



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y
GESTIÓN DOCUMENTARIA EN EL ÁREA DE
IMPORTACIONES EN UNA AGENCIA MARÍTIMA EN
EL AÑO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Neciosup Sotelo, Karin Angélica

Asesor:

Mg. Tannert Rengifo, Trudy

Lima - Perú

2020

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Tannert Rengifo, Trudy, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- NECIOSUP SOTELO KARIN ANGELICA

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN DOCUMENTARIA EN EL ÁREA DE IMPORTACIONES EN UNA AGENCIA MARÍTIMA EN EL AÑO 2019 para aspirar al título profesional de: Licenciada en Administración y Negocios Internacionales por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Ing. /Lic./Mg./Dr. Nombre y Apellidos
Asesor



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Neciosup Sotelo, Karin Angélica para aspirar al título profesional con la tesis denominada: Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

DEDICATORIA

Su ayuda ha sido fundamental, han estado conmigo incluso en los momentos más turbulentos, me han levantado de cada tropiezo y me han enseñado a ser fuerte, ante todo; es para mí un verdadero placer ser su hija; a ustedes papá Segundo Neciosup y mamá Fanny Sotelo va dedicado este proyecto, no fue fácil, pero su apoyo incondicional me impulsó a lograr mis sueños.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida, salud, por transmitirme sabiduría, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera profesional. A mis padres, por sus consejos, amor y dedicación en brindarme lo necesario para ser una mejor persona, a mi abuela por todo el amor, a mis primas por comprensión y apoyo.

INDICE

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
RESUMEN	7
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. Realidad problemática	8
1.1. Formulación del problema	12
1.2. Objetivos	12
1.2.1. <i>Objetivo general</i>	12
1.2.2. <i>Objetivos específicos</i>	12
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA	14
2.1. Tipo de investigación	14
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	14
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	15
2.4. Procedimiento	16
CAPÍTULO 3. RESULTADOS.....	17
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	24
4.1. Discusión	24
4.1.2 Procesos Administrativos.....	24
4.2. Conclusiones	26
REFERENCIAS	28
ANEXOS	29

RESUMEN

La alta demanda por la compra y venta internacional ha generado que las empresas que brindan servicios estén en la búsqueda del perfeccionismo en sus procesos, por lo que están en la obligación de tener una planificación, organización y control de sus operaciones, el correcto manejo genera cambios positivos. Bajo esta premisa, se aplican estos pasos en el presente estudio, en este estudio se busca analizar, describir y detallar la planificación, organización, control de carga y los tramites y disposición documentaria. Se reconoce que el uso de la gestión documental es vital para garantizar el correcto uso de la información además que es una herramienta adicional para prevenir errores. La agencia marítima, se encarga de absolver todas las necesidades de los exportadores e importadores, tomando un papel importante entre el embarcador y el importador, tratando de brindar de la manera más eficiente la creación y control de los documentos necesarios Así mismo, los resultados de esta investigación demuestran que la agencia marítima viene aplicando de manera correcta los procesos administrativos y la gestión documental. Los antecedentes utilizados en este estudio fueron descargados de Alicia, Redalyc, Scyelo, se consideró el tiempo de antigüedad de los artículos por lo que se priorizaron menores de 5 años de su publicación. Se utilizaron técnicas cualitativas tales como la entrevista a profundidad y la observación participante, por ello se recopiló fotografías que abalen nuestro testimonio, también se usó una técnica cuantitativa la cual es la encuesta

Palabras Clave: Procesos administrativos, Gestión documental, comercio exterior.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Debido a la globalización las transacciones comerciales u operaciones de compraventa internacionales han generado la alta competencia empresarial, y grandes cambios en las organizaciones especialmente en las empresas que prestan servicio tales como las agencias marítimas, obliga a que estén en mejora continua y de esta forma sean más competitivos, para ello la importancia de la dirección administrativa se ha vuelto vital, actualmente en las empresas la aplican y muchas veces fallan en el intento, es por ello que se debe considerar como herramienta fundamental con cuatro funciones que cumplen con una serie de actividades para el logro de objetivos. (Blandez, 2014)

Por otro lado, el fracaso empresarial se ve constantemente por lo que muchas empresas en la actualidad deberán de realizar un análisis desde como plantea sus funciones, como trabaja la organización y como se proyecta, para ello se delimita un orden en el que el primer proceso de investigación se debe de hacer hacia la planificación donde desde una primera instancia se analiza a la conducta y comportamiento de los trabajadores, se analizará cómo plantean sus objetivos, así mismo saber cuál es el enfoque de la organización y cómo será el control, esto permite evitar problemas a un futuro, así mismo se considera estos procesos como los más significativos con el actuar de las empresas. (Bernardino, 2011)

Los empleadores y empleados deben de tener en claro la identificación institucional y su razón de ser, parte de allí cómo será el desarrollo de la organización, con ello se podrá identificar la misión, posterior a ello se tendrá como resultado proyecciones la cual se

englobaran y se definirán como visión, una vez que la empresa tenga definidos estos dos elementos, surgen los objetivos que se cumplirán cuando se plasmen estrategias, todo esto engloba el primer proceso llamado planeación, se deberá tener en cuenta siempre las políticas de la empresa ya que orientan la toma de decisiones, así como el manejo de cronogramas que servirán a trabajar con plazos establecidos para poner en marcha la operatividad de lo planeado, de igual manera podremos identificar el tiempo que nos toma realizar cada estrategia para así tener resultados a mediano y largo plazo. (González, 2015)

Por otro lado, se define como la organización el diseño de las funciones y métodos que usará cada involucrado en la transformación o en los resultados esperados, a través de flujo de procedimiento, organigramas, etc., lo cual les permitirá en definir las funciones de cada empleador. La dirección es la ejecución de los planes establecidos en las primeras etapas y por último el control es la medición y corrección de los procesos, lo cual brinda mayor seguridad en el cumplimiento de sus funciones de los empleadores (Munch, 2015)

La organización es la asignación de las tareas que se plantearon y a su vez crea las bases fundamentales para poner en función las tareas asignadas al personal con el objetivo de llegar a cumplir sus metas. El control es el proceso que se puede aplicar de manera continua, permite comprobar, evaluar, identificar el rendimiento de que lo que sucede en el presente tiene relación con lo planeado a primera instancia, si se detecta que el proceso tiene errores o que no se está obteniendo el nivel deseado, se podrá realizar las correcciones necesarias. (Portillo, 2008)

Con el transcurso del tiempo se ha identificado la necesidad de aplicar la gestión documental para garantizar el éxito de la empresa, ya que esta pieza clave almacena el 80% de información de los procesos administrativos, es decir reconocen como activo vital los documentos en una empresa. Por lo que la información y el conocimiento que maneja el personal de una empresa es de suma importancia, por tal razón en los últimos años se ha considerado como proceso clave para el cumplimiento de los objetivos la aplicación de la gestión documental ya sea documentos manuales o digitalizados, este modelo de gestión permite que la organización realice ciertas actividades con un mismo fin el cual es poseer y transmitir información adecuada ya sea para aplicación en funciones determinadas y/o capacitaciones, adicional a ello los documentos archivados son de gran apoyo para generar nuevos procedimientos en el rubro en el cual la empresa desea desenvolverse (Vistbal, 2009)

Se indica que toda organización que cree, reciba y gestione algún tipo de documento deberá aplicar la gestión documental, ya que un sistema de gestión de documentos de archivo se convierte en una fuente de información sobre las actividades de la organización que puede servir de apoyo a posteriores actividades y toma de decisiones, independiente del rubro en el que se desenvuelva la empresa los documentos contienen información que ayuda a proporcionar coherencia, continuidad y productividad a la gestión y a la administración, adicional a ello evita posibles errores o sirve como aval en caso sea necesario para algún caso fortuito (Aenor: UNE 15489-1, 2006).

