

Universidad de Lima
Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas
Carrera de Negocios Internacionales



INFLUENCIA DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA NEGOCIACIÓN DE EMPRESAS DEL SECTOR LOGÍSTICO EN LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, PERÚ

Tesis para optar el título profesional de licenciado en Negocios Internacionales

Daniel Eduardo Diaz Iparraguirre

Código: 20142752

Jatian Burmester Redshaw

Código: 20152774

Asesor

Aldo Rodrigo Alvarez Risco

Lima – Perú

Noviembre de 2022



**INFLUENCE OF NEW TECHNOLOGIES IN
THE BUSINESS NEGOTIATION OF THE
LOGISTICS SECTOR IN THE
CONSTITUTIONAL PROVINCE OF CALLAO,
PERU**

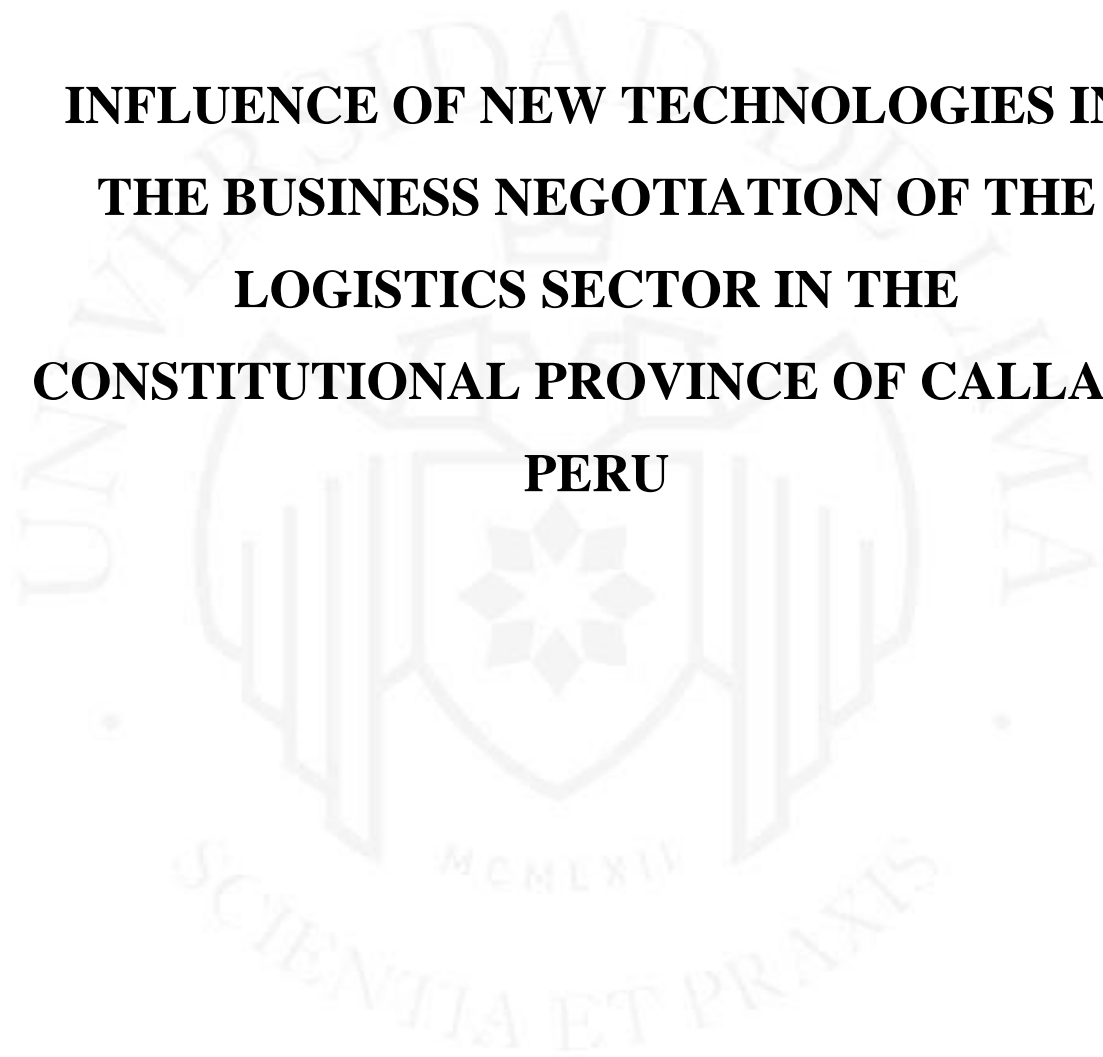


TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES.....	3
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
2.1 Situación Problemática	14
2.2 Formulación del problema	23
2.2.1 Problema general.....	23
2.2.2 Problemas específicos	23
CAPÍTULO III: JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
3.1 Importancia de la investigación	24
3.1.1 Justificación teórica.....	25
3.1.2 Justificación práctica.....	25
3.1.3 Justificación metodológica.....	26
3.2 Viabilidad de la investigación	27
3.3 Limitaciones de la investigación.....	27
CAPÍTULO IV: OBJETIVOS.....	29
4.1 Objetivo General	29
4.2 Objetivos Específicos.....	29
CAPÍTULO V: HIPÓTESIS.....	30
5.1 Hipótesis general	30
5.2 Hipótesis específicas	30
CAPÍTULO VI: FUNDAMENTOS TEÓRICOS	31
6.1 Marco teórico.....	31

6.1.1	La Tecnología, Enfoque Teórico Integral	31
6.1.2	La Tecnología como recurso competitivo.....	32
6.1.3	Dirección estratégica de la tecnología	32
6.1.4	Teoría de Aceptación Tecnológica	33
6.1.5	Análisis de la Teoría Unificada de la Aceptación del Uso de la Tecnología.....	37
6.1.6	Teorización del Proceso de Negociación	38
6.1.7	Teoría de la Negociación	39
6.1.8	Encuadre teórico de los tipos de negociación	42
6.2	Marco conceptual.....	44
6.2.1	Tecnologías implementadas en el sector logístico.....	44
6.2.2	Negociación y elementos	47
6.2.3	Impacto de las tecnologías en los procesos de negociación internacional.....	47
6.2.4	Uso de las tecnologías en la negociación internacional.....	48
6.2.5	Sector logístico.....	51
6.2.6	Logística mundial.....	52
6.2.7	Logística en el Perú.....	56
CAPÍTULO VII: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		61
7.1	Tipo de Investigación.....	61
7.1.1	Según la orientación.....	61
7.1.2	Según el alcance de la investigación.....	62
7.1.3	Según el diseño de la investigación	62
7.1.4	Según la direccionalidad de la investigación	62
7.1.5	Según el tipo de fuente de recolección de datos	63
7.2	Población, Muestra y Muestreo.....	63
7.2.1	Población.....	63
7.2.2	Muestra.....	64

7.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	65
7.3.1	Técnicas	65
7.3.2	Instrumentos.....	65
7.3.3	Proceso de recolección de datos.....	66
7.4	Técnicas de análisis de datos.....	66
CAPÍTULO VIII: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS		68
8.1	Resultados cualitativos (Entrevistas)	68
8.1.2.	Resultados cuantitativos	71
8.2	Análisis de resultados.....	81
CONCLUSIONES		93
RECOMENDACIONES		95
REFERENCIAS.....		97
BIBLIOGRAFÍA		105
ANEXOS.....		106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Ficha resumen de la revisión bibliográfica.....	3
Tabla 6.1 Comparación de modelos según Tobo (1997).....	43
Tabla 6.2 Operacionalización de variables.....	59
Tabla 6.3 Matriz de consistencia.....	60
Tabla 8.1 Resultados de la entrevista.....	68
Tabla 8.2 Influencia vanguardista en la eficiencia de los procesos.....	71
Tabla 8.3 Expansión de las empresas con el uso de tecnologías.....	71
Tabla 8.4 Correlación hipótesis 1.....	83
Tabla 8.5 Correlación hipótesis 2.....	85
Tabla 8.6 Correlación hipótesis 3.....	88
Tabla 8.7 Correlación hipótesis 4.....	90
Tabla 8.8 Correlación de hipótesis general.....	92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 Empleo de las tics en empresas para la negociación internacional	14
Figura 2.2 Tecnologías relevantes en el sector comercial mundial (2018 – 2021)	16
Figura 2.3 Relación desempeño logístico e ingreso (PIB).....	17
Figura 2.4 Área del sector logístico más beneficiada por la tecnología	18
Figura 2.5 Índice de aplicaciones de tecnología según infraestructura física.....	20
Figura 2.6 Tendencia 2003 - 2015 de las exportaciones peruana (en millones USD)...	22
Figura 2.7 Tendencia 2003 - 2015 de las importaciones peruana (en millones USD) ..	22
Figura 6.1 Teoría de aceptación tecnológica (TAM).....	35
Figura 6.2 Teoría unificada de la aceptación del uso de la tecnología	38
Figura 6.3 Teoría de negociación de Walton & Mckersie (1965)	41
Figura 6.4 Preferencias en la forma de negociar	49
Figura 6.5 Mejora de relaciones con proveedores/clientes internacionales, en Colombia	49
Figura 6.6 Impacto en la productividad en el Reino Unido por el uso de drones.....	50
Figura 6.7 Mejoramiento de relaciones con proveedores/clientes internacionales, en colombia.....	51
Figura 6.8 Índice de desempeño logístico de países desarrollados 2018.....	54
Figura 6.9 Índice de desempeño logístico en Latinoamérica 2018.....	55
Figura 8.1 Indicadores de desempeño basado en información de las plataformas	71
Figura 8.2 Facilidad en el manejo por los miembros de la organización las tecnologías presentes en las operaciones	72
Figura 8.3 Nivel de dominio	72
Figura 8.4 Tipos de tecnología moderna, utilizadas en mayor cantidad.....	73
Figura 8.5 Conocimiento de los términos financieros de proyectos.....	74

Figura 8.6 Aplicación de nuevas tecnologías de las compañías del sector logístico en el proceso de distribución	74
Figura 8.7 Facilidad de la información de las empresas logísticas.....	75
Figura 8.8 Uso de tecnología en las diferentes etapas de logística y negociación y la reducción de costos	76
Figura 8.9 modelo de adopción de tecnología para garantizar la eficiencia y efectividad de las herramientas tecnológicas en el proceso logístico y de negociación.....	77
Figura 8.10 Proporción en que las empresas emplean e-commerce en sus operaciones	77
Figura 8.11 Cultura de la empresa de investigar sobre nuevas tecnologías para incorporar a sus procesos	78
Figura 8.12 Aplicación de principios en las etapas del proceso logístico de negociación como mecanismo para detectar las posibles herramientas tecnológicas.....	78
Figura 8.13 Preparación de la negociación	79
Figura 8.14 Diálogo o desarrollo	79
Figura 8.15 Cierre de la negociación	80
Figura 8.16 Definición de las pautas y condiciones para implementar nuevas tecnologías en el proceso de negociación	80

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario	107
Anexo 2: Guía de entrevista.....	110
Anexo 3. Entrevistas	111



RESUMEN

La evolución tecnológica se ha mostrado actualmente como las vías del desarrollo y sostenibilidad global, asumiendo una gran influencia en todos los sectores económicos, entre ellos el sector logístico y su proceso de negociación, la digitalización de la información se ha convertido en un ícono de comodidad y rapidez para establecer relaciones comerciales, incluso agrega valor en la selección y en toda la cadena de valor de atención al cliente, efecto que se nota progresivamente en todos los sectores de producción y servicio. En el documento se analiza la influencia de las nuevas tecnologías en el proceso de negociación y metodológicamente, se trata de una investigación de tipo cuantitativo, no experimental, aplicada y correlacional descriptiva; utilizando una encuesta realizada a funcionarios de 34 empresas que forman parte del sector logístico, en la Provincia Constitucional del Callao, Perú. Entre los resultados hipotéticos, se tiene que la correlación arrojada para la hipótesis 1 fue de 0.013, lo cual es un resultado significativo; asimismo, para la hipótesis 2 se observa una correlación significativa de 0.01 determinándose que si existe un impacto en el desempeño de las diferentes áreas de logísticas de las empresas encuestadas. Por otra parte, la hipótesis 4 arroja correlación negativa de -0,217, es decir que tiene una relación inversa. De manera general, la correlación bivariada fue significativa con un coeficiente de correlación de 0.01; por lo tanto, se comprueba la hipótesis general planteada, pues existe una alta influencia de las tecnologías en los procesos de negociación logísticos, específicamente en las fases de preparación y cierre. Se encontró que la reducción de costos, la satisfacción de los clientes, el aumento de la productividad y la generación de una mayor competitividad de las empresas, por la internacionalización, son las principales consecuencias de la aplicación de las nuevas tecnologías de información.

Línea de Investigación: 5306 – 3.d13

Palabras clave: Tecnología, sector logístico, negociación, competitividad y productividad.

ABSTRACT

Technological evolution has currently been shown as the paths of development and global sustainability, assuming a great influence in all economic sectors, including the logistics sector and its negotiation process, the digitization of information has become an icon of comfort. and speed to establish commercial relationships, even adding value in the selection and in the entire customer service value chain, an effect that is progressively noticeable in all production and service sectors. The document analyzes the influence of new technologies in the negotiation process and methodologically, it is a quantitative, non-experimental, applied and descriptive correlational research; using a survey conducted with officials from 34 companies that are part of the logistics sector, in the Constitutional Province of Callao, Peru. Among the hypothetical results, the correlation obtained for hypothesis 1 was 0.013, which is a significant result; Likewise, for hypothesis 2 a significant correlation of 0.01 is observed, determining whether there is an impact on the performance of the different logistics areas of the surveyed companies. On the other hand, hypothesis 4 shows a negative correlation of -0.217, that is, it has an inverse relationship. In general, the bivariate correlation was significant with a correlation coefficient of 0.01; Therefore, the general hypothesis raised is verified, since there is a high influence of technologies in the logistics negotiation processes, specifically in the preparation and closing phases. It was found that cost reduction, customer satisfaction, increased productivity and the generation of greater competitiveness of companies, due to internationalization, are the main consequences of the application of new information technologies.

Line of research: 5306 – 3.d13

Keywords: Technology, logistics sector, negotiation, competitiveness and productivity.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación, tiene como objetivo analizar la influencia de las nuevas tecnologías en los procesos de negociación de las empresas en la Provincia Constitucional del Callao, Perú. Es así, que en los diferentes datos analizados se observó que existe una influencia de las TIC en los procesos de negociación del sector logístico, específicamente en los procesos de preparación y cierre. Por otro lado, el crecimiento y las expectativas que ha ocasionado la evolución tecnología en el mundo, han propiciado que las empresas tengan mayores desafíos en cuanto a su implementación y adaptación en el corto plazo.

En contexto, se ha evidenciado que el uso de las tecnologías han influido en la reducción considerable de costos, en donde los más relevantes, son los generados en la contratación de personal, pues en el periodo de la pandemia, varias empresas se vieron obligadas a realizar sus actividades mediante teletrabajo, situación que influyó en la toma de decisiones de contratación de recursos humanos, ya que en varias empresas las plataformas tecnológicas podían realizar procesos y actividades que lo hacen uno o varios funcionarios; permitiendo a las empresas canalizar este evento mediante la digitalización de varios procesos.

Según lo mencionado por los miembros de las organizaciones encuestadas, los costos de papeleo también han disminuido, pues la facturación en varias empresas actualmente es electrónica y por lo tanto varias de las empresas han tenido que contratar paquetes contables con los que se pueda contabilizar estos documentos y así realizar una contabilidad totalmente digital, en donde la intervención manual es mínima, generando menos errores y aumentando la productividad.

Con todo lo mencionado, la digitalización trae un gran desafío y beneficios a las empresas que se encuentran aplicando tecnología en sus organizaciones, con ello cada vez serán más competitivas y podrán internacionalizarse, manejando ya no solo clientes nacionales sino también clientes extranjeros. En este sentido, se desarrolla una investigación con seguimiento a procedimientos metodológicos, presentando su desarrollo por capítulos organizados y sistematizados, los cuales se describen a continuación:

Capítulo I: Antecedentes. En el mismo se presentan los diferentes estudios sobre estudios que concluyen resultados positivos en la aplicación de Plataformas Tecnológicas, proceso de negociación en el sector logístico, negociación en empresas y TI, la aplicación de Blockchain y otros aspectos teóricos de interés.

Capítulo II: Planteamiento del Problema, plantea la realidad de interés, describiendo la situación Problemática en general, lo cual incluye el planteamiento del problema y las preguntas de investigación.

Capítulo III: Justificación de la Investigación, en este capítulo se presenta la importancia de la investigación, especificándose la teórica, la práctica, metodológica, así como la viabilidad y limitaciones de la investigación.

Capítulo IV: Objetivos: representa la descripción del propósito de la investigación, correspondiendo el objetivo general y objetivos específicos.

Capítulo V: Hipótesis, en este apartado se señalan las hipótesis de la investigación que son los supuestos que busca comprobarse con el diseño de la presente investigación.

Capítulo VI: Marco Teórico, constituye el marco referencial, producto de la revisión y análisis documental que sustenta el criterio de los investigadores, conformado por el marco conceptual, haciendo referencia a las tecnologías implementadas en el sector logístico, lo concerniente a la negociación y elementos y otras variables relacionadas con el problema en estudio. También incluye la matriz de operacionalización de Variables y de consistencia.

Capítulo VII: Metodología de la Investigación: describe los procedimientos que definen el proceso de recolección, análisis y presentación de la información, precisando las características del diseño, entre ellos el tipo de investigación, población y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de análisis de datos.

Capítulo VIII: Presentación y Análisis de Resultados: finalmente se presenta el resultado del procesamiento de los datos y que da respuesta a las interrogantes planteadas, dando lugar a las conclusiones y recomendaciones.

Por último, se listan las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES

En esta sección se exponen un conjunto evidencias científicas o trabajos relacionados al tema abordado en la presente investigación. Cada uno de estos estudios proveen aspectos asociados a teorías, concepto y metodologías de abordaje, siendo estos de referencia para el desarrollo del estudio. La tabla 1.1 presenta el resumen de los antecedentes del presente estudio, agrupados según categorías.

Tabla 1.1

Ficha resumen de la revisión bibliográfica

Categoría	Autor y país estudiado
Tecnologías de la información y comunicación - TIC's y la logística	Rusell et al. (2020) – USA Yavas & Ozkam (2020) - Turkia Wei & Tae-Woo (2021) - China Muravev et al. (2020) - Rusia Kapkaeva et al. (2020) - Rusia Riikka Kojonsaari y Palm (2021) - Suecia D'Amico et al. (2021) - Polonia
Negociación en el sector logístico	Glikson et al. - Estados Unidos Tai et al. (2020) - China Kim y Shin (2019)
Aplicación de Blockchain	Bavassano et al. (2020) - Italia Parque et al. (2019) - Corea del Sur Irannezhad (2020) - Australia Chung – Shan (2019) - EEUU
Aplicación de Drones	Bhawesh et al. (2020) - India Raj & Bhawesh (2019) - India
Aplicación de E-commerce	Liu et al. (2020) - China
Aplicación del Internet de las Cosas	Tang (2020) - EE.UU. Ding et al. (2020) - China Rusul et al. (2019) - India

1.1 Tecnologías de la información y comunicación - TIC's y la logística

Rusell et al. (2020) buscaron gestionar la incertidumbre de la cadena de suministro creando flexibilidad en capacidad portuaria de contenedores: una perspectiva de la tría logística y el caso de COVID-19, en el cual explican que las cadenas de suministro contemporáneas se caracterizan por el aumento de las incertidumbres impulsadas por una serie de factores, como la situación socioeconómica factores y estrategias cambiantes de la cadena de suministro en respuesta a la dinámica del mercado, por lo que realizándose una revisión literaria se desarrolló un marco conceptual para capturar holísticamente

diferentes dimensiones del contenedor capacidad logística portuaria. El estudio revela cuatro dimensiones de la logística portuaria capacidad, a saber, interfaz costera, plataforma, interfaz terrestre y todo el sistema, cada uno de los cuales consta de subelementos que se pueden distinguir en estáticos o ajustables.

Esta investigación se constituye en un antecedente porque demuestra como las empresas consideran el uso de la tecnología en la atención al cliente, de lo cual no escapa el sector de servicios de logística, generando así un valor competitivo en el mercado.

Yavas y Ozkam (2020) explicaron que las transformaciones por la Industria 4.0, incluyen las dimensiones operativas, tecnológicas y sociales, tanto en la fabricación como en toda la cadena de suministro, también las operaciones logísticas se ven afectadas por las características de la Industria 4.0, tanto la logística tanto a nivel operativo como a través de conceptos más amplios como los Centros Logísticos. Desde los transportistas hasta los operadores, todas las partes interesadas pueden evaluar fácilmente los pros y los contras del proceso de la cadena de suministro mediante el uso de sincromodalidad. Se espera que los nuevos desarrollos tecnológicos de la logística a través de la Industria 4.0 alteren las operaciones, incluido el manejo, almacenamiento, distribución y transporte, donde se necesitan sistemas más inteligentes

Se encuentra vinculación entre ambos trabajos, debido a que contextualmente comparten la inquietud de emplear herramientas tecnológicas para mejorar el funcionamiento de las empresas de logística y estas sean más competitivas, aportando, además, referencial bibliográfico y orientación metodológica en lo que respecta a la recolección de los datos en el campo de estudio.

Wei y Tae-Woo (2021) buscaron establecer un sistema de alianzas horizontales coordinadas para puertos interiores con plataformas CR Express en China, empleando para ello un método híbrido con un TOPSIS ponderado por entropía mejorado, un modelo coincidente de capacidad logística y demanda, y un modelo de gravedad logística transfronteriza, logrando identificar la atracción logística entre los puertos interiores y establece siete alianzas y el correspondiente mecanismo de colaboración. Estos los hallazgos brindan sugerencias perspicaces sobre el desarrollo coordinado de las plataformas CR Express a lo largo de la Franja Económica de la Ruta de la Seda.

Se contempla como antecedente a esta investigación porque en un contexto contemporáneo demuestra que la gestión de las empresas de logística debe adecuarse a

las expectativas del mercado, desarrollando estrategias y procedimientos flexibles que permitan responder a las demandas, necesidades y requerimientos de manera oportuna, comprobándose de esta manera que el contexto del mejoramiento de la gestión de logística es clave y está influido por el uso de TICs, si se quiere agregar oportunidad, vanguardia e innovación.

Muravev et al. (2020) presentaron una optimización en dos etapas de las principales terminales intermodales parámetros mediante el uso de la plataforma de simulación AnyLogic. Desarrollaron un conjunto de modelos de simulación híbridos para optimizar los principales parámetros de las terminales intermodales también denominadas puertos secos, sus hallazgos podrían mejorar la toma de decisiones proceso relacionado con la selección de la planificación estratégica de instalaciones en el ámbito de las terminales intermodales. Se contempla como antecedente este estudio porque presenta un el modelo digital, para el rubro de operación logística, considerándolo como un aspecto clave para el éxito del sector, siendo ello la inquietud que motivó al desarrollo de la presente investigación.

Kapkaeva et al. (2020) expusieron la importancia de la actualización de los sistemas de información relacionados con la industria de la logística a nivel mundial y su contribución con el resto de las empresas. Explican que Los sistemas de información son una forma de “ventanilla única” para el comercio y tienen una función similar a los sistemas de información aeroportuarios. Una de las funciones más útiles de un sistema de comunicaciones portuarias es la capacidad de extraer automáticamente la información requerida por autoridades aduaneras de los flujos de información de los operadores portuarios privados. La infraestructura moderna permite que los puertos resuelvan una serie de problemas, tales como identificación de empleados, barcos y vehículos, seguimiento del movimiento de contenedores alrededor del puerto, pedidos configuración de camiones y trenes

El presente trabajo aporta en la investigación realizada al hablar de trabajos que operan con inteligencia artificial que va a generar un cambio significativo en los procesos logísticos de este tipo de empresas, y de cualquier tipo de rubro en actividades claves que generan una diferencia de valor.

En Suecia, Riikka Kojonsaari y Palm (2021) señalaron que las nuevas tecnologías descentralizadas de generación de energía han invertido las economías de escala y se han

vuelto más viables económicamente. Este documento presenta un estudio de caso del proceso de planificación de un distrito urbano sostenible en Suecia, utilizando observaciones participativas y entrevistas realizadas con las partes interesadas incluidas. Analizamos cómo los grupos de interés incluidos han razonado sobre el establecimiento de un sistema energético sostenible en la zona, incluyendo una microrred descentralizado que involucre otras prioridades además de las económicas. El operador del sistema de distribución de la zona promovió una solución de sistema de energía distribuida (DES), mientras que los promotores inmobiliarios optaron por una microrred organizada más como una comunidad energética ciudadana (CEC).

La investigación genera un aporte de nuevas tecnologías desarrollado a todos los campos y como se pueden exponer mejor resultados aportando las opiniones y discusiones de todos los involucrados en un proceso de migración tecnológica para la economía sostenible.

D'Amico et al. (2021) analizaron la logística inteligente y sostenible de las ciudades portuarias, considerando las tecnologías digitales integradas en medio de una intensa dataficción y globalización del comercio, empleándose una revisión bibliográfica sistemática. Este modelo de logística portuaria con visión de futuro utiliza tecnologías como IoT, sensores, plataformas informáticas, análisis de Big Data, inteligencia artificial (IA), sistemas de rastreo GPS, radares, drones, tiempo real estaciones de monitoreo, redes inteligentes, etc.

En la actualidad da paso agigantados en tiempo y procedimientos para recopilar, procesar, monitorear y analizar datos e información relativo al ámbito económico, medioambiental, social y tecnológico de las ciudades portuarias. En este sentido, de manera puntual se visualiza que las plataformas móviles y fijas ayudan a los operadores logísticos a optimizar la gestión de los flujos. Finalmente, los resultados de esta investigación muestran que las iniciativas logísticas inteligentes y sostenibles en las ciudades portuaria tienen el potencial de mejorar la eficiencia de los flujos económicos, ambientales, sociales y tecnológicos, aumenta la participación y concienciación de las partes interesadas y proporciona una descripción detallada de los factores habilitantes, los dominios y los objetivos que deben activar las ciudades portuarias para fomentar una transición logística sostenible.

Se toma como antecedente debido a que demuestra las diferentes influencias tecnológicas a considerar para la competitividad contextualizada de las operaciones logísticas, aportando interesantes y útiles referencias que amplían y alimentan la fundamentación teórica de este estudio.

1.2 Negociación en el sector logístico

Glikson et al. (2019), enfocados en la enseñanza y la investigación futuras, analizaron los enfoques teóricos y las oportunidades empíricas para comprender mejor la dinámica emocional en entornos de negociación a través de contextos culturales. Este estudio buscó inspirar a los académicos de todo el mundo a participar en investigaciones empíricas rigurosas de los antecedentes, las consecuencias, los mecanismos, las condiciones de los límites y las estrategias basadas en la evidencia en el dominio combinado de la negociación, la cultura y la emoción a través de la investigación, la enseñanza y la práctica.

Esta investigación aporta un enfoque cualitativo del entorno de negociación cultural y su impacto en empresas del rubro se puede adaptar también como una herramienta en el rubro logístico.

Tai et al. (2020) basados en la teoría de la negociación automatizada, diseñaron un Modelo de Organización Dinámica (DOM) para una Plataforma de Comercio Electrónico (EP) en línea desde la perspectiva de las empresas que subcontratan la logística. Durante la negociación, los agentes proveedores de 3PL involucrados pueden tomar decisiones de forma autónoma sobre el contexto de la negociación y los argumentos dinámicos del mercado de manera iterativa, y se consideran tanto los atributos básicos de los proveedores de 3PL como los datos históricos de cooperación con ellos. A través de una evaluación y negociación integral, el proveedor 3PL más adecuado se puede determinar como socio contractual. Por último, la eficacia de DOM está atestiguada por un estudio de caso instanciado con una empresa de carbón y varios proveedores de 3PL.

Avalando la confiabilidad de este estudio un gran aporte al trabajo investigativo en el documento a la hora de determinar en qué instancias la subcontratación logística empodera a empresas que brindan este rubro a la hora de la negociación y toma de decisiones enfocadas en el cambio constante de la tecnología.

Kim y Shin (2019) propusieron determinar la cantidad óptima de pedido, considerando artículos defectuosos bajo el VMI y JIT condiciones Mediante el diseño de un problema matemático de toma de decisiones basado en el EPQ (cantidad económica de producción) / EOQ (cantidad económica de pedido) con artículos defectuosos. A través del estudio pudieron determinar que a medida que la cadena de suministro se vuelve más complicada y globalizada, las técnicas de subcontratación, como la Inventario administrado por el proveedor (VMI) bajo las condiciones Just-In-Time (JIT), se están volviendo ampliamente adoptado, con el fin de reducir el inventario, el tiempo de entrega y los costos de instalación.

Para proveedores, logística de terceros (TPL) es considerada como una de las mejores alternativas utilizadas para mejorar tanto su nivel de servicio como su rentabilidad. Para los proveedores de servicios TPL, sus ganancias deben maximizarse bajo economías de escala. Sin embargo, bajo la condición JIT, es muy difícil equilibrar la cantidad de la orden mientras se satisface las condiciones predefinidas relacionadas con el nivel de inventario. Además, mientras transporta y guarda artículos, la exposición a varios factores de riesgo es probable. El artículo anterior es un antecedente porque considera lo determinantes a considerar en materia de negociación contemplándose las bondades de la tecnología de la comunicación.

1.3 Aplicación de Blockchain

En otro orden de ideas, Bavassano et al. (2020) se plantearon brindar información sobre cuáles son los actores que más impactan en la implementación de blockchain (y las posibles fricciones relacionadas), y la diferencia entre alternativas iniciativas actualmente presentes en el mercado. Para lograr este doble objetivo, el estudio utilizó un enfoque de triangulación, mezclando literatura e informes de los medios. El estudio propuesto definió que los reguladores y las autoridades podrían potencialmente representan la principal barrera para la implementación completa de la tecnología de cadena de bloques, especialmente debido a la falta de un estándar de mercado.

Este antecedente es relevante debido a que demuestra cómo los últimos avances tecnológicos tienen inherencia incluso financiera en materia de gestión en la planificación estratégica de estas empresas para que avancen en la competitividad de acuerdo con el contexto del comercio actual.

Parque et al. (2019) investigaron si las ventajas de los primeros impulsores son válidas en la industria de la cadena de bloques. Específicamente, examinaron cómo el momento de entrada de una startup en la industria blockchain afecta su atracción de financiamiento de los capitales de riesgo y el desempeño de la innovación. Además, este estudio examinó si las actividades de difusión del conocimiento de la startup moderan la relación entre el momento de entrada y el desempeño posterior.

Se llevó a cabo un análisis empírico de 255 nuevas empresas en la industria de la cadena de bloques fundadas entre 2007 y 2016. Los resultados mostraron que, si bien existen las ventajas de los pioneros en términos de atracción de fondos de capitales de riesgo, el tiempo de entrada y el rendimiento de la innovación tienen una relación en forma de U invertida, como se esperaba. Las actividades de difusión del conocimiento de las nuevas empresas de blockchain moderan positivamente la relación entre el momento de entrada y la atracción de capital de riesgo. Se discutieron las implicaciones gerenciales y teóricas para la industria blockchain.

El documento aporta grandes características investigativas al área del blockchain en la internacionalización del término en empresas que manejan capitales de atracción al riesgo y su metodología estudia en empresas de la industria estudiadas en un periodo determinado

Irannezhad (2020) presentó la propuesta de valor de blockchain para Port Community Systems (PCS) mediante la disección de los procesos comerciales en la logística portuaria y el despliegue de funcionalidades de blockchain para reducir el costo de transacción. Los resultados de esta evaluación técnica destacaron la propuesta de valor central de blockchain para los puertos de los propietarios, que es la independencia de una autoridad central como agente de control. Un análisis comparativo preliminar entre los diferentes niveles de descentralización en este documento sugirió que una cadena de bloques pública autorizada ofrece la mejor compensación en las medidas de rendimiento para este caso de uso. Esta revisión técnica identificó seis programas de investigación desde una perspectiva de diseño. Un análisis comparativo preliminar entre los diferentes niveles de descentralización en este documento sugirió que una cadena de bloques pública autorizada ofrece la mejor compensación en las medidas de rendimiento para este caso de uso.

