



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

## **“Implementación de Manual de Procedimientos para el Correcto Manejo Operativo como Forwarder con la Naviera Cosco 2023”**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título profesional  
de: Licenciado en Administración y Negocios Internacionales**

### **Autores:**

Jesus Julio Antaurco Perez

Ricardo Andree Galvan Apolinar

### **Asesor:**

Mg. Alberto Alonso Espinoza Saldaña

### **Código ORCID:**

<https://orcid.org/0000-0003-3138-7757>

Lima – Perú

2025

## Informe de Similitud



Página 2 of 119 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trnoid:1:3151454697




### 2% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

#### Fuentes principales

- 2%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 1%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

##### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## **Dedicatoria**

Dedico con todo mi amor, consideración y respeto el presente trabajo a mi familia, que son mi razón de ser. En especial, a mi madre Graciela por su apoyo incondicional y a mis abuelas Etelvina e Isabel por ser mi motor, mi impulso y mi fortaleza diario. A pesar de todos mis errores siempre creyeron en mí y me dieron su amor incondicional.

**Ricardo Andree Galvan Apolinar**

Este trabajo es dedicado a mis padres y a mi hermano, quienes apostaron por mí desde el inicio. A mi pareja Liana, quien me apoyó en los momentos más difíciles y me impulsó a concluir con este sueño, nada de esto hubiera sido posible sin ese empujón. Finalmente, dedico este trabajo a mi coautor y a todas las personas que generaron un impacto positivo en mi vida, los llevo en el alma.

**Jesus Julio Antaurco Perez**

## **Agradecimiento**

A nuestros padres, por su compromiso y soporte con nuestros sueños y ambiciones.

A la empresa EUROPARTNERS PERU S.A.C., por permitirnos hacer este trabajo de suficiencia, empleando sus enseñanzas y experiencia en nuestra formación y crecimientos, en especial al gerente Bruno Elera Baigorria, por ser un amigo y tutor, en esta etapa.

Al Cat. Alberto Alonso Espinoza Saldaña, quien nos impulsó en las asesorías a dar más de nosotros, orientándonos y aconsejándonos constantemente, gracias.

A todas las personas que nos acompañaron en este proceso y nos apoyaron a concluir con este trabajo de suficiencia profesional.

**Jesus Antaurco y Ricardo Galvan.**

## Tabla de contenido

### Tabla de contenido

RESUMEN EJECUTIVO .....	13
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Información general de la empresa.....	16
1.2. Servicios .....	17
1.2.1. Agenciamiento de carga internacional .....	17
1.2.2. Agenciamiento de aduana.....	18
1.2.3. Asesoramiento en comercio exterior .....	18
1.2.4. Transporte nacional terrestre .....	18
1.2.5. Almacenaje .....	18
1.3. Misión.....	19
1.4. Visión .....	19
1.5. Estructura organizacional .....	19
1.5. Antecedentes.....	20

1.6.	Realidad problemática .....	26
1.7.	Justificación .....	28
1.7.1.	Justificación teórica .....	28
1.7.2.	Justificación práctica .....	28
1.7.3.	Justificación metodológica .....	29
1.8.	Problema general .....	30
1.9.	Objetivo general .....	30
1.10.	Objetivos específicos .....	30
1.11.	Limitaciones .....	31
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>		<b>33</b>
2.1.	Manual de procedimientos .....	33
2.1.1.	Definición .....	33
2.1.2.	Características.....	34
2.1.3.	Beneficios .....	35
2.1.4.	Limitaciones .....	37

2.1.5.	Incidencias .....	37
2.2.	Manejo operativo.....	38
2.2.1.	<i>Definición</i> .....	38
2.2.2.	Procesos .....	39
2.2.3.	Actores que intervienen en el manejo operativo .....	44
2.3.	Cuadro de teorías .....	48
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....		49
3.1.	Inicio de funciones dentro de Europartners Perú SAC.....	49
3.2.	Funciones de un desarrollador logístico .....	49
3.3.	Gestiones operativas .....	51
3.4.	Identificación del problema .....	60
3.4.1.	Focus Group .....	60
3.4.2.	Revisión de indicadores.....	63
3.4.3.	Revisión de reporte incidencias y desempeño indicadores de calidad que establece Europartners de incidencias .....	65