Cada empresa diseña y acopla su modelo de gestión documental de acuerdo a sus necesidades, esta gestión que aplican las empresas es entendida como el conjunto de normas, técnicas y conocimientos aplicados al tratamiento de los documentos en cada proceso desde



su diseño hasta su conservación permanente, ya que se tiene en cuenta el posible uso que se realizaría a un futuro por diversos motivos. “La gestión de documentos es un método de gestión empresarial orientado al aprovechamiento de los documentos y la información contenida en ellos por parte de las organizaciones, sean estas públicas o privadas”. Así mismo cada proceso aplicado se realiza de acuerdo a sus necesidades en general. (Sánchez, 2014)

Se determina que la empresa siempre está en constantes tomas de decisiones, y más aun las que prestan servicios de comercio exterior ya que su trabajo se ve reflejado nacional e internacionalmente, por lo que es necesario que cada proceso administrativo debe de estar reflejado en archivos ya sean digitales o manuales, esto permite a reconocer con base fundamental las necesidades de la empresa, es decir existe dependencia entre toma de decisiones con la gestión documental “los documentos archivísticos son las fuentes documentales que aportan mayor grado de confiabilidad entre todos los documentos que pueden usarse en un proceso de decisión” (Rodríguez, 2016)

El comercio exterior implica, además de tratar con distintos tipos de intermediarios, es importante identificarlos y conocer los tipos de documentos, ya que estos están presentes en cada operación. El control y la clasificación de la información que maneje la empresa ya sea en documentos físicos o virtuales debe de tener patrones característicos que en un futuro les facilite el hallazgo en caso en un futuro sea necesario, debido a que al gestionar compras internacionales corren el riesgo de la pérdida de su carga, multas, etc. Así mismo, el desarrollo de las organizaciones se debe a la información y documentación que posee, los cuales son realizadas internamente o recibidas del exterior en físico o electrónico, si no se



obtiene los resultados esperados hay una alta probabilidad que se esté brindando un mal servicio, la cual es motivo de que la empresa tenga difícil acceso de información y esto genera que la organización colapse. De acuerdo a lo mencionado, el sistema de gestión documental tiene cuida y recupera la documentación de una organización para así agilizar los procesos de trabajo y tengo como resultado ser competitivo en la actualidad, cabe mencionar que los beneficios de aplicar este sistema es servir de apoyo en la toma de decisiones y ante acciones legales, es decir el enfoque se realiza de acuerdo a las necesidades de cada organización. (Russo, 2009)

1.1. Formulación del problema

¿De qué manera se desarrollan los procesos administrativos y la gestión documentaria de importaciones en una agencia marítima en el año 2019?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

- Analizar los procesos administrativos y la gestión documentaria de importaciones en una agencia marítima en el año 2019.

1.2.2. Objetivos específicos

- Analizar cómo se realiza la planificación para la transmisión teniendo como herramientas el conocimiento de funciones, sinergia laboral y procedimiento operativo durante los procesos administrativos.
- Identificar cómo es la organización de carga utilizando la coordinación de lineamiento y la transmisión de información.



- Describir el proceso de control a base de supervisión, rendimiento operativo tiempo de demora en la gestión administrativa.
- Identificar el trámite documentario en las importaciones de acuerdo a la recepción y revisión que se realiza en la gestión documentaria.
- Detallar la disposición documental en las importaciones desarrollando el registro, clasificación documentaria, y transferencia de información.

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Para la presente investigación “Análisis de los procesos administrativos y gestión documentaria en el área de importaciones en una agencia marítima en el año 2019”, es un estudio cualitativo, ya que se utilizó diversos medios y fuentes para obtener los mismos datos, considerando fundamental la coherencia (Vara, 2012). Se delimita el estudio en recolectar datos en un año específico lo cual vuelve esta investigación transversal (Sampieri, 2008). Así mismo, existen dos variables, es exploratoria ya que actualmente no existen trabajos que se enfoquen a analizar los procesos administrativos y la gestión documental en agencias marítimas, es exploratorio porque no existen suficientes estudios como antecedentes basamos en la experiencia de los trabajadores y se precisará con porcentajes las respuestas obtenidas en las encuestas.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Para la presente investigación “Análisis de los procesos administrativos y gestión documentaria en el área de importaciones en una agencia marítima en el año 2019”, la investigación se realizó en una agencia marítima, sede La Perla – Callao, cuenta con un total de 28 trabajadores, los cuales trabajan en distintas áreas. En tal sentido, el grupo focal para la muestra, se conformó por trabajadores que sean parte del proceso documentario de importaciones, con funciones tales como auxiliares y encargados documentarios de las líneas navieras, asistentes de facturación y personal encargado de atención al cliente. Vara, (2012) afirma que *“una muestra bien seleccionada habilita la posibilidad de conseguir mayor*



información en corto tiempo, evitando la salida excesiva de dinero.” (P.221). Por tal razón, se detallan datos precisos.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Se comenzará utilizando la herramienta encuesta se espera obtener la frecuencia y cómo se desarrolla los procesos administrativos y la gestión documental en el área de importaciones, así como entender el pensar de cada individuo que desarrolla funciones en la organización, para ello la primera herramienta a utilizar será la encuesta no estructurada, se elaboraron 11 preguntas, las cuales fueron resueltas por 12 trabajadores que son parte del proceso documentario de importaciones de una agencia marítima que posee dos líneas navieras.(Ver Anexo N3). Procederemos a aplicar la siguiente herramienta que es la entrevista para ello se plantearon preguntas de acuerdo a las principales funciones que realizan y las cuales son objeto de análisis en este estudio, se aplicó a 4 personas las cuales están encargados del área documentario de importaciones tanto como de la línea Hyundai y Wan Hai. La entrevista cualitativa permite obtener un panorama más amplio ya que el entrevistado responde de acuerdo a su perspectiva y a sus experiencias, permite al entrevistador tener un panorama más detallado de sus funciones, así como su importancia. (Sampieri, 2014). Por último, se aplicará la técnica de observación participante, se llevará a cabo para validar que los datos brindados por el personal en la entrevista a profundidad no son lejanos a la realidad. (Ver Anexo N4)

2.4. Procedimiento

La encuesta fue realizada en el año 2020, en forma virtual usando el programa Google form para la creación de las preguntas, siendo enviado el link a 12 trabajadores de la empresa, las cuales fueron respondidas de acuerdo a las disponibilidades horarias de los encuestados.

La entrevista fue realizada en distintas fechas a 4 personas que tienen el mismo cargo en el área de importaciones, brindándoles la oportunidad de expresarse (Ver Cuadro 1), se utilizó la aplicación zoom con 1 persona, la cual ha desarrollado sus funciones en el área de facturación, atención al cliente y ahora último como encargada de dos líneas navieras Hyundai y Wan Hai, fue fundamental su perspectiva ya que consideramos que nos dio un panorama más amplio de la realidad en el área de importaciones. (Ver Anexo 5)

La herramienta observación participante fue aplicada con el objetivo de conocer y corroborar las respuestas obtenidas de los colaboradores en las encuestas y en la entrevista. Esta última herramienta se aplicó durante 2 meses, se elaboró una serie de preguntas que tengan relación a lo entrevistado, así mismo se realizó en 1 hoja un apunte de todo lo más relevante que ocurría en esta área.

Cuadro 1 Datos de entrevistados

ENTREVISTADOS	DNI	CARGO
Diana Zavala	46087985	Analista documentario Líneas
Naohmy Campos	74975293	Auxiliar documentario Líneas
Marilyn Murrugarra	47584206	Auxiliar documentario Líneas
Karim Uribe	73097652	Auxiliar documentario Líneas

CAPÍTULO 3. RESULTADOS

Se planteó obtener resultados concretos y precisos por se aplicaron tres herramientas, las cuales son: la encuesta, entrevista y observación participante. Estos resultados se obtuvieron aplicando las herramientas en fechas distintas.

3.1 Procesos Administrativos

3.1.1 Planificación en el área de importaciones.

Se tuvo como resultado que la planificación en el área de importaciones se desarrolla de forma ordenada y continua, ya que, en el primer indicador, el cual es conocimiento de funciones se detectó que el personal tiene distribuido y desarrolla funciones, las cuales han sido establecidas previamente por la organización con el objetivo de contribuir al proceso documentario de importaciones. Por otro lado, también se consideró como segundo indicador la sinergia laboral la cual ha permitido saber cómo es la comunicación entre los colaboradores, más del 50% indicó que la comunicación es continúa debido a que es importante tener un aval ya sea mediante correos electrónicos, o llamadas para tener la seguridad de que podrán realizar de forma correcta sus actividades, las áreas involucradas son operadores de nave, facturación, atención al cliente y encargados documentarios. Como tercer indicador se consideró la preparación de carga, el 90% tiene conocimiento y a su vez aplica de forma correcta el procedimiento para saber la cantidad de carga que ingresará por el puerto de Callao, de esta forma el personal documentario prevé cuantos BI's transmitirá ante SUNAT, el 90% aplica de la comparación de información recibida entre los datos enviados por el operador, líneas navieras y origen, el 81.80% señaló que existe una correcta

creación de naves en el sistema propio de la empresa lo cual les permite tener una buena base para poder trabajar. Por lo que se afirma que este proceso es óptimo.

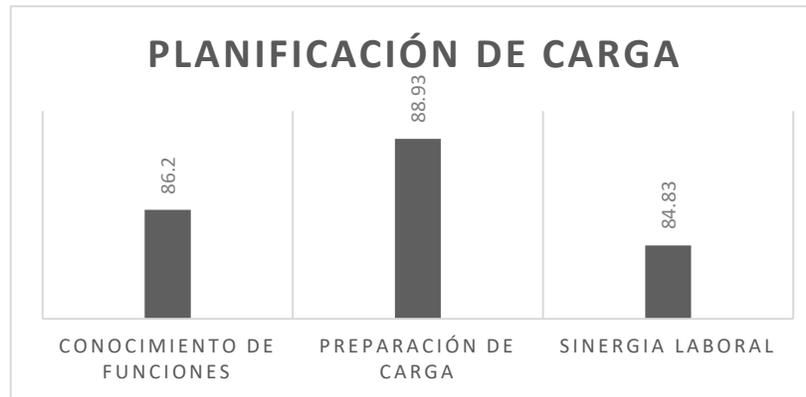


Figura 2: Planificación de carga

Fuente: Elaboración Propia

Tal como se observa en la figura hay un alto porcentaje en cada indicador lo cual es evidencia que existe un buen procedimiento, desde la comunicación con Asia.

