



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS
EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL

TESIS

GESTIÓN PORTUARIA Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LA AGENCIA MARÍTIMA COSMOS EN LA
PROVINCIA DE ILO - 2022

PRESENTADA POR

BACH. RAYDA BELEN PANOCA ALANIA

ASESOR

MGR ROCIO CLARIBEL CORNELIO AIRA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO COMERCIAL

MOQUEGUA - PERÚ

2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DE JURADOS	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE DE CONTENIDO	V
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.	12
1.2. Definición del problema.....	13
1.2.1. Problema General.....	13
1.2.2. Problemas específicos:.....	14
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1. Objetivo General	14
1.3.2. Objetivos específicos:	14
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación	15
1.5. Variables	16
1.6. Hipótesis de la investigación.....	18
1.6.1. Hipótesis general:.....	18
1.6.2. Hipótesis específica:	18
CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Antecedentes de la investigación.	19
2.2. Bases teóricas.....	22
2.3. Marco conceptual.....	34
CAPÍTULO III : MÉTODO.....	36
3.1. Tipo de investigación.....	36
3.2. Diseño de investigación.	36
3.3. Población y muestra.....	37
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	38
CAPÍTULO IV : PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	39

4.1.	Presentación de resultados por variable.	39
4.2.	Contrastación de hipótesis.	48
4.3.	Discusión de resultados.....	53
CAPÍTULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		56
5.1.	Conclusiones. -.....	56
5.2.	Recomendaciones	58
BIBLIOGRAFÍA.		59
ANEXOS		62

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLA 1	16
TABLA 2	39
TABLA 3	40
TABLA 4	41
TABLA 5	42
TABLA 6	43
TABLA 7	44
TABLA 8	45
TABLA 9	46
TABLA 10	47
TABLA 11	48
TABLA 12	49
TABLA 13	50
TABLA 14	51
TABLA 15	52

FIGURA 1	23
FIGURA 2	30
FIGURA 3	32
FIGURA 4	39
FIGURA 5	40
FIGURA 6	41
FIGURA 7	42
FIGURA 8	43
FIGURA 9	44
FIGURA 10	45
FIGURA 11	46
FIGURA 12	47

RESUMEN

Se llevó a cabo esta tesis con el fin de identificar el grado de correlación entre la gestión portuaria y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022. Se trata de un estudio con un diseño no experimental - transversal, de tipo correlacional. En cuanto a la población consta de 26 colaboradores los mismos fueron considerados como muestra ya que se trabajó un muestreo censal debido a que es una cantidad pequeña, estos trabajadores han sido participes de la encuesta y cuestionarios propuestos con una escala Likert cuya función fue recoger la información. Se puede destacar entre los resultados que el 57,7% de encuestados manifiestan que la gestión portuaria ejecutada en esta empresa se ubica en un nivel medio por otro lado el 53,8% indican que el desempeño laboral se ubica en un nivel alto. Como conclusión se tiene que una vez realizado el cálculo estadístico de la correlación por medio de Rho de Spearman se logró obtener un valor de $r=0,679$, revelando que, si existe relación entre las variables, la cual se caracteriza por ser significativa y directa con un nivel alto.

Palabras claves: gestión portuaria, control, dirección, organización, planificación, desempeño laboral, agencia marítima.

ABSTRACT

This thesis was carried out in order to identify the degree of coincidence between port management and job performance of the Cosmos Maritime Agency in the Province of Ilo - 2022. It is a study with a non-experimental - cross-sectional design, of correlational type. Regarding the population consists of 26 collaborators, they were considered as a sample since a census study was carried out because it is a small amount, these workers have been participants in the survey and questionnaires proposed with a Likert scale whose function was to collect the information It can be highlighted among the results that 57.7% of respondents state that the port management executed in this company is located at a medium level, on the other hand, 53.8% indicate that work performance is located at a high level. As a conclusion, once the statistical calculation of the correlation was carried out by means of Spearman's Rho, a value of $r=0.679$ was obtained, revealing that, if there is a relationship between the variables, which is characterized by being significant and direct with a high level.

Keywords: port management, control, management, organization, planning, job performance, maritime agency.

INTRODUCCIÓN

Tanto la gestión portuaria como el desempeño laboral son las variables con las que se va a trabajar en este estudio; se debe hacer un recuerdo que la gestión es un esencial mecanismo para todas las empresas sean privadas y públicas, a fin de conseguir un eficaz crecimiento consiguiendo de esa manera sus metas y objetivos que desea lograr, ello va de la mano del desempeño laboral por medio del cual puede evidenciar su rendimiento del personal cuando estos desempeñan sus funciones y sus responsabilidades asignadas, allí se aprecia tanto sus capacidades, aptitudes y actitudes como colaborador.

En los diferentes niveles de una empresa se puede ver que la gestión incide en el desempeño laboral, ya que una gestión buena se ve reflejada en la eficiencia de las labores realizadas por el personal. Es por ello que se llevó a cabo esta tesis con el fin de identificar el grado de correlación entre la gestión portuaria y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022, lo cual permitió también hallar aspectos que la empresa aún necesita mejorar por lo que fueron planteadas algunas recomendaciones.

Acorde al reglamento de grados y títulos de la UJCM se presenta este trabajo tomando en consideración el siguiente esquema:

Capítulo I que se denomina el problema de investigación donde de da inicio al estudio primero identificando y planteando el problema, asimismo se traza cada uno de los problemas tanto general como los específicos, se formulan los objetivos a los que se quiere llegar, la justificación correspondiente y las hipótesis que posteriormente pasan a ser corroboradas.

Capitulo II cuya denominación es marco teórico, donde se examinan los antecedentes los cuales se asemejan al estudio que se viene desarrollando, también se encuentran las bases teóricas que sostienen los conceptos de cada una de las variables de estudio, estas teorías son las que respaldan nuestra investigación estas son recopiladas de fuentes fidedignas y para terminar esta parte se desarrolla el marco conceptual donde se enumera los términos más usados en todo el trabajo.

Capítulo III que se denomina método, donde se muestra el tipo de estudio, su diseño. También se anuncia la población y la muestra tomada a través del muestreo. Allí también se determinan los instrumentos y técnicas utilizadas para recoger la información y para dar por finalizada esta parte se da a conocer los métodos para realizar el procesamiento de la data recogida.

Capítulo IV cuya denominación es presentación y análisis de resultados donde se pone de conocimiento cada uno de hallazgos obtenidos a través del proceso estadístico, en la primera parte se presenta el resultado por variable desarrollando los niveles que se encuentran tanto las variables como las dimensiones, posteriormente se ejecuta la comprobación de las hipótesis y la respectiva discusión de nuestros hallazgos con antecedentes y base teórica.

Para dar fin a la tesis tenemos el capítulo V que como su nombre lo anuncia es donde se exterioriza las recomendaciones y conclusiones respectivas.

CAPÍTULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad Problemática.

Dentro de la vía marítima se encuentran los comercios de mercancías en donde los puertos estatales y privados son los principales personajes, dentro de estos puertos hay una similitud en cuestión de objetivos y algunos problemas, sin embargo, la diferenciación de ambos se origina en la estructura de su formación y en la capacidad que tengan para generar un buen servicio. El gran problema que afrontan la gran mayoría de puertos nacionales e internacionales es en el sentido material e institucional.

Existe un puerto en la región de Moquegua distrito de Ilo, provincia del mismo nombre que tiene coordenadas geográficas de longitud 71°21' y latitud 17°38', se encuentra ubicado en el puesto número 3 según investigaciones en el año 2015 de todo el país en Perú. Este puerto es considerado una puerta de ingreso, salida y puente único de interoceánica intermodal teniendo un calado de 10.9 m y una eslora máxima de 303 metros, con un muelle de atraque directo tipo espigón 302 metros .de largo y 27 metros de ancho.

El Puerto de Ilo tiene su eje oceánico para llegar a países como: Bolivia, Chile, Brasil, Paraguay. La empresa de Southern Perú es considerada como uno de los primeros clientes que usan el servicio de los puertos generando así ingresos.

Su objetivo del Puerto de Ilo es parte del plan para la competitividad nacional de la Región Moquegua con un desarrollo social, impulsándose a poder desarrollarse como una ventaja de competencia. Motivando a la innovación y generación de un lugar estable para los negocios, brindando respaldo a la propiedad privada a lo largo del tiempo.

Actualmente los procesos que se generan dentro de las organizaciones son diversas y estos han ido cambiando a través del tiempo por lo que las empresas buscan diversas alternativas que puedan hacer que mejoren la gestión de los procesos, de esta manera se logre responder de manera eficiente las demandas del mercado. Para ello es indispensable contar con una buena dirección con aportes de ideas estratégicas, según investigaciones se ha demostrado que poco a poco en los últimos años El País ha ido creciendo y con ello se ha ido aumentando las ventas generando rentabilidad en las organizaciones, sin embargo, también se ha evidenciado la escasez de una buena gestión cuenta por lo que las organizaciones o empresas se han visto en la necesidad de implementar nuevas gestiones.

La agencia marítima cosmos es una de las tantas empresas que como ejemplo han tenido problemas en sus gestiones administrativas, según los mismos participantes de la agencia dan a conocer que esto es ocasionado por las ineficientes planificaciones que se generan y por la deficiente organización entre las actividades, además de sumarle a todo ello un reducido control de lo que se realiza. El desarrollo de la presente investigación se da en base al fundamento que dentro de esta agencia existe deficiencias en cuestión a la supervisión y evaluación de rendimiento de los trabajadores.

1.2. Definición del problema.

1.2.1. Problema General.

¿Qué relación existe entre la gestión portuaria y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022?

1.2.2. Problemas específicos:

¿Qué relación existe entre la planificación y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022?