3.4.4.	Encuestas .....	67
3.4.5.	Modelo Ishikawa .....	70
3.4.6.	Presentación a gerencia .....	72
3.5.	Implementación del proyecto .....	72
3.6.	Evaluación del proyecto .....	79
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....		84
4.2.	Encuestas realizadas posterior a la creación del manual de procesos .....	91
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		1
5.8.	Recomendaciones .....	2
REFERENCIAS .....		5
ANEXOS .....		16
5.1.	¿De qué manera la implementación de un manual de procedimientos podría ayudar a manejar correctamente como forwarder la operativa con la naviera Cosco 2023?	22
5.2.	Describir la realización del manual de procedimientos para el manejo Operativo con la naviera Cosco en el año 2023 .....	22

5.3.	Describir cómo surge la necesidad de implementar un manual de procesos operativos con la naviera Cosco .....	23
5.4.	Describir por qué se Seleccionó a la Naviera Cosco .....	23
5.5.	Describir Cómo se Recolectó Información para la Creación del Manual	24
5.6.	Describir el proceso de adaptación de los colaboradores, usando el manual	24
5.7.	Describir los resultados obtenidos en la implementación de un manual de procesos estandarizados en el área operativa .....	25

## Índice de Figuras

Figura 1	Logo de Europartners Perú SAC	16
Figura 2	Estructura organizacional	19
Figura 3	Cuadro de teorías	44
Figura 4	Carnet: Ingreso a las oficinas en Lima Cargo y Talma	47
Figura 5	CRM SALESFORCE, utilizado por Europartners Peru SAC para sus	48
Figura 6	operaciones	49
Figura 7	CRM SALESFORCE, utilizado por Europartners Peru SAC para sus	50
Figura 8	operaciones	51
Figura 9	Extracto de correo de instrucciones por parte del equipo MP2 a MP3	52
Figura 10	Extracto de correo con instrucciones internas para el desarrollo de una nueva	
Figura 11	orden	53
	House Bill of Lading para embarques Full Container Load de importación	
Figura 12	Aviso de llegada para embarques Full Container Load de importación	
	Plataforma SISPAC (Sistema para agencias de carga) para transmisión ante la	55
Figura 13	aduana, sistema de transmisiones SDA (Sistema de Despacho Aduanero)	57
Figura 14	Plataforma SISPAC (Sistema para agencias de carga)) para el envío de la	58
Figura 15	información a SUNAT	60
Figura 16	Reunión gerencial con el equipo de operaciones (focus group) 2023	62
Figura 17	Extracto del reporte del total de operaciones trabajadas por navieras en el año	
Figura 18	2022	
Figura 19	Revisión de indicadores de incidencia, Europartners Peru SAC 2022	64
Figura 20	Revisión estadística de indicadores de incidencia, Europartners Perú SAC 2022	66
Figura 21	Encuesta para dar a conocer la perspectiva de los desarrolladores logísticos	67
Figura 22	sobre el manejo operativo de la línea Cosco en el 2023	68
	Elaboración del diagrama de Ishikawa	68
Figura 23	Recopilación de información sobre los procesos que maneja la naviera Cosco,	

	2023	71
Figura 24	Recopilación de información sobre los procesos que maneja la naviera Cosco, 2023	73
Figura 25	Recopilación de información sobre los procesos que maneja la naviera Cosco, 2023	75
Figura 26	Recopilación de información sobre los procesos que maneja la naviera Cosco, 2023	78
Figura 27	Creación de un manual de procesos homologado para cada embarque asignado a la naviera Cosco, 2023	
	Revisión de indicadores de incidencia interno de los embarques asignados a la	78
Figura 28	naviera Cosco, Europartners Peru S.A.C. 2023	
	Encuesta de retroalimentación para dar a conocer la percepción de los	
	desarrolladores logísticos sobre el uso del manual de procesos	79
Figura 29	¿Considera que dentro de la organización existe un manual de procedimientos de forma de trabajo establecido para el correcto manejo operativo con la línea COSCO?	79
Figura 30	¿La implementación de un manual de procedimientos tiene el fin de estandarizar los procesos en mejora de la eficiencia y elevar la calidad del servicio en la cadena logística?	
	¿Percibe que el manejo operativo con la línea COSCO presenta una	80
Figura 31	coordinación eficiente de procesos logísticos de tiempos de respuesta para el tránsito de mercancías?	
	¿Considera que el manejo operativo con la línea COSCO ejecuta los procesos	80
Figura 32	logísticos para el transporte internacional de cargas, planificación de rutas, control de protocolos según modalidad de embarque y supervisión de trámites	81
Figura 33	aduaneros?	
	¿Los procesos operativos con la Naviera COSCO incluye gestiones clave como	81
Figura 34	la modalidad de embarque FCL, Bill of lading (guía de carga), direccionamiento	