Este documento contribuye a la investigación mediante una evaluación técnica detallada de la plétora de plataformas blockchain y mecanismos de consenso actualmente disponibles, frente a los requisitos identificados en este caso de uso específico

Chung – Shan (2019) partió de la ausencia de encuesta exhaustiva sobre las aplicaciones blockchain en el sector marítimo, por lo que se interesa en realizar una revisión de la literatura para conocer sobre la digitalización del transporte marítimo y el uso de la tecnología basada en blockchain aplicaciones, mejoras futuras e intención de uso; descubriendo que el despacho y la gestión de aduanas se han visto ampliamente beneficiadas por la digitalización y simplificación del papeleo, la estandarización y las dimensiones del desarrollo de la plataforma y que el envío marítimo también señala el direcciones de mejora futuras en la tecnología blockchain.

Se extrae de este artículo información que aporta de las bondades de la digitalización también en materia de transacciones financieras para acelerar las entregas en materia de negociaciones internacionales, lo cual influye en la rapidez para los procesos logísticos.

1.4 Aplicación de Drones

Bhawesh et al. (2020) efectuaron un estudio en el que se identificaron las barreras de implementación logística de drones en función de su criticidad mediante el uso del método fuzzy Delphi (FDM) y el proceso de jerarquía analítica (AHP). Inicialmente, se identificaron 34 barreras a través de la opinión de expertos y una amplia revisión de literatura; además, las barreras relevantes se finalizaron entre todas las barreras utilizando el FDM. Finalmente, la priorización de las barreras basadas sobre su criticidad se realizó mediante la técnica AHP.

El estudio mostró que las regulaciones y las amenazas a la privacidad y la seguridad son las barreras más críticas para implementar drones en el sector logístico. Percepción pública y psicológica, los aspectos ambientales, técnicos y económicos fueron las otras barreras críticas identificadas. También se detallaron las implicaciones gerenciales de los hallazgos que podría ayudar a los profesionales y formuladores de políticas. También se discutió la implementación de drones en el sector logístico.

Mediante la revisión de trabajos previos con el aquí descrito, se ha podido corroborar el aporte de las nuevas tecnologías en las operatividad y gestión financiera de las empresas logísticas.

Raj & Bhawesh (2019) analizaron sistemática y metodológicamente los factores críticos de éxito para la implementación de drones en la logística por medio de una revisión de a la literatura, determinando que un Drone se ha convertido en un elemento de moda en el sector logístico en los últimos tiempos, ya que permite potencialmente reducir el tiempo de entrega, evitar las congestiones de tráfico y los cuellos de botella que se presenta para el transporte a través de los medios tradicionales; no obstante existen ciertos factores que limitan su total implementación para que sea totalmente efectivo como estrategia, identificándose que el conocimiento y adaptación de las empresas a los "avances tecnológicos" y las regulaciones gubernamentales son los factores más influyentes que impactan la adopción de drones en el sector de la logística.

Esta investigación se toma como antecedente debido a que revela con detenimiento la importancia de adecuarse a los avances tecnológicos, mostrando los beneficios operativos del uso de drones para la atención a los clientes y reducir los atrasos y limitaciones en el manejo de las operaciones.

1.5 Aplicación de E-commerce

Liu et al. (2020) realizaron un estudio de casos múltiples para investigar cuatro plataformas de comercio electrónico en China e investigar la situación actual y desarrollo de cadenas ecológicas de logística inteligente. A través de entrevistas y análisis, la investigación propuso un marco teórico de factores influenciando la eficiencia organizacional sobre logística inteligente ecológica cadenas lideradas por una plataforma de comercio electrónico. Primero, reveló que bajo el comercio electrónico plataforma de liderazgo, la cadena ecológica de la logística inteligente la eficiencia organizacional se relacionaba directamente con dos factores: la eco-cadena capacidad de innovación tecnológica y cumplimiento de contratos. Segundo, las políticas nacionales, las demandas de los consumidores, la competencia entre las cadenas, y el intercambio de información afectaba indirectamente a la logística inteligente eficiencia organizativa de la cadena ecológica. En tercer lugar, mejorar la logística inteligente positivamente la capacidad de innovación tecnológica de la cadena ecológica afectaba el cumplimiento de su contrato.

Este antecedente contribuye en la presente investigación porque ofrece información relevante sobre la aplicabilidad del e-commerce en el dinamismo del sector logístico a la par del comercio internacional, por lo cual se considera como uno de los indicadores claves en el avance del sector a la modernidad.

1.6 Aplicación del Internet de las Cosas

Tang (2020) investigó sobre un modelo de logística inteligente basado en tecnología de Internet de las cosas, considerando la importancia de la industria de la logística en la económica y sociedad; por lo cual es importante la construcción de una plataforma de información basada en Internet de las cosas y la computación hasta llegar a un parque logístico inteligente. No obstante, es importante considerar las deficiencias del actual sistema logístico para reingeniarlo basado en Internet de las cosas logrando un análisis inteligente, percepción, optimización de toma de decisiones y ejecución eficiente mediante el análisis de la prueba del sistema y el usuario, la información, la retroalimentación y determinar el efecto de aplicación.

Este antecedente es relevante para la actual investigación debido a que refiere de qué manera los avances de los sistemas digitalizados y de la inteligencia artificial pueden ser empleados para los sistemas logísticos y agregar valor a las economías, confirmándose una vez más la relevancia investigativa y contextual del presente estudio.

Ding et al. (2020) en un artículo de revisión sistemática resumieron las investigaciones y aplicaciones recientes de la logística inteligente basada en Internet de las cosas (IoT), incluido el transporte inteligente de mercancías, almacenamiento y entrega. Sobre la tecnología del Internet de las cosas explicaron que la logística inteligente es una forma efectiva de enfrentar los desafíos de cambios rápidos expectativas de los clientes, aprovechar las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías y facilitar nuevos modelos de negocio. Este análisis revela las principales tecnologías e impactos de la investigación y aplicaciones de la logística inteligente basada en IoT y sus aplicaciones industriales y distribuciones geográficas.

El análisis de contenido demuestra el rol e impacto de IoT en logística inteligente, revela sus desafíos, y proporciona necesidades de investigación para el desarrollo de logística inteligente. Los desafíos actuales incluyen problemas técnicos de identificación por radiofrecuencia y redes inalámbricas de sensores, limitada extensión y capacidad

técnica, problemas de estandarización, problemas de adquisición y procesamiento de datos, seguridad y privacidad preocupaciones. Se considera antecedente este artículo, debido a que existe una gran necesidad de investigación para abordar la clave cuestiones técnicas y promover diversas tecnologías de IoT en logística práctica, y desarrollar conjuntamente información avanzada y comunicaciones tecnologías y sistemas de gestión.

Rusul et al. (2019) explicaron las aplicaciones de la inteligencia artificial en el transporte, visualizando que el desarrollo de la Inteligencia Artificial (IA) está proporcionando oportunidades para mejorar el desempeño de diferentes industrias y negocios, como consecuencia de la inclusión de métodos computacionales muy avanzados. En el campo del transporte está dirigida para superar los desafíos de una creciente demanda, además de promete determinar la forma de utilizar estas tecnologías para crear una mejora rápida en el alivio de la congestión, generar confianza en los clientes y mejorar la economía y la productividad.

Este artículo se considera como un antecedente que permite ubicar la utilidad de los avances de la inteligencia artificial y su cobertura en materia de transporte nacional e inhternacional, aspectos que transforma la gestión de logistica y que deben adecuarse con oportunidad en las empresas del área, lo cual es un alerta considerado por este estudio.

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

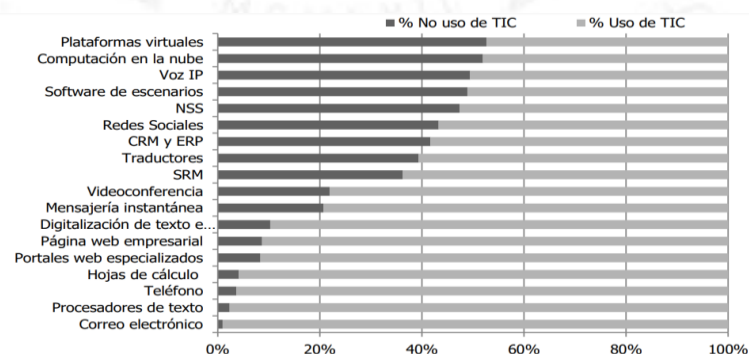
El problema es el motivo y motor de la investigación, por ello en este apartado se esboza y se contextualiza la realidad en la que está presente la problemática de estudio o situación estudiada. Se expone las interrogantes asociadas a la problemática de conocer la incidencia de las nuevas tecnologías en la negociación de las empresas del sector logístico de la provincia del Callao en Perú.

2.1 Situación Problemática

En el comercio internacional se requiere de operaciones logísticas transaccionales basadas en tecnologías innovadoras, tomando en cuenta el gran auge y la participación cada vez de un mayor número de empresas de diferentes ramos. Es así como las tecnologías abren paso a diversas actividades económicas, ya que promueve mayor celeridad en las operaciones financieras, logísticas y de transporte. En las últimas décadas, según Cano y Baena (2017), diversas investigaciones han revelado implicaciones favorables por parte de las tecnologías en torno a la eficacia y eficiencia de los procesos, en especial por el hecho de facilitar la transferencia de información, reducción de los tiempos operativos y costos. Existe distintos elementos tecnológicos que son de apoyo en particulares actividades del proceso de empresas del sector logístico y en su actividad de negociación internacional (ver figura 2.1).

Figura 2.1

Empleo de las TICs en empresas para la negociación internacional



Nota. Adaptado de “Limitaciones en el uso y apropiación de tecnologías de información y comunicación para la negociación internacional en empresas colombianas” por J. Cano, J. Baena, 2017, *Observatorio*, 11, p. 111-133.

Existe una particularidad en la que las tecnologías que parecen simples tienen mayor repercusión que otras de mayor complejidad o avance. El teléfono, los procesadores de texto, la mensajería instantánea y las video conferencias, constituyen uno de los recursos de mayor empleo y significancia en el sector logístico y el proceso de negociación. Incluso elementos tecnológicos como traductores bien sean a través de la web o software particulares instalados en los ordenadores o PC ayudan adecuar aspectos de contrato o documentos diversos empleados en la negociación, facilitando de este modo la interacción con otros países.

Por otro lado, dado al dinamismo del sector logístico, se presenta con frecuencia la necesidad de efectuar negociaciones, bien sea por la gestión de compras entre proveedores y cliente (logística de aprovisionamiento), establecimientos de contratos, fijación de precios, frecuencia de consumo o suministro, tiempo de entrega, entre otros. Aun cuando pareciese una actividad simple, la realidad es que las negociaciones del sector logístico resultan ser esencial en el establecimiento de interacciones y resolución de conflicto en un contexto racional y profesional. Constituye de este modo en una fase a la cual se le ha prestado un especial interés.

En el proceso de negociación no solo se destaca la actividad de los negociadores o representantes de ambas partes, sino para que esta se ejecute de forma efectiva, es imprescindible contar con fundamentaciones, datos e información; sin embargo, influenciado por la globalización y expansión del sector logístico cada vez se han tenido que recurrir al apoyo de tecnologías, que faciliten las negociaciones y demás actividades del ramo logístico.

En la actualidad, han emergido tecnologías que ofrecen a las empresas del sector logístico elementos para llevar a cabo procesos de descentralización, potenciación operativa y proyección de confianza hacia quienes se vinculan con sus actividades o realizan negociaciones. Se ha presentado un interés entorno a las oportunidades que ofrecen las tecnologías al momento de desarrollar modelos de negocios nuevos, así como lograr la solución de problemáticas que se presentan en este sector (Sánchez Horreo et al., 2019).

Las tecnologías están incidiendo de diferentes modos en la comercialización internacional, dando a empresas grandes y pequeñas herramientas para desarrollar diferenciación con sus competidores. El abaratamiento de costos en el sector logístico,

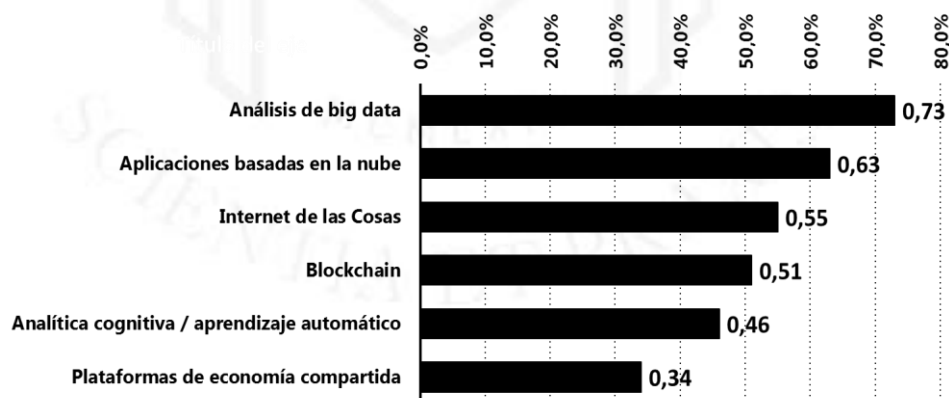
como los vinculados al transporte, seguimiento de las cargas, cobertura de rutas son aspectos que las empresas han visto significativos y de significativo interés. La minimización de barreras de idioma e incluso de fronteras, debido al apoyo de herramientas tecnológicas están facilitando la forma de realizar negocios y las negociaciones inmersas (Cardona, 2018).

La globalización ha pasado a ser un dinámico proceso, que ha accionado integración e interacción entre las diferentes naciones. Esta interconexión entre los países se ha visto sustentada por el avance de la tecnología, no obstante, si como muchos han aprovechado la evolución tecnológica, otros siguen en lo tradicional creándose una brecha significativa (Kunaka et al., 2016).

En la actualidad, los países de Latinoamérica han invertido en el uso de variadas tecnologías con la finalidad de mejorar constantemente sus procesos de negociación a nivel mundial y estos se encuentran innovando para generar cambios no solamente a nivel interno en las organizaciones sino también en sus operaciones. Algunas de las innovaciones en las que incursiona el bloque latinoamericano es el E-commerce, lo cual facilita operaciones comerciales y flexibiliza el proceso de negociación inmerso (EDN, 2015). Otras bondades tecnológicas que son de uso mundial y también en América Latina son las mostradas en la figura 2.2.

Figura 2.2

Tecnologías relevantes en el sector comercial mundial (2018 – 2021)



Nota. De *The Iharrington Group* por *Strateg Consulting Services*, 2018 (<http://lharringtongroup.com/about.html>)

Se observa en la figura 2.2 que las tendencias como el análisis big data con un 73%, el uso de la nube con 63%, el internet de las cosas con 55% y el blockchain, la analítica cognitiva y plataformas de economía compartida ocupan 51%, 46% y 34%

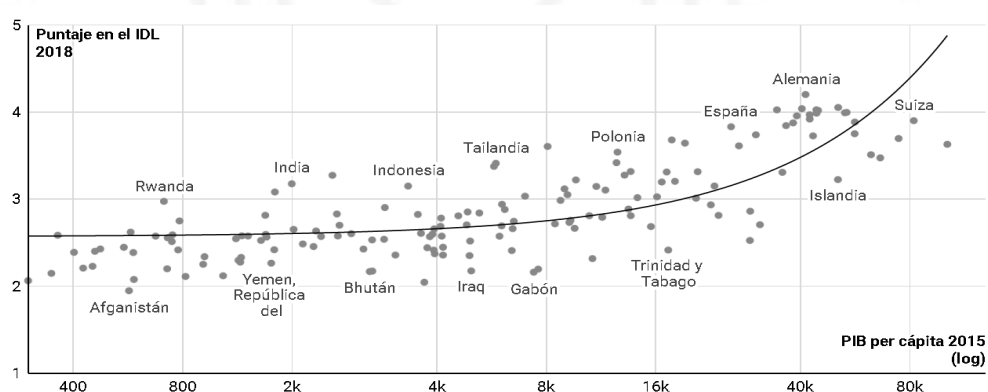
respectivamente.

El ramo logístico es uno de los sectores en el que la globalización ha sido determinante de su expansión, este representa un área económica que moviliza alrededor de 4,3 billones de dólares, esto a través del servicio de movilización de bienes entre las distintas fronteras, naciones o continentes (Banco Mundial, 2018). El almacenamiento, transporte y el corretaje constituyen procesos medulares, en los que están involucrado un conjunto de actividades, gran cantidad de datos, negociaciones, entre otras. La eficiencia con la que se trasladen los bienes hacia su destino final es un factor determinante para disponer de mejores condiciones y oportunidades comerciales, de aquí el interés en invertir en recursos tecnológicos.

La eficiencia logística ha cobrado una relevancia tal, que ha pasado a tener significativa incidencia en el PIB de los países por lo cual se ha tomado como referencia por organismos como el Banco Mundial, en tal sentido, comprender el impacto de la tecnología en el ramo logístico y en el proceso de negociación, no solo ayuda a optimizar este sector sino además los ingresos de las naciones, influyendo en su desarrollo. La relación entre el desempeño logístico y el PIB varía según el nivel de desarrollo del país y de otros factores como el nivel de progreso y adopción de la tecnología. Tal y como se observa en la figura 2.3.

Figura 2.3

Relación desempeño logístico e ingreso (PIB)



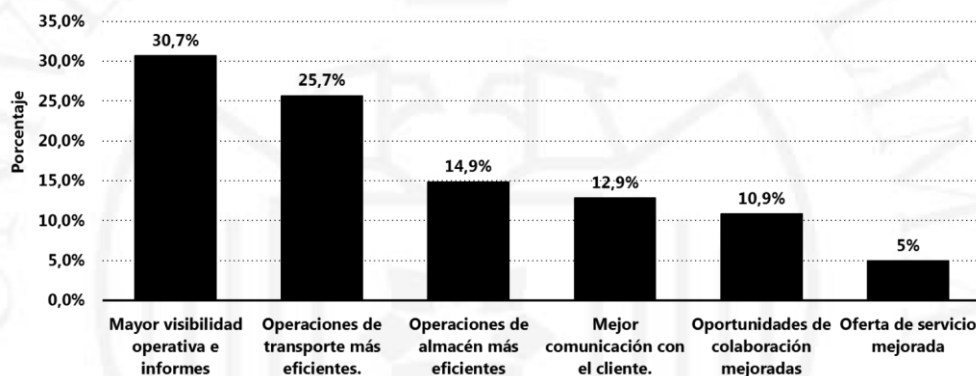
Nota. De *Las partes a los productos: por qué la logística comercial es importante*, por Banco Mundial, 2018 (<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2018/07/24/from-parts-to-products-why-trade-logistics-matter>)

Aun cuando el sector logístico se desenvuelve en el ámbito nacional e internacional, existen algunos puntos vulnerables y que inciden en el desarrollo que las

empresas en este ramo puedan tener. Los componentes de inventario y almacenamiento, el transporte se convierte en una ardua tarea que se hace más compleja en relación con el volumen de mercancía a trasladar. El proceso de negociación es una actividad medular para el ramo logístico, por lo que se centra un especial interés en la cadena de aprovisionamiento o traslado, así como disponer de un personal capacitado que permita el logro de los objetivos. Las empresas y en especial las del sector logístico mundial y latinoamericano están invirtiendo en plataformas y herramientas tecnológicas, impulsadas por la obtención de beneficios que marquen una diferenciación con sus competidores y le den más eficiencia. Como se muestra en la figura 2.4, las áreas del negocio del ramo logístico que han visto beneficios.

Figura 2.4

Área del sector logístico más beneficiada por la tecnología



Nota. De *Business area of the logistics sector* by Barclays, 2017, (<https://www.barclays.co.uk/business-banking/>)

Se aprecia en la figura 2.4 que el uso de tecnologías ha contribuido a mayor viabilidad operativa (30%), aumento de la eficiencia de las operaciones de transporte (25,7%), mejora de la eficiencia operativa en almacenes (14,9%), mejora de los canales comunicativos con los clientes (12,95), mejoras en las oportunidades de colaboración (10,9%) al igual que en las ofertas de servicio (5%).

La aplicación tecnologías ha permitido, disminuir problemas de comunicación, evitar las barreras con el idioma, acortar los tiempos en el proceso de negociación, permitiendo seleccionar clientes y proveedores más convenientes independientes de la localidad geográfica. Otras están enfocadas en solventar problemas administrativos u operativos, mientras que otros plantean la aplicación de plataformas virtuales que sostengan desde la etapa inicial del proceso de negociación hasta la de entrega de la

mercancía, incrementando la seguridad y confiabilidad al intercambiar datos, agilizando los trámites administrativos y por ende reduciendo costos (FUNDETEC, 2017).

La implementación de aplicaciones de gestión en negocio logístico, así como el comercio online, han marcado un hito en la actividad comercial y logística, facilitado el posicionamiento de las empresas que han sabido aprovecharlas. Evidentemente el empleo de estas tecnologías se ha convertido en elementos diferenciadores. No obstante, aun con todo el avance científico-tecnológico, en la actualidad las organizaciones del sector logístico presentan ciertas limitantes al momento de aplicar las tecnologías en los procesos de negociación internacional, generando así elevados costos, además de la carencia de estrategias eficientes al momento de realizar la negociación, sin embargo, las TIC deben complementarse con otros elementos que dependen directamente de la actitud, formación y experiencia del negociador para obtener así resultados satisfactorios (Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Colombia, 2017).

Otra actividad estratégica del ramo logístico y en la cual se han presentado debilidades que inciden en su efectividad es la negociación, proceso que involucra transacciones, intercambio de información o un plan de acción en el que los representantes de las partes negociadoras o negociantes fijan tratos orientados a el establecimiento de un convenio o pacto (Begoña, 2020). Básicamente, existe un intercambio de datos y posiciones con las que as parte buscan llegar a un acuerdo. La negociación se da en el sector logístico generalmente por etapas, la de preparación en la que o de activación de las negociaciones, la de desarrollo o presentación de las propuestas y la de cierre, en la cual se establecen los acuerdos.

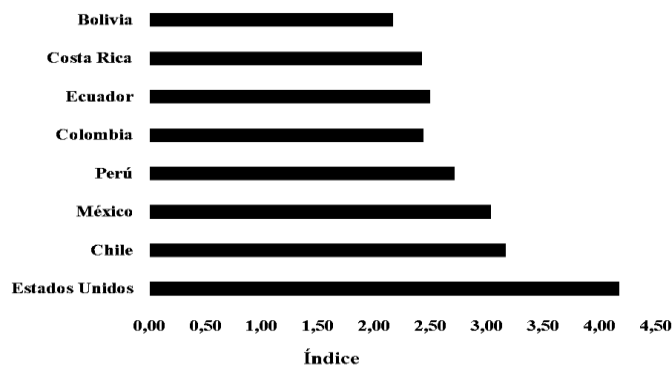
Las fases de la negociación dadas por la planificación, el desarrollo y cierre, pareciesen simples, pero involucran diversas actividades que presentan inconvenientes que afectan no solo el pacto establecido sino aspectos operativos y económicos tanto del proveedor del servicio o bien como del comprador. Los puntos vulnerables se aprecian con mayor acentuación cuando, el proceso de negociación más que por establecer un acuerdo, se debe a la resolución de un conflicto. Entre los principales problemas está en la fase inicial dificultad para ubicar datos para sustentar los argumentos de las artes negociadoras, fallas de comunicación a demoras o errores de envío de comunicaciones o documentos asociados al tema o situación que se negocia, entre otras. En el caso de Perú algunos operadores han presentado situaciones en las que clientes disponen de mayor poder de negociación dado a vulnerabilidades en sus procesos (Champi, 2018).

En este país, las negociaciones en el comercio internacional han estado centrada en incorporar su producción, a la economía mundial, el país aspira a ser un centro en la región del Cono Sur para servir a los mercados de la costa del Pacífico asiático. Para lograr ambos objetivos, debe diseñarse una política nacional y subregional con elementos de facilitación del comercio y facilitación del transporte, en el sector logístico (Hoeckman y Jackson, 2015). Perú ha presentado avances y tenido oportunidades en el sector logístico, los acuerdos de libre comercio negociados plantean asumir obligaciones sobre la automatización y aplicación de tecnologías, de acuerdo con los estándares internacionales, así como la adopción o el mantenimiento de sistemas de gestión de riesgos que permitan agilizar y mejorar la eficiencia (CAF, 2016).

En el Perú según el sector logístico peruano moviliza alrededor de 1.600 millones de soles al año con la participación de 800 empresas, entre los servicios se encuentran el de almacenamiento, aduana y distribución (Andina, 2019). Al igual que en otras naciones, en la actividad logística se plantean diversos retos y en especial en el área de negociación. Se evidencia en estos procesos la necesidad de ahondar en la aplicación de tecnologías que faciliten las operaciones. Los acuerdos internacionales suscritos por Perú han impulsado el uso de tecnologías logrando niveles de aplicación comparables con otros países de la región (figura 2.5). Como se observa se ha superado países como Bolivia, Costa Rica, Colombia y Ecuador. Para el sector logístico esto representado modestas ventajas en especial en el proceso de negociación y en la agilización de trámites y otros procesos operativos vinculados a las actividades de exportación e importación.

Figura 2.5

Índice de aplicaciones de tecnología según infraestructura física



Nota. De *Análisis comparativo del desempeño logístico*, por Banco Mundial, 2018 (<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2018/07/24/from-parts-to-products-why-trade-logistics-matter>)

Es importante mencionar que, aunque existen instituciones públicas en Perú encargadas de diversos elementos de facilitación del comercio, logística y temas de liberalización del transporte, y en relación con el sector privado, sus representantes incentivan a formar parte de foros diferentes, en el que se recibe información sobre planes en el sector logístico, es necesario facilitar el sector logístico y se deben incluir otras instituciones que fomenten la facilitación del comercio en el país, como el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, la aduana peruana y el Consejo Nacional de Competitividad (FUNDETEC, 2017).

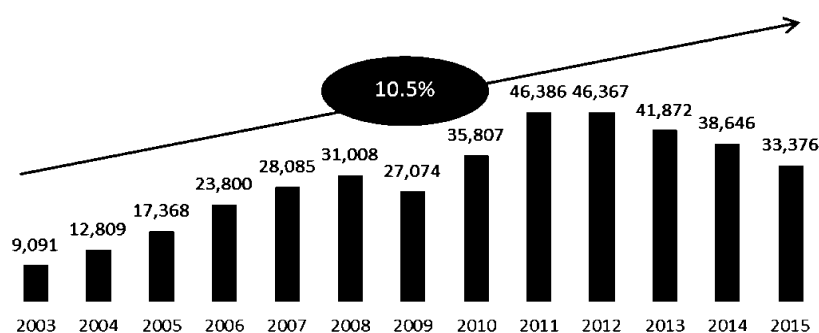
Por otra parte, a nivel regional, en Perú, no existen sistema integrados que logren un suministro adecuado de servicios competitivos dentro del sector logístico, lo cual representa una barrera de entrada principal para el desarrollo y la mejora de la cadena logística de suministro, a través de la adopción de tecnologías. En este sentido, Perú requiere fortalecer el sector logístico, nacional e internacionalmente, a través de la implementación de tecnologías adecuadas que permitan facilitar y mejorar el comercio, la infraestructura tecnológica y los servicios relacionados con este sector, en el que se integre a los diferentes actores públicos y privados, que deben coordinarse para lograr acuerdos con una comunicación efectiva dentro del Estado peruano, y así lograr de igual manera, reducir los tiempos de negociación y costos.

El proceso evolutivo que ha tenido el sector logístico peruano ha sido variado entre los años 2003 y 2015 (IIRSA, 2016). Las exportaciones e importaciones peruanas tuvieron una ligera tendencia al alza, con algunas fluctuaciones; no obstante, a partir del año 2011 se evidenció un decrecimiento en los niveles (ver figura 2.6 y 2.7).

Paradójicamente, aun cuando los años más recientes se han caracterizado por una explosión de nuevas tecnologías y ampliación de los procesos comerciales internacionales, las importaciones y exportaciones disponen tendencia a la baja; sin embargo, aunque existen muchos factores involucrados, la efectividad asociada al no aprovechamiento de recursos como la tecnología es parte de los agentes incidentes en la desaceleración presentada por el ramo logístico entre los años 2011 y 2015.

Figura 2.6

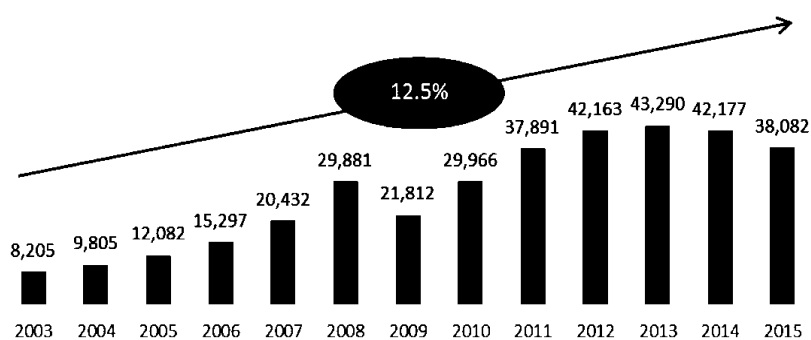
Tendencia 2003 - 2015 de las exportaciones peruana (en millones USD)



Nota. De Reunión del Grupo Técnico Ejecutivo sobre Transporte de Carga y Logística, por IISRA, (2016) (http://www.iirsa.org/admin_iirsa_web/Uploads/Documents/GTE_tsp_Lima17_anexo4_Log%C3%ADstica_Carga_MTC_Per%C3%BA.pdf)

Figura 2.7

Tendencia 2003 - 2015 de las importaciones peruana (en millones USD)



Nota. De Reunión del Grupo Técnico Ejecutivo sobre Transporte de Carga y Logística, por IISRA, (2016) (http://www.iirsa.org/admin_iirsa_web/Uploads/Documents/GTE_tsp_Lima17_anexo4_Log%C3%ADstica_Carga_MTC_Per%C3%BA.pdf)

Actualmente, muchas empresas del sector logístico peruano enfrentan desafíos a nivel económico, al momento de efectuar negociaciones, teniéndose barreras en la comunicación y las transacciones. Existen empresas, que deberían adecuar su plataforma tecnológica, para garantizar la efectividad en los convenios, negociaciones y actividad logística (Sánchez Horreo et al., 2019). En los últimos años se han presentado fenómeno en la economía que ha impactado el comercio global, por lo que el Perú no ha estado exento de ser afectado. La crisis económica del año 2008 y la mar reciente situación pandémica (COVID-19) a inicios del año 2020 puso en evidencia la vulnerabilidad de las empresas del sector logístico que no poseían herramientas tecnológicas que les facilitara abordar las barreras que estaba planteando esta situación compleja y delicada.

Comprender como han influido y siguen influyendo las tecnologías en el proceso de negociación resulta esencial para la comprensión de correlación entre estas variables. Tomando en cuenta la realidad problemática antes expuesta y en entono en el que ésta se presente, se plantea la necesidad de determinar el impacto de las nuevas tecnologías en la gestión y desarrollo de los negocios internacionales, y así conocer las ventajas que proporcionará en el sector logístico la aplicación de este tipo de tecnología. Así mismo, la investigación considerará como elemento de interés las condiciones y postura actúa del Estado y el sector económico-industrial peruano en torno a la necesidad de aplicar tecnologías modernas en las actividades de negociación, para de este modo comprender la dinámica de aplicación tecnológica en el sector logístico.

2.2 Formulación del problema

2.2.1 Problema general

¿Cuál es la influencia de la aplicación de nuevas tecnologías en el proceso de negociación de las empresas logísticas en la Provincia Constitucional del Callao, Perú?

2.2.2 Problemas específicos

1. ¿Qué elementos de las actuales tecnologías influyen en la gestión dentro del proceso de negociación de las empresas logísticas, en la Provincia Constitucional del Callao, Perú?
2. ¿Cuáles son las fases del proceso de negociación en el sector logístico de la Provincia Constitucional del Callao, Perú y la influencia de las nuevas tecnologías?
3. ¿Qué modelos de gestión tecnológica son aplicados en los procesos de negociación en las empresas logísticas, en la Provincia Constitucional del Callao, Perú?
4. ¿Cuáles son los avances promovidos por el uso de nuevas tecnologías en el campo de la negociación de las empresas del sector logístico de Perú, en específico en la Provincia Constitucional del Callao, Perú?

CAPÍTULO III: JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo, se detallan las razones que sustentan el desarrollo de la presente investigación, en tal sentido se indica el porqué es importante llevar a cabo el estudio de la incidencia de las nuevas tecnologías en el sector logístico peruano, en especial a lo correspondiente a su impacto en el proceso de negociación. Se brinda además ja justificación que este trabajo dispone desde el contexto metodológico y teórico.

