

**MARINA DE GUERRA DEL PERÚ  
ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA NAVAL**



**Tesis presentada para obtener el Grado Académico de  
Magíster en Estrategia Marítima**

**“Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad  
Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao”**

**Presentado por  
C. de C. Víctor Lun Pun Torres**

**Dra. Galia Lescano López  
Asesor Metodológico**

**Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López  
Asesor Técnico-Especialista**

**La Punta, 2018**

## DEDICATORIA

DEDICO ESTA TESIS DE ESPECIAL MANERA A MI MADRE Y A MEILING, MI COMPAÑERA DE VIDA, PUES ELLAS SE CONVIRTIERON EN EL PRINCIPAL CIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE ESTA ETAPA DE MI VIDA PROFESIONAL, DÁNDOME APOYO EMOCIONAL, COMPRENSIÓN Y CONFIANZA BRINDADA DURANTE TODO EL TIEMPO DEDICADO A ESTE ESTUDIO DE POSGRADO.

A LA MEMORIA DE MI PADRE VÍCTOR Y MI ABUELO ENRIQUE, QUIENES TAMBIÉN FORJARON EN MÍ EL TEMPLE PARA PODER SEGUIR UNA CARRERA CORRECTA, INCULCANDO EN MÍ, LOS VALORES DE DISCIPLINA Y PERSEVERANCIA, A PESAR DE LA AUSENCIA DE ESTOS, EN ELLOS TENGO EL MEJOR EJEMPLO SOBRE EL CUAL ORIENTAR MIS DECISIONES EN LA VIDA, POR LO CUAL VIVIRÉ ETERNAMENTE AGRADECIDO A AMBOS.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Dirección General de Capitanías y Guardacostas, Autoridad Marítima Nacional del Perú, ya que cumple un rol esencial y protagónico para impulsar el desarrollo marítimo, sus integrantes libramos una lucha diaria para combatir cualquier actividad ilícita que afecte los objetivos nacionales establecidos, en concordancia con las nuevas estrategias institucionales y la política marítima nacional, aún en proceso de formulación; su acción incansable y necesaria son fuente de inspiración para seguir afianzando mi vocación.

Asimismo, hago una mención especial a mis asesores técnico, metodológico y estadístico, el Capitán de Navío (r) SGC. Manuel Hinojosa López, la Dra. Galia Susana Lescano López y al Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont (PhD) respectivamente; sin cuya ayuda, no hubiera sido posible llegar a buen puerto con la presente tesis.

Finalmente, mi agradecimiento a los docentes y discentes que forman parte de la Escuela Superior de Guerra Naval, quienes desinteresadamente han colaborado con sus aportes a la elaboración de este trabajo, y en especial a los relacionados al Programa de Comando y Estado Mayor, por proporcionarme el escenario y ambiente propicios para perfeccionar mis conocimientos y criterio para ejercer la conducción y liderazgo del personal, generando en mí una madurez profesional al servicio de la Marina de Guerra del Perú y al país.

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Lista de anexos	vi
Lista de tablas	vii
Lista de Figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	1
<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>2</b>
A. Situación problemática	2
B. Formulación del problema:	4
1. Problema principal	4
2. Problemas secundarios	4
C. Objetivos de la investigación:	4
1. Objetivo general	4
2. Objetivos específicos	5
D. Justificación de la investigación	5
E. Limitaciones y alcances de la investigación	8
F. Viabilidad del estudio	8
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>9</b>
A. Antecedentes de la investigación	9
B. Bases teóricas	13
C. Base normativa	32
D. Definiciones conceptuales	34
E. Formulación de hipótesis	36
1. Hipótesis general	36

2. Hipótesis específicas	36
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA</b>	<b>37</b>
A. Diseño metodológico	37
B. Población y muestra	38
1. Población de estudio	38
2. Tamaño de muestra	39
3. Selección de muestra	40
C. Variables e indicadores	42
1. Identificación de las variables	42
2. Definición conceptual y operacional de las variables	42
D. Técnicas de recolección de datos	45
1. Descripción de las técnicas	45
2. Descripción de los instrumentos	45
3. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos	47
4. Confiabilidad	48
E. Técnicas para el procesamiento de la información y prueba de hipótesis	50
F. Aspectos éticos	51
<b>CAPÍTULO IV. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>52</b>
A. Descripción de resultados	52
B. Contrastación de hipótesis	62
C. Discusión de resultados	71
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>79</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>81</b>
<b>Referencias bibliográficas</b>	<b>84</b>
<b>Anexos</b>	<b>89</b>

C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

**LISTA DE ANEXOS**

	Pág.
Anexo A Matriz de consistencia	90
Anexo B Instrumentos de medición aplicados	92
Anexo C Base de datos del trabajo de campo	94
Anexo D Base de datos de la prueba piloto	108
Anexo E Instrumentos validados por expertos	109
Anexo F Resultados estadísticos básicos	122
Anexo G Cuadro resumen de la discusión de resultados	125
Anexo H Entrevista para experto	127



## LISTA DE TABLAS

Nº		Pág.
1	Principales modelos de medición de la calidad del servicio	27
2	Atenciones históricas de la Capitanía de Puerto del Callao de los meses de enero a julio 2018 de acuerdo al TUPA	40
3	Tamaño de la muestra por meses	41
4	Operacionalización de las variables	44
5	Cuadro consolidado con juicio de expertos	47
6	Prueba de confiabilidad del cuestionario de gestión administrativa	49
7	Prueba de confiabilidad del cuestionario de calidad del servicio	49
8	Gestión administrativa según el usuario de la AMN en el puerto del Callao	52
9	Nivel de simplificación en la gestión administrativa de la AMN según el usuario en el puerto del Callao	53
10	Nivel de sistematización en la gestión administrativa de la AMN según el usuario en el puerto del Callao	54
11	Calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao	55
12	Fiabilidad en la calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao	56
13	Capacidad de respuesta en la calidad del servicio de la AMN Según el usuario en el puerto del Callao	57
14	Seguridad en la calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao	58
15	Empatía en la calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao	59
16	Elementos tangibles en la calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao	60
17	Comparación de la gestión administrativa y calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao	61
18	Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo de la hipótesis general	63
19	Resumen del modelo de la hipótesis general	63

20	Variables en la ecuación de la hipótesis general	63
21	Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo de la hipótesis específica 1	64
22	Resumen del modelo de la hipótesis específica 1	65
23	Variables en la ecuación de la hipótesis específica 1	65
24	Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo de la hipótesis específica 2	66
25	Resumen del modelo de la hipótesis específica 2	66
26	Variables en la ecuación de la hipótesis específica 2	66
27	Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo de la hipótesis específica 3	67
28	Resumen del modelo de la hipótesis específica 3	68
29	Variables en la ecuación de la hipótesis específica 3	68
30	Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo de la hipótesis específica 4	69
31	Resumen del modelo de la hipótesis específica 4	69
32	Variables en la ecuación de la hipótesis específica 4	69
33	Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo de la hipótesis específica 5	70
34	Resumen del modelo de la hipótesis específica 5	71
35	Variables en la ecuación de la hipótesis específica 5	71
36	Distribución según sexo de usuarios de la AMN en el puerto del Callao	122
37	Distribución según actividad de usuarios de la AMN en el puerto del Callao	123
38	Distribución según edad de usuarios de la AMN en el puerto del Callao	124

## LISTA DE FIGURAS

N°		Pág.
1	Comparación de las características del Burocratismo y de la Nueva Gestión Pública.	21
2	Los principios de la calidad según Ishikawa	26
3	Las cinco dimensiones de la calidad en la escala SERVQUAL	27
4	Niveles de gestión administrativa según el usuario de la AMN en el puerto del Callao	52
5	Nivel de simplificación en la gestión administrativa de la AMN según el usuario en el puerto del Callao	53
6	Nivel de sistematización en la gestión administrativa de la AMN según el usuario en el puerto del Callao	54
7	Calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao	55
8	Fiabilidad en la calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao	56
9	Capacidad de respuesta en la calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao	57
10	Seguridad en la calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao	58
11	Empatía en la calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao	59
12	Elementos tangibles en la calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao	60
13	Comparación de la gestión administrativa y calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao	62
14	Distribución según sexo de usuarios de la AMN en el puerto del Callao	122
15	Distribución según actividad de usuarios de la AMN en el puerto del Callao	123
16	Distribución según edad de usuarios de la AMN en el puerto del Callao	124

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao; estimando un modelo de regresión logística que permita describir dicha incidencia; la muestra estuvo conformada por 384 usuarios de dicho servicio; para los cuales se establecieron las variables de *gestión administrativa y calidad del servicio*.

El paradigma que sustenta la presente investigación es el positivismo, el enfoque metodológico es el cuantitativo, tipo básico, siendo el diseño no experimental de nivel correlacional causal; para los cuales se establecieron dos instrumentos de recopilación de información (cuestionarios): gestión administrativa y calidad de servicio (bajo la metodología SERVQUAL), ambos en escala de Likert, habiendo sido sometidos a validez y confiabilidad, cuyo procesamiento de resultados se presenta textual y gráficamente.

De los resultados obtenidos se llega a la conclusión que: la gestión administrativa incide significativamente en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao; esto muestra que el 49.2% de la variación de la calidad de servicio es por influencia de la gestión administrativa que realiza la Dirección General de Capitanías y Guardacostas.

**Palabras clave:** Autoridad, calidad, servicio, gestión, usuarios, comunidad, marítima.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the incidence of administrative management on the service quality of the National Maritime Authority according to the user in the port of Callao; estimating a logistic regression model that allows describing this incidence; the sample consisted of 384 users of this service; for which the variables of administrative management and quality of service were established.

The paradigm that underpins the present investigation is positivism, the methodological approach is the quantitative, basic type, being the non-experimental, design of causal correlational level; for which two instruments of information collection (questionnaires) were established: administrative management and service quality (under the SERVQUAL model), both on a Likert scale, having been submitted to validity and reliability, whose processing of results is presented textually and graphically.

From the results obtained, it is concluded that: administrative management has a significant impact on the service quality of the National Maritime Authority according to the user in the port of Callao; This shows that 49.2% of the variation in the service quality is due to the influence of the administrative management carried out by the General Directorate of Captaincies and Coast Guard.

**Key words:** Authority, quality, service, management, users, community, maritime.

## INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años, la Dirección General de Capitanías y Guardacostas ha venido implementando diversas estrategias para mejorar los servicios que ofrece a los administrados de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), es por ello que la presente investigación busca mejorar estas, estableciendo como objetivo determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao.

La presente investigación está estructurada en cuatro capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, el planteamiento del problema y los objetivos de la investigación. En el capítulo dos, se presenta el marco teórico que contextualiza la investigación y los antecedentes, a través de la base teórica y normativa. Del mismo modo, se presentan las hipótesis. En el tercer capítulo se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. El cuarto capítulo se mostrará el desarrollo de la investigación, los resultados para cada variable, la relación entre ambas y la contrastación de hipótesis. Seguidamente se expone las conclusiones de la investigación y se fundamenta las recomendaciones. Finalmente, se señala las referencias bibliográficas y anexos respectivos del trabajo de investigación.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### A. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

El desarrollo económico y social logrado en el país ha exigido un progreso de la gestión pública y la aplicación de prácticas en instituciones para mejorar. Una problemática constante en el sector público es enfocar las estrategias de modernización de estas organizaciones en apreciaciones de los miembros que la componen, en lugar de formularlas en base a las necesidades de los usuarios, perdiéndose la oportunidad de identificar los factores que generan satisfacción en las personas que hacen uso de estos servicios.

En el presente siglo, el crecimiento económico ha generado un aumento del presupuesto gubernamental en el Perú, no obstante, la calidad con que se brindan los bienes y servicios públicos no han mejorado de forma paralela, siendo ineficiente aún muchas entidades, generando desconfianza en las instituciones del estado e insatisfacción por parte de la población según lo expresado por Parodi (2014).

Aunado a la situación existente, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2013), indica que el impulso para modernizar la gestión pública ha sido diverso, y esto no ha respondido a una orientación coherente con la estrategia pública y se desarrolla de forma desunida de otras, sin considerar las necesidades de los usuarios. Por tanto, no se ha enmendado las limitaciones en el desempeño del Estado.

Por lo tanto, como resultado de una evaluación inicial y por la experiencia de más de cinco años en diferentes órganos administrativos de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas (DICAPI), el suscrito ha podido identificar la necesidad de realizar una relación entre dos factores que tienen, a juicio propio, una vinculación innegable.

¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao?, es la interrogante que el suscrito se planteó al visualizar el estado de avance y

efectos de la sistematización y simplificación de trámites que se han implementado en diversos organismos públicos del Estado Peruano y se realizó una comparación empírica con la situación actual del servicio que brinda la Autoridad Marítima Nacional (AMN) en el puerto del Callao; no hay duda que el Perú es en su esencia un país marítimo, en donde esta organización se presenta como un protagonista y promotor de la actividad marítimo empresarial, en ese aspecto, se ha observado que existe normativa institucional relacionada al tema, y que se encuentran dispuestas en el Plan Estratégico Institucional de la Autoridad Marítima Nacional 2016 – 2020, que tiene entre sus objetivos generales:

*Ejercer funciones como Autoridad Marítima Nacional contando con la organización, el personal, la infraestructura, el equipamiento y el entrenamiento adecuados para asegurar una gestión eficiente y óptima dotada de las herramientas informáticas, sistemas, estándares de calidad y servicio público. (Dirección General de Capitanías y Guardacostas, 2016, págs. 3-3)*

No obstante, las direcciones técnicas y la Capitanía de Puerto del Callao no han podido lograr la calidad del servicio requerida en una comunidad marítima que cada día exige mayor agilidad del aparato burocrático administrativo respecto a los servicios que ofrece en el TUPA, por lo cual es evidente que existe un rezago frente al resto de entidades públicas, siendo esto evidente para los miembros que conforman este organismo de la Marina de Guerra del Perú (MGP), observándose un deficiente servicio electrónico y trámites administrativos que generan sobrecostos y retrasos a las actividades del personal de mar, produciéndose malestar entre los diversos usuarios que realizan gestiones de diversa índole ante la Autoridad Marítima Nacional a diario en el puerto del Callao.

Ante lo expuesto, nos hacemos las siguientes preguntas: ¿Qué es la gestión administrativa? ¿Qué es calidad del servicio? ¿Cómo interactúan estos dos factores? Es por ello que nos planteamos el siguiente objetivo: Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao.

## B. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1. Problema principal

¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao?

### 2. Problemas secundarios

- ¿Cómo es la gestión administrativa según el usuario de la AMN en el puerto del Callao – 2018?
- ¿Cómo es la calidad del servicio según el usuario de la AMN en el puerto del Callao – 2018?
- ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión de fiabilidad de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao?
- ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao?
- ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión de seguridad de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao?
- ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión de empatía de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao?
- ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao?

## C. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1. Objetivo general

Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao.

## 2. Objetivos específicos

- OE<sub>1</sub>: Describir la gestión administrativa según el usuario de la AMN en el puerto del Callao - 2018
- OE<sub>2</sub>: Describir la calidad del servicio según el usuario de la AMN en el puerto del Callao - 2018
- OE<sub>3</sub>: Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión de fiabilidad de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao; estimando el modelo de regresión logístico que describe dicha incidencia.
- OE<sub>4</sub>: Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao; estimando el modelo de regresión logístico que describe dicha incidencia.
- OE<sub>5</sub>: Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión de seguridad de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao; estimando el modelo de regresión logístico que describe dicha incidencia.
- OE<sub>6</sub>: Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión de empatía de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao; estimando el modelo de regresión logístico que describe dicha incidencia.
- OE<sub>7</sub>: Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao; estimando el modelo de regresión logístico que describe dicha incidencia.

## D. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Los últimos años han sido difíciles para el sector marítimo, con la actividad pesquera en declive, menores precios en las materias primas destinadas a la exportación y la disminución de los *stocks* de estas, han llevado al aumento de la crisis, en un sector caracterizado por su rentabilidad y pujante crecimiento, el

cual ha dejado paralizada a gran parte de las embarcaciones y naves, por tal motivo, las autoridades involucradas en el sector marítimo deben promover un clima favorable para incrementar la competitividad de los puertos nacionales y de la actividades acuática en general, siendo necesario determinar cuál es la apreciación de la comunidad acuática respecto a la gestión administrativa que ofrece la Dirección General de Capitanías y Guardacostas, determinando si este aspecto es esencial para mejorar la calidad del servicio en general, en provecho del sector acuático.

La presente investigación se presenta como algo novedoso en el campo de la atención al usuario, no solo de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas, sino también de la Marina de Guerra del Perú. Por lo tanto, creemos que identificando y relacionando la calidad del servicio y la gestión administrativa de esta, se podrá identificar el nivel de satisfacción del usuario con los trámites que realiza, lo cual conllevará a implementar un mejoramiento sustancial en los procesos de la Autoridad Marítima Nacional, que incremente su imagen ante la comunidad marítima, lo cual generará que esta se incorpore a una etapa de modernidad, y esto a su vez logre efectos positivos sobre la competitividad nacional del sector económico y marítimo a nivel internacional.

## 1. Justificación teórica

Luego de la revisión de literatura científica y normativa institucional, se pudo constatar que existe escasa investigación que indague sobre los factores asociados a la calidad del servicio de los usuarios, especialmente en su relación con los servicios que ofrece la Dirección General de Capitanías y Guardacostas a la comunidad marítima, en la atención al usuario del puerto del Callao. Esta investigación origina una oportunidad de deliberación y discusión relacionada a la implementación del conocimiento que existe de las teorías de la *Nueva Gestión Pública* (NGP) y la *Calidad Total* al área investigada, ya que de algún modo u otro, se compararán supuestos y las teorías mencionadas; en el presente estudio, se da muestra de que ambas teorías se vinculan.

## 2. Justificación metodológica

En cuanto al aspecto metodológico, este estudio orienta su análisis sobre dos instrumentos con variables trascendentes, que son la gestión administrativa marítima y la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional, la medición de estas, las cuales se encuentran relacionadas a la percepción y expectativa del servicio en la población objetivo, permitió diseñar y construir indicadores, que aportan nuevos instrumentos de medición de las variables antes citadas, las cuales se encuentran adaptadas a la realidad institucional en el puerto del Callao. El empleo de estos es significativo porque los métodos, técnicas, procedimientos e instrumentos desarrollados en esta investigación pueden ser empleados en otros estudios en las que se aspire a conocer el nivel de incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio, respecto a las variables a ser investigadas, con lo cual se aporta una herramienta estadística de regresión logística que permite conocer la correlación-causa entre las dos variables en estudio. Los resultados pueden ser aprovechados por el personal de todo el país que labora en la organización de la DICAPI, como son las distintas capitanías de puerto y sus respectivos puestos de control, ya que los instrumentos aplicados en el presente estudio fueron sometidos a una validación de contenido.

## 3. Justificación práctica

La DICAPI viene requiriendo un pronta modernización de la gestión marítima que brinda como Autoridad Marítima Nacional; actualmente existen diversas estrategias institucionales para mejorar el proceso de los servicios que se brindan, sin embargo ninguna aun consigue originar un impacto integral y sostenible en el tiempo, el cual tenga efectos directos en la comunidad marítima a nivel local, nacional y regional, con énfasis en las causas que producen percepciones positivas y negativas de satisfacción en los usuarios, lo cual se refleja en ciertos niveles de bienestar otorgado, por lo cual es necesario promover una mayor toma de conciencia sobre las consecuencias de no resolver una cuestión que ha sido escasamente analizada y que corresponde a una realidad inmediata que requiere implementar acciones de mejora.

Por ello, es motivo de interés institucional, no solo mejorar los procesos administrativos, sino también, elevar la motivación y capacitación del personal que lo brinda, incrementando el compromiso de la DICAPI con la comunidad marítima, debiendo determinar este trabajo, que herramientas se requieren en la mejora de la gestión administrativa, ello permitirá establecer condiciones rigurosas que generarán el contexto adecuado para la elaboración de un plan de modernización de la DICAPI.

#### **E. LIMITACIONES Y ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN**

Este estudio cuenta con la limitación de que solo será útil para el contexto en que se desarrolla, al factor tiempo para la recolección de los datos necesarios y enfocado principalmente a los trámites considerados en el anexo "C" del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Marina de Guerra del Perú; sin embargo, la importancia para la comunidad marítima del puerto del Callao, y con un impacto posterior a nivel nacional hace que sea factible esta investigación de interés institucional y nacional.

#### **F. VIABILIDAD DEL ESTUDIO**

El estudio es viable de ser ejecutado puesto que se aborda un tema de estudio que está relacionado con la gestión administrativa de una entidad pública que brinda atención a usuarios, como es la Dirección General de Capitanías y Guardacostas, y cuyo análisis es de interés dentro del proceso de mejora continua en la que se encuentra inmersa la Marina de Guerra del Perú.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### A. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio que se presenta en esta tesis se ha elaborado con una profunda búsqueda de investigaciones; para tal fin, se analizó diferentes bases de datos: Dialnet, Scielo, Alicia, Google Académico y Redalyc sobre estudios realizados durante los siete últimos años, hallándose pocos antecedentes directos que aborden desde diferentes perspectivas el problema de la percepción de los usuarios de la comunidad marítima respecto a la gestión administrativa y de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional en el puerto del Callao, por ello se han considerado también antecedentes indirectos que abordan esta problemática en instituciones privadas.

**A nivel Nacional**, Ochoa (2014) realizó el estudio titulado: "La calidad en el servicio administrativo y la satisfacción de los usuarios de la UNHEVAL. Huánuco", cuya meta fue, determinar la correspondencia existente entre la calidad en el servicio administrativo y la satisfacción de aquellos que asisten a la UNHEVAL. Se empleó la investigación de nivel descriptivo – correlacional, este tiene un diseño no experimental, con su variante transversal o transeccional. La población de esta investigación estuvo constituida por los instructores nombrados y contratados, personal administrativo, tanto los que se encuentran nombrados y los contratados, discentes, estudiantes egresados, de la UNHEVAL, de donde se obtuvo una muestra de 373 personas. Los resultados indicaron que existe una relación directa entre el servicio administrativo y la satisfacción, pero además estos son reconocidos con un nivel de insatisfacción coherente a las percepciones y expectativas del usuario, siendo las dimensiones que más puntos proyectaron en el cuestionario aplicado a las personas fueron: la empatía y la factibilidad, estos componen los factores de mayor valor sobre las expectativas de los servicios que brinda la UNHEVAL.

Prieto (2013) produjo el estudio titulado: "Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional", cuyo objetivo fue examinar los contextos que deben generarse para que la política de mejor atención al usuario sea aplicado adecuadamente a nivel nacional y cumpla el objetivo para lo que fue creado: llevar el estado a los ciudadanos". El paradigma de la investigación es interpretativo, con un enfoque cualitativo. En el estudio efectuado se concluye que la política de mejor atención al ciudadano se vincula estrechamente con la teoría de la Nueva Gestión Pública pues, de la misma forma que esta, tiene el fin de crear una administración eficiente y óptima que satisfaga las necesidades de los ciudadanos. Se orienta al ciudadano prestando interés a sus necesidades y derechos, haciendo un máximo uso de las tecnologías de la información. Implica el desarrollo de capacidades en el personal y elevar la calidad del servicio otorgado, que son algunos de los instrumentos de la teoría antes mencionada. Asimismo, se determinó que la simplificación administrativa, es una política nacional desde el 2007, y que esta requiere un uso extensivo de las tecnologías de la información para su adecuada implementación.

Rivas y Quiroz (2015), presentaron una investigación titulada "Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) de Lima, 2014", para la obtención del grado de Magíster en Gestión Pública, habiendo determinado las variables de gestión administrativa y la calidad de servicio, resaltando que el tipo de investigación realizado es básica, apoyado en un diseño no experimental, descriptivo y correlacional, de corte transversal, teniendo una muestra de 108 usuarios de las oficinas de la SUNARP, empleó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario para recolección de los datos, posteriormente el autor concluyó principalmente, que existe relación moderada y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio; de la misma forma, manifestó que existe relación moderada y significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles, entre la gestión administrativa y la fiabilidad, entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta, entre la

gestión administrativa y la seguridad, y, entre la gestión administrativa y la empatía, del usuario de las oficinas de la SUNARP.

Sovero y Suarez (2015) efectuaron el estudio titulado: "La calidad del servicio y su influencia en la fidelidad de los clientes, caso CONTACOM SIC E.I.R.L. en Huancayo metropolitano – 2014", cuyo objetivo fue medir el grado de influencia entre la calidad del servicio y la fidelidad en la empresa CONTACOM SIC E.I.R.L. en la ciudad de Huancayo, en el año 2014. Se aplicó el método científico, el diseño de investigación es no experimental, de corte transversal, con un nivel de diseño correlacional-causal, por su alcance es explicativa. De la investigación, se logró determinar que la calidad del servicio y sus dimensiones influyen en la fidelidad de los usuarios, evidenciándose que la satisfacción de estos va depender en gran medida del tipo y forma en que se reciba el servicio. Los autores comprobaron que la empresa antes citada ofrece un servicio adecuado, pero tienden a realizar un error común en diversas entidades privadas y públicas, que se resumen en ignorar los factores cognitivos de los administrados a los que se atiende.

Tipián (2017) realizó el estudio titulado: "Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia", cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicios a usuarios de la Dirección General antes señalada, en el año 2016. Se empleó el método hipotético-deductivo, con una investigación básica, de diseño no experimental, de corte transeccional, de nivel correlacional. Durante la investigación efectuada se consiguió el objetivo general establecido, determinando que existe relación significativa y positiva entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio, por tanto la hipótesis planteada fue válida. Asimismo, se recomienda un aumento de personal en la oficinas de atención al usuario, capacitar a este personal en conocimiento especializado que permita asesor adecuadamente al usuario, asimismo, sugiere que se genere bases de datos digitales que permitan una facilitación en los trámites administrativos.

**A nivel Internacional**, Ortiz (2011) realizó un estudio titulado: "Sistema de gestión administrativa y su incidencia en la calidad en el servicio del hotel Andino Real de la ciudad de Ambato", cuyo objetivo fue detectar como un adecuado sistema de gestión administrativa, a través de la medición de la calidad del servicio, afectará la atención a los clientes del hotel en cuestión. Teniendo un enfoque cuali - cuantitativo, ya que se comprobó la hipótesis numéricamente, considerando la información primaria; asimismo, se empleó la investigación de nivel descriptivo – correlacional. La población considerada para realizar la investigación abarca a los clientes internos en una cantidad de 10 personas y los clientes externos que están conformados por 102 clientes fijos, definiéndose una muestra de 81 elementos a ser encuestados. De acuerdo con la investigación, los trabajadores que tiene la empresa no está totalmente capacitado para realizar actividades organizacionales, ya que carecen de una cultura administrativa, coherente con el requerimiento de la organización, concluyéndose que no se aplica un adecuado sistema de gestión administrativo, lo que perjudica directamente a su estructura organizacional, en otras palabras, a su funcionamiento interno, afectando claramente al cliente externo.

Toral (2016) efectuó un estudio titulado: "Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja", cuyo objetivo fue determinar la relación directa de la gestión administrativa con el nivel de satisfacción en la calidad de los servicios académicos; el estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación descriptiva-correlacional, en razón que se aplicó el enfoque deductivo – inductivo – subjetivo de la investigación; siguiendo las dimensiones de la escala SERVQUAL, en su variante SERVPERF. La población objeto de estudio fue de 4913 personas, estratificadas por docentes, empleados y estudiantes del área jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja; para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones afines con un nivel de confianza de 95 % y un error estándar del 5 %, dando como resultado 356 encuestas que fueron aplicadas a 15 docentes, cuatro al sector administrativo y a 337 estudiantes. El estudio revela que la gestión administrativa, se encuentra significativamente relacionada con la calidad del servicio. Los

resultados indicados demuestran que en la medida que mejora la gestión administrativa, lo hará la calidad del servicio, y estas se ven reflejadas en la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad del servicio.

## B. BASES TEÓRICAS

En la presente sección del trabajo se ha identificado, como los fundamentos teóricos, a todas aquellas que se correlacionan a la variable dependiente e independiente de nuestra investigación, siendo estos los siguientes:

### 1. La gestión administrativa

#### a. Teoría

##### 1) Origen y evolución

El pensamiento administrativo es algo que se genera con la misma existencia del hombre, teniendo en cuenta que durante su evolución el ser humano siempre ha tenido la necesidad de decidir, coordinar y ejecutar. No se cuenta con un origen exacto de la administración pública, pero hay muchas civilizaciones antiguas que muestran ciertas acciones administrativas coordinadas, como son la formación de sociedades, la recolección de recursos alimenticios y la construcción de infraestructura, entre otros.