	de contenedores, obtención de visto bueno y memo devolución para obtener la liberación de la carga?	82
Figura 35		
	¿Percibe que el proceso operativo de embarques FCL (Full Container Load) o carga completa de contenedores mejora la eficiencia al optimizar las operaciones de carga y descarga?	82
Figura 36		
	¿La agencia de carga asigna estratégicamente los contenedores detallados en un Bill of Lading (BL), de acuerdo con las solicitudes del consignatario final?	83
Figura 37		
	¿Se asegura que los contenedores ingresen a puntos de almacenamiento o depósitos temporales (DT), garantizando que los productos sean resguardados?	85
Figura 38		
	¿Se cumple con el envío de la documentación requerida a la naviera para obtener el levante de contenedores indicados en el Bill of Lading (BL) o guía de carga?	
	¿Se cumple estrictamente con los plazos del visto bueno que suelen oscilar entre 48 y 72 horas dependiendo de la naviera asignada?	
	¿Existe buena gestión del memorando de devolución del contenedor vacío siendo un documento clave en el proceso operativo final de la cadena logística?	
	¿Se coordina adecuadamente los pagos y aseguran que toda la documentación esté en orden para facilitar el retiro de los equipos junto con el Memo Devolución?	
	Revisión de indicadores de incidencia interno de los embarques asignados a la naviera Cosco, Europartners Perú S.A.C. 2023	

## RESUMEN EJECUTIVO

El manual de procedimientos es una herramienta de control interno de las operaciones y actividades de la empresa particularmente en la promoción de un buen control organizacional, determinando buenas prácticas, procedimientos y pasos a seguir para lograr una mayor eficiencia en el manejo operativo. En tal sentido, el objetivo del estudio fue describir la implementación del manual de procedimientos para el manejo operativo con la Naviera Cosco, 2023; por ello, se abordó una metodología descriptiva, siendo técnica la encuesta e instrumento un cuestionario con 8 preguntas que propiciaron diagnosticar la problemática en Europartners Perú SAC. En el marco teórico destacaron prioritariamente la implementación del manual de procedimientos para el manejo operativo que demostró la estandarización de procesos, mejora de la eficiencia interna, calidad del servicio al cliente, consolidándose como una práctica replicable cuyas competencias aplicadas incluyeron gestión de procesos, liderazgo, análisis de datos y resolución de problemas, trayendo consigo la optimización, productividad y rentabilidad.

La experiencia profesional se desarrolló en Europartners Perú SAC, una agencia de carga internacional centralizada en el área de operaciones, se identificó un problema crítico como la falta de estandarización en los procesos operativos para la gestión de embarques con la naviera Cosco, la cual fue la más usada en esta empresa, generando altos niveles de incidencias y afectando el cumplimiento de los estándares de calidad, el equipo operaba de manera empírica. Los resultados después de aplicación del manual demostraron una reducción del 100% al 31% en las incidencias operativas y una mejora comprensión de los procedimientos de esta naviera.

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, así como la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

## REFERENCIAS

- Aldana, V. (2021). *Diseño de un manual de procedimientos y medidas de seguridad para una estación de servicio de combustible en zona rural colombiana*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Colombia].  
<https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/23829d11-4313-4d68-9316-75beb6d8914f/content>
- Arredondo, A. (2020). *La logística internacional y su competitividad en el transporte marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics SAC - Callao*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52011/Arredondo\\_MAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52011/Arredondo_MAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arredondo, V. (2020). *Prácticas comerciales anticompetitivas de empresas marítimo portuarias transnacionales y competitividad de las mypes transportadoras de contenedores del Callao*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao].  
[https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5168/arroyo\\_fca\\_maestria\\_2020.pdf?sequence=4&isallowed=y](https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5168/arroyo_fca_maestria_2020.pdf?sequence=4&isallowed=y)
- Arteta, M. (2019). El control interno y su incidencia en la gestión de tesorería de las universidades públicas de la región Puno. *Revista de investigaciones de la escuela de posgrado de la Universidad nacional del Altiplano*, 8(4), 1254-1261.  
<https://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/1110/272>
- Beltrán, M. (2020). *Elaboración de un manual de procedimientos de los subsistemas del talento humano: reclutamiento, selección y remuneración y retribuciones. Caso: Cooperativa de*