3.1 Importancia de la investigación

En los últimos años, el uso de la tecnología en los negocios ha permitido el desarrollo de la innovación, de esta manera se puede acotar que los negocios necesitan de la tecnología para mantenerse y desarrollarse. En tal sentido, la importancia de la presente investigación radica en el hecho de que al estudiar los esquemas de adopción de tecnologías por empresas como las del sector logístico se pude conocer su influencia y de esta manera aprovechar las derivaciones generadas de estas investigaciones con el fin de optimizar los procesos y la aplicación de dichas tecnologías.

La tecnología ha cambiado a gran velocidad, y más concretamente todos los aspectos de la manera de hacer negocios, por esta razón su rol en los negocios se considera significativo. Las incorporaciones de elementos tecnológicos han repercutido en muchos aspectos de los negocios como la recopilación de datos, la logística, ventas y promoción, además de mejorar la comunicación empresarial y comercial, optimiza la producción y la gestión de inventario, así como la disminución de barreras comerciales. En tal sentido el desarrollar del presente estudio dispone de relevancia ya que permite disponer de nuevas aportaciones en torno a las repercusiones de la tecnología en las áreas estratégicas de las empresas del sector logístico de la provincia constitucional del callao, Perú y del proceso de negociación que estas aplican.

Esta investigación tiene también sustenta su importancia, en el hecho de que aporta al conocimiento existente sobre el uso de las tecnologías en la gestión y desarrollo de negocios internacionales, el proceso logístico y la actividad de negociación.

3.1.1 Justificación teórica

Dado la relevancia que tiene el empleo de las tecnologías en la negociación internacional, esto ha impulsado a que este tópico sea objeto de interés en este estudio, a través de la evaluación de la incidencia de la tecnología en el proceso de negociación con el apoyo de la revisión de literatura relacionadas con las negociaciones internacionales y el uso de las tecnologías, otorga a través del conocimiento teórico aportes significativos para el crecimiento internacional y de la misma manera, también muestra la importancia del conocimiento adquirido mediante la información generada por el mercado y la experiencia en mercados transnacionales. Este trabajo centra su justificación en el aporte que brindara al estado del arte y a la comprensión de la correlación tecnología-negociación.

De igual manera, con el análisis de la literatura aportará conocimiento en el avance de las técnicas de investigación y conocimiento del mercado internacional, basado en la disminución de los riesgos ante problemas económicos mundiales de la actualidad y la incertidumbre de la salida al exterior de las empresas que logren incrementar la probabilidad de éxito de tales estrategias.

Las definiciones de conceptos y variables, relacionadas con el tema de estudio beneficiarán en la comprensión con una óptica científica sobre el uso de las tecnologías dentro de las negociaciones, cuyos resultados podrán sistematizarse, y así ser incorporado a las teorizaciones existentes en el campo de negocios internacionales.

La presente investigación busca proporcionar información sobre las nuevas tecnologías implementadas, así como la definición de conceptos relacionados con la variables y dimensiones del tema objeto de estudio, y que influyen directamente en la determinación del impacto de las nuevas tecnologías en la gestión dentro del proceso de negociación internacional en las empresas del sector logística, de la provincia Peruana del Callao.

3.1.2 Justificación práctica

Esta investigación permitirá conocer a profundidad la importancia de la aplicación de tecnologías innovadoras en los mercados internacionales, los cuales representan una mayor complejidad, por esta razón es necesario disponer de conocimientos, dirigidos a la formación multidisciplinaria dentro del ámbito del comercio, con la finalidad de que los

futuros profesionales adquieran nuevo conocimientos y dispongan de elementos para desenvolverse y optimizar la gestión comercial y el proceso de negociación.

Igualmente, este estudio es relevante ya que, se encuentra enfocado el uso de nuevas tecnologías en la provincia del Callao en especial en su sector logístico; lo cual aportará información importante sobre las empresas proveedoras de estos servicios para conocer las ventajas y/o estrategias que ejecutan al comercializar sus productos y servicios, además, la investigación podría proporcionar algunas necesidades específicas requeridas por parte de las compañías.

Otro aspecto relevante en la justificación práctica es que, el uso de la tecnología genera una reducción en el proceso negociados de tiempo y costos, así como un aumento de contratos de compra-venta; sin embargo, deben complementarse con otros elementos que dependen directamente de la actitud, formación y experiencia del negociador para obtener así resultados satisfactorios. De esta manera, el éxito en el sector logístico dependerá precisamente de la capacidad y las habilidades que definan el perfil del negociador al momento de comercializar los productos o servicios, así como de las estrategias a aplicar a nivel tecnológico en cualquier empresa. Por lo que estudios como el que se persigue desarrollar, generan bases para nuevas estrategias.

Por tal motivo, es importante el estudio de esta investigación ya que aporta significativamente en el ámbito empresarial nacional e internacional, permitiendo evidenciar su utilidad, además de que puede ser aplicado en cualquier organización y que puede ser reproducido por otros investigadores.

3.1.3 Justificación metodológica

Esta investigación con el propósito de conocer los beneficios de las metodologías aplicadas en estudios relacionados con el uso de las tecnologías asociadas a la gestión y proceso de negociación en empresas del sector logístico. La metodología de análisis aplicada en este estudio servirá como referencia de investigaciones futuras. En ese sentido, se ha dado seguimiento a procedimientos propios de la naturaleza cuantitativa, donde la sistematización de la observación es a través de procedimientos estadísticos que garantizan la confiabilidad de la información y la presentación de un conocimiento científico, lo que demanda la profundidad y características de las incertidumbres acá planteadas.

3.2 Viabilidad de la investigación

Esta investigación es factible ya que, se cuenta con recursos tanto materiales como humanos necesarios, así como el tiempo disponible que permitirán obtener la información y procesar los datos recolectados. Para este estudio se dispone de las herramientas necesarias que permitirán conocer, a través del uso de la tecnología, la manera más eficiente de administrar los recursos para competir con grandes organizaciones en eficiencia operativa dentro del sector logístico gracias a equipos tecnológicos y a herramientas digitales.

En este estudio se abarcará los aspectos relacionados con las tecnologías utilizadas a nivel internacional, específicamente en la aplicación de plataformas tecnológicas y virtuales, que proporcionen información y resultados relevantes, y así conocer los beneficios de aplicarlas en la actividad de negociación internacional dentro de las empresas del sector logística, del Callao en Perú. Por lo que al contar con estudios nacionales e internacionales se podrá realizar un análisis comparativo sustentado en evidencias científicas.

3.3 Limitaciones de la investigación

Para el desarrollo de la investigación, se soportará en evidencias científicas y bibliografía disponibles en repositorios digitales de organismo, instituciones y centros académicos que han abordado el tema de la tecnología y la negociación en el sector logístico. Aun cuando los resultados de estos estudios han brindado un significativo aporte al área del saber, no representan un sólido sostén a la investigación empírica, lo diverso de sus enfoques arrojan deducciones generalizadas y que pueden no ser aplicadas en su totalidad al área de interés de esta investigación.

Por otra parte, existe poca literatura y artículos que abordan el uso de las tecnologías dentro del proceso de negociación a nivel internacional, pero que no se enfoca a empresas nacionales. Es evidente entonces que, motivado a la falta de investigación científica enfocada a empresas nacionales del sector logístico, dicho estudio contemplara la aplicación de conceptos y metodologías que hayan tenido mayor aceptación y aplicabilidad.

Cabe destacar que, la falta de investigaciones sobre el tema objeto de estudio, representa una limitación al momento de referenciar y analizar el trabajo; sin embargo,

puede presentarse como una oportunidad para identificar nuevas brechas en la consulta de literatura y consecuentemente nuevas investigaciones. Con este estudio se pretende conocer los diferentes enfoques de investigación aplicados en empresas del sector logístico, con el objetivo de conocer y describir las herramientas utilizadas en el desarrollo de tecnologías e innovación, obteniendo así información relevante para la investigación. Una vez descritos los diferentes enfoques metodológicos de los estudios referidos se interpretarán los elementos necesarios que influyen en la innovación y el uso de herramientas tecnológicas aplicadas en el sector logístico.



CAPÍTULO IV: OBJETIVOS

Para el abordaje de un estudio investigativo, es indispensable trazarse metas, las cuales deben ser realizables. En esta sección se exponen el objetivo principal que direcciona el estudio de la influencia de las tecnologías actuales en la negociación aplicada por las empresas del sector logístico de la provincia del Callao en Perú. De igual forma se plantean los objetivos específicos que facilitaran la guía para el logro del objeto principal del estudio.

4.1 Objetivo General

Analizar la influencia de la aplicación de nuevas tecnologías en el proceso de negociación de las empresas del sector logístico, en la Provincia Constitucional del Callao, Perú.

4.2 Objetivos Específicos

1. Describir los elementos de las actuales tecnologías aplicadas que influyen dentro del proceso de negociación de las empresas del sector logístico, en la Provincia Constitucional del Callao, Perú.
2. Evaluar las fases de negociación del sector logístico de la Provincia Constitucional del Callao, Perú y la influencia de las nuevas tecnologías en cada una de las fases.
3. Describir los modelos de gestión tecnológica aplicados en los procesos de negociación en las empresas logísticas, en la Provincia Constitucional del Callao, Perú.
4. Evaluar los avances promovidos por el uso de nuevas tecnologías en el campo de la negociación de las empresas del ramo logístico de la Provincia Constitucional del Callao, Perú.

CAPÍTULO V: HIPÓTESIS

La hipótesis representa los supuestos relacionados al tema en estudios y bajo las cuales se inicia este estudio. Para este apartado se plasman tanto la hipótesis general como hipótesis específicas. Dichas hipótesis consideran al fenómeno estudiado y sus variables, dado por la incidencia de las nuevas tecnologías en el proceso de negociación de empresas del sector logístico, Provincia Constitucional del Callao, Perú

5.1 Hipótesis general

Existe una influencia de la aplicación de nuevas tecnologías en el proceso de negociación de las empresas del sector logístico, en la Provincia Constitucional del Callao, Perú.

5.2 Hipótesis específicas

1. Existen elementos particulares en las nuevas tecnologías que inciden en los procesos de negociación de las empresas del sector logístico, en la Provincia Constitucional del Callao, Perú.
2. Cada fase del proceso de negociaciones presentes en las empresas del sector logístico de la Provincia Constitucional del Callao, Perú está vinculada a un tipo de nueva tecnología.
3. Existen modelos de gestión que influyen en la aplicación de las nuevas tecnologías dentro del proceso de negociación y gestión en las empresas logísticas, en la Provincia Constitucional del Callao, Perú.
4. Se han dado avances significativos en el campo de la negociación en empresas del sector logístico en la Provincia Constitucional del Callao, Perú impulsados por el uso de nuevas tecnologías.

CAPÍTULO VI: FUNDAMENTOS TEÓRICOS

En esta parte, se describen los relacionados a las teorías y conceptos relacionados con las nuevas tecnologías, el proceso de negociación y otros aspectos que sirven como fundamentación teórica para el análisis del estudio. Se expone las teorizaciones realizadas por especialistas en área de la tecnología y la información (TI) así como para investigadores del área de logística y de empresas.

6.1 Marco teórico

6.1.1 La Tecnología, Enfoque Teórico Integral

La tecnología, está representada por todo el conocimiento que tiene como intención, emplear métodos que generen un aprovechamiento más práctico para la mejora de las actividades humanas (Alvarez et al., 2018). De esta manera, se puede inferir que la importancia de la tecnología en la globalización y el comercio exterior radica en que permite mejorar los procesos de comunicación, las finanzas y la logística, a través de la automatización, con el fin de alcanzar niveles de productividad. El incremento en el uso de internet, la expansión de plataformas tecnológicas ha permitido a las organizaciones, acceder a las negociaciones internacionales a través del uso de la tecnología rompiendo con las barreras geográficas.

La evolución de las tecnologías en la logística se relaciona directamente con clientes actuales, los cuales aumentan los niveles de exigencia en la adquisición de productos. Por tal motivo se debe aprovechar la importancia relacionada con las nuevas tecnologías con el fin de crear competencia. Es evidente la carencia presentada por los anteriores sistemas debido a que eran manuales, en consecuencia, afectaban los procesos logísticos perjudicando al consumidor. También se presentaban errores en los procedimientos para efectuar las facturas, se demoraba la carga y descarga de los productos, el extravío de mercancía era común porque no se disponía de un mecanismo de rastreo, aunado al deterioro y la pérdida de información en documentos físicos entre otras deficiencias, las cuales constituían los efectos de un proceso que requería de una

transformación tecnológica. A partir del uso de las tecnologías de información; la logística pasa a ser una herramienta relevante, con el propósito de generar procesos de eficacia y eficiencia en la administración de la logística.

6.1.2 La Tecnología como recurso competitivo

Debido a la evolución que ha tenido la teoría de recursos; la tecnología ha adquirido una significativa y creciente importancia, constituyendo patrimonio intangible que posee una organización; por lo tanto, es un factor clave en la planificación y gestión estratégica. Visto de esta forma, este importante elemento está presente en toda la cadena de valor de los procesos corporativos, incluyendo el desarrollo de las habilidades y conocimientos oportunos tanto para la fabricación, el diseño de productos o servicios; aplicadas para proporcionar mejoras que permitan incrementar las habilidades en los diferentes procesos operacionales de una empresa, que van desde el diseño y fabricación hasta la distribución de bienes y servicios, y así marcar la diferencia con respecto a otras organizaciones empresariales. Al respecto, las capacidades tecnológicas que posee una empresa pueden ser transformadas en capacidades especiales si son empleadas de manera eficiente; en relación con la forma de cómo son usadas por la competencia (Velásquez et al., 2016).

Las tecnologías suelen ser aplicadas de manera combinada, de tal forma que los productos o servicios elaborados por las empresas, resultan de la mezcla de estas; de manera tal que las organizaciones empresariales están en la capacidad de crear su combinación en cuanto a aplicaciones tecnológicas y procurar perfeccionarlas; para alcanzar una alta ventaja competitiva. Aunque diversas organizaciones posean igual tecnología de carácter físico; cualquiera de ellas puede destacar si dispone de recursos adicionales que le concedan explotarla de mejor forma. En tal sentido, la competencia tecnológica implica más que la adición de habilidades de su personal, pues es fundamental el rol que desempeñan los elementos de integración y coordinación de los diversos recursos de la institución para fomentar la innovación.

6.1.3 Dirección estratégica de la tecnología

Muchas empresas la importancia competitiva y estratégica que tiene la tecnología propone la configuración de modelos en el servicio y la dirección de estas (Alvarez et al., 2018). De tal modo, que así nace la dirección estratégica de la tecnología y sus acciones

están enmarcadas a optimar de forma tecnológica bien sea un proceso, servicio ya existente o a crear un producto nuevo; motivado a las influencias que representan los competidores o bien, debido a los requerimientos presentados por los consumidores.

En tal sentido esta disciplina requiere de funciones esenciales, entre las que destaca; la realización de inventarios para identificar las tecnologías que posee la organización, a la cual se le llama patrimonio tecnológico. La acción de evaluar también forma parte importante dentro de la empresa, debido a que mediante ella es posible determinar la capacidad de competencia y el potencial que presentan las tecnologías las cuales son parte del patrimonio de la organización empresarial, ejerciendo un destacado dominio sobre comportamientos y actitudes, ya que exige debatir sobre aspectos tecnológicos a los miembros responsables de la empresa, además beneficia la iniciación hacia el exterior ejerciendo como un agente de integración, también impulsa hacia la proyección a futuro.

Otro factor relevante es el seguimiento permanente para verificar la contextualización organizacional a la actualidad tecnológica, enalteciendo su rol como medio informativo adecuado, garantizándose que proporcione la información oportuna y fidedigna para la toma de decisiones manteniendo el hilo de innovación que requiere la visión de la corporación o en el de negocio vinculado a las tecnologías de los competidores. De igual manera, la optimización trata de explotar mediante los recursos disponibles el total del patrimonio tecnológico con que cuenta la empresa; suponiendo la inserción de una estrategia enfocada en transformar en ventajas competitivas los conocimientos y competencias útiles de la empresa (Velásquez et al., 2016).

6.1.4 Teoría de Aceptación Tecnológica

A partir de 1980, la comunidad científica enfocó sus estudios en definir teorías que describían cómo se difunden las innovaciones tecnológicas y qué caracteriza el marco contextual, adecuado para el desarrollo de una innovación tecnológica. Existe un número importante de teorías que tratan de explicar la adopción de una innovación tecnológica, entre ellas la Teoría de Aceptación Tecnológica (TRA).

Al respecto el Modelo de Aceptación Tecnológica o Technology Acceptance Model (TAM), fue presentado por Fred Davis para el año de 1985, el cual formaba parte de una negociación con la corporación IBM Canadá, Ltd; con el objeto de realizar una

evaluación en la proyección del mercado, a fin de organizar la actividad productiva de productos nuevos. Este modelo fue creado para efectuar medidas que permitieran evaluar los estándares de calidad en los sistemas de información usados por las organizaciones o empresas en el periodo de los 80.

El TAM utiliza niveles de medición los cuales son capaces de predecir la aprobación de los consumidores, a través de elementos psicométricos, que fueron adecuadas de acuerdo con los estudios que se estaban llevando a cabo en el año 80, los cuales estaban relacionados con los sistemas de información. El Modelo de Aceptación Tecnológica aplica la metodología relacionada con los valores esperados, que corresponde a la Teoría de Acción Razonada, en tal sentido sustituye los prototipos que conformaban esta teoría por dos nuevos fundamentos basados en la aplicación de la facilidad en el uso de utilidades percibidas, cabe destacar que estas variables están incluidas dentro del modelo para la utilización de la tecnología y el propósito de su uso.

Davis utilizó el primer fundamento referente a la utilidad percibida (Perceived Usefulness), el cual está basado en las investigaciones relacionadas en las expectativas, motivaciones y sistemas de información; centrándose en la probabilidad de que este sistema proporcione al trabajador rendimientos favorables, para obtener recompensas en su trabajo, y así poder medir los niveles de productividad laboral, específicamente en el área relativa al uso de los sistemas de información (Davis, 1989).

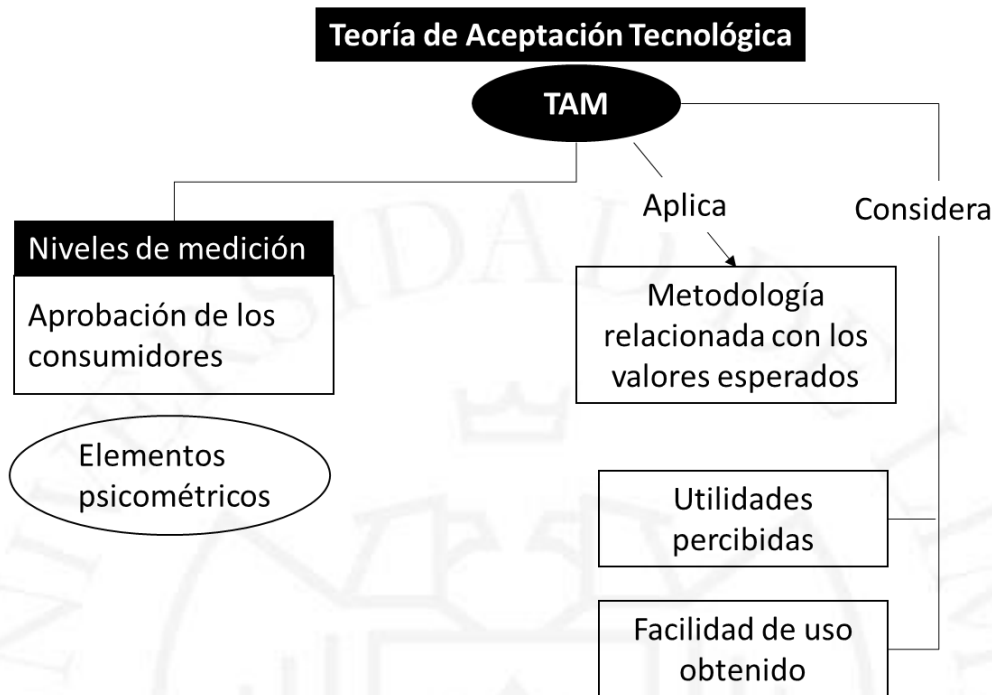
El segundo fundamento propuesto; era referido a la facilidad de uso obtenido, cimentado en el esfuerzo que debe poseer un individuo al utilizar los sistemas de información, determinada como la expectativa que un consumidor tiene de que un sistema implique la realización de menores niveles de esfuerzos (Davis, 1989). En tal sentido el TAM, es el más conocido, ya que ofrece una base teórica que propone la forma en la que factores externos influyen en la actitud e intención de utilizar la tecnología. Siendo empleado para evaluar el uso de tecnologías, considerando dos factores fundamentales; denominados como Utilidad percibida (PU) y Facilidad de Uso Percibida (Perceived Ease of Use).

Con respecto a la (PU), representa el nivel que un individuo considera que la aplicación de algún sistema en específico; contribuirá al mejoramiento de su actividad laboral. En relación con la Facilidad de Uso Percibida (PEOU) refiere el nivel que una persona posee, al creer que a partir del uso de un sistema ejecutara menor cantidad de

esfuerzo al llevar a cabo sus labores (David, 2003). Lo anterior, se entiende gráficamente a través de la figura 6.1.

Figura 6.1

Teoría de Aceptación Tecnológica (TAM)



El objetivo fundamental del TAM es exponer el origen de la aprobación de la tecnología por las personas que las usan, proponiendo las proyecciones de una persona en relación con la utilidad y facilidad de uso percibida mediante los sistemas de información, siendo determinantes en la intención para hacer uso de un sistema (Davis, 1989). En consecuencia, este modelo, involucra factores externos que generan impacto en la actitud e intención conductual para usarlos (Davis, 1989).

De igual manera, el TAM se apoyó sobre la TRA, planteando que los comportamientos de las personas obedecen a creencias y modelos subjetivos. El uso de la tecnología principalmente depende de la participación de las percepciones tanto de la facilidad de uso como de la utilidad; ambas variables influyen sobre la actitud en la forma de uso y al mismo tiempo estipula la intención de conductas de uso (Davis, 1985). Diversos investigadores se propusieron certificar el modelo exponiendo su confiabilidad; por ende, plantearon desarrollarlo mediante la identificación de variables externas las cuales causan un efecto sobre el modelo inicial, de manera que permitiera conocer si

algún sistema tecnológico pueda ser utilizado. Los estudios sobre TAM, basados en enfoques cuantitativos, fueron la causa para que muchos investigadores propusieran que el estudio relacionado con la admisión tecnológica se proyectara hacía métodos de orden interpretativo.

Es importante mencionar que se desarrollaron diversas investigaciones vinculadas con aplicaciones de software tales como procesadores de gráficos, de texto, hojas de cálculo; entre otras (Davis et al., 2006). Estos referidos estudios fueron ejecutados empleando datos de control como, por ejemplo; tipos de usuarios, medios de comunicación e insuficiencias en los sistemas de información. En relación con el procedimiento que permite validar los instrumentos empleados en TAM, los métodos que se consideraron fueron de carácter riguroso; con el objetivo de robustecer las hipótesis tratadas por los investigadores para calcular el nivel de aprobación de la tecnología en los usuarios tomando en cuenta variadas situaciones. No obstante, luego de las comprobaciones generadas durante el desarrollo del modelo, se agregaron elementos de estudio para explicar la aprobación de la tecnología, lo cual ocasionó que se propusiera el TAM2, la cual consiste en una versión extensa de TAM, este modelo constaba de un conjunto de elementos que regulaban la utilidad percibida, evidenciando factores que son referencia de esta como; la norma subjetiva, relevancia del trabajo y calidad de salida (Venkatesh & Davis, 2000).

En cuanto al principio de la comprobación de resultados, se define como la forma tangible para expresar los resultados con respecto al uso de innovaciones, la cual influye en la utilidad percibida (Moore & Benbasat, 1991). El TAM2 también aplica el elemento de la facilidad de uso percibido, que proviene del TAM y está relacionada con la cantidad menor de esfuerzo empleada para utilizar los métodos y el crecimiento en cuanto al desempeño laboral. Sin embargo, por más de una década ha existido evidencia empírica acumulada, la cual destaca que la facilidad de uso está sujeta en gran magnitud al propósito de uso de forma directa e indirecta por medio del efecto en la utilidad percibida (Davis, 1989).

La última versión del modelo llamado el TAM3, a la cual se le añadieron diversos elementos característicos de PEOU; dentro de los cuales destacan las variables de ajustes y de anclas; de igual manera, en este modelo TAM3, incluyen las experiencias como elementos moderadores. Sin embargo; a pesar de que el TAM ha experimentado cambios a través del tiempo, aún continúa conformado por una serie de variables, lo que representa

su ventaja mayor; este modelo continúa explicando la forma de uso de la tecnología, mediante variables moderadoras a pesar de que este modelo ha sido sometido a gran cantidad de pruebas se considera el mejor para exponer las razones por las que son utilizadas en las empresas (Venkatesh & Bala, 2008).

Por otra parte, tanto en el TAM2 como en el TAM3 están excluidas las variables actitud las cuales establecen relaciones directas a partir de los parámetros de la facilidad en el uso enfocado en el propósito del comportamiento de aprobación de la tecnología. Dentro de las investigaciones que se han realizado, en las cuales se ha evaluado el nivel de aprobación tecnológica, queda demostrado que TAM tiene relación con el objetivo de este estudio para la variable impacto de la tecnología (Ballesteros & Vallejo, 2015).

6.1.5 Análisis de la Teoría Unificada de la Aceptación del Uso de la Tecnología

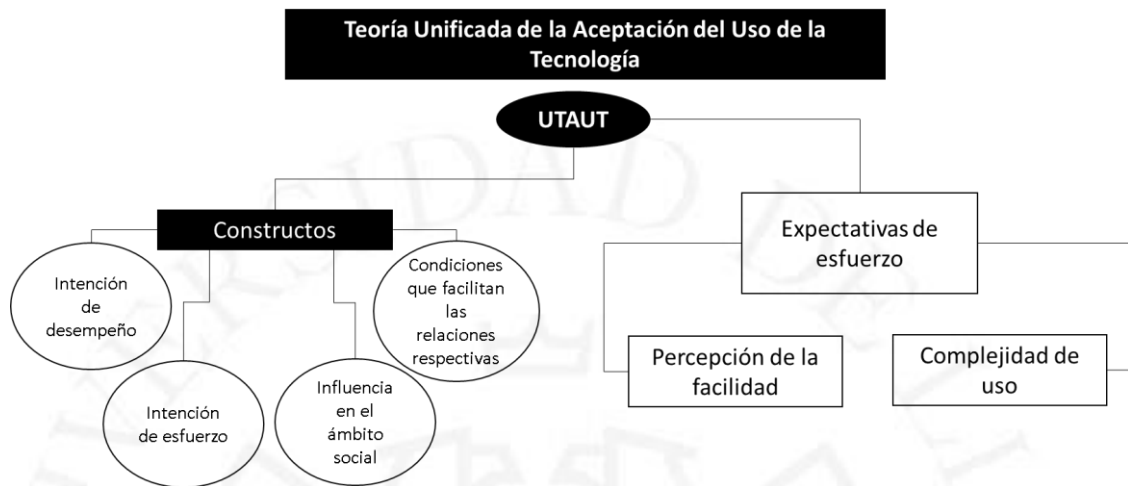
A partir de los métodos antes mencionados, originaron un modelo integral denominado Teoría Unificada de la Aceptación del Uso de la Tecnología (UTAUT), propuesto por Venkatesh et al. (2000), basado en las semejanzas existentes en las definiciones utilizadas en el periodo de desarrollo de los estudios. La teoría UTAUT usa cuatro constructos importantes como lo son: la intención de desempeño, de esfuerzo, la influencia en el ámbito social y las condiciones que facilitan las relaciones respectivas, que utilizan ciertos datos de control. Al respecto las expectativas de desempeño se refieren al nivel de beneficio que un individuo supone que tendrá al aplicar algún sistema de información (Fernández et al., 2015).

Por otra parte, las expectativas de esfuerzo están relacionadas con la facilidad de uso sobre un sistema específico, conformado por determinados principios empleados en distintos modelos como la manera de percepción de la facilidad y complejidad de uso. Las expectativas de esfuerzo tienen que ver con la facilidad de uso de un sistema determinado. Este también está formado por algunos constructos usados en otros modelos y teorías como la percepción de la facilidad de uso, la complejidad y la facilidad de uso. Así mismo, la influencia social expresa el grado en que un individuo percibe la importancia que tiene el uso de los sistemas de información para las personas que lo rodean. Por último, las condiciones facilitadoras reflejan el grado en que un individuo observa que la organización a la cual pertenece puede apoyar en el uso de un sistema de información y a su vez, este incorpora tres constructos: percepción del control del

comportamiento; condiciones facilitadoras y la compatibilidad (Venkatesh & Bala, 2008). La figura 6.2, sintetiza todo lo explicado acerca de esta teoría.

Figura 6.2

Teoría Unificada de la Aceptación del Uso de la Tecnología



6.1.6 Teorización del Proceso de Negociación

La actividad de negociación permite el desarrollo de un trato o convenio, considerando que las partes interesadas tienen una preparación y evaluación preliminar, para intercambiar valores y establecer acuerdos (García, 2014). Muchas empresas en Latinoamérica exportan e importan productos y deben tener conocimiento de la importancia del manejo de negociaciones, esto implica conocer las barreras, los elementos y procesos, así como sus estrategias, basadas en el adecuado perfil del negociador, y así mismo en los recursos tecnológicos que marcan la brecha obteniendo resultados en su productividad. En tal sentido, la negociación internacional es un indicador fundamental utilizado para evaluar situaciones pertinentes a la economía mundial, debido a que una variedad de organizaciones realiza operaciones de compra y venta de productos a nivel internacional, lo que significa una manera diferente de efectuar negocios (García, 2014).

Por esta razón, la negociación es considerada un proceso abierto, en la que dos partes encuentran una solución aceptable a un conflicto complicado, así mismo, existen algunas condiciones específicas, en las que a través de la negociación se logrará los

mejores resultados, en efecto todas las partes involucradas conciben que, la negociación llevará a un mejor resultado, de esta manera, todas las partes quieren trabajar de manera integrada, en lugar de tener una situación de conflicto disfuncional.

A través del tiempo; las organizaciones que integran el sector logístico han incorporado nuevas tecnologías, lo cual ha significado el desarrollo en la creación de modelos organizacionales innovadores, a esto se le atribuye la importancia que tienen estas herramientas, las cuales influyen en mayor medida al mejoramiento del desempeño en las organizaciones, al introducir técnicas que ayuden en el mejoramiento y planificación de los procesos, los cuales de forma sucesiva generan daños en el funcionamiento operativo de la organización (Ballesteros & Vallejo, 2015).

Igualmente, se destaca la importancia que tiene la aplicación de tecnologías en las empresas del sector logístico; con el propósito de brindar soporte a los procesos comerciales de intercambio y que dichas empresas han logrado internacionalizarse; motivado a las divergencias características entre las partes, representadas por barreras en la comunicación tales como las distancias, diversidad de culturas, de monedas, entre otros factores (Escandón & Hurtado, 2016).

Las tecnologías utilizadas dentro de las negociaciones internacionales brindan beneficios adicionales enfocados en elevar la eficiencia mediante la disminución del tiempo empleado en procesos y en costos de movilidad. En tal sentido, el uso de estas, producen un aumento en la eficacia, ya que se logra reducir inconvenientes sucedidos en el proceso de negociación, además de servir como sustento al tomar decisiones, operar distintos grados de formalismo y maneras para comunicarse con la contraparte. Además; las tecnologías hacen posible la creación de relaciones, así como también la gestión de información y la formulación de opciones en la negociación (Chelariu & Osmonbekov, 2018).

6.1.7 Teoría de la Negociación

Es considerada como una habilidad para alcanzar un mutuo acuerdo, mediante discusiones precisas referentes a aspectos fundamentales que conlleva un contrato, entre los cuales destacan; la entrega, normativas, costos y especificaciones, debido a la interrelación de estos elementos entre ellos y con los demás, en efecto es necesario aplicar tanto el sentido común como el juicio (Hajek, 1981). El proceso de negociación

representa escenarios estratégicos, en las cuales las acciones ejercidas por una de las figuras implicadas están sujetas a lo que el otro haga, a través de unas interacciones continuas, que van perfilando tanto el convenio final, así como el proceso que permite obtener resultados, las normativas de negociación que se formulan las partes manteniendo una secuencia hasta precisar el procedimiento que se conservará en caso de venideras interacciones. En este sentido, la negociación representa un conjunto de definiciones usadas para representar, expresar y prever la conducta de cada una de las partes, así como los resultados derivados de una negociación; específicamente los conceptos sobre procesos de negociación están proyectados a conseguir mejoras en los resultados de carácter normativo, lo que significa que involucran los métodos a seguir para lograr efectos propuestos orientados a la acción, la teoría de negociación procura identificar la forma de comportamiento de los individuos que realizan la negociación y los resultados obtenidos por medio de este (Ogliastri, 1997).