La administración y la organización que esta pueda generar son consecuencia de un tiempo específico y su contexto, tanto social como histórico, por lo cual su evolución se da por cómo han decidido resolver las personas los problemas generados de su interrelación en instantes determinados.

##### 2) Historia de la gestión administrativa

Si bien esta disciplina, es relativamente reciente, la historia de su concepción doctrinaria es primitiva, originándose con el hombre mismo;

C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

en la administración de las civilizaciones antigua contamos con rastros que fundamentan muchos conceptos de la actualidad, como puede apreciarse en el código de Hammurabi.

En la edad antigua, podemos destacar el ejemplo de Egipto, para Reynoso (2017) este imperio "conformó un vasto sistema administrativo, el cual aplicaba una economía organizada y un gobierno de carácter centralizado que retenía el poder, es en esta civilización que se lleva a cabo el primer sistema de servicio civil" (p. 78).

Muchas civilizaciones antiguas alcanzaron logros asombrosos a través de la buena práctica administrativa en la producción de asuntos públicos, ejemplo de esto tenemos a Mesopotamia, luego a Grecia y finalmente a Roma, enunciándolas cronológicamente; sin embargo sería la llegada de Frederick Taylor y la reconocida escuela de administración científica, quienes empezaron las primeras investigaciones para realizar el estudio más amplio de la administración como ciencia y disciplina.

En el Perú, el imperio Incaico toma conocimiento de las diversas culturas conquistadas y es a través de los *quipus* que se forma un primer sistema de registro de información para la administración de los recursos del incanato, si bien su inventor es desconocido, su uso extendido relaciona esta herramienta con esta época.

Posteriormente, durante la época del virreinato, en la cual el Perú se encontraba bajo el yugo del imperio español como una colonia, era la Corona la que se encargaba de regular y controlar la economía, siendo el virrey y sus organismos locales, los encargados de normar y ejecutar la cobranza de impuestos, la construcción de obras públicas y la defensa de los territorios bajo su jurisdicción, observándose un sistema administrativo netamente recaudador, el cual se acentúa con las reformas borbónicas.

Así pues, en esta época virreinal tiene sus inicios el ejercicio de la Autoridad Marítima, la cual se remonta a principios del siglo XVII,

habiendo sido conformada por marinos. En la reseña histórica de la página web de DICAPI se detalla que:

*A finales del siglo XVII y durante la república se establecieron varias capitanías de puerto ante la imperiosa necesidad de evitar las constantes pérdidas de embarcaciones, vidas humanas, cargamentos valiosos y con la finalidad de mantener el orden en los puertos. La primera que se creó fue la Capitanía de Puerto del Callao, mediante Real Orden del 1 de noviembre de 1791, designándose como primer capitán de puerto al Capitán de Fragata Agustín de Mendoza y Arguedas. (Dirección General de Capitanías y Guardacostas, 2018, párr.2)*

Posteriormente, durante la república y a mediados del siglo XIX se había organizado un sistema de inspección de capitanías que dio paso a la sección y luego a la Dirección de Capitanías.

Por Decreto Supremo de fecha 5 de agosto de 1919 se creó la Dirección General de Capitanías y Guardacostas. Por Decreto Ley N° 17824 del 23 de setiembre de 1969 se creó el Cuerpo de Capitanías y Guardacostas, la cual viene funcionando con el mismo principio de hace más de un siglo pero con muchos procedimientos mejorados de acuerdo a las nuevas modalidades y exigencias de la actividad marítima, la evolución de la tecnología y de la normatividad existente.

### 3) Principios de la gestión administrativa

Para entender las funciones que cumple la DICAPI en su gestión ante la comunidad marítima del puerto del Callao, necesitamos delimitar sus principios, al respecto Jordán (1996) menciona que "la gestión administrativa es la forma en que se emplean los recursos escasos para conseguir los objetivos trazados" (p.31). En efecto, según Koontz, Weihrich y Canice (2013) "los principios son verdades fundamentales que explican las relaciones entre dos o más grupos de variables" (p.138). Para los autores citados los principios dan un pronóstico de lo que puede pasar, pero no señalan la respuesta específica al escenario que se presente.

Henry Fayol (1994) es uno de los más importantes representantes franceses de la administración, cuyos estudios teóricos han tenido una gran influencia en la administración de las organizaciones desde el siglo XX, este entendió que son 14 los principios que definen a la gestión administrativa, sin embargo, estos se refieren a las personas, por lo cual no existe un número limitado, ya que el ser humano está en continua evolución, por lo cual mencionaremos los principios de la gestión administrativa para este pensador:

- División del trabajo
- Autoridad
- Disciplina
- Unidad de comando
- Unidad de dirección
- Subordinación del interés individual
- Remuneración
- Centralización (Descentralización)
- Cadena escalonada (Línea de autoridad)
- Orden
- Acción
- Estabilidad de la contratación de personal
- Iniciativa
- Espíritu de cuerpo

#### 4) Elementos de la gestión administrativa

Diversos expertos señalan que la variable en estudio presenta elementos que la constituyen conceptualmente, para identificar este proceso, recurrimos a Reyes (2007), quien señala que hay cuatro factores importantes que están ligados a la gestión administrativa, estos son:

##### a) Planeación

Sallenave (1990) expresa que planear es el "proceso para decidir las acciones que deben realizarse en el futuro, en general el proceso de

planeación consiste en considerar las diferentes alternativas en el curso de las acciones y decidir cuál de ellas es la mejor" (p. 225).

b) Organización

Para Harnan (2010) "la organización emergió de la necesidad humana de cooperar. Los hombres se han visto obligados a ayudar para conseguir sus fines personales, por razón de sus limitaciones físicas, biológicas, psicológicas y sociales" (p. 117).

c) Dirección

Mientras tanto para este concepto encontramos esta definición:

*La dirección compone la tercera función administrativa. Cuando se define la planeación e instaurada la organización, solo nos queda que las cosas caminen. Este es el rol de la dirección: poner a funcionar la empresa y dinamizarla. Por lo cual, la dirección se relaciona con la acción cómo poner en marcha, y tiene mucho que ver con las personas: se halla ligada de modo directo con la actuación sobre los recursos humanos de la empresa. (Robbins, 1991, p. 123)*

En otras palabras, Robbins (1991) explica que "dirigir significa explicar los planes a los demás y dar instrucciones para ejecutarlos teniendo como mira los objetivos por alcanzar. Los directores se encargan de dirigir a los gerentes, estos dirigen a los supervisores y estos a su vez a los empleados u obreros" (p. 124).

d) Control

Este término cuenta con diversas perspectivas, que son aclaradas con definiciones como la de Robbins (1991), quien indica que "el control puede definirse como el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa" (p. 126).

De igual modo Stoner (1996) define el control como "el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas" (p. 610).

Por otra parte, Fayol, citado por Melinkoff (1990), afirma que el control "consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa

adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos. Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición" (p. 62).

#### 5) Características de los servicios que ofrece la gestión administrativa

La gestión administrativa es entendida como un servicio y no como un producto o bien, Zeithaml y Jo Bitner (2009) mencionan que algunas peculiaridades que tienen los servicios hacen que estas se diferencien de los bienes, y estas son:

- a) Intangibilidad: siendo "la característica más esencial de los servicios, esta radica en que estos no pueden probarse, oírse, verse, olerse ni sentirse antes de conseguirse" (Zeithaml et al., 2009, p. 77).
- b) Heterogeneidad: este concepto indica que dos o más servicios iguales nunca serán similares. La transmisión de un servicio es efectuada de personas a personas, en lugares y momentos diferentes (Zeithaml et al., 2009, p. 77).
- c) Producción y consumo simultáneos: los "servicios son transferidos primero y posteriormente producidos de forma paralela, los usuarios participan en la transacción y producen un efecto, los clientes se afectan entre sí, los empleados afectan el final obtenido, la descentralización por lo tanto es importante" (Zeithaml et al., 2009, p. 78).
- d) Caducidad: los "servicios no se logran acumular, por el paralelismo entre producción y consumo. La consecuencia vital de esto es que un servicio no facilitado, no se puede efectuar entre otro momento" (Zeithaml & Jo Bitner, 2009, p. 78).

#### 6) Importancia de la gestión administrativa

La acciones que realice toda entidad pública en la administración tiene una repercusión relevante en el desarrollo nacional, en tal situación la DICAPI se presenta como la primera organización

gubernamental que brindó servicios a la comunidad marítima, siendo la época que precedió a la independencia nacional el origen de la Capitanía de Puerto del Callao (CAPICALA), es de relevante valor que sus procesos sean eficientes y contribuyan en el desarrollo de un país marítimo por excelencia como el Perú; en tal sentido Gitman (1990), considera que "la tarea de construir una sociedad económicamente mejor; con normas sociales mejoradas y un gobierno más óptimo, es el reto de la gestión administrativa moderna" (p. 35).

#### 7) Teoría que fundamenta la variable

En el presente trabajo, la gestión administrativa se sustenta en el desarrollo de la teoría de la *Nueva Gestión Administrativa* como un modelo de reingeniería que debe realizar toda entidad pública para obtener mejoras en el entorno actual, la misma que enfatiza la calidad de sus servicios y la atención al usuario, entre otros aspectos, por lo cual se articula con la presente investigación. "Haciendo uso de recetas de esta teoría, varios gobiernos de todo el mundo están redefiniendo y reformando sus estructuras y mecanismos para abordar los problemas sociales" (Arellano & Cabrero, 2005, p. 603).

Su origen tiene lugar a mediados de la década de 1960, bajo el sustento de un incipiente número de ideas basadas en la economía de mercado, la competencia y la orientación al cliente, como se aprecia en su ilustre representante Octave Gelinier (1966), su fundador, un profesante de la gerencia de instituciones privadas. Este pensador sustentó que la gestión pública se define a partir de las relaciones con los usuarios, y sobre la base de la lógica de eficiencia y relaciones "costo-eficacia".

Gelinier no profesó solitariamente, resalta con él, Michel Massenet (1975), siendo probable que este último sea el primer autor en indicar lo nuevo de la gestión pública. Este escribió un texto pionero que consolidó la esencia de la nueva gestión pública hacia el presente. Él la bautizó como la Nueva Gestión Pública (*Nouvelle Gestion Publique*).

Esta revolución global que tuvo la administración pública a fines del siglo XX, llevaron a transformar las sociedades modernas, bajo un nuevo concepto racionalizado. En esencia, “esta pretende tomar distancia de la racionalidad burocrática, la cual definió históricamente a la administración pública” (Guerrero, 1999, p. 75). Su objetivo principal es reinventar el estado para generar un mejor desempeño, exigiéndose a su vez mayor responsabilidad y transparencia, con diversas ideas fundamentales, de este modo, para Chica Vélez (2011) el ciudadano es “el eje de la acción pública, y el estado deja de ser un fin en sí mismo, para ser un medio para alcanzar fines sociales y colectivos” (p. 56). Podemos mencionar que bajo este contexto el estado moderno comenzó a transitar de su era gerencial hacia su época cívica.

Asimismo, es necesario entender que existen diversos enfoques que nacen de esta teoría, para Chica Vélez (2011) estos conceptos y sus autores son “la reinención del gobierno (Osborne y Gaebler, 1992), el paradigma pos burocrático (Barzelay, 1998), la creación de valor público (Moore, 1995), la gestión por procesos (Aguilar, 2006) y la gestión para resultados (BID-CLAD, 2007)” (p.57). Todos estos argumentos son aplicados hoy en día a la nueva gestión del sector público.

Si bien la teoría de la Nueva Gestión Pública tiene su sustento doctrinario en el neoliberalismo, en el cual se fundamenta, se puede observar cómo los últimos años han llevado a diversos cuestionamientos a la doctrina citada, como la que realiza Guerrero (2009) en sus estudios, por lo cual es necesario destacar dos aspectos, que las teorías no son absolutas, para mantenerse vigentes deben mejorar o reinventarse constantemente en paralelo al cambio de los contextos existentes, asimismo, el estado debe tomar una posición central y no adoptar posiciones que se encuentran caducadas, en la que no se piense la administración pública desde la ciudadanía sino desde el administrado. Para tal fin, mostramos el cambio en la visión que se ha tenido entre la gestión tradicional, conocida como el burocratismo y la doctrina que expone la Nueva Gestión Pública en la *Figura 1*.



**Figura 1. Burocratismo vs Nueva Gestión Pública**

**Fuente:** elaboración del discente basándose en aportes teóricos del profesor Omar Guerrero en su libro *la Nueva Gerencia Pública* (2004)

**b. Definición de gestión administrativa**

Una de la definiciones más difundidas de la gestión a nivel administrativo es de Muñiz Gonzáles (2006), quien resalta que esta radica "en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros" (p. 203). Por lo cual, este es la sumatoria de bienes y servicios que ofrece el estado a través de sus servidores públicos, poniéndolos en un acercamiento directo a la ciudadanía, cumpliendo con satisfacer los intereses colectivos e individuales de forma inmediata, y visualizando que esta tenga un sustento económico sostenible que permita su continuidad.

La gestión administrativa enfoca un concepto muy relacionado con la gestión o la administración pública, siendo Manuel Diez (1977) quien realiza la conexión entre estas y la describe:

[...] que este es un sistema de límites imprecisos que comprende el conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del Estado y de otros entes públicos con personalidad jurídica, ya sean de ámbito regional o local y que esta pone en contacto directo a la ciudadanía con los servidores públicos, satisfaciendo los intereses colectivos de forma inmediata [...] (p. 20).

### c. Dimensiones de la gestión administrativa

Como producto de la experiencia profesional en el ámbito guardacostas y de la investigación preliminar realizada en las dependencias de la DICAPI, se han establecido dos dimensiones para esta variable independiente:

#### 1) Simplificación administrativa

Desde fines de los ochenta, la simplificación es un requerimiento indispensable para desarrollar la competitividad de las empresas en el Perú, esta tendencia no podía ser ajena al sector público, sobre todo por la implementación de Tratados de Libre Comercio, que encuentran al país en una posición rezagada en diversos indicadores internacionales de competitividad, en comparación a otras naciones de la región.

Para la Secretaría de Gestión Pública del Consejo de Ministros del Perú (2018) la simplificación administrativa tiene por el siguiente objetivo:

*La supresión de barreras o costos innecesarios para la comunidad, que generan el impropio ejercicio de la Administración Pública. Por eso la simplificación administrativa simboliza una de las principales acciones que debe ser realizada por los organismos del gobierno para orientar y mejorar la prestación de los servicios que brinda el Estado, lo cual se logra con el uso correcto del marco normativo y las herramientas (guías metodológicas y sistemas informáticos) de simplificación y determinación de costos. (párr. 4)*

Uno de los avances más importantes que se dieron fue con la promulgación de la Ley N° 25035, Ley de simplificación administrativa y su reglamento, en un contexto donde se ha implementado una "Política

Nacional de Simplificación Administrativa, la cual orienta a las entidades públicas a brindar trámites y servicios valiosos y oportunos a los ciudadanos" (Muñoz, 2011, p. 25). Cabe señalar que la Ley N° 25035 ha sido derogada por la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, siendo mencionada en el presente estudio como el inicio de la intención por simplificar el aparato burocrático estatal.

Un hecho importante, tomando en cuenta que la DICAPI se encuentra abordando este tema con suma prioridad, es la actualización de los textos únicos de procedimientos administrativos (TUPA) en las instituciones, siendo esto acorde a lo expresado por Maraví (2000) quien indica que "es importante dirigir las instituciones con mayor énfasis hacia los objetivos y principios de la simplificación administrativa que al TUPA y todos los inconvenientes que estos presentan" (p.11).

## 2) Sistematización

El concepto teórico y la metodología técnica de la sistematización de procesos salen del ámbito de los proyectos de desarrollo público y han sido planteadas "para organizar y analizar minuciosamente la información resultante de una experiencia local o proyecto y obtener aprendizajes de ellos" (Chávez Tafur, 2006, p. 101). Esto no elimina que la sistematización sea una metodología con capacidad ser aplicada en el ámbito de la formulación y manejo de las políticas públicas en el cual concurre la necesidad de dar una secuencia continuada a los procesos y que puedan ser implementadas a partir de las experiencias previamente obtenidas en lugares como las capitanías de puerto.

Asimismo, esta dimensión responde al concepto de atención virtual, la cual se basa en la recepción y envío de trámites digitales mediante una plataforma *on-line* específica, sea página web o correo electrónico, los cuales tengan la finalidad de requerir información, realizar un trámite o cancelar los derechos del mismo en un solo acto. Para la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de

Ministros (2013) “esta utilización de la tecnología consiste en multiplicar las áreas de contacto y ofrece una mayor cobertura en los servicios que brinda las distintas entidades públicas y privadas” (párr. 6).

En la actualidad es de vital importancia sistematizar los procesos en el sector público o privado, para ser más eficientes como organización, pero la mayoría suele pensar que realizar este tipo de acciones requiere de inversiones cuantiosas y fuera de alcance, pero dependiendo de cómo se haga y que tan bien se estructuren los objetivos, se obtendrá un ágil retorno de la inversión. Sistematizando y creando bases de datos útiles puedes incrementar la capacidad de producción y dar respuesta más rápida a los usuarios, brindando los productos y servicios de una manera más eficiente.

## 2. Calidad del servicio

### a. Teoría

#### 1) Origen y evolución

Si bien la calidad es un concepto reciente, el hombre ha estado permanentemente en la búsqueda del perfeccionamiento de sus condiciones de vida. Todo producto o servicio cuenta con un grado de calidad como atributo esencial. Hoy en día, la calidad se ha convertido en un interés constante de las instituciones públicas y privadas, los servicios que brindan buscan satisfacer, gradualmente, las exigencias y expectativas de los usuarios, lo que ocasiona que la palabra en cuestión cambie y se desarrolle positivamente, admitiendo diferentes significados según sea el tema a tratar.

Justamente, es Paredes (2018) quien nos da un alcance del origen al señalarnos que “la raíz etimológica de la palabra calidad, proviene del término griego *Kalos*, que representa lo bueno, lo apto y también de la palabra latina *qualitem*, que simboliza calidad o propiedad” (p. 10). Por lo cual se puede interpretar que es “una palabra de naturaleza subjetiva, que califica alguna materia, acción o individuo de acuerdo a

la valoración que se define según sus experiencias, expectativas y entorno". Finalmente, el autor anteriormente citado afirma que es "un juicio de valor subjetivo que describe cualidades intrínsecas de un elemento" (p. 19).

## 2) Teoría que fundamenta la variable

La fundamentación teórica que se asume para la variable dependiente calidad del servicio es la teoría de la *Calidad Total de Ishikawa*, la cual tiene una fuerte tendencia al aumento de la calidad para satisfacer las necesidades de usuario o cliente de un bien o servicio, por lo cual consideramos que se ajusta al objetivo del presente trabajo.

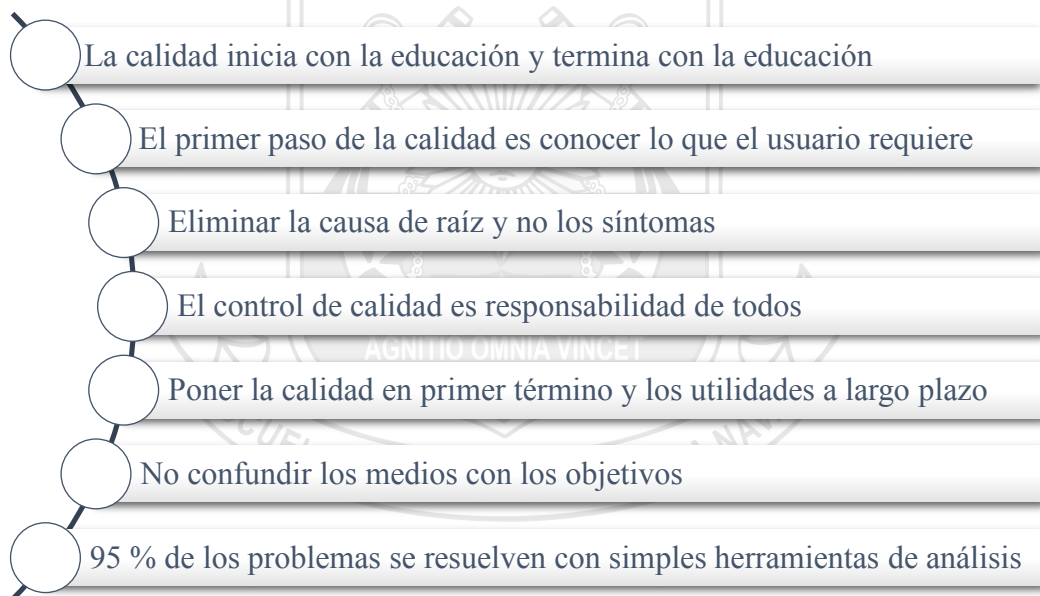
Antes de detallar la teoría que haría famoso a Kaoru Ishikawa, hay que mencionar a Williams Edwards Deming (1989), quien fue uno de los grandes pensadores que lo inspiraron, él se refiere a la calidad como "un grado predecible de uniformidad y confiabilidad de un producto a bajo costo y acorde con el mercado" (p.25). Según Deming (1989), "la calidad solo será posible si se establece un control estadístico del mismo, si se logra el cambio de la cultura organizacional y se compromete a los trabajadores en los procesos de producción de bienes o servicios que realiza la organización" (p.29). Por otro lado, una reflexión que asiste a esta definición es que al "determinar si un producto o servicio satisface su aplicación debe considerarse el efecto de tal producto o servicio a la sociedad" (Deming, 1989, p. 37).

El movimiento de la calidad total, encabezado por Kaoru Ishikawa, resalta que la calidad va más allá de calidad del producto solamente. Contiene calidad del servicio post-venta, calidad de vida del ser humano, calidad de la gerencia y de la organización misma.

Ishikawa promovió la aceptación de un enfoque sistematizado a la solución de problemas. De esta manera, generó que los gerentes de alto nivel se impliquen activamente en los programas de mejora de la calidad de sus empresas. Su contribución más importante fue resaltar el

concepto de que los clientes son la parte más importante de la línea de producción. Hay una tarea que es de todos, dentro de una organización, y esa es satisfacer los requerimientos y necesidades de los usuarios.

Las ideas más trascendentales de Ishikawa se ubican en su libro *¿Qué es el control total de calidad?: la modalidad japonesa*. En el indica que el "Control Total" de calidad requiere de la participación de todos y debe estar encaminado al consumidor del bien o usuario del servicio, para que estos estén dirigidos en todo momento a la satisfacción de las necesidades del cliente, en adición señala que "hay que medir los resultados y tener siempre un proceso de mejora permanente" (Ishikawa, 1991, pág. 41), que se resume en los principios que se detallan en la figura 2.

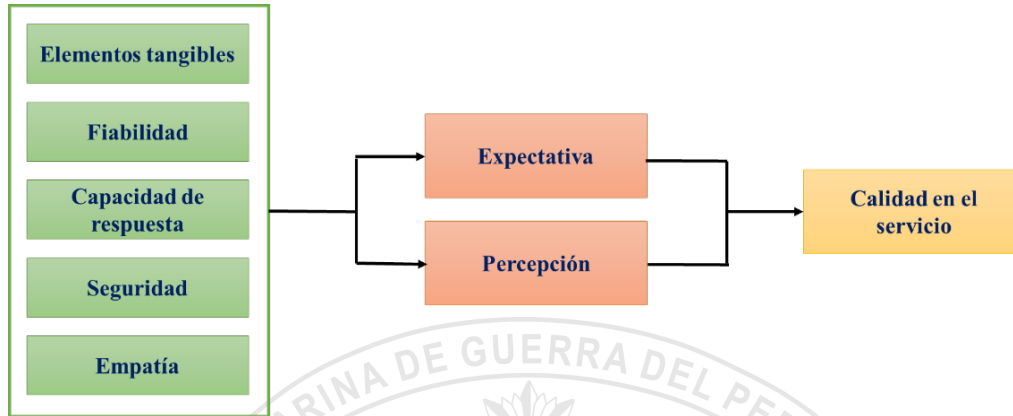


**Figura 2. Los principios de la calidad de Ishikawa**

**Fuente: elaboración propia con datos del libro *Calidad Total de Ishikawa*, 1991)**

El modelo de evaluación de la calidad de servicios en esta investigación se ha adaptado a la metodología SERVQUAL, la cual admite la flexibilidad adecuada para ajustarse a cada situación específica. La primera versión de la citada metodología fue desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985,

dándose un resumen gráfico del mismo en la *figura 3*, la misma que simboliza la hipótesis de que las cinco dimensiones contribuyen en la calidad del servicio.



**Figura 3. Las 5 dimensiones de calidad del servicio en la escala SERVQUAL.**  
Fuente: elaboración propia, adaptado de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985).

La metodología SERVQUAL ha servido de base para la aparición y evolución de diferentes modelos de medición de la calidad, en la *tabla 1* se presenta los más representativos:

**Tabla 1.**  
**Principales modelos de medición de la calidad del servicio**

Año	Autor	Modelo	Principio Lógico
1984	Gronroos	Modelo de calidad / imagen	Calidad funcional + calidad técnica
1985-1988	Parasuraman, Zeithaml y Berry	SERVQUAL	Las 5 dimensiones de la Calidad
1989	Eiglier y Langedard	Servucción	Output + Servucción +Proceso
1992	Cronin y Taylor	SERVPERF	SERVQUAL - Expectativas
1993-1994	Teas	Desempeño evaluado	SERVQUAL + evaluación consumidor + índice de calidad
1994	Rust y Oliver	Modelo de los tres componentes	Características + Proceso de entrega + Ambiente que rodea al svc.
1997	Philip y Hazlett	Modelo PCP	Pivote + Central + Periférico
1998	Lyte, Hom y Mokwa	SERVOR	Liderazgo de svc. + Encuentros de svc. + Sistema de svc. + Gerencia de recursos humanos
2000	Dabholkar, Shepherd y Thorpe	Marco comprensivo	SERVQUAL + evaluación general

## b. Definición de calidad del servicio

Estando laborando en la DICAPI por largos años, se encuentra diversas normativas que hacen escasa mención del término calidad, pero es más resaltante que ninguna defina esta palabra para su correcto entendimiento del servidor. En ese aspecto Ruíz (2001) nos esclarece este vocablo al proponer que esta es "la discrepancia entre las expectativas de los clientes sobre un servicio concreto y las percepciones o creencias que se forman los directivos sobre lo que espera el consumidor de ese servicio" (p. 43).

De la misma forma, Riveros (2007) indica que "para obtener una mayor calidad las empresas deben mejorar su hardware, software y el talento humano", y este lo explica de la siguiente forma:

*"El hardware se mejora mediante aportes de capital para comprar los equipos, sistemas y materiales que permitan contar con la tecnología apropiada, el software se refiere a los procedimientos en general y se puede mejorar a través de las personas. El talento humano puede asumir nuevos procedimientos o desarrollarlos, de acuerdo con su nivel de conocimiento, pericia y creatividad. El talento humano se mejora solamente mejorando el nivel de conocimientos de las personas y buscando la mejor actitud en el desempeño de las funciones". (p.17)*

Por otra parte, Según Evans y Lindsay (2000) tienen un concepto menos técnico y más entendible para un inexperto en el tema, al respecto, en su estudio definen a la calidad como "una mezcla de consistencia, perfección, eliminación de desperdicio, rapidez de entrega, cumplimiento de políticas y procedimientos, proporcionar un producto bien hecho y utilizable, hacerlo bien a la primera, interesar o satisfacer a los usuarios, servicio total al cliente" (p. 261).

Pero sin dudas, es Ishikawa (1991) el que aporta un enfoque más amplio, en ese aspecto, indica que:

*[...] calidad significa calidad del producto. En su interpretación más amplia, calidad significa calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la división, calidad de las personas, calidad del sistema, calidad de la empresa, calidad de los objetivos, etcétera. Nuestro enfoque básico es controlar la calidad en todas sus manifestaciones (p.11).*

### c. Dimensiones de la calidad del servicio

Las dimensiones de la calidad de servicio han sido descritas y presentadas, de forma refinada y actualizada, a través del estudio de Zeithaml y Jo Bitner (2009), mediante sus vastas investigaciones sobre la calidad en el servicio, las cuales han logrado identificar las mencionadas cinco dimensiones que los ciudadanos usuarios utilizan para calificar a una empresa o institución pública que brinda de servicios, los cuales procedemos a definir a continuación:

#### 1) Fiabilidad

Una de las definiciones más importantes es aquella que la explica como la "capacidad para brindar el servicio ofrecido de forma precisa y digna de confianza" (Schiffman & Lazar, 2001, pág. 113).

Para Zeithaml et al. (2009, p. 88) "es la capacidad que debe tener la empresa o institución que brinda el servicio para entregarlo de manera segura, confiable y cuidadora". En el significado de fiabilidad se encuentran incluidos la puntualidad y todos aquellos factores que permiten al ciudadano entender la capacidad y conocimientos profesionales de su institución, en otras palabras, fiabilidad significa ofrecer el servicio de forma correcta desde el inicio.