¿Qué relación existe entre la organización y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022?

¿Qué relación existe entre la dirección y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022?

¿Qué relación existe entre el control y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Establecer la relación entre la gestión portuaria y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022.

1.3.2. Objetivos específicos:

Establecer la relación entre la planificación y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022.

Establecer la relación entre la organización y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022.

Establecer la relación entre la dirección y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022.

Establecer la relación entre el control y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022.

1.4. Justificación y limitaciones de la investigación

Justificación teórica

El desarrollo de la investigación pretende encontrar una relación entre las variables de la agencia marítima cosmos, con la finalidad de incorporar este resultado a futuras investigaciones que servirán para investigar las variables. El desarrollo de la presente investigación permite que se genere conocimientos nuevos de cómo se genera el desarrollo de la gestión dentro de esta agencia a su vez también conocer el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia.

Justificación práctica

La justificación práctica de la presente investigación es basada, en la información que se obtenga por medio de la investigación será puesta en práctica dentro de la agencia de esta manera se logrará incrementar mayores beneficios y mejorar la situación actual de la agencia.

Justificación metodológica

En este caso se aplica una metodología correlacional y no experimental, con la intención de encontrar si se produce entre las variables de estudio algún tipo de vínculo.

Justificación Social

Los resultados obtenidos mediante el desarrollo de la investigación serán para dar mayores aportes, para que la agencia pueda desarrollarse de manera más eficiente, si la agencia llega a tener una mayor y buena gestión administrativa la atención recibida por los ciudadanos del lugar serán de calidad por ende se generaría la satisfacción de necesidades y se lograría dar una mejor atención.

1.5. Variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ITEMS
Variable 1: Gestión portuaria	Para Louffat (2012) es un elemento integrador y se llega por medio de la planeación organización dirección y control (p. 5)	La medición de la variable será a través de un cuestionario	1. Planificación	1.1. Propósitos empresariales	Encuestas: Cuestionario	1
				1.2. Establecimiento de objetivos		2
				1.3. Planeamiento de estrategias		3
				1.4. Procedimientos		4
				1.5. Reglas		5
				1.6. Programas		6
			2. Organización	2.1. Determinación de tareas	7	
				2.2. Agrupación de actividades	8	
				2.3. Delegación de autoridad	9	
				2.4. División de trabajo	10	
			3. Dirección	3.1. Trabajo en equipo	11	
				3.2. Comunicación	12	
				3.3. Capacidad de liderazgo	13	
				3.4. Motivación del equipo	14	
				3.5. Manejo de conflictos	15	
			4. Control	4.1. Reconocimiento del trabajo	16	
				4.2. Establecimiento de estándares	17	
				4.3. Supervisión de actividades	18	
				4.4. Comparación de resultados con los planes establecidos	19	
				4.5. Acciones correctivas	20	

Variable 2:	Chiavenato (2011)	Para que esta variable sea evaluada será aplicado un cuestionario a la muestra correspondiente.		1.1. Ejecución del trabajo	Encuestas:	1,2,3
Desempeño laboral	hace referencia a esta variable cómo una acción de búsqueda donde se quiere encontrar cuáles son las metas trazadas.		1. Desempeño en la función	1.2. Calidad	Cuestionario	4.5.6
				1.3. Conocimiento del trabajo		7,8,9
				1.4. Cooperación		10,11,12
				2.1. Comprensión de la situación		13,14,15
			2. Características individuales	2.2. Creatividad		16,17,18
				2.3. Capacidad de realización		19,20,21
				3.1. Ajuste general a las funciones		22,23,24
				3.2. Proceso funcional		25,26,27
			3. Aspectos suplementarios	3.3. Asistencia y puntualidad		28,29,30
				3.4. Disponibilidad		31,32,33

Nota: Elaborado por el autor

1.6. Hipótesis de la investigación.

1.6.1. Hipótesis general:

Existe relación entre la gestión portuaria y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022.

1.6.2. Hipótesis específica:

1. Existe relación entre la planificación y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022.
2. Existe relación entre la organización y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022.
3. Existe relación entre la dirección y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022.
4. Existe relación entre el control y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022.

CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

Citaremos algunos antecedentes que tienen contenido a nuestro estudio debido a que se han hecho estudios en diferentes partes del mundo y del Perú donde son consideradas nuestras variables.

En el ámbito internacional:

Santacruz (2020), ejecuto una investigación en la cual da a conocer una propuesta de mejoramiento del proceso de evaluación del desempeño y los trabajadores de Sena Cauca, la finalidad de la investigación es crear una propuesta en la cual se puede intervenir en el mejoramiento del proceso de evaluación. La investigación fue desarrollada mediante un enfoque mixto de alcance descriptivo, en los cuales se introdujo la técnica de entrevista y revisión documental, la muestra estuvo configurada 144 sujetos pertenecientes a la unidad de estudio siendo en total 231 los individuos que laboran. Los resultados que se obtienen luego de evaluar y analizar la información encontrada dentro del desarrollo de la investigación se tiene los siguientes: se encuentra un mejoramiento en el desempeño institucional, al mismo tiempo se corrobora que en efecto se cumplen las misiones institucionales, el aporte es deficiente; por lo que se puede deducir que la persona encargada no desempeña su función como debe de ser, además este individuo no cuenta en el momento de realizar una práctica con un contexto real.

Bonilla (2021), desarrolla su tesis en base a las variables gestión administrativa y el efecto del desempeño laboral en la empresa Pisomad de Riobamba. La investigación tuvo un enfoque mixto y al mismo tiempo un diseño no experimental, dentro del desarrollo de la investigación sí consiguió el aporte de 38 trabajadores de la empresa para que estos puedan ser el muestreo, no obstante, en el transcurso de la investigación se encontró que solamente son 37 los participantes de la empresa siendo esta la cantidad total a investigar, usando la técnica de encuesta. Como conclusión se llegó a: las consecuencias que se atribuyen al contar con una mala gestión de desempeño son negativas, la gestión administrativa está directamente relacionado al desempeño de los trabajadores, pues esta variable sí influye en la otra variable.

Romero (2016) llevó a cabo una investigación a la cual denominó estrategias para optimizar la gestión portuaria en el puerto cabello, consideró como propósito único diagnosticar la situación actual del puerto. La investigación correspondió a un estudio realizado en campo de manera descriptiva, se encontraron las siguientes conclusiones: existe una mayor competitividad gracias a la integración de todos los miembros del puerto, se dio de esa manera por las estrategias planteadas.

En el ámbito nacional:

Jiménez (2020) en su tesis consideró como variables de estudio a la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TSL Solution EIRL, en donde se especificó como objetivo encontrar si se generaba algún tipo de vinculación entre ambas variables. La investigación fue con un nivel descriptivo y dirigido a un enfoque cuantitativo, aplicando un cuestionario para poder sustraer la información de quiénes serían los participantes de la muestra siendo estos 20 en total. La conclusión a la que se llegó por medio del análisis de información obtenida por la muestra es: en efecto existe una relación entre las variables con 0.947. Otra de las conclusiones que se encontraron fue que la gestión administrativa en realidad no era eficiente en la empresa por lo que durante su permanencia y

desarrollo logró ocasionar pérdidas e incomodidades entre los trabajadores, se encontró además una enorme desmotivación y al mismo tiempo se descubrió una información no tan clara para el entendimiento de los trabajadores en el cumplimiento de las metas y los objetivos.

Cajo (2018), llevó a cabo el desarrollo de una investigación utilizando las variables gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores del Ministerio de Cultura y riego. Puso como objetivo principal enfocarse en encontrar algún tipo de influencia que se podría generar entre las variables, la investigación se enfocó en un diseño no experimental y dentro de su desarrollo se usó a 60 trabajadores como muestra para poder sustraer información relevante y luego ser analizada. Las conclusiones que se encontraron en el desarrollo de la investigación son: que en efecto si se produce una relación entre las variables y esta influencia se da de manera positiva. Las consecuencias que se han obtenido mediante esta buena relación es la mejora en los procesos de la empresa, contar con controles adecuados para los procesos, ejecución eficiente de las actividades, existencia de ingresos fijos y permanentes.

Rassa (2019) llevo a cabo una investigación en donde se estudió a fondo las variables de gestión portuaria y satisfacción de los usuarios ubicado en el muelle N° 3, la investigación tenía como finalidad definir si existe alguna relación entre las variables de estudio. Para el desarrollo de la investigación, se utilizó un enfoque cuantitativo, no experimental, los usuarios del muelle fueron considerados como muestra la cual respondió a cuestionarios tomados como instrumentos cuyo propósito fue recoger información. Luego de realizar un exhaustivo análisis se logró encontrar que en efecto si existe una relación entre las variables del estudio, con un valor de rho de Spearman $r= 0.307$.

En el ámbito local:

Velazco (2019) en su tesis que se denomina: La gestión portuaria y su influencia en la competitividad del puerto de Ilo. Cual finalidad tenía era de definir si se generaba alguna influencia por parte de la gestión portuaria sobre la competitividad, el tipo de metodología fue; un enfoque cuantitativo, transversal y no experimental; además de considerarse a la muestra de 10 personas responsables del manejo de las agencias. Los resultados encontrados son que el 70% de la muestra tienen la percepción que no es la más adecuada la gestión, mientras que la otra parte restante de total opina diferente; en tanto a la variable 2 consideran como regular más de 90%. La conclusión es no hay ningún tipo de influencia, con $p=0.107$ y chi cuadrado $=2.593$.

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Gestión portuaria

Definición

Montero (2012), es cambiante dependiendo de la dirección a la cual se quiere llegar, esta va en relación a la planificación realizada con anticipación, además de estar muy relacionada con satisfacción de los clientes.