- Ahorro y Crédito Señor de Girón, período 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana de Cuenca].  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/18715/1/UPS-CT008759.pdf>
- Cabrera, N., Guerra, M., Rojas, D., Herrera, A. (2021). Propuesta de un manual de procedimientos contables en empresas tabacaleras. *Revista Ciencias Económicas*, 2(18), 1-16. <https://rc.upr.edu.cu/handle/DICT/3919>
- Claudio, J. (2023). *Diseño del proceso de gestión logística en la EPS municipalidad Mantaro SA zonal Chupaca*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú].  
[https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/9433/T010\\_70121467\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/9433/T010_70121467_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cogollo, G., Tirado, E., Morelos, J. (2021). *Diseño de un manual de funciones para la empresa Ferragro SAS Bogotá*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia].  
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/58529141-67a3-4dca-aafc-ab1ac8b58dfd/content>
- Encalada, C. (2020). *Gestión de procesos para mejorar la productividad del área de liquidación y despachos agencia aduanera Luis Beteta SA Callao*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98947/Encalada\\_LCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98947/Encalada_LCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Escobedo, C. (2020). *Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los estudiantes*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima].  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/20352/T018\\_72607837](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/20352/T018_72607837)

[T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Europartners Peru SAC. (2023). Europartners Group. <https://europartners.pe/pe/>

Feng, B., Ye Q (2021). Gestión de operaciones de logística inteligente: una revisión de la literatura e investigación futura. *Front. Eng*, 8(3), 344-355.

<https://academic.hep.com.cn/fem/ES/10.1007/s42524-021-0156-2>

Federación Internacional de Asociaciones de Transportistas (2023). Misión y visión empresarial.

Ginebra: FIATA. <https://igat-icao->

[int.translate.google.com/ated/TrainingCatalogue/Profile/1331? x tr sl=en& x tr tl=es& x tr hl=es& x tr pto=sc](https://igat-icao-int.translate.google.com/ated/TrainingCatalogue/Profile/1331?x_tr_sl=en&x_tr_tl=es&x_tr_hl=es&x_tr_pto=sc)

Francia, K. (2020). *Relación entre la gestión de relación con el cliente y la lealtad de los agentes de carga a los Almacenes Extraportuarios del Callao*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima].

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bad4a8e3-0a8f-46b0-b8f3-079f035ffc5e/content>

Gamarra, R. (2022). *Sistemas de despachos de importación en los costos logísticos de la carga para la empresa Bacruflex entre el periodo 2017-2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú].

[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6423/K.Vargas\\_R.Gamarra\\_Tesis\\_Titulo\\_Profesional\\_2022.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6423/K.Vargas_R.Gamarra_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

García, M. (2021). *Gestión logística internacional del espárrago durante el estado de emergencia sanitaria en una agencia de carga, Lima 2020-2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71913>

Giraldo, C. (2021). *Mejorar la gestión operativa de la empresa Dtodo Import Export Dealers*

*SAC mediante soluciones informáticas*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Ricardo

Palma]. [https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bedf3233-4fa6-42f3-](https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bedf3233-4fa6-42f3-8b1f-af21e4c7cd52/content)

[8b1f-af21e4c7cd52/content](https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bedf3233-4fa6-42f3-8b1f-af21e4c7cd52/content)

Gómez, A., Zorrilla, J. (2020). *Análisis de reducción de costos vía marítima de la Empresa*

*SAGA FALABELLA SA a través del sistema anticipado de despacho aduanero del 2015*

*al 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4731187>

Gonzales, C. (2024). *Plan de mejora en la cadena logística internacional del régimen de*

*importación “Del Operador Logístico SERLIMEX SAC, Lima*. [Tesis de licenciatura,

Universidad Privada del Norte].

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN\\_746cfabef9f029c2f67e6ea925315de](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_746cfabef9f029c2f67e6ea925315de)

[c/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_746cfabef9f029c2f67e6ea925315de)

Guevara, D. (2021). *Mejora de los procesos logísticos de importación y la competitividad en la*

*Agencia de Carga Internacional EMA SAXIMAN INC PERU SAC*. [Tesis de licenciatura,

Universidad de San Martín de Porres].

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8742/guevara\\_pdm.pdf?se](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8742/guevara_pdm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[quence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8742/guevara_pdm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, L. (2020). *Diseño de una metodología para la inspección en operativas de*

*carga/descarga de graneles líquidos, bunkering y peso por calados*. [Tesis de

licenciatura, Universidad Politécnica de Catalunya].