3.1.2 Organización de carga

Se tuvo como resultado que la organización de la carga en una agencia marítima es uno de los procesos más importantes ya que en el primer indicador el cual es coordinación de lineamiento que el 90% de la población conoce el proceso de clasificación de tipos de carga y a su vez aplica el procedimiento establecido por la organización y por las demás agencias marítimas, el 95% cumple con realizar el proceso de verificación de BI's de forma manual, adicional que el 50% afirmó que la descarga de información enviada por origen se descarga de forma anticipada lo cual les permite desarrollar el resto de sus funciones de forma

continua, es decir, se identificó que la organización de la carga se realiza desde el conocimiento de la carga a futuro a trabajar, por lo que en esta agencia marítima se determina que existe un correcto proceso.

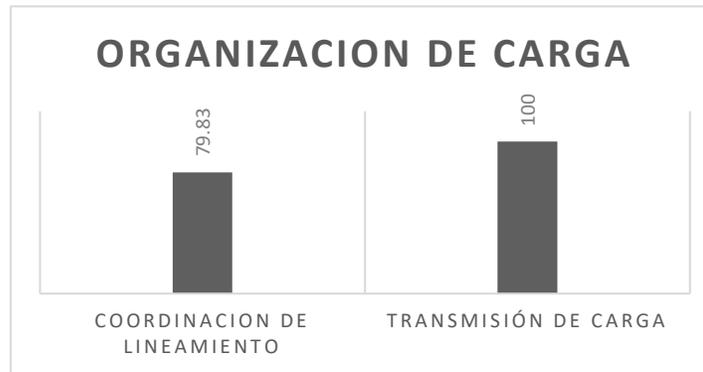


Figura 2: Organización de carga

Fuente: Elaboración Propia

Tal como se puede visualizar en la imagen se cumple con más del 50% en una correcta organización de carga lo cual corrobora con el objetivo de identificar el desarrollo de la organización de carga en una agencia marítima se realiza de forma correcta porque utiliza como herramientas la coordinación de lineamiento y la transmisión de información

3.1.3 Control

Se obtuvo como respuesta que los colaboradores y jefatura conocen como realizar un control en el proceso de memos, transmisión de naves y CDL, sin embargo, no se obtiene un buen resultado debido a que se realiza de forma regular, ya que se corroboró en el primer indicador que fue evaluación del proceso de importaciones que el 60% del personal realiza un seguimiento desde el zarpe de la nave en Asia mediante la aplicación cargo tracking de cada

línea naviera, el 72.70% cumple con realizar continuamente el direccionamiento que es realizado por las agencias de aduana o cliente directo, el 100% realiza una revisión manual ingresando al portal de SUNAT, en el segundo indicador el cual es rendimiento administrativo se identificó que la persona que este encargada de la nave próxima a arribar en Callao es la responsable de realizar todo el proceso que implica la importación en la agencia marítima, más del 50% afirmó que existen reclamos por otorgamiento de visto buenos o realización de memos, además que se visualizó una alta cantidad de anotaciones en el libro de reclamos por parte de las personas que se acercan a realizar sus operaciones en la agencia marítima, como último indicador se consideró el nivel de tiempo. Más del 50% conoce el tiempo límite que cuentan para poder realizar sus transmisiones que señala la agencia y ante entidades, por otro lado, el 50% de los entrevistados consideran que no es correcto el proceso establecido para el otorgamiento y renovación de memos, por lo que se cumple con el objetivo de determinar cómo es el proceso de control a base de supervisión, rendimiento operativo tiempo de demora en la gestión administrativa.

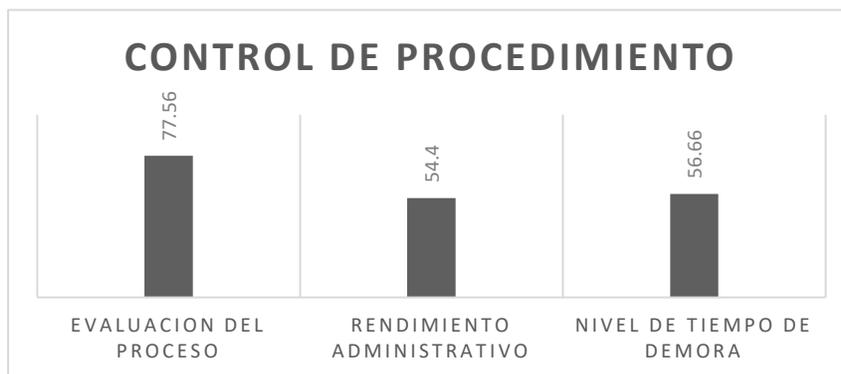


Figura 3: Organización de carga

Fuente: Elaboración Propia



Tal como se puede observar en la tabla se logró tener un resultado donde evidencia que es necesario una mejor en rendimiento administrativo y en tiempo de demora para otorgamiento de visto bueno.

3.2 Gestión documentaria

3.2.1 Trámite documentario

Se identificó que el trámite documentario en el área de importaciones de la agencia marítima es un proceso con alta relevancia para los trabajadores ya que la mala aplicación conlleva a multas, demoras, etc., por lo que se realiza de forma óptima, ya que en el indicador de recepción de documentos que el personal ha sido correctamente capacitado porque conoce que documentos son los que deberá recibir por parte del cliente, así como los requisitos por lo que se cumple con los parámetros establecidos que establece la agencia marítima, adicional a ello se tuvo como segundo indicador la validación de documentos que 90% cumple con la revisión correcta, más del 80% revisa de forma manual y minuciosa los bl's en físico y el 50% revisa al finalizar el día, lo cual cumple con el objetivo de identificar el trámite documentario en las importaciones.

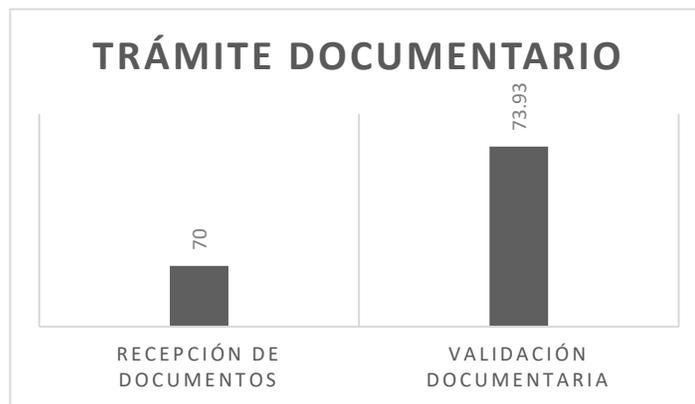


Figura 4: Trámite documentario

Fuente: Elaboración Propia

Tal como se puede observar en el gráfico los resultados obtenidos más del 50% de los colaboradores conocen y cumplen con los requisitos.

3.2.2 Envío de información

Se obtuvo como resultado final que existe un procedimiento que debe de tener una mejora, ya que en el indicador clasificación de información se realiza de forma óptima ya que revisan itinerarios, revisan la descripción de las cargas y preparan reportes de acuerdo a las características, como segundo indicador se obtuvo que la transferencia de información cumple con los requisitos de envío de CDL a los operadores cumpliendo con el plazo máximo de envío lo cual se cumple con determinar las disposiciones documentarias en las importaciones se aplican considerando el cumplimiento del registro, clasificación documentaria, y transferencia de información, porque de esta forma prevén multas por transmisión, errores en facturas, etc.

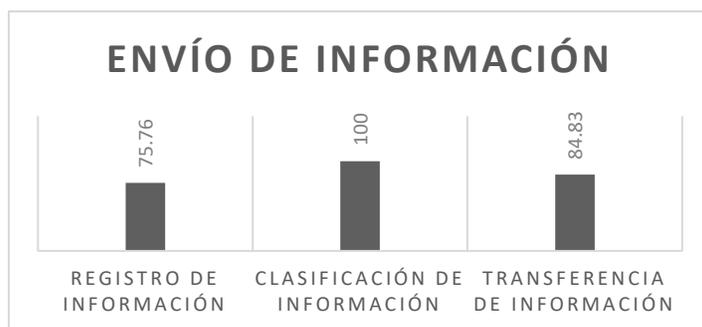


Figura 5: Envío de información

Fuente: Elaboración Propia

Tal como se observa en la imagen los tres indicadores cumplen de forma correcta para un óptimo envío de información.

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Esta investigación se realizó durante varios días para así tener una información más concisa, desglosando ambas variables estudiadas. Con respecto al rendimiento administrativo pudimos obtener porcentaje de quejas por parte de los clientes hacia la agencia marítima, por el tema de demora de visto bueno, los datos detallados son por la encuesta realizada al personal quienes amablemente dieron respuestas que concuerdan a lo observado, sin embargo, no se nos dio facilidad para hacer un conteo manual de las quejas que aparecen en el libro de reclamaciones.