Carbajal y Chang (2009), comenta que todo proceso necesariamente debe tener una gestión, la cual permita que se desarrolle de manera eficiente. En donde el transporte sea proporcionado óptimamente, con eso se reduzca los costes generados durante el proceso de ejecución.

Según Varela (2010):

Es la limitación legal que se toma en consideración siempre que se lleve a cabo procesos, actividades. (p.438)

Louffat (2012) definió:

Son las decisiones que se ejecutan todas en función al logro de los objetivos. Esta gestión tiene un papel importante de estas dependerá el crecimiento o deterioro. (p. 2)

Muñiz (2003) define:

Como un enfoque más administrativo como un soporte el cual genera una ventaja competitiva si se desarrolla de manera adecuada, dando se a conocer mediante el crecimiento monetario. (p. 69)

Dimensiones de Gestión portuaria

Amador (2003) comenta, que dentro de la gestión se encuentran 4 dimensiones las cuales permiten que esta gestión de buenos resultados, estas son: primero se encuentra la planificación, en ella se describe todas las acciones, procesos y metas u objetivos , segundo se encuentra a la organización ahí es donde todos los encargados o jefes directos se encargan de estructurar de manera ordenada según la importancia de cada actividad, tercero encontramos a la dirección en esta dimensión se logra ubicar el rumbo, camino a la que todas las actividades deben ser dirigidas, por último encontramos el control ahí se desarrolla la verificación de todas las acciones realizadas anteriormente.

Figura 1

Proceso administrativo



Nota: Tomado de Chiavenato (2014)

➤ **Planificación**

Para Amador (2003):

Es el conjunto de ideas como pensamientos que en conjunto logran constituir estrategias en los diferentes períodos de tiempos, esto siempre va a estar enfocado según la misión y visión de la institución organización; además el autor menciona que dentro de la planificación se describe a detalle cómo cuándo dónde y por qué con quién y que se debe hacer. (p.3)

Según Louffat (2012), es para él, el primer elemento primordial en los procedimientos administrativos, en donde se acentúan las bases para el funcionamiento de una institución o empresa. El planeamiento es conocido más como un perfil, también se le puede conocer como una brújula el cual ayuda a que la empresa o institución vaya en la dirección correcta.

Chiavenato (2012), deduce que:

Es una función, que ayuda a prevenir errores futuros y también ayuda a corregirlos como a demás gracias a esto se logra ahorrar tiempo, dinero y recursos. (p.143)

Para Fayol (2011):

Esto es más que una simple descripción para este autor la planificación es un diseño en donde se debe grabar todos los deseos que necesitan ser cumplidos. (p.81)

➤ **Organización**

Para Amador (2003):

la organización es la acción en la cual se considera todos los recursos tangibles e intangibles que dispone una organización para el logro de sus metas. (p. 4)

Según Louffat (2012):

Deduce que es la dimensión en donde se desarrolla un diseño de orden jerárquico de todas las acciones, procesos y situaciones posibles dados para llegar a cumplir con los objetivos. Dentro de esta dimensión lo importante que aporta es la unión de todos los elementos. (p. 99)

Según Stoner, Freeman y Gilbert (2009):

Es toda aquella actividad que se realiza para ordenar, todos los elementos, factores, recursos con la única finalidad de que en la unión de todos estos se pueda conseguir el gran esperado crecimiento. (p. 12)

➤ **Dirección**

Amador (2003) sostiene lo siguiente:

Es la decisión de dirigir, encaminar a todos los participantes de una empresa; mediante actividades de liderazgo, creatividad y capacitaciones. Para una buena dirección el individuo responsable debe ponerse como ejemplo primero para que luego los demás involucrados puedan realizar sus actividades siguiéndose del ejemplo; esta acción permite crear seguridad y motivación en los demás involucrados. (p.6)

Stoner, Freeman y Gilbert (2009), para estos autores la definición que tiene esta palabra; es el conjunto de diversas decisiones en donde las principales acciones a ejecutar son: mandar influenciar, motivar, ayudar. Existen dos factores muy importantes que determinan el funcionamiento de una dirección estos dos son el tiempo y las relaciones. (p. 13), dentro del desarrollo de esta actividad existe una jerarquía la cual es dependiente una de la otra, es decir, las metas de la empresa dependen de las metas de los jefes responsables y las metas de

estos dependen de los trabajadores y las metas de los trabajadores dependen de las metas de la empresa esto es como un ciclo.

Según Louffat (2012) está de acuerdo con los autores anteriores, además agrega a la opinión de los autores qué:

La dirección es la decisión de los jefes responsables para atraer y convencer a su equipo de trabajo que lo importante es llegar a la meta, el lineamiento entre los dos elementos (los jefes y los trabajadores) son la razón del cual depende el cumplimiento de la responsabilidad de la empresa. (p.72)

➤ **Control**

Continua Amador (2003) sosteniendo que:

Es la acción de evaluar la calidad de cada 1 de las acciones generados dentro de una empresa u organización, estos son: mejorar el ambiente, solicitar recursos. Se debe considerar que dentro de los resultados de calidad es importante tener en cuenta siempre la calidad con la que se ejecutan las actividades, de ello depende el tipo de control que se ejecutará. (p.8)

Según Louffat (2012):

Es el último de todos los procesos generados dentro de la administración el cual está encargado de realizar verificaciones sobre los niveles de eficiencia y eficacia producidos dentro de las empresas, éstas en relación a los logros. (p. 330)

Al respecto es necesario considerar que el tiempo en el que se debe ejecutar los controles éstas deben darse durante todo el periodo de ejecución de las acciones y comienza una vez iniciado estas acciones y termina cuando se logra corregir o aprobar todas y cada una de las acciones.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición

Tiene la definición de un término conocido como el desenvolvimiento en el cual se constituyen acciones donde la persona logra dar a conocer todas sus cualidades o habilidades. En el momento en el que el trabajador de a conocer todo lo que sabe también dará a conocer por todo lo que ha pasado y por todo lo que ha superado y lo que no ha podido superar. El desempeño laboral es un registro del trabajador el cual es demostrado por él mismo.

Para Marchant (2005) Esta variable tiene la siguiente definición: es una acción que se ejecuta en relación al rendimiento del trabajador. El autor hace de conocimiento que existen diversos factores que logran afectar el nivel crítico como en la conducta y el desempeño de los trabajadores estos son: la forma de vivir, hábitos, motivación y entorno, etc.

Robbins y Judge (2013) dan a conocer que:

Es un proceso muy complejo, nada fácil el cual logra calificar según las acciones de los trabajadores qué nivel de aportación tienen estos para la empresa. (p.558)

Chiavenato (2011) indica que son todos los comportamientos que da a conocer un trabajador en el camino del logro de las metas trazadas, a esto se le puede constituir como una estrategia personal.

Para Bohórquez y Vásquez (2002), el desempeño es solamente la forma que encuentra el personal para demostrar sus conocimientos ante ciertas situaciones. Estos conocimientos son demostrados desde un inicio hasta el final de su periodo laboral, la finalidad que tiene el personal para poder demostrar sus conocimientos es para poder obtener un reconocimiento económico o profesional.

Araujo y Guerra (2007), hace referencia un buen desempeño laboral se debe a la motivación de la competencia del mercado, es decir dentro del

mercado existen diversos profesionales que pueden ejecutar las mismas responsabilidades de los trabajadores pertenecientes ya a una empresa, teniendo en consideración este pensamiento los trabajadores demuestran lo que saben, se esfuerzan por seguir siendo partícipes de las actividades de una empresa. Por lo que el personal decide contar con una buena actitud para lograr sus objetivos.

Factores que definen el desempeño laboral

El autor Chiavenato (2011), indica que los factores que permiten el buen desempeño laboral son relevantes y es importante conocerlos por ello indica que son factores internos y externos dando a conocer los siguientes:

Factores internos, tenemos a todos los componentes que logran influenciar en el actuar del personal, el más conocido es el liderazgo, la estructura organizativa y la cultura. Cada uno de estos factores afecta de manera directa en cada uno de los trabajadores de una determinada empresa como por ejemplo: el primero afecta en la mentalidad de los trabajadores en donde se les induce a realizar sus actividades con un fin exacto , el segundo factor influencia en el orden en el cual éstos deben tomar sus decisiones y realizar sus actividades reduciendo inconvenientes o problemas , y el último factor influencia en el comportamiento y las aptitudes que el trabajador tendría para demostrar, sin embargo si no se siente en un ambiente en el cual tenga la confianza suficiente para poder hacerlo no lo hará .

Seguidamente se tienen a los factores externos estos factores son: la familia, personalidad, el medio ambiente y la sociedad. Estos factores inciden en el actuar del trabajador son dados fuera de la empresa por ejemplo: el primer factor influencia en el hogar en donde los problemas, la falta de salud, la falta de dinero agobian y crean preocupación en el trabajador , el segundo factor es el ambiente en donde la contaminación auditiva y visual, hace que el trabajador no pueda concentrarse, y por último el tercer factor si no se ejecuta de manera eficiente, producirá dentro del

trabajador que reprima sus emociones y pensamientos, con ello lo inhabilita a que puede desenvolverse.

Dimensiones del desempeño laboral

Según Chiavenato (2011), muestra la existencia de 3 elementos con las que se logra medir el rendimiento o desempeño del personal:

La primera se conoce como la dimensión del desempeño de función en el cual el autor comenta que dentro de esta función se logra exhibir las habilidades y el control de calidad y cantidad que haya ejecutado el trabajador. Por lo general en esta dimensión se logran conseguir información en donde se demuestra la colaboración y comportamiento que tiene el trabajador.