[https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/328660/155421\\_tfm%20-%20luis%20hernandez%20espinola.pdf](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/328660/155421_tfm%20-%20luis%20hernandez%20espinola.pdf)

Hosono, E. (2022). *La implementación del comercio electrónico en el proceso de liberación de contenedores de las líneas navieras y su relación con la satisfacción del cliente en los años 2020-2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/667781>

Lara, W. (2019). *Diseño, elaboración e implementación del manual de funciones de la empresa Criptón Security Ltda., ubicada en la ciudad de Bogotá*. [Tesis de licenciatura, Universidad Agustiniana].

<https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/1258/LaraMiranda-WendyTatiana-%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lema, K. (2022). *Análisis de factores externos que afectan el proceso de exportación de madera de la Empresa ECUATEAK SA*. [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil].

<http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1831/An%c3%a1lisis%20de%20factores%20externos%20que%20afectan%20el%20proceso%20de%20exportaci%c3%b3n%20de%20madera%20teca%20de.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Larrota, J., León, R., Nieto, W. (2022). Transformación digital y centros de desarrollo empresarial: revisión bibliográfica, análisis cualitativo y cuantitativo. *Conocimiento global*, 6(52), 273-288.

<https://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/226/126>

Marthans, C. (2022). Racionalización empresarial. *Editorial San Marcos*.

<https://biblioteca.unasam.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=13144>

Martínez, C. (2021). *Manual de procedimientos general de adquisición de bienes y servicios para mejorar la gestión logística del comité del sector educación*. [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma].

<https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ea483154-e706-44d6-bf76-90bf88242417/content>

Masías, A., Martínez, S. (2023). *Mejora en la gestión de retiros programados por una empresa del sector aduaneros para sus clientes*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicada].

[https://upc.aws.openrepository.com/bitstream/handle/10757/669825/Masias\\_GA.pdf?sequence=15](https://upc.aws.openrepository.com/bitstream/handle/10757/669825/Masias_GA.pdf?sequence=15)

Mendoza, P. (2023). *Mejora de la eficiencia operativa en la empresa de transporte de carga Romeinsac: un enfoque basado en la gestión de procesos*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicada].

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/670457/Mendoza\\_RP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/670457/Mendoza_RP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huerta, A. (2020). Impacto de la política proteccionista de Estados Unidos en la economía mexicana. *Economía UNAM*, 14(42), 118-135.

<https://www.redalyc.org/journal/3635/363553149006/html/>

Muñoz, N., Fuertes, J. (2022). *Estudio estratégico para la implementación de un agente de carga internacional a la Empresa de Transporte de Carga Terrestre Nacional e Internacional caso de estudio*. [Tesis de licenciatura, Universidad ICESI].

<https://repository.icesi.edu.co/server/api/core/bitstreams/42790863-6098-4c91-ba8c-a3a9c5920c86/content>

Murrieta, Y., Ochoa, E., Carballo, B. (2019). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas. *Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, 8(12), 115-132.

<https://www.redalyc.org/journal/5518/551865938006/html/>

Ortiz, A., Rolon, E., Vera, Y. (2019). *Diseño de los manuales de procedimientos de control interno en el área de compras e inventarios de la distribuidora CHALO´S SAS*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia].

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/deb01542-62ea-4e7f-8a86-16a3374fe6bc/content>

Ortiz, A. (2021). *Estudio de la cadena logística del transporte aéreo en Pichincha (Ecuador). Desarrollo de un procedimiento para optimizar la toma de decisiones en la contratación de los operadores logísticos*. [Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica de Valencia].

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/180256/Ortiz%20-%20Estudio%20de%20la%20cadena%20logistica%20del%20transporte%20aereo%20en%20Pichincha%20Ecuador%20Desarrollo%20de%20un....pdf>

Pineda, J. (2021). *Estrategias para la mejora de la gestión comercial que generen un impacto en la cartera de clientes de la Agencia de Carga Internacional G&S LOGISTICS SAC*. [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma].

<https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e66d21cd-ade1-4328-bd37-b06cec65e40a/content>

Porles, J., Vilca, S. (2021). *Optimización de operaciones en los depósitos de contenedores vacíos del Callao y su relación con la calidad de servicio a las líneas navieras en el 2020.*

[Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/657927/Porles\\_RJ.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/657927/Porles_RJ.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Quiñonez, S., Sanabria, V. (2023). *Diseño de un manual de procesos y procedimientos para el sistema logístico de la empresa Tortas Y Más ubicada en el municipio de Aguachica cesar.* [Tesis de licenciatura, Universidad de Unidades Tecnológicas de Santander].