En la misma línea opinan Munch et al. (2006) al señalar que esta dimensión se fundamenta en tener "las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal que atiende a los clientes, conocimientos y habilidades del personal de soporte y, por supuesto, capacidad de los directivos" (p. 75).

Por otro lado, Zamudio et al. (2005) mencionan que "es la habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero" (p. 189).

Por lo tanto, este se sustenta en la percepción del usuario sobre la capacidad de efectuar el servicio convenido en los términos y tiempos establecidos.

#### 2) Capacidad de respuesta

En este aspecto, una definición bastante acertada es aquella que indica que esta es la sincera disposición para ayudar a los usuarios a proporcionarles un servicio expedito (Schiffman & Lazar, 2001, pág. 114).

Igualmente, para Zeithaml et al. (2009) esta dimensión representa a "la actitud que se presenta para ayudar a los usuarios y para suministrar el servicio de forma rápida"; asimismo está incluido en este concepto el cumplimiento puntual de las obligaciones contraídas, así como también lo accesible que puede ser la institución para el usuario, es decir, "las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo" (p. 89).

Por otra parte, Munch et al. (2006) indican que esta dimensión está relacionada a servir al cliente pronto y óptimamente.

Mientras tanto, Zamudio et al. (2005) lo enfocan como la aspiración "de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente" (p. 190).

Por lo tanto, no es suficiente con tener medios para otorgar un servicio, sino que tiene que ser factible proporcionarlo cuando lo demanda el usuario.

### 3) Seguridad

El usuario demanda de una confianza en la percepción del servicio, que le genere la tranquilidad de estar realizando lo adecuado en la institución adecuada.

En ese contexto, se precia que la seguridad "es la cortesía y conocimiento del servidor público, así como sus capacidades para transmitir seguridad y confianza" (Schiffman & Lazar, 2001, pág. 114).

Otros autores como Zeithaml et al. (2009) amplían al señalar que "es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad" (p. 87).

De la misma forma, Zamudio et al. (2005) indican que es el "conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente" (p. 191).

#### 4) Empatía

Un servicio es una relación entre personas y la calidad se basa no solo en la cortesía profesional, sino en comprender y solucionar las necesidades por las que el administrado utiliza determinado servicio. En ese aspecto, podemos considerar a la empatía como el "cuidado y atención individualizada que las organizaciones proporcionan a los usuarios" (Schiffman & Lazar, 2001, pág. 116).

Para Zeithaml et al. (2009) este factor representa "la disposición de la organización para ofrecer a los clientes y usuarios cuidado, y atención personalizada" (p.89).

No obstante, Munch et al. (2006) tienen otro enfoque de esta dimensión, afirmando que esta "va más allá de la cortesía, consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas" (p.3).

Por otro lado, Zamudio et al. (2005) la definen como la "atención individualizada al cliente. La empatía es la conexión sólida entre dos personas" (p.10).

#### 5) Elementos tangibles

Respecto a esta dimensión, se puede indicar que son la parte visible del servicio y del proceso correspondiente, en ese sentido algunos expertos la definen como la "aparición de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicaciones" (Schiffman & Lazar, 2001, pág. 117).

Por otro lado, Zeithaml et al. (2009), afirman que "la satisfacción del usuario está en base a la calidad de la aparición de las instalaciones físicas y los elementos materiales sean visualmente atractivos" (p.92).

En efecto, Munch et al. (2006) puntualizan que esta dimensión es la “evidencia de los beneficios que obtuvo el cliente al comprar el producto o servicio. Apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación” (p.76).

De igual modo, según Zamudio et al. (2005) es la “apariciencia de las instalaciones, equipos, empleados y materiales de comunicación” (p.11).

### C. BASE NORMATIVA

La Ley N° 27444 (2001), Ley del Procedimiento Administrativo General, tiene por objetivo “el régimen jurídico para que la actuación de la administración pública sirva a la protección del usuario, garantizando los derechos e intereses de los mismos”. Los fundamentos de esta ley se fundamenta en los siguientes principios: debido procedimiento, legalidad, razonabilidad, impulso de oficio, informalismo, imparcialidad, conducta procedimental, presunción de veracidad, eficacia, celeridad, participación, verdad material, uniformidad, simplicidad, predictibilidad, entre otros que van cambiando con la evolución de la administración pública.

La Política Nacional de Gobierno Electrónico fue emitida con el Decreto Supremo N° 081-2013-PCM (2013), esta ha sido elaborada en concordancia con la Ley N° 29904, Ley de Promoción de la Banda Ancha y con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual establece al gobierno electrónico como uno de sus ejes transversales. Estas políticas se fundamentan en objetivos y lineamientos de los planes nacionales más importantes como la Agenda Digital Peruana 2.0, la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico y el Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública fue emitida con el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (2013), esta guía el proceso de modernización que debe seguir la administración pública buscando un impacto positivo en la población y por consiguiente, en el desarrollo del país.

C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

El Decreto Legislativo N° 1138 (2012), Ley de la Marina de Guerra del Perú, que en su artículo 4º, inciso 7, sobre funciones del personal integrante de la institución, expresa la función de:

*Ejercer, a través de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas, la autoridad marítima, fluvial y lacustre a nivel nacional, en el ámbito que le confiere la ley (p. 480438).*

En tal sentido, la ley antes mencionada, en el artículo 4º, inciso 8, indica lo siguiente:

*Participar en la ejecución de las políticas de Estado en materia de desarrollo económico y social del país, defensa civil, ciencia y tecnología, objetos arqueológicos e históricos, asuntos antárticos, asuntos amazónicos, y de protección del medio ambiente, de acuerdo a la normativa legal vigente (p. 480438).*

Con el Decreto Legislativo N° 1147 (2012), norma que regula el fortalecimiento de las Fuerzas Armadas en las competencias de la Autoridad Marítima Nacional – Dirección General de Capitanías y Guardacostas, y con el Decreto Supremo N° 015-2014-DE se aprueba su reglamento, donde se señala que la DICAPI está en la obligación de eliminar cualquier regulación, trámite, costo o requisito de cualquier naturaleza, así como los obstáculos burocráticos.

Asimismo, con el Decreto Legislativo N° 1246 (2016), el Gobierno del Perú dispone diversas medidas de simplificación administrativa para el sector público, dentro de un enfoque de interoperabilidad entre diversas entidades públicas y la eliminación de la exigencia de diversos documentos redundantes.

Con Decreto Supremo N° 002-2012-DE (2012), se aprueba la “actualización integral del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Marina de Guerra del Perú (TUPAM-15001), edición 2012”, donde la parte con mayor cantidad de procedimientos que es la “C”, es la aplicable a los servicios que ofrece la DICAPI.

Con la Resolución Directoral DICAPI N° 090-2016-MGP/DGCG (2016), se norma el Equipo de Mejora Continua Básico de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas, responsables de gestionar el proceso de

simplificación administrativa del anexo "C" del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Marina de Guerra del Perú.

Con la Orden DICAPI N° 1305-2017 (2017), se emiten las disposiciones para la recepción de trámites derivados de procedimientos TUPAM en las oficinas de atención al usuario de la Dirección General y de las Capitanías de Puerto, esta tiene como objetivo uniformizar la tramitación de los documentos recibidos en las capitanías de puerto y mantener el control y seguimiento de esta a través del Sistema de Trámite Documentario (SISTRADOC).

Con la Orden DICAPI N° 1325-2017 (2017), se emite el protocolo de atención al usuario, con el cual se busca mejorar la calidad del servicio y alcanzar un óptimo nivel de satisfacción en el personal atendido.

Con la Orden DICAPI N° 1323-2017 (2017), se norma el procedimiento para la gestión del Libro de Reclamaciones, el cual tiene como objetivo establecer un proceso documentado para definir las responsabilidades y actividades que se ejecutan para la atención de un reclamo en relación al servicio que se brinda en las dependencias guardacostas de la institución naval.

Con la Orden Interna DICAPI N° 015 -2017 (2017), se dicta los procedimientos para la atención al usuario, en función al Sistema de Gestión Integrado de la calidad implementado en la Dirección General de Capitanías y Guardacostas que tiene como objetivo primordial la satisfacción del administrado con la mejora continua de los procesos institucionales relacionados a la atención de los trámites del TUPAM.

#### D. DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. **Ámbito marítimo.** "Espacio físico que pertenece a la realidad marítima en el que se realizan las actividades correspondientes a los intereses marítimos y al poder naval". (Marina de Guerra del Perú, 2014, pp. 2-1)
2. **Autoridad Marítima Nacional.** "Organismo que tiene como funciones principales: el velar por la seguridad de la vida humana en el mar, ríos y lagos navegables; la protección del medio ambiente acuático, sus recursos y riquezas; el control del tráfico acuático en las aguas de soberanía y

jurisdicción nacionales; así como el control e interdicción del tráfico ilícito de drogas y de toda otra actividad ilícita" (Marina de Guerra del Perú, 2014, pp. 2-1).

3. **Calidad.** "El grado en el que un servicio satisface a los clientes al cubrir de manera consistente sus necesidades, deseos y expectativas" (Lovelock & Wirtz, 2015, p. 131).
4. **Comunidad marítima.** "Conjunto de personas vinculadas por características o intereses comunes al mar, ríos y lagos navegables". (Marina de Guerra del Perú, 2014, pp. 2-2)
5. **Expectativa.** "La calidad esperada, que se genera principalmente de factores como la comunicación de marketing, recomendaciones, imagen corporativa y evidencia física, así como las necesidades del cliente" (Grönross, 1984, p. 17) que a su vez, definen "lo que espera que sea el servicio que entrega la organización" (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1991, p. 29).
6. **Gobernanza marítima:** Es el "arte o manera de gobernar cuyo objetivo es el logro de un desarrollo económico, social e institucional duradero en el ámbito marítimo nacional, promoviendo un equilibrio entre el Estado, la sociedad civil y el mercado de la economía" (Marina de Guerra del Perú, 2014, pp. 2-4).
7. **Objetivo institucional:** "Es el resultado que se establece para el cumplimiento de la misión de la Institución, el cual se deriva de los Objetivos de Defensa, establecidos en el Decreto Legislativo N° 1142, Ley de Bases para la Modernización de las Fuerzas Armadas" (Marina de Guerra del Perú, 2014, pp. 2-5).
8. **Percepción:** "Es el proceso cognitivo a través del cual el cliente capta del entorno las características y atributos considerados valiosos y reales durante el proceso de entrega del servicio" (Vargas & Aldana, 2014, p. 43).
9. **Política pública sectorial:** "Es un conjunto de acciones adoptadas por la autoridad de un sector del gobierno nacional, destinadas a establecer los objetivos y la selección de metas para cada uno de ellos, con sus respectivos indicadores de gestión, a fin de evaluar resultados,

considerando a los actores públicos y privados" (Marina de Guerra del Perú, 2014, pp. 2-7).

- 10. Servicio.** Es "el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo" (Horovitz, 1990, p. 2) o "cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra, esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa" (Kotler & Armstrong, 2003, p. 514).

## E. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

### 1. Hipótesis general

HG: La gestión administrativa incide significativamente en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao.

### 2. Hipótesis específicas

H<sub>1</sub>: La gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de fiabilidad de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao

H<sub>2</sub>: La gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao

H<sub>3</sub>: La gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de seguridad de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao

H<sub>4</sub>: La gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de empatía de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao

C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

H<sub>5</sub>: La gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao.



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

El presente capítulo busca validar la teoría de que existe una importante relación e incidencia entre la gestión administrativa de la Autoridad Marítima Nacional y las cinco dimensiones de la calidad del servicio, de acuerdo al modelo SERVQUAL.

#### A. DISEÑO METODOLÓGICO

##### 1. Tipo

La presente investigación será del tipo básica; al respecto, Diaz (2018) refiere lo siguiente:

*[...] las investigaciones de tipo básico permiten implementar un constructo de la variable a través de la investigación de diversas teorías; es decir, teoriza la variable determinada para ello, con una definición y entendimiento de la variable en cuestión, que se definirá a lo largo de la investigación, por lo que se puede afirmar que se parte de un marco teórico y se permanece en el a lo largo de la investigación [...]* (p. s/n).

##### 2. Diseño

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, como detallan Hernández, Fernández y Baptista (2014), este enfoque se “emplea en aquellos estudios cuyos resultados pretenden generalizarse y replicarse en otros contextos, así como explicar y predecir los fenómenos investigados, implica un proceso secuencial y probatorio, en donde cada etapa precede a la siguiente” (p.119).

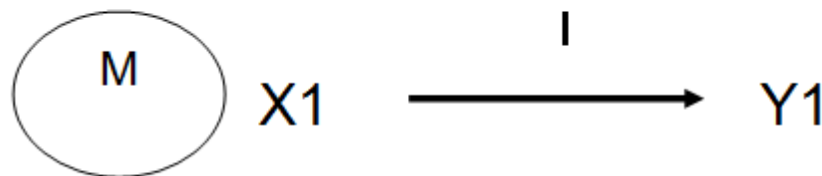
Asimismo, el *diseño* empleado en el estudio corresponde al no experimental-transversal del *tipo* correlacional causal; al respecto de estos tipos de diseños:

*Los diseños transeccionales correlacionales - causales describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento*

determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 158)

## ESQUEMA

El diseño descriptivo correlacional nos ha dado la oportunidad de determinar la relación que existe entre dos o más variables. Su esquema es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

X<sub>1</sub> = Gestión administrativa

Y<sub>1</sub> = Calidad del servicio

I = Incidencia (Y=f(x))

## B. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 1. Población de estudio

Para delimitar la población es importante entender como están conformada, para tal fin Hernández et al. (2014), nos señalan que "la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones a su vez" (p. 174). En este caso, la población de estudio estuvo conformada por todo el personal de la comunidad marítima que asiste a efectuar trámites administrativos ante la Capitanía de Puerto del Callao (CAPICALA) y otras dependencias a cargo de la jurisdicción de esta dependencia.

Para la presente investigación se considera una población infinita de atenciones al usuario en la Capitanía de Puerto del Callao, durante el periodo 2018.

**a. Criterios de inclusión:**

- Usuarios mayores de edad, de acuerdo a la ley peruana.
- Usuarios dedicados a todas las actividades acuáticas.
- Usuarios que deseen participar voluntariamente.
- Usuarios de ambos sexos.

**b. Criterios de exclusión:**

- Usuarios que solo asisten a tramitar la declaración de zarpe y a presentar arribo, el cual no se considerará como trámite administrativo expeditivo.
- Usuarios que solo asisten a efectuar consultas o solicitan orientación.
- Usuarios que realizan trámites no considerados en el TUPAM.

Al respecto, los criterios de exclusión han sido considerados como tal, ya que los trámites de zarpe y arribo no se encuentran considerados en el TUPA de la Marina de Guerra del Perú, no contando con tasas y requisitos para su expedición o autorización, lo que limita la percepción del usuario sobre el servicio, y por ende, existe la probabilidad de causar una medición poco precisa de los instrumentos, de la misma forma, las consultas presentados por los administrados que no lleven a que estos inicien un proceso administrativo, también es considerado solo como una solicitud de pautas específicas sin consecuencias sobre la atención al usuario de la AMN y cuya medición puede generar sesgos al presente estudio.

**2. Tamaño de muestra**

Para determinar el tamaño de la muestra, por tener una población infinita, se empleará la fórmula de Spiegel, la cual se muestra a continuación:

C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2}$$

En donde:

Z = nivel de confianza

p = probabilidad de éxito o proporción esperada

q = probabilidad de fracaso

d = precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

Sustituyendo en la fórmula:

$$n = ((1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5) / (0.05)^2$$

$$n = 0.9604 / 0.0025$$

$$n = 384.16 = 384$$

### 3. Selección de muestra

Durante la investigación preliminar, se solicitó las atenciones al usuario realizadas a la Capitanía del Puerto del Callao durante los meses de enero a julio del presente año, como se observa en la *tabla 2*, por ser estos en la que se obtuvo las autorizaciones respectivas para el levantamiento de la información.

Sin embargo, debido a las limitaciones de tiempo para efectuar el estudio en el año 2018 y viendo que se cumplen los requisitos para la tomar la población como infinita, los cuales son: gran tamaño de la población y dificultad para determinar con precisión la población en un momento dado, se delimitó el tamaño de la muestra con la fórmula de poblaciones infinitas de Spiegel, para la recolección de datos de una muestra tan grande, distribuyéndose

proporcionalmente el tamaño de esta en dos meses, como se observa en la *tabla 3*:

**Tabla 2.**

**Atenciones históricas de la Capitanía de Puerto del Callao de los meses de enero a julio 2018 de acuerdo al TUPA**

Mes del 2018	Atenciones al usuario en la CAPICALA
Enero	875
Febrero	788
Marzo	606
Abril	971
Mayo	652
Junio	479
Julio	799
Total	5170
Promedio por mes	739

**Fuente: Registro de atenciones de la CAPICALA (2018).**

**Tabla 3.**

**Tamaño de la muestra por meses**

	Tamaño de la muestra
Setiembre	192
Octubre	192
Muestra total	384

**Fuente: Elaboración propia**

Siendo el tamaño de la muestra dividida en 192 por mes y considerando dos meses de estudio, se empleó para la presente investigación el muestreo aleatorio, el cual se efectuó de forma simple (muestreo aleatorio simple), a través de tabla de números aleatorios, en función al tiempo (horas y minutos) en el

horario de atención de 0800 am a 0500 pm, distribuyéndose hasta llegar a la número de encuestas requeridas; donde participaron tres colaboradores.

Por otro lado, de un análisis descriptivo de la estadística básica inicial, el cual se detalla en el *Anexo F*, se puede observar en la *tabla 36* que la actividad marítima en el puerto del Callao es llevada mayormente por usuarios del sexo masculino. Aunado a esto, tenemos que los resultados mostrados en la *tabla 37* demuestran que el sector pesquero es la actividad que genera más trámites en las oficinas de atención al usuario de la AMN en el Callao, esto evidencia la importancia de este sector en el principal puerto nacional. Dentro de este marco, la *tabla 38* nos indica que hay una baja participación en los trámites administrativos de los administrados que comprenden la edad de 30 años a menos.

## C. VARIABLES E INDICADORES

### 1. Identificación de las variables

#### Variable 1 de estudio: Gestión administrativa

Dimensiones:

- Simplificación administrativa
- Sistematización

#### Variable 2 de estudio: Calidad del servicio

Dimensiones:

- Factor de fiabilidad
- Factor de capacidad de respuesta
- Factor de seguridad (garantía)
- Factor de empatía
- Factor de elementos tangibles

## 2. Definición conceptual y operacional de las variables

### a. Gestión administrativa

#### Definición conceptual

Este es un sistema de límites indefinidos que incluye el conjunto de organizaciones públicas que cumplen la función de gestión administrativa del estado y de otras instituciones públicas con personalidad jurídica, ya sean de ámbito local o regional y que esta "pone en contacto directo a la ciudadanía con personalidad jurídica con los servidores públicos, satisfaciendo los intereses colectivos de forma inmediata" (Diez, 1977, p. 71).

#### Definición operacional

Es el puntaje obtenido del usuario que asiste a efectuar trámites a la Capitanía de Puerto del Callao, en el cuestionario de "Gestión administrativa de la Autoridad Marítima Nacional" (Lun Pun, 2018).

### b. Calidad del servicio

#### Definición conceptual

La calidad del servicio es la "discrepancia entre las expectativas de los clientes sobre un servicio concreto y las percepciones o creencias que se forman los directivos sobre lo que espera el consumidor de ese servicio" (Ruíz Olalla, 2001, p. 82).

#### Definición operacional

Es el puntaje obtenido por el usuario que asiste a efectuar trámites a la Capitanía de Puerto del Callao, en el cuestionario de tipo SERVQUAL "Calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional" (Lun Pun, 2018).

### Operacionalización de la variable

En la operacionalización de las variables se reconocen los indicadores que ofrecen respuestas de forma directa a las variables en medición, esto con la

C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

finalidad de ser lo más preciso posible en la búsqueda de las informaciones para el desarrollo impecable de la investigación que se está realizando.

De conformidad con lo expuesto por Carrasco (2009), la operacionalización de la variable es:

*[...] un proceso metodológico que consiste en descomponer deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico; es decir que estas variables se dividen (si son complejas) en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices, subíndices, ítems; mientras si son concretas solamente en indicadores, índices e ítems. (p. 226)*

Para Sabino (1986) la operacionalización de las variables es “el proceso que sufre una variable (o un concepto en general) de modo tal que a ella se le encuentran los correlatos empíricos que permiten evaluar su comportamiento en la práctica” (p. 113).

Seguidamente, se expone la *Tabla 4*, donde se observa la operacionalización de las variables a relacionar:

**Tabla 4.**  
**Operacionalización de las variables**

Variables	Dimensiones	Indicador	Ítems	Alternativas de respuesta	Niveles y rangos
Gestión administrativa	Simplificación administrativa	Es el puntaje obtenido del usuario en el cuestionario de gestión administrativa	1,2,3,4 y 5	Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo=1	Óptimo (46-60) Regular (29-45) No óptimo (12-28)
	Sistematización		5,6,7,8,9, 10, 11 y 12		
Calidad del servicio	Fiabilidad	Es el puntaje obtenido del usuario en el cuestionario de SERVQUAL	1, 2, 3, 4 y 5		Adecuada (82-110) Medianamente adecuada (52-81) Inadecuada (22-51)
	Capacidad de respuesta		6, 7, 8 y 9		
	Seguridad		10, 11, 12 y 13		
	Empatía		14, 15, 16, 17 y 18		
	Aspectos tangibles		19, 20, 21 y 22		

## D. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 1. Descripción de técnicas

En relación a la técnica para la medición de la variable se empleó la encuesta, que para Hernández et.al. (2014) es aquella "técnica basada en preguntas, a un número considerable de personas, utilizando cuestionarios, que mediante preguntas, efectuadas en forma telefónica, personal o correo, permiten indagar las opiniones, características, hábitos, costumbres, gustos, modos y calidad de vida, situación ocupacional, cultural, etcétera, dentro de una comunidad determinada" (p. 165).

Para Tamayo (2005), la encuesta "es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida" (p. 24).

### 2. Descripción de instrumentos

Para la encuesta se empleó como instrumento el cuestionario. La recolección de datos realizada se dividió en dos instrumentos de este tipo. La primera consistió en efectuar las 12 preguntas que ayudaron a describir la variable independiente gestión administrativa. En la segunda, se realizaron 22 preguntas relacionadas a la calidad del servicio percibido una vez recibido este.

Aunado a esto, se incluyeron unas preguntas de carácter demográfico, que se aplicaron al inicio del cuestionario con la finalidad de obtener una descripción del grupo de encuestados, estos comprenden también los filtros para cumplir con los criterios de exclusión. Estos fueron los datos incluidos en los cuestionarios, anteriores a las preguntas propias de los cuestionarios:

- Género
- Edad
- Actividad marítima que realiza

C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

Una vez diseñados y adaptados los cuestionarios, se añadieron una escala Likert de cinco niveles para cada pregunta, donde uno era totalmente en desacuerdo y cinco, totalmente de acuerdo; esto responde a la interpretación de Krosnick y Presser (2010), quienes indicaron que, "en la mayoría de los casos, debe usarse cinco niveles para el modelo de escala antes mencionada, ya que con una muy pequeña se hace imposible que el encuestado exprese posiciones moderadas, y escalas muy largas pueden caer en ser muy difíciles de interpretar por el encuestado" (p. 295).

#### a. Ficha técnica de la variable gestión administrativa

Título:	La gestión administrativa de la Capitanía de Puerto del Callao
Año:	2018
Autor:	Víctor Lun Pun Torres
Objetivo:	Determinar el desempeño de la gestión administrativa
Instrumento:	Cuestionario
Administración:	Individual
Aplicación:	Directa
Tiempo de aplicación:	5 a 10 minutos
Estructura:	12 ítems
Escala de medición:	Escala de Likert (1 al 5)
Nivel y Rango:	Se establecieron los siguientes:

Nivel	Rango
Óptimo	46 - 60
Regular	29 - 45
No óptimo	12 - 28

El cuestionario respectivo se presenta en el *anexo B*.

#### b. Ficha técnica de la variable calidad del servicio

Título:	SERVQUAL
Autor:	Parasuraman, Zeithaml y Berry (adaptado por Víctor Lun Pun Torres)

C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

Año:	(1988 – adaptado 2018)
Objetivo:	Determinar el nivel de la calidad del servicio
Instrumento:	Cuestionario
Administración:	Individual
Aplicación:	Directa
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos
Estructura:	22 ítems
Escala de medición:	Escala de Likert (1 al 5)
Nivel y Rango:	Se establecieron los siguientes:

Nivel	Rango
Adecuada	82 – 110
Medianamente adecuada	52 – 81
Inadecuada	22 - 51

El cuestionario respectivo se presenta en el anexo B.

### 3. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de instrumentos

#### Validez

Hernández et al. (2014) señalaron que "la validez es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir; es la característica más importante que tiene" (p.127).

Asimismo, estos recalcan que "la validez de los instrumentos se corrobora mediante el juicio de expertos y su validación por parte de ellos de acuerdo al resultado de la evaluación. Los resultados obtenidos en las encuestas están ligadas a otra medición de las mismas características" (Hernández et al., 2014, p. 128).

Para calcular la validez de contenido se empleó el juicio de expertos, con los siguientes validadores, los cuales se precisan en la *tabla 5*, que se muestra a continuación:

**Tabla 5.**  
**Cuadro consolidado con juicio de expertos**

Validador	Cargo del experto	Opinión de aplicabilidad
Dra. Galia Lescano	Asesora metodológica	Aplicable
Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont	Investigador de Ciencia y Tecnología (SINACYT)	Aplicable
Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López	Asesor técnico principal en la DICAPI	Aplicable
Mg. C. de F. Samuel Namihas Castro	Capitán de Puerto de Pisco	Aplicable

#### 4. Confiabilidad

Quero (2010) mencionó a la "confiabilidad como una medición de un instrumento, con el denominador común de que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación" (p.227).

En la fase de la confiabilidad del instrumento, antes de emplear las encuestas a la muestra definida en el estudio, se acudió al área exacta donde se llevaría a cabo el instrumento final, con la intención de aplicar los cuestionarios a 25 personas, en una prueba piloto para medir la validez de estos, garantizando el entendimiento y capacidad de respuesta de los administrados para el cuestionario, así como para poder determinar detalles adicionales y volver a validar la claridad de la redacción de las respuestas. Estos fueron verificados para tomar en cuenta consideraciones especiales que faciliten la aplicación sin contratiempos; el lugar ideal para realizarlos y la mejor ubicación para abordar al administrado relevante; el tiempo para completar cada cuestionario; la actitud y disposición de respuesta del usuario; así como la cordialidad y neutralidad por parte de los encuestadores; y, finalmente, principales tendencias de las respuestas iniciales.

Estas encuestas piloto fueron realizadas entre el 3 y el 14 de setiembre del 2018. Con los detalles conseguidos se realizó una última revisión y se consideró

mantener las preguntas propuestas. El promedio de respuesta de cada cuestionario fue de 8 minutos, por debajo del promedio esperado.

La apreciación de confiabilidad se realizó a través de Alfa de Cronbach a la prueba piloto, lo cual nos permitió calcular la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un grupo de ítems.

George y Mallery (2003) sugieren las recomendaciones siguientes para valorar los coeficientes de alfa de Cronbach (p. 231):

- Coeficiente alfa < 5 es inaceptable
- Coeficiente alfa > 5 es pobre
- Coeficiente alfa > 6 es cuestionable
- Coeficiente alfa > 7 es aceptable
- Coeficiente alfa > 8 es bueno
- Coeficiente alfa > 9 es excelente

**a. Confiabilidad de la gestión administrativa**

**Tabla 6.**  
**Prueba de confiabilidad del cuestionario de gestión administrativa.**

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de ítems
0.879	12

**Fuente: Elaboración propia**

La prueba de confiabilidad de consistencia interna Alfa de Cronbach obtuvo un coeficiente Alfa de 0.879 para el cuestionario de gestión administrativa, lo que representó que el instrumento está en un nivel de *bueno*, por lo cual se puede utilizar.

## b. Confiabilidad de la calidad del servicio

**Tabla 7.**  
**Prueba de confiabilidad del cuestionario de calidad del servicio.**

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de ítems
0.920	22

**Fuente: Elaboración propia**

La prueba de confiabilidad de consistencia interna Alfa de Cronbach obtuvo un coeficiente Alfa de 0.920 para el cuestionario de calidad del servicio, lo que representó que el instrumento SERVQUAL está en un nivel de excelente, por lo cual se puede utilizar.