A continuación, se explicará brevemente la teoría que sustentará esta investigación, en relación con la variable referida al proceso de negociación. El modelo propuesto por ellos tuvo como fundamento el contexto de las investigaciones para resolver conflictos en el área de las conductas (Walton & McKersie, 1965). Además, detalla el entorno que involucra las relaciones de trabajo para delimitar el grado de importancia que tienen los factores contextuales y el carácter social relativo a las personas involucradas en el proceso de la negociación.

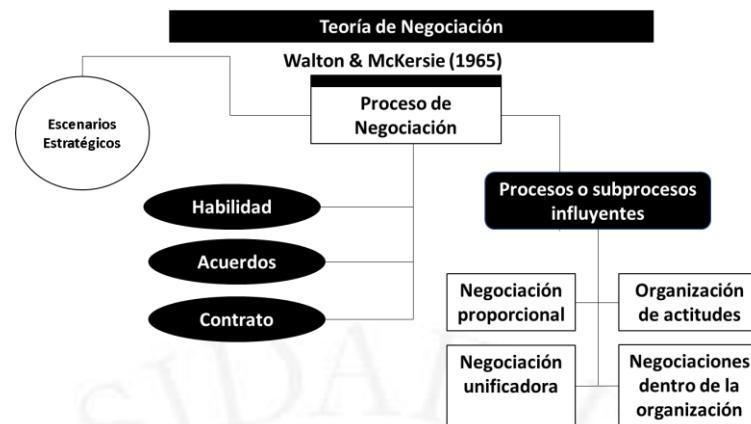
Dentro de las actividades de negociación laboral influyen los procesos o subprocesos los cuales cumplen funciones determinadas, entre ellos destacan:

- La negociación proporcional; brinda solución a posibles conflictos de interés.
- La negociación unificadora; basada en resolver inconvenientes en los cuales es posible que existan intereses adicionales o comunes.
- Organización de actitudes; las cuales influyen sobre las personas involucradas con el fin de constituir o fomentar las relaciones básicas.
- Las negociaciones dentro la organización; orientada a lograr el acuerdo dentro de los grupos que interactúan.

La teoría de la negociación recoge una serie de elementos de gran interés, cuya interrelación se aprecia en la figura 6.3.

Figura 6.3

Teoría de Negociación de Walton & McKersie (1965)



En las negociaciones se generan procesos emocionales y cognitivos, también el proceso para tomar decisiones en beneficio de solventar conflictos de interés y darles solución a otros problemas; así como el restablecimiento de las actitudes y formas de interacciones (Walton & McKersie, 1965). Estos mencionados subprocesos se pueden aplicar tanto para quienes efectúan los negocios como para los representantes y sus representados. Por consiguiente, estos subprocesos son importantes debido a que proporcionan estrategias para mejorar las actividades

Al respecto, lo antes planteado responde a la diferencia dada en diferentes subprocesos independientes, que resultan de evaluar el grado de complejidad en las negociaciones que permite identificar tales procesos. Cabe destacar que en el contexto real se deben aplicar dichos procesos de modo conjunto, ya que cada caso la importancia es diferenciable, por ende, la evaluación precisa de cada situación refleja la interferencia que se produce entre los subprocesos. Walton y McKersie (1965) plantean elementos esenciales a considerar en una síntesis relacionada con los subprocesos:

- El nivel de compromiso que se tiene con los intereses.
- El nivel de iniciación en la comunicación enmarcada en descubrir zonas de interés común.
- El grado de confiabilidad en las relaciones entre los negociadores, expresando actitudes en ellas.
- El control que tiene el representante en la negociación, basado en establecer objetivos, proponer estrategias, y modificarlas en caso de ser necesario.

Estos factores son fundamentales para los subprocesos, sin embargo, se encuentran relacionados con los otros, de esta manera el compromiso que guarda con el interés propio debe ser disminuido en la manera que puedan descubrir intereses comunes o que quieran lograr una actitud en beneficio de la contraparte; sin dejar de contar con el apoyo de los representados. En este sentido, la iniciación de la comunicación es imprescindible para poder satisfacer intereses comunes y alcanzar la consolidación de una relación positiva entre las personas, destacando la incompatibilidad con los inconvenientes de interés. Sabiendo que puede producir desconfianza ante los representados. Con respecto al nivel de confiabilidad, es necesario en el desarrollo de actitudes entre las personas y para los procesos de negociación, considerando que un desbalanceen la confianza entre las partes representa un factor a favor, también puede ser de gran utilidad en la interacción entre los representantes. Finalmente, la libertad que tenga el representante de forma integradora o proporcional para garantizar la fluidez en el proceso de negociación se deberá mantener en concordancia tanto de los representados como de los representantes.

Este planteamiento constituye un elemento fundamental porque representa una referencia para las demás propuestas logradas, estos mismos autores llegaron a dudar de la apertura del planteamiento analítico formulado, en el cual los subprocesos evaluados de manera individual presentaban una síntesis parcial en estos subprocesos de negociación proporcional e integral.

6.1.8 Encuadre teórico de los tipos de negociación

Existen diversos tipos de negociación, incluso muchos están asociados a la cultura de las partes negociantes. Es de relevancia conocer el tipo de negociación en la cual se participa, de forma tal de que se puedan establecer estrategias u objetivos acordes. Entre los tipos de negociación destacados se encuentra la negociación cooperativa, en la cual los negociadores buscan acuerdos con beneficios de ambas partes y la cooperación es un elemento clave del proceso, aunado a un respeto (Parra et al., 2010). En este tipo se buscan objetivos que sean compartidos y se tiene plena conciencia y disposición de que para el logro de los beneficios buscados está atado a la complementariedad ya que los resultados esperados no se lograrían de manera individual con los recursos que disponen cada uno. Entre este tipo de negociación se puede citar la que se da entre proveedores y

clientes, donde es más importante establecer una relación comercial perdurable que obtener beneficios al corto plazo.

El proceso de negociación de tipo competitivo, en este la cooperación entre las partes es débil e incluso puede llegar a la no colaboración. En este caso la competencia es el eje del proceso para realizar el negocio, las partes no buscan un beneficio colectivo sino individual. Aspectos como el nivel de información que se tenga de la parte contraria son recursos estratégicos para el logro de mejores resultados, de allí que cada uno busque conocer las fortalezas y debilidades de su oponente. Como ejemplo de este enfoque se puede mencionar el que se establece entre vendedores y compradores donde no se persigue una relación estable a lo largo del tiempo sino el beneficio que puede dar la transacción que se ejecuta al corto plazo (Parra et al., 2010).

El modelo de Harvard es otro encuadre del proceso de negociación. Este se basa en el hecho de que los negociadores ponen como factores determinantes una elevada cooperación y ganancias mutuas. Este método es de mayor aceptación mundial y considera los elementos comunicacionales como esenciales. En este tipo se destaca a relevancia de las tecnologías de comunicación. Este tipo de negociación no involucra que todas las partes obtengan lo esperado, pero si consiguieran más de los que obtendrían aplicando otros modelos de negociar (Parra, et al., 2010). Al comparar las teorías, se extraen elementos concretos que se enuncian en la tabla 6.1.

Tabla 6.1

Comparación de modelos según Tobo (1997)

Criterio	Negociación Cooperativa	Negociación Competitiva	Método Harvard
Participantes	Amigos	Adversarios	Solucionadores
Metas	Acuerdo	Victoria	Buen acuerdo
Relación	Cultivan	Condicionan	Cultivan
Concesiones	Hacen	Demandan	Hacen/demandan
Con el Problema	Suaves	Duros	Duros
Con la Gente	Suaves	Duros	Suaves
Con los otros	Confían	Desconfían	Neutrales
Posición	Muy flexibles	Muy rígidos	Intereses
Avance	Hacen ofertas	Hacen amenazas	Exploran intereses
Límites	Los muestran	Los esconden	Evitan tenerlo
Unilateralidad	Aceptan pérdidas	Demanda ganancias	Mutua ganancia

Nota. Adpatado de "Estrategias para negociaciones exitosas, 2010," por J. Parra et al., 2010, *e-Gnosis*, 8, p. 1-13. (<https://www.redalyc.org/pdf/730/73013006009.pdf>)

6.2 Marco conceptual

Dentro del marco conceptual, se abordará el conocimiento sobre las tecnologías implementadas en el proceso de negociación internacional, produciendo una fundamentación teórica que permita ahondar en la utilización de tecnologías iniciando con una breve descripción a nivel mundial, para luego detallar el tema de estudio en Perú dentro del sector logístico. En este sentido, el presente estudio pretende describir las tecnologías más relevantes actualmente y su incorporación como medio facilitador para la gestión del proceso de negociación en dicho sector.

La globalización y la aparición de internet han demandado la utilización de la tecnología como medios de base a las operaciones entre organizaciones y consumidores finales, específicamente en el sector logístico, la cual ha permitido romper los límites que frecuentemente han sido un obstáculo en las capacidades de desarrollo de un negocio, tal como lo ha sido los factores geográficos, económicos y de operaciones. Esta situación aunada a la asociación de sistemas de información como medios para gestionar, planificar y controlar los diferentes recursos de las organizaciones han creado que las tecnologías se conviertan en el cimiento esencial para los departamentos (Márquez-Ramos y Martínez-Zarzoso, 2018)

6.2.1 Tecnologías implementadas en el sector logístico

Para esta investigación se analiza el ámbito tecnológico relacionada con la logística actual, así como un breve análisis de las ventajas de cada una de las tecnologías aplicadas en este sector, con la finalidad de que se evidencie el impacto que ha generado el uso de las diversas tecnologías a nivel mundial y así finalmente demostrar cómo han impactado esta aplicación de la tecnología en las empresas del sector logístico en Perú.

Existe gran énfasis en la importancia que tiene la tecnología y su habilidad la cual influye en el escenario del comercio con otros países. Existe un efecto destacado de la tecnología en la expansión de las negociaciones de importación industrial española, proponiendo que los elementos ajenos al costo, como calidad del producto y su relativa diferenciación, emanan un dominio significativo sobre la competitividad en el mercado internacional (Moreno, 1997). Además, resalta que los sistemas de tecnología representan un apoyo fundamental en el crecimiento de la calidad del producto y diferencia de este, en consecuencia, es posible que influyan en el panorama competitivo general de las

organizaciones. De esta manera el sector logístico ha utilizado la innovación, a través de la tecnología como ventaja competitiva, entre ellas se pueden mencionar, el uso de plataformas virtuales y digitales, así como la inteligencia artificial, el comercio electrónico, el blockchain, el internet de las cosas, la impresión 3D y los drones. En este sentido, se procede a describir los conocimientos basados en las tecnologías más relevantes utilizadas en el sector logístico.

En la actualidad, las tecnologías digitales han significado una oportunidad para que se generen nuevas formas de comercio; aplicando E-Commerce y diversas herramientas electrónicas para consolidar a los vendedores y compradores, ofreciéndoles acceder a servicios gratuitos o pagos por medio de internet. Tal es el caso de productos que tienen relación con pagos, logística, análisis de mercado, publicidad, solución de conflictos, entre otros; estas plataformas contribuyen al mejoramiento de la visibilidad en los productos (Calixto, 2017). Es importante destacar que, los sistemas de tecnología causan un impacto en las operaciones comerciales a nivel internacional de bienes y servicios, facilitando la reducción de costos comerciales en aproximadamente 15% entre los años 1996 y 2016, en los países desarrollados y los que están en vías de desarrollo (Banco Mundial, 2018).

Por otra parte, la inteligencia artificial (AI) así como la invención de otros avances en la tecnología han representado una influencia importante en la optimización y el reajuste en los costos de transporte y logístico (Pimentel, 2020). El uso de las herramientas tecnológicas hace posible el incremento en la eficiencia operativa, efectuar correcciones en tiempo real, además de generar seguridad en los procesos de logística.

Mediante la utilización de la tecnología, y la inteligencia artificial han ayudado en la reducción de costos de inventarios y almacenamiento. En la actualidad en las plataformas de tecnología los usuarios producen volúmenes de información; los cuales son más fáciles de procesar a través de la inteligencia artificial, cuyo propósito es crear mecanismos para predecir las proyecciones de demanda de los consumidores. Cabe destacar que grandes organizaciones de comercio electrónico en todo el mundo; están incorporando la inteligencia robótica y artificial a través del Sistema de Pallet Shuttle automático para ayudar en el mejoramiento de la utilidad de sus almacenes, perfeccionando las redes para almacenar y distribuir; así como en la planificación de los medios de transporte más eficientes. De igual manera, a través de la inteligencia artificial,

se utilizan softwares de gestión de almacenes, como Easy WMS de Mecalux, que facilitan la programación de todas estas acciones en el día a día del almacén (Tang, 2020).

Otra de las tecnologías innovadoras que genera impacto en el modelo de comercio internacional es la impresión 3D la cual está siendo motivo del surgimiento de varios fenómenos, permitiendo reducir los costos de transporte y logística (Mata et al., 2019). Entre sus beneficios se encuentran, el descenso parcial de la cantidad de elementos y mecanismos que se deben intercambiar, en favor de la descentralización de las técnicas de producción al aproximarse a los consumidores, lo cual resulta favorable para la empresa en cuanto a la producción y los procesos de valor general, debido a que posibilita que los insumos complejos se generen en una pieza, por lo que se reduce la cantidad de procedimientos, minimizando la cadena de producción. La aplicación de tecnologías Blockchain contribuyen a integrar las partes interesadas en las actividades de comercio transfronterizo, y también para la automatización y rapidez en determinados procesos y operaciones en las transacciones de las aduanas a través de la supervisión de los cambios regulatorios que pueden dar garantía y reducir los gastos de cumplimiento aduanero, de esta manera eliminar procesos repetitivos y optimizar la nitidez y capacidad de la auditoria. En este sentido, la inserción del blockchain en el sector logístico, ayuda en el mejoramiento de la coordinación entre diversas autoridades, agencias y personas relacionadas en el comercio transfronterizo lo cual genera aumento en las actividades de importación y exportación en los países en vías de desarrollo, en los cuales los costos son elevados (Rojas Soto, 2019).

En el sector logístico, las empresas han implementado la Smart Tags que se basaban en tecnología RFID, estas etiquetas “inteligentes” lo son, a diferencia del conocido código de barras, porque disponen de un chip con memoria regrabable, que permite agregar y eliminar información a lo largo de su paso por las distintas fases que conforman el proceso de abastecimiento, en comparación con el sistema de código de barras; el cual consiste en una etiqueta que se suele agregar al producto en origen o en un punto concreto de la supply chain pero que luego no se puede variar, es decir, nace y muere con él (Alandí, 2016).

Toda la información que se origina mediante los elementos de inteligencia artificial; hace posible controlar y supervisar los productos al momento y durante todo el proceso logístico (Alandí, 2016). A partir de la herramienta de internet de las Cosas es posible la integración de la información, tomando en cuenta algunos métodos de

coordinación, tramitando flujos de materiales mediante la unificación y el traspaso de información.

6.2.2 Negociación y elementos

El proceso de negociación consta de cinco fases: la planificación, acuerdos en la agenda e indagación del entorno, transferencia de argumentos y ofertas, parámetros del acuerdo y resultados de la negociación (Braun et al., 2006). Kersten y Lai (2010), plantean separar la negociación en seis fases que proponen; planificar, explorar, intercambiar, lograr acuerdos, establecer conclusiones y evaluar (Braun et al., 2006).

En la negociación se exponen y logran los acuerdos que brindan sostenibilidad y proveen un entorno de ambiente rentable hasta la siguiente negociación. En este proceso las partes involucradas en la negociación se ponen propuestas que sean afines, viables y acordadas. El negociador es el representante que plantea y media las propuestas hasta lograr el establecimiento de acuerdos. Este debe enfrentar un conjunto de retos ante los diferentes escenarios y disponer de tácticas para lograr los objetivos trazados. La imagen es una táctica esencial y carta de presentación de allí la relevancia de que las partes negociantes proyecten seguridad, responsabilidad. El respeto es otro elemento significativo, ya que es base de la solidez de los acuerdos y cumplimiento a los acuerdos concretados (Peña, 2016).

6.2.3 Impacto de las tecnologías en los procesos de negociación internacional

La tecnología ha producido cambios directamente en la manera de realizar las negociaciones, por esta razón las operaciones en las empresas han sido desarrolladas gracias al internet (Yoo et al., 2007). Lo cual significa que los futuros modelos y teorías relacionadas a los negocios se realicen en base a procesos on-line, con aplicaciones de comunicación e informáticas efectivas que ayuden en la optimización de los procesos operativos de intercambio resultante entre las organizaciones en el ámbito internacional. Las negociaciones internacionales integran tecnologías que permiten soportar las fases presentadas en el proceso, dando respuesta a las necesidades provenientes de las partes de manera eficaz y eficiente (Karhunen et al., 2007). De esta manera, hay variadas tecnologías que inciden en los procesos de negociación, los cuales se concentran

dependiendo al grado de servicio que las partes esperan tener, produciéndose un modelo de gestión que determine la transferencia de servicios y bienes en el ámbito internacional.

Las organizaciones realizan actividades de compra y venta de productos; en tal sentido también pueden participar en el procedimiento orientado a la compra, programación y planificación obteniendo en determinados casos automatizar el intercambio entre el cliente y el proveedor (Su, 2001). La inclusión de la tecnología en las negociaciones internacionales ha causado la formulación de lo que significa una organización virtual, debido a la forma de efectuar transacciones a pesar de las limitaciones geográficas; de esta manera el avance de este modelo establece un modo para dar riguroso cumplimiento a las peticiones por parte de los clientes y proveedores al obtener una reducción en tiempo y costo tanto administrativos como operativos (Nami & Malekpour, 2008). Asimismo, la evolución de la tecnología en la negociación internacional intensifica de forma significativa los intercambios; considerando que el uso influye en el aprendizaje empresarial mediante la fundación y conocimiento de patrones de gestión que ofrecen automatización en la organización y alcanzan niveles elevados de satisfacción (Su, 2001). En conclusión, las empresas que cumplen actividades de importación o exportación tienen la responsabilidad de evaluar el proceso de clasificación, forma de uso correcto y si las herramientas tecnológicas empleadas sirven de apoyo en las negociaciones internacionales, brindando soluciones a los requerimientos gerenciales y técnicos, desempeñando funciones específicas en las diferentes fases de la negociación.

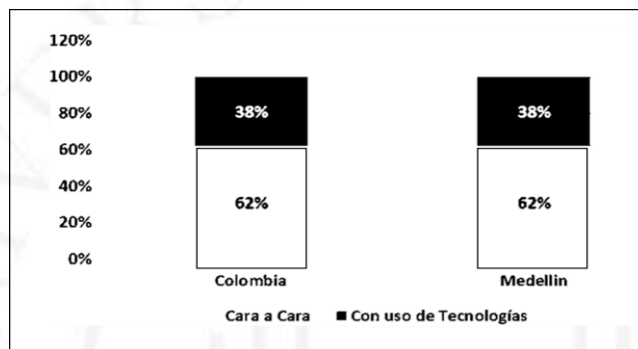
6.2.4 Uso de las tecnologías en la negociación internacional

La importancia del uso de las tecnologías en los procesos de negociación internacional, se evidencian, mediante comparaciones, la relevancia, el nivel de frecuencia con que se usan, técnicas para realizar los negocios; así como la importancia de los beneficios y no beneficios que aportan las tecnologías (Baena & Cano, 2016). Referente a la importancia que tiene el uso de la tecnología para las negociaciones internacionales, presentado el caso de Colombia donde las aplicaciones de la tecnología en gran parte de las empresas revelan que tanto a nivel regional como nacional los empresarios poseen conocimiento acerca de la necesidad e importancia de tener tecnologías que contribuyan en las negociaciones, lo cual demuestra que los empresarios están conscientes de que la

tecnología constituye un factor determinante en el mejoramiento de aspectos correspondientes a las actividades operacionales del comercio exterior. En la figura 6.4, se detallan los datos correspondientes a la preferencia de las empresas en la forma de negociar, en Colombia. Es posible detallar que a nivel regional y nacional la tendencia en cuanto a la preferencia para realizar las negociaciones bien sea con un cliente o con algún proveedor son iguales; expresando que el 62% de los empresarios al efectuar las negociaciones utilizan la tecnología; y solo el 38% eligen realizar sus negocios de persona a persona, sin tener de intermediario la tecnología.

Figura 6.4

Preferencias en la forma de negociar

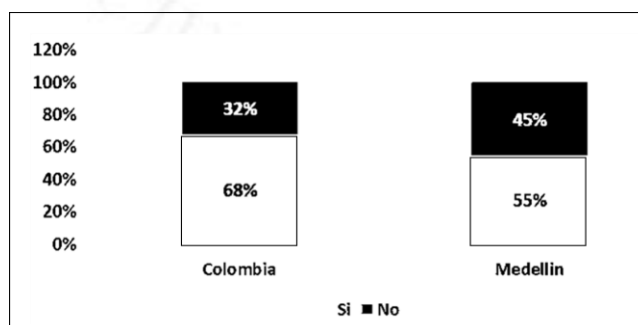


Nota. Adaptado de "Apropiación y uso de TIC para la negociación internacional: Comparación entre la ciudad de Medellín y Colombia, 2016" por J. Baena y J. Cano, (2016), *Revista Espacios*, 37, 35, p. 7-10. (<https://www.revistaespacios.com/a16v37n35/16373507.html>)

En la figura 6.5 se detallan los datos correspondientes al mejoramiento de relaciones con proveedores/clientes internacionales, en Colombia.

Figura 6.5

Mejora de relaciones con proveedores/clientes internacionales, en Colombia

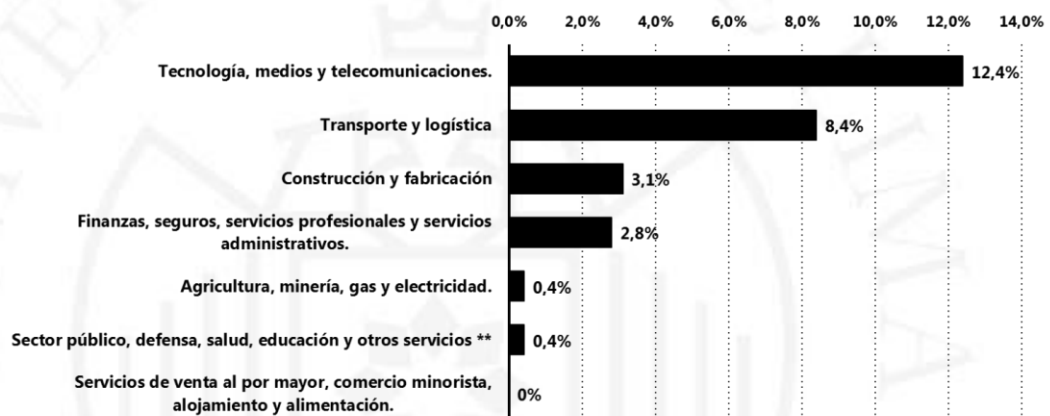


Nota. Adaptado de "Apropiación y uso de TIC para la negociación internacional: Comparación entre la ciudad de Medellín y Colombia, 2016" por J. Baena y J. Cano, (2016), *Revista Espacios*, 37, 35, p. 7-10. (<https://www.revistaespacios.com/a16v37n35/16373507.html>)

A partir de los datos mostrados en las figuras 6.4 y 6.5 se observa que en Colombia existe mayor cantidad de empresarios; representados por el 68%, en comparación con Medellín que cuenta con el 55%, quienes consideran que las tecnologías ayudan a mejorar las relaciones de negociación internacional con la contraparte. Estos resultados significan un reto para las organizaciones que realizan negocios a nivel internacional, debido a que existe una conformidad en los empresarios, esto puede aumentar la inserción de tecnologías. En la figura 6.6, se detallan los datos correspondientes al impacto que ha tenido en la productividad por el uso de Drones utilizados en los sectores económicos del Reino Unido.

Figura 6.6

Impacto en la productividad en el Reino Unido por el uso de Drones



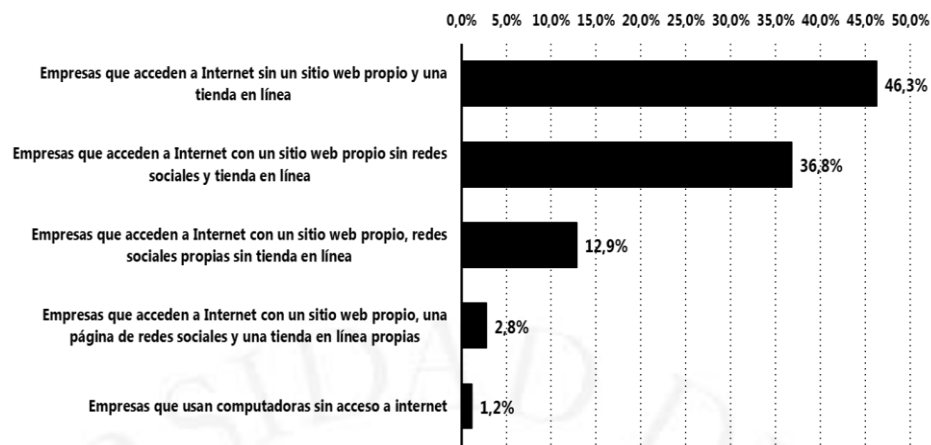
De *Good Growth for Cities. Taking action on levelling up*, por PWC, 2018 (<https://www.pwc.co.uk/>)

Se evidencia, según estadísticas de la empresa PWC, muestra el impacto potencial de la productividad generado por la utilización de drones comercialmente en el Reino Unido en 2030, desglosados por sector económico. Según la fuente, el uso de drones aumentaría la productividad del sector de tecnología, medios y telecomunicaciones en un 12,4 %. Mientras que el sector Transporte y logística que experimentaría un impacto notable debido a la captura de servicios de entrega en dicho sector. En la figura 6.7, se detallan los datos correspondientes a la distribución de empresas en Italia, de transporte y almacenamiento que utilizan la tecnología de información y comunicación (TIC).

Se demuestra, según estadísticas obtenidas de la empresa Istat, la distribución de las empresas de transporte y almacenamiento que hacen uso de las (TIC) en Italia en 2015, por intensidad de uso, obteniendo que un 12.9 % de las empresas de dichos sectores han invertido en tecnologías para aumentar su productividad y rentabilidad.

Figura 6.7

Mejoramiento de relaciones con proveedores/clientes internacionales, en Colombia



Nota. De *Rapporti con fornitori, clienti internazionali* por Istituto Nazionale di Statistica Istat, 2015 (<https://www.istat.it/>)

6.2.5 Sector logístico

Se trata de la gestión sistematizada de procesos tanto de información como de materiales generados entre los suministros de semiproductos y materia prima, partiendo de las actividades que realizan la transformación, hasta llegar a los productos finales los cuales son llevados al cliente (García & Prado, 2001). Es importante destacar en las empresas que utilizan la logística de manera estratégica, les permite resaltar sus competencias características con la finalidad de alcanzar, conservar y potenciar sus ventajas competitivas.

Los grandes cambios en la economía han sido originados por el incremento en el uso de la información, la globalización de las actividades económicas y la dependencia tecnológica, las cuales han hecho que diferentes autores puedan explicar la importancia que tiene la logística como medio de beneficios competitivos sostenibles. Cabe destacar que la gestión estratégica correspondiente a la función logística tiene como objetivo principal disponer de los recursos corporativos, de manera que suministren el valor máximo a los clientes (Cardona, 2018).

En relación con lo antes expuesto, se puede deducir que una apropiada unificación en los procesos operativos de la organización y la capacidad de crear productos y servicios permite diferenciar a las empresas, ya que representan los principales determinantes de esta capacidad estratégica logística, con el fin de alcanzar el máximo

aprovechamiento de los recursos, reduciendo de esta manera el coste de su utilización y maximizando los resultados en términos de valor proporcionado al cliente.

En este sentido, la actividad logística parte de una concepción basada en las operaciones internas de la empresa, directamente vinculadas con la gestión de los recursos productivos, de esta manera el entorno competitivo permitirá que estas operaciones estén cada vez más condicionadas por los aspectos relacionados con el servicio al cliente y la adecuación a sus necesidades, y a través de la combinación de las actividades operativas entre sí y de éstas con las actividades de marketing se logre una concepción cada vez más integrada de la actividad logística. La integración de estos dos aspectos; el ámbito operativo interno y las actividades externas de relación con los clientes, hace que la actividad logística determine, las ventajas competitivas de la empresa (Brewer & Speh, 2000).

No obstante, la actividad logística continúa evolucionando a nivel organizativo enmarcado en el contexto de diferentes teorías de la estrategia empresarial. De esta manera, al analizar la incidencia de la tecnología en las organizaciones logísticas se puede enmarcar en el contexto de la teoría de la negociación, anteriormente estudiada. Las tecnologías aplicadas al sector logístico, tales como los sistemas EDI y EDI-Internet, han transformado la forma en que las organizaciones establecen relaciones con los clientes y distribuidores. Por lo tanto, los recursos estratégicos de las empresas representados por las capacidades logísticas pueden considerarse como un fenómeno dinámico que se desarrolla como resultado de los adelantos tecnológicos y en las innovaciones en los sistemas de gestión (Chelariu & Osmonbekov, 2018).

La globalización del entorno de negocio, la generalización e implementación de los sistemas en las políticas de aprovisionamiento de las empresas, así como la automatización de muchos de los procesos logísticos y los requerimientos de calidad y sostenibilidad se fortalecen como los elementos más destacados que han sido una influencia en la relación existente entre la información y la actividad logísticas, de esta manera, la utilización de tecnologías de información y comunicación se configura como una forma adecuada de dar respuesta a estos retos.

6.2.6 Logística mundial

En la actualidad, las empresas que pertenecen al sector logístico y que disponen de una

adecuada gestión capaz de adaptarse a la globalización de los mercados, logran satisfacer las exigencias de los clientes, mejoran su rentabilidad y aseguran su permanencia en el mercado, además, dichas empresas deben contar con un plan de mejoramiento continuo, basada en la revisión de los procesos según las tendencias actuales.

En este sentido, las actividades de logística y comercio al relacionarse con variables escenarios económicos, se dificulta la obtención de una perspectiva general del desarrollo de un país. Por consiguiente, se emplea el Índice de Desempeño Logístico (IDL), que consiste en un informe elaborado cada dos años, el cual efectúa una evaluación sobre el nivel de eficiencia, este es utilizado por las cadenas de suministro para vincular a las organizaciones nacionales e internacionales existentes en 168 países (Banco Mundial, 2018).

De esta manera, el IDL, suministra dos perspectivas, una nacional y una internacional en relación con el desarrollo de un país. Con respecto al índice de desempeño logístico nacional, este evalúa de forma cualitativa y cuantitativa los servicios, y son elaboradas por personal especializado en logística, quienes suministran información detallada de la calidad de los proveedores, ordenamientos en las fronteras y grados de confiabilidad en la cadena de suministros.

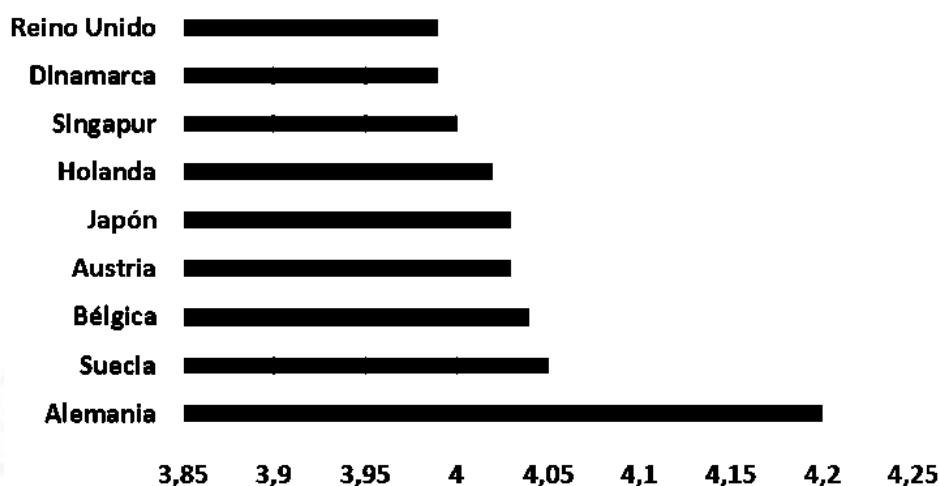
Por otra parte, el IDL a nivel internacional, permite efectuar una evaluación en los servicios del país, efectuados por personal capacitado en logística que se encuentran fuera del país, a su vez también facilitan la entrega de informaciones de carácter cualitativo relacionado a la percepción que tienen los socios sobre la calidad y eficiencia de los servicios logísticos (Banco Mundial, 2018).