4.1.2 Procesos Administrativos

- De acuerdo al primer objetivo el cual es analizar cómo se realiza la planificación dentro de la agencia marítima, teniendo como indicadores el conocimiento de funciones, sinergia laboral y procedimientos operativos durante los procesos administrativos se concluye que se cumple de manera óptima ya que el personal cuenta con una capacitación constante, que adicional de brindarle conocimiento de todas las funciones a desarrollar dentro del área de importaciones, les permite identificarse con la empresa, sabiendo la razón de su fundación. Además existe una comunicación efectiva, lo podemos comprobar con los diversos medios de comunicación que usan para minimizar errores y tiempo, el personal también realiza sus funciones mediante cronogramas realizados internamente e itinerarios que todos los operadores de las líneas navieras envían a las agencias lo que les permite saber previamente la cantidad de naves que gestionarán a la semana, esto guarda relación



con lo indicado por Gonzales (2015) quien señala que para un correcto funcionamiento y desenvolvimiento de la empresa se debe de considerar como paso fundamental en la planificación la identificación del personal con la organización, partiendo desde su razón de ser, así mismo, el desarrollo de sus funciones se deben de basar a través de cronogramas previamente estudiados que les permitirán poner en marcha su operatividad.

- El segundo objetivo de este estudio fue identificar cómo se realiza la organización de carga a base de coordinación de lineamiento y la transmisión de carga, a través de la investigación podemos afirmar que más del 50% del personal considera importante la prevención, es por ello, que desde el primer día que tienen conocimiento de la nave próxima a trabajar definen las funciones , lo cual guarda relación con lo indicado por Munch (2015) quien define la organización como el diseño de funciones y métodos apoyados en herramientas tales como organigrama, los cuales les permitirán un correcto flujo del procedimiento.
- Con respecto al control establecido por la agencia marítima considerando la supervisión, rendimiento operativo y tiempo de demora en la gestión administrativa tenemos como resultado que el personal no maneja un tiempo límite por atención, lo cual difiere con lo dicho por Portillo (2015) que indica que para garantizar un correcto control dentro de la organización esta debe de ser aplicada desde primera instancia, y en cada proceso, estableciendo medidas necesarias para alcanzar los objetivos con el nivel deseado.

4.1.3 Gestión documentaria



- Con respecto al objetivo de especificar el trámite documentario en las importaciones de acuerdo a la recepción y revisión que se realiza en la gestión documentaria, podemos decir que el personal cumple con los parámetros establecidos por la agencia para recepción de documentos, conoce cada detalle minuciosos que debe de revisar en el documento, ya que manifiestan que el objetivo de ello es no tener errores en transmisiones y falsificaciones en documentos lo cual guarda relación con lo indicado por Russo (2009) indica que la organización deberá de recepcionar, cuidar y recuperar toda la información de acuerdo a sus necesidades, para así, agilizar sus procesos de trabajo, y sea de apoyo en caso sea necesario en la toma de decisiones ante acciones legales.
- De acuerdo al último objetivo el cual fue detallar la disposición documental en las importaciones, se identificó que la organización busca que cada operación sea anexado a un file físico o virtual, para así prevenir errores y a su vez también son usados para identificar y marcar como es que trabajarán cada carga pendiente a llegar lo cual guarda relación con lo indicado por Rodríguez (2016) que señala la importancia del buen manejo de documentación para toma de decisiones estratégicas de la organización, debido a la información y conocimiento que cada documento puede brindar para ejecutar una operación.

4.2. Conclusiones

- Se analizó que los procesos administrativos y la gestión documentaria de importaciones en una agencia marítima en el año 2019, se cumple de forma correcta porque se aplica de forma continua para disminuir y prever errores.



- En esta tesis se analizó cómo la planificación se realiza de forma ordenada y correcta teniendo como herramientas el conocimiento de funciones, sinergia laboral y procedimiento operativo durante la Gestión Administrativa. El cumplimiento de los indicadores genera una base sólida para el correcto proceso de transmisión de carga ante entidades.
- En esta tesis se identificó que la organización de carga para generación de reportes en una agencia marítima se realiza de forma correcta porque utiliza como herramientas la coordinación de lineamiento y la transmisión de información.
- En esta tesis se determinó el proceso de control a base de supervisión, rendimiento operativo tiempo de demora en la gestión administrativa, necesita una mejora para tener una correcta emisión o renovación de memos.
- En esta tesis se identificó el trámite documentario para una correcta generación de reportes en las importaciones de acuerdo a la recepción y revisión que se realiza en la gestión documentaria, se cumple de acuerdo al criterio y protocolo establecido por la agencia marítima, cada personal es consciente de la alta importancia de esta función por lo que concluyen a realizar un trabajo minucioso.
- En esta tesis se determinó que las disposiciones documentarias para realizar la transmisión de naves y carga en el área de importaciones se aplican considerando el cumplimiento del registro, clasificación documentaria, y transferencia de información, porque de esta forma prevén multas por transmisión, errores en facturas, etc.

REFERENCIAS

- Díaz Sifuentes, D. (2014). El proceso administrativo y sus aplicación en las empresas. *Revisa de economía mundial*, 1-4.
- Gallo, P. R. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona: UOC.
- González, A. C. (2015). *Proceso Administrativo*. México D.F: Grupo editorial patria.
- Lourdes, M. G. (2015). *Administración: proceso administrativo, clave del éxito empresarial*. D.F: México, D.F.: Pearson Educación.
- Marín Portillo Kattiuska, E. A. (2008). Proceso Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso. *Omnia*, 165-166.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación - Sexta edición*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Vara Horna, A. A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Lima: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.
- Vistbal, S. A. (2009). La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa.
- Yunier Rodríguez Cruz, A. C. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. *Cubana de Información en Ciencias de la Salud* , 224.

ANEXOS

ANEXO n.º 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA			
Título de investigación: “Análisis del proceso administrativo y la gestión documentaria de importaciones en una agencia marítima en el año 2019”.			
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Metodología
¿De qué manera se desarrollan los procesos administrativos y la gestión documentaria de importaciones en una agencia marítima en el año 2019?	Analizar los procesos administrativos y la gestión documentaria de importaciones en una agencia marítima en el año 2019	Los procesos administrativos y la gestión documentaria de importaciones en una agencia marítima han sido óptimos durante el año 2019.	Variable 1: Procesos administrativos. Variable 2: Gestión documental. Enfoque: Mixto Diseño: No experimental
Problema General	Objetivo Específico	Hipótesis Específicos	Técnica e instrumento: Observación participante Entrevista a profundidad.
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo se realiza la planificación teniendo como herramientas el conocimiento de funciones, sinergia laboral y procedimiento operativo durante la Gestión Administrativa? ¿Cómo es la organización de carga utilizando la coordinación de lineamiento y la transmisión de información? ¿Cómo es el proceso de control a base de supervisión, rendimiento operativo tiempo de demora en la gestión administrativa? ¿Cómo es el trámite documentario en las importaciones de acuerdo a la recepción y revisión que se realizan en la gestión documentaria? ¿Cómo es la disposición documental en las importaciones desarrollando el registro, clasificación documentaria, y transferencia de información? 	<ul style="list-style-type: none"> Analizar cómo se realiza la planificación teniendo como herramientas el conocimiento de funciones, sinergia laboral y procedimiento operativo durante la Gestión Administrativa. Identificar cómo es la organización de carga utilizando la coordinación de lineamiento y la transmisión de información. Describir el proceso de control a base de supervisión, rendimiento operativo tiempo de demora en la gestión administrativa. Especificar el trámite documentario en las importaciones de acuerdo a la recepción y revisión que se realizan en la gestión documentaria. Detallar la disposición documental en las importaciones desarrollando el registro, clasificación documentaria, y transferencia de información. 	<ul style="list-style-type: none"> La planificación teniendo como herramientas el conocimiento de funciones, sinergia laboral y procedimiento operativo durante la Gestión Administrativa es óptimo. La organización de carga utilizando la coordinación de lineamiento y la transmisión de información en una agencia marítima es buena. El proceso de control a base de supervisión, rendimiento operativo tiempo de demora en la gestión administrativa es buena. El trámite documentario de las importaciones en una agencia marítima de acuerdo a la recepción y revisión que se realizan en la gestión documentaria son óptimos. La disposición documental en las importaciones desarrollando el registro, clasificación documentaria, y transferencia de información son eficientes en la gestión documentaria de importaciones. 	

ANEXO n.º 2. Matriz de operacionalización.