## E. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para la presente investigación, tratándose de variables definidas estadísticamente como cualitativas ordinales, las cuales, de acuerdo a Arnal, Del Rincón y La Torre (1992), son aquellas "variables que como su nombre lo indica expresan distintas cualidades, características o modalidad, y la medición consiste en una clasificación de dichos atributos" (p.72). Asimismo, considerando lo referido por Quezada (2010) se emplearán estadísticas no paramétricas, puesto que el mismo autor refiere que "solo basta definir la variable en cualitativa para ir a la prueba no paramétrica" (p. 190). Por tanto, se utilizaran los siguientes conceptos y pruebas:

**Prueba de hipótesis:** según Torres (2007) "la hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema" (p.129).

**La regresión logística (RL):** Para De la Fuente (2011), esta es “parte del conjunto de métodos estadísticos que caen bajo tal designación y es la variante que corresponde al caso en que se valora la contribución de diferentes factores en la ocurrencia de un evento simple”. Asimismo, agrega que:

*En general, la regresión logística es adecuada cuando la variable de respuesta 'Y' es polifónica (admite varias categorías de respuesta, tales como mejora mucho, empeora, se mantiene, mejora, mejora mucho), pero es especialmente útil en particular cuando solo hay dos posibles respuestas (cuando la variable de respuesta es dicotómica), que es el caso más común; la RL es una de las técnicas estadístico-inferenciales más empleadas en la producción científica contemporánea; surge en la década del 60, su generalización dependía de la solución que se diera al problema de la estimación de los coeficientes; el algoritmo de Walker-Duncan para la obtención de los estimadores de máxima verosimilitud vino a solucionar en parte este problema, pero era de naturaleza tal que el uso de computadoras era imprescindible. (De la Fuente , 2011, p. 1)*

Así mismo para efectos del análisis de la información, los rangos de la variable dependiente de tres se transformaron a dos ( $1=-0, 2, 3=1$ ).

## F. ASPECTOS ÉTICOS

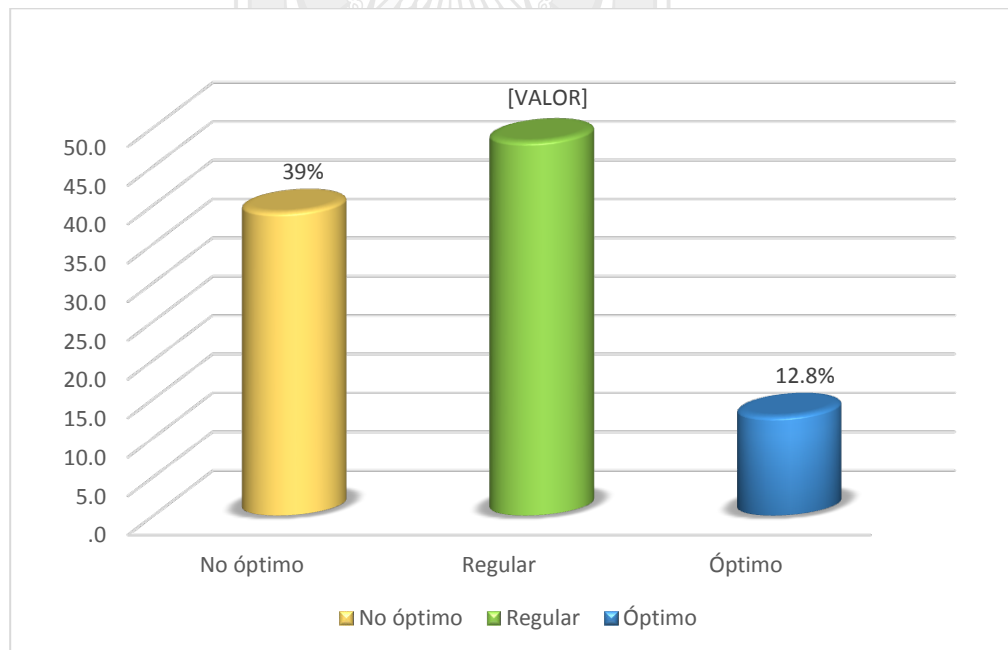
Se ha contemplado señalar a los evaluados que el llenado de las pruebas no le irrogará algún daño o no serán utilizadas en contra de sus intereses en los trámites y procedimientos administrativos que realicen ante la Dirección General de Capitanías y Guardacostas. Asimismo, se les solicitará la firma del consentimiento elaborado por el investigador antes del inicio de la citada encuesta, que la información consignada en las mismas fue entregada de manera voluntaria y será empleada exclusivamente para fines académicos y administrada por el investigador de forma anónima, procediendo a ser incinerada a los 15 días de la fecha programada para el sustento de la tesis.

C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

**CAPÍTULO IV:****DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN****A. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS****1. Descripción de los niveles de la gestión administrativa según el usuario de la AMN en el puerto del Callao****Tabla 8****Niveles de gestión administrativa según el usuario de la AMN en el puerto del Callao, 2018**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No óptimo	150	39.0
Regular	185	48.2
Óptimo	49	12.8
Total	384	100.0

**Fuente: procesamiento estadístico en SPSS de cuestionarios del anexo B****Figura 4. Niveles de gestión administrativa según el usuario de la AMN en el puerto del Callao, 2018****Fuente: procesamiento estadístico en SPSS de cuestionarios del anexo B**

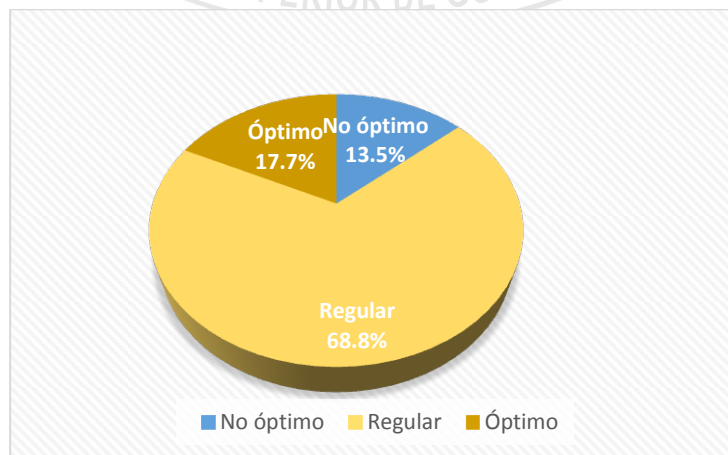
Interpretación:

En la *tabla 8* y *figura 4* se observa que del total usuarios encuestados sobre la *gestión administrativa* de la Autoridad Marítima Nacional, el 48.2 % opinan que se encuentra en un nivel regular, que el 39 % se encuentra en un nivel no óptimo y el 12.8 % se encuentra en un nivel óptimo; ser calificado mayormente en un nivel *regular* se debe a los ítems 1 y 2 del cuestionario de esta variable, relacionados al costo de los trámites y la facilidad para juntar los requisitos administrativos respectivamente, los cuales fueron ponderados de forma alta por los usuarios encuestados, de la misma forma, el alto nivel *no óptimo* se explica por los ítems 9 y 10, relacionados a la posibilidad de obtener expedientes administrativos a través del portal web y la disponibilidad de sistemas electrónicos en la Capitanía de Puerto del Callao para el uso de los usuarios.

**a. Descripción de la dimensión simplificación de la gestión administrativa de la AMN según usuarios**

**Tabla 9**  
**Niveles de simplificación en la gestión administrativa de la AMN según el usuario en el puerto del Callao, 2018**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No óptimo	52	13.5
Regular	264	68.8
Óptimo	68	17.7
Total	384	100.0



**Figura 5. Nivel de simplificación en la gestión administrativa de la AMN según el usuario en el puerto del Callao, 2018**

Interpretación:

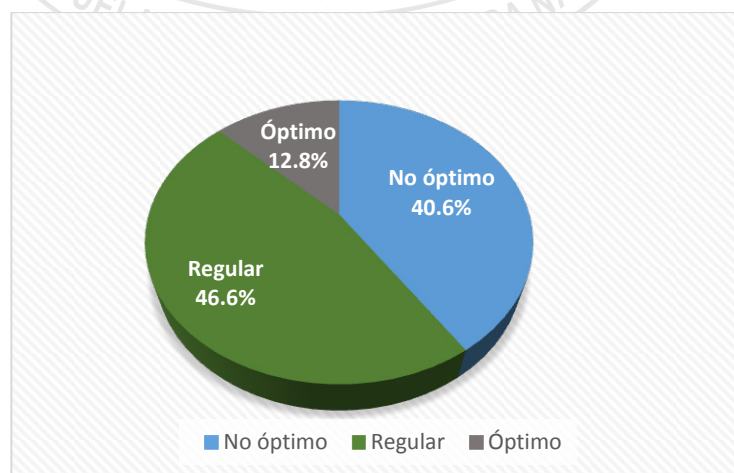
En la *tabla 9* y *figura 5* se observa que del total usuarios encuestados sobre el nivel de simplificación de la Autoridad Marítima Nacional, el 68.8 % opinan que esta se encuentra en un nivel regular, que el 17.7 % se encuentra en un nivel óptimo y el 13.5 % se encuentra en un nivel no óptimo, ser calificado mayormente en un nivel *regular* se debe a los ítems 1 y 2 del cuestionario de esta dimensión, el cual se detalla en el *anexo B*, relacionados al costo de los trámites y la facilidad para juntar los requisitos administrativos respectivamente, los cuales fueron ponderados de forma alta por los usuarios encuestados.

**b. Descripción de la dimensión sistematización de la gestión administrativa de la AMN según usuarios**

**Tabla 10**

**Nivel de sistematización en la gestión administrativa de la AMN según el usuario en el puerto del Callao, 2018**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No óptimo	156	40.6
Regular	179	46.6
Óptimo	49	12.8
Total	384	100.0



**Figura 6. Nivel de sistematización en la gestión administrativa de la AMN según el usuario en el puerto del Callao, 2018**

Interpretación:

En la *tabla 10* y *figura 6* se observa que del total usuarios encuestados sobre el nivel de *sistematización* de la Autoridad Marítima Nacional, el 46.6 % opinan que esta se encuentra en un nivel regular, que el 40.6 % se encuentra en un nivel no óptimo y el 12.8 % se encuentra en un nivel óptimo, ser calificado mayormente en un nivel *regular* se debe al ítem 8 del cuestionario de esta dimensión, el cual se detalla en el *anexo B*, relacionado a la disponibilidad de la plataforma web de DICAPI, el cual fue ponderado de forma alta, de la misma forma, el alto nivel *no óptimo* se explica por los ítems 9 y 10, relacionados a la posibilidad de obtener expedientes administrativos a través del portal web y la disponibilidad de sistemas electrónicos en la Capitanía de Puerto del Callao para el uso de los usuarios.

## 2. Descripción de los niveles de la calidad del servicio según el usuario de la AMN en el puerto del Callao

Tabla 11

Niveles de calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao, 2018

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	107	27.9
Med. adecuada	222	57.8
Adecuada	55	14.3
Total	384	100.0

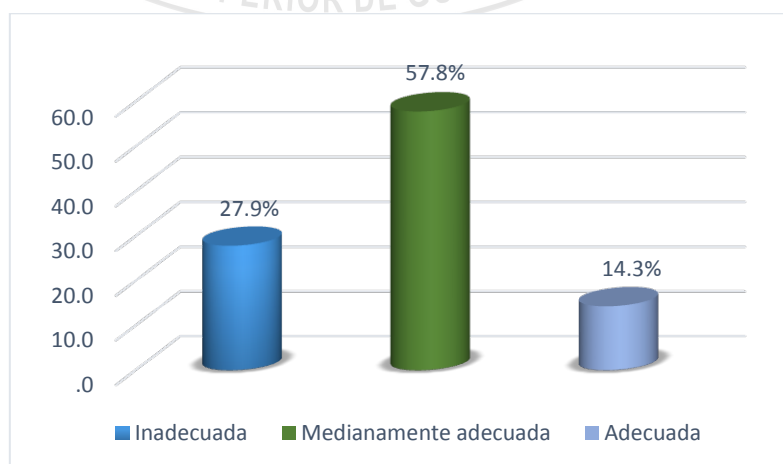


Figura 7. Niveles de calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao, 2018

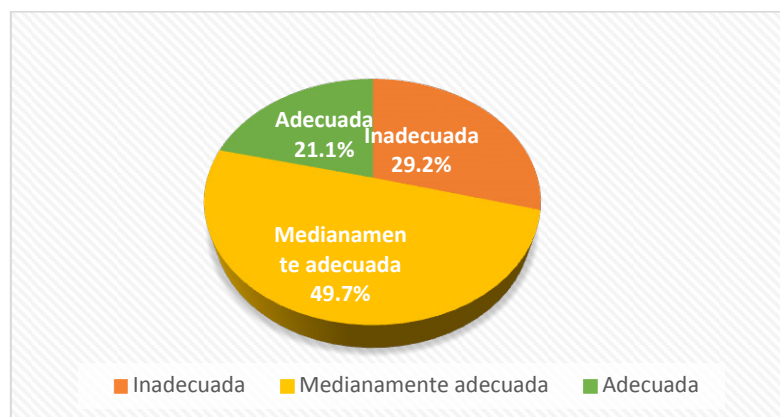
Interpretación:

En la *tabla 11* y *figura 7* se observa que del total usuarios encuestados sobre la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional, el 57.8 % perciben en un nivel medianamente adecuada a la calidad del servicio, el 27.9 % la perciben en un nivel inadecuada y el 14.3 % la perciben en un nivel adecuada, ser calificado mayormente en un nivel *medianamente adecuada* se debe a los ítems 5, 11, 15 y 21 del cuestionario de esta variable, el cual se detalla en el *anexo B*, relacionados al registro libre de errores, seguridad en la Capitanía, la conveniencia del horario de atención y la buena presentación del personal respectivamente, los cuales fueron ponderados de forma alta por los usuarios encuestados, de la misma forma, el nivel *inadecuado* es explicado por el ítem 4, relacionado a la realización de los trámites en el tiempo establecido, el cual fue ponderado como el más bajo del cuestionario.

**a. Descripción de la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio de la AMN según usuarios**

**Tabla 12**  
**Fiabilidad en la calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao, 2018**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	112	29.2
Med. adecuada	191	49.7
Adecuada	81	21.1
Total	384	100.0



**Figura 8. Fiabilidad en la calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao, 2018**

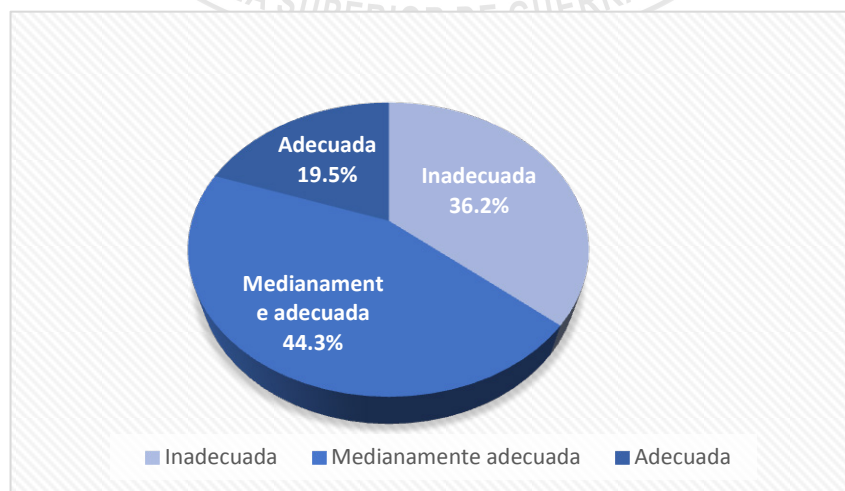
Interpretación:

En la *tabla 12* y *figura 8* se observa que del total usuarios encuestados sobre la *fiabilidad* en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional, el 49.7 % perciben en un nivel medianamente adecuada a la fiabilidad, el 29.2 % la perciben en un nivel inadecuada y el 21.1 % la perciben en un nivel adecuada, ser calificado mayormente en un nivel *medianamente adecuada* se debe mayormente al ítem 5 del cuestionario de esta dimensión, relacionado al registro libre de errores, el cual fue ponderado de forma alta por los usuarios encuestados, por otro lado, el nivel *inadecuado* es explicado por el ítem 4, relacionado a la realización de los trámites en el tiempo establecido, el cual fue ponderado como el más bajo en esta dimensión del cuestionario.

**b. Descripción de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio de la AMN según usuarios**

**Tabla 13**  
**Capacidad de respuesta en la calidad del servicio de la AMN según usuario en el puerto del Callao, 2018**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	139	36.2
Med. adecuada	170	44.3
Adecuada	75	19.5
Total	384	100.0



**Figura 9. Capacidad de respuesta en la Calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según usuario en el Puerto del Callao, 2018**

## Interpretación:

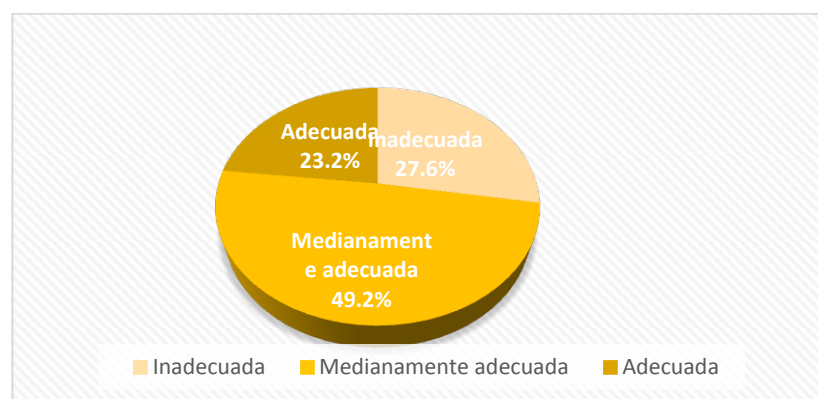
En la *tabla 13* y *figura 9* se aprecia que del total usuarios encuestados sobre la *capacidad de respuesta* en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional, el 44.3 % perciben en un nivel medianamente adecuada a la capacidad de respuesta, el 36.2 % la perciben en un nivel inadecuada y el 19.5 % la perciben en un nivel adecuada, ser calificado mayormente en un nivel *medianamente adecuada* se debe mayormente a los ítems 6 y 8 del cuestionario de esta dimensión, relacionados a la entrega de información del proceso de sus trámites y la disposición de ayudar de los servidores públicos respectivamente, los cuales fueron ponderados de forma alta por los usuarios encuestados. Por otra parte, el nivel *inadecuado* es explicado por el ítem 9, relacionado a la recarga laboral que tiene el personal de atención al usuario y cómo repercute en el servicio, el cual fue ponderado como el más bajo en esta dimensión del cuestionario.

### c. Descripción de la dimensión seguridad de la calidad del servicio de la AMN según usuarios

Tabla 14

**Seguridad en la calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao, 2018**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	106	27.6
Med. adecuada	189	49.2
Adecuada	89	23.2
Total	384	100.0



**Figura 10. Seguridad en la calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao, 2018**

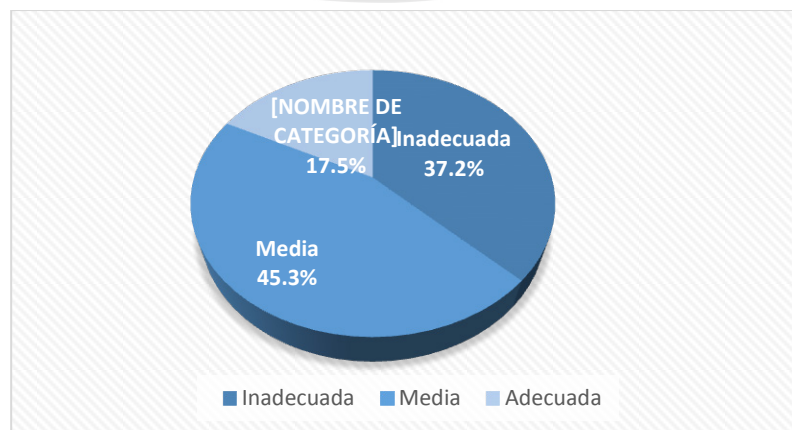
Interpretación:

En la *tabla 14* y *figura 10* se aprecia que del total usuarios encuestados sobre la *seguridad* en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional, el 49.2 % perciben en un nivel medianamente adecuada a la seguridad, el 27.6 % la perciben en un nivel inadecuada y el 23.5 % la perciben en un nivel adecuada, ser calificado mayormente en un nivel *medianamente adecuada* se debe mayormente a los ítems 11 y 12 del cuestionario de esta dimensión, relacionados a la seguridad de la Capitanía y la amabilidad del personal de atención al usuario respectivamente, los cuales fueron ponderados de forma alta por los usuarios encuestados. Por el contrario, el nivel *inadecuado* es bastante bajo y no puede ser explicado por un ítem en específico, sino por la valoración en su conjunto que el usuario ha tenido de estas.

**d. Descripción de la dimensión empatía de la calidad del servicio de la AMN según usuarios**

**Tabla 15**  
**Empatía en la calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao, 2018**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	143	37.2
Med. adecuada	174	45.3
Adecuada	67	17.5
Total	384	100.0



**Figura 11. Empatía en la calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao, 2018**

Interpretación:

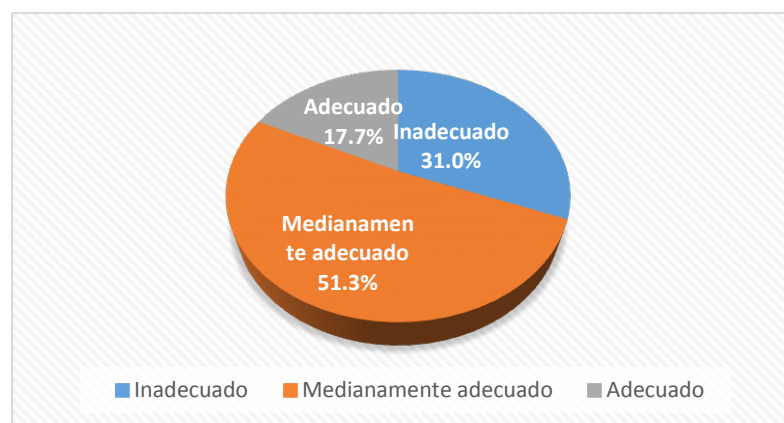
En la *tabla 15* y *figura 11* se aprecia que del total usuarios encuestados sobre la *empatía* en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional, el 45.3 % perciben en un nivel medianamente adecuada a la empatía, el 37.2 % la perciben en un nivel inadecuada y el 17.5 % la perciben en un nivel adecuada, ser calificado mayormente en un nivel *medianamente adecuada* se debe mayormente a los ítems 14 y 15 del cuestionario de esta dimensión, relacionados a la atención personalizada y la conveniencia del horario de atención respectivamente, los cuales fueron ponderados de forma alta por los usuarios encuestados. Por otro lado, el nivel *inadecuado* es explicado por el ítem 18, relacionado a la comprensión de las necesidades del usuario por parte del personal que los atiende, el cual fue ponderado como el más bajo en esta dimensión del cuestionario.

**e. Descripción de la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio de la AMN según usuarios**

**Tabla 16**

**Elementos tangibles en la calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao, 2018**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	119	31.0
Med. adecuado	197	51.3
Adecuado	68	17.7
Total	384	100.0



**Figura 12. Elementos tangibles en la calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao, 2018**

## Interpretación:

En la *tabla 16* y *figura 12* se aprecia que del total usuarios encuestados sobre los *elementos tangibles* en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional, el 51.3 % perciben en un nivel medianamente adecuado a los elementos tangibles, el 31 % la perciben en un nivel inadecuado y el 17.7 % la perciben en un nivel adecuado, ser calificado mayormente en un nivel *medianamente adecuado* se debe mayormente al ítem 21 del cuestionario de esta dimensión, relacionado a la buena presentación del personal de atención al usuario, el cual fue ponderado de forma alta por los usuarios encuestados. Por otra parte, el nivel *inadecuado* es explicado por el ítem 19, relacionado a la modernidad de los equipos con que se atiende y los que se ponen a disposición del administrado, el cual fue ponderado como el más bajo en esta dimensión del cuestionario.

### 3. Niveles de la gestión administrativa vs la calidad del servicio según el usuario de la AMN en el puerto del Callao

Tabla 17

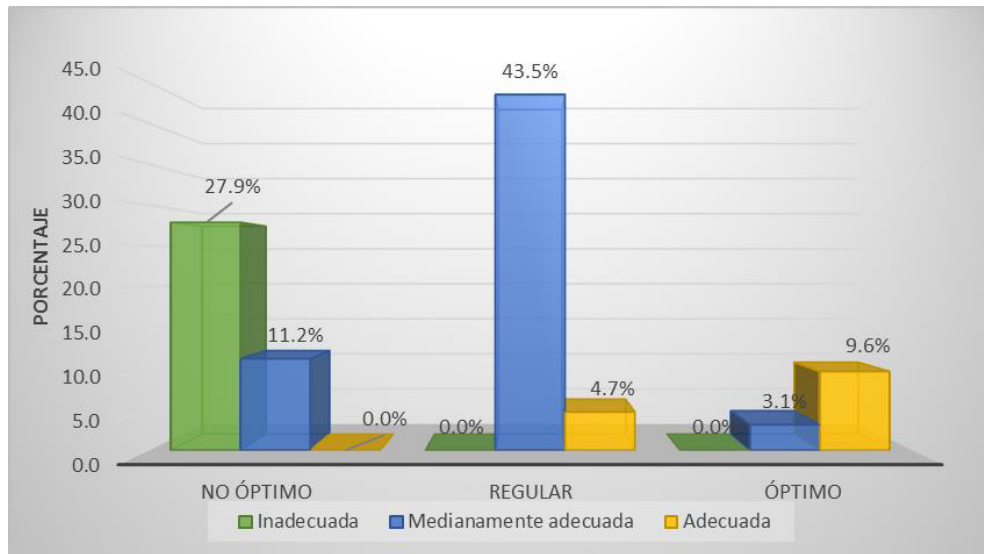
Comparación de la gestión administrativa y calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao, 2018

X. Gestión administrativa	Y. Calidad del servicio						Total	
	Inadecuada		Medianamente adecuada		Adecuada			
	n <sub>1</sub>	%	n <sub>2</sub>	%	n <sub>3</sub>	%	n	%
	<b>107</b>	<b>28</b>	<b>222</b>	<b>58</b>	<b>55</b>	<b>14</b>	<b>384</b>	<b>100</b>
No óptimo	107	27.9	43	11.2	0	0.0	150	39.0
Regular	0	0.0	167	43.5	18	4.7	185	48.2
Óptimo	0	0.0	12	3.1	37	9.6	49	12.8

Fuente: procesamiento estadístico en SPSS de cuestionarios del anexo B

C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López



**Figura 13. Comparación de la gestión administrativa y calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao, 2018**

**Fuente: procesamiento estadístico en SPSS de cuestionarios del anexo B**

Interpretación:

En la *tabla 17* y *figura 13* se observa que del total de usuarios encuestados, la mayoría opina que la gestión administrativa es regular con una calidad de servicio medianamente adecuada con 43,5 % y adecuada 4.7 %; seguido de los que opinan que la gestión administrativa no es óptima con calidad de servicio inadecuada de 27.9 % y medianamente adecuada de 11.2 %; y en menor porcentaje los que opinan que la gestión administrativa es óptima con calidad de servicio adecuada de 9.6 % y medianamente adecuada de 3.1 %.

## B. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### 1. Prueba de hipótesis general

H0: La gestión administrativa no incide significativamente en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao.

H1: La gestión administrativa incide significativamente en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao.

Tabla 18

## Prueba ómnibus sobre los coeficientes del modelo

		Chi cuadrado	gl	Sig.
Paso 1	Paso	178,848	1	,000
	Bloque	178,848	1	,000
	Modelo	178,848	1	<b>,000*</b>

**Decisión:** Como se observa en la *tabla 18* es la **p-value\* = 0.000 < 0.05**, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con un nivel de significancia del 5 %. Se concluye que la gestión administrativa incide significativamente en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao.

Tabla 19

## Resumen del modelo

Paso	-2 log de la verosimilitud	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	355,822 <sup>a</sup>	0,366	<b>0,492</b>

En la *tabla 19*, según el R cuadrado de Nagelkerke (0,492), nos indica que el 49.2 % de la variación de la calidad de servicio es influenciado por la gestión administrativa de la Autoridad Marítima Nacional en el puerto del Callao.

Tabla 20

## Variables en la ecuación

		B	E.T.	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 <sup>a</sup>	X	3,246	,294	122,064	1	<b>,000*</b>	<b>25,688</b>
	Constante	-,983	,158	38,683	1	,000	,374

a. Variable(s) introducida(s) en el paso 1: X.