En ciertos países es fundamental el desempeño logístico, el cual ayuda en el desarrollo económico y su competitividad; por ende, si la logística no es eficiente los costos en las negociaciones se elevará, causando reducción del potencial de integración junto con las cadenas de valor a nivel mundial. Provocando consecuencias para los países en vías de desarrollo que compiten en el mercado mundial. En este sentido, las administraciones de cada país pueden utilizar el índice de desempeño logístico, que le permita entender de una mejor manera la relación entre el comercio, la logística y el crecimiento, además de establecer las normativas que deberán regir para competir con el mercado mundial (Burinskiene, 2018).

En la figura 6.8, se detallan los datos correspondientes al Índice de Desempeño Logístico de países desarrollados para el año 2018.

Figura 6.8

Índice de desempeño logístico de países desarrollados 2018



Nota. De *Análisis comparativo del desempeño logístico*, por Banco Mundial, 2018 (<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2018/07/24/from-parts-to-products-why-trade-logistics-matter>)

Se evidencia, que la calificación más elevada en el IDL a nivel mundial la tiene una vez más Alemania con 4.20/5 puntos, el siguiente lugar lo ocupa Suecia que durante cuatro años ha ido subiendo; hasta alcanzar a posicionarse entre los primeros diez lugares; registrando una puntuación de 4.05/5. Posteriormente el tercer lugar lo tiene Bélgica con 4.04/5 puntos incrementando su puntuación; luego de su descenso en el año 2016 (Banco Mundial, 2018).

Los últimos cuatro informes han evidenciado que Alemania ha logrado el puntaje más elevado, lo que significa que los países cuyos ingresos son altos, controlan las cadenas globales de suministro y logran conquistar los primeros lugares dentro de la categorización del desempeño logístico y aquellos que ocupan posiciones inferiores son los países que poseen bajos ingresos, presentan conflictos bélicos o son frágiles (Banco Mundial, 2018).

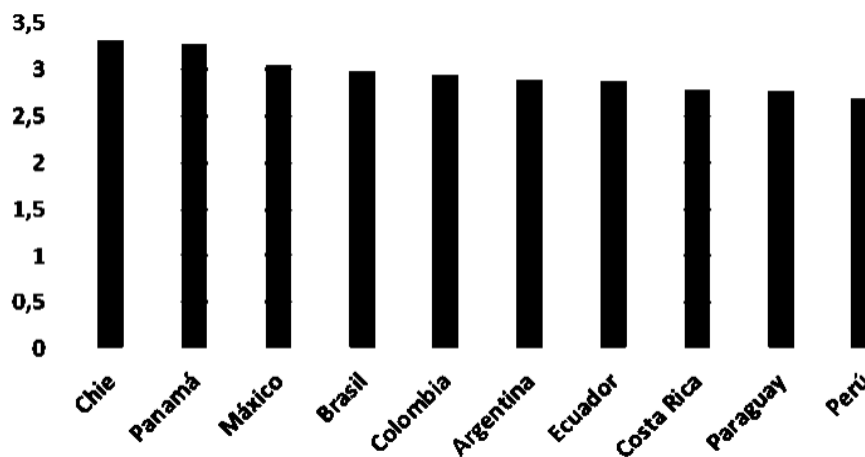
Los países con economías desarrolladas continúan siendo los líderes mundiales en logística según un balance realizado por el Grupo Banco Mundial. En relación a el resto de países, en su mayoría han iniciado reformas e inversiones en la construcción de

infraestructura y uso de tecnología, con el fin de facilitar las actividades de comercio, transporte y generar servicios actualizados (Banco Mundial, 2018); no obstante, la finalidad de inserción de nuevas tecnologías permite el diferimiento entre sectores de un mismo país y de diferentes países, además depende del modelo de internacionalización de las organizaciones (Escandón & Hurtado, 2016).

En la figura 6.9, se detallan los datos correspondientes al Índice de Desempeño Logístico de países de Latinoamérica para el año 2018.

Figura 6.9

Índice de desempeño logístico en Latinoamérica 2018



Nota. De *Análisis comparativo del desempeño logístico*, por Banco Mundial, 2018 (<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2018/07/24/from-parts-to-products-why-trade-logistics-matter>)

Se evidencia, según cifras obtenidas del Banco Mundial (2018), que Chile se encuentra a nivel mundial en la posición 34, aumentando 12 lugares con respecto al año 2016, dicha calificación se evidenció debido al aumento en los índices de infraestructura con un 15.8% y de la competencia de servicios de logística con 5.1%.

Panamá ocupa la segunda posición, reduciendo su calificación en 1.85%, acotando que subió dos lugares; sus indicadores que demostraron la mejora en su desempeño fueron; competencia de servicios logísticos y seguimiento y rastreo; su punto débil radica en los envíos internacionales y la puntualidad. Es necesario destacar la situación de Colombia quien tuvo un aumento del 12.6%, escalando 36 lugares; siendo la infraestructura y los envíos internacionales los indicadores de su buen desempeño y competencia logística. Esto evidencia que se impone altos costos logísticos al sector

exportador peruano, que, según el Banco Mundial, solo para el sector agroexportador ocasiona pérdidas aproximadas de US\$ 200 millones anuales y que muestra la urgente necesidad de cerrar la brecha en nivel, calidad de la infraestructura e inversión en tecnología.

6.2.7 Logística en el Perú

Las empresas en Perú que pertenecen al sector logístico son responsables de coordinar y brindar servicios tanto de importación como de exportación de bienes, también de envíos y recepción, transporte de carga, etc. En este sentido, el desarrollo logístico en Perú ha avanzado, fundamentalmente en materia de la cadena de abastecimiento, a partir de la creación de nuevos centros de distribución, y de dos puertos competitivos administrados por DP World y APM Terminals, sin embargo, es necesario fortalecer y articular los planes nacionales logísticos (Tang, 2020).

En Perú, existen alrededor de 30 asociaciones relacionadas al comercio exterior, la logística y la supply chain, entre ellas la Asociación de Exportadores (ADEX) y la Asociación Peruana de Profesionales en Logística (APPROLOG); las cuales no se encuentran articuladas y cada una trabaja independientemente. Por otra parte, existe, la necesidad de la articulación de los usuarios, exportadores e importadores locales, con el sector estatal y el área de infraestructura que permitan lograr un mayor cambio.

Es evidente que los puertos existentes en Perú son modernos solo desde sus puertas hacia el mar; en sus accesos terrestres, los puertos generan sobrecostos. Algunos incluso resaltan que la situación proviene de años anteriores. En este sentido, es necesaria la articulación en los procesos de información que permitan optimizar la cadena de abastecimiento, el tránsito, el mapeo y la localización. América Latina presenta muchas ventajas en relación con el sector logístico y a través de este estudio se evidencia a través de las experiencias de países desarrollados, la utilización de la tecnología dentro de los procesos logísticos y su desarrollo, como, por ejemplo, son los países de Asia, los cuales marcan la diferencia por ser países competitivos en el desarrollo de infraestructura, de la cadena de abastecimiento y del abaratamiento de los costos. Si en Perú, se logra un mayor desarrollo logístico, que permita un mayor crecimiento de su economía.

Es importante mencionar que, existe una diferencia entre las empresas que brindan solamente el servicio de envío postal y las empresas como operadores logísticos

en el Perú, cuyo valor agregado de esta última, está fundado en el cuidadoso y detallado manejo de la información al momento de ofrecer un servicio a un determinado costo, ya que la empresa como operador logístico, es la encargada de coordinar todas las actividades de dirección del flujo de los materiales y productos que necesite una empresa, desde la fuente de suministro de los materiales hasta su utilización por el consumidor final.

En el Perú las organizaciones dedicadas al sector logístico son esenciales para el comercio a nivel mundial, debido a que representan la relación entre la producción y los mercados que tienen limitaciones de distancia y tiempo que requieren de mecanismos correctos para su buen rendimiento. Estas organizaciones necesitan personal especializado en el mejoramiento de la cadena logística, de esta forma garantizar la competitividad. Es fundamental que en Perú se hagan inversiones en el sector de infraestructura tales como; puertos, aeropuertos y carreteras, con el fin de que las organizaciones se involucren y sus clientes estén conformes con el servicio.

Las actividades operacionales de una organización cumplen con un objetivo primordial basado en transformar los insumos en productos terminados y que la administración de procesos operacionales consiste en una serie de tareas que generan valor. Crean un ambiente de confiabilidad en las relaciones, orientado a definir los objetivos a alcanzar; así como la medición de resultados (D'Alessio, 2012).

El Comercio Internacional representa un papel fundamental en el desarrollo del Perú y del mundo, los países al abrir sus fronteras logran acceder a nuevos mercados en los cuales pueden comercializar sus productos locales, brindándoles nuevas oportunidades de negocio y crecimiento, con el transcurso del tiempo, el Comercio Internacional ha ido desarrollándose, ha ido innovando sus procesos de logística, su almacenamiento, estándares de calidad, entre otros.

En el Perú, los servicios logísticos se agrupan en tres grandes grupos: aduanas, almacenamiento y distribución, sin embargo, el reporte del Banco Mundial 2018 determino que, en relación con la eficiencia en el proceso del despacho aduanero, Perú logro una calificación de 2,53 puntos en comparación a los 2,76 puntos presentados en el informe del año anterior. Relacionado a la calidad en la infraestructura vinculada con las actividades de transporte y comercio, se evidencia un retroceso en la evaluación actual con 2.28 puntos respecto a la medición de 2016 que obtuvo 2.62 puntos. Así mismo, para

el ítem correspondiente a la facilidad de convenir costos competitivos en envíos internacionales, Perú consiguió en la edición 2018, 2.84 puntos, marcando otro índice a la baja respecto al ranking anterior de 2,91 puntos en el 2017.

De los resultados obtenidos del Banco Mundial, se puede desglosar que, Perú se encuentra en un proceso hacia la evolución en materia logística y de comercio exterior, y presenta la oportunidad de superar los índices expuestos, a partir de una revisión en sus políticas públicas y al aporte de la empresa privada que permitan a fortalecer su desempeño logístico, a través de dicha integración.



6.3 Matriz de Operacionalización

Tabla 6.2

Operacionalización de variables

VARIABLE	Definición conceptual	Dimensiones	Indicador	Ítems Cuestionario	Ítems Guía de entrevista	Técnica e instrumentos
Variable Independiente Impacto de la Tecnología	Álvarez et al. (2018), define la tecnología, como todo conocimiento que tiene como intención emplear métodos que generen un aprovechamiento más práctico para la mejora de la actividad humana y parte de la vida.	Incidencia Operativa	Tipo de tecnología	1,16	1	Técnica Encuesta Entrevista Instrumento Cuestionario Guía de entrevista
			Uso de tecnología	2, 13,17	2	
			Volumen de datos	3	3	
			e-commerce	15	4	
		Beneficios generales	Manejo de información	4,19		
			Impacto en desempeño	6,18		
			Reducción de costos	5	5	
			Expansión	7		
Productividad	8					
Variable Dependiente Proceso de Negociación	Según García (2014), es aquel por medio del cual se desarrolla un trato o convenio, desde el momento en que las partes involucradas se preparan para ésta, hasta el momento en que intercambian valores y llegan a un acuerdo.	Modelo de gestión tecnológica	Nivel de adopción de modelos de manejo de TIC	9, 10		
			Índice de penetración de las TICs	11,12		
			Nivel de adopción de modelos de manejo de TIC	9, 10		
		Fases de negociación	Preparación de la negociación	14		
			Comunicación y lenguaje		6 al 12	

Tabla 6.3

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	<p>Variable Independiente Impacto de la Tecnología</p> <p>Variable Dependiente Proceso de Negociación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipo de tecnología ▪ Uso de tecnología ▪ Volumen de datos ▪ E-commerce ▪ Manejo de información ▪ Impacto en desempeño ▪ Reducción de costos ▪ Expansión ▪ Nivel de adopción de modelos de manejo de TIC ▪ Índice de penetración de las TICs ▪ Preparación de la negociación ▪ Comunicación y lenguaje
¿Cuál es la influencia de la aplicación de nuevas tecnologías en el proceso de negociación de las empresas logísticas en la Provincia Constitucional del Callao, Perú?	Analizar la influencia de la aplicación de nuevas tecnologías en el proceso de negociación de las empresas del sector logístico, en la Provincia Constitucional del Callao, Perú.	Existe una influencia de la aplicación de nuevas tecnologías en el proceso de negociación de las empresas del sector logístico, en la Provincia Constitucional del Callao, Perú		
PROBLEMA ESPECÍFICO 1	OBJETIVO ESPECÍFICO 1	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1		
¿Qué elementos de las actuales tecnologías influyen en la gestión dentro del proceso de negociación de las empresas logísticas, en la provincia peruana del Callao?	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiar los elementos de las actuales tecnologías aplicadas que influyen dentro del proceso de negociación de las empresas del sector logístico, en la Provincia peruana del Callao. 	Existen elementos particulares en las nuevas tecnologías que inciden en los procesos de negociación de las empresas del sector logístico, en la Provincia peruana del Callao		
PROBLEMA ESPECÍFICO 2	OBJETIVO ESPECÍFICO 2	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2		
¿Cuáles son las fases del proceso de negociación en el sector logístico de la provincia Constitucional del Callao y la manera en que están presentes las nuevas tecnologías?	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las fases de negociación del sector logístico de la Provincia Constitucional del Callao, en Perú y como están presentes las nuevas tecnologías en cada una. 	Cada fase del proceso de negociación presentes en las empresas del sector logístico de la Provincia Constitucional del Callao está vinculada a un tipo de nueva tecnología.		
PROBLEMA ESPECÍFICO 3	OBJETIVO ESPECÍFICO 3	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3		
¿Qué modelos de gestión tecnológica son aplicados en los procesos de negociación en las empresas logísticas, en la Provincia Constitucional del Callao, Perú?	<ul style="list-style-type: none"> • Explorar los modelos de gestión tecnológica aplicados en los procesos de negociación en las empresas logísticas, en la Provincia Constitucional del Callao, Perú 	Existen modelos de gestión que influyen en la aplicación de las nuevas tecnologías dentro del proceso de negociación y gestión en las empresas logísticas, en la Provincia Constitucional del Callao, Perú.		
PROBLEMA ESPECÍFICO 4	OBJETIVO ESPECÍFICO 4	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4		
¿Cuáles son los avances promovidos por el uso de nuevas tecnologías en el campo de la negociación de las empresas del sector logístico de Perú, en específico en la Provincia del Callao	<ul style="list-style-type: none"> • Precisar los avances promovidos por el uso de nuevas tecnologías en el campo de la negociación de las empresas del ramo logístico de la Provincia Constitucional del Callao, en Perú 	Se han dado avances significativos en el campo de la negociación en empresas del sector logístico en la Provincia Constitucional del Callao impulsados por el uso de nuevas tecnologías.		

CAPÍTULO VII: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Para llevar a cabo el estudio en que se busca analizar la correlación existente entre las nuevas tecnologías y el proceso de negociación de empresas peruanas, específicamente de la provincia del Callao dedicadas al ramo o sector logístico, se requiere la aplicación de un riguroso procedimiento científico. En este apartado se expone el enfoque investigativo aplicado, así como lo relacionado a la población y muestra de estudio.

7.1 Tipo de Investigación

Para efecto de este estudio, se utilizará en encuadre cuantitativo, con el objetivo de abordar a profundidad, analizando y relacionando la influencia de las nuevas tecnologías en la negociación de empresas del sector logístico en la provincia constitucional de Callao, Perú. A diferencia de un estudio cualitativo, este enfoque permitirá proyectar de manera general los resultados derivados del análisis de una muestra y la evaluación de la relación de las variables.

7.1.1 Según la orientación

Esta investigación se considera de tipo aplicada debido a que se inclina a abordar problemas concretos, en condiciones específicas y con el objeto de que sus resultados sean aplicados a la resolución de la problemática (Rodríguez, 2005). Esta investigación se ejecuta con un propósito práctico, ya que, a partir del conocimiento de los beneficios, consideraciones técnicas y demás aspectos sobre el uso de las tecnologías aplicadas a la gestión y proceso de negociación en empresas del sector logístico, se podrá comprender la correlación existente y de esta forma poder ser usado como criterios base al momento de seleccionar e implementar soluciones tecnológicas adecuadas que contribuyan en el proceso de negociación.

7.1.2 Según el alcance de la investigación

El trabajo esta soportado en una investigación con diseño de tipo correlacional, la cual es un tipo de estudio que tiene como fin dar respuesta a interrogantes asociadas con la relación de un conjunto de variables, es decir que se encarga de hacer la medición del nivel de vinculación existente entre variables involucradas bajo un determinado contexto (Hernández et al., 2014). La investigación tiene un alcance correlacional puesto que se logrará determinar la asociación o relación positiva o negativa entre las variables estudiadas, y determinar el comportamiento de estas, En este sentido se evaluará la vinculación o incidencia de las tecnologías en el proceso de negociación de compañías del ramo logístico peruano, de manera específica las ubicadas en la provincia Constitucional del Callao.

7.1.3 Según el diseño de la investigación

El estudio es de tipo no experimental, debido a que se efectúan sin manipular las variables, solo se observan los elementos desde su entorno natural para luego ser analizados (Hernández et al., 2014). En este caso no existirá manejo deliberado de las variables por parte del investigador, sino que se estudiaran tal como se dan en el entorno real, en este sentido solo se analizará cómo influyen las tecnologías en el proceso de negociación de las compañías del sector logístico de Perú. Por otro lado, la investigación corresponde a un estudio de tipo transversal, midiendo una sola vez en un momento específico, sin evaluar evolución de las variables (Hernández et al., 2014).

7.1.4 Según la direccionalidad de la investigación

El estudio corresponde según la direccionalidad, a un tipo de investigación enfocada en un diseño retrospectivo, se refiere a una modalidad de tipo causal, en ocasiones es posible reconstruir las relaciones tomando en cuenta variables dependientes partiendo de otras independientes (Hernández et al., 2014). En este sentido, se dispone como agente causante de la incidencia las nuevas tecnologías y como elemento que manifiesta una respuesta a esta causa las empresas peruanas del sector logístico, ubicadas en la provincia Constitucional de Callao.

7.1.5 Según el tipo de fuente de recolección de datos

El estudio prolectivo se destaca porque la información es recogida tomando en consideración los criterios del investigador y tomando en cuenta los objetivos establecidos (Calderón & Alzamora, 2011). Esta investigación es de tipo prolectiva, ya que la data empleada para el análisis del fenómeno será recolectada de diferentes fuentes entre las que destaca la entrevista y la encuesta considerando

7.2 Población, Muestra y Muestreo

7.2.1 Población

La población es el grupo integro objeto de estudio, el mismo que tiene particularidades en común, dichas particularidades son de interés para un investigador (Webster, 2001). En la presente investigación tomando en cuenta lo amplio del sector logístico y la posibilidad de que algunas empresas aún no se reflejen en registros oficiales, se precisaron un conjunto de criterios de inclusión y exclusión para precisar la población a ser estudiada. Es de resaltar que según (Santos et al., 2014).

Determinar la población accesible y antes de decidir la técnica que técnica de muestreo utilizaremos para la obtención de nuestra muestra, debemos determinar los criterios que deben cumplir cada uno de los individuos que van a formar parte de nuestro estudio. Son los criterios de inclusión. Sin embargo, no todos los individuos que cumplan estos criterios pueden formar parte del estudio, ya que pueden tener, además, otros criterios que hacen que no puedan seguir en nuestro estudio. Son los criterios de exclusión (p. 69).

Criterios de inclusión

- a. Empresas del sector logístico de la Provincia del Callao.
- b. Dispongan registro en las páginas webs oficiales o en organismos de control y regulación respectivos.

Criterios de exclusión

- a. Empresas que no estén registradas en los entes u organismos oficiales

Para establecer la población del estudio se consideró la razón social a manera de considerar solo empresas del sector logístico y almacenes, para ello se indagaron fuentes oficiales como: Ministerio de Comercio Exterior, así como de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PROMPERU), Asociación Peruana de Operadores Portuarios (ASPPOR) y la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT). Este último como ente regulador general del Perú acredita a los operadores y dispone de un registro de operadores certificados.

La SUNAT (2020) en su informe de gestión del año 2019 reportó 151 operadores logísticos certificados, esto sustentado en el programa OEA (Operador Económico Autorizado), corresponden al sector logístico en la provincia constitucional de Callao, Perú, mientras que en la página web oficial del organismo se registran para julio del año 2020 una cantidad de 198 operadores oficialmente acreditados por la SUNAT. Este número de 198 operadores corresponderán al grupo general de operadores a los cuales se aplica los criterios de inclusión y exclusión, así como la comparación entre las diferentes fuentes, se tuvo que en la provincia del Callo existen 34 operadores.

7.2.2 Muestra

La muestra es una porción de la población que representa a todo el conjunto, y que una vez estudiada la muestra los resultados pueden ser fácilmente generalizados a toda la población (Webster, 2001). Para la presente investigación se utilizará el total de las empresas de la población ya que al ser un número reducido (34), no se puede realizar un muestreo.

En cuanto para la aplicación de la entrevista a especialistas de empresas y/o funcionarios públicos, se evaluarán los que dispongan de mayor alcance de operaciones y cuenten con especialistas de negociación en el área logística, en tal sentido la muestra estará conformada de manera intencional por 7 especialistas, correspondiendo a un tipo de muestreo no probabilístico. Las muestras no probabilísticas no se pretenden que los

casos o individuos que la conforman representes estadísticamente a la población, sino que son elegidos según el propósito del estudio (Hernández et al., 2014).

En las muestras intencionales, los elementos seleccionados son a juicio del investigador quien además dispondrá de un previo conocimiento de las características (Namakforoosh, 2000). Los 7 especialistas para entrevistar serán seleccionados tomando en cuenta criterios como:

- a) Pertenezcan a operadores logísticos de reconocida trayectoria.
- b) Los operadores logísticos estén acreditados en la SUNAT.
- c) Disponga de más de 05 años en el ramo logístico y en el proceso de negociación.
- d) Como condición deseable, sea docente de alguna institución universitaria.

7.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

7.3.1 Técnicas

Se entiende por técnica al modo o medio aplicado para obtener los datos relacionados con el fenómeno que se estudia (Sabino, 2000). Para la selección de las técnicas se tomaron en cuentas las variables involucradas en la investigación dada por las nuevas tecnologías y el proceso de negociación de empresas del sector logístico. Como técnica a ser usadas para recolectar datos se encuentra la encuesta. Es una estrategia oral o escrita que busca recopilar información acerca de un grupo o conocer la opinión de estos sobre un tema específico, destaca además que la información obtenida para el periodo de análisis dado a que estas son susceptibles a variar con el tiempo (Arias , 2012). En este estudio la encuesta esta dirigida tanto a los responsables de la unidad de TIC como a los responsables de la unidad de negociación y se ejecutarán mediante un cuestionario online.

7.3.2 Instrumentos

Como instrumento vinculado a la encuesta se considera el cuestionario, el cual consiste en un grupo de preguntas relacionadas con las variables involucradas en la investigación, de las cuales se persigue obtener datos que contribuyan a su medición y análisis (Gómez, 2006). Se desarrolla para este estudio un cuestionario (ver anexo 1), dirigido a

especialistas del área de TI y procesos de negociación en las compañías de la provincia del Callao en Perú dedicadas al sector logístico.

Por otro lado, se contempla la aplicación de entrevistas, cuyo propósito es obtener datos de especialistas en el área logística y de negociación. Para ello se concibe el empleo de una guía de entrevista semiestructurada (ver anexo 2). Es de destacar que, en este tipo de entrevistas, aun cuando se dispone de una guía de preguntas, el entrevistador puede realizar otras a pesar de no estar propuestas en la etapa inicial; debido a que una respuesta posiblemente da origen a otra pregunta adicional (Arias, 2012). La flexibilidad, es una característica especial en esta técnica, destacando que además de sus instrumentos específicos, tanto la entrevista estructurada como la no estructurada, permiten el uso de instrumentos tales como la cámara de videos, grabador, entre otros.

7.3.3 Proceso de recolección de datos

Para ejecutar el trabajo de campo, se utilizará una herramienta adicional para el llenado y procesamiento de la información en línea para generar estadística básica utilizando la herramienta de Formulario de Google. Para ello en un primer contacto ya sea telefónico o de manera presencial con las empresas se recabarán los correos o medios de contacto a donde hacer llegar el link e instrucciones de llenado del cuestionario online, con aquellas empresas que le resulte difícil esta herramienta se lo hará de manera presencial; sin embargo, para no romper el esquema toda encuesta física será cargada de manera manual a la herramienta de Google.

7.4 Técnicas de análisis de datos

Utilizando el Formulario de Google, automáticamente generará estadística básica que puede ser interpretable; sin embargo, para llegar a definir la relación de las variables se utilizará el SPSS para procesar la información con estadística avanzada y así obtener resultados que permitirán responder la pregunta de investigación y por ende determinar la influencia de la aplicación de nuevas tecnologías en el proceso de negociación de las compañías del ramo logístico, en la Provincia Constitucional del Callao, Perú.

Los resultados para ser obtenidos del cuestionario son cargados en el software SPSS, con el apoyo de esta herramienta se realiza la tabulación y clasificación de los

datos asociados a las variables del estudio. A través del análisis estadístico como determinación de la frecuencia, desviación estándar y determinación de porcentaje arrojado por cada interrogante planteada en la encuesta. Con base en la catalogación y procesamiento de la información, se desarrollaron tablas y figuras con representación de datos, que permitirán comprender la relación entre las tecnologías y la negociación.



CAPÍTULO VIII: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

8.1 Resultados cualitativos (Entrevistas)

Tabla 8.1

Resultados de la entrevista

Categoría	Entrevistado 1	Entrevistado 2
P1: Niveles de Beneficio	Mejor control y tomar decisiones	Reducción del tiempo
P2: Costos	Ahorro de costos	Reducción más sustancial
P3: Incremento en el Número de Clientes	Apoyo del uso de la tecnología	La tecnología información
P4: Productividad de la empresa	Mejora en la productividad	Segmentar las necesidades
P5: Nivel de Adopción	Capacidad	Modelos KPI's (indicadores de gestión)
P5: Nivel de Implementación	Componentes	Atención personalizada
P6: Uso de las TIC's	Plataformas	Investigamos al cliente
P6: Proporción	Precios del mercado	Soluciones
P7: Cantidad de Contratos	El nivel bajo, en el proceso de negociación.	Paquete de este servicio
P8.1: Efectividad del proceso de negociación	Inversión	Electrónico a través de plataformas
P8.2: Cantidad de negociaciones concretadas	Precios de mercado	Reduzcan tiempo, competitividad
P9: Actividades específicas del proceso logístico	Facturación electrónica, mesas virtuales, despacho	Operadores despachadores
P10: Adaptarse al empleo de nuevas Tecnologías	Habilidad	Avances tecnológicos, actitud
P11: Sugerencias generales	Objetivo	Nuevos sistemas
P12.1: Mayor Efectividad	Propuesta de valor	Fidelización

Continúa

Continuación

Categoría	Entrevistado 3	Entrevistado 4
P1: Niveles de Beneficio	Puertos y la automatización	Sistema de monitoreo, seguridad, control de carga
P2: Costos	Reducciones en los costos.	Costos en los procesos.
P3: Incremento en el Número de Clientes	Nivel, competencia e incentivos	Fidelización
P4: Productividad de la empresa	Información	Menor tiempo y mayores funciones.
P5: Nivel de Adopción	Trazabilidad.	Confiabilidad al cliente
P6: Uso de las TIC's	Estándares.	Seguridad, permisos.
P7: Cantidad de Contratos	Componentes: restringidos, origen y portuario.	Tarifa tecnológica.
P8: Efectividad del proceso de negociación	Mayor negociación.	Carta de presentación.
P9: Actividades específicas del proceso logístico	Almacenamiento y transporte,	La recepción y almacenamiento carga de transporte
P10: Adaptarse al empleo de nuevas Tecnologías	Home office.	Transformación digital
P11: Sugerencias generales	Inversiones, automatizar un proceso, activo y comportamientos	Apuesten por la tecnología, evaluación de su cadena.
P11.1: Barreras para la digitalización	Cultura.	Barreras mentales
P11.2: Soluciones de las barreras de la digitalización	Promover la tecnología, transparencia, información.	Información
P11.3: Optimización de proceso por parte del Estado	Repotenciando la plataforma, norma del decreto legislativo 1492.	Nuevo decreto.
P12. Mayor Efectividad	Herramientas competitivas.	Los estándares de seguridad, la recepción de su carga.
P12.1: Limitaciones	Más jugadores, integración vertical en el exterior, posición de dominio.	Capacidad de las empresas pequeñas

Continúa

Continuación

Categoría	Entrevistado 5	Entrevistado 6
P1: Niveles de Beneficio	Documentos virtuales, archivos compartidos en la nube.	Las citas por un correo electrónico, documentos electrónicos.
P2: Costos	Cero costó reducción de tiempo y exposición a las personas.	Reducción de personal, documentaria digital.
P3: Incremento en el Número de Clientes	Mercado incierto e inseguro.	Menos que el año pasado por la pandemia.
P4: Productividad de la empresa	Facturas electrónicas, procesos contables.	Sistemas de control, comunicación y seguridad
P5: Nivel de Adopción	Transabilidad.	Temas digitales
P6: Uso de las TIC's	Negociación, cotización	Monitoreo GPS, protocolos de seguridad.
P7: Cantidad de contratos	Fidelización	Captar clientes
P8: Efectividad del proceso de negociación	Tarifas públicas	Sistemas de control e implementación
P9: Actividades específicas del proceso logístico	Modelo home office	La revisión documentaria, digitalización de libros
P10: Adaptarse al empleo de nuevas tecnologías	Necesidad del cliente	Concientización en la aplicación
P11: Sugerencias generales	Necesidad del cliente	Productivos y competitivos
P12: Mayor efectividad	Gestión y negociación	Profesionales de sistemas de calidad de planificación
Categoría	Entrevistado 7	
P1: Niveles de Beneficio	La logística, reducción contacto físico, información y los procesos de transcripción del proceso.	
P2: Costos	Reducción costos de mano de obra, reducción de tiempo.	
P3: Incremento en el Número de clientes	Capacidad de atención, información	
P4: Productividad de la empresa	Visibilidad del cliente, recepción, desplazamientos	
P5: Nivel de adopción	Edad de las personas, modelos de gestión	
P6: Uso de las TIC's	KPI's, CRM.	
P7: Cantidad de contratos	Incremento de clientes, adecuación al cambio	
P8: Efectividad del proceso de negociación	Resultados ante la demanda	
P9: Actividades específicas del proceso logístico	Cadena de suministro, proceso logístico de exportación	
P10: Adaptarse al empleo de nuevas tecnologías	Alineación a los procedimientos,	
P11: Sugerencias generales	Mirar al cliente, tendencias y necesidades.	
P12: Mayor efectividad	Disponibilidad de información	

8.1.2. Resultados cuantitativos

Los resultados que se presentan a continuación son criterios obtenidos de los individuos que pertenecen a las 34 empresas encuestadas, en el caso de la hipótesis general, las preguntas de la encuesta relacionadas son 2, 7, 18, 19 y 20.

Tabla 8.2

Influencia vanguardista en la eficiencia de los procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	34	100,0	100,0	100,0

Nota. Datos de las empresas encuestadas

En cuanto a la influencia vanguardista en la eficiencia de los procesos, de los 39 individuos encuestados el 100% dijo que existe una influencia en la eficiencia de los procesos.