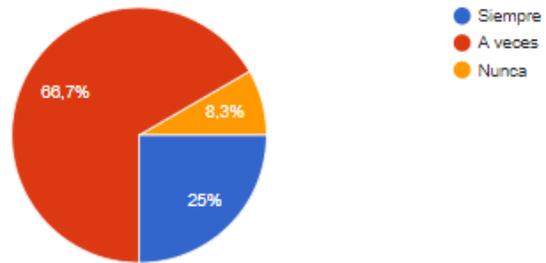
Procesos Administrativos	el proceso administrativo se compone de una serie de etapas que nos ayudarán a conseguir los objetivos propuestos. El proceso administrativo es continuo.	Planificación de importaciones	Conocimiento de funciones	¿La funciones establecidas a cada personal contribuye al objetivo del proceso documentario de importaciones en una agencia marítima?	OBERVASION
				¿Las naves son divididas de forma parcial entre el personal?	ENCUESTA
			Sinergia laboral	¿Considera que se distribuyen de forma correcta las funciones dentro de su cargo?	ENTREVISTA
				¿Qué métodos se utiliza para que la comunicación sea optima con el resto de áreas involucradas?	ENTREVISTA
				¿Qué áreas son parte del proceso documentario de importaciones?	OBERVASION
				¿Es óptimo el envío de información entre los involucrados en importaciones?	ENCUESTA
		Preparación de carga	¿Cuál es el proceso para saber la cantidad de carga que ingresará a PECLL?	ENTREVISTA	
			¿Se realiza la debida comparación de carga entre información del operador e información de origen?	OBERVASION	
			¿El proceso de creación de naves y carga en el sistema propio de la empresa lo considera óptimo?	ENCUESTA	
		Organización de carga	Coordinación del lineamiento	¿Cuál es el proceso de clasificación de carga?	OBERVASION
				¿Cuál proceso de verificación de información de los BI's descargados?	ENTREVISTA
			Transmisión de carga	¿La información de las cargas con destino a PECLL se descarga de forma anticipada?	ENCUESTA
		Control	Evaluación del proceso	¿Por qué es importante la transmisión de carga?	ENTREVISTA
				¿Qué información es la que transmite y a que entidades?	OBERVASION
			Rendimiento administrativo	¿Se verifica el movimiento de la nave antes de su arribo?	OBERVASION
¿Se realiza de forma continua la verificación de direccionamiento de carga?	ENCUESTA				
Nivel de control de tiempo	¿Cuál es el proceso de validación de carga transmitida?		ENTREVISTA		
	¿Cuántas personas están a cargo de revisar los BI's?/ los documentos recepcionados		OBERVASION		
Gestión Documental	El conjunto de tareas encaminadas al logro de la eficiencia y economía por parte de las administraciones en la creación, mantenimiento, disposición y uso de los documentos de archivo, entonces, se denomina gestión de documentos. (Heredia Antonia, 2014)	Trámite documentario	Recepción	¿Existen reclamos por el tiempo de demora del visto bueno?	ENCUESTA
				¿Cuál es el tiempo límite interno para la transmisión de carga?	ENTREVISTA
			Revisión	¿Se cumple con el tiempo límite para transmitir información de naves y cargas?	ENCUESTA
				¿Considera que el proceso actual para renovación de memos garantiza la salida optima de la carga?	OBERVASION
		Disposición documental	Registro de información	¿Qué documentos son los que usualmente recepciona?	ENTREVISTA
				¿Cuáles son los requisitos para recepcionar documentación?	OBERVASION
				¿Se cumple con los parámetros establecidos por la agencia marítima para recepción de documentos?	ENCUESTA
				¿Cuál es el proceso de revisión de los documentos físicos recepcionados?	ENTREVISTA
			Clasificación de información	¿Considera que la revisión de BI's son óptimos?	ENCUESTA
				¿La revisión de procesos se revisa al finalizar el día?	OBERVASION
				¿Qué clase de información registra en los sistemas?	ENTREVISTA
				¿Existen errores en los registros que realiza el personal?	ENCUESTA
Transferencia de información	¿Considera que el proceso de direccionamiento es óptimo?	OBERVASION			
	¿Cómo es la clasificación de carga para preparación de reportes?	ENTREVISTA			
	¿Por qué es importante la clasificación de la carga que ingresa por PECLL?	OBERVASION			
	¿Cada cuánto tiempo se envía CDL?	ENTREVISTA			
Transferencia de información	¿Considera que se cumple con el correcto envío de avisos de arribo?	ENCUESTA			
	¿Qué información transfiere a SUNAT?	ENTREVISTA			

ANEXO n.º 3. Encuesta

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc97MaDxGn1B92X3F51YN19Wb7jshEUs6Ue3eztE9IK4j44eA/viewform>

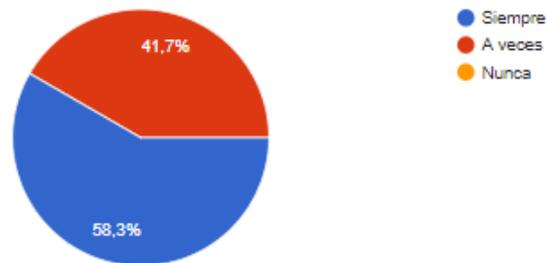
¿Las naves son divididas de forma parcial entre el personal?

12 respuestas



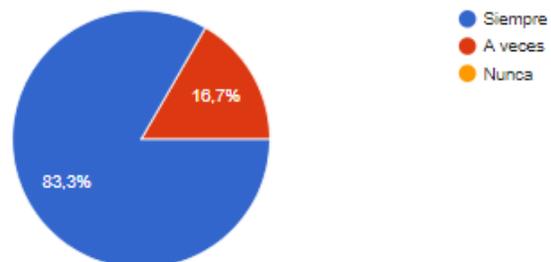
¿Es óptimo el envío de información entre el personal de importaciones?

12 respuestas



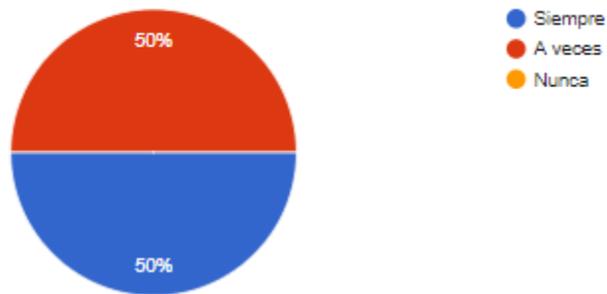
¿El proceso de creación de naves y carga en el sistema de la agencia marítima lo considera óptimo?

12 respuestas



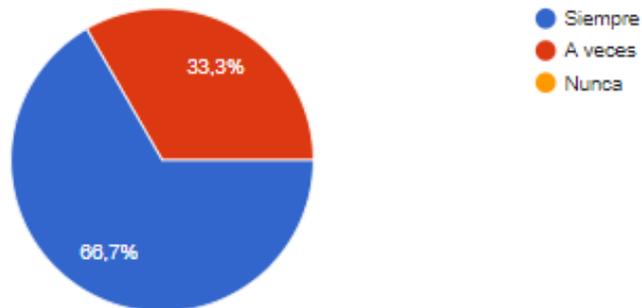
¿La información de las cargas con destino a PECLL se descarga de forma anticipada?

12 respuestas



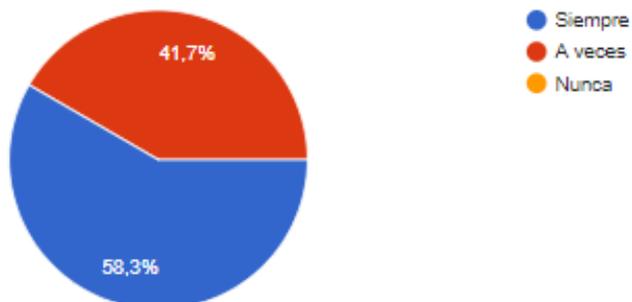
¿Se realiza de forma continua la verificación de direccionamiento de carga?

12 respuestas



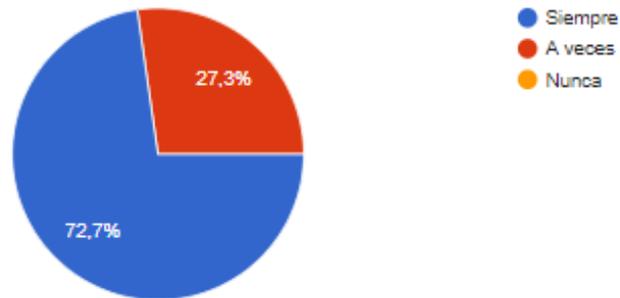
¿Existen reclamos por el tiempo de demora del visto bueno?

12 respuestas



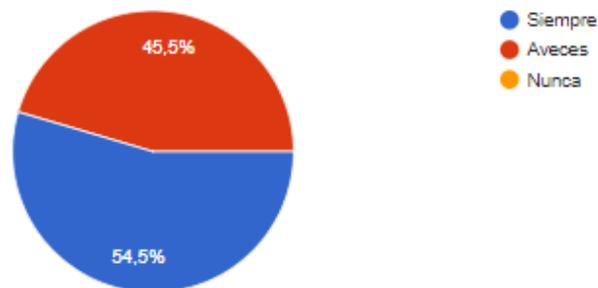
¿Se cumple con el tiempo para transmitir información de naves y cargas?

11 respuestas



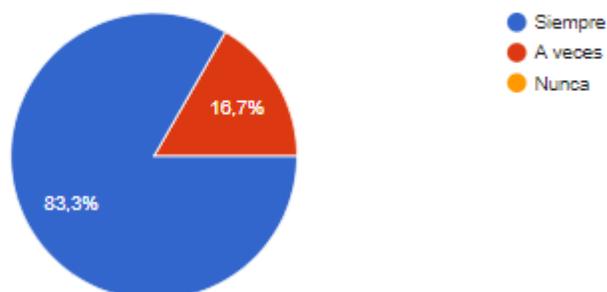
¿Se cumple con los parámetros establecidos por la agencia marítima para recepción de documentos?

