132
I21	18	2.944	1.211
I22	18	2.944	1.110
I23	18	3.111	0.758
I24	18	3.056	1.162
I25	18	2.778	1.003
I26	18	2.667	1.085
I27	18	3.389	1.092
Total	18	83.278	24.102

Variable omitida	Media total ajustada	Desv.Est. total ajustada	Correlación total ajustada por elemento	Correlación múltiple cuadrada	Alfa de Cronbach
I2	80.11	23.15	0.7194	*	0.9728
I3	80.06	23.03	0.8075	*	0.9721
I4	79.89	23.23	0.6858	*	0.9730
I5	80.61	23.30	0.7695	*	0.9724
I6	80.39	23.30	0.7797	*	0.9724
I7	80.56	23.36	0.6171	*	0.9734
I8	80.44	23.22	0.8905	*	0.9718
I9	80.28	23.17	0.7162	*	0.9728
I10	80.28	23.10	0.7418	*	0.9726
I11	80.28	23.42	0.5851	*	0.9736
I12	80.00	23.05	0.8526	*	0.9718
I13	79.89	22.99	0.8001	*	0.9722
I14	80.06	23.28	0.7297	*	0.9726
I15	79.94	23.20	0.7877	*	0.9723
I16	80.00	22.98	0.8417	*	0.9719
I17	80.06	23.40	0.6466	*	0.9731
I18	80.06	23.12	0.8307	*	0.9720
I19	79.89	23.17	0.8504	*	0.9719
I20	80.17	23.12	0.8648	*	0.9718
I21	80.33	23.09	0.8250	*	0.9720
I22	80.33	23.30	0.7151	*	0.9727
I23	80.17	23.66	0.5726	*	0.9736
I24	80.22	23.32	0.6618	*	0.9731
I25	80.50	23.27	0.8214	*	0.9722
I26	80.61	23.18	0.8414	*	0.9720
I27	79.89	23.27	0.7517	*	0.9725


 ARACELY MARIBEL POEMAPE GRADOS
 COESPE N° 43
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

ANEXO 4: Validación de expertos

Título: "LA CALIDAD DEL SERVICIO PORTUARIO Y LA SATISFACCIÓN DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERNACIONAL RUTA PERÚ-BOLIVIA, TERMINAL PORTUARIO DE ILO, MOQUEGUA, 2022"

Autor del instrumento: Adaptado de [Phan](#) (2018)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20			REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80			EXCELENTE 81-100					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																		90		
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																		88		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración															75					
4. Organización	Contiene una estructura lógica																80				
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																80				
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																	85			
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																77				
8. Coherencia	Entre hipótesis dimensiones e indicadores																78				
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos																	80			
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																	80			

ASPECTO DE VALIDACIÓN

II OPINION DE LA APLICACIÓN: El instrumento es aplicable

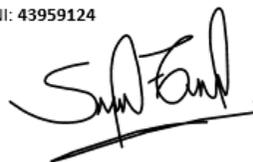
III PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: **81.3**

Lugar y Fecha: 23/04/2023

Firma del experto

Apellidos y nombres: Soriano Torres, Paulo Eduardo

DNI: 43959124



Informe: Juicio de experto para medir las variables "CALIDAD DEL SERVICIO PORTUARIO" y "SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL SERVICIO PORTUARIO"

Título: "LA CALIDAD DEL SERVICIO PORTUARIO Y LA SATISFACCIÓN DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERNACIONAL RUTA PERÚ-BOLIVIA, TERMINAL PORTUARIO DE ILO, MOQUEGUA, 2022"

Autor del instrumento: Adaptado de Minh, Thai y Phuong (2020)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20			REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																78				
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																77				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																	84			
4. Organización	Contiene una estructura lógica																75				
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																	80			
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																	80			
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																78				
8. Coherencia	Entre hipótesis dimensiones e indicadores																	78			
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos																75				
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																	75			

ASPECTO DE VALIDACIÓN

II OPINION DE LA APLICACIÓN: El instrumento es aplicable

III PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 78

Lugar y Fecha: Cajamarca, 24 de Setiembre de 2022

Firma del experto

Apellidos y nombres: Karen Dávila García

DNI: 47577081


MAG. Karen Dávila García
ESPECIALISTA EN METODOLOGIA
DE LA INVESTIGACION
CONSULTORA EN GESTION EMPRESARIAL
Reg. CLAD. N° 27211