<http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/14018>

Qwistgaard, L. (2024). *La incorporación del contrato de transporte marítimo de mercancías en el código de comercio de 1902. Propuesta Normativa.* [Tesis de licenciatura, Universidad de Unidades Tecnológicas de Santander].

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8ebd8843-c3c6-4b1a-bd02-b3cfc7981c54/content>

Sandoval, K., Romero, L. (2022). *Liderazgo transformacional y su correlación con la motivación del personal en el área de importaciones de las principales líneas navieras que operan en el puerto del Callao.* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660329/Sandoval\\_RK.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660329/Sandoval_RK.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Ruiz, C. (2024). *Implementación de la herramienta Jidoka 4.0 para la mejora del proceso de emisión de Bill of Lading (BL) de exportación de un operador logístico peruano.* [Tesis

de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/674298/restricted-resource?bitstreamId=3916004>

Sandoval, J. (2022). *Exportación de granadilla al mercado de Estados Unidos*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

[https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/12552/Tesis\\_exportaci%  
%b3n\\_granadilla\\_mercado\\_Estados%20Unidos.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/12552/Tesis_exportaci%c3%b3n_granadilla_mercado_Estados%20Unidos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Falcone, Y., Ladines, W. (2019). *Manual de procedimientos en la logística de distribución de la Compañía de Transporte de Carga Pesada LOBTRANS SA*. [Tesis de licenciatura, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil].

<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3308/1/T-ULVR-2895.pdf>

Sicha, J. (2020). *Elaboración de un manual de procedimientos para mejorar la gestión de compras en “Fernández Cevallos S.A.”, Duran-Ecuador-Piura-Perú*. [Tesis de licenciatura, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59333/Sicha\\_VJY-  
SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59333/Sicha_VJY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Smith, J. (2022). *El futuro del comercio exterior: Desafíos y oportunidades en la economía global*. Editorial Internacional. Estados Unidos.

Solano, A. (2021). *Desafíos del comercio exterior en América Latina: Estrategias post-pandemia*. Editorial Economía Global.

Solano, K. (2019). *Manual de procedimientos de control interno para departamentos contables en federaciones deportivas región sierra ecuatoriana, caso de estudio*. *Revista Espacios*,

- 41(14):1-6. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p13.pdf>
- Song, D. (2021). Revisión de la literatura: Cadena de suministro de transporte de contenedores: problemas de planificación y oportunidades de investigación. *Logística 2021*, 5(2), 1-26.  
<https://www.mdpi.com/2305-6290/5/2/41>
- Suarez, M. (2022). *Optimización en el proceso logístico de importación de la Agencia de Carga Internacional COBA SHIPPING LINE SAC, durante el período 2017 al 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte].  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31396/Suarez%20Hernandez%2c%20Maria%20Rosalia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tenorio, L., Tovar, G., Almeida, O. (2019). Los manuales de procedimientos como base sólida de un emprendimiento. *Revista Científica FIPCAEC*, 4(1), 194-210.  
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/109/151>
- Vela, L., Mera, W. (2019). Propuesta del manual de procesos para la carrera de Comercio Exterior UPEC. *Revista SATHIRI: Sembrador*, 14(2), 152-166.  
<https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/sathiri/article/view/895/2231>
- Veliz, N. (2022). *Proceso de agenciamiento marítimo e implicancia de Bill of Lading (conocimiento de embarque) en el proceso de comercio exterior*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Valparaíso].  
<https://repositoriobibliotecas.uv.cl/serveruv/api/core/bitstreams/8c7592d9-5a76-4202-bf13-d1ed9762871f/content>
- Villalva, J. (2021). *Diseño de un manual de políticas y procedimientos para la elaboración de nómina en una empresa logística de Guayaquil*. [Tesis de licenciatura, Universidad César

Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62999/Villalva\\_MJS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62999/Villalva_MJS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Yarleque, A. (2020). *La digitalización de los trámites documentarios en la cadena logística del comercio exterior en el Perú*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18287/Yarleque\\_PAM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18287/Yarleque_PAM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Yomayusa, E. (2020). *Alcance de operador económico autorizado en Colombia a los Agentes de Carga Internacional basado en la experiencia de República Dominicana*. [Tesis de Maestría, Universidad Externado de Colombia].

<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/f9f925eb-44e1-46cc-be80-6d2d39af14cc/content>