11 respuestas



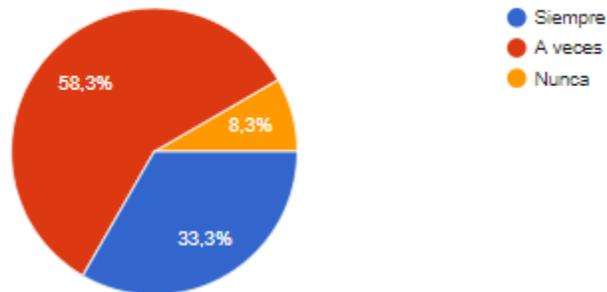
¿Considera que la revisión de BI's son óptimos?

12 respuestas



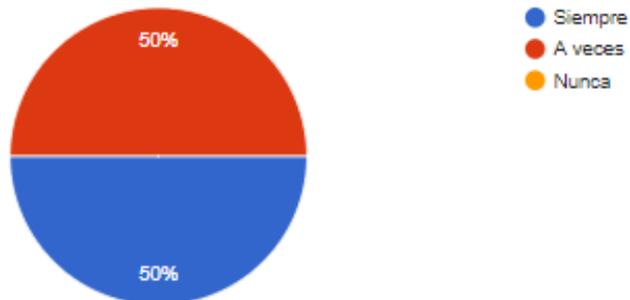
¿Existen errores en los registros que realiza el personal?

12 respuestas



¿Considera que se cumple con el correcto envío de avisos de arribo?

12 respuestas



ANEXO n.º 3. Respuestas de la encuesta.

Marca temporal	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Encuestado
5/11/2020 17:21	Siempre		Siempre	A veces	Siempre	Edgar Lucero Sanchez						
5/11/2020 17:44	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Armando Pomar Aguinaga
5/11/2020 17:54	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	Fiorella Montes						
5/11/2020 18:28	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Fernando Poicon
5/11/2020 18:39	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Karim Uribe Godoy
5/11/2020 19:25	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Jeremy Pintado
5/11/2020 20:15	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Nunca	A veces	Jorge Jaramillo Aliaga
5/11/2020 20:57	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Marilyn Murrugarra
5/11/2020 21:24	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Diana Zavala
5/11/2020 23:17	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre		Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Naohmy Campos Benedetti
6/11/2020 09:00	Nunca	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces	Carlos Carrera Schabauer				
7/11/2020 00:35	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Jacquelin Quispe Zanabria

ANEXO n.º 4. Seguimiento de las labores de los colaboradores.



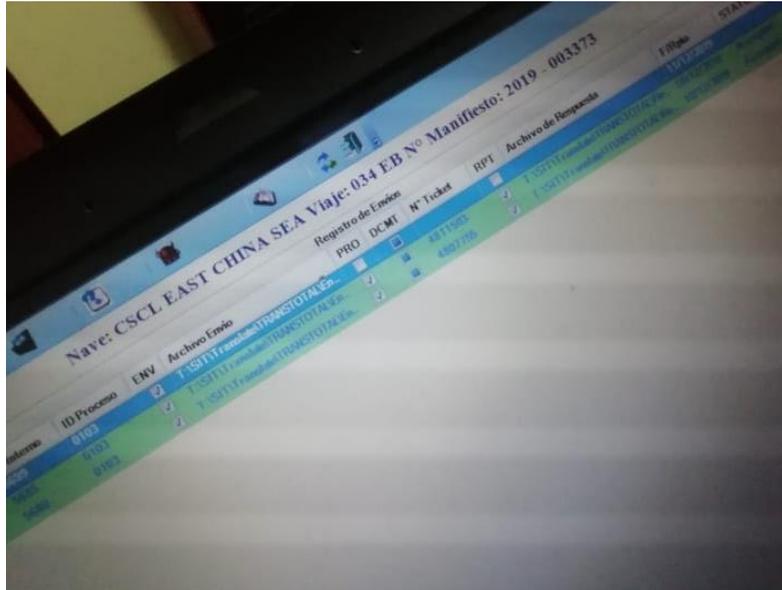
ANEXO n.º 5. Itinerarios

WSA - DPW

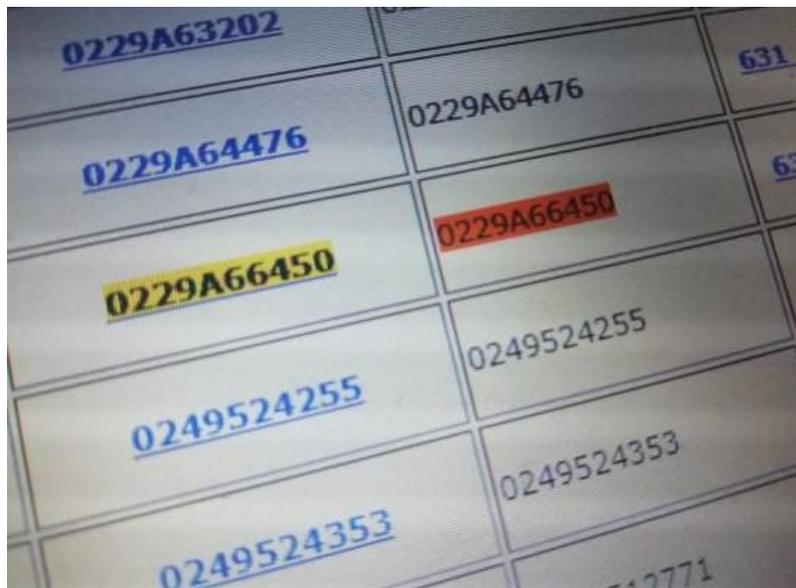
Week	VESSEL NAME	WHL VSL CODE	IRIS-2 VSL CODE	VOYAGE		HKG01/09/80		YTN01		KHH08		SHA41		NGB05		ZLOC		
				IRIS-2	COMMON	ETB	ETD	ETB	ETD	ETB	ETD	ETB	ETD	ETB	ETD	ETB	ETD	ETB
						SUN	MON	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SAT	MON	THU	S	
15	TIAN CHANG HE	JCTH		033E	033W	033E	033W	6/23	6/24	6/24	6/25	6/26	6/27	6/28	6/29	7/1	7/18	
16	VALUE	JEOO		024E	024W	0425-024E	0425-024W	6/30	7/1	7/1	7/2	7/3	7/4	7/5	7/6	7/8	7/25	
17	YM UNANIMITY	JYUA		043E	043W	043E	043W	7/7	7/8	7/8	7/9	7/10	7/11	7/12	7/13	7/15	8/1	
18	SEROJA TIGA	JEST		004E	004W	0427-004E	0427-004W	7/14	7/15	7/15	7/16	7/17	7/18	7/19	7/20	7/22	8/8	
19	COSCO PRINCE RUPEI	JCPR		054E	054W	054E	054W	7/21	7/22	7/22	7/23	7/24	7/25	7/26	7/27	7/29	8/15	
20	EVER LIVELY	JELI		037E	037W	0429-037E	0429-037W	7/28	7/29	7/29	7/30	7/31	8/1	8/2	8/3	8/5	8/22	
21	MEDITERRANEAN BRIDGE	JEME		006E	006W	0430-006E	0430-006W	8/4	8/5	8/5	8/6	8/7	8/8	8/9	8/10	8/12	8/29	
22	LLOYD DON GIOVANNI	JLDG		007E	007W	0431-007E	0431-007E	8/11	8/12	8/12	8/13	8/14	8/15	8/16	8/17	8/19	9/5	
23	MIRAMARIN	JEMR		003E	003W	0432-003E	0432-003W	8/18	8/19	8/19	8/20	8/21	8/22	8/23	8/24	8/26	9/12	
24	SM SAVANNAH	JESH		003E	003W	0433-003E	0433-003W	8/25	8/26	8/26	8/27	8/28	8/29	8/30	8/31	8/31	9/2	
CHANGE ROTATION																		
25	TIAN CHANG HE	JCTH		034E	034W	034E	034W	9/1	9/2	9/2	9/3	9/4	9/5	9/7	9/8	9/9	9/26	
26	VALUE	JEOO		025E	025W	0435-025E	0435-025E	9/8	9/9	9/9	9/10	9/11	9/12	9/14	9/15	9/16	10/3	
27	YM UNANIMITY	JYUA		044E	044W	044E	044W	9/15	9/16	9/16	9/17	9/18	9/18	9/20	9/21	9/22	10/10	
28	SEROJA TIGA	JEST		005E	005W	0437-005E	0437-005W	9/22	9/23	9/23	9/24	9/25	9/26	9/27	9/28	9/29	10/22	
29	COSCO PRINCE RUPEI	JCPR		055E	055W	055E	055W	9/30	10/1	9/29	9/30	10/2	10/3	10/4	10/5	10/6	10/24	
30	BLANK SAILING							10/6	10/7	10/7	10/8	10/9	10/10	10/11	10/12	10/14	10/21	
31	EVER LIVELY	JELI		038E	038W	0440-006E	0440-038W	10/13	10/14	10/14	10/15	10/16	10/17	10/18	10/19	10/20	11/7	
22	LLOYD DON GIOVANNI	JLDG		008E	008W	0441-008E	0441-008W	10/20	10/21	10/21	10/22	10/23	10/24	10/25	10/26	10/28	11/4	
23	EVER EXCEL	JEEZ		143E	143W	0442-143E	0442-143W	10/27	10/27	10/28	10/29	10/30	10/31	11/1	11/2	11/4	11/21	
24	SM SAVANNAH	JESH		004E	004W	0443-004E	0443-004W	11/3	11/3	11/4	11/5	11/6	11/7	11/8	11/9	11/9	11/28	
25	TIAN CHANG HE	JCTH		035E	035W	035E	035W	11/10	11/10	11/11	11/12	11/13	11/14	11/15	11/16	11/18	12/5	
26	VALUE	JEOO		026E	026W	0445-026E	0445-026W	11/17	11/17	11/18	11/19	11/20	11/21	11/22	11/23	11/25	12/12	
27	YM UNANIMITY	JYUA		045E	045W	045E	045W	11/24	11/24	11/25	11/26	11/27	11/28	11/29	11/30	12/2	12/19	
28	SEROJA TIGA	JEST		006E	006W	0447-006E	0447-006W	12/1	12/2	12/2	12/3	12/4	12/5	12/6	12/7	12/8	12/26	
29	COSCO PRINCE RUPEI	JCPR		056E	056W	056E	056W	12/8	12/9	12/9	12/10	12/11	12/12	12/13	12/14	12/16	1/2	
30	EVER SMILE	JESE		094E	094W	0449-094E	0449-094W	12/15	12/16	12/16	12/17	12/18	12/19	12/20	12/21	12/23	1/9	
31	EVER SMILE	JESE		100E	100W	0450-100E	0450-100W	12/22	12/23	12/23	12/24	12/25	12/26	12/27	12/28	12/30	1/16	