La segunda dimensión son las características individuales en donde el autor Chiavenato (2011), hace referencia a los atributos individuales, esto se mide a través de la productividad. En el desarrollo de esta dimensión se da a conocer un informe el cual se demuestra la capacidad que tiene el trabajador para poder solucionar inconvenientes y su capacidad para poder llevar a cabo las tareas a tiempo.

La tercera dimensión son los aspectos suplementarios según el autor Chiavenato (2011), dentro de esta dimensión se da a conocer una evaluación beneficiosa que incluye además una pieza significativa de ejecución. Dentro de esta dimensión se puede encontrar algunos elementos como: clima, exposición individual, la participación, y la dependencia; estos elementos posibilitan el cumplimiento de las responsabilidades y actividades del personal.

El Puerto de Ilo

El autor Alfred Mahan, quien es un historiador EE.UU. es un escritor que creo una obra sobre el poder naval, además señalo los principales condicionantes que intervienen en el poderío marítimo son:

- a) Geografía: accesibilidad a los mares.
- b) Conformación física: puertos lo suficientemente aptos.
- c) Extensión del territorio: fortuna interna.
- d) Población: entorno cercano
- e) Carácter del pueblo: pensamientos de reflexión.
- f) Carácter del gobierno: ofrecimiento de brindar un apoyo.

El problema que se presenta es la distorsión de objetivos por que el principal objetivo de ellos es ser simplemente un soporte logístico, no un puerto en donde se pueda comercializar, por ello ENAPU es el único terminal del puerto de Ilo.

En la actualidad existe una acrecentada invasión de mercados asiáticos los cuales se está abriendo. El puerto de Ilo es un establecimiento de eje comercial, y analizando la ubicación este puerto representa ser un gran inconveniente para los demás países vecinos que cuentan con sus puertos para generar ingresos, esto es debido que Perú tiene un lazo de integración con Bolivia.

Figura 2

Ranking de índice de competitividad

País	Ranking			País	Ranking			País	Ranking		
	2015	2014	Cambio		2015	2014	Cambio		2015	2014	Cambio
Estados Unidos	1	1	→	Israel	21	24	↑	Filipinas	41	42	↑
Hong Kong	2	4	↑	China Continental	22	23	↑	Indonesia	42	37	↓
Singapur	3	3	→	Bélgica	23	28	↑	Letonia	43	35	↓
Suiza	4	2	↓	Islandia	24	25	↑	India	44	44	→
Canadá	5	7	↑	Corea del Sur	25	26	↑	Rusia	45	38	↓
Luxemburgo	6	11	↑	Austria	26	22	↓	República Eslovaca	46	45	↓
Noruega	7	10	↑	Japón	27	21	↓	Rumanía	47	47	→
Dinamarca	8	9	↑	Lituania	28	34	↑	Hungría	48	48	→
Suecia	9	5	↓	República Checa	29	33	↑	Eslovenia	49	55	↑
Alemania	10	6	↓	Tailandia	30	29	↓	Grecia	50	57	↑
Taiwan	11	13	↑	Estonia	31	30	↓	Colombia	51	51	→
EAU	12	8	↓	Francia	32	27	↓	Jordania	52	53	↑
Catar	13	19	↑	Polonia	33	36	↑	Sudáfrica	53	52	↓
Malasia	14	12	↓	Kazajstán	34	32	↓	Perú	54	50	↓
Holanda	15	14	↓	Chile	35	31	↓	Bulgaria	55	56	↑
Irlanda	16	15	↓	Portugal	36	43	↑	Brasil	56	54	↓
Nueva Zelanda	17	20	↑	España	37	39	↑	Mongolia	57	N/A	
Australia	18	17	↓	Italia	38	46	↑	Croacia	58	59	↑
Reino Unido	19	16	↓	México	39	41	↑	Argentina	59	58	↓
Finlandia	20	18	↓	Turquía	40	40	→	Ucrania	60	49	↓
								Venezuela	61	60	↓

Nota: Se muestra en la figura los índices de competitividad.

Matriz de perfil competitivo (MPC). Según el análisis realizado a la matriz se encuentra que el puerto de Ilo tiene competidores fuertes ubicados en el Sur y Chile, además en la matriz el puerto demuestra tener un valor no mayor ni menor a 2.10

Matriz de perfil referencial (MPR). El resultado del análisis obtenido por la matriz es que en efecto el puerto de Ilo tiene un bajo nivel de competencia a diferencia de los demás puertos internacionales, por ello es crucial la creación de estrategias que le permita poder estar a la altura de los puertos de competencia

El terminal del puerto tiene muchas funciones mismas que son desarrolladas por 4 acciones; planificar, controlar, dirigir y organizar todos los procesos que pertenezcan a la parte administrativa y a las normas del puerto. Funciones pertenecientes al terminal:

- Direcccionar todo lo concerniente a ENAPU.
- Supervisar que todas las actividades sean generadas en favor de la sociedad.
- Contar con planes que permitan el desarrollo del portuario.
- Hacer uso de todos los materiales o recursos necesarios para ejecutar las actividades de la empresa
- Ubicar al personal calificado para ocupar puestos de trabajo importante en donde la principal función es poder dirigir a la empresa hacia el logro de sus metas.
- Crear informes en donde se tiene por objetivo presentar toda la documentación a los socios y analizar la situación de la empresa.
- Dar la aprobación sobre la incorporación de los nuevos miembros.
- Supervisar todas las acciones realizadas por el directorio.

- Aprobar todas las políticas remunerativas de la empresa.
- Dar por aprobado la acción de baja de los activos.
- Si se presenta la situación de realizar de dar donaciones aprobarlas.
- Dar propuestas sobre el cambio o modificación del estatuto social.
- Realizar acciones de supervisión en donde se verifique la dirección de las acciones sean en función a lo planificado.
- Conformar, constituir filiales, subsidiarias.
- Analizar la situación de los servicios y poner en función a ello tarifas adecuadas.
- Dar autorización para la realización de viajes y gastos adicionales del personal con fines lucrativos para la empresa.
- Analizar todas las propuestas y dar veredicto sobre cuál de ellas es la más conveniente para poner en acción.

Figura 3

Mercadería que mueve el Puerto de Ilo

Tipo de mercancía	Unidad de medida	Año 2013	Año 2014	Variación %
	TEUS	2'044,264	2'221,991	8.7%
Contenedorizada	Unidades	1'293,396	1'396,225	8.0%
	TM	19'389,870	21'362,221	10.2%
Carga Fraccionada	TM	3'345,559	3'225,201	-3.6%
Gráneles Sólidos	TM	12'669,909	14'297,372	12.8%
Gráneles Líquidos	TM	3'547,431	3'062,281	-13.7%
Carga Rodante	TM	439,210	356,648	-18.8%
CARGA TOTAL		39'391,980	42'303,722	7.4%

Nota: “Tipo de mercadería”, por ENAPU, Perú

Operaciones y logística. Infraestructura

ENAPU es el terminal portuario, multipropósito, su creación es de 1970, tiene puntos de oxidación, existe dentro del puerto perdida de concreto, por

lo mismo el terminal requiere la realización de estudios técnicos en los que el principal objetivo es descubrir cuales son el verdadero estado, de los pilotes, la viga, y la losa de rodadura.

Intereses del Puerto de Ilo

Para Nacional (2010) el puerto de Ilo tiene muchas cosas que deben ser cambiadas, modificadas si se quiere que este puerto pueda cumplir con ofrecer un servicio de calidad con el cual pueda generar rentabilidad. Esto se dará a través de las acciones de importación y exportación, sin embargo, la situación actual no lo permitirá por lo que los cambios y modificaciones a realizarse le al terminal resulta ser fundamental para conseguir los objetivos deseados.

Nacional (2010) hace mención al traspaso de dirección y cargo del portuario al sector privado, mediante una concesión, según la libre competencia, esto se realiza con la finalidad de poder hacer que el puerto genere ingresos, y ser más competitiva.

Principalmente los países de Bolivia y Brasil son los primeros que han mostrado un interés para hacer del puerto para realizar la comercialización de sus bienes, como son el mineral, gas y los granos, el interés se generó en el macrorregión sur.

Según estudios han demostrado que en un 32.2% se da la carga por contenedores en los puertos, sin embargo, el puerto de Ilo solo tiene un 2.3% provenientes de las naves portacontenedores, por ello este puerto se ve con el interés de ser un puerto multimodal y multipropósito para generar muchos más ingresos.

Potencial del Puerto de Ilo que lo hacen un factor de desarrollo para la ciudad de Ilo

Geográfico: La ubicación del puerto es al sudoeste de Perú, este puerto a diferencia de los demás puertos del país tiene una ubicación estratégica, la

cual le proporciona acceso a las carreteras de IIRSA, y una llegada a otros países como Brasil, Chile, Bolivia y Paraguay.

2.3. Marco conceptual

Actividades marítimas: son todas las actividades que se llevan a cabo en la zona marítima.

Administrador Portuario: es la persona encargada de administrar la dirección del puerto, esta persona tiene la responsabilidad de hacerse cargo de todas las actividades que se realice dentro del terminal, él es encargado de tomar todas las decisiones.

Aforo: es la obligación tributaria dada según el código y la legislación.

Agente marítimo: es el encargado designado para hacer presente ante las autoridades marítimas, quien lo designa es el propietario.

Portuarias y aduaneras: se realiza en las todas las acciones referentes a la atención de un buque.

Almacenamiento: es el acto de conservar bienes privados por encargo.

Autoridad aduanera: es el funcionario de la DGA, además es la persona a quien se le designa la competencia de hacer cumplir con las normas aduaneras.

Buque: es un barco que cumple con determinadas características para como tamaño, fuerza y solidez, esto es para responder a obligaciones de los servicios solicitados por sus clientes.