Tabla 8.3

Expansión de las empresas con el uso de tecnologías

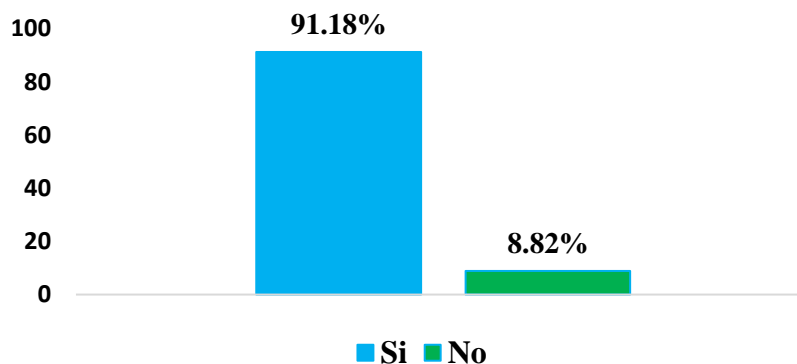
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	34	100,0	100,0	100,0

Nota. Datos de las empresas encuestadas

El 100% de los encuestados respondieron que las empresas con un empleo de tecnologías presentan mejores posibilidades de expansión.

Figura 8.1

Indicadores de desempeño basado en información de las plataformas

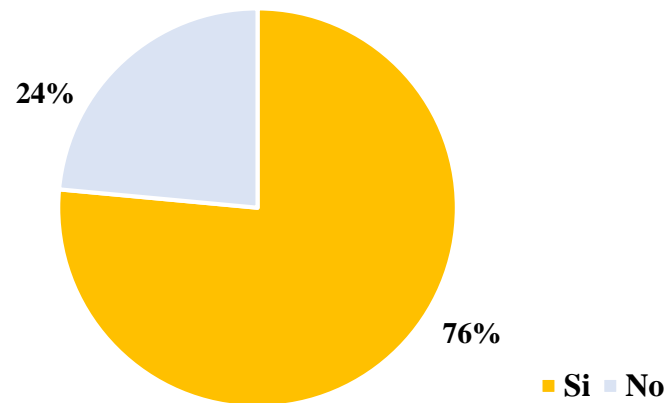


Nota. Datos de las empresas encuestadas

El 91,18% de las empresas contestadas, contestó que los indicadores si se construyen con base a datos recolectados y evaluados a través de plataformas tecnológicas; mientras que el 8,82% señalan que no lo hacen.

Figura 8.2

Facilidad en el manejo por los miembros de la organización las tecnologías presentes en las operaciones

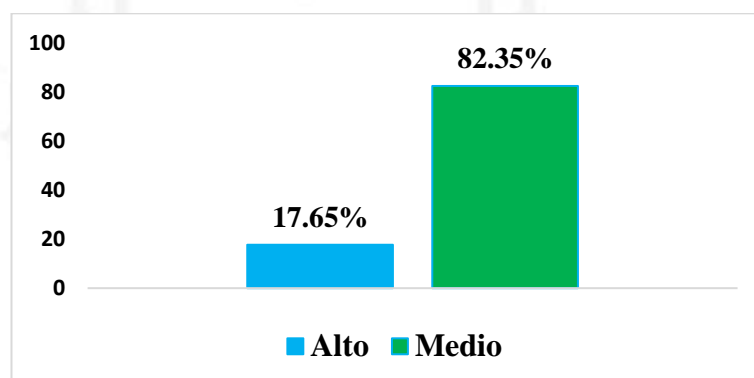


Nota. Datos de las empresas encuestadas

El 76% de los encuestados respondió que los miembros de las organizaciones a las que representan si tienen facilidad y efectividad en el manejo de las tecnologías presentes en las operaciones, mientras que el 24% no la tienen.

Figura 8.3

Nivel de Dominio



Nota. Datos de las empresas encuestadas

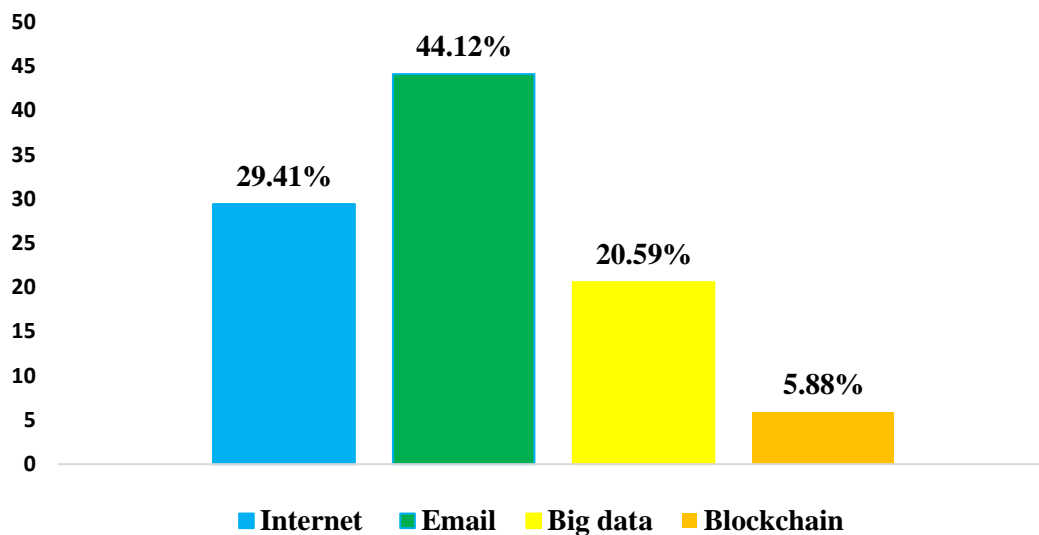
En cuanto al nivel de dominio, el 82,35% tiene un nivel de dominio medio, mientras que 17,65% tiene un nivel de dominio alto.

Hipótesis específica 1: Existen elementos particulares en las nuevas tecnologías que inciden en los procesos de negociación de las empresas del sector logístico, en la Provincia peruana del Callao

Los resultados que se presentan a continuación son criterios obtenidos de los individuos que perteneces a las 34 empresas encuestadas relacionados con la incidencia de las nuevas tecnologías en los procesos de negociación y relacionadas con las preguntas de la encuesta 1, 14 y 17.

Figura 8.4

Tipos de tecnología moderna, utilizadas en mayor cantidad

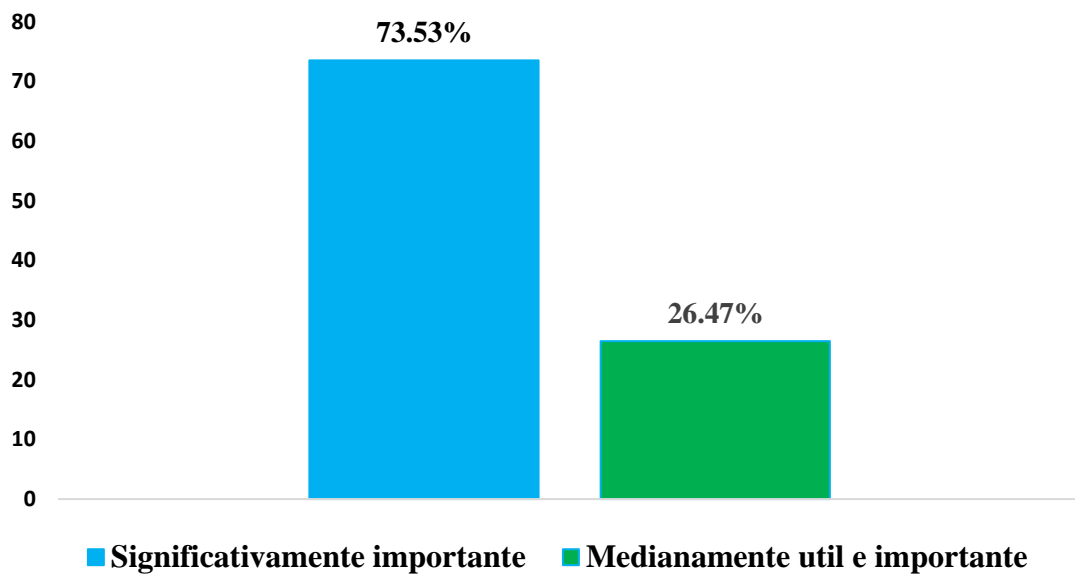


Nota. Datos de las empresas encuestadas

El 44,12% de los encuestados menciono que la tecnología utilizada en mayor cantidad es el e-mail; el 29.41% utiliza el internet; el 20,59% Big data; mientras que el 5,88% utiliza Blockchain.

Figura 8.5

Conocimiento de los términos financieros de proyectos

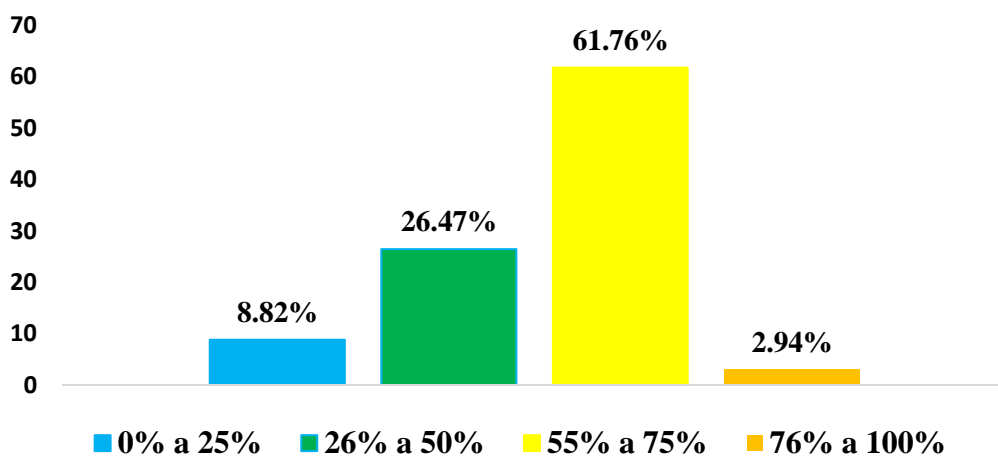


Nota. Datos de las empresas encuestadas

El 73,53% de los encuestados, afirmaron que los miembros de la empresa entienden los términos y ejercicios relacionados a la parte financiera de los proyectos, mientras que el 26,47% de los miembros no lo tienen.

Figura 8.6

Aplicación de nuevas tecnologías de las compañías del sector logístico en el proceso de distribución



Nota. Datos de las empresas encuestadas

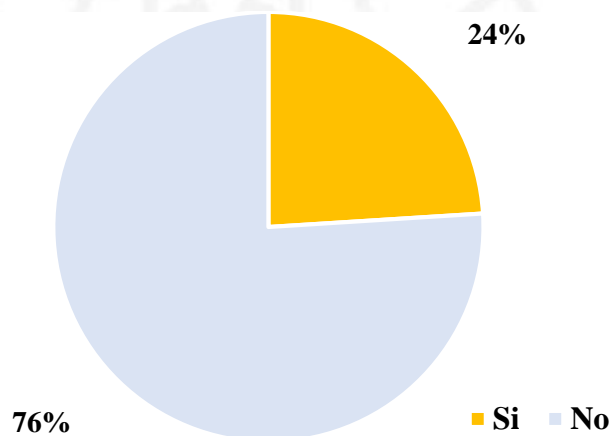
El 61.76% de las empresas, respondió que aplica nuevas tecnologías en 55% a 75%; mientras que el 26,47% lo hace entre 26% a 50%; el 8,82% lo hace de 0 a 25% y el 2,94% lo hace entre el 76% a 100%.

Hipótesis específica 2: Cada fase del proceso de negociación presente en las empresas del sector logístico de la Provincia Constitucional del Callao está vinculada a un tipo de nueva tecnología

Los resultados que se presentan a continuación son criterios obtenidos de los individuos que perteneces a las 34 empresas encuestadas relacionados con la fase del proceso de negociación presentes en las empresas del sector logístico, vinculada a un tipo de nueva tecnología; las preguntas relacionadas son 3, 4, 5 y 6.

Figura 8.7

Facilidad de la información de las empresas logísticas

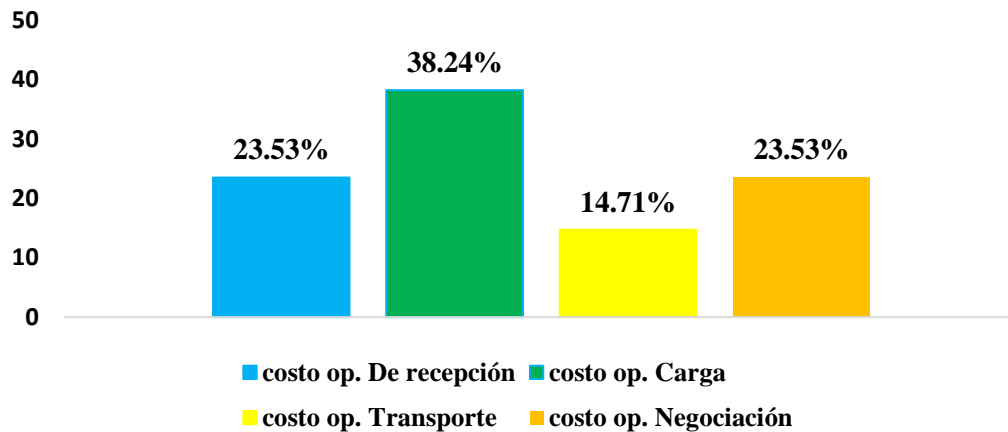


Nota. Datos de las empresas encuestadas

El 76 % de los 34 encuestados respondió que no existe facilidad en el manejo de la información; mientras que para 24% si existe.

Figura 8.8

Uso de tecnología en las diferentes etapas de logística y negociación y la reducción de costos



Nota. Datos de las empresas encuestadas

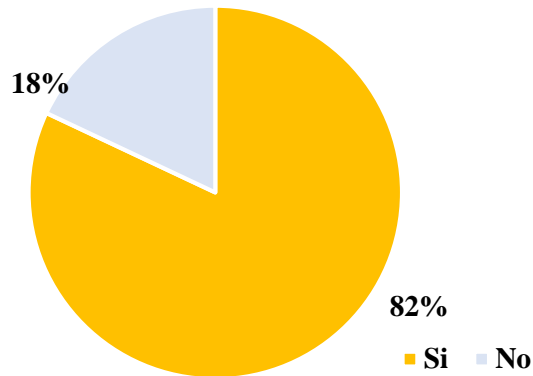
El uso de las tecnologías en las diferentes etapas logísticas y de negociación contribuyó en la reducción del 38,24% en los costos de almacenamiento de carga, 23,53% en los costos vinculados a la negociación, 23,53% en los costos operativos de recepción y 14,71% en los costos de transporte.

Hipótesis específica 3: Existen modelos de gestión que influyen en la aplicación de las nuevas tecnologías dentro del proceso de negociación y gestión en las empresas logísticas, en la Provincia Constitucional del Callao, Perú

Los resultados que se presentan a continuación son criterios obtenidos de los individuos que pertenecen a las 34 empresas encuestadas relacionados, con los modelos influyen en la aplicación de las nuevas tecnologías, dentro del proceso de negociación y gestión en las empresas logística; las preguntas relacionadas son 8 y 15.

Figura 8.9

Modelo de adopción de tecnología para garantizar la eficiencia y efectividad de las herramientas tecnológicas en el proceso logístico y de negociación

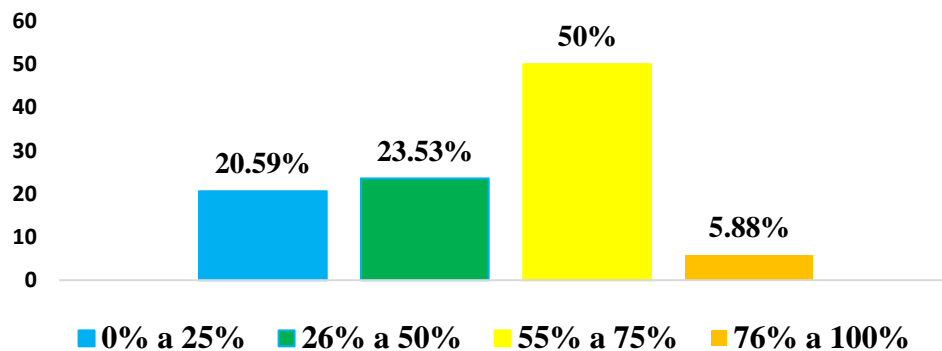


Nota. Datos de las empresas encuestadas

Las empresas encuestadas mencionaron que si es recomendable considerar un modelo de adopción de tecnología en un 82%; mientras que el 18% dijo que no.

Figura 8.10

Proporción en que las empresas emplean e-commerce en sus operaciones

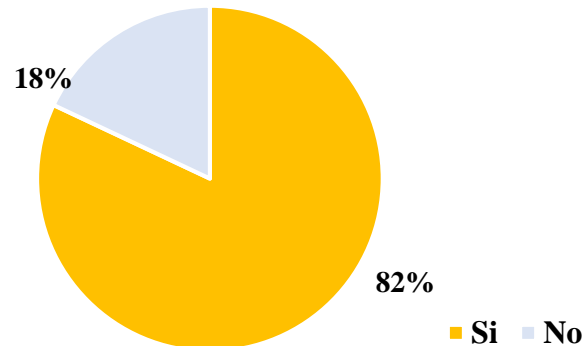


Nota. Datos de las empresas encuestadas

En relación con la proporción en que las empresas aplican e-commerce, el 50% lo hace entre 55% a 75%; el 23,53% lo hace entre 26% a 50%; el 20,59% lo hace entre 0% a 25%; mientras que el 5,88% lo hace entre el 76% al 100%.

Figura 8.11

Cultura de la empresa de investigar sobre nuevas tecnologías para incorporar a sus procesos



Nota. Datos de las empresas encuestadas

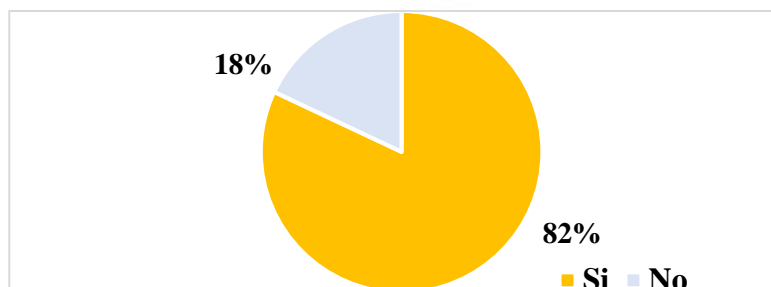
El 82% de los encuestados, mencionó que su empresa si tiene cultura para investigar sobre nuevas tecnologías, para incorporar a sus procesos, mientras que el 18% no lo tienen.

Hipótesis específica 4: Se han dado avances significativos en el campo de la negociación en empresas del sector logístico en la Provincia Constitucional del Callao impulsados por el uso de nuevas tecnologías

Los resultados relacionados en cuanto al campo de la negociación del sector logístico, impulsados por el uso de nuevas tecnologías, pertenecen a los criterios de las 34 empresas encuestadas, las preguntas relacionadas son 9, 10 y 12.

Figura 8.12

Aplicación de principios en las etapas del proceso logístico de negociación como mecanismo para detectar las posibles herramientas tecnológicas

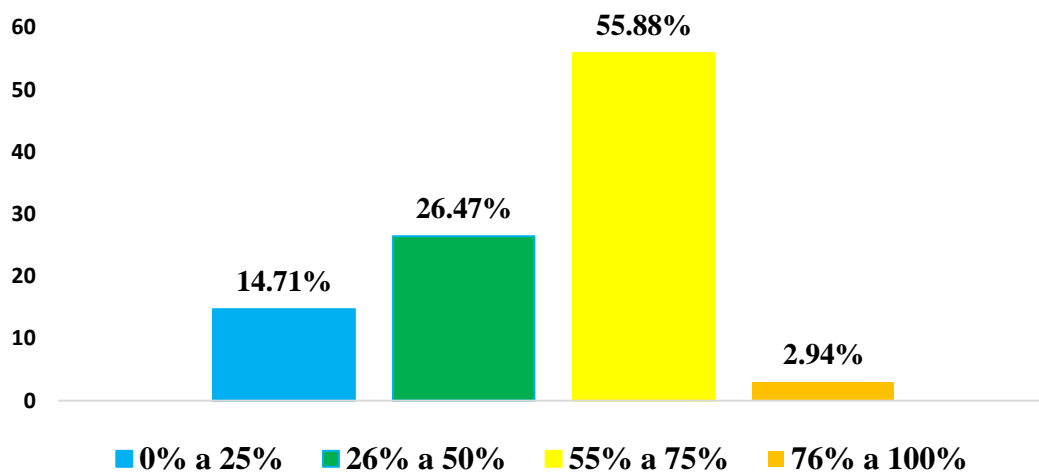


Nota. Datos de las empresas encuestadas

El 82% de los encuestados, contestó que sí tienen identificada y con procedimientos establecidos cada etapa del proceso logístico de negociación, mientras que el 17% no lo hace.

Figura 8.13

Preparación de la negociación

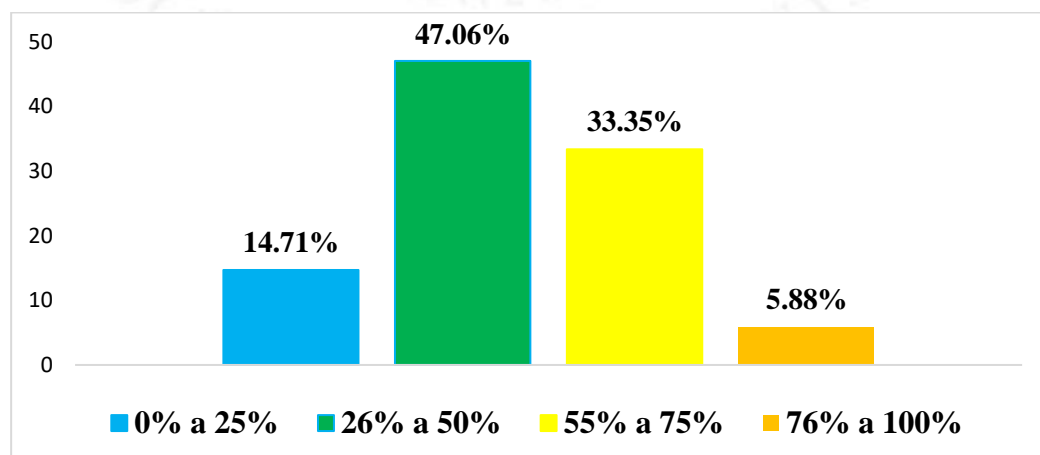


Nota. Datos de las empresas encuestadas

En cuanto a la preparación de la negociación, el 55,88% considera que la fase del proceso negociador con mayor relevancia está en el nivel de 55% a 75%; el 26,47% considera un nivel entre 26% a 50%; el 14,71% considera un nivel del 0% a 25%; mientras que el 2,94% considera un nivel de 76% a 100%.

Figura 8.14

Diálogo o desarrollo

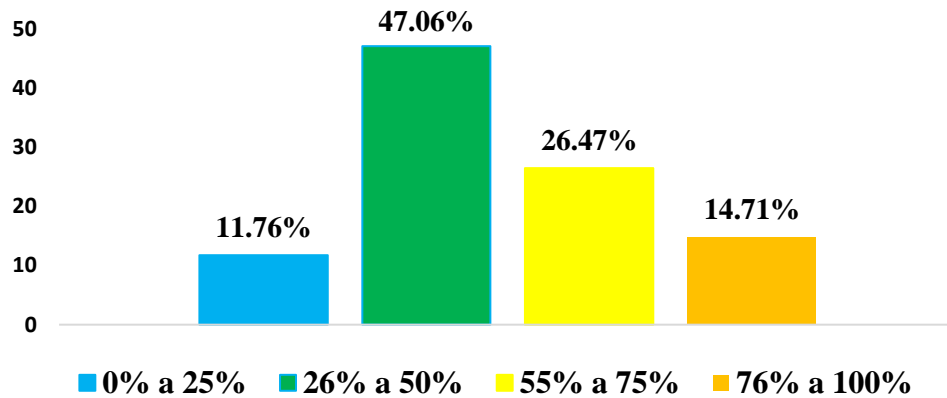


Nota. Datos de las empresas encuestadas

En la fase de diálogo o desarrollo, el 47,06% considera que la fase del proceso negociador, con mayor relevancia está en el nivel 26% a 50%; el 33,35% considera que está en un nivel de 55% a 75%; el 14,71% considera que se encuentra en un nivel de 0% a 25%; mientras que el 5,88% considera que se encuentra en un nivel de 76% a 100%.

Figura 8.15

Cierre de la negociación

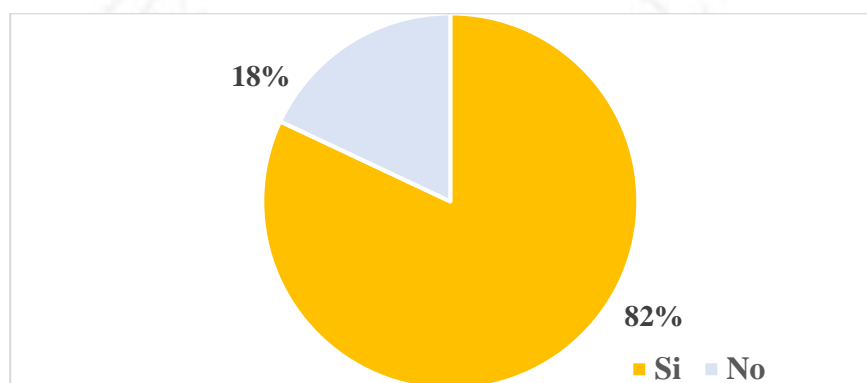


Nota. Datos de las empresas encuestadas

En la fase de cierre de la negociación, el 47,06%, considera que la fase del proceso negociador, con mayor relevancia está en el nivel 26% a 50%; el 26,47% considera que esta en un nivel de 55% a 75%; el 14,71% considera que se encuentra en un nivel de 76% a 100%; mientras que el 11,76% considera que se encuentra en un nivel de 0% a 25%.

Figura 8.16

Definición de las pautas y condiciones para implementar nuevas tecnologías en el proceso de negociación



Nota. Datos de las empresas encuestadas

El 64,71% mencionó que las pautas y condiciones para implementar nuevas tecnologías en el proceso de negociación no están claramente definidas, mientras que el 35,29% si lo están.

8.2 Análisis de resultados

En los estudios analizados se observó que existe una importancia de las tecnologías en la eficiencia e influencia en la etapas de negociación internacional, como lo demuestra el estudio realizado por Cano & Baena (2015); por otro lado, la investigación realizada por Baena et al. (2014), sobre las ventajas de la implementación de las TIC's en las negociaciones empresariales, confirman que varias empresas de nacionalidad Colombiana que aplicaron las TIC's, tuvieron resultados favorables, pues les permitió realizar diferentes actividades otorgando ventajas sobre sus negociaciones en los procesos logísticos.

Globalmente el mundo está conectado, pues la tecnología está de manera cotidiana en la vida de los individuos, en el estudio propuesto por Cely (2019), la parte fundamental de la investigación se centra en que las negociaciones electrónicas son la clave para realizar negociaciones internacionales, es decir con la tecnología las empresas pueden estar conectadas las 24 horas en todo el mundo. Otro de los estudios que reflejan las ventajas de la aplicación de nuevas tecnologías es el de Ballesteros & Vallejo (2015), en donde ellos mencionan que la implementación de las tecnologías, representado significativamente en la innovación del sector logístico, además la creación de modelos organizacionales nuevos, pues hay tecnologías que permiten la planeación de los procesos y por ello su mejoramiento. Un ejemplo de la aplicación de nuevas tecnologías lo tiene Colombia, país que ha incursionado significativamente, logrando que sus empresas se posicionen internacionalmente y muy rápido, como lo exponen Escandón y Hurtado (2016), quienes comparan el nivel de empleo de las nuevas tecnologías y el alcance internacional que han forzado.

Hipótesis específica 1: Existen elementos particulares en las nuevas tecnologías que inciden en los procesos de negociación de las empresas del sector logístico, en la Provincia peruana del Callao

Actualmente, las empresas de todo mundo se encuentran aplicando nuevas tecnologías a todos sus procesos, en algunos casos por la pandemia, que obligó a varias empresas a cambiar sus procesos de forma radical. Dentro de este contexto, se utiliza una propuesta de la aplicación de drones en las actividades de distribución de una organización, destacando que bajo esta utilización existe una gran oportunidad para mejorar los diferentes procesos de una empresa (Ulin, 2019). El autor menciona que, bajo la utilización de nuevas tecnologías, los costos en varios procesos se reducen y además ayudan a las empresas, a lograr una mayor eficiencia en sus procesos en un menor tiempo.

Para varios de los encuestados, las regulaciones e implementaciones por parte del gobierno, deben prioritarias, en la investigación de (Corredor & Guzmán, 2018) permitió conocer que las formulaciones regulatorias en torno a la aplicación de las diferentes tecnologías es trascendental acotando que deben existir varios estándares regulatorios, así como un control adecuado para la implementación, no obstante, los autores también acotan que el uso de las nuevas tecnologías reducen tiempo, costos y mejora significativamente los procesos.

La tecnología ha venido desarrollándose ágilmente en todo mundo desde hace más de una década, la existencia o creación de “empresas globales” es el ejemplo de que se puede reproducir procesos de especialización y contratación, desde una empresa local, siendo estos procesos de una empresa externa; actualmente el proceso de globalización incluye el término de liberalización del comercio; enfoque que ha permitido reducir los costos de transacción en el comercio de los servicios. El término actualmente se lo conoce como “Outsourcing” o “especialización internacional”; esto además ha logrado que varias empresas integren sus procesos a otras empresas que no se encuentran en el país local. En contexto, el término de liberalización, también fue mencionado por Deardorff, sin embargo para él como para otros autores, el término es “fragmentación”, que es permitir a los países, en este caso empresas y también empresas de otros países, especializarse en esos fragmentos de los diferentes procesos de la producción en donde los países consideran que tienen una ventaja comparativa; en consecuencia, según el autor las empresas lograrán una mayor eficiencia productiva y mayores utilidades, en donde se encuentre mayormente esta ventaja, dando lugar a la consolidación de empresas de

transporte y especialmente a los múltiples sistemas logísticos internacionales, que hoy existen en el mundo de manera integrada, por las nuevas tecnologías que permiten este tipo de consolidaciones globales. El desarrollo de las nuevas tecnologías, así como su aplicación en los procesos del sector logístico, ha logrado la creación de artículos y procesos diferenciados frente al consumidor, quien desea obtener una gran cantidad de productos y servicios que tengan características diferenciadas. Así mismo el uso de las tecnologías han permitido que esto sea posible, implementando nuevas y ágiles estrategias de venta. Al transformarse la tecnología de la información destinadas a adquirir, procesar y distribuir la información, las tecnologías se convierten en sistemas integrados que comprenden a toda la empresa u organización; especialmente cuando se usa la red proceso más específico dentro de esta.

En el caso de la hipótesis específica 1, se tomó las preguntas 1, 14 y 17, con respecto al análisis de correlación, los resultados señalan que existe una correlación positiva mayor a 0 entre estas tres preguntas, lo cual se demuestra en la tabla 8.4.

Tabla 8.4

Correlación hipótesis 1

		1.	14.	17.
1.	Correlación de Pearson	1	,013	,269
	Sig. (bilateral)		,944	,124
	N	34	34	34
14.	Correlación de Pearson	,013	1	,179
	Sig. (bilateral)	,944		,312
	N	34	34	34
17.	Correlación de Pearson	,269	,179	1
	Sig. (bilateral)	,124	,312	
	N	34	34	34

Dentro de este requerimiento cotidiano, se observó que las compañías encuestadas, aplican tecnologías principalmente relacionadas con el e-mail, pues lo hacen en un 44,12%; no obstante, de acuerdo con los resultados obtenidos, se evidenció que las compañías aplican tecnologías como Internet, Big data y Blockchain, que en conjunto las tres totalizan 55,88%.

La correlación más significativa se encuentra entre la pregunta 1 y la pregunta 17, al arrojar un resultado de 0,269; es decir que las compañías del sector logístico aplican

nuevas tecnologías, debido al requerimiento cotidiano que tienen. Con respecto a si los miembros que pertenecen a las compañías entienden los términos y ejercicios relacionados a la parte financiera de los proyectos, la correlación arrojada fue de 0.013, lo cual es un resultado significativo; es decir los miembros si conocen los términos y ejercicios de la parte financiera, pues se evidencio que el 88,24% si lo hacen. De acuerdo con la evidencia presentada, se comprueba la hipótesis 1, es decir las nuevas tecnologías si influyen en los procesos de negociación, de las empresas del sector logístico, en la Provincia peruana del Callao.