ANEXO n.º 6: Verificación SUNAT

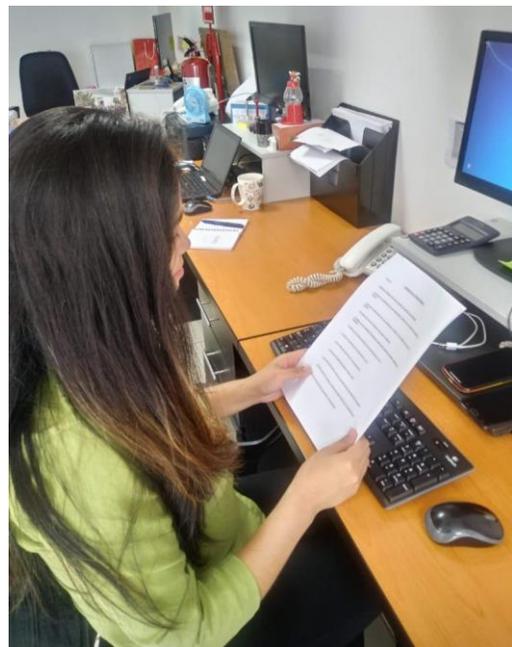
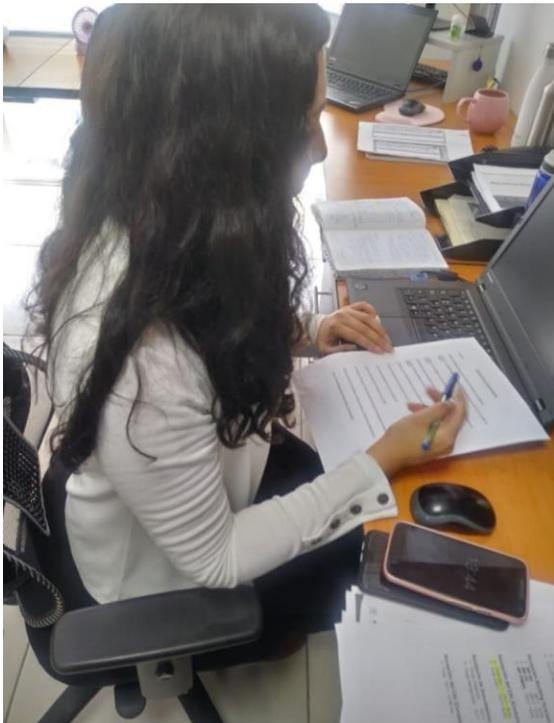
Verificación de transmisión en sistema de la agencia marítima



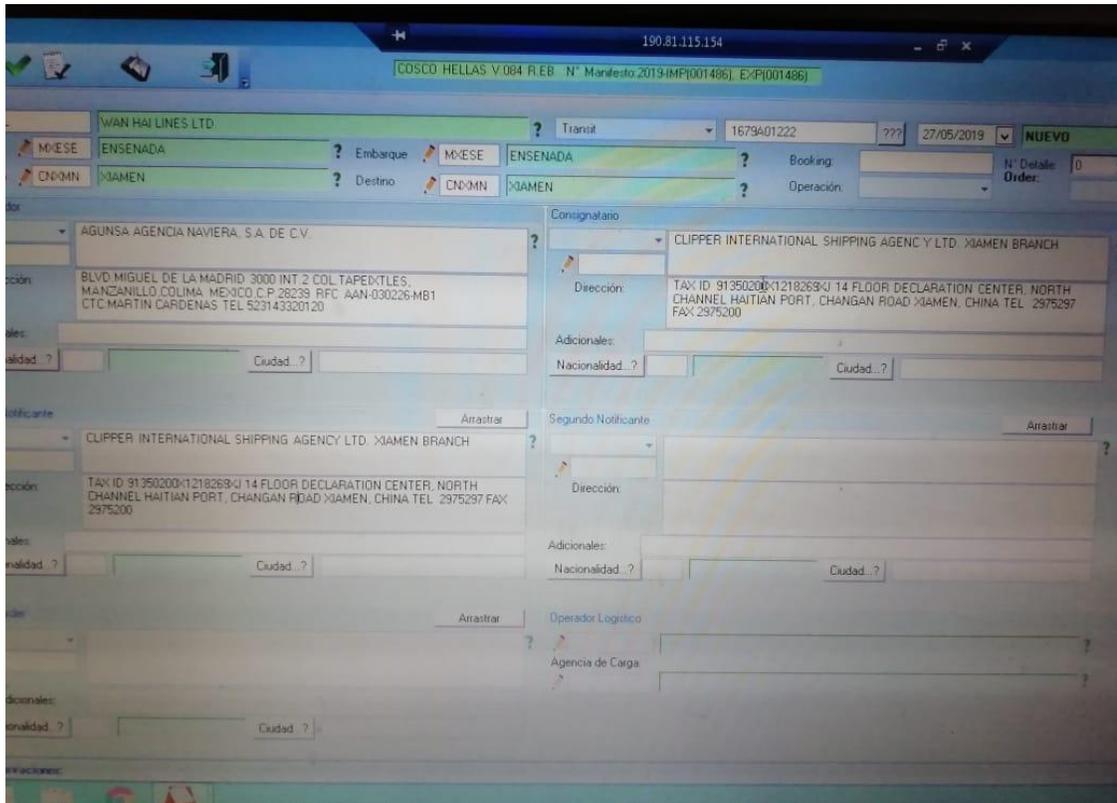
Verificación de BI's transmitidos a SUNAT



ANEXO n.º 7 Personal revisando documentos.



ANEXO n. ° 8 Bill of lading en Sistema Makhaira.



The screenshot displays a web-based form for a Bill of Lading in the Makhaira system. The interface includes a top navigation bar with the user ID '190.81.115.154' and a document title 'COSCO HELLAS V.084 R.E.B. N° Manifiesto.2019-IMP(001486). E:\P(001486)'. The main form is divided into several sections:

- Shipper/Origin:** 'WAN HAI LINES LTD.' with 'Embarque' (Embarkation) at 'ENSENADA' and 'Destino' (Destination) at 'XIAMEN'. The status is 'NUEVO' (New) and the date is '27/05/2019'.
- Consignatario (Consignee):** 'CLIPPER INTERNATIONAL SHIPPING AGENCY LTD. XIAMEN BRANCH'. The address is 'TAX ID: 91350200K1218269KJ 14 FLOOR DECLARATION CENTER, NORTH CHANNEL HAITIAN PORT, CHANGAN ROAD XIAMEN, CHINA TEL: 2975297 FAX: 2975200'.
- Notificante (Notifier):** 'CLIPPER INTERNATIONAL SHIPPING AGENCY LTD. XIAMEN BRANCH' with the same address as the consignee.
- Operador Logístico (Logistics Operator) and Agencia de Carga (Freight Agent):** These fields are currently empty.