Buques privados: son entendidos como actividades reservadas a vista público.

Buques públicos: son acciones de libertad sin necesidad de intervención del propietario.

Buque petrolero: es toda aquella actividad que únicamente se rige al transporte de hidrocarburos en los que se tiene a la carga combinada y tanques químicos.

Consignación de mercancías: es la designación de mercadería según acto jurídico en el cual, se le confía a una persona particular la responsabilidad de la mercancía.

Declaración de mercancías: es la acción de dar a conocer la procedencia de las mercancías según el régimen aduanero.

Agencias marítimas: son los encargados de realizar todas las gestiones pertinentes a cada servicio realizado, estos se encargan de todos los papeles que se necesitan para llevar a cabo el servicio, estos agentes son los representantes de quien está a cargo del servicio.

Contenedor: es la creación de un medio de transporte de bienes, en donde se puede realizar la introducción de mercancías para mayor seguridad en los viajes de transporte marítimo.

CAPÍTULO III : MÉTODO

3.1. Tipo de investigación.

Es de corte transversal y de tipo correlacional, esto se dio de esta manera porque en la investigación se quiso encontrar algún tipo de relación entre las variables por tal motivo los tipos mencionados anteriormente son los más indicados. Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona que este tipo de investigación es para dar a conocer la asociación existente entre 2 a más variables, categorías o conceptos.

Por la misma razón también se consideró la investigación como descriptiva esto es debido a la utilización de cuadros y gráficos estadísticos con la finalidad de poder describir el comportamiento que se encontró y las variables.

3.2. Diseño de investigación.

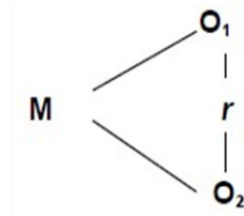
De acuerdo con la inferencia del investigador en el estudio:

Es no experimental, es incapaz de controlar que condiciones limita lo que se describir lo estudiado.

De acuerdo con el fenómeno estudiado:

Dentro del desarrollo de la investigación se utiliza el transversal con el objetivo de poder recolectar información en un determinado período de tiempo en la Agencia Marítima Cosmos de la Provincia de Ilo.

El diseño de la investigación es No Experimental – Transversal cuya representación gráfica es la siguiente:



Donde:

M: muestra de estudio

O1: variable: Gestión portuaria

r: relación entre ambas variables.

O2: variable: Desempeño laboral

3.3. Población y muestra.

Según el autor Parra (2003) la población es simplemente un número en el cual se designa a un conjunto de personas o elementos que comparten características similares (p. 15). Para el desarrollo de la investigación se usa a todos los trabajadores de la Agencia Marítima Cosmos que son 26.

Para los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) la muestra según ellos es un subconjunto proveniente de la población, significa que la muestra es una porción de la población tomada para realizar los estudios respectivos, de esta forma la muestra debe ser representativa para que los resultados puedan generalizarse. Respecto a este estudio tanto la población y la muestra son iguales ya que se trabajó de un muestreo censal entonces se trabaja con 26 colaboradores.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

La encuesta se trata de un conjunto de preguntas para recolectar información de los investigados.

Para recolectar los datos será la encuesta virtual, se realizará preguntándoles a los trabajadores de la Agencia Marítima Cosmos seleccionados para el estudio, su opinión sobre las variables consideradas en la presente investigación las cuales son la gestión portuaria y el desempeño laboral.

Instrumento

El cuestionario es un instrumento con el cual se puede recopilar información de la muestra mediante la formulación de preguntas e interrogantes relacionadas con las variables, estas preguntas deben ser exactas, precisas y directas, además no pueden crear confusión en la muestra. Utilizamos la escala de Likert para medir las variables.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La recolección de datos se realiza mediante la acción de azar conformados por la muestra, a continuación, la ejecución de procesos realizados para los resultados de toda la información:

- Se ingresarán los datos al programa estadístico SPSS y procedieron a realizar la prueba estadística de correlación para contrastar las hipótesis.
- Se plantearán todas las conclusiones obtenidas y por último se realizará la formulación de recomendaciones relacionadas al tema de investigación.

Una parte importante que se desarrolla en una investigación es la validación de información, la validación de información que se realizó en la investigación fue a través del análisis de expertos que evaluaron los cuestionarios y todos los elementos pertenecientes a él.

CAPÍTULO IV : PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variable.

Tabla 2

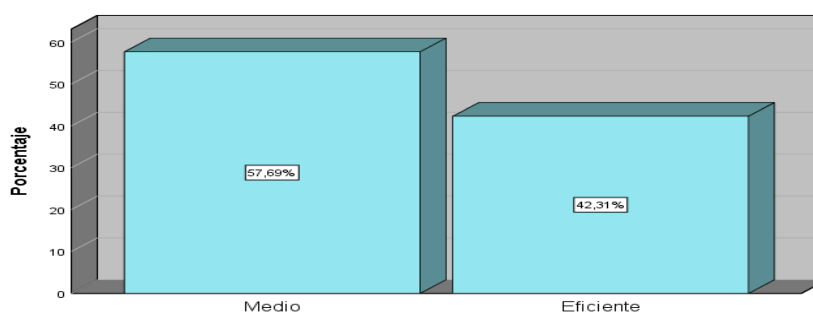
Niveles de la variable Gestión portuaria.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	15	57,7	57,7	57,7
Eficiente	11	42,3	42,3	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Nota: Información tomada de la encuesta aplicada a los colaboradores.

Figura 4

Variable Gestión portuaria.



Nota: Se muestra en la figura los niveles de la variable gestión portuaria.

Interpretación:

Según los datos evidenciados, el 57,7% de encuestados manifiestan que la gestión portuaria ejecutada en esta empresa se ubica en un nivel medio por otra parte un 42,6% en un nivel eficiente, dando a entender que esta agencia marítima necesita mejorar en las prácticas de gestión portuaria las cuales permitan que se desarrolle de manera eficiente.

Tabla 3

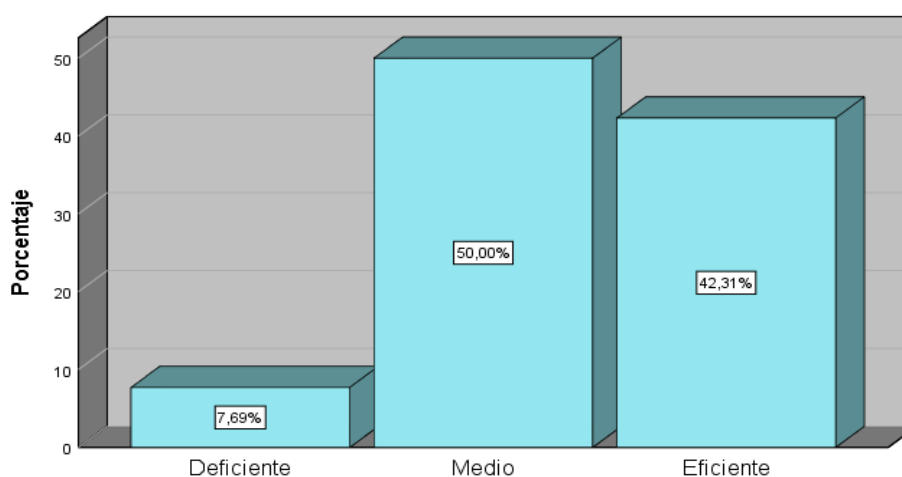
Niveles de la dimensión Planificación.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	7,7	7,7	7,7
Medio	13	50,0	50,0	57,7
Eficiente	11	42,3	42,3	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Nota: Información tomada de la encuesta aplicada a los colaboradores.

Figura 5

Dimensión Planificación.



Nota: Se muestra en la figura los niveles de la dimensión planificación.

Interpretación:

Según los datos evidenciados, el 50% de encuestados manifiestan que la planificación ejecutada en esta empresa se ubica en un nivel medio, por otra parte, el 42,3% en un nivel eficiente y un 7,7%, dando a entender que esta agencia marítima necesita mejorar las prácticas de gestión en la fase de planificación teniendo en cuenta que siempre va a estar enfocado según la misión y visión además es donde se acentúan las bases para el funcionamiento de la empresa.

Tabla 4

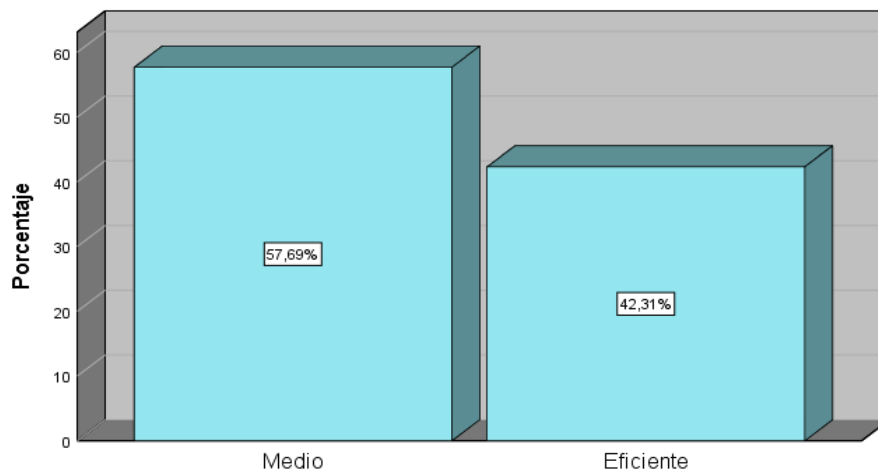
Niveles de la dimensión Organización.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	15	57,7	57,7	57,7
Eficiente	11	42,3	42,3	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Nota: Información tomada de la encuesta aplicada a los colaboradores.