Siendo la ecuación estimada:

$$Y = \frac{e^{f(x)}}{1 + e^{f(x)}} \quad \text{donde: } f(x) = 0.983 + 3.246x$$

Interpretación:

En la *tabla 20* se observa una **p-value\* = 0.000 < 0.05**, lo cual indica que la ecuación es significativa. Es decir, que los usuarios que opinan que la gestión administrativa es regular, tienen 25.7 veces mayor posibilidad de apreciar en un nivel medianamente adecuado a la calidad de servicio.

## 2. Prueba de la hipótesis específica 1 (fiabilidad)

H0: La gestión administrativa no incide significativamente en la dimensión de fiabilidad de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao.

H1: La gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de fiabilidad de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao

**Tabla 21**

### Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo

		Chi cuadrado	gl	Sig.
Paso 1	Paso	159,057	1	,000
	Bloque	159,057	1	,000
	Modelo	159,057	1	<b>,000*</b>

**Decisión:** Como se observa en la *tabla 21* es la **p-value\* = 0.000 < 0.05**, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con un nivel de significancia del 5 %. Se concluye que la gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de fiabilidad de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao, es decir que la variable independiente explica o influye significativamente en la variable dependiente.

**Tabla 22**  
**Resumen del modelo**

Paso	-2 log de la verosimilitud	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	385,754 <sup>a</sup>	,333	<b>,444</b>

En la *tabla 22*, según el R cuadrado de Nagelkerke (0,444), nos indica que el 44.4 % de la variación de la fiabilidad de calidad de servicio es influenciado por la gestión administrativa de la Autoridad Marítima Nacional en el puerto del Callao.

**Tabla 23**  
**Variables en la ecuación**

		B	E.T.	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 <sup>a</sup>	X	2,862	,256	124,925	1	<b>,000</b>	<b>17,502</b>
	Constante	1,368	,175	61,140	1	,000	,255

a. Variable(s) introducida(s) en el paso 1: X.

Siendo la ecuación estimada:

$$Y = \frac{e^{f(x)}}{1 + e^{f(x)}} \text{ donde: } f(x) = 1.368 + 2.862x$$

Interpretación:

En la *tabla 23* se observa una **p-value\* = 0.000 < 0.05**, lo cual indica que la ecuación es significativa. Es decir, que los usuarios que opinan que la gestión administrativa es regular, tienen 17.5 veces mayor posibilidad de apreciar en un nivel medianamente adecuado a la fiabilidad.

### 3. Prueba de la hipótesis específica 2 (capacidad de respuesta)

H0: La gestión administrativa no incide significativamente en la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao.

C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

H1: La gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao.

**Tabla 24****Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo**

		Chi cuadrado	gl	Sig.
Paso 1	Paso	228,137	1	,000
	Bloque	228,137	1	,000
	Modelo	228,137	1	<b>,000*</b>

**Decisión:** Como se observa en la *tabla 24* es la **p-value\* = 0.000 < 0.05**, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con un nivel de significancia del 5 %. Se concluye que la gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao, es decir que la variable independiente explica o influye significativamente en la variable dependiente.

**Tabla 25****Resumen del modelo**

Paso	-2 log de la verosimilitud	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	312,391 <sup>a</sup>	,440	<b>,589</b>

En la *tabla 25*, según el R cuadrado de Nagelkerke (0,589), nos indica que el 58.9 % de la variación de la capacidad de respuesta de calidad de servicio es influenciado por la gestión administrativa de la Autoridad Marítima Nacional en el puerto del Callao.

**Tabla 26****Variables en la ecuación**

		B	E.T.	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 <sup>a</sup>	X	3,703	,301	151,538	1	<b>,000</b>	<b>40,560</b>
	Constante	2,208	,236	87,873	1	,000	,110

a. Variable(s) introducida(s) en el paso 1: X.

Siendo la ecuación estimada:

$$Y = \frac{e^{f(x)}}{1 + e^{f(x)}} \quad \text{donde: } f(x) = 2.208 + 3.703 x$$

Interpretación:

En la *tabla 26* se observa una **p-value\* = 0.000 < 0.05**, lo cual indica que la ecuación es significativa. Es decir, que los usuarios que opinan que la gestión administrativa es regular, tienen 40.6 veces mayor posibilidad de apreciar en un nivel medianamente adecuado a la capacidad de respuesta.

#### 4. Prueba de la hipótesis específica 3 (seguridad)

H0: La gestión administrativa no incide significativamente en la dimensión de seguridad de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao.

H1: La gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de seguridad de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao.

**Tabla 27**

#### Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo

		Chi cuadrado	gl	Sig.
Paso 1	Paso	92,621	1	,000
	Bloque	92,621	1	,000
	Modelo	92,621	1	<b>,000*</b>

**Decisión:** Como se observa en la *tabla 27* es la **p-value\* = 0.000 < 0.05**, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con un nivel de significancia del 5 %. Se concluye que la gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de seguridad de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao, es decir que la variable independiente explica o influye significativamente en la variable dependiente.

C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

**Tabla 28****Resumen del modelo**

Paso	-2 log de la verosimilitud	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	452,129 <sup>a</sup>	,210	<b>,280</b>

En la *tabla 28*, según el R cuadrado de Nagelkerke (0,280), nos indica que el 28 % de la variación de la seguridad de calidad de servicio es influenciado por la gestión administrativa de la Autoridad Marítima Nacional en el puerto del Callao.

**Tabla 29****Variables en la ecuación**

		B	E.T.	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 <sup>a</sup>	X	2,070	,230	81,382	1	<b>,000</b>	<b>7,928</b>
	Constante	1,034	,160	41,770	1	,000	,356

a. Variable(s) introducida(s) en el paso 1: X.

Siendo la ecuación estimada:

$$Y = \frac{e^{f(x)}}{1 + e^{f(x)}} \quad \text{donde: } f(x) = 1.034 + 2.07x$$

Interpretación:

En la *tabla 29* se observa una **p-value\* = 0.000 < 0.05**, lo cual indica que la ecuación es significativa. Es decir, que los usuarios que opinan que la gestión administrativa es regular, tienen 7.9 veces mayor posibilidad de apreciar en un nivel medianamente adecuado a la seguridad.

## 5. Prueba de la hipótesis específica 4 (empatía)

H0: La gestión administrativa no incide significativamente en la dimensión de empatía de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao.

H1: La gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de empatía de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao.

**Tabla 30****Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo**

		Chi cuadrado	gl	Sig.
Paso 1	Paso	139,544	1	,000
	Bloque	139,544	1	,000
	Modelo	139,544	1	<b>,000*</b>

**Decisión:** Como se observa en la *tabla 30* es la **p-value\* = 0.000 < 0.05**, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con un nivel de significancia del 5 %. Se concluye que la gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de empatía de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao, es decir que la variable independiente explica o influye significativamente en la variable dependiente.

**Tabla 31****Resumen del modelo**

	-2 log de la verosimilitud	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	402,495 <sup>a</sup>	,299	<b>,399</b>

En la *tabla 31*, según el R cuadrado de Nagelkerke (0,399), nos indica que el 39.9 % de la variación de la empatía de calidad de servicio es influenciado por la gestión administrativa de la Autoridad Marítima Nacional en el puerto del Callao.

**Tabla 32****Variables en la ecuación**

		B	E.T.	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 <sup>a</sup>	X	2,648	,249	113,065	1	<b>,000</b>	<b>14,128</b>
	Constante	1,528	,184	69,115	1	,000	,217

a. Variable(s) introducida(s) en el paso 1: X.

Siendo la ecuación estimada:

$$Y = \frac{e^{f(x)}}{1 + e^{f(x)}} \quad \text{donde: } f(x) = 1.528 + 2.648x$$

Interpretación:

En la *tabla 32* se observa una **p-value\* = 0.000 < 0.05**, lo cual indica que la ecuación es significativa. Es decir, que los usuarios que opinan que la gestión administrativa es regular, tienen 14.1 veces mayor posibilidad de apreciar en un nivel medianamente a la empatía.

#### 6. Prueba de la hipótesis específica 5 (elementos tangibles)

H0: La gestión administrativa no incide significativamente en la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao.

H1: La gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao.

**Tabla 33**

#### Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo

		Chi cuadrado	gl	Sig.
Paso 1	Paso	148,719	1	,000
	Bloque	148,719	1	,000
	Modelo	148,719	1	<b>,000*</b>

**Decisión:** Como se observa en la *tabla 33* es la **p-value\* = 0.000 < 0.05**, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con un nivel de significancia del 5 %. Se concluye que la gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao, es decir que la variable independiente explica o influye significativamente en la variable dependiente.

C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

**Tabla 34****Resumen del modelo**

Paso	-2 log de la verosimilitud	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	395,665 <sup>a</sup>	,315	,420

En la *tabla 34*, según el R cuadrado de Nagelkerke (0,420), nos indica que el 42 % de la variación de los elementos tangibles de calidad de servicio son influenciados por la gestión administrativa de la Autoridad Marítima Nacional en el puerto del Callao.

**Tabla 35****Variables en la ecuación**

	B	E.T.	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 <sup>a</sup> X	2,751	,253	118,387	1	,000	15,660
Constante	1,221	,168	52,980	1	,000	,295

a. Variable(s) introducida(s) en el paso 1: X.

Siendo la ecuación estimada:

$$Y = \frac{e^{f(x)}}{1 + e^{f(x)}} \quad \text{donde: } f(x) = 1.221 + 2.751x$$

Interpretación:

En la *tabla 35* se observa una **p-value\* = 0.000 < 0.05**, lo cual indica que la ecuación es significativa. Es decir, que los usuarios que opinan que la gestión administrativa es regular, tienen 15.7 veces mayor posibilidad de apreciar en un nivel medianamente adecuado a los elementos tangibles.

**C. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Del análisis descriptivo realizado mostrado en la *figura 13* y haciendo uso de la tabla cruzada o bidimensional, que se presenta en la *tabla 17*, se observa que del total de usuarios encuestados, la mayoría opina que la gestión administrativa

es regular con una calidad de servicio medianamente adecuada con 43,5% y adecuada 4.7 %; seguido de los que opinan que la gestión administrativa no es óptima con calidad de servicio inadecuada de 27.9 % y medianamente adecuada de 11.2 %; y en menor porcentaje los que opinan que la gestión administrativa es óptima con calidad de servicio adecuada de 9.6 % y medianamente adecuada de 3.1 %. Las tablas de contingencia estudian las relaciones entre dos variables cualitativas, en este caso se obtienen nueve frecuencias absolutas dobles, en los cuales se observa la vinculación que existe entre los niveles *óptimo*, *regular* y *no óptimo* de la gestión administrativa y los niveles *inadecuada*, *medianamente inadecuada* e *inadecuada* de la calidad del servicio, respecto al nivel de su par equivalente.

Asimismo, en la *tabla 8*, respecto a la variable *gestión administrativa* de la AMN según usuario en el puerto del Callao, se observó que del total usuarios encuestados, el 48.2 % opinan que es regular, 39 % que es no óptimo y 12.8 % que es óptimo. Por otro lado, respecto a las *tablas 9* y *10*, en relación a las dimensiones, se tiene una gran diferencia entre el nivel de simplificación, donde el 13.5 % opina que es no óptimo y el nivel de sistematización de la Autoridad Marítima Nacional, donde el 40.6 % opinan que es no óptimo; al comparar estas evidencias, podemos comprobar que la sistematización es un aspecto de gran importancia y pendiente a desarrollar en la DICAPI, como lo señala Prieto (2013), la mejor atención al usuario se da con la simplificación, pero que esta no será adecuada si no se emplea las tecnologías de la información con plataformas interoperables que conecten esta data, sin importar las distancias; en la misma línea opina Tipián (2017) que recomienda desarrollar sistemas de información centralizados en el servicio al cliente, todo esto se asemeja al paradigma pos burocrático de la teoría de la Nueva Gestión Pública, donde el concepto indica que un proceso de modernización de la gestión pública debe ir de la mano con la actualización de sus tangibles.

De la misma forma, de los datos mostrados en la *tabla 11*, relativo a la *calidad de servicio*, se muestra que en los niveles encontrados de esta, el 57.8 % afirman que es de calidad medianamente adecuada, 27.9 % que es inadecuada y 14.3 % que es adecuada; de acuerdo a las *tablas 13* y *15* donde las dimensiones *capacidad de respuesta* y *empatía* presentan los más altos

niveles de inadecuado, esto implica que efectivamente se deben implementar una serie de estrategias para su mejora; en la cual no debe dejarse de potenciar cada una de sus dimensiones, ya que estas tienen una acción vinculada, pero si debe incidirse en estas; en ese aspecto, Ochoa (2014) destaca lo dicho por Feigenbaum, señalando que solo aplicando integralmente las cinco dimensiones durante la prestación de un servicio, se podrá ofrecer un servicio de calidad, de lo contrario no existirá una satisfacción plena de los usuarios; en adición, debe tomarse en cuenta lo establecido por este, quien señala que la *empatía* es una de las dimensiones que mayor valor de expectativa generó en su investigación, esto se inclina por lo descrito en la teoría de la Calidad Total, que aclara que solo se llega a una calidad adecuada mediante un proceso de mejora continua.

Del análisis inferencial realizado respecto a cada uno de los objetivos específicos y el objetivo general, podemos describir lo siguiente:

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados respecto al objetivo específico 3, relacionado a la gestión administrativa y la fiabilidad, siendo el  $p\text{-value}^* = 0.000 < 0.05$  de la prueba ómnibus, se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y por lo tanto, con un nivel de significancia del 5 %, se concluyó que la *gestión administrativa* incide significativamente en la dimensión de *fiabilidad* de la calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao, es decir que la variable independiente explica o influye significativamente en la variable dependiente; esto es, el 44.4 % de la variación de la *fiabilidad* es explicado por la gestión administrativa; ello implica que los que opinan que la gestión administrativa es regular, tienen 17.5 veces mayor posibilidad de apreciar que la fiabilidad del servicio es de calidad media que los que opinan que la gestión no es regular. Esto se asemeja con lo expuesto por Rivas et al. (2015) y Toral (2016) quienes manifiestan que la dimensión en cuestión se incrementa en la medida que las instituciones mejoran los procesos de planificación, organización, dirección y control de la gestión administrativa, por lo cual, afirman que existe una relación entre estas.

Igualmente se observó que, del total usuarios encuestados sobre la *fiabilidad* en la calidad del servicio de la AMN, el 49.7 % afirman que es de calidad media, 29.2 % que es inadecuada y 21.1 % que es adecuada,

encontrándose que los administrados que califican negativamente esta, se debe a que no se cumple con los tiempos establecido en los trámites realizados por estos, esto concuerda con lo expresado por Ochoa (2014), que señala que el incumplimiento de plazos es la insuficiencia más recurrente. Al respecto, la teoría de la Nueva Gestión Pública indica que para ofrecer un servicio fiable debe adoptarse un enfoque basado en la efectividad, eficiencia y calidad en el cumplimiento de las tareas asignadas, definición acorde a lo expresado por Prieto (2013), quien señala que solo haciendo el servicio eficiente, se podrá satisfacer al ciudadano.

Igualmente, de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados respecto al objetivo específico 4, relacionado a la gestión administrativa y la capacidad de respuesta, siendo el  $p\text{-value}^* = 0.00 < 0.05$  de la prueba ómnibus, se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y por lo expuesto, con un nivel de significancia del 5 %, se concluyó que la *gestión administrativa* incide significativamente en la dimensión de *capacidad de respuesta* de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao, es decir que la variable independiente explica o influye significativamente en la variable dependiente; estos es, el 58.9 % de la variación de la *capacidad de respuesta* es explicado por la gestión administrativa; lo que implica que, los que opinan que la gestión administrativa es regular, tienen 40.6 veces mayor posibilidad de apreciar que la capacidad de respuesta del servicio es de calidad media que los que opinan que la gestión no es regular. Al respecto, Toral (2016) señala que cuando se busca mejorar la gestión administrativa, debe tenerse un énfasis en implementar una adecuada planificación ya que esta influye en forma significativa en la *capacidad de respuesta*; por otro lado Ochoa (2014) destaca que el éxito de una organización se refleja en el compromiso y habilidad del personal para brindar servicios.

Por otro lado, se apreció que del total usuarios encuestados sobre la *capacidad de respuesta* en la calidad del servicio de la AMN, el 44.3 % afirman que es de calidad media, 36.2 % que es inadecuada y 19.5 % que es adecuada, encontrándose que los administrados que califican negativamente esta, se debe a que en ciertas ocasiones el personal de atención al usuario presenta un exceso de funciones y se encuentra demasiado ocupado; en efecto, Tipián (2017) en su

investigación sugiere que debe haber un aumento planificado de personal en las oficinas de atención al cliente, tomando en cuenta que sea correctamente capacitado para tal fin.

Del mismo modo, de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados respecto al objetivo específico 5, relacionado a la gestión administrativa y la seguridad, siendo que el  $p\text{-value}^* = 0.00 < 0.05$  de la prueba ómnibus, se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y por lo tanto, con un nivel de significancia del 5 %, se concluyó que la *gestión administrativa* incide significativamente en la dimensión de *seguridad* de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao, es decir que la variable independiente explica o influye significativamente en la variable dependiente; esto es, el 28 % de la variación de la *seguridad* es explicado por gestión administrativa; lo que implica que los que opinan que la gestión administrativa es regular, tienen 7.9 veces mayor posibilidad de apreciar que la *seguridad* del servicio es de calidad media que los que opinan que la gestión no es regular. La menor incidencia de esta dimensión en la variable independiente muestra que hay una percepción positiva del usuario respecto a esta, lo cual es explicado por Toral (2016) al observar que una correcta organización y planificación son los factores que influyen con mayor eficacia en la seguridad.

Por otra parte, se aprecia que del total usuarios encuestados sobre la *seguridad* en la calidad del servicio de la AMN, el 49.2 % afirman que es de calidad media, 27.6 % que es inadecuada y 23.2 % que es adecuada, encontrándose que los administrados que califican positivamente esta, se debe a que se sienten seguros en la Capitanía y el personal de atención al usuario tiene un trato cortés con ellos. Ser la dimensión con mejor percepción del usuario pone en evidencia que el personal naval de la Capitanía de Puerto del Callao le infunde confianza al administrado, estos resultados concuerda con lo citado por Ochoa (2014), al recalcar que la seguridad se mide en base a la amabilidad, buen trato y la integridad moral de los servidores que lo atienden.

De esta manera, de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados respecto al objetivo específico 6, relacionado a la gestión administrativa y la empatía, siendo que  $p\text{-value}^* = 0.00 < 0.05$  de la prueba ómnibus, se rechazó la

hipótesis nula ( $H_0$ ) y por lo tanto, con un nivel de significancia del 5 %, se concluyó que la *gestión administrativa* incide significativamente en la dimensión de *empatía* de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao, es decir que la variable independiente explica o influye significativamente en la variable dependiente; esto es, el 39.9 % de la variación de la *empatía* es explicado por *gestión administrativa*; lo que implica que los que opinan que la *gestión administrativa* es regular, tienen 14.1 veces mayor posibilidad de apreciar que la *empatía* del servicio es de calidad media que los que opinan que la *gestión* no es regular. En tal sentido, Sovero et al. (2015) mencionan que la *empatía* del servicio influye significativamente en la fidelidad de los clientes a la *gestión* de una organización, lo cual nos confirma la relación que existe entre estas.

Igualmente se apreció que del total usuarios encuestados sobre la *empatía* en la calidad del servicio de la AMN, el 45.3 % afirman que es de calidad media, 37.2 % que es inadecuada y 17.5 % que es adecuada, encontrándose que los administrados que califican negativamente esta, se debe a que ellos perciben que el personal de atención al usuario no entiende sus necesidades. Según Ochoa (2014) esta dimensión está relacionada a la competencia y a la atención individualizada de los trabajadores administrativos, asimismo, Ortiz (2011) señala que el profesionalismo del personal está fuertemente asociado a la *empatía*, y que el fenómeno de la globalización de los mercados ha llevado a una mayor exigencia de los clientes en este aspecto.

Asimismo, de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados respecto al objetivo específico 7, relacionado a la *gestión administrativa* y los elementos tangibles, siendo que el  $p\text{-value}^* = 0.00 < 0.05$  de la prueba ómnibus, se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y por lo tanto, con un nivel de significancia del 5 %, se concluyó que la *gestión administrativa* incide significativamente en la dimensión de *elementos tangibles* de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao, es decir que la variable independiente explica o influye significativamente en la variable dependiente; esto es, el 42 % de la variación de los *elementos tangibles* es explicado por *gestión administrativa*; lo que implica que los que opinan que la

gestión administrativa es regular, tienen 15.7 veces mayor posibilidad de apreciar que los elementos tangibles del servicio es de calidad media que los que opinan que la gestión no es regular. En este aspecto, Tipián (2017) y Rivas et al. (2015) obtienen los mismos resultados, donde concluyen que existe una correlación entre la variable y la dimensión de la calidad del servicio en mención.

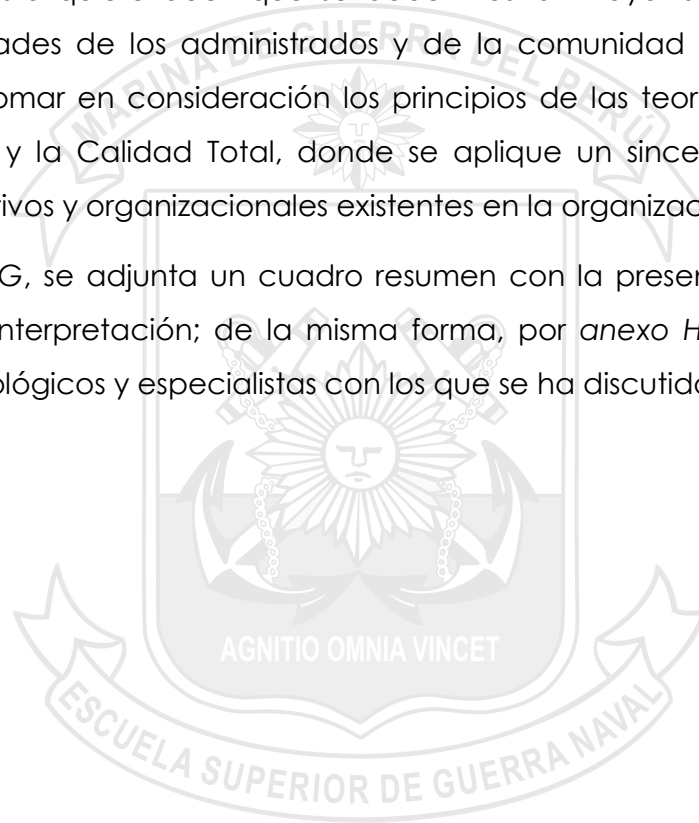
Por consiguiente, se apreció que del total usuarios encuestados sobre la elementos tangibles en la calidad del servicio de la AMN, el 51.3 % afirman que es de calidad media, 31 % que es inadecuada y 17.7 % que es adecuada. Al respecto, en el análisis del estudio realizado se aprecia que el usuario se encuentra medianamente satisfecho con la infraestructura y presentación de los servidores, por el contrario, la falta de equipamiento moderno es uno de los aspectos negativos que más se distinguen en esta dimensión, así también lo menciona Ochoa (2014) al señalar que un elemento clave en la atención del usuario en las organizaciones modernas es contar con sistemas electrónicos de buen funcionamiento y acordes a los requerimientos del servicio a prestarse.

Además, de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados respecto al objetivo general, relacionado a la gestión administrativa y la calidad del servicio, siendo  $p\text{-value}^* = 0.00 < 0.05$  de la prueba ómnibus, se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y por lo tanto, con un nivel de significancia del 5 %, se concluyó que la *gestión administrativa* incide significativamente en la *calidad del servicio* de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao, es decir que la variable independiente explica o influye significativamente en la variable dependiente; esto es, el 49.2 % de la variación de la calidad de servicio es influenciado por la gestión administrativa de la Autoridad Marítima Nacional en el puerto del Callao; ello implica que los que opinan que la gestión administrativa es regular, tienen 25.7 veces mayor posibilidad de apreciar que la calidad de servicio es media que aquellos que opinan que la gestión no es regular. Esto coincide con Rivas et al. (2015), Tipián (2017) y Toral (2016), quienes durante sus investigaciones comprobaron la relación significativa entre estas dos variables.

Por último, de acuerdo a los conceptos mencionados por Ishikawa (1991) en su teoría de la *Calidad Total*, el protagonista de la calidad es y será siempre el

usuario, en ese sentido la DICAPI ha iniciado un proceso de obtención de certificaciones de la calidad de la Organización Internacional de Normalización (ISO), estas le dan legitimidad y prestigio a la AMN frente a los administrados, siendo sumamente importante elevar continuamente la calidad de los procesos, ya que esta Dirección General es la única que ofrece este tipo de servicios administrativos marítimos a nivel nacional, es por eso que bajo esta perspectiva todas las decisiones estratégicas que efectúa una organización son impulsadas por el cliente, esto quiere decir que se debe mostrar mayor sensibilidad a las nuevas necesidades de los administrados y de la comunidad marítima. Por lo cual, se debe tomar en consideración los principios de las teorías de la Nueva Gestión Pública y la Calidad Total, donde se aplique un sinceramiento de los procesos normativos y organizacionales existentes en la organización.

Por *anexo G*, se adjunta un cuadro resumen con la presente discusión de resultados y su interpretación; de la misma forma, por *anexo H*, se muestra los asesores metodológicos y especialistas con los que se ha discutido los resultados.



## CONCLUSIONES

- Primera:** La gestión administrativa es calificada mayormente como *regular* por el usuario en el puerto del Callao, de la misma forma que sus dimensiones simplificación y sistematización.
- Segunda:** La calidad del servicio es calificada mayormente como *medianamente adecuada* en el puerto del Callao, de la misma forma que sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad empatía y elementos tangibles.
- Tercera:** La gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de fiabilidad de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao; esto implica que el 44.4 % de la variación de la fiabilidad es influenciada por la variable independiente.
- Cuarta:** La gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao; esto implica que el 58.9 % de la variación de la capacidad de respuesta es influenciada por la variable independiente.
- Quinta:** La gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de seguridad de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao; esto implica que el 28 % de la variación de la seguridad es influenciada por la variable independiente.
- Sexta:** La gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de empatía de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao; esto implica que el 39.9 % de la variación de la empatía es influenciada por la variable independiente.
- Sétima:** La gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio de la Autoridad

C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao; esto implica que el 42 % de la variación de los elementos tangibles es influenciada por la variable independiente.

**Octava:** La gestión administrativa incide significativamente en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao; esto implica que el 49.2 % de la variación de la calidad de servicio es influenciada por la variable independiente.



## RECOMENDACIONES

- Primera:** Respecto a la gestión administrativa, es importante fortalecer la sistematización, gestionando convenios con instituciones públicas y privadas interesadas en el desarrollo marítimo nacional, a fin de que contribuyan técnica y económicamente a mejorar la conectividad existente, con la generación de una red independiente, que evite el uso de la red institucional (WAN NAVAL), aprovechando las capacidades técnicas de la Dirección de Telemática de la Marina para la implementación de esta. Por otro lado, mejorar la simplificación con la actualización del Texto único de Procedimientos Administrativos (TUPA), el cual considere costos sincerados y los trámites no presenciales, efectuados en línea, la cual deberá incluir un convenio con el Banco de la Nación para que se efectúen los pagos a través de sus servicios web.
- Segunda:** En relación a la calidad del servicio, actualmente existe una Política de Gestión Integrada en la DICAPI, la cual debe tener un enfoque a mejorar debe ser a la calidad humana antes que los procesos, asimismo, se debe interiorizar que la responsabilidad de la calidad debe de ser en primer lugar de la alta dirección, la cual debe liderarla para que se difunda adecuadamente.
- Tercera:** Respecto a la calidad del servicio, en su dimensión de *fiabilidad*, para que se mejore debe diseñarse mejores procesos administrativos, incidiendo en que sean viables y de pronta respuesta, en un ciclo que inicie con la posibilidad de atención virtual hasta obtención de la certificación por vía electrónica, reduciendo los tiempos para la expedición y entrega de los trámites administrativos.
- Cuarta:** Respecto a la calidad del servicio, en su dimensión de *capacidad de respuesta* y a raíz de los resultados, se debe poner en conocimiento al Alto Mando Naval la problemática de la creciente demanda de personal guardacostas, cuya estructura, organización y cantidad de

C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

personal debe ir de la mano con el desarrollo y crecimiento de las actividades marítimas.

**Quinta:** Respecto a la calidad del servicio, en su dimensión de *seguridad* y a raíz de los resultados, es preciso diseñar una estrategia que refuerce la labor de la Escuela de Guardacostas, donde se aborde la capacitación en aspectos de atención al usuario, dirigido al personal superior y subalterno que ocupará cargos con frecuente contacto con la comunidad marítima.