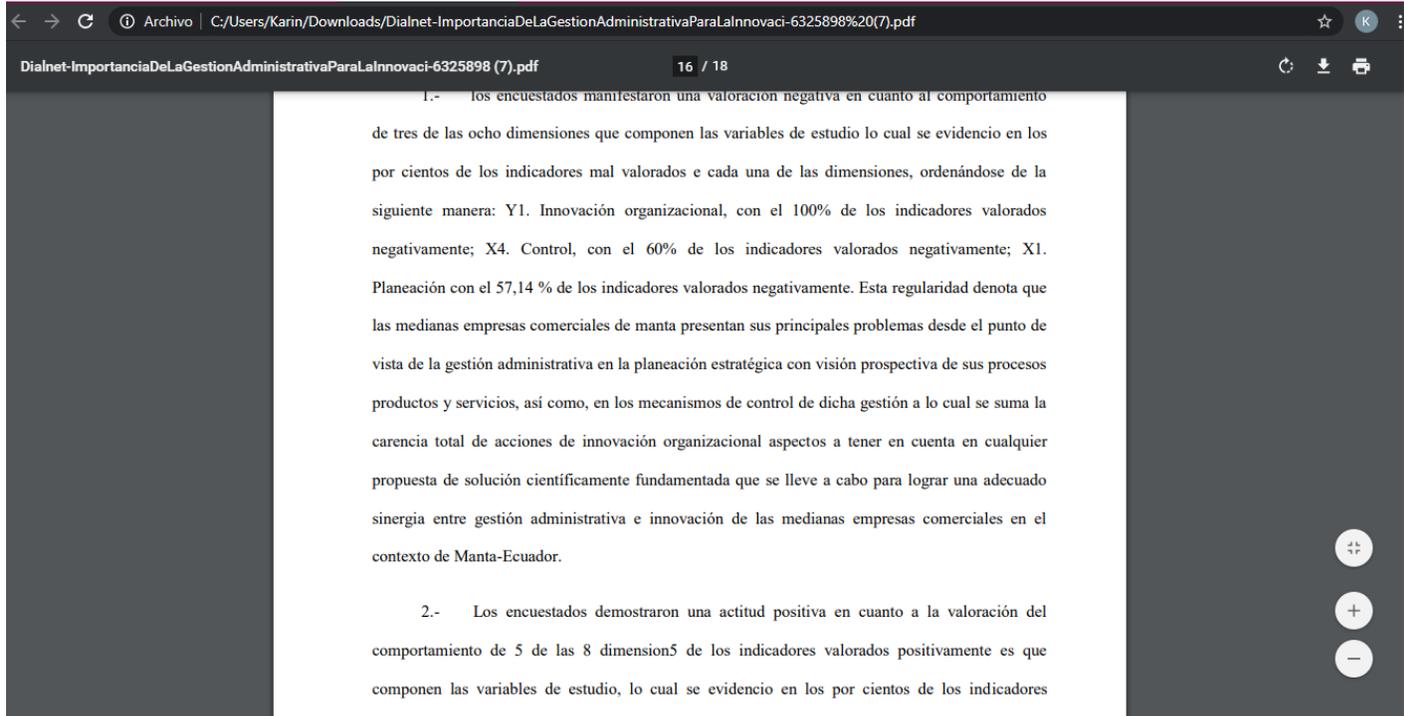
The form also includes various dropdown menus for 'Nacionalidad' (Nationality) and 'Ciudad' (City) for both shipper and consignee, and a 'Detalles' (Details) button.

ANEXO n. ° 9 Deadline semanal.

DEADLINES SEM			
MNFTO:	1843		
MN:	Mol Prosperity	043E	
ETA:	10/07		14:00
IMO:	09/07		10:00
CDL	09/07		10:00
PLAZO WEB	08/07		04:00
MNFTO:	1792		
MN:	Lloyd Don Giovanni	006E	
ETA:	10/07		05:00
IMO:	08/07		12:00
CDL	08/07		04:00
PLAZO WEB	08/07		
MNFTO:	1874		
MN:	Cisnes	016E	
ETA:	11/07		
IMO:			
CDL	09/07		15:00
PLAZO WEB	09/07		11:00
MNFTO:	1796		
MN:	MSC Katie		
ETA:	10/07		
IMO:	08/07		15:00
CDL	09/07		10:00
PLAZO WEB	08/07		04:00
MNFTO:			
MN:	Lloyd Don Pascualle	E011	
ETA:	13/07		
IMO:			
CDL			
PLAZO WEB			
MNFTO:			
MN:	Agios Minas	E00E	
ETA:			

ANEXO n. ° 10 Artículos científicos

Importancia de la gestión administrativa para la innovación



1.- los encuestados manifestaron una valoración negativa en cuanto al comportamiento de tres de las ocho dimensiones que componen las variables de estudio lo cual se evidencio en los por cientos de los indicadores mal valorados e cada una de las dimensiones, ordenándose de la siguiente manera: Y1. Innovación organizacional, con el 100% de los indicadores valorados negativamente; X4. Control, con el 60% de los indicadores valorados negativamente; X1. Planeación con el 57,14 % de los indicadores valorados negativamente. Esta regularidad denota que las medianas empresas comerciales de manta presentan sus principales problemas desde el punto de vista de la gestión administrativa en la planeación estratégica con visión prospectiva de sus procesos productos y servicios, así como, en los mecanismos de control de dicha gestión a lo cual se suma la carencia total de acciones de innovación organizacional aspectos a tener en cuenta en cualquier propuesta de solución científicamente fundamentada que se lleve a cabo para lograr una adecuado sinergia entre gestión administrativa e innovación de las medianas empresas comerciales en el contexto de Manta-Ecuador.

2.- Los encuestados demostraron una actitud positiva en cuanto a la valoración del comportamiento de 5 de las 8 dimension5 de los indicadores valorados positivamente es que componen las variables de estudio, lo cual se evidencio en los por cientos de los indicadores

Gestión Documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración pública distrital

redalyc.org/articulo.oa?id=179028409001

Etapas	Objetivos	Técnicas	Instrumentos
1. Diseño	Objetivo específico 1. Describir los principales hallazgos e interpretaciones de la gestión documental en el Distrito Capital.	Construcción del objeto de investigación. Estrategias de búsqueda, localización y consulta de materiales.	Reseñas analíticas, fichas, apuntes en la base de datos.
	2. Gestión e implementación	Objetivo específico 2. Contrastar la propuesta de gestión documental tradicional versus el enfoque en procesos propuesto por el sistema de gestión de la calidad.	Rastreo, inventario y muestreo de documentos.
Clasificación: temas y periodos.			
Selección de acuerdo con su pertinencia.			
Contextualización socio-histórica.			Entrevista.
Análisis, valoración e interpretación.			
3. Comunicación de resultados	Objetivo específico 3. Detallar paso a paso la metodología para la gestión documental enfocada en procesos, caso Bogotá.	Lectura cruzada y comparativa de los documentos.	Tablas de resultados e interpretación.
		Establecimiento de categorías de análisis.	
		Elaboración de memos analíticos, construcción de esquemas, cuadros, flujogramas, identificación de patrones.	Trabajo elaborado.
		Triangulación y confrontación con otras fuentes y técnicas.	Textos.
		Elaboración del informe.	
		Socialización.	

[Luis Fernando Sierra Escobar]

4. Resultados del estudio

Como resultado del análisis efectuado a fuentes primarias y secundarias en la Dirección Archivo de Bogotá (informes, formatos, guías, diagnósticos, procedimientos, metodologías, procesos, protocolos, fichas, planes

con la gestión de la calidad (36%), seguido de aquellos documentos pertenecientes a la implementación de estándares (26%) y diagnósticos documentales (14%), respectivamente, tal como se muestra en la figura 3. En tal sentido, y como nota aclaratoria, es importante mencionar que la cantidad de documentos analizados fue de 317 registros aportados por la Subdirección Dic.

ANEXO n. ° 11 Autorización de la empresa

Formato 04

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA - PARA OBTENCIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL

Yo Fernanda Castellano Talledo
(Nombre del representante del área de la empresa)

identificado con (DNI/CE/Pasaporte) N° 25772495, en mi calidad de Gerente Globaldesk
(Nombre del puesto del representante del área de la empresa)

del área de Globaldesk
(Nombre del área de la empresa)

de la empresa/institución TransTotal Agencia Marítima S.A
(Nombre de la empresa)

con R.U.C N° 20508956020, ubicada en la ciudad de Lima

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Karin Angélica Neciosup Sotelo
(Nombre completo del bachiller)

identificado con (DNI/CE/Pasaporte) N° 77704733, bachiller en la carrera de Administración y Negocios Internacionales
(Nombre de la carrera profesional)

para que utilice la siguiente información de la empresa: Procesos administrativos y Procesos de gestión documentaria de Importación y exportación
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis () o Trabajo de Suficiencia Profesional () y de esta manera optar al Título Profesional.

20 de Diciembre del 2019

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

() **Sólo Para Modalidad Suficiencia Profesional:** Adjunta Vigencia Poder del Representante Legal de la Empresa con vigencia no menor a 90 días.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa: o

() Mencionar el nombre de la empresa.

FERNANDA CASTELLANO TALLEDO DNI: 25772495

Fernanda Castellano

Firma y Sello del Representante de la Empresa

Fecha: 20/12/2019

DNI: 25772495

El Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos, y que el Representante que brindó la información estaba facultado para ello. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Bachiller será sometido a un procedimiento disciplinario; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Karin Neciosup Sotelo

Firma Bachiller

Fecha: 20/12/2019

DNI: 77704733

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-SA-17.09	NÚMERO VERSIÓN	07	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	11/04/2019				