Figura 6

Dimensión Organización.



Nota: Se muestra en la figura los niveles de la dimensión organización.

Interpretación:

Según los datos evidenciados, el 57,7% de encuestados manifiestan que la organización ejecutada en esta empresa se ubica en un nivel medio, por otra parte, el 42,7% en un nivel eficiente, dando a entender que esta agencia marítima necesita mejorar las prácticas de gestión en la fase de organización teniendo en cuenta que ahí es donde todos los encargados o jefes directos se encargan de estructurar de manera ordenada según la importancia de cada actividad.

Tabla 5

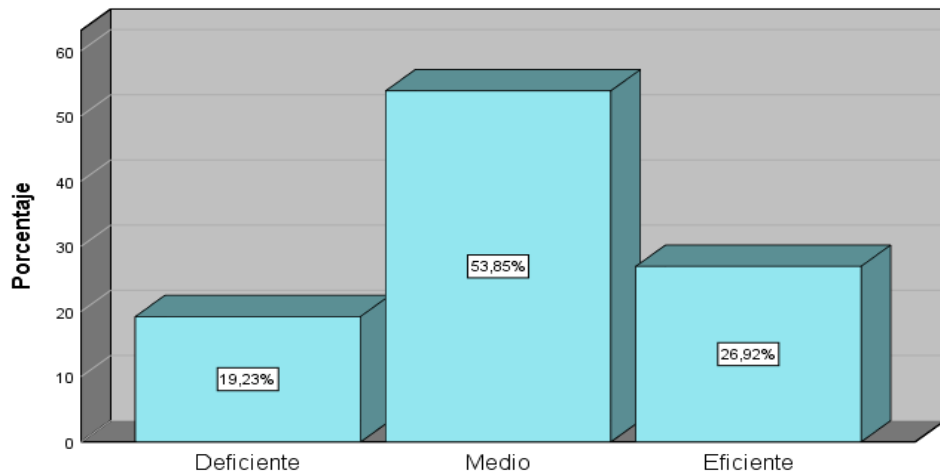
Niveles de la dimensión Dirección.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	5	19,2	19,2	19,2
Medio	14	53,8	53,8	73,1
Eficiente	7	26,9	26,9	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Nota: Información tomada de la encuesta aplicada a los colaboradores.

Figura 7

Dimensión Dirección.



Nota: Se muestra en la figura los niveles de la dimensión dirección.

Interpretación:

Según los datos evidenciados, el 53,8% de encuestados manifiestan que la dirección ejecutada en esta empresa se ubica en un nivel medio, por otra parte, el 26,9% en un nivel eficiente y un 19,2% nivel deficiente, dando a entender que esta agencia marítima necesita mejorar las prácticas de gestión en la fase de dirección teniendo en cuenta que en esta se logra ubicar el rumbo o camino a la que todas las actividades deben ser dirigidas.

Tabla 6

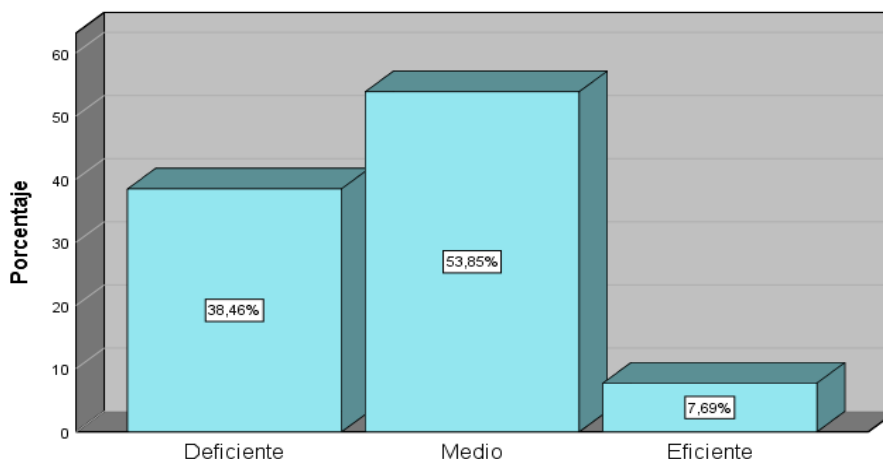
Niveles de la dimensión Control.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	10	38,5	38,5	38,5
Medio	14	53,8	53,8	92,3
Eficiente	2	7,7	7,7	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Nota: Información tomada de la encuesta aplicada a los colaboradores.

Figura 8

Dimensión Control.



Nota: Se muestra en la figura los niveles de la dimensión control.

Interpretación:

Según los datos evidenciados, el 53,8% de encuestados manifiestan que el control ejecutado en esta empresa se ubica en un nivel medio, por otra parte el 38,5% en un nivel deficiente y un 7,7% nivel eficiente, dando a entender que esta agencia marítima necesita mejorar las prácticas de gestión en la fase de control teniendo en cuenta que es la acción de evaluar la calidad de cada una de las acciones generadas dentro de la organización, verificando los niveles de eficiencia y eficacia producidos.

Tabla 7

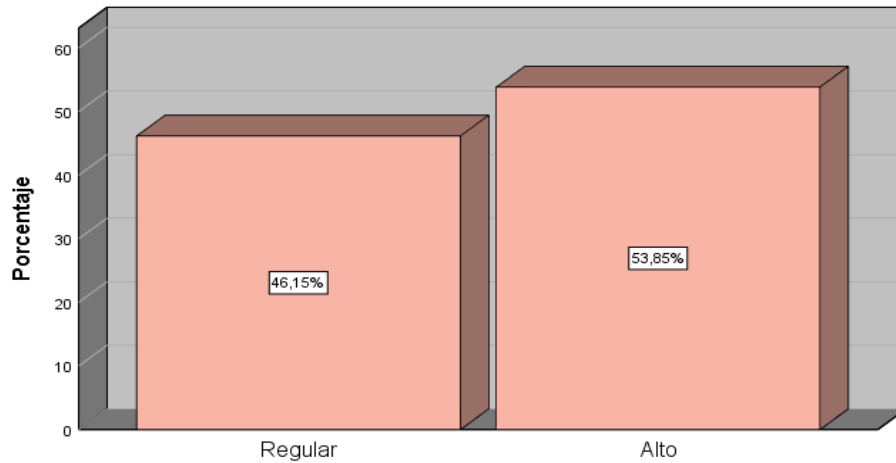
Niveles de la variable Desempeño laboral.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	12	46,2	46,2	46,2
Alto	14	53,8	53,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Nota: Información tomada de la encuesta aplicada a los colaboradores.

Figura 9

Variable Desempeño laboral.



Nota: Se muestra en la figura los niveles de la variable desempeño laboral.

Interpretación:

Según los datos evidenciados, el 53,8% de encuestados manifiestan que el desempeño laboral en esta empresa se ubica en un nivel alto, por otra parte, el 46,2% en un nivel regular, dando a entender que esta agencia marítima tiene buenos resultados respecto al desempeño demostrado por sus trabajadores teniendo en cuenta que se trata del desenvolvimiento en el cual se constituyen acciones donde la persona logra dar a conocer todas sus cualidades o habilidades

Tabla 8

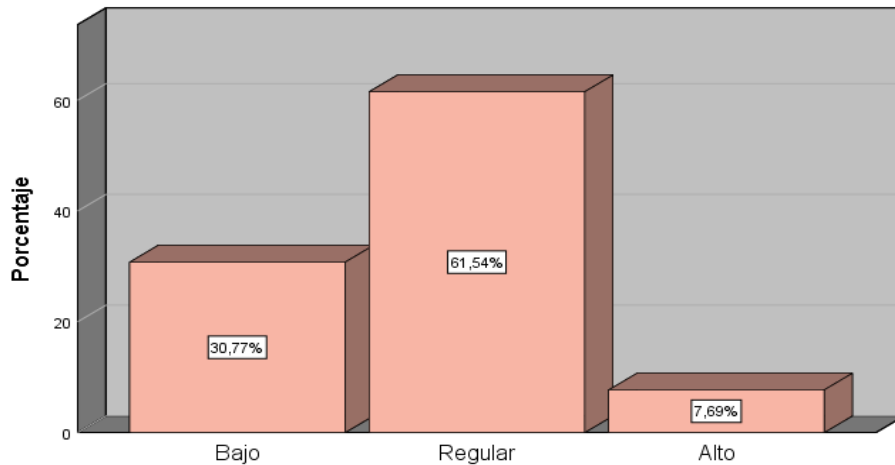
Niveles de la dimensión Desempeño en la función.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	8	30,8	30,8	30,8
Regular	16	61,5	61,5	92,3
Alto	2	7,7	7,7	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Nota: Información tomada de la encuesta aplicada a los colaboradores.

Figura 10

Dimensión Desempeño en la función.



Nota: Se muestra en la figura los niveles de la dimensión desempeño en la función.

Interpretación:

Según los datos evidenciados, el 61,5% de encuestados manifiestan que el desempeño en la función en esta empresa se ubica en un nivel regular, por otra parte, el 30,8% en un nivel bajo y un 7,7% nivel alto, dando a entender que esta agencia marítima necesita mejorar las características individuales teniendo en cuenta que mediante esta se logra exhibir las habilidades, el control de calidad y cantidad que haya ejecutado el trabajador.