**Sexta:** Respecto a la calidad del servicio, en su dimensión de *empatía* y a raíz de los resultados, se debe promover talleres de formación sobre calidad del servicio dirigido al personal de las oficinas de atención al usuario, los cuales impulsen la sensibilización del personal guardacostas con las necesidades de la comunidad marítima y el buen trato que todo servidor público debe tener con los administrados.

**Sétima:** Respecto a la calidad del servicio, en su dimensión de *elementos tangibles* y a raíz de los resultados, sería pertinente implementar un plan de modernización informática, iniciando un proceso para la adquisición de un servidor y la posterior creación de una base de datos virtual, con el soporte técnico de equipos electrónicos adecuados que permitan la máxima explotación de este proceso de digitalización de toda la organización y sus servicios.

**Octava:** Respecto a la *gestión administrativa* y la *calidad del servicio*, se debe considerar la implementación de procesos de mejora continua en todo la DICAPI, con la finalidad de ofrecer servicios adecuados y soluciones tecnológicas concretas, colocando al usuario como el núcleo de la estrategia a adoptarse, sin dejar de lado el permanente objetivo de brindar bienestar al administrado, para que este pueda generar el desarrollo marítimo que la nación necesita.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arellano, D., & Cabrero, E. (2005). La Nueva Gestión Pública y su teoría de la organización. *Gestión y política pública*, 599-618.
- Arnal, J., Del Rincón, D., & La Torre, A. (1992). *Investigación educativa*. Barcelona: Labor.
- Carrasco Díaz, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Chávez Tafur, J. (2006). *Aprender de la experiencia. Una metodología para la sistematización*. Lima: Fundación Ilea.
- Chica Vélez, S. (2011). *Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública*. Bogotá: Escuela Superior de Administración Pública.
- De la Fuente, S. (2011). *Regresión logística*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Díaz, R. J. (19 de octubre de 2018). Asesoría de metodología de la investigación. (V. Lun Pun, Entrevistador)
- Diez, M. M. (1977). *Manual de Derecho Administrativo*. Buenos Aires: Plus Ultra.
- Dirección General de Capitanías y Guardacostas. (2016). *Plan Estratégico Institucional de la Autoridad Marítima Nacional 2016 - 2020*. Callao: Imprenta de Marina.
- Dirección General de Capitanías y Guardacostas. (2016). Resolución Directoral DICAPE N° 090-2016-MGP/DGCG. *Equipo de Mejora Continua Básico de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas*. Callao.
- Dirección General de Capitanías y Guardacostas. (2017). Orden DICAPE N° 1305-2017. *Disposiciones para la recepción de trámites derivados de procedimientos TUPAM en las oficinas de atención al usuario de la Dirección General y de las Capitanías de Puerto*. Callao.
- Dirección General de Capitanías y Guardacostas. (2017). Orden DICAPE N° 1323-2017. *Procedimiento para la gestión del Libro de Reclamaciones*. Callao.
- Dirección General de Capitanías y Guardacostas. (2017). Orden DICAPE N° 1325-2017. *Protocolo de atención al usuario*. Callao.

C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

- Dirección General de Capitanías y Guardacostas. (2017). Orden Interna DICAPI N° 015 -2017. *Procedimientos para la atención al usuario, en función al Sistema de Gestión Integrado de la calidad*. Callao.
- Dirección General de Capitanías y Guardacostas. (2018). *Reseña histórica*. Obtenido de Página web de DICAPI:  
<https://www.dicapi.mil.pe/historia.html>
- Evans, J., & Lindsay, W. (2000). *Administración y control de la calidad*. Washington: Thomson Editores.
- Fayol, H., & Taylor, F. (1994). *Administración Industrial y General*. México: El Ateneo.
- Gelinier, O. (1966). *Le Secret des Structures Competitives*. París: Éditions Hommes et Techniques.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. Boston: Allyn & Bacon.
- Gitman, L. (1990). *Principios de administración financiera*. Ciudad de México: Pearson.
- Gobierno del Perú. (2001). *Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima: El Peruano.
- Gobierno del Perú. (10 de diciembre de 2012). D.L. N° 1138 Ley de la Marina de Guerra del Perú. Lima, Perú: El Peruano.
- Gobierno del Perú. (11 de diciembre de 2012). D.L. N° 1147, Decreto Legislativo que regula el fortalecimiento de las Fuerzas Armadas en las competencias de la Autoridad Marítima Nacional – Dirección General de Capitanías y Guardacostas. Lima, Perú: El Peruano.
- Gobierno del Perú. (2012). Decreto Supremo N° 002-2012-DE . "Actualización integral del Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Marina de Guerra del Perú (TUPAM-15001)". Lima, Perú: El Peruano.
- Gobierno del Perú. (2013). Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Lima, Perú: El Peruano.
- Gobierno del Perú. (2013). Decreto Supremo N° 081-2013-PCM. *Política Nacional de Gobierno Electrónico*. Lima, Perú: El Peruano.

- Gobierno del Perú. (9 de Octubre de 2016). D.L. N° 1246. *Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa*. Lima, Lima, Perú: El Peruano.
- Grönross, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 36-44.
- Guerrero, O. (1999). *Del Estado gerencial al Estado cívico*. México D.F.: UNAM.
- Guerrero, O. (2004). *La Nueva Gerencia Pública*. México: Fontamara.
- Guerrero, O. (2009). El fin de la Nueva Gerencia Pública. *Revista Chilena de Administración Pública*, 5-22.
- Haran, M. C. (2010). *Administración de las Organizaciones. Gestión Administrativa - Educación Virtual*. México.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: McGraw Hill Education.
- Horovitz, J. (1990). *La calidad del servicio: A la conquista del cliente*. Madrid, España: McGraw Hill.
- Ishikawa, K. (1991). *What is Total Quality Control?* Washington: Prentice Hall.
- Jordán, H. (1996). *Control de Gestión. Diplomado Europeo en Administración y Dirección de Empresas (DEADE)*.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2013). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. Barcelona: McGraw Hill.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing*. Ciudad de México: Pearson.
- Krosnick, J., & Presser, S. (2010). Question and Questionnaire Design. *Handbook of Survey Research*, 263-313.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia* (Sétima ed.). Ciudad de México: Pearson.
- Maraví, M. (2000). La simplificación administrativa: un asunto complejo. *Themis: revista de derecho*, 289-299.
- Marina de Guerra del Perú. (2014). *Manual de Conceptos y Terminología sobre la Realidad Marítima*. Callao, Perú: Dirección de Intereses Marítimos.
- Massenet, M. (1975). *La Nouvelle Gestion Publique: pour un Etat sans Burocratie*. París: Editions Hommes et Techniques.
- Melinkoff, R. (1990). *La Estructura de la organización*. Ciudad de México: Panapo.

C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

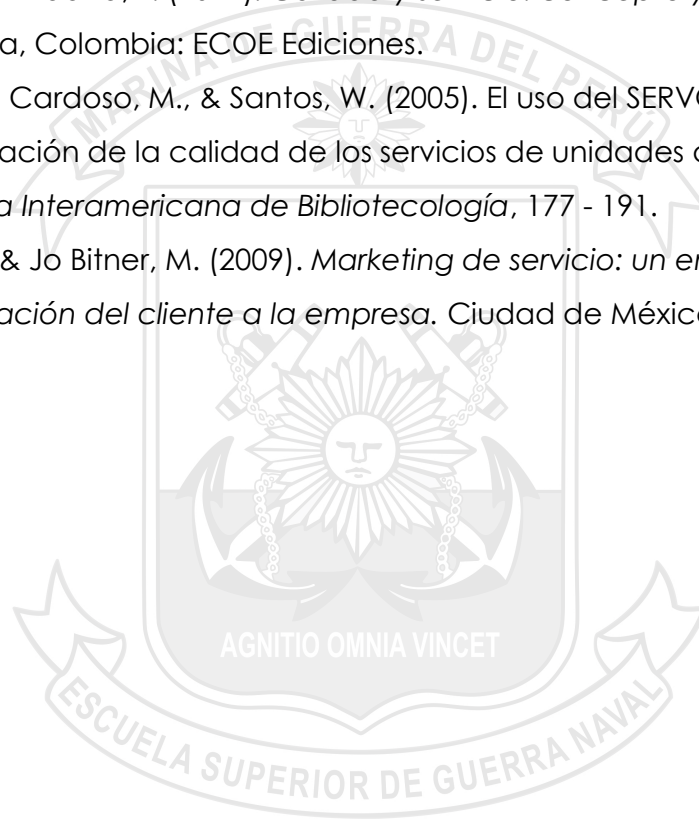
- Munch, L., Sandoval, P., Torres, G., & Ricalde, E. (2006). *Nuevos fundamentos de Mercadotecnia*. Ciudad de México: Trillas.
- Muñiz González, L. (2006). *Cómo implantar un sistema de control de gestión en la práctica*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Muñoz, W. (2011). *Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del Estado*. Lima: Universidad Católica del Perú.
- Ochoa, A. (2014). *La calidad en el servicio administrativo y la satisfacción de los usuarios de la UNHEVAL Huánuco, 2014 (tesis de posgrado)*. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Ortiz, C. (2011). *Sistema de gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio del hotel Andino Real de la ciudad de Ambato (tesis de pregrado)*. Ambato - Ecuador: Univerisad Técnica de Ambato.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 42-50.
- Paredes, L. (2018). *Calidad Educativa: conceptos de calidad*. Obtenido de <https://updoc.tips/download/free-pdf-ebook-1-calidad-educativa-1-111>
- Parodi, C. (2014). *El Problema de las debilidades institucionales en el Perú*. Obtenido de Diario Gestión: <https://gestion.pe/economia/problema-debilidades-institucionales-peru-64641>
- Parodi, C. (2014). *Perú 1995-2012: cambios y continuidades*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Prieto, T. (2013). *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional (tesis de posgrado)*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Quero Virla, M. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach*. Retrieved from <http://www.redalyc.org/html/993/99315569010/index.html>
- Quezada, L. (2010). *Metodología de la investigación : Estadística aplicada en la investigación*. Lima: Editora Macro E.I.R.L.
- Reyes, A. (2007). *Administración moderna*. México: Limusa.

- Reynoso, J. (2017). *La gestión administrativa*. Obtenido de Medium - Revista digital de la Escuela de Gestión Administrativa: <https://medium.com/revista-academica-digital-de-la-escuela-de/la-gesti%C3%B3n-administrativa-6dc30fb87c04>
- Rivas, P., & Quiroz, I. (2015). *La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014 (tesis de posgrado)*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Riveros Silva, P. E. (2007). *Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Robbins, S. (1991). *Management*. Arizona: Prentice Hall.
- Ruiz Olalla, C. (2001). *Gestión de la calidad del servicio*. Retrieved from <http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>
- Sabino, C. (1986). *El proceso de investigación*. Bogotá: Humanitas.
- Sallenave, J. P. (1990). *Gerencia y planeación estratégica*. Bogotá: Norma.
- Schiffman, L., & Lazar, L. (2001). *Comportamiento del consumidor*. Ciudad de México: Prentice Hall.
- Secretaría de Gestión Pública de la PCM. (2013). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Lima: Secretaría de Gestión Pública.
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. (agosto de 2013). *Modernización de la gestión pública en el Perú: hacia una gestión pública orientada a resultados al servicio del ciudadano*. Obtenido de <http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/>
- Secretaría de Gestión Pública del Consejo de Ministros del Perú. (2018). *Simplificación administrativa*. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/simplificacion-administrativa/>
- Sovero, S., & Suárez, V. (2015). *La calidad de servicio y su influencia en la fidelidad de los clientes, caso CONTACOM SIC E.I.R.L. en Huancayo Metropolitano – 2014 (tesis de pregrado)*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Stoner, J. (1996). *Administración*. Ciudad de México: Prentice Hall Latinoamérica.
- Tamayo, M. (2005). *Metodología formal de la investigación científica*. México D.F.: Limusa.

C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

- Tipián, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus (tesis de posgrado)*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Toral, R. (2016). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad de Loja (tesis de pregrado)*. Loja - Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
- Torres, C. (2007). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: UNMSM.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: concepto y herramientas*. Bogota, Colombia: ECOE Ediciones.
- Zamudio, M., Cardoso, M., & Santos, W. (2005). El uso del SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 177 - 191.
- Zeithaml, V., & Jo Bitner, M. (2009). *Marketing de servicio: un enfoque de integración del cliente a la empresa*. Ciudad de México: McGraw-Hill.





C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López





C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

### ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Discente:** C. de C. Víctor LUN PUN Torres

Título	Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Tipo de investigación
Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao	¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao?	Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao	La gestión administrativa incide significativamente en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao	<p><b>Variable 1</b> <b>Gestión administrativa</b></p> <p><b>A) Nivel de simplificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de duración del trámite</li> <li>- Costo del trámite</li> <li>- Tiempo de atención al usuario en ventanilla</li> </ul> <p><b>B) Nivel de sistematización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño de la tramitación vía electrónica</li> <li>- Organización y eficiencia de los procesos</li> </ul> <p><b>Variable 2</b> <b>Calidad del servicio</b></p> <p><b>C) Dimensiones del servicio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Empatía</li> <li>- Elementos tangibles</li> </ul>	Básica
	<b>Problemas secundarios</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		<b>Diseño</b>
	¿Cómo es la gestión administrativa según el usuario de la AMN en el puerto del Callao - 2018?	Describir la gestión administrativa según el usuario de la AMN en el puerto del Callao - 2018			Experimental de corte transversal
	¿Cómo es la calidad del servicio según el usuario de la AMN en el puerto del Callao - 2018?	Describir la calidad del servicio según el usuario de la AMN en el puerto del Callao - 2018			<b>Tipo de diseño</b> Correlacional causal
	¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión de fiabilidad de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao?	Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión de fiabilidad de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao; estimando el modelo de regresión logístico que describe dicha incidencia.	La gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de fiabilidad de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao		<b>Población:</b> Infinita de atenciones del personal civil (usuarios) que realizan trámites ante la Autoridad Marítima Nacional a través de la Capitanía de Puerto del Callao
¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao?	Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao; estimando el modelo de regresión logístico que describe dicha incidencia.	La gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao	<b>Muestra:</b> 384 (Aplicación de la fórmula Spiegel poblaciones infinitas)		
¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión de seguridad de la	Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión de seguridad de la	La gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de seguridad de la	<b>Análisis de datos:</b> Regresión Logística		





C. de C. Víctor Lun Pun Torres  
Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

	<p>calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao?</p> <p>¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión de empatía de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao?</p> <p>¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao?</p>	<p>calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao; estimando el modelo de regresión logístico que describe dicha incidencia.</p> <p>Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión de empatía de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao; estimando el modelo de regresión logístico que describe dicha incidencia.</p> <p>Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao; estimando el modelo de regresión logístico que describe dicha incidencia.</p>	<p>servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao</p> <p>La gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de empatía de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao</p> <p>La gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao</p>		
--	---	---	--	--	--

C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

**ANEXO B: Instrumentos de medición****Cuestionario de Gestión Administrativa en la Capitanía de Puerto del Callao****Indicaciones:** Señor usuario de la Capitanía de Puerto del Callao:

Se presenta a continuación unas preguntas sobre la gestión administrativa de la Capitanía de Puerto del Callao, los resultados contribuirán a que se le brinde un mejor servicio, por lo cual su colaboración es valiosa. Lea cuidadosamente la pregunta y marque con un aspa (X) la respuesta que considere más adecuada. Garantizamos la confidencialidad de los datos.

ITEM	ATRIBUTOS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	El costo de los trámites, expuestos en el TUPAM, no me hace desistir en mi intención de solicitar algún servicio	1	2	3	4	5
2	Cuando requiero de un trámite, me es fácil realizar y juntar los requisitos administrativos	1	2	3	4	5
3	La Capitanía me facilita el acceso al TUPAM en físico o virtual para realizar mis trámites	1	2	3	4	5
4	Me brindan los formatos y modelos para simplificar los pasos de mis trámites	1	2	3	4	5
5	Percibo que la Capitanía efectúa procesos internos para detectar y eliminar trámites redundantes e ineficientes	1	2	3	4	5
6	Ingreso y hago uso del portal web de DICAPI, cuando requiero hacer un trámite	1	2	3	4	5
7	El portal web de DICAPI me facilita los documentos y estado de avance de trámites administrativos que realizo	1	2	3	4	5
8	La plataforma virtual de DICAPI está disponible cada vez que lo requiero	1	2	3	4	5
9	Accedo al portal web de DICAPI para obtener los expedientes digitales para su empleo personal cuando lo requiero	1	2	3	4	5
10	Están disponibles computadoras de acceso público para realizar trámites en línea en la Capitanía	1	2	3	4	5
11	Los Puestos de Capitanía me brindan los mismos servicios que en la Capitanía de Puerto del Callao	1	2	3	4	5
12	La Capitanía promueve el uso del portal web de DICAPI	1	2	3	4	5

Sector marítimo:

Edad:

Género:



C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

### Cuestionario sobre la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto del Callao

**Indicaciones:** Señor usuario de la Capitanía de Puerto del Callao:

Se presenta a continuación unas preguntas sobre la calidad del servicio de la Capitanía de Puerto del Callao, los resultados contribuirán a que se le brinde un mejor servicio, por lo cual su colaboración es valiosa. Lea cuidadosamente la pregunta y marque con un aspa (X) la respuesta que considere más adecuada. Garantizamos la confidencialidad de los datos.

ITEM	ATRIBUTOS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿Se cumple con el servicio que ofrecen?	1	2	3	4	5
2	¿Hay sincero interés por resolver sus problemas e inquietudes?	1	2	3	4	5
3	¿Realizan bien el servicio a la primera vez?	1	2	3	4	5
4	¿Concluyen el servicio o trámite en el tiempo establecido?	1	2	3	4	5
5	¿El registro de su trámite está libre de errores?	1	2	3	4	5
6	¿Se le brinda información de la ejecución y proceso del servicio que solicita Ud.?	1	2	3	4	5
7	¿El personal de atención al usuario ofrece un servicio expedito y rápido?	1	2	3	4	5
8	¿El personal de atención al usuario siempre está dispuesto a ayudar?	1	2	3	4	5
9	¿El personal de atención al usuario está disponible para atenderlo cuándo usted lo requiere?	1	2	3	4	5
10	¿El comportamiento del personal de atención al cliente le infunde confianza?	1	2	3	4	5
11	¿Se siente seguro en la Capitanía?	1	2	3	4	5
12	¿El personal de atención al usuario es amable con Ud.?	1	2	3	4	5
13	¿El personal de atención al usuario está preparado para aclarar sus dudas?	1	2	3	4	5
14	¿Se le ofrece atención personalizada?	1	2	3	4	5
15	¿El horario de atención es conveniente para Ud.?	1	2	3	4	5
16	¿Se cuenta con personal en un módulo de orientación al usuario?	1	2	3	4	5
17	¿El personal de la Capitanía se preocupa por sus intereses?	1	2	3	4	5
18	¿El personal de la Capitanía comprende sus necesidades?	1	2	3	4	5
19	¿La Capitanía tiene equipos con la modernidad adecuada para atenderlo?	1	2	3	4	5
20	¿Las instalaciones de la Capitanía se adecuan a sus necesidades?	1	2	3	4	5
21	¿El personal que lo atiende tiene una buena presentación al recibirlo?	1	2	3	4	5
22	¿Los materiales de certificación y equipos asociados al svc. son útiles para Ud.?	1	2	3	4	5

Sector marítimo:

Edad:

Género:





C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

### ANEXO C BASE DE DATOS

N°	Sexo	Sector	Edad	Calidad del servicio																					
				Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				Elementos tangibles				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	M	Pesquero	55	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	1	3	2	3	3	1	2	1	1	2	3	2
2	M	Pesquero	51	2	3	3	1	4	2	2	5	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
3	M	Pesquero	39	3	4	3	2	3	3	2	2	1	2	4	3	3	3	4	4	2	2	1	3	4	4
4	M	Pesquero	46	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	3
5	M	Mercante	44	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4
6	M	Pesquero	40	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4
7	F	Pesquero	35	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	4	4	4
8	M	Pesquero	56	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
9	M	Pesquero	52	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	5	5
10	M	Mercante	48	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
11	M	Mercante	37	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2
12	M	Pesquero	44	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	1	3	2	3	1	3	2	1	1	2	3	3
13	M	Pesquero	48	2	3	3	1	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3	3
14	M	Pesquero	29	2	3	3	1	4	2	1	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
15	M	Otro	55	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4
16	F	Pesquero	51	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4
17	M	Cabotaje	58	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
18	M	Recreativo	60	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	1	3	2	3	3	1	2	1	1	2	3	2
19	M	Pesquero	51	2	3	3	1	4	2	2	5	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
20	M	Pesquero	44	3	4	3	2	3	3	2	2	1	2	4	3	3	3	4	4	2	2	1	3	4	4
21	M	Pesquero	62	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	3
22	M	Pesquero	33	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4
23	F	Pesquero	38	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4
24	M	Cabotaje	46	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	4	4	4
25	M	Mercante	49	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
26	M	Pesquero	40	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	5	5
27	M	Pesquero	39	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
28	M	Pesquero	38	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2
29	M	Cabotaje	35	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	1	3	2	3	1	3	2	1	1	2	3	3
30	M	Pesquero	29	2	3	3	1	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3
31	M	Pesquero	45	2	3	3	1	4	2	1	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
32	F	Pesquero	31	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4
33	M	Mercante	39	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4
34	M	Cabotaje	57	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
35	M	Recreativo	49	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	1	3	2	3	3	1	2	1	1	2	3	2
36	M	Pesquero	41	2	3	3	1	4	2	2	5	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
37	F	Otro	55	3	4	3	2	3	3	2	2	1	2	4	3	3	3	4	4	2	2	1	3	4	4
38	M	Mercante	52	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	3
39	M	Pesquero	61	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4
40	M	Cabotaje	63	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4
41	M	Otro	52	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	4	4	4
42	M	Recreativo	63	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
43	M	Pesquero	47	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	5	5
44	M	Cabotaje	42	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
45	M	Pesquero	60	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2
46	F	Pesquero	32	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	1	3	2	3	1	3	2	1	1	2	3	3





C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

47	F	Pesquero	40	2	3	3	1	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3	
48	M	Cabotaje	41	2	3	3	1	4	2	1	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
49	M	Pesquero	43	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4
50	M	Mercante	55	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4
51	M	Cabotaje	33	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
52	M	Pesquero	59	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	2	3	2
53	M	Recreativo	65	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	4	2	2	1	1	2	3	3
54	M	Pesquero	64	2	3	3	1	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3
55	M	Mercante	54	2	3	3	1	4	2	4	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
56	M	Cabotaje	57	3	3	4	2	4	3	4	3	2	3	5	4	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4
57	M	Pesquero	34	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4
58	M	Mercante	39	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
59	M	Cabotaje	35	1	2	2	1	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
60	M	Pesquero	42	2	3	3	1	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3
61	F	Pesquero	31	2	3	3	1	4	2	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
62	M	Pesquero	31	3	4	3	2	3	3	4	2	1	2	4	3	3	3	4	3	2	2	1	3	4	4
63	M	Mercante	36	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	5	4	3	4	5	2	3	3	2	4	4	4
64	M	Pesquero	37	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	2	3	2
65	M	Pesquero	28	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	1	3	2	3	3	1	2	1	1	2	3	2
66	M	Pesquero	29	2	3	3	1	4	2	2	5	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
67	M	Mercante	37	3	4	3	2	3	3	2	2	1	2	4	3	3	3	4	4	2	2	1	3	4	4
68	F	Pesquero	42	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	3
69	M	Pesquero	29	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4
70	M	Pesquero	43	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4
71	M	Pesquero	36	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	4	4	4
72	M	Cabotaje	48	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
73	M	Pesquero	40	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	5	5
74	F	Pesquero	55	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
75	M	Pesquero	53	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2
76	M	Pesquero	44	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	1	3	2	3	1	3	2	1	1	2	3	3
77	M	Mercante	39	2	3	3	1	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3
78	M	Pesquero	48	2	3	3	1	4	2	1	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
79	M	Pesquero	42	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4
80	M	Mercante	40	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4
81	M	Mercante	38	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
82	F	Pesquero	37	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	2	3	2
83	M	Pesquero	47	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	4	3
84	M	Mercante	36	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	1	2	3	4	4
85	M	Pesquero	37	3	4	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3
86	M	Mercante	28	1	2	2	1	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
87	M	Pesquero	29	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	2	3	2
88	M	Pesquero	37	2	3	3	1	4	2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	2	1	1	2	2	3	3
89	M	Pesquero	42	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	1	2	3	4	4
90	M	Recreativo	29	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	1	3	2	3	3	1	2	1	1	2	3	2
91	M	Otro	43	2	3	3	1	4	2	2	5	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
92	M	Mercante	69	3	4	3	2	3	3	2	2	1	2	4	3	3	3	4	4	2	2	1	3	4	4
93	M	Otro	58	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	3
94	M	Recreativo	56	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4
95	M	Mercante	51	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4
96	M	Pesquero	44	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	4	4	4
97	M	Pesquero	41	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
98	M	Pesquero	37	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	5	5
99	M	Pesquero	51	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
100	F	Mercante	46	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2
101	M	Pesquero	48	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	1	3	2	3	1	3	2	1	1	2	3	3
102	M	Mercante	40	2	3	3	1	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3
103	M	Mercante	31	2	3	3	1	4	2	1	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3





C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

104	M	Mercante	33	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4
105	M	Pesquero	49	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4
106	M	Pesquero	32	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
107	M	Mercante	55	2	3	3	1	4	2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
108	M	Pesquero	53	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4
109	M	Recreativo	44	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
110	M	Mercante	39	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	2	3	2
111	F	Pesquero	48	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2	1	2	3	4	4
112	M	Pesquero	42	3	4	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3
113	M	Pesquero	40	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	1	3	2	3	3	1	2	1	1	2	3	2
114	M	Pesquero	38	2	3	3	1	4	2	2	5	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
115	M	Pesquero	37	3	4	3	2	3	3	2	2	1	2	4	3	3	3	4	4	2	2	1	3	4	4
116	M	Mercante	57	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	3
117	F	Recreativo	34	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4
118	M	Pesquero	39	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4
119	M	Mercante	47	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	4	4	4
120	M	Mercante	49	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
121	M	Cabotaje	41	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	5	5
122	F	Pesquero	34	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
123	M	Pesquero	38	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2
124	M	Mercante	36	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	1	3	2	3	1	3	2	1	1	2	3	3
125	M	Pesquero	28	2	3	3	1	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3
126	M	Pesquero	55	2	3	3	1	4	2	1	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
127	M	Pesquero	51	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4
128	M	Pesquero	42	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4
129	M	Mercante	37	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
130	F	Pesquero	28	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	2	2	1	2	3	4	4
131	M	Pesquero	29	3	4	3	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3
132	M	Pesquero	37	1	2	2	1	3	2	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
133	M	Pesquero	33	3	4	3	2	4	3	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	4	4	3
134	F	Pesquero	31	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	1	3	2	3	3	1	2	1	1	2	3	2
135	M	Mercante	39	2	3	3	1	4	2	2	5	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
136	M	Pesquero	34	3	4	3	2	3	3	2	2	1	2	4	3	3	3	4	4	2	2	1	3	4	4
137	M	Pesquero	45	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	3
138	F	Pesquero	52	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4
139	M	Mercante	40	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4
140	M	Pesquero	35	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	4	4	4
141	M	Pesquero	56	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
142	M	Pesquero	52	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	5	5
143	M	Mercante	48	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
144	M	Mercante	37	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2
145	M	Pesquero	44	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	1	3	2	3	1	3	2	1	1	2	3	3
146	F	Pesquero	62	2	3	3	1	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3
147	M	Pesquero	33	2	3	3	1	4	2	1	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
148	M	Pesquero	38	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4
149	M	Pesquero	46	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4
150	M	Mercante	49	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
151	M	Pesquero	39	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	2	4	3	3
152	M	Pesquero	57	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3
153	M	Pesquero	49	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	4	4	5	4	3	3	3	3	3
154	M	Recreativo	41	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	5	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3
155	M	Mercante	55	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4
156	M	Mercante	52	3	3	3	2	5	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4
157	M	Mercante	64	4	5	4	2	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3
158	M	Pesquero	54	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	1	3	2	3	3	1	2	1	1	2	3	2
159	F	Pesquero	57	2	3	3	1	4	2	2	5	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
160	M	Mercante	34	3	4	3	2	3	3	2	2	1	2	4	3	3	3	4	4	2	2	1	3	4	4