Hipótesis específica 2: Cada fase del proceso de negociación presente en las empresas del sector logístico de la Provincia Constitucional del Callao está vinculada a un tipo de nueva tecnología

Las fases del proceso de negociación, tiene vasta relación con las tecnologías actuales. Para varias compañías, existen 3 fases, en las que se incluye una planeación, acuerdos y la oferta; sin embargo, existen clasificaciones más detalladas, en donde las fases de negociación están compuestas por 5 partes, la planificación, seguida de los diferentes acuerdos de la empresa, la fase de transferencia, que tiene que ver con los diferentes argumentos y oferta, seguido de los parámetros que vienen dados por los resultados de la negociación. Como se observa, existen algunas fases de la negociación que incluye el autor; no obstante, las tecnologías se encuentran dentro de cada una. Es importante recalcar que, una de las fases más trascendentales son los acuerdos, pues con ellos se generan lazos comerciales que propician negociaciones futuras y además fidelizan a los clientes, obteniendo las empresas más contratos en un principio y luego manteniendo a sus clientes. Los acuerdos dentro de la negociación otorgan una sostenibilidad adecuada y promueven un ambiente muy rentable para una siguiente negociación, proyectando negociaciones más adelante para las empresas.

Sin duda, las nuevas tecnologías de la información han incorporado grandes cambios especialmente en la administración de las compañías, así como en las relaciones externas como internas, en el almacenamiento, transporte y entrega. La ventaja de las tecnologías actuales, son el dinamismo que aportan a las organizaciones, que antes era desconocido; pues ahora es posible conectarse a proveedores, clientes y consumidores en tiempo real, lo que facilita el acceso un mayor intercambio y acceso a la información.

Uno de los elementos que pertenecen a la negociación son los profesionales, personas que se encuentran tras estos procesos, de ellos depende que la negociación sea adecuada, prudente y más que todo que todo este encaminado eficiente; por ello Morin (2006), señala que la negociación contiene actividades profesionales, con ello se puede asegurar dos parámetros trascendentales: por un lado se encuentra los intereses de las empresas alienados con los objetivos planteados, con el fin de trabajar en conjunto; y, que las empresas mantengan su misión y visión relacionadas también con la generación de nuevas tecnologías. Existen varias estrategias para aplicar el proceso de negociación; una de ellas es la de aportar con soluciones a las diferentes necesidades del cliente. Por ello, actualmente las tecnologías de la información generan una gran cantidad de datos que permiten evaluar las diferentes necesidades del cliente; con ello se trabaja en cuáles serían las prioritarias. En ese sentido la fase de negociación que se aplicaría en este caso sería la oferta, la misma que debe contener un gran matiz de posibles soluciones para el cliente con respecto al tema a tratar. Para la comprobación de la hipótesis, se utilizaron las preguntas 3, 4, 5 y 6 de la encuesta planteada. De forma global los resultados arrojaron correlaciones significativas entre las preguntas, lo cual se aprecia en la tabla 8.5.

Tabla 8.5

Correlación hipótesis 2

		3.	4.	5.	6.1 Recepción	6.2 Objetivo	6.3 Carga y trans	6.4 Entrega
3.	Correlación de Pearson	1	,353*	-,040	,121	-,141	-,131	-,321
	Sig. (bilateral)		,040	,822	,495	,428	,460	,064
	N	34	34	34	34	34	34	34
4.	Correlación de Pearson	,353*	1	-,060	,039	,059	-,084	-,076
	Sig. (bilateral)	,040		,735	,827	,740	,635	,671
	N	34	34	34	34	34	34	34
5.	Correlación de Pearson	-,040	-,060	1	,021	-,129	-,253	-,029
	Sig. (bilateral)	,822	,735		,908	,468	,149	,872
	N	34	34	34	34	34	34	34
6.1	Correlación de Pearson	,121	,039	,021	1	,264	,364*	,381
	Sig. (bilateral)	,495	,827	,908		,131	,034	,026
	N	34	34	34	34	34	34	34
6.2	Correlación de Pearson	-,141	,059	-,129	,264	1	,603**	,614**
	Sig. (bilateral)	,428	,740	,468	,131		,000	,000
	N	34	34	34	34	34	34	34
6.3	Correlación de Pearson	-,131	-,084	-,253	,364*	,603**	1	,415*
	Sig. (bilateral)	,460	,635	,149	,034	,000		,015
	N	34	34	34	34	34	34	34
6.4	Correlación de Pearson	-,321	-,076	-,029	,381*	,614**	,415*	1
	Sig. (bilateral)	,064	,671	,872	,026	,000	,015	
	N	34	34	34	34	34	34	34

* La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

De manera individual, la pregunta 3 y la 4, arrojaron un nivel de significancia de correlación al 0.05, es decir que en las empresas encuestadas consideran que existe un alto nivel de volumen de datos y que las empresas logísticas manejan con facilidad este volumen de datos. En definitiva, la evidencia de los datos arrojó que si existe un impacto en el desempeño de las diferentes áreas de logísticas de las empresas encuestadas. Es decir, en el desempeño del proceso de recepción, las nuevas tecnologías influyeron en una proporción de 55% a 75%; en el proceso de carga y transporte las tecnologías lo hicieron en una proporción del 55,75%; en el proceso de almacenamiento, influyeron en la proporción de 26% a 50%; finalmente en el proceso de entrega, las influyeron en la proporción de 55% a 75%.

De acuerdo con lo expuesto, se evidencia que las correlaciones son significativas, para las preguntas 3, 4, 5 y 6, por ello se comprueba la aseveración de la hipótesis 2, es decir cada fase del proceso de negociación, presente en el sector logístico, tiene vinculada algún tipo de nueva tecnología.

Hipótesis específica 3: Existen modelos de gestión que influyen en la aplicación de las nuevas tecnologías dentro del proceso de negociación y gestión en las empresas logísticas, en la Provincia Constitucional del Callao, Perú

Actualmente, todas las empresas del mundo tienen algún tipo de tecnología, en sus procesos. Como se analizó a lo largo de todo el documento, la inserción de la tecnología en las organizaciones, cambio la manera de ver los objetivos de las diferentes empresas. Las empresas hoy en día utilizan internet internamente; no obstante, se encuentran en la mayoría de los casos en la adopción de nuevos modelos tecnológicos y software en general, para lograr estar alineados con las necesidades de los clientes. Los modelos actuales y futuros están relacionados estrictamente a procesos on-line, además contienen varias aplicaciones informáticas y de comunicación efectivos que optimizan procesos de intercambio entre las empresas (Yoo et al., 2007).

Existen modelos que contienen detalladamente los diferentes procesos operativos, administrativos y de negociación; incidiendo en la forma de negociar de las empresas, en general varias empresas, en el presente tiene un modelo de gestión que determina las necesidades de los clientes en cuanto al servicio. Las negociaciones internacionales constituyen tecnologías que ayudan a tolerar las fases presentadas en el proceso,

respondiendo a las necesidades provenientes de las partes de manera eficiente (Karhunen et al., 2007).

En cuanto a las actividades relacionadas con la venta y compra de productos, existen modelos que permiten un intercambio más eficaz entre el cliente y su proveedor, pues la cadena está automatizada en su totalidad, este modelo ayuda a efectivizar los procesos de recepción, almacenamiento, entrega, brindando seguridad al cliente, rapidez y fidelizando al mismo. Los modelos aplicados hacen que las empresas que participan en el proceso de compraventa vean su proceso automatizados, lo que les permite ser más competitivos frente a sus competidores y en varios casos las empresas ven la necesidad de proyectarse hacia el exterior (Su, 2001).

Es trascendente las tecnologías en torno al rol que tiene el gerente de sistemas, pues es un parámetro que incide directamente en la productividad y grado de competencia de las empresas (Calderón, 2016). Por ello, el autor expone que la gestión tecnológica en las organizaciones es la clave para continuar con el crecimiento de estas, evidenciando que la parte tecnológica en las empresas, en la actualidad juega uno de los papeles más importantes, pues con los modelos adecuados y políticas tecnológicas plantadas, las empresas pueden generar mayores utilidades y ganancias, reduciendo los costos de transacción.

En las empresas actualmente se encuentran en la aplicación de varios modelos de gestión destacando el estudio de que incluyen un análisis sobre los modelos aplicados relacionados con la revisión documental relacionándolo con la teoría (Palos-Reyes et al., 2019). Además, en su estudio se observó un análisis en cuanto a la aplicación de servicio en la nube, su aplicación y estándares de aplicabilidad. Este tipo de implementaciones en las organizaciones, han ayudado óptimamente a la reducción de papel, en el primer caso, pues hoy en día las empresas utilizan modelos para enviar documentos en línea. Por otro lado, en el caso de la utilización de la nube, permite a las organizaciones a obtener gran cantidad de información sobre sus clientes y por ello sus necesidades.

Otros autores incluyen en su análisis modelos de servicio y rescatan que para las empresas es importante el uso pues son más competitivos y tienen mejores estrategias de negocio. Los modelos de servicio hacen que el cliente se sienta más satisfecho con el servicio prestado, pues en varios casos mejora el tiempo de atención, existen menos errores, entre otros. Los clientes generalmente obtienen el servicio desde sus casas, sin necesidad de que tengan que movilizarse (Alvarez et al., 2018). Los modelos que los

encuestados mencionaron, están ligados principalmente a los procesos financieros, como facturación electrónica, asientos contables, tarifas electrónicas entre otros, acotaron que este tipo de modelos les permitió ser más eficientes y estratégicos con respecto a sus competidores, pues los tiempos y el personal disminuyeron, lo que les permitió disminuir sus costos.

Para el análisis de la hipótesis 3, se tomó como referencia las preguntas 8 y 15, las mismas que de manera global arrojaron una correlación negativa de -0,217, es decir que tiene una relación inversa, tal y como se identifica en la tabla 8.6.

Tabla 8.6

Correlación hipótesis 3

		8-	15-
8-	Correlación de Pearson	1	-,217
	Sig. (bilateral)		,218
	N	34	34
15-	Correlación de Pearson	-,217	1
	Sig. (bilateral)	,218	
	N	34	34

Con este resultado se desprende que las empresas aplican modelos logísticos en su organización; sin embargo, no aplican en mayor cantidad el e-commerce. De las 34 empresas encuestadas, se observó que en la mayoría de las empresas se aplican modelos que facilitan más los procesos financieros, o en sí la seguridad de la carga en algunos casos. Con estos resultados, se puede decir que los modelos tecnológicos aplicados en las empresas sí influyen en los procesos de negociación y gestión y por lo tanto las empresas encuestadas mencionaron que se encuentran en algunos casos en implementación de modelos logísticos, mientras que otras están utilizando los diferentes modelos diariamente, en algunos casos se encuentran en la obtención de otros modelos.

Hipótesis específica 4: Se han dado avances significativos en el campo de la negociación en empresas del sector logístico en la Provincia Constitucional del Callao impulsados por el uso de nuevas tecnologías

El uso de las nuevas tecnologías, están relacionados directamente con la negociación y su entorno. Las negociaciones como un conocimiento trascendental en los términos de

comercio establecidos internacionalmente. Generalmente, el limitado conocimiento de sus empleados en lo referente a los términos de negociación es una debilidad que afecta grandemente a las empresas por lo que es recomendable un programa de capacitación para los empleados (Echeverria & Menoscal, 2017). Se ha demostrado que las negociaciones en las empresas tienen que ver directamente con el uso de tecnologías.

El uso de las tecnologías en las organizaciones abre un abanico de nuevas oportunidades; evidenciándose que mediante comparaciones que existe un nivel de alto de utilización en las negociaciones, especialmente al realizar negociaciones con empresas internacionales (Baena & Cano, 2016). El autor destaca que el beneficio del uso de las tecnologías es muy alto, sin embargo, depende de la normativa y regulación de cada país, en lo que se refiera a la aplicación de estas, debido a la gran cantidad de datos e información que dispone. Colombia es un país el cual se encuentra en la aplicación de varias tecnologías actualmente en gran parte de sus empresas a una escala nacional; los empresarios de este país tienen claro cuál es la necesidad e importancia de tener tecnologías que contribuyan en las negociaciones, demostrando la concientización que cada uno tiene, sobre las nuevas tecnologías; pues para ellos constituye un factor altamente determinante al momento de captar un cliente o cerrar algún trato; además incluyen grandes avances en la aplicación de tecnologías en lo referente a e-commerce (Baena & Cano, 2016).

La documentación en el proceso de las negociaciones es fundamental, específicamente lo que tiene que ver con facturas, pagares, proformas, seguros etc. Menciona que es relevante mantener este tipo de respaldo de una manera formal para evitar alguna controversia o incumplimiento (Durazno, 2016). En este sentido la tecnología actual, permite tener todo este tipo de documentos respaldados, mediante varios modelos digitales; tal es el caso de las facturas electrónicas; las proformas digitales, los seguros etc. Por ello, se evidencia el uso físico de la documentación no es necesaria, pues con el uso de las tecnologías, se ha podido lograr mantener esta información digitalmente, lo que permite que el campo de resguardo de documentos sea aún mayor.

Por otro lado, no cabe duda la relevancia del conocimiento de las tecnologías en la negociación, alineados con los objetivos y estrategias. El campo de la negociación con tecnología ha sido el camino para realizar nuevos procesos, beneficiando altamente a las organizaciones. Dentro de los tipos de negociación, se encuentra la negociación

cooperativa, en donde los negociadores buscan objetivos compartidos, teniendo una conciencia plena y disposición para alcanzar los objetivos; este tipo de negociación, es por ejemplo, la que se da entre proveedores y clientes, en donde la relación comercial es lo primordial (Parra et al., 2010). Para el análisis de la hipótesis 4, se utilizó los resultados de las preguntas 9, 10 y 12, los mismos que arrojaron correlaciones negativas, es decir que, ante una mayor importancia de la identificación de los procesos establecidos en cada etapa del proceso logístico de negociación, las fases de negociación pierden relevancia. Sin embargo, para los encuestados la fase del proceso de negociación es trascendental, demostrado ello en la tabla 8.7.

Tabla 8.7

Correlación hipótesis 4

		9.	10.1	10.2	10.3	10.4
9.	Correlación de Pearson	1	-,252	-,155	,114	-,026
	Sig. (bilateral)		,151	,381	522	,886
	N	34	34	34	34	34
10.1	Correlación de Pearson	-,252	1	,399	213	-,018
	Sig. (bilateral)	,151		,019	,227	,922
	N	34	34	34	34	34
10.2	Correlación de Pearson	-,155	,399*	1	,364*	,075
	Sig. (bilateral)	,381	,019		,034	,673
	N	34	34	34	34	34
10.3	Correlación de Pearson	-,114	,213	,364*	1	-,118
	Sig. (bilateral)	522	,227	,034		,504
	N	34	34	34	34	34
10.4	Correlación de Pearson	-,206	-,018	,075	-,118	1
	Sig. (bilateral)	,886	,922	,673	,504	
	N	34	34	34	34	34

* La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

Por lo mencionado anteriormente, se concluye que, a pesar de arrojar correlaciones negativas, existió una correlación entre las preguntas analizadas, lo que comprueba el planteamiento de la hipótesis 4, es decir, que el uso de las nuevas tecnologías tiene un campo amplio de la negociación en empresas del sector logístico. Para los encuestados, con el uso de las tecnologías han podido incrementar a sus clientes, realizar nuevos contratos, mejorar sus tiempos y sobre todo tener mejores estrategias, permitiéndoles ser más competitivos.

Hipótesis General: Existe una influencia de la aplicación de nuevas tecnologías en el proceso de negociación de las empresas del sector logístico, en la Provincia Constitucional del Callao, Perú

En los estudios analizados se observó que existe una importancia de las tecnologías en la eficiencia e influencia en la etapas de negociación internacional (Cano & Baena, 2015); por otro lado, considerándose la ventajas de la implementación de las TIC's en las negociaciones empresariales, se confirman que varias empresas de nacionalidad Colombiana que aplicaron las TIC's, tuvieron resultados favorables, pues les permitió realizar diferentes actividades otorgando ventajas sobre sus negociaciones en los procesos logísticos (Baena et al., 2014). Globalmente el mundo está conectado, pues la tecnología está de manera cotidiana en la vida de los individuos, en el estudio propuesto por Cely (2019), la parte fundamental de la investigación se centra en que las negociaciones electrónicas son la clave para realizar negociaciones internacionales, es decir con la tecnología las empresas pueden estar conectadas las 24 horas en todo el mundo. Otro de los estudios que reflejan las ventajas de la aplicación de nuevas tecnologías es el de Ballesteros & Vallejo (2015), en donde ellos mencionan que la implementación de las tecnologías, representado significativa,ente en la innovación del sector logístico, además la creación de modelos organizacionales nuevos, pues hay tecnologías que permiten la planeación de los procesos y por ello su mejoramiento Un ejemplo de la aplicación de nuevas tecnologías lo tiene Colombia, país que ha incursionado significativamente, logrando que sus empresas se posiciones internacionalmente y muy rápido (Escandón & Hurtado, 2016).

Se realizó un análisis de correlación entre preguntas con el fin de canalizar las relaciones entre las preguntas con la hipótesis general plantada. La tabla 8.8 resume las correlaciones en las preguntas relacionadas con la hipótesis general planteada para el análisis de las entrevistas. En el caso de la hipótesis general, las preguntas relacionadas fueron los literales 2, 7, 18, 19 y 20. Es necesario mencionar que la correlación realizada fue bivariada, en donde se tomó en cuenta el nivel de significancia general y coeficiente de correlación arrojado por el modelo. De manera general, la correlación bivariada fue significativa con un coeficiente de correlación de 0.01.

Tabla 8.8*Correlación de hipótesis general*

		P2	P7	P18	P19	P20
P2	Pearson	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a
	Sig. (bilateral)
	Suma de cuadrados y productos cruzados	,000	,000	,000	,000	,000
	Covarianza	,000	,000	,000	,000	,000
	N	34	34	34	34	34
P7	Correlación de Pearson	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a
	Sig. (bilateral)
	Suma de cuadrados y productos cruzados	,000	,000	,000	,000	,000
	Covarianza	,000	,000	,000	,000	,000
	N	34	34	34	34	34
P18	Correlación de Pearson	. ^a	. ^a	1	,561**	,144
	Sig. (bilateral)	.	.	.	,001	,416
	Suma de cuadrados y productos cruzados	,000	,000	2,735	2,294	,529
	Covarianza	,000	,000	,083	,070	,016
	N	34	34	34	34	34
P19	Correlación de Pearson	. ^a	. ^a	,561**	1	-,107
	Sig. (bilateral)	.	.	,001	.	,547
	Suma de cuadrados y productos cruzados	,000	,000	2,294	6,118	-,588
	Covarianza	,000	,000	,070	,185	-,018
	N	34	34	34	34	34
P20	Correlación de Pearson	. ^a	. ^a	,144	-,107	1
	Sig. (bilateral)	.	.	,416	,547	.
	Suma de cuadrados y productos cruzados	,000	,000	,529	-,588	4,941
	Covarianza	,000	,000	,016	-,018	,150
	N	34	34	34	34	34

a. No se puede calcular porque al menos una variable es constante.

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De forma individual, se comprueba que los indicadores de desempeño de las empresas encuestadas se construyen con bases de datos recolectados a través de las diferentes plataformas digitales utilizados y además tiene un nivel de dominio medio por parte de los miembros de la organización. Por su parte en cuanto al resto de preguntas se comprobó que existe una total influencia de las tecnologías en la eficiencia de los procesos en el campo de la logística y además el uso de las tecnologías brinda mejores oportunidades de expansión. Por lo tanto, se comprueba la hipótesis general planteada, pues existe una alta influencia de las tecnologías en los procesos de negociación logísticos.

CONCLUSIONES

Existe un nivel de influencia total, en la aplicación de las nuevas tecnologías en el proceso de negociación de las empresas logísticas en las 34 empresas encuestadas de la Provincia Constitucional del Callao, Perú, pues las organizaciones han mencionado que su aplicación, ha propiciado un alto grado de eficiencia, generado una mayor productividad. Por su parte, los empresarios están de acuerdo en que las nuevas tecnologías y su implementación permiten la expansión de la empresa, pues una de las consecuencias de digitalizar los procesos de negociación es que no existen barreras, lo que permite a las empresas internacionalizarse.

Se determinó algunas nuevas tecnologías, que aportan en las operaciones y actividades que se llevan a cabo en cada una de las fases, con ello se han abierto varias soluciones en cuanto al manejo de información y también de comunicación. Por medio de las nuevas tecnologías, se puede conocer más a los clientes y por ello saber mejor sus necesidades al momento de las negociaciones, pues con la TIC.

La digitalización de los procesos administrativos fue uno de los elementos que más influyó en los procesos de negociación, pues las empresas mencionaron que, al poder obtener documentación mediante medios digitales, redujo considerablemente los tiempos de entrega y recepción de productos y servicios, además el uso de papel fue casi nulo. Se observó que la mayoría de las empresas usan las nuevas tecnologías, en sus procesos rutinarios, además es significativamente necesario el uso en proyectos financieros. El intercambio electrónico de información relativa a los diferentes clientes y la medición del grado de eficiencia de los miembros de la organización ha permitido medir oportunidades para lograr la excelencia operativa, efecto del uso en sí de plataformas digitales, propiciando una mejor efectividad de los procesos operativos y logísticos.

Se observó, que gran parte de los miembros de las organizaciones tienen un nivel medio de manejo de tecnologías presentes en las operaciones y muy pocos poseen un nivel alto de conocimiento. Se admite que existen barreras y limitaciones reconocida a la implementación de las nuevas tecnologías, por algunas razones, entre ellas hábitos y costumbres, geografía, clima, economía. No obstante, el uso de e-mail, representó la tecnología que las empresas utilizan más, siendo un canal lleno de posibilidades, no

obstante, en sí las diferentes aplicaciones proporcionadas por la tecnología, representan las opciones particularmente apropiadas, especialmente para organizaciones logísticamente complejas.

El uso de las TIC ha contribuido a la rápida transformación tecnológica en las operaciones y procesos de las organizaciones que se realizan de forma cotidiana; articulando métodos administrativos y de gestión innovadores en las diferentes áreas, lo que ha generado una mayor competitividad. Uno de los factores, claramente marcados en el uso de las nuevas tecnologías, es la homogeneidad en cuanto a la utilización de plataformas digitales en los procesos de almacenamiento y transporte. Por otra parte, los avances tecnológicos van mucho más allá de la ganancia monetaria, sino que también consideran elementos ambientales como la contaminación, gestión de residuos, ruidos, uso excesivo de papel e instrumentos de oficina. La tecnología de la información, tienen cada vez una mayor participación en las diferentes fases del proceso de negociación tanto nacional, como internacional, especialmente aquellas que reemplazan las operaciones y actividades cotidianas; y, además aquellos que brindan un nivel de potencial de integración mayor con una conectividad directa con otras tecnologías, facilitando al usuario la concentración de las diferentes soluciones tecnológicas.

RECOMENDACIONES

Considerándose los hallazgos de esta investigación y sobre la base de las conclusiones se presenta como sugerencias las siguientes:

Universidades

1. Realizar más investigaciones sobre la implementación nuevas tecnologías para lograr genera un mayor conocimiento y con ello más información.
2. Inducir a los estudiantes de comercio y logística internacional a mantenerse actualizados en materia del uso de las nuevas tecnologías para las operaciones de rutina, considerando este binomio para la atención de los clientes.
3. Programar jornadas de apoyo a la formación de las pequeñas y medianas empresas en el uso de las nuevas tecnologías en toda la cadena de valor de las empresas y operadores logísticos.

Empresas

1. Establecer un control estricto en lo que tienen que ver con privacidad sobre la información de cada cliente.
2. Debe existir un punto en el que las empresas no prescindan en su totalidad del capital humano, a raíz de la implementación de las nuevas tecnologías y más bien se los capacite, con ello se generará un mayor conocimiento y un menor costo en el capital humano.
3. Es de gran utilidad para las empresas y sobre todo el área administrativa y de control y uso de las redes para afianzar la comunicación y confianza con la cartera de clientes, por lo que es recomendable no solo usar las nuevas tecnologías para el servicio de negociación sino para la promoción y servicio post venta.

Gobierno

1. El Estado debe abocarse desde los organismos relacionados a la contextualización regulaciones y controles sobre la aplicación de nuevas tecnologías en el sector logístico y en sus diferentes procesos, que sustente y respalde el uso de las mismas en todos los ámbitos.
2. Crear líneas estrategias que apoye a través de financiamiento a las empresas pequeñas y medianas del sector en el avance hacia la digitalización a las empresas logísticas del país.
3. Crear un marco legal flexible dirigido a todos los sectores de la economía con respecto al comercio electrónico, e-commerce y uso de las nuevas tecnologías, para contextualizar de manera regulada a las empresas a los paradigmas emergentes de la comunicación e información.

Asociaciones empresariales / Cámaras / Sociedades

1. La cámara empresas pequeñas y medianas debe desarrollar jornadas de formación capacitación y actualización en cuanto a la implementación de plataformas tecnológicas.
2. Establecer alianzas internacionales de cooperación para que las empresas medianas y pequeñas puedan tener un acceso a las nuevas tecnologías bajo otras tarifas y así lograr una equidad y desarrollo.
3. Los países en desarrollo son los que más se han podido beneficiar del uso de nuevas tecnologías en sus organizaciones, pues les permitirá lograr una mayor expansión, especialmente por la internacionalización.

REFERENCIAS

- Alandí, A. (2016). Estudio de la Implementación de Internet de las Cosas, en las redes Logísticas de la Cadena de Suministro. 66-110.
- Alvarez, C., Rivera, H., & Sornoza, D. (2018). *Los Procesos, las técnicas de negociación y la tecnología*. Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Andina (21 de Octubre de 2019). Sector logístico en el Perú mueve alrededor de S/ 1,600 millones al año. *Andina Agencia Peruan de Noticias*. <https://andina.pe/agencia/noticia-sector-logistico-el-peru-mueve-alrededor-s-1600-millones-al-ano-770461.aspx#:~:text=El%20sector%20log%C3%ADstico%20peruano%20mueve,grupo%20Eulen%20Per%C3%BA%2C%20Javier%20Ramos>.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación* (6 ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Baena, J., & Cano, J. (2016). Apropiación y uso de TIC para la negociación internacional: Comparación entre la ciudad de Medellín y Colombia. *Revista Espacios*, 70.
- Baena, J., Cano, J., Jarrin, J., & Pérez, H. (2014). Uso de tecnologías de información y comunicación para la negociación internacional ¿ventaja para las empresas colombianas? *Revista Ciencias Estratégicas*, 22(32), 279-294.
- Ballesteros, K., & Vallejo, C. (2015). Apropiación Tecnológica: Una Visión desde los Modelos y las teorías que la explican. *Perspectiva Educativa*, 109-125.
- Banco Mundial (2018). *De las partes a los productos: por qué la logística comercial es importante*. <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2018/07/24/from-parts-to-products-why-trade-logistics-matter>
- Begoña, M. (2020). *Comercialización del Transporte y la Logística* (1 ed.). Madrid, España: Paraninfo S.A.
- Braun, P., Brzostowski, J., Kersten, G., Kim, J., Kowalczyk, R., & Strecker, S. (2006). E-negotiation systems and software agents: Methods, models, and applications, *Decision Engineering [Sistemas de negociación electrónica y agentes de software: métodos, modelos y aplicaciones, ingeniería de decisiones]*. 15, 271 -300.
- Brewer, P., & Speh, T. (2000). Using the balanced scorecard to measure supply chain performance [Usando el cuadro de mando integral para medir el rendimiento de la cadena de suministro]. *Journal of Business Logistics*, 21(1), 75-93

- Burinskiene, A. (2018). Comercio Internacional, Innovaciones y logro Tecnológico en Países. *Revista Científica Internacional DAAAM*, 800.
- CAF (2016). *Perfil logístico de América Latina*.
- Calderón, C. (2016). Mejores Prácticas en la negociación de Tecnologías. *Revista Ciencias Estratégicas*, 315-327.
- Calderón, J., & Alzamora, L. (2011). *Investigación Científica para tesis de Postgrado*. Carolina del Norte, Estados Unidos: Lulu International.
- Calixto, C. (2017). *Avance de la Tecnología y su Impacto en el Comercio Internacional de México*. Texcoco. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/80007>.
- Cano, J., & Baena, J. (2015). Impacto de las tecnologías de información y comunicación en el desempeño de la negociación internacional. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 17(54), 751-768.
- Cano, J., & Baena, J. (2016). Apropiación y uso de TIC para la negociación internacional: comparación entre la ciudad de Medellín y Colombia. *Espacios*, 37(35), 1-7.
- Cano, J., & Baena, J. (2017). Limitaciones en el uso y apropiación de tecnologías de información y comunicación para la negociación internacional en empresas colombianas. *Observatorio*, 11(2017), 111-133.
- Cardona, V. (2018). Propuesta para la aplicación de Blockchain en la logística: Caso de estudio. *Revista de Negocios Internacionales*, 76-110.
- Champi, V. (2018). *Propuesta de mejora basada en la iso 9001:2008 para el proceso de atención al cliente de un operador logístico*. (Tesis de Grado), Universidad Nacional Agraria la Molina, Lima, Perú.
- Chelariu, C., & Osmonbekov, T. (2018). Communication technology in international business-to-business relationships [Tecnología de la comunicación en las relaciones internacionales entre empresas]. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 29(1), 22-33.
- Chung Shan, Y. (2019). Maritime shipping digitalization: Blockchain-based technology applications, future improvements, and intention to use [Digitalización del transporte marítimo: tecnología basada en Blockchain aplicaciones, mejoras futuras e intención de uso]. *Transportation Review*, 131, 108-117. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2019.09.020>

- Corredor, J., & Guzmán, D. (2018). Blockchain y mercados financieros: aspectos generales del impacto regulatorio de la aplicación de la tecnología blockchain en los mercados de crédito de América Latina. *Revista de la Facultad de Derecho PUCP*, 405-439.
- D'Amico, G., Szopik-Depczynska, K., & Dembinska, I. (2021). Smart and sustainable logistics of Port cities: A framework for comprehending enabling factors, domains and goals [Logística inteligente y sostenible de las ciudades portuarias: un marco para comprender los factores habilitadores, los dominios y las metas]. *Sustainable Cities and Society*, 69, 102801. <https://doi.org/10.1016/j.scs.2021.102801>
- David, F. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Pearson.
- Davis, F. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models [Aceptación del usuario de la tecnología informática: una comparación de dos modelos teóricos]. *Management Science*, 982-1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Davis, F., Bagozzi, R., & Warshaw, P. (2006). Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace [Motivación extrínseca e intrínseca para usar computadoras en el lugar de trabajo]. *Economics E-Journal*, 22(14), 1111-1132. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1992.tb00945.x>
- Deardorff, A. (1998). Fragmentation in Simple Trade Models. *Research seminar in International Economics* (422), 2-13.
- Durazno, C. (2016). *Medios que formalizan las negociaciones internacionales: Aplicado al sector industrial exportador de la ciudad de Cuenca*. (Tesis de Maestría), Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador.
- Echeverría, A., & Menoscal, J. (2017). *El conocimiento de los términos internacionales de comercio y su incidencia en las negociaciones de la microempresa Balsaflex de la ciudad de Guayaquil. Propuesta: diseño de un seminario taller para el personal Sobre la aplicación de los Incoterms*. (Tesis de Grado), Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- EDN (2015). *Las nuevas tecnologías asociadas a la logística empresarial*. Escuela de Negocios.