Tabla 9

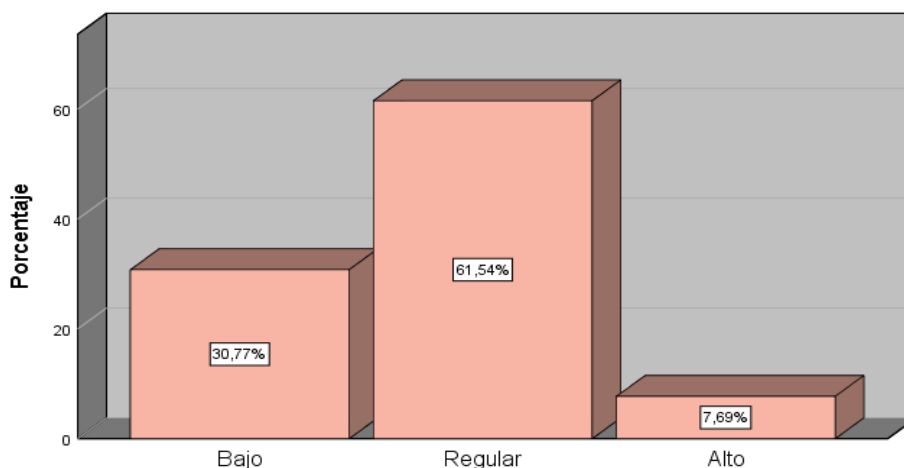
Niveles de la dimensión Características individuales.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	8	30,8	30,8	30,8
Regular	16	61,5	61,5	92,3
Alto	2	7,7	7,7	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Nota: Información tomada de la encuesta aplicada a los colaboradores.

Figura 11

Dimensión Características individuales.



Nota: Se muestra en la figura los niveles de la dimensión características individuales.

Interpretación:

Según los datos evidenciados, el 61,5% de encuestados manifiestan que el desempeño en la función en esta empresa se ubica en un nivel regular, por otra parte, el 30,8% en un nivel bajo y un 7,7% nivel alto, dando a entender que esta agencia marítima necesita mejorar el desempeño en la función teniendo en cuenta que hace referencia a los atributos individuales, esto se mide a través de la productividad.

Tabla 10

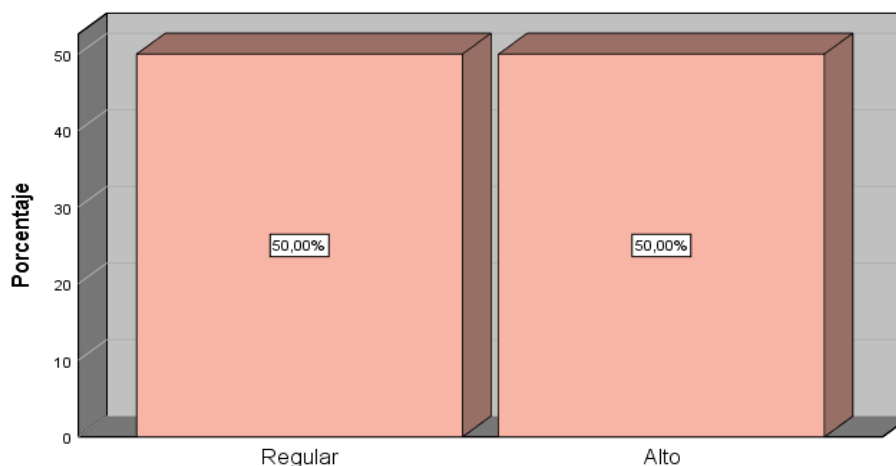
Niveles de la dimensión Aspectos suplementarios.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	13	50,0	50,0	50,0
Alto	13	50,0	50,0	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Nota: Información tomada de la encuesta aplicada a los colaboradores.

Figura 12

Dimensión Aspectos suplementarios.



Nota: Se muestra en la figura los niveles de la dimensión aspectos suplementarios.

Interpretación:

Según los datos evidenciados, el 50% de encuestados manifiestan que los aspectos suplementarios en esta empresa se ubican en un nivel regular, por otra parte, el 50% en un nivel alto, dando a entender que esta agencia marítima necesita mejorar en aspectos suplementarios para alcanzar que sea alto en un mayor porcentaje teniendo en cuenta que dentro de esta dimensión se da a conocer una evaluación beneficiosa que incluye además una pieza significativa de ejecución.

4.2. Contrastación de hipótesis.

Hipótesis general

H_i: Existe relación entre la gestión portuaria y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022.

H_o: No existe relación entre la gestión portuaria y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022.

Tabla 11

Correlación entre las variables gestión portuaria y desempeño laboral.

			GESTION PORTUARIA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de	GESTION	Coefficiente de correlación	1,000	,679
	PORTUARIA	Sig. (bilateral)	.	,001
		N		26
Spearman	DESEMPEÑO	Coefficiente de correlación	,679	1,000
	LABORAL	Sig. (bilateral)	,001	.
		N		26

Interpretación:

Una vez realizado el cálculo estadístico de la correlación por medio de Rho de Spearman se logró obtener un valor de $r=0,679$, revelando que, si existe relación entre las variables, la cual se caracteriza por ser significativa y directa con un nivel alto, por consiguiente, la H_o se rechaza y la H_i se aprueba, teniendo en cuenta un sig. (bilateral) = $0,000 < 0,05$.

Hipótesis específica 01:

H_i: Existe relación entre la planificación y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022.

H_o: No existe relación entre la planificación y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022.

Tabla 12

Correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión planificación.

		DESEMPEÑO LABORAL		Planificación
Rho de	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,519
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	,519	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

Interpretación:

Una vez realizado el cálculo estadístico de la correlación por medio de Rho de Spearman se logró obtener un valor de $r=0,519$, revelando que, si existe relación entre la dimensión y variable, la cual se caracteriza por ser significativa y directa con un nivel moderado, por consiguiente, la H_o se rechaza y la H_i se aprueba, teniendo en cuenta un sig. (bilateral) = $0,000 < 0,05$.

Hipótesis específica 02:

H_i: Existe relación entre la organización y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022.

H₀: No existe relación entre la organización y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022.

Tabla 13

Correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión organización.

			DESEMPEÑO LABORAL	Organización
Rho de	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,690
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	26	26
Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	,690	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	26	26

Interpretación:

Una vez realizado el cálculo estadístico de la correlación por medio de Rho de Spearman se logró obtener un valor de $r=0,690$, revelando que, si existe relación entre la dimensión y variable, la cual se caracteriza por ser significativa y directa con un nivel alto, por consiguiente, la H₀ se rechaza y la H_i se aprueba, teniendo en cuenta un sig. (bilateral) = $0,000 < 0,05$.

Hipótesis específica 03:

H_i: Existe relación entre la dirección y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022.

H₀: No existe relación entre la dirección y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022.

Tabla 14

Correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión dirección.

		DESEMPEÑO LABORAL		Dirección
Rho de	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,471
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	,471	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

Interpretación:

Una vez realizado el cálculo estadístico de la correlación por medio de Rho de Spearman se logró obtener un valor de $r=0,471$, revelando que, si existe relación entre la dimensión y variable, la cual se caracteriza por ser significativa y directa con un nivel moderado, por consiguiente, la H₀ se rechaza y la H_i se aprueba, teniendo en cuenta un sig. (bilateral) = $0,000 < 0,05$.

Hipótesis específica 04:

H_i: Existe relación entre el control y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022.

H₀: No existe relación entre el control y el desempeño laboral de la Agencia Marítima Cosmos en la Provincia de Ilo – 2022.

Tabla 15

Correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión control.

		DESEMPEÑO LABORAL		Control
Rho de	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,599
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	26	26
Spearman	Control	Coefficiente de correlación	,599	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	26	26

Interpretación:

Una vez realizado el cálculo estadístico de la correlación por medio de Rho de Spearman se logró obtener un valor de $r=0,599$, revelando que, si existe relación entre la dimensión y variable, la cual se caracteriza por ser significativa y directa con un nivel moderado, por consiguiente, la H₀ se rechaza y la H_i se aprueba, teniendo en cuenta un sig. (bilateral) = $0,000 < 0,05$.

4.3. Discusión de resultados

La gestión portuaria para Louffat (2012) definió que son las decisiones que se ejecutan todas en función al logro de los objetivos. Esta gestión tiene un papel importante de estas dependerá el crecimiento o deterioro. Por su parte Carbajal y Chang (2009) todo proceso necesariamente debe tener una gestión, la cual permita que se desarrolle de manera eficiente. En donde el transporte sea proporcionado óptimamente, con eso se reduzca los costes generados durante el proceso de ejecución. Dentro de la gestión se encuentran cuatro fases las cuales permiten que esta tenga buenos resultados, estas son: primero la planificación, en ella se describe todas las acciones, procesos y metas u objetivos, segundo la organización ahí es donde todos los encargados o jefes directos se encargan de estructurar de manera ordenada según la importancia de cada actividad, tercero la dirección en esta se logra ubicar el rumbo, camino a la que todas las actividades deben ser dirigidas, por último encontramos el control ahí se desarrolla la verificación de todas las acciones realizadas con anterioridad.

Al respecto Jiménez (2020) realizó un trabajo de investigación en el cual consideró como variables de estudio a la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TSL Solution EIRL, en donde se especificó como objetivo encontrar si se generaba algún tipo de vinculación entre ambas variables. La conclusión a la que se llegó por medio del análisis de información obtenida que la gestión en realidad no era eficiente en la empresa por lo que durante su permanencia y desarrollo logró ocasionar pérdidas e incomodidades entre los trabajadores, se encontró además una enorme desmotivación y al mismo tiempo se descubrió una información no tan clara para el entendimiento de los trabajadores en el cumplimiento de las metas y los objetivos.

También tenemos a Velazco (2019) en su tesis la cual finalidad tenía era de definir si se generaba alguna influencia por parte de la gestión portuaria sobre la competitividad, el tipo de metodología fue; un enfoque cuantitativo, transversal y no experimental; además de considerarse a la muestra de 10

personas responsables del manejo de las agencias. Los resultados encontrados son que el 70% de la muestra tienen la percepción que no es la más adecuada la gestión.