C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

161	M	Pesquero	39	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	3
162	M	Pesquero	35	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4
163	M	Pesquero	42	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4
164	M	Mercante	31	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	4	4	4
165	F	Pesquero	39	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
166	M	Pesquero	36	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	5	5
167	M	Cabotaje	37	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
168	M	Mercante	28	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2
169	M	Pesquero	29	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	1	3	2	3	1	3	2	1	1	2	3	3
170	F	Pesquero	37	2	3	3	1	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3
171	M	Pesquero	42	2	3	3	1	4	2	1	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
172	M	Cabotaje	29	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4
173	M	Pesquero	43	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4
174	F	Pesquero	36	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
175	M	Pesquero	42	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3
176	M	Pesquero	39	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	5	3	2	3	4	4	3	2	2	3	4	3
177	M	Recreativo	47	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
178	M	Mercante	49	2	2	2	1	3	2	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	2	3	2
179	M	Pesquero	41	2	3	3	1	4	2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	2	1	1	2	2	3	3
180	M	Pesquero	34	1	2	2	1	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
181	M	Pesquero	38	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	3	1	1	2	2	3	3
182	M	Recreativo	36	3	3	4	2	4	4	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4
183	M	Recreativo	63	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3
184	M	Pesquero	55	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	1	3	2	3	3	1	2	1	1	2	3	2
185	M	Pesquero	51	2	3	3	1	4	2	2	5	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
186	F	Pesquero	42	3	4	3	2	3	3	2	2	1	2	4	3	3	3	4	4	2	2	1	3	4	4
187	M	Cabotaje	39	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	3
188	M	Pesquero	28	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4
189	M	Mercante	29	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4
190	M	Pesquero	40	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	4	4	4
191	M	Pesquero	39	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
192	M	Mercante	37	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	5	5
193	M	Pesquero	38	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
194	M	Pesquero	35	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2
195	M	Pesquero	36	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	1	3	2	3	1	3	2	1	1	2	3	3
196	M	Pesquero	46	2	3	3	1	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3
197	M	Pesquero	43	2	3	3	1	4	2	1	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
198	M	Cabotaje	47	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4
199	M	Pesquero	50	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4
200	M	Pesquero	36	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
201	M	Mercante	40	2	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3
202	M	Mercante	35	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3
203	M	Mercante	56	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3
204	F	Pesquero	52	3	3	3	1	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	4	2	3	2	1	4	3	3
205	F	Pesquero	48	4	3	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	3	4	3
206	M	Pesquero	37	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2	5	3	2	3	3	3	2	2	2	3	5	3
207	M	Pesquero	44	3	3	3	2	3	3	4	2	1	3	4	3	2	3	4	3	2	1	3	3	4	4
208	M	Pesquero	62	3	4	3	1	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3
209	M	Pesquero	33	2	3	4	2	4	3	3	3	2	3	5	3	2	4	4	2	1	1	1	3	3	2
210	M	Cabotaje	38	1	2	2	1	4	2	1	2	1	3	4	3	2	3	3	2	1	1	1	2	2	2
211	M	Mercante	46	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	1	2	3	4	4
212	M	Mercante	49	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3
213	M	Cabotaje	39	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	1	3	2	3	3	1	2	1	1	2	3	2
214	M	Mercante	57	2	3	3	1	4	2	2	5	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
215	M	Pesquero	49	3	4	3	2	3	3	2	2	1	2	4	3	3	3	4	4	2	2	1	3	4	4
216	M	Pesquero	41	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	3
217	M	Pesquero	55	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4





C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

218	F	Pesquero	52	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4
219	M	Mercante	64	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	4	4	4
220	M	Recreativo	54	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
221	M	Mercante	57	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	5	5
222	M	Pesquero	34	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
223	F	Pesquero	39	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2
224	M	Pesquero	35	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	1	3	2	3	1	3	2	1	1	2	3	3
225	M	Pesquero	42	2	3	3	1	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3
226	M	Pesquero	31	2	3	3	1	4	2	1	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
227	F	Pesquero	56	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4
228	M	Cabotaje	48	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4
229	M	Cabotaje	55	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
230	M	Mercante	36	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	3
231	M	Pesquero	57	1	2	2	1	3	2	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
232	M	Pesquero	32	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	2	3	2
233	M	Pesquero	39	2	3	3	1	4	2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	2	1	1	2	2	3	3
234	M	Recreativo	47	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
235	M	Pesquero	49	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	1	3	2	3	3	1	2	1	1	2	3	2
236	M	Cabotaje	41	2	3	3	1	4	2	2	5	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
237	M	Pesquero	34	3	4	3	2	3	3	2	2	1	2	4	3	3	3	4	4	2	2	1	3	4	4
238	M	Mercante	38	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	3
239	M	Pesquero	36	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4
240	M	Cabotaje	52	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4
241	M	Pesquero	55	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	4	4	4
242	M	Pesquero	51	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
243	M	Pesquero	42	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	5	5
244	M	Pesquero	37	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
245	M	Pesquero	28	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2
246	M	Pesquero	29	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	1	3	2	3	1	3	2	1	1	2	3	3
247	M	Pesquero	40	2	3	3	1	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3
248	F	Cabotaje	56	2	3	3	1	4	2	1	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
249	M	Pesquero	48	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4
250	M	Mercante	36	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4
251	M	Mercante	40	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
252	M	Recreativo	35	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
253	M	Pesquero	56	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	2	3	2
254	M	Pesquero	52	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	2	3	2
255	M	Pesquero	48	2	3	3	1	4	2	2	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
256	M	Pesquero	37	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
257	F	Pesquero	44	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2
258	M	Mercante	62	2	3	3	1	4	2	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
259	M	Cabotaje	33	3	3	3	1	3	3	2	2	2	4	4	3	2	3	3	3	2	1	2	3	4	4
260	M	Cabotaje	38	3	4	3	2	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	3
261	M	Mercante	46	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	3	3	1	1	2	2	3	3
262	M	Pesquero	49	3	3	4	2	4	4	2	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4
263	M	Pesquero	39	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	2	4	3	3
264	M	Pesquero	57	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3
265	M	Pesquero	49	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
266	M	Pesquero	41	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
267	M	Pesquero	55	2	3	3	1	4	2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	2	1	1	2	2	3	3
268	M	Cabotaje	52	1	2	2	1	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
269	M	Pesquero	64	3	3	4	2	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4
270	M	Recreativo	54	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3
271	M	Pesquero	57	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	1	3	2	3	3	1	2	1	1	2	3	2
272	F	Pesquero	34	2	3	3	1	4	2	2	5	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
273	M	Pesquero	39	3	4	3	2	3	3	2	2	1	2	4	3	3	3	4	4	2	2	1	3	4	4
274	M	Mercante	35	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	3





C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

275	M	Pesquero	42	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4
276	M	Pesquero	31	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4
277	M	Pesquero	49	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	4	4	4
278	M	Pesquero	41	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
279	M	Pesquero	34	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	5	5
280	M	Pesquero	38	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
281	M	Cabotaje	38	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2
282	M	Mercante	28	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	1	3	2	3	1	3	2	1	1	2	3	3
283	F	Pesquero	55	2	3	3	1	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3
284	M	Cabotaje	51	2	3	3	1	4	2	1	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
285	M	Pesquero	42	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4
286	F	Recreativo	37	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4
287	M	Pesquero	28	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
288	M	Pesquero	29	1	2	2	1	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
289	M	Mercante	31	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2
290	M	Pesquero	56	2	3	3	1	4	2	1	3	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
291	M	Mercante	44	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4
292	M	Pesquero	51	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4
293	M	Cabotaje	57	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	2	3	2
294	F	Pesquero	38	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	1	3	2	3	3	1	2	1	1	2	3	2
295	M	Mercante	43	2	3	3	1	4	2	2	5	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
296	F	Pesquero	46	3	4	3	2	3	3	2	2	1	2	4	3	3	3	4	4	2	2	1	3	4	4
297	M	Mercante	37	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	3
298	M	Pesquero	38	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4
299	M	Pesquero	29	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4
300	M	Pesquero	27	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	4	4	4
301	M	Mercante	35	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
302	M	Pesquero	41	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	5	5
303	M	Cabotaje	48	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
304	M	Recreativo	55	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2
305	M	Pesquero	30	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	1	3	2	3	1	3	2	1	1	2	3	3
306	M	Pesquero	27	2	3	3	1	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3
307	M	Cabotaje	62	2	3	3	1	4	2	1	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
308	M	Pesquero	50	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	5	4	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4
309	M	Pesquero	53	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4
310	M	Mercante	38	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
311	M	Pesquero	60	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4
312	F	Mercante	27	3	3	4	2	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4
313	M	Pesquero	40	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	2	4	3	3
314	M	Pesquero	35	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3
315	M	Pesquero	56	2	3	3	1	4	2	2	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
316	M	Pesquero	52	1	2	2	1	3	2	1	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
317	M	Cabotaje	48	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	4	3	2	3	3	2	2	1	2	3	4	4
318	M	Mercante	37	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	4	4	4
319	M	Mercante	44	2	3	3	1	4	2	2	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
320	M	Pesquero	62	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	2	3	2
321	M	Pesquero	33	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	2	3	2
322	M	Pesquero	38	2	3	3	1	4	2	2	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
323	M	Pesquero	46	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4
324	M	Mercante	49	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4
325	M	Recreativo	39	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
326	F	Pesquero	57	2	3	3	1	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	1	1	3	4	3
327	M	Cabotaje	49	3	3	4	2	4	4	2	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4
328	M	Mercante	41	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4
329	M	Pesquero	55	3	3	4	2	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4
330	M	Cabotaje	52	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3
331	M	Pesquero	64	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3





C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

332	M	Pesquero	54	2	3	3	1	4	2	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
333	M	Mercante	57	1	2	2	1	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	2	3	2
334	M	Pesquero	34	3	3	4	2	4	4	2	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4
335	M	Pesquero	39	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3
336	M	Mercante	35	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3
337	F	Pesquero	42	2	3	3	1	4	2	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
338	M	Cabotaje	65	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	2	3	2
339	F	Recreativo	39	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	2	3	2
340	M	Pesquero	46	2	3	3	1	4	2	1	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
341	M	Pesquero	44	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4
342	M	Pesquero	40	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	2	3	3	3	4	5	4
343	M	Mercante	35	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
344	M	Pesquero	51	2	3	3	1	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	1	1	3	4	3
345	M	Mercante	58	3	3	4	2	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4
346	M	Pesquero	60	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4
347	M	Pesquero	51	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	2	2	1	2	3	4	4
348	M	Otro	44	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	4	4	4
349	M	Mercante	63	2	3	3	1	4	2	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
350	M	Mercante	47	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
351	M	Pesquero	42	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2
352	M	Cabotaje	60	2	3	3	1	4	2	1	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
353	M	Cabotaje	32	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4
354	M	Pesquero	40	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4
355	F	Pesquero	42	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	2	3	2
356	M	Mercante	29	2	3	3	1	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	1	1	3	4	3
357	M	Recreativo	43	3	3	4	2	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4
358	M	Otro	36	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4
359	M	Pesquero	48	2	3	3	1	4	2	3	2	2	2	4	3	3	3	4	2	1	1	2	2	3	3
360	M	Pesquero	40	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
361	M	Pesquero	31	3	3	4	2	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4
362	M	Pesquero	33	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3
363	M	Mercante	49	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3
364	M	Pesquero	32	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	2	2	1	2	3	4	4
365	M	Pesquero	55	2	3	3	1	4	2	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
366	F	Pesquero	33	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	2	3	2
367	M	Cabotaje	44	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2
368	M	Pesquero	42	2	3	3	1	4	2	2	2	2	2	4	3	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3
369	M	Mercante	37	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4
370	M	Pesquero	28	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4
371	F	Pesquero	41	1	2	2	1	3	2	1	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
372	M	Mercante	29	2	3	3	1	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	1	1	3	4	3
373	M	Pesquero	52	3	3	4	2	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4
374	M	Recreativo	60	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4
375	M	Pesquero	63	3	3	4	2	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4
376	M	Cabotaje	64	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3
377	M	Pesquero	37	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3
378	M	Pesquero	42	2	3	3	1	4	2	2	2	2	2	4	3	3	3	4	2	1	1	2	2	3	3
379	M	Mercante	31	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2
380	M	Pesquero	48	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	2	3	2
381	M	Mercante	45	2	3	3	1	4	2	3	2	2	3	4	3	3	3	4	2	2	1	2	2	3	3
382	M	Mercante	40	3	3	4	2	4	4	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4
383	M	Pesquero	51	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	2	4	3	3
384	M	Mercante	32	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	5	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3





C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

N°	Gestión administrativa											
	Simplificación					Sistematización						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
2	4	3	2	2	4	2	1	3	4	4	2	2
3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
4	4	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2
5	4	4	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3
6	4	5	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2
7	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
8	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3
9	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
10	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
11	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
12	3	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2
13	3	3	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2
14	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
15	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3
16	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
17	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
18	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
19	4	3	2	2	4	2	1	3	4	4	2	2
20	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
21	4	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2
22	4	4	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3
23	4	5	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2
24	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
25	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3
26	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
27	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
28	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
29	3	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2
30	3	3	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2
31	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
32	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3
33	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
34	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
35	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
36	4	3	2	2	4	2	1	3	4	4	2	2
37	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
38	4	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2
39	4	4	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3
40	4	5	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2
41	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
42	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3



C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

43	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
44	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
45	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
46	3	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2
47	3	3	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2
48	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
49	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3
50	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
51	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
52	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
53	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
54	3	3	2	2	2	3	1	3	1	1	2	2
55	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
56	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3
57	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
58	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
59	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2
60	3	3	2	2	1	3	1	2	1	1	1	2
61	4	3	2	3	1	2	1	2	1	1	2	2
62	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
63	5	4	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3
64	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
65	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
66	4	3	2	2	4	2	1	3	4	4	2	2
67	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
68	4	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2
69	4	4	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3
70	4	5	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2
71	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
72	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3
73	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
74	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
75	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
76	3	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2
77	3	3	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2
78	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
79	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3
80	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
81	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
82	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
83	4	4	2	2	2	3	2	4	2	1	2	3
84	4	4	2	2	1	2	1	3	1	1	2	2
85	4	4	2	2	2	3	2	4	2	1	3	3
86	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
87	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
88	3	4	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2
89	4	4	2	2	1	2	1	3	1	1	2	3
90	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
91	4	3	2	2	4	2	1	3	4	4	2	2
92	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
93	4	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2
94	4	4	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3
95	4	5	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2
96	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
97	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3
98	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
99	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2



C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

100	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
101	3	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2
102	3	3	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2
103	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
104	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3
105	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
106	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
107	3	4	2	2	1	3	1	3	2	1	2	2
108	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
109	3	3	2	2	1	3	2	3	1	1	1	2
110	3	3	2	2	2	3	1	3	1	1	2	2
111	4	4	2	3	1	2	1	3	1	1	2	2
112	4	4	2	2	2	3	2	4	2	1	2	3
113	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
114	4	3	2	2	4	2	1	3	4	4	2	2
115	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
116	4	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2
117	4	4	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3
118	4	5	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2
119	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
120	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3
121	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
122	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
123	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
124	3	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2
125	3	3	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2
126	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
127	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3
128	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
129	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
130	4	4	2	3	1	2	1	3	1	1	2	2
131	4	4	2	4	2	3	2	4	2	1	2	3
132	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2
133	4	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2
134	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
135	4	3	2	2	4	2	1	3	4	4	2	2
136	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
137	4	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2
138	4	4	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3
139	4	5	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2
140	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
141	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3
142	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
143	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
144	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
145	3	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2
146	3	3	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2
147	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
148	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3
149	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
150	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
151	4	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2
152	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1
153	5	3	4	3	3	3	2	4	3	2	2	3
154	3	4	2	2	2	4	2	4	2	1	2	2
155	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	2	3
156	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2



C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

157	3	4	3	2	2	1	2	3	1	1	2	1
158	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
159	4	3	2	2	4	2	1	3	4	4	2	2
160	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
161	4	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2
162	4	4	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3
163	4	5	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2
164	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
165	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3
166	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
167	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
168	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
169	3	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2
170	3	3	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2
171	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
172	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3
173	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
174	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
175	5	3	4	3	3	3	2	4	3	2	2	3
176	3	4	2	2	2	3	2	4	2	1	2	2
177	3	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2
178	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
179	3	4	2	3	1	2	1	3	2	1	2	2
180	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2
181	4	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
182	3	3	4	2	2	1	2	2	1	1	2	1
183	4	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2
184	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
185	4	3	2	2	4	2	1	3	4	4	2	2
186	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
187	4	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2
188	4	4	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3
189	4	5	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2
190	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
191	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3
192	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
193	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
194	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
195	3	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2
196	3	3	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2
197	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
198	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3
199	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
200	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
201	3	3	5	2	2	4	2	3	2	2	2	2
202	4	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	1
203	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1
204	4	3	3	2	2	2	2	4	1	1	2	1
205	3	2	1	2	2	3	1	3	2	1	2	3
206	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2
207	3	4	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1
208	3	3	4	3	2	1	2	2	2	1	2	2
209	2	2	3	2	1	1	1	3	1	1	2	1
210	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
211	4	4	2	1	1	2	1	3	1	1	2	2
212	4	4	2	2	2	3	2	4	2	1	2	3
213	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2



C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

214	4	3	2	2	4	2	1	3	4	4	2	2
215	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
216	4	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2
217	4	4	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3
218	4	5	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2
219	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
220	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3
221	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
222	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
223	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
224	3	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2
225	3	3	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2
226	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
227	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3
228	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
229	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
230	3	4	2	2	2	3	2	4	2	1	2	3
231	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
232	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
233	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
234	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2
235	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
236	4	3	2	2	4	2	1	3	4	4	2	2
237	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
238	4	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2
239	4	4	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3
240	4	5	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2
241	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
242	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3
243	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
244	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
245	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
246	3	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2
247	3	3	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2
248	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
249	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3
250	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
251	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
252	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
253	3	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2
254	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
255	3	4	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2
256	3	3	2	4	2	3	2	3	1	1	2	2
257	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
258	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
259	4	4	2	1	1	2	1	3	1	1	2	2
260	4	4	2	2	2	3	2	4	2	1	2	3
261	4	4	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3
262	3	3	4	2	2	1	2	2	1	1	2	1
263	4	3	2	4	2	2	2	3	1	1	2	2
264	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1
265	3	4	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
266	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2
267	3	4	2	3	1	2	1	3	2	1	2	2
268	3	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2
269	3	3	4	2	2	1	2	2	1	1	2	1
270	4	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2





C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

271	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
272	4	3	2	2	4	2	1	3	4	4	2	2
273	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
274	4	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2
275	4	4	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3
276	4	5	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2
277	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
278	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3
279	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
280	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
281	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
282	3	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2
283	3	3	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2
284	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
285	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3
286	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
287	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
288	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
289	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
290	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
291	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
292	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
293	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2
294	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
295	4	3	2	2	4	2	1	3	4	4	2	2
296	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
297	4	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2
298	4	4	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3
299	4	5	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2
300	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
301	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3
302	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
303	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
304	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
305	3	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2
306	3	3	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2
307	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
308	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3
309	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
310	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
311	3	4	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2
312	3	3	4	2	2	1	2	2	1	1	2	1
313	4	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2
314	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1
315	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
316	3	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2
317	4	4	2	2	1	2	1	3	1	1	3	2
318	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
319	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
320	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
321	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
322	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
323	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
324	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
325	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2
326	3	3	2	2	1	3	1	3	1	1	1	2
327	3	3	4	2	2	2	2	2	1	1	2	1





C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

328	3	4	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2
329	3	3	4	2	2	1	2	2	1	1	2	1
330	4	3	2	3	2	2	2	3	1	1	3	2
331	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1
332	3	4	2	3	1	2	1	3	2	1	2	3
333	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
334	3	3	4	2	2	1	2	2	1	1	2	1
335	4	4	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2
336	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1
337	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
338	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
339	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
340	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
341	5	4	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3
342	5	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
343	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2
344	3	3	2	2	1	3	1	3	1	1	1	2
345	3	3	4	2	2	1	2	2	1	1	2	2
346	3	4	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2
347	4	4	2	3	1	2	1	3	1	1	2	2
348	5	4	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3
349	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
350	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
351	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
352	3	4	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2
353	5	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
354	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
355	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2
356	3	3	2	2	1	3	1	3	1	1	1	2
357	3	3	4	2	2	3	2	2	1	1	2	1
358	3	4	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2
359	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
360	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
361	3	3	4	2	2	1	2	2	1	1	2	1
362	4	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2
363	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1
364	4	4	2	2	1	2	1	3	1	1	2	2
365	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
366	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
367	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
368	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
369	5	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3
370	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
371	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2
372	3	3	2	2	1	3	1	3	1	1	1	2
373	3	3	4	2	2	1	2	2	1	1	2	1
374	3	4	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2
375	3	3	4	2	2	1	2	2	1	1	2	1
376	4	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2
377	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1
378	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
379	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2
380	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2
381	3	4	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2
382	3	3	4	2	2	1	2	2	1	1	2	1
383	4	3	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2
384	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1





C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

**ANEXO D: BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO**

		Prueba piloto																																							
		Gestión administrativa												Calidad del servicio (SERVQUAL)																											
		Simplificación					Sistematización							Fiabilidad					Cap. de respuesta					Seguridad					Empatía					Elem. tangibles							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Sexo	Sector	Edad			
Sujetos	1	3	3	4	2	2	1	2	2	1	1	2	1	3	3	4	2	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	M	Mercante	35			
	2	4	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	2	4	3	3	F	Pesquero	42			
	3	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	M	Pesquero	31			
	4	5	3	4	3	3	4	2	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	4	4	5	4	3	3	3	3	M	Recreativo	31				
	5	3	4	2	2	2	4	2	4	2	1	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	5	3	2	3	4	4	3	2	2	3	4	3	M	Mercante	36			
	6	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	M	Recreativo	37				
	7	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2	5	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	F	Mercante	28				
	8	3	4	3	2	2	1	2	3	1	1	2	1	4	5	4	2	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	M	Pesquero	29				
	9	3	4	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	M	Mercante	37			
	10	3	3	5	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	2	3	4	4	3	2	3	3	3	M	Mercante	42				
	11	4	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	1	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	M	Mercante	29			
	12	3	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	4	3	3	3	3	2	3	F	Pesquero	43			
	13	4	3	3	2	2	2	2	4	1	1	2	1	3	3	3	1	3	2	1	3	2	2	4	3	2	2	4	2	3	2	1	4	3	3	M	Pesquero	36			
	14	3	2	1	2	2	3	1	3	2	1	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	3	4	3	M	Cabotaje	48			
	15	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	4	3	2	4	4	2	4	3	2	5	3	2	3	3	3	2	2	2	3	5	3	M	Pesquero	40			
	16	3	4	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	4	3	2	3	4	3	2	1	3	3	4	4	M	Cabotaje	55			
	17	3	3	4	3	2	1	2	2	2	1	2	2	3	4	3	1	3	3	2	4	3	4	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	4	3	M	Pesquero	53			
	18	2	2	3	2	1	1	1	3	1	1	2	1	2	3	4	2	4	3	1	3	3	3	5	3	2	4	4	4	1	1	1	3	3	2	M	Pesquero	44			
	19	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	4	2	1	2	1	3	4	3	2	3	3	2	1	1	1	2	2	2	M	Pesquero	39			
	20	3	3	2	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	3	3	1	3	3	2	3	2	3	4	4	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	M	Recreativo	48			
	21	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	5	2	3	2	5	4	2	2	2	3	3	3	M	Cabotaje	42			
	22	4	4	3	3	2	4	2	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	3	1	1	2	2	3	3	M	Pesquero	40			
	23	2	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	1	3	2	2	M	Mercante	38			
	24	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	3	2	2	M	Pesquero	37			
	25	3	3	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	2	4	3	3	M	Otros	47		





C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López





C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López



ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA NAVAL  
Departamento de Investigación

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MARÍTIMA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Coherencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>SIMPLIFICACIÓN</b>								
1	El costo de los trámites, expuestos en el TUPAM, no me hace desistir en mi intención de solicitar algún servicio	X		X		X		
2	Cuándo requiero de un trámite, me es fácil realizar y juntar los requisitos administrativos	X		X		X		
3	La Capitanía me facilita el acceso al TUPAM en físico o virtual para realizar mis trámites	X		X		X		
4	Me brindan los formatos y modelos para simplificar los pasos de mis tramites	X		X		X		
5	Percibo que la Capitanía efectúa procesos internos para detectar y eliminar trámites redundantes e ineficientes	X		X		X		
<b>SISTEMATIZACIÓN</b>								
6	Ingreso y hago uso del Portal Web de DICAPI, cuando requiero hacer un trámite	X		X		X		
7	El portal Web de DICAPI me facilita los documentos y estado de avance de trámites administrativos que realizo	X		X		X		
8	La plataforma virtual de DICAPI está disponible cada vez que lo requiero	X		X		X		
9	Accedo al portal web de DICAPI para obtener los expedientes digitales para su empleo personal cuando lo requiero	X		X		X		
10	Están disponibles computadoras de acceso público para realizar trámites en línea en la Capitanía	X		X		X		
11	Los Puestos de Capitanía me brindan los mismos servicios que en la Capitanía de Puerto del Callao	X		X		X		
12	La Capitanía promueve el uso del portal web de DICAPI	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [X]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Don. José Casero Samuel Isaac    DNI: 43383090

Especialidad del validador: Capitán de Fragata / Comando General

<sup>1</sup> Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

?? de Octubre del 2018  
  
**Firma del Experto Informante.**





C. de C. Víctor Lun Pun Torres  
Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López



ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA  
Departamento de Invest

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Coherencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>FIABILIDAD</b>								
1	¿Se cumple con el servicio que ofrecen?	X		X		X		
2	¿Hay sincero interés por resolver sus problemas e inquietudes?	X		X		X		
3	¿Realizan bien el servicio a la primera vez?	X		X		X		
4	¿Concluyen el servicio o trámite en el tiempo establecido?	X				X		
5	¿El registro de su trámite está libre de errores?	X				X		
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
6	¿Se le brinda información de la ejecución y proceso del servicio que solicita Ud.?	X		X		X		
7	¿El personal de atención al usuario ofrece un servicio expedito y rápido?	X		X		X		
8	¿El personal de atención al usuario siempre está dispuesto a ayudar?	X		X		X		
9	¿El personal de atención al usuario está disponible para atenderlo cuándo usted lo requiere?	X		X		X		
<b>SEGURIDAD</b>								
10	¿El comportamiento del personal de atención al cliente le infunde confianza?	X		X		X		
11	¿Se siente seguro en la Capitanía?	X		X		X		
12	¿El personal de atención al usuario es amable con Ud.?	X		X		X		
13	¿El personal de atención al usuario está preparado para aclarar sus dudas?	X		X		X		
<b>EMPATÍA</b>								
14	¿Se le ofrece atención personalizada?	X	No	X	No	X	No	
15	¿El horario de atención es conveniente para Ud.?	X		X		X		
16	¿Se cuenta con personal en un módulo de orientación al usuario?	X		X		X		
17	¿El personal de la Capitanía se preocupa por sus intereses?	X		X		X		
18	¿El personal de la Capitanía comprende sus necesidades?	X		X		X		
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>								
19	¿La Capitanía tiene equipos con la modernidad adecuada para atenderlo?	X		X		X		
20	¿Las instalaciones de la Capitanía se adecuan a sus necesidades?	X		X		X		
21	¿El personal que lo atiende tiene una buena presentación al recibirlo?	X		X		X		
22	¿Los materiales de certificación y equipo asociados al servicio son útiles para Ud.?	X		X		X		



C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López



ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA NAVAL  
Departamento de Investigación

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Nam?has Castro Samuel Isak DNI: 43383090

Especialidad del validador: Cap?tan de Fragata / Comando General

<sup>1</sup> **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo  
<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

31 de julio del 2018

Firma del Experto Informante.





C. de C. Víctor Lun Pun Torres  
Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López



ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA NAVAL  
Departamento de Investigación

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MARÍTIMA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Coherencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>SIMPLIFICACIÓN</b>								
1	El costo de los trámites, expuestos en el TUPAM, no me hace desistir en mi intención de solicitar algún servicio	✓		✓		✓		
2	Cuándo requiero de un trámite, me es fácil realizar y juntar los requisitos administrativos	✓		✓		✓		
3	La Capitanía me facilita el acceso al TUPAM en físico o virtual para realizar mis trámites	✓		✓		✓		
4	Me brindan los formatos y modelos para simplificar los pasos de mis tramites	✓		✓		✓		
5	Percibo que la Capitanía efectúa procesos internos para detectar y eliminar trámites redundantes e ineficientes	✓		✓		✓		
<b>SISTEMATIZACIÓN</b>								
6	Ingreso y hago uso del Portal Web de DICAPI, cuando requiero hacer un trámite	✓		✓		✓		
7	El portal Web de DICAPI me facilita los documentos y estado de avance de trámites administrativos que realizo	✓		✓		✓		
8	La plataforma virtual de DICAPI está disponible cada vez que lo requiero	✓		✓		✓		
9	Accedo al portal web de DICAPI para obtener los expedientes digitales para su empleo personal cuando lo requiero	✓		✓		✓		
10	Están disponibles computadoras de acceso público para realizar trámites en línea en la Capitanía	✓		✓		✓		
11	Los Puestos de Capitanía me brindan los mismos servicios que en la Capitanía de Puerto del Callao	✓		✓		✓		
12	La Capitanía promueve el uso del portal web de DICAPI	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Lescano Lopez Galia Susana DNI: 06451655

Especialidad del validador: Metodología

28 de Agosto del 2018

<sup>1</sup> **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo  
<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López



ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA NAVAL  
Departamento de Investigación

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Coherencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>FIABILIDAD</b>							
1	¿Se cumple con el servicio que ofrecen?	✓		✓		✓		
2	¿Hay sincero interés por resolver sus problemas e inquietudes?	✓		✓		✓		
3	¿Realizan bien el servicio a la primera vez?	✓		✓		✓		
4	¿Concluyen el servicio o trámite en el tiempo establecido?	✓		✓		✓		
5	¿El registro de su trámite está libre de errores?	✓		✓		✓		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Se le brinda información de la ejecución y proceso del servicio que solicita Ud.?	✓		✓		✓		
7	¿El personal de atención al usuario ofrece un servicio expedito y rápido?	✓		✓		✓		
8	¿El personal de atención al usuario siempre está dispuesto a ayudar?	✓		✓		✓		
9	¿El personal de atención al usuario está disponible para atenderlo cuándo usted lo requiere?	✓		✓		✓		
	<b>SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿El comportamiento del personal de atención al cliente le infunde confianza?	✓		✓		✓		
11	¿Se siente seguro en la Capitanía?	✓		✓		✓		
12	¿El personal de atención al usuario es amable con Ud.?	✓		✓		✓		
13	¿El personal de atención al usuario está preparado para aclarar sus dudas?	✓		✓		✓		
	<b>EMPATÍA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Se le ofrece atención personalizada?	✓		✓		✓		
15	¿El horario de atención es conveniente para Ud.?	✓		✓		✓		
16	¿Se cuenta con personal en un módulo de orientación al usuario?	✓		✓		✓		
17	¿El personal de la Capitanía se preocupa por sus intereses?	✓		✓		✓		
18	¿El personal de la Capitanía comprende sus necesidades?	✓		✓		✓		
	<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿La Capitanía tiene equipos con la modernidad adecuada para atenderlo?	✓		✓		✓		
20	¿Las instalaciones de la Capitanía se adecuan a sus necesidades?	✓		✓		✓		
21	¿El personal que lo atiende tiene una buena presentación al recibirlo?	✓		✓		✓		
22	¿Los materiales de certificación y equipo asociados al servicio son útiles para Ud.?	✓		✓		✓		





C. de C. Víctor Lun Pun Torres  
Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López



ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA NAVAL  
Departamento de Estrategia Marítima

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable. mayor análisis de ítems

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LESCANO LÓPEZ Galia Susana    DNI: 00451655

Especialidad del validador: Metodología

- <sup>1</sup> **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
- <sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- <sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

28 de agosto del 2018

  
-----  
Firma del Experto Informante.





C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López



ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA N  
Departamento de Investig

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MARÍTIMA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Coherencia:		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>SIMPLIFICACIÓN</b>								
1	El costo de los trámites, expuestos en el TUPAM, no me hace desistir en mi intención de solicitar algún servicio	X		X		X		
2	Cuándo requiero de un trámite, me es fácil realizar y juntar los requisitos administrativos	X		X		X		
3	La Capitanía me facilita el acceso al TUPAM en físico o virtual para realizar mis trámites	X		X		X		
4	Me brindan los formatos y modelos para simplificar los pasos de mis tramites	X		X		X		
5	Percibo que la Capitanía efectúa procesos internos para detectar y eliminar trámites redundantes e ineficientes	X		X		X		
<b>SISTEMATIZACIÓN</b>								
6	Ingreso y hago uso del Portal Web de DICAPI, cuando requiero hacer un trámite	X		X		X		
7	El portal Web de DICAPI me facilita los documentos y estado de avance de trámites administrativos que realizo	X		X		X		
8	La plataforma virtual de DICAPI está disponible cada vez que lo requiero	X		X		X		
9	Accedo al portal web de DICAPI para obtener los expedientes digitales para su empleo personal cuando lo requiero	X		X		X		
10	Están disponibles computadoras de acceso público para realizar trámites en línea en la Capitanía	X		X		X		
11	Los Puestos de Capitanía me brindan los mismos servicios que en la Capitanía de Puerto del Callao	X		X		X		
12	La Capitanía promueve el uso del portal web de DICAPI	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: HINOJOSA LÓPEZ MANUEL GILBERTO    DNI: 07798085

Especialidad del validador: CAPTAN DE NAVIO SOC. (C)

<sup>1</sup> **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo  
<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de Agosto del 2018

Firma del Experto Informante.





C. de C. Víctor Lun Pun Torres  
Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López



ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA NA  
Departamento de Investiga

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Coherencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>FIABILIDAD</b>							
1	¿Se cumple con el servicio que ofrecen?	X		X		X		
2	¿Hay sincero interés por resolver sus problemas e inquietudes?	X		X		X		
3	¿Realizan bien el servicio a la primera vez?	X		X		X		
4	¿Concluyen el servicio o trámite en el tiempo establecido?	X		X		X		
5	¿El registro de su trámite está libre de errores?	X		X		X		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	¿Se le brinda información de la ejecución y proceso del servicio que solicita Ud.?	X		X		X		
7	¿El personal de atención al usuario ofrece un servicio expedito y rápido?	X		X		X		
8	¿El personal de atención al usuario siempre está dispuesto a ayudar?	X		X		X		
9	¿El personal de atención al usuario está disponible para atenderlo cuándo usted lo requiere?	X		X		X		
	<b>SEGURIDAD</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	¿El comportamiento del personal de atención al cliente le infunde confianza?	X		X		X		
11	¿Se siente seguro en la Capitanía?	X		X		X		
12	¿El personal de atención al usuario es amable con Ud.?	X		X		X		
13	¿El personal de atención al usuario está preparado para aclarar sus dudas?	X		X		X		
	<b>EMPATÍA</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
14	¿Se le ofrece atención personalizada?	X		X		X		
15	¿El horario de atención es conveniente para Ud.?	X		X		X		
16	¿Se cuenta con personal en un módulo de orientación al usuario?	X		X		X		
17	¿El personal de la Capitanía se preocupa por sus intereses?	X		X		X		
18	¿El personal de la Capitanía comprende sus necesidades?	X		X		X		
	<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
19	¿La Capitanía tiene equipos con la modernidad adecuada para atenderlo?	X		X		X		
20	¿Las instalaciones de la Capitanía se adecuan a sus necesidades?	X		X		X		
21	¿El personal que lo atiende tiene una buena presentación al recibirlo?	X		X		X		
22	¿Los materiales de certificación y equipo asociados al servicio son útiles para Ud.?	X		X		X		



C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López



ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA  
Departamento de Inves

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [X]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: HINOJOSA LÓPEZ MANUEL GILBERTO    DNI: 07792075

Especialidad del validador: COMANDO DE MARINOS SEC (V)

- <sup>1</sup> **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
- <sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- <sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

?? de julio del 2018

Firma del Experto Informante.





C. de C. Víctor Lun Pun Torres  
Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López



ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA NAVAL  
Departamento de Investigación

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN MARÍTIMA**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Coherencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	El costo de los trámites, expuestos en el TUPAM, no me hace desistir en mi intención de solicitar algún servicio	✓		✓		✓		
2	Cuándo requiero de un trámite, me es fácil realizar y juntar los requisitos administrativos	✓		✓		✓		
3	La Capitanía me facilita el acceso al TUPAM en físico o virtual para realizar mis trámites	✓		✓		✓		
4	Me brindan los formatos y modelos para simplificar los pasos de mis tramites	✓		✓		✓		
5	Percibo que la Capitanía efectúa procesos internos para detectar y eliminar trámites redundantes e ineficientes	✓		✓		✓		
	<b>SISTEMATIZACIÓN</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
6	Ingreso y hago uso del Portal Web de DICAPI, cuando requiero hacer un trámite	✓		✓		✓		
7	El portal Web de DICAPI me facilita los documentos y estado de avance de trámites administrativos que realizo	✓		✓		✓		
8	La plataforma virtual de DICAPI está disponible cada vez que lo requiero	✓		✓		✓		
9	Accedo al portal web de DICAPI para obtener los expedientes digitales para su empleo personal cuando lo requiero	✓		✓		✓		
10	Están disponibles computadoras de acceso público para realizar trámites en línea en la Capitanía	✓		✓		✓		
11	Los Puestos de Capitanía me brindan los mismos servicios que en la Capitanía de Puerto del Callao	✓		✓		✓		
12	La Capitanía promueve el uso del portal web de DICAPI	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]   Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: DR. ING. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT   DNI: 08698815

Especialidad del validador: ING. INDUSTRIAL

<sup>1</sup> Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de AGOSTO del 2018

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont (PhD)  
INVESTIGADOR CENCIA Y TECNOLOGIA  
SINACYT - REGISTRO REGINA 15667

Firma del Experto Informante.





C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López



ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA NAVAL  
Departamento de Investigación

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Coherencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>FIABILIDAD</b>							
1	¿Se cumple con el servicio que ofrecen?	✓		✓		✓		
2	¿Hay sincero interés por resolver sus problemas e inquietudes?	✓		✓		✓		
3	¿Realizan bien el servicio a la primera vez?	✓		✓		✓		
4	¿Concluyen el servicio o trámite en el tiempo establecido?	✓		✓		✓		
5	¿El registro de su trámite está libre de errores?	✓		✓		✓		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
6	¿Se le brinda información de la ejecución y proceso del servicio que solicita Ud.?	✓		✓		✓		
7	¿El personal de atención al usuario ofrece un servicio expedito y rápido?	✓		✓		✓		
8	¿El personal de atención al usuario siempre está dispuesto a ayudar?	✓		✓		✓		
9	¿El personal de atención al usuario está disponible para atenderlo cuándo usted lo requiere?	✓		✓		✓		
	<b>SEGURIDAD</b>							
10	¿El comportamiento del personal de atención al cliente le infunde confianza?	✓		✓		✓		
11	¿Se siente seguro en la Capitanía?	✓		✓		✓		
12	¿El personal de atención al usuario es amable con Ud.?	✓		✓		✓		
13	¿El personal de atención al usuario está preparado para aclarar sus dudas?	✓		✓		✓		
	<b>EMPATÍA</b>							
14	¿Se le ofrece atención personalizada?	✓		✓		✓		
15	¿El horario de atención es conveniente para Ud.?	✓		✓		✓		
16	¿Se cuenta con personal en un módulo de orientación al usuario?	✓		✓		✓		
17	¿El personal de la Capitanía se preocupa por sus intereses?	✓		✓		✓		
18	¿El personal de la Capitanía comprende sus necesidades?	✓		✓		✓		
	<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>							
19	¿La Capitanía tiene equipos con la modernidad adecuada para atenderlo?	✓		✓		✓		
20	¿Las instalaciones de la Capitanía se adecuan a sus necesidades?	✓		✓		✓		
21	¿El personal que lo atiende tiene una buena presentación al recibirlo?	✓		✓		✓		
22	¿Los materiales de certificación y equipo asociados al servicio son útiles para Ud.?	✓		✓		✓		





C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López



ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA NAVAL  
Departamento de Estrategia Marítima

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]

Aplicable después de corregir [  ]

No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

*Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont*

DNI:

*08698815*

Especialidad del validador:

*ING. INDUSTRIAL*

- <sup>1</sup> **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
- <sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- <sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*15* de agosto del 2018

Firma del Experto Informante.

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont (PhD)  
INVESTIGADOR CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
SINACYT - REGISTRO REGINA 15697



## ANEXO F

## RESULTADOS ESTADÍSTICOS BÁSICOS

Tabla 36

Distribución según sexo de usuarios de la AMN en el puerto del Callao, 2018.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	43	11.2
Masculino	341	88.8
Total	384	100.0

Fuente: procesamiento estadístico en SPSS de cuestionarios del anexo B

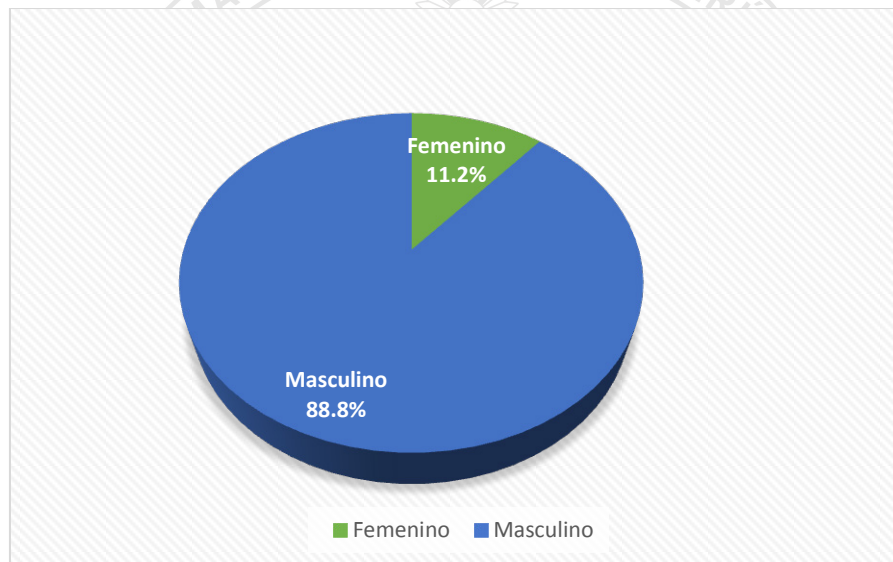


Figura 14. Distribución según sexo de usuarios de la AMN en el puerto del Callao, 2018

Fuente: procesamiento estadístico en SPSS de cuestionarios del anexo B

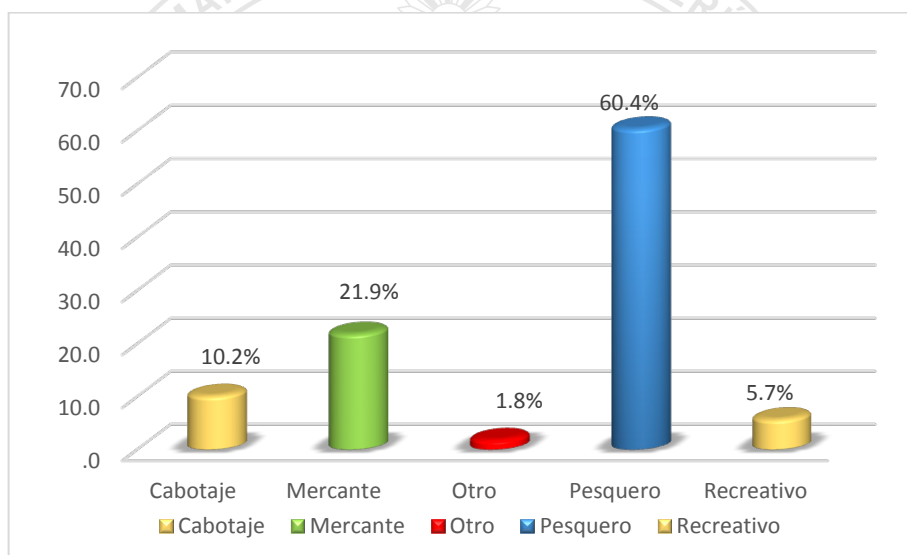
Interpretación:

En la *tabla 36* y *figura 14* se observa que, del total de usuarios de los servicios de la Autoridad Marítima Nacional encuestados, el 88.8 % son de sexo masculino y 11.2 % femenino, lo cual deduce una mayor presencia masculina en las actividades marítimas, sin embargo es de esperarse un incremento de la participación femenina con la progresiva incorporación de estas al sector laboral, en condiciones igualitarias a los hombres.

**Tabla 37****Distribución según actividad de usuarios de la AMN en el puerto del Callao, 2018**

Tipo de actividad	Frecuencia	Porcentaje
Cabotaje	39	10.2
Mercante	84	21.9
Otro	7	1.8
Pesquero	232	60.4
Recreativo	22	5.7
Total	384	100.0

Fuente: procesamiento estadístico en SPSS de cuestionarios del anexo B

**Figura 15. Distribución según actividad de usuarios de la AMN en el puerto del Callao, 2018**

Fuente: procesamiento estadístico en SPSS de cuestionarios del anexo B

Interpretación:

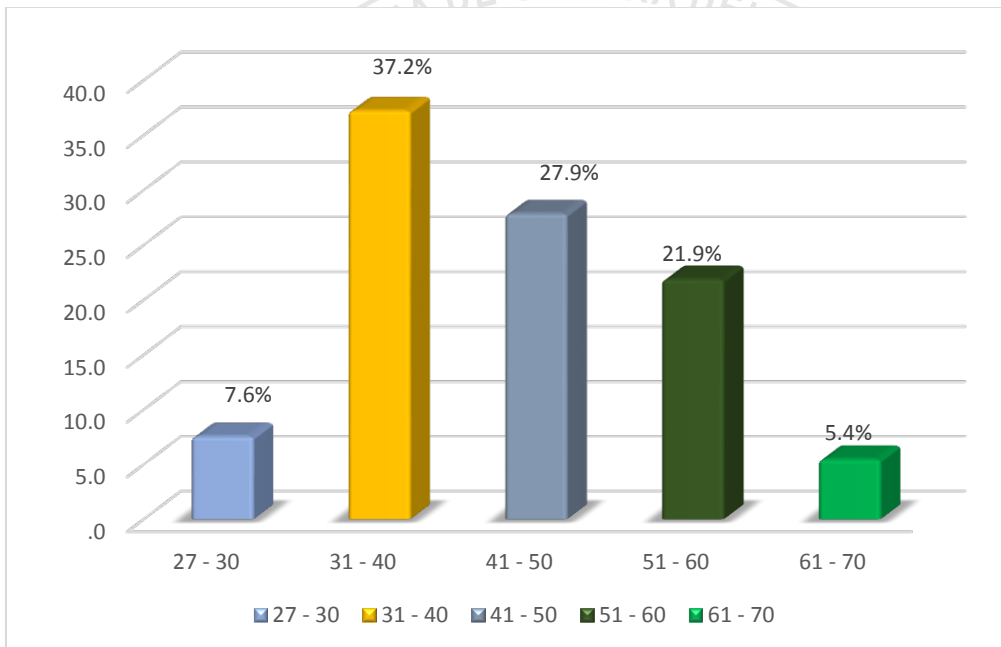
En la *tabla 37* y *figura 15* se observa que, del total usuarios encuestados en la Autoridad Marítima Nacional, el 60.4 % fueron del sector pesquero, 21.9 % del sector mercante, 10.2 % cabotaje, 5.7 % recreativo y 1.8 % de otros sectores, lo cual pone de manifiesto aun la importancia de la actividad pesquera en el desarrollo marítimo nacional, por otro lado, se observa una importante cantidad de trámites de marina mercante en el principal puerto del país.

C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

**Tabla 38****Distribución según edad de usuarios de la AMN del puerto del Callao, 2018**

Rango de edad	Frecuencia	Porcentaje
27 - 30	29	7.6
31 - 40	143	37.2
41 - 50	107	27.9
51 - 60	84	21.9
61 - 70	21	5.4
Total	384	100.0

**Fuente: procesamiento estadístico en SPSS de cuestionarios del anexo B****Figura 16. Distribución según edad de usuarios de la AMN en el puerto del Callao, 2018****Fuente: procesamiento estadístico en SPSS de cuestionarios del anexo B**

Interpretación:

En la *tabla 38* y *figura 16* se observa que, del total usuarios encuestados en la Autoridad Marítima Nacional, el 37.2 % tenían edades entre 31 a 40 años, 27.9 % de 41 a 50 años, 21.9 % de 51 a 60 años, 7.6 % de 27 a 30 años y 5.4 % de 61 a 70 años. Esta información estadística nos muestra que la tramitación es llevada a cabo, mayoritariamente, por personas de 31 a 40 años, sin embargo es pertinente destacar la importante presencia de personas mayores de 50 años.



C. de C. Víctor Lun Pun Torres  
Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

**ANEXO G**

Estadístico	Descripción de resultados	Antecedentes que lo sustentan	Teorías que lo sustentan	Interpretación del investigador
<p>Gestión administrativa y calidad del servicio de acuerdo a la tabla cruzada, bidimensional o de dos vías</p>	<p>Mayormente: - Cuando la gestión administrativa es 'no óptima', la calidad del servicio es 'inadecuada'. - Cuando la gestión administrativa es 'regular', la calidad del servicio es 'medianamente adecuada'. - Cuando la gestión administrativa es 'óptima', la calidad del servicio es 'adecuada'.</p>	<p>Rivas y Quiroz (2015) y Toral (2016) afirman que existe asociación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.</p>	<p>---</p>	<p>Se observa la vinculación que existe entre los niveles óptimo, regular y no óptimo de la gestión administrativa y los niveles inadecuada, medianamente inadecuada e inadecuada de la calidad del servicio</p>
<p>Análisis descriptivo de la variable "gestión administrativa"</p>	<p>Del total de usuarios encuestados, el 48.2 % opinan que es regular, 39 % que es no óptimo y 12.8 % que es óptimo.</p>	<p>Para Prieto (2013), la mejor atención al usuario se da con la simplificación, pero que esta no será adecuada si no se emplea las tecnologías de la información con plataformas interoperables que conecten esta data, sin importar las distancias; en la misma línea opina Tipián (2017) que recomienda desarrollar sistemas de información centralizados en el servicio al cliente.</p>	<p>Las conclusiones de los antecedentes se asemejan al paradigma pos burocrático de la teoría de la Nueva Gestión Pública, donde el concepto indica que un proceso de modernización de la gestión pública debe ir de la mano con la actualización de sus tangibles.</p>	<p>En relación a las dimensiones, se tiene una gran diferencia entre el nivel de simplificación, donde el 13.5% opina que es no óptimo y el nivel de sistematización de la AMN, donde el 40.6% opinan que es no óptimo; al comparar estas evidencias, podemos comprobar que la sistematización es un aspecto de gran importancia y pendiente a desarrollar en la DICAPI.</p>
<p>Análisis descriptivo de la variable "calidad del servicio"</p>	<p>Del total de usuarios encuestados, el 57.8 % afirman que es de calidad medianamente adecuada, 27.9 % que es inadecuada y 14.3 % que es adecuada.</p>	<p>Para Ochoa (2014) destaca lo dicho por Feigenbaum, señalando que solo aplicando integralmente las cinco dimensiones durante la prestación de un servicio, se podrá ofrecer este con calidad, de lo contrario no existirá una satisfacción plena de los usuarios; en adición, debe tomarse en cuenta lo establecido por este, quien señala que la empatía es una de las dimensiones que mayor valor de expectativa generó en su investigación</p>	<p>La teoría de la Calidad Total aclara que solo se llega a una calidad adecuada mediante un proceso de mejora continua.</p>	<p>Las dimensiones capacidad de respuesta y empatía presentan los más altos niveles de inadecuado, esto implica que efectivamente se deben implementar una serie de estrategias para su mejora; en la cual no debe dejarse de potenciar cada una de sus dimensiones, ya que estas tienen una acción vinculada, pero si debe incidirse en estas.</p>
<p>Análisis inferencial sobre la relación de la gestión administrativa y la fiabilidad</p>	<p>La gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de fiabilidad; el 44.4 % de la variación de la fiabilidad es explicado por la gestión administrativa.</p>	<p>Rivas et al. (2015) y Toral (2016) manifiestan que la dimensión en cuestión se incrementa en la medida que las instituciones mejoran los procesos de planificación, organización, dirección y control de la gestión administrativa, por lo cual, afirman que existe una relación entre estas. Ochoa (2014) señala que el incumplimiento</p>	<p>La teoría de la Nueva Gestión Pública indica que para ofrecer un servicio fiable debe adoptarse un enfoque basado en la efectividad, eficiencia y calidad en el cumplimiento de las tareas asignadas</p>	<p>Solo haciendo el servicio eficiente, se podrá conseguir la fiabilidad del servicio y satisfacer al ciudadano.</p>





C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

		de plazos es la insuficiencia más recurrente.		
Análisis inferencial sobre la relación de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta	La gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de capacidad de respuesta; el 58.9% de la variación de la capacidad de respuesta es explicado por la gestión administrativa.	Toral (2016) señala que cuando se busca mejorar la gestión administrativa, debe tenerse un énfasis en implementar una adecuada planificación ya que esta influye en forma significativa en la capacidad de respuesta; por otro lado Ochoa (2014) destaca que el éxito de una organización se refleja en el compromiso y habilidad del personal para brindar servicios.	----	Debe haber un aumento planificado de personal en las oficinas de atención al cliente, tomando en cuenta que sea correctamente capacitado para tal fin.
Análisis inferencial sobre la relación de la gestión administrativa y la seguridad	La gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de seguridad; el 28 % de la variación de la seguridad es explicado por gestión administrativa.	Toral (2016) explica que al observar que una correcta organización y planificación son los factores que influyen con mayor eficacia en la seguridad. Ochoa (2014) recalca que la seguridad se mide en base a la amabilidad, buen trato y la integridad moral de los servidores que lo atienden.		La menor incidencia de esta dimensión en la variable independiente muestra que hay una percepción positiva del usuario respecto a esta. Ser la dimensión con mejor percepción del usuario pone en evidencia que el personal naval de la Capitanía de Puerto del Callao le infunde confianza al administrado
Análisis inferencial sobre la relación de la gestión administrativa y la empatía	La gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de empatía; el 39.9 % de la variación de la empatía es explicado por gestión administrativa.	Sovero et al. (2015) mencionan que la empatía del servicio influye significativamente en la fidelidad de los clientes a la gestión de una organización, lo cual nos confirma la relación que existe entre estas. Según Ochoa (2014) esta dimensión está relacionada a la competencia y a la atención individualizada de los trabajadores administrativos.		El profesionalismo del personal está fuertemente asociado a la empatía y el fenómeno de la globalización de los mercados ha llevado a una mayor exigencia de los clientes en este aspecto.
Análisis inferencial sobre la relación de la gestión administrativa y la elementos tangibles	La gestión administrativa incide significativamente en la dimensión de elementos tangibles; el 42 % de la variación de los elementos tangibles es explicado por gestión administrativa.	Tipián (2017) y Rivas et al. (2015) obtienen los mismos resultados, donde concluyen que existe una correlación entre la variable y la dimensión de la calidad del servicio en mención.		Un elemento clave en la atención del usuario en las organizaciones modernas es contar con sistemas electrónicos de buen funcionamiento y acordes a los requerimientos del servicio a prestarse.
Análisis inferencial sobre la relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio	La gestión administrativa incide significativamente en la calidad del servicio; el 49.2 % de la variación de la calidad de servicio es influenciado por la gestión administrativa.	Rivas et al. (2015), Tipián (2017) y Toral (2016), coinciden ya que durante sus investigaciones comprobaron la relación significativa entre estas dos variables.		La DICAPI ha iniciado un proceso de obtención de certificaciones ISO, estas le dan legitimidad y prestigio a la AMN frente a los administrados, siendo sumamente importante elevar continuamente la calidad de los procesos, ya que esta es la única que ofrece este tipo de servicios marítimos a nivel nacional, bajo esta perspectiva todas las



C. de C. Víctor Lun Pun Torres

Asesor Metodológico: Dra. Galia Susana Lescano López - Asesor técnico: Mg. C. de N. (r) Manuel Hinojosa López

			<p>procesos normativos y organizacionales existentes.</p>	<p>decisiones que efectúa una organización son impulsadas por el usuario, esto quiere decir que se debe mostrar mayor sensibilidad.</p>
--	--	--	---	---



## ANEXO H

### Entrevista para experto

#### Guía de presentación

#### 1. Presentación

Nombre de la entrevista: Entrevista al Doctor Jorge Rafael Diaz Dumont  
 Entidad: Escuela Superior de Guerra Naval  
 Especialidad: Estadístico  
 Lugar: Instalaciones de la Escuela Superior de Guerra Naval La Punta - Callao  
 Entrevistador: C. de C. Víctor Lun Pun Torres  
 Fecha de aplicación: 19 de octubre 2018

#### 2. Instrucciones

Estimado entrevistado el presente cuestionario tiene como objetivo determinar el concepto de la investigación básica, pura o fundamental. La pregunta es abierta, lo que implica que usted puede responder libremente.

#### 3. Pregunta

<b>Pregunta N° 1</b>	¿Qué es para usted la investigación básica, pura o fundamental?
<b>Respuesta N° 1</b>	<i>Hay que entender que las investigaciones de tipo básico permiten implementar un constructo de la variable a través de la investigación de diversas teorías; es decir, teoriza la variable determinada para ello, con una definición y entendimiento de la variable en cuestión, que se definirá a lo largo de la investigación, por lo que se puede afirmar que se parte de un marco teórico y se permanece en el a lo largo de la investigación.</i>