- Irannezhad, E. (2020). The Architectural Design Requirements of a Blockchain-Based Port Community System [Los requisitos de diseño arquitectónico de un sistema de comunidad de puertos basado en blockchain]. *Logistics* 4 (4), 30. <https://doi.org/10.3390/logistics4040030>
- Escandón, D., & Hurtado, A. (2016). El Uso de las Tecnologías en las PYMES Exportadoras. *Dialnet*, 183-205.
- Fernández, K., Vallejo, A., & McAnally, L. (2015). Apropiación Tecnológica: Una Visión desde los Modelos y las Teorías que la explican. *Perspectiva Educativa*, 109-125. <https://doi.org/10.4151/07189729-Vol.54-Iss.2-Art.331>
- FUNDETEC (2017). *Las Tecnologías en el Sector Logístico*. Madrid: Ariel.
- García, A., & Prado, J. (2001). *Dirección de logística y producción*. Universidad de Vigo.
- García, O. (2014). *Negociación Internacional*. Global Marketing.
- Glikson, E., Rees, L., Wirtz, J., Kopelman, S., & Shirli, K. (2019). When and Why a Squeakier Wheel Gets More Grease: The Influence of Cultural Values and Anger Intensity on Customer Compensation [Cuándo y por qué una rueda más chirriante recibe más grasa: La influencia de los valores culturales y la intensidad de la ira en la compensación de los clientes]. *Journal of Service Research*, 22 (3), 223-240. <https://doi.org/10.1177/1094670519838623>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1 ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial Brujas.
- Hajek, V. (1981). *Ingeniería de Proyectos*. Bilbao: Urmo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). DF México, México: Mc Graw Hill Education.
- Hoeckman, B., & Jackson, S. (2015). *Revitalizando la agenda de política comercial: análisis basado en investigación*. Perú.
- IIRSA (2016). http://www.iirsa.org/admin_iirsa_web/Uploads/Documents/GTE_tsp_Lima17_anexo4_Log%C3%ADstica_Carga_MTC_Per%C3%BA.pdf
- Karhunen, H., Eerola, A., & Jantti, M. (2007). Improving service management in supply chains [Mejora de la gestión del servicio en las cadenas de suministro]. En 2006 International Conference on Service Systems and Service Management (Vol. 2, pp. 1415-1420). IEEE.

- Kersten, G., Lai, H. (2010). Electronic Negotiations: Foundations, Systems, and Processes. In: Kilgour, D., Eden, C. (eds) Handbook of Group Decision and Negotiation. Advances in Group Decision and Negotiation, vol 4. Springer, Dordrecht. https://doi.org/10.1007/978-90-481-9097-3_22
- Kunaka, C., Mustra, M., & Saez, S. (2016). Trade Dimensions of Logistics Services: A Proposal for Trade Agreements [Dimensiones comerciales de los servicios de logística: una propuesta de acuerdos comerciales]. *Journal of World Trade*, 147(4), 925-950. <https://doi.org/10.54648/trad2013030>
- Márquez-Ramos, L., & Martínez-Zarzoso, I. (2018). The Effect of Technological Innovation on International Trade [El efecto de la innovación tecnológica en el comercio internacional]. *Economics*, 4(1), 1-37
- Mata, M., Zagal, R., & Barría, C. (2019). *Telematics and Computing: Information Science [Telemática e informática: ciencia de la información]*. México: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-03763-5>
- Moore, G. C., & Benbasat, I. (1991). Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation [Desarrollo de un instrumento para medir las percepciones de la adopción de una innovación en tecnología de la información]. *Information systems research*, 2(3), 192-222.
- Moreno, L. (1997). The determinants of Spanish industrial exports to the European Union [Los determinantes de las exportaciones industriales españolas a la Unión Europea]. *Applied Economics*, 29(6), 723-32.
- Morin, J., & Seurat, R. (1998). *Gestión de recursos tecnológicos*. (1. Fundación Cotec para la Innovación Tecnológica, Ed.). ISBN 84-922720-6-6
- Namakforoosh, M. (2000). *Metodología de la investigación* (2 ed.). Ciudad de México, México: Limusa.
- Nami, M., & Malekpour, A. (2008). Virtual organizations: Trends and models. IFIP International Federation for Information Processing [Organizaciones virtuales: tendencias y modelos. IFIP Federación Internacional de Procesamiento de Información]. 288, 190-199.
- Ogliastri, E. (1997). Una introducción a la negociación internacional: la cultura latinoamericana frente a la angloamericana, japonesa, francesa y del Medio Oriente. <http://hdl.handle.net/1992/46308>

- Palos-Sanchez, P., Reyes-Menendez, A., & Saura, J. R. (2019). Modelos de Adopción de Tecnologías de la Información y Cloud Computing en las Organizaciones. *Información tecnológica*, 30(3), 3-12. <http://doi.org/10.4067/S0718-07642019000300003>
- Park, G., Seungryul, R., Minkyung Ch. (2019). Early mover (dis)advantages and knowledge spillover effects on blockchain startups' funding and innovation performance [Las (des)ventajas de los pioneros y los efectos del desbordamiento del conocimiento en la financiación y el rendimiento de la innovación de las empresas de blockchain]. *Journal of Business Research*, 109, 64-75 <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.11.068>
- Parra, J., Santiago, E., Murillo, M., & Atonal, C. (2010). Estrategias para negociaciones exitosas. *e-Gnosis*, 8(8), 1-13. <http://e-gnosis.udg.mx/index.php/eg/article/view/102/85>
- Peña, C. (2016). *Negociación para el comercio Internacional*. Barcelona, España: Marge Books. ISBN: 9788416171187
- Pimentel, G. (2020). La Inteligencia Artificial y su Influencia en la Eficiencia del Comercio Internacional, 2020 [Tesis de grado]. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/c247559f-17de-4bb7-843c-ce5fe239b16a/full>
- Quijije, C. (2021). *Impacto de la tecnología en la gestión logística de las PYMES guayaquileñas: sector Vía Daule*. [tesis de grado]. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19648>
- Raj, A., & Bhawesh, S. (2019). Analyzing Critical Success Factors for Implementation of Drones in the Logistics [Análisis de los factores críticos de éxito para la implantación de drones en la logística]. *Computers & Industrial Engineering*, 138, 106118. <https://doi.org/10.1016/j.cie.2019.106118>
- Riikka- Kojonsaari, A. & Palm, J. (2021). Distributed Energy Systems and Energy Communities Under Negotiation [Sistemas de energía distribuida y comunidades energéticas en negociación]. *Technology and Economics of Smart Grids and Sustainable Energy*, 6(1), 1-14. <https://doi.org/10.1007/s40866-021-00116-9>

- Rincón, F., & Sarabis, N. (2020). *Modelo de innovación tecnológica para la eficiencia administrativa y sostenible de la Plataforma Logística y Comercial Los Luceros sustentado en el Modelo de Modernización para la Gestión de las Organizaciones (MMGO)*. [trabajo de Maestría], Universidad EAN, Bogotá. <https://repositorio.ryan.edu.co/bitstream/handle/10882/10057/SaraviaNicolas2020.pdf;jsessionid=9C8924AA2C2096F8196775FB91A705AA?sequence=1>
- Rodríguez, H. (2005). *Metodología de la Investigación*. Villahermosa, México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. ISBN 968-5748-66-7
- Rojas Soto, M. (2019). El Comercio Internacional y la Cadena de Bloques (Blockchain); Perspectivas para Costa Rica. *Revista de Negocios Internacionales*, 170.
- Rusul, A., Hussein, D., Sohani, L., & Saeed, A. B. (2019). Applications of Artificial Intelligence in Transport: An Overview [Aplicaciones de la inteligencia artificial en el transporte: Una visión general]. *Sustainability*, 11(1), 189. <https://doi.org/10.3390/su11010189>
- Sánchez Horreo, V., Cuenca Margalef, F., Puertas Domínguez, M. (2019). ¿Cómo impacta blockchain en la logística 4.0? *Tendencias en el Sector Logístico*, 38. https://www.minsait.com/sites/default/files/newsroom_documents/informe_blockchain_logistica_uno_e_0.pdf
- Santos Heredero, F.X., Rodríguez Arias, C.A., & Rodríguez Ballesteros, R. (2014). *Metodología básica de investigación en enfermería*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A. ISBN 9788499698113
- Su, S., Huang, C., Hammer, J., Huang, Y., Li, H., & Wang, I. (2001). An internet based negotiation server for e-commerce [Un servidor de negociación basado en internet para comercio electrónico]. *The VLDB Journal*, 10(1), 72-90. <https://doi.org/10.1007/s007780100051>
- SUNAT. (2020). *Informe de Gestión por Resultados*. <http://www.sunat.gob.pe/cuentassunat/planestrategico/informeGestion.html>.
- Tai-Guang, G., Min, H., Qing, W., Xing-Wei, W. (2020). Dynamic organization model of automated negotiation for 3PL providers selection [Modelo de organización dinámica de negociación automatizada para la selección de proveedores 3PL]. *Information Sciences*, 531, 139-158. <https://doi.org/10.1016/j.ins.2020.03.086>
- Tang, M. (2020). *La Inteligencia de Mercado en las Empresas Exportadoras e Importadoras peruanas*. Lima. <https://www.redalyc.org/pdf/3374/337443854004.pdf>



- Ulin, E. (2019). *Optimización de la red de distribución en el servicio de paquetería empleando una tecnología emergente* (Tesis de Maestría). México. <http://eprints.uanl.mx/17868/>
- Velásquez, M., Castillo, P., & Zambrano, M. (2016). Planificación estratégica de tecnologías de la información y comunicación. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 560-570. <https://doi.org/10.23857/dc.v2i4.283>
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Modelo de aceptación de tecnología 3 y una agenda de investigación sobre intervenciones. *Decision Sciences*, 39(2), 273-315.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies [Una extensión teórica del modelo de aceptación de tecnología: cuatro estudios de campo longitudinales]. *Management science*, 46(2), 186-204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Walton, R.E. y McKersie, R.B. (1965). *Teoría de las negociaciones laborales*. Barcelona: Labor, 1974.
- Yoo, B., Kwon, S., Kim, J., Shang, W., & Lee, G. (2007). Reserve price reporting mechanism for negotiation support systems [Mecanismo de notificación de precios de reserva para los sistemas de apoyo a la negociación]. *PACIS 2007 Proceedings*, 54.
- Zurita, R. (2019). *Estrategias de negociación para generar ventaja competitiva a empresas ecuatorianas en el sector de Comercio Internacional orientadas a brindar Servicios Logísticos* [trabajo de grado]. Universidad Católica del Ecuador, Quito. <https://repositorio.puce.edu.ec:80/xmlui/handle/22000/17936>

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez Risco, A. (2020). Antecedentes de investigación. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10819>
- Álvarez Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Álvarez Risco, A. (2020). Guía para elegir el tema de investigación. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10783>
- Álvarez-Risco, A. (2020). Hipótesis de Investigación. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10822>
- Álvarez Risco, A. (2020). Justificación de la investigación. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10821>
- Álvarez-Risco, A. (2020). Marco teórico. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10823>
- Álvarez-Risco, A. (2020). Matriz de consistencia y Matriz de operacionalización de variables. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10824>
- Álvarez Risco, A. (2020). Objetivos de investigación. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10829>
- Álvarez Risco, A. (2020). Planteamiento del problema de investigación. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10820>





Anexo 1: Cuestionario

	<u>CUESTIONARIO</u>		
<p>Un cordial saludo, somos estudiantes de la Universidad de Lima, de la carrera de Negocios Internacionales cursantes del 9n° Ciclo, estamos desarrollando un estudio titulado “INFLUENCIA DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA NEGOCIACIÓN DE EMPRESAS DEL SECTOR LOGÍSTICO EN LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, PERÚ”.</p> <p>Los datos personales y opiniones recolectados a través de esta encuesta son con fines académicos y como apoyo al logro de los objetivos del estudio antes mencionado, en tal sentido la persona que participa está brindando el consentimiento de manera voluntaria para que la información sea empleada con los fines antes descritos. Por otro lado, el participante puede en cualquier momento desistir de continuar con el llenado de dicha encuesta. Los responsables de este trabajo y de la manera en que serán procesados los datos son los señores Daniel Eduardo Díaz Iparraguirre Código: 20142752 y Jatian Burmester Redshaw Código: 20152774, ambos estudiantes de la Universidad de Lima de la carrera Licenciatura en Negocios Internacionales.</p>			
I-DATOS GENERALES			
Nombre y Apellido			
Nombre de la Empresa		Cargo actual	
II-PLANTEAMIENTOS			
<p>1- Las actividades cotidianas asociadas al proceso logístico requieren el empleo de algún tipo de tecnología moderna, indique con un a X las de mayor empleo</p> <p> <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Blockchain <input type="radio"/> e-mail <input type="radio"/> Nube (almacenamiento) <input type="radio"/> Big data </p>			
<p>2- ¿El uso de tecnología vanguardista influye en la eficiencia de los procesos, en el campo de logística?</p> <p>SÍ <input type="radio"/> NO <input type="radio"/></p>			
<p>3- En las transacciones y operaciones cotidianas se generan un considerable volumen de datos, ¿Qué nivel considera que maneja su organización?</p> <p><input type="radio"/> Alta <input type="radio"/> Medio <input type="radio"/> Bajo</p>			
<p>4- ¿Las empresas logísticas manejan con facilidad toda la información?</p> <p>SÍ <input type="radio"/> NO <input type="radio"/></p>			
<p>5- El uso de tecnologías en las diferentes etapas de logística y negociación contribuye en la reducción de costos, ¿en cuál considera de mayor impacto?</p>			

<input type="radio"/> Costos operativos de recepción <input type="radio"/> Costos almacenamiento carga <input type="radio"/> Costos de transporte <input type="radio"/> Costos vinculados a la negociación															
<p>6- Las herramientas tecnológicas Impactan positivamente en diferentes áreas de las compañías de logística, marque en cual hay mayor incidencia y la proporción</p> <p><input type="radio"/> Desempeño del proceso de recepción 0 a 25% ___ 26% a 50%___ 55% a 75% ___ 76% a 100%___</p> <p><input type="radio"/> Desempeño del proceso de almacenamiento 0 a 25% ___ 26% a 50%___ 55% a 75% ___ 76% a 100%___</p> <p><input type="radio"/> Desempeño del proceso de carga y transporte 0 a 25% ___ 26% a 50%___ 55% a 75% ___ 76% a 100%___</p> <p><input type="radio"/> Desempeño del proceso de entrega 0 a 25% _____ 26% a 50%_____ 55% a 75% _____ 76% a 100%_____</p>															
<p>7- ¿Empresas con tendencia a el empleo de tecnologías presentan mejores posibilidades de expansión?</p> <p>SÍ <input type="radio"/> NO <input type="radio"/></p>															
<p>8- Es recomendable considerar un modelo de adopción de tecnología para garantizar la eficiencia y efectividad de las herramientas tecnológicas consideradas en el proceso logístico y de negociación. ¿Emplea su organización un modelo?</p> <p>SÍ <input type="radio"/> NO <input type="radio"/></p> <p>Si es afirmativa, ¿llevan indicadores para conocer el nivel de penetración de las tecnologías? SÍ <input type="radio"/> NO <input type="radio"/></p>															
<p>9- Es importante tener identificada y con procedimientos establecidos cada etapa del proceso logístico de negociación como mecanismo para detectar las posibles herramientas tecnológicas a usar en cada una. ¿Aplican ustedes este principio?</p> <p>SÍ <input type="radio"/> NO <input type="radio"/></p>															
<p>10- Con el apoyo de tecnología se pueden establecer estrategias para incursionar y mejorar en el proceso de negociación. ¿En cuál de las siguientes fases del proceso negociador considera que es de mayor relevancia? Indique el nivel</p> <table> <tr> <td><input type="radio"/> Preparación de la negociación</td> <td>0 a 25% ___</td> <td>26% a 50%___</td> <td>55% a 75% ___</td> <td>76% a 100%___</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/> Dialogo o desarrollo</td> <td>0 a 25% ___</td> <td>26% a 50%___</td> <td>55% a 75% ___</td> <td>76% a 100%___</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/> Cierre de la negociación</td> <td>0 a 25% ___</td> <td>26% a 50%___</td> <td>55% a 75% ___</td> <td>76% a 100%___</td> </tr> </table>	<input type="radio"/> Preparación de la negociación	0 a 25% ___	26% a 50%___	55% a 75% ___	76% a 100%___	<input type="radio"/> Dialogo o desarrollo	0 a 25% ___	26% a 50%___	55% a 75% ___	76% a 100%___	<input type="radio"/> Cierre de la negociación	0 a 25% ___	26% a 50%___	55% a 75% ___	76% a 100%___
<input type="radio"/> Preparación de la negociación	0 a 25% ___	26% a 50%___	55% a 75% ___	76% a 100%___											
<input type="radio"/> Dialogo o desarrollo	0 a 25% ___	26% a 50%___	55% a 75% ___	76% a 100%___											
<input type="radio"/> Cierre de la negociación	0 a 25% ___	26% a 50%___	55% a 75% ___	76% a 100%___											
<p>11- ¿Las organizaciones están preparadas para la adopción de nuevas tecnologías de apoyo en el proceso logístico y de negociación?</p> <p>SÍ <input type="radio"/> NO <input type="radio"/></p>															
<p>12- ¿Las pautas y condiciones para implementar nuevas tecnologías en el proceso de negociación están claramente definidas?</p> <p>SÍ <input type="radio"/> NO <input type="radio"/></p>															

<p>13- Todos los miembros de la empresa conocen al detalle la importancia y utilidad de las nuevas tecnologías en la optimización de los procesos logísticos, así como en la negociación internacional- ¿En que medida considera que es útil o importante?</p> <p><input type="radio"/> Poco útil e importante <input type="radio"/> Medianamente útil e importante <input type="radio"/> Significativamente útil e importante</p>
<p>14- ¿Todos los miembros de la empresa entienden los términos y ejercicios relacionados a la parte financiera de los proyectos? SÍ <input type="radio"/> NO <input type="radio"/></p>
<p>15- En que proporción las empresas emplean el e-commerce en sus operaciones</p> <p>0 a 25% _____ 26% a 50% _____ 55% a 75% _____ 76% a 100% _____</p>
<p>16- ¿Se tiene la cultura en la empresa de investigar sobre nuevas tecnologías para incorporar a sus procesos? SÍ <input type="radio"/> NO <input type="radio"/></p>
<p>17- Las compañías del sector logístico aplican nuevas tecnologías en las actividades rutinarias del proceso de distribución</p> <p>0 a 25% _____ 26% a 50% _____ 55% a 75% _____ 76% a 100% _____</p>
<p>18- Los indicadores de desempeño de la empresa se construyen con base a datos recolectados y evaluados a través de plataformas tecnológicas</p> <p>SÍ <input type="radio"/> NO <input type="radio"/></p>
<p>19- ¿Es de fácil y efectivo manejo por los miembros de la organización las tecnologías presentes en las operaciones? Si es positiva su respuesta indique el nivel de dominio</p> <p>SÍ <input type="radio"/> NO <input type="radio"/></p> <p>Nivel de dominio</p> <p><input type="radio"/> Alta <input type="radio"/> Medio <input type="radio"/> Bajo</p>

Anexo 2: Guía de entrevista

	<h1 style="margin: 0;"><u>GUÍA DE ENTREVISTA</u></h1>	
INFLUENCIA DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA NEGOCIACIÓN DE EMPRESAS DEL SECTOR LOGÍSTICO EN LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, PERÚ		
Datos del Entrevistado		
<hr/>		
Nombre y Apellido		
Cargo	Fecha	
<hr/>		
Planteamientos		
1. ¿En qué niveles se ha visto beneficiado los procesos de recepción, almacenamiento, carga y transporte de su empresa y que ventajas le ha brindado en el proceso de negociación el uso de las TIC's?		
2. ¿Cómo se han visto influenciado los costos en los procesos vinculados al área logística tras el empleo de TIC's		
3. ¿Ha tenido la empresa incremento en el número de cliente a raíz de la implementación de las TIC's		
4. ¿Se ha visto mejorada la productividad de la empresa en las áreas de recepción, almacenamiento, carga y transporte una vez adoptado el uso de TIC's		
5. ¿Qué nivel de adopción de modelos de gestión de las TIC dispone y en que niveles considera esta implementado en su empresa?		
6. ¿Cuál es el uso que da su empresa a las TIC's en las fases de negociación (preparación, dialogo y cierre) y en qué proporción?		
7. ¿Se ha visto incrementado la cantidad de contratos vinculados al servicio logístico tras el empleo de nuevas tecnologías?		
8. ¿Considera que el uso de nuevas tecnologías en sus procesos logísticos mejora la efectividad del proceso de negociación y cantidad de negociaciones concretadas?		
9. Mencione algunas actividades específicas del proceso logístico en el que interviene su empresa donde se han aplicado nuevas tecnologías		
10. ¿Le ha sido al personal y a la empresa en general adaptarse al empleo de nuevas tecnologías?		
11. ¿Qué sugerencias generales brindaría a otras empresas del sector logístico para una adopción efectiva de nuevas tecnologías?		
12. ¿Qué sugerencias podría indicar a otras empresas del sector logístico de modo que sus procesos de negociación tengan más efectividad y extraigan el mayor provecho de las TIC's		

Anexo 3. Entrevistas

Entrevistado 1

Pregunta 1. ¿En qué niveles se ha visto beneficiado los procesos de recepción, almacenamiento, carga y transporte de su empresa y que ventajas le ha brindado en el proceso de negociación el uso de las TIC's?

Bueno allí hay varios ejes o puntos de vista mira en realidad hay que partir de la premisa de que nuestro sistema empresarial tiene un importante porcentaje de empresas que son pequeñas y en ese contexto incorporar tecnología digitalización implica para ellos una inversión entonces es una decisión importante porque esta inversión que va a largo plazo contra la productividad que tiene que ser todos los días entonces allí tienes una primera brecha en cuanto a la incorporación de esta digitalización yo creo que el impacto principal está relacionado con el tiempo porque mientras las empresas van creciendo ya no pueden realizar todo el proceso ellas mismo como tú sabrás las empresas pequeñas disponen de poco personal y este poco personal hace casi todo el proceso entonces es allí a medida que van creciendo ya no pueden manejar ni controlar todo ellos mismo así que necesitan estos componentes también que van incorporando poco a poco que les permite llevar un mejor control entonces allí lo que yo he podido ver es un tema de tiempo no porque la información viaja pues de manera inmediata las respuestas también son de manera inmediata y se puede tener una mayor trazabilidad entonces eso hace que las empresas puedan tomar mejores decisiones respecto por ejemplo a la distribución por el lado privado yo he manejado algunas cuentas que son internacionales entonces en ese sentido tener ese sistema o estos componentes tecnológicos ha permitido generar trazabilidad por ejemplo el saber cuándo va a estar disponible una mercancía ya en el almacén entonces saber esto les ha permitido o es permitió en su momento poder gestionar adecuadamente la programación de despacho hacía ya el mercado local no sé si me hago entender ósea llega carga del exterior hay unos tiempos que se tienen que cumplir entre la llegada a territorio nacional hasta su puesta en el almacén y su posterior distribución entonces esos tiempos son los que muchas veces no se controlan o no se manejan de manera adecuada y eso que prometamos tiempo que no vamos a cumplir y al no poder cumplir esos tiempos comienzas a retroceder en la cadena entonces tu les ha prometido a tu cliente que vas a entregarle mercancía el día de mañana por ejemplo pero para que eso suceda esa mercancía ha tenido que ingresar no se de pronto ayer a tu almacén y en ese sentido tu comienzas apurar a toda tu cadena no es cierto así atrás que se apuren en dar relevante que se apuren en el transporte que se apuren en ingresar el contenedor o retirar el contenedor etc. y esa gestión de apúrate genera sobre costos por que tú quieres un servicio adicional quieres que la carga ingrese fuera del horario y entonces eso que tiene apúrate sobre costos tiene doble flete un doble servicio de descarga entonces cuando no se gestiona un servicio de manera adecuada lo que sucede finalmente que en tu factura te das cuenta de esa mala gestión cuando se manejan componentes de trazabilidad obviamente muy asociados a la digitalización tú lo mencionaste al inicio esto se puede manejar de una mejor manera entonces eso es lo que yo he podido ver que al manejar sistemas RP desde los básicos no o trazabilidad para ver en tiempo real donde se encuentra tu mercancía eso genera que los tiempos se reduzcan sin embargo esto es hacia afuera ósea son componentes que te los va a brindar tu operador logístico el sistemas de tracking te lo va a brindar tu operador logístico el GPS te lo va a brindar tu transportista pero cuando hablamos ya otra parte de la pregunta que me hiciste componente que al interior de la empresa se hayan podido servir allí también hay cuellos de botella porque en realidad para un sistema de gestión financiera se necesitan algunas herramientas y muchas veces las empresas no tienen la inversión por ejemplo para incorporar una ERP por esa razón es que ahora pues nacen estas soluciones financieras no que te ayudan con el manejo financiero pero muchas veces suponen un presupuesto que algunas empresas todavía no porque no quieren si no porque en realidad no les da los costos para poder asumirlos yo creo que la principal ventaja por dentro y por fuera es uno el tema del tiempo y dos una mejor toma de decisiones por que cuentan con ese tiempo no y pueden proyectar cosa que cuando no tienes la información de manera oportuna ya no pueden proyectar y no puedes tomar decisiones.

Pregunta 2. ¿Cómo se han visto influenciado los costos en los procesos vinculados al área logística tras el empleo de TIC's

Mira yo creería que aún no se ha hecho el proceso de digitalización o el de incorporación de tecnología antes de la pandemia, era un proceso lento si bien, habían algunas incorporaciones y de hecho las empresas medianas y las empresas grandes, ya estaban muy bien adaptadas y ya manejaban ciertos procesos ya digitales y todo ello este grupo importante de empresas pequeñas, no entonces yo creo que lo que ha hecho es un poco acelerar ese proceso y gracias a ello hay varias más normas que han sacado el gobierno como por ejemplo, el MISLO está plataforma la cual no

operadores logísticos transportista van a colocar su tarifario y estos van hacer públicos y entonces esto transparente costos yo creo que vamos a poder ver un impacto mayor en costo respecto de la incorporación de la tecnología en los procesos logísticos no ahorita yo te podría decir que si hay un impacto de costo por que al transparentarse o por lo menos al saber o al tener trazabilidad de algunos procesos, tú puedes ahorrarte costos en rectificación por ejemplo que es usual en los procesos aduaneros que hallan rectificaciones de las declaraciones incluso a los mismos documentos de transporte, pero ahora pero esto ya tiene bastantes años también han habido algunos cambios en los procedimientos en las emisiones de los BL por ejemplo de cómo se rectifica y esto si ha generado un ahorro esos costos que se pudiera pensar q son pequeños pero que si lo sumaras se comete un error por ejemplo en importaciones imagínate lo que sería entonces por ejemplo estos costos pequeños otros costo digamos que se ven reducidos talvez pueden ser también aquellos costos en el transporte, por ejemplo ahora las empresas pues obviamente están obligadas a manejar estos sistemas GPS en las unidades, no qué pasa cuando no hay un control en transporte en ese seguimiento también podrías tú decir que bueno no sé, que la unidad está esperando porque no sé porque no más hay cita porque le han cambiado hay cosas que como tú no estás ahí en la unidad no podrías saber si es o no real y te podrían incluso estar cobrando un falso flete por ejemplo y eso no es barato no es económico pero por ejemplo el orden que han puesto los puertos para este tema de trabajo de cita o de tramitar cita hace pues entiendo en líneas generales en lo que busca es que las unidades transportes no estén desierto perdiendo toda una mañana o perdiendo todo un día en espera para ingresar a puerta o salir o para ingresar un contenedor vacío, por ejemplo, sin embargo, no necesariamente es así ahora en la pandemia se ha podido ver eso no si bien ha habido citas se han está reprogramando que no sea permitido, por ejemplo, reprogramaciones inmediata. Entonces claro, algunas ahí ha habido algunos sobrecostos que sean que han generado no. Entonces yo creo que sí hay un impacto directo entre la incorporación de la tecnología y los cotos logísticos sin embargo creo que se va a haber mucho más a partir del otro año en adelante, no porque, por ejemplo, ahorita podríamos hablar muy rápido de los vistos. Bueno, que en esta pandemia, cierto, todavía decían algunos operadores de aduana que tenían que firmarlo solamente el representante legal y esto hacía que no solamente tuvieran que gastar transporte gasolina no combustible porque los agencias no estaban las personas que firman no está en el lugar porque estaban cerrada te tocaba trasladarte ya no del tallado de repente dónde estabas aun paso, sino hasta Miraflores hasta San Isidro hasta san Borja y eso generaba un sobrecosto sin considerar el exponer a la persona, no en esta situación, pero eso también cambio, pues están trabajando de manera digital y eso ahorra costos también, no son costos pequeño pero cuando tu sumas todos todas las operaciones entonces allí se hace el monto grande claro si he experimentado lo del falso flete lo de la reprogramación de la cita pero más ha sido por mi lado que por lado de la gente por demoras en los tiempos del exportador al llenas el contenedor o de programar su llenado que también se podría haber influenciado por unas tecnologías internas que se podrían aplicar si por que deberían haber seguimiento trazabilidad por dentro de los procesos productivos de la empresa, pero no hay mucho de ese tema es poco frecuente encontrar esos seguimiento entre las mismas áreas avances las área no conversan el área comercial promete pero el are de producción te dice que no va a estar para esas fechas y así pueden darse varios casos no si aparece que fueran pequeñas islas que producción está por un lado comercial está por el otro logístico lo otro y faltaría como una especie de conector para poder conectar bien en las áreas y que se lleguen a comunicar y me imagino que eso pasa desde las pequeñas hasta las grandes. Sí, claro, con la diferencia que en las grandes existen penalidades allí está el detalle pero no es solo un tema de tecnología es un es un tema de cultura porque tiene que ser desde la cabeza que se trabajé esta cultura de organización y de equipo para que puedan funcionar pero como no está así más tenemos una cultura de grupo que de equipo y ahí es donde está lo del tema no , y más si incluyes lo de la pandemia que muchos están alejados más todavía se crean las lagunas, cloro imagínate que seguramente el 50% del personal de muchas empresas no está operativo y eso genera tiempo extra, pero también frustración entonces el trabajo, no siempre fluye.

Pregunta 3. ¿Cómo ha sido el comportamiento en cuanto al número de clientes a raíz de la implementación de las TICs?

Si mira a nivel en mi experiencia anterior bueno, si hubo un incremento de clientes, pero más por el apoyo del uso de la tecnología en mi caso puntual que yo manejado exportaciones y dentro de depósito yo siempre me adelantado un poco a las fechas, Porque justamente te apoyas en esa tecnología que está, por ejemplo, en algo tan sencillo como entrar en la página de la SUNAT y hacerle el seguimiento de la llegada de las aves hacerles el seguimiento de cuando están poniendo el canal de las notificaciones, ósea son cosas tan sencillas que te ahorras hasta un día y te ayuda a manejar mejor los procesos y en este caso puntual yo si tuve un incremento de clientes, porque justamente los tiempos para despachar en mi caso para levantar eran menores que el promedio no ósea enzima que reduce en algún momento algunos despachos que eran muy complicado y que salían en 4 días de espera y yo los acabe en uno y eran gracias a un poco a eso y hoy en realidad, por ejemplo, como estado de hecho si podría decir que tenemos un incremento de actividad. Con ello el interés de muchas empresas exportadoras, porque nosotros estamos enfocados a las empresas exportadoras, porque justamente como FRON PERU estamos trabajando en un programa de transformación digital y también en el programa E-ICOMERCE. El primero de transformación digital lo que busca es primero identificar el

nivel de digitalización en las empresas para poder ayudarlas de hecho el nivel es del bajo y la idea es un poco ayudarlas a ir mejorando incrementando su nivel para que puedan utilizar la digitalización como una herramienta para la competitividad y el contexto están trabajando un par de programa ya con empresas de Lima y regiones por ejemplo, este programa se ha incorporado empresas y bueno están interesadas en mejorar estos componentes y en cuanto al programa de comercio electrónico lo que se está haciendo es un poco promover que las empresas puedan considerar al E-ICOMERCE como un canal adicional de venta y eso sí que se está haciendo una articulación con las oficinas comerciales para identificar compradores y que puedan conectar a su vez con empresas exportadora que dispuestas a utilizar el E-ICOMERCE como un canal adicional también incorporado empresas si hay un incremento y ahora va a ser más por necesidad que por interés, no ahora va a ser con mucho más necesario que las empresas estén actualizadas en ese sentido. Bueno, se puede dar como una tendencia como mencionaste al comienzo y la respuesta de la primera pregunta que sería que se ve beneficia el tiempo y la trazabilidad de procedimiento podemos aquí comprobarlo que gracias a ese tiempo que redujiste pudiste conseguir o fidelizar más clientes que sería por la ayuda de los de las tecnologías internas sí, es verdad ósea el tiempo de todas maneras se va a llevar el tiempo y la calidad de todo no pero vamos que la calidad es una suma de varias cosas y justamente el tiempo es una de ella para un comprador calidad va a ser que el producto le llegue en el tiempo correcto en las condiciones esperadas y con un precio adecuado. Entonces esto definitivamente podría generar un incremento o no sé si en esta coyuntura un incremento, pero si una fidelización porque las empresas importadoras no creo que estén interesadas el próximo año en captar nuevos proveedores, no por la situación y la relación comercial que ya se genera entre las partes ya el importador sabe cómo tú trabajas el exportador