De acuerdo a nuestros resultados se evidencian coincidencias con los autores que se mencionó, ya que en el caso nuestro el 57,7% de encuestados manifiestan que la gestión portuaria ejecutada en esta empresa se ubica en un nivel medio por otra parte un 42,6% en un nivel eficiente, dando a entender que esta agencia marítima necesita mejorar en las prácticas de gestión portuaria las cuales permitan que se desarrolle de manera eficiente.

En cuanto al desempeño laboral para Marchant (2005) es una acción que se ejecuta en relación al rendimiento del trabajador. El autor hace de conocimiento que existen diversos factores que logran afectar el nivel crítico como en la conducta y el desempeño de los trabajadores estos son: la forma de vivir, hábitos, motivación y entorno, etc. Por su parte Chiavenato (2011) indica que son todos los comportamientos que da a conocer un trabajador en el camino del logro de las metas trazadas, a esto se le puede constituir como una estrategia personal. En el momento en el que el trabajador de a conocer todo lo que sabe también dará a conocer por todo lo que ha pasado y por todo lo que ha superado y lo que no ha podido superar. El desempeño laboral es un registro del trabajador el cual es demostrado por él mismo.

Referente a ello se encontró a Santacruz (2020), ejecuto una investigación en la cual da a conocer una propuesta de mejoramiento del proceso de evaluación del desempeño y los trabajadores de Sena Cauca, la finalidad de la investigación es crear una propuesta en la cual se puede intervenir en el mejoramiento del proceso de evaluación. Los resultados que se obtienen luego de evaluar y analizar la información encontrada dentro del desarrollo de la investigación se tiene los siguientes: se encuentra un mejoramiento en el desempeño institucional, al mismo tiempo se corrobora que en efecto se cumplen las misiones institucionales, el aporte es deficiente; por lo que se puede deducir que la persona encargada no

desempeña su función como debe de ser, además este individuo no cuenta en el momento de realizar una práctica con un contexto real.

En este sentido en nuestro trabajo se obtuvo lo siguiente: el 53,8% de encuestados manifiestan que el desempeño laboral en esta empresa se ubica en un nivel alto, por otra parte, el 46,2% en un nivel regular, dando a entender que esta agencia marítima tiene buenos resultados respecto al desempeño demostrado por sus trabajadores teniendo en cuenta que se trata del desenvolvimiento en el cual se constituyen acciones donde la persona logra dar a conocer todas sus cualidades o habilidades.

Por otro lado, una vez realizado el cálculo estadístico de la correlación por medio de Rho de Spearman se logró obtener un valor de $r=0,679$, revelando que, si existe relación entre las variables, la cual se caracteriza por ser significativa y directa con un nivel alto.

En ese sentido se encontraron resultados similares con los de Rassa (2019) llevo a cabo una investigación en donde se estudió a fondo las variables de gestión portuaria y satisfacción de los usuarios ubicado en el muelle N° 3, la investigación tenía como finalidad definir si existe alguna relación entre las variables de estudio. Luego de realizar un exhaustivo análisis se logró encontrar que en efecto si existe una relación entre las variables del estudio, con un valor de rho de Spearman $r= 0.307$. Asimismo, Jiménez (2020) en el cual consideró como variables de estudio a la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TSL Solution EIRL, en donde se especificó como objetivo encontrar si se generaba algún tipo de vinculación entre ambas variables. La conclusión a la que se llegó por medio del análisis de información obtenida por la muestra es: en efecto existe una relación entre las variables con 0.947 de correlación.

CAPÍTULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones. -

PRIMERO: Una vez realizado el cálculo estadístico de la correlación por medio de Rho de Spearman se logró obtener un valor de $r=0,679$, revelando que, si existe relación entre la gestión portuaria y el desempeño laboral, la cual se caracteriza por ser significativa y directa con un nivel alto.

SEGUNDO: Una vez realizado el cálculo estadístico de la correlación por medio de Rho de Spearman se logró obtener un valor de $r=0,519$, revelando que, si existe relación entre la planificación y el desempeño laboral, la cual se caracteriza por ser significativa y directa con un nivel moderado.

TERCERO: Una vez realizado el cálculo estadístico de la correlación por medio de Rho de Spearman se logró obtener un valor de $r=0,690$, revelando que, si existe relación entre la organización y el desempeño laboral, la cual se caracteriza por ser significativa y directa con un nivel alto.

CUARTO: Una vez realizado el cálculo estadístico de la correlación por medio de Rho de Spearman se logró obtener un valor de $r=0,471$, revelando que, si existe relación entre la dirección y el desempeño laboral, la cual se caracteriza por ser significativa y directa con un nivel moderado.

QUINTO: Una vez realizado el cálculo estadístico de la correlación por medio de Rho de Spearman se logró obtener un valor de $r=0,599$, revelando que, si existe relación entre la dirección y el desempeño laboral, la cual se caracteriza por ser significativa y directa con un nivel moderado.

5.2. Recomendaciones

Es necesario que el gerente de la Agencia Marítima Cosmos inspeccione y vigile tanto el desempeño laboral como la gestión portuaria realizada por su personal de manera que la imagen y calidad del servicio pueda mejorar y asimismo conservar el constante crecimiento de la empresa.

Se sugiere ejecutar talleres y capacitaciones de concientización a fin de asimilar en los trabajadores la planificación, a través de visión, misión y políticas, con el propósito que la organización se integre con las acciones, metas y objetivos en un plazo corto, mediano o largo, por ende, el desempeño laboral pueda seguir mejorando.

Se recomienda emplear la reingeniería organizacional y diseñar un plan de incentivos y compensaciones al mismo tiempo el desarrollo del personal con el propósito de que el lado organizativo pueda desarrollarse y a la vez el recurso humano brindando así sostenimiento al desarrollo de la empresa.

Se sugiere realizar capacitaciones a los puestos medios, directivos referentes al liderazgo y dirección, efectuando el uso adecuado del feedback e incrementar la motivación mediante tácticas que cooperen al desempeño laboral del equipo de trabajo que en la empresa viene trabajando.

Se recomienda que por medio de capacitaciones pueda desarrollarse el control y manejo a fin de mejorar el control de costos, de cronograma y de calidad, a fin de todos los objetivos y metas planteadas se puedan concretar de la menor manera y en beneficio de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA.

- Amador, M. (2003) *Gestión administrativa*. (2a. Ed). Buenos Aires: Ateneo
- Araujo, M. y Guerra, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. CICAG. Volumen IV. 22-25.
- Bohórquez, B., & Vázquez, D. (2002). *Estudio comparativo de la satisfacción del cliente interno con respecto a la calidad del servicio de la gestión de Recursos Humanos en dos empresas de trabajo temporal, ubicadas en el área metropolitana de Caracas*. Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Bonilla, M. (2021). *La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral de la empresa Pisomad de la ciudad de Riobamba*. Tesis para optar el Título de Ingeniera Comercial. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador.
- Cajo, L. (2018). *Influencia de la Gestión Administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerios de Agricultura y riego, Lima, 2018*. Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración. Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Lima. Perú.
- Carbajal, M. y Chang, V. (2009). *Medición de productividad y eficiencia de los Puertos región ales del Perú: un enfoque no paramétrico*. Universidad Mayor de San Marcos.
- Centro de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú [CENTRUM]. (2015). *Índice de competitividad regional del Perú 2015*. Lima: CENTRUM católica.
- Chiavenato, I. (2012). *Administración de empresas*. (2ª ed.) México: Limusa:
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México, D.F.: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Fayol, M. (2011). *Gestión administrativa* México: Pearson.

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6° ed) México: MCGRAW-HILL.
- Jiménez More, L. P. (2020). Gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa TSL SOLUTION EIRL Tarapoto, 2019. Tesis para optar el Grado de Maestra en Administración de Negocios – MBA. Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Perú.
- Louffat, D. (2012). Planificación administrativa. (4ª ed.). México: Limusa.
- Marchant, L. (2005) Actualizaciones para el Desarrollo organizacional. Chile: Universidad Viña del Mar.
- Montero, L. (2012). Gestión portuaria. (4ª ed.). Madrid: Morata.
- Muñiz, J. (2003). Gestión administrativa. México: Interamericana Editores
- Nacional, A. P. (2010). Infraestructura del Puerto de Ilo.
- Parra (2003) Guía de Muestreo. Maracaibo – Venezuela.
- Rassa Zuñiga, J. A. (2019). Gestión portuaria y satisfacción del usuario en el muelle marítimo N° 3 de la empresa SiderPerú–2019. Para optar el Título de Licenciado en Administración. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Cesar Vallejo. Chimbote. Perú.
- Robbins, S y Judge, T. (2013) Comportamiento Organizacional. (15.ed.) México: Pearson Educación.
- Romero, O. (2016). Estrategias para la optimización de la gestión portuaria en Puerto Cabello. Tesis para optar el Grado de Magister en Gestión Empresarial del Comercio Exterior y de la Integración. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Buenos Aires. Venezuela.
- Santacruz Cifuentes, W. A. (2020). Propuesta de mejoramiento del proceso de evaluación del desempeño laboral de los funcionarios del SENA Regional Cauca. Tesis para optar el Título de Magister en Administración de Empresas. Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas. Universidad EAN. Bogotá. Colombia.

Stoner, J. Freeman, E. y Gilbert, D. (2009). Administración (8a ed.) México: Pearson

Varela, H. (2010) Gestión portuaria. México: Interamericana Editores

Velazco Santos, J. J. (2019). La Gestión Portuaria y su influencia en la competitividad del Puerto de Ilo. Tesis para optar el Grado de Maestro en Management Internacional. Universidad Privada de Tacna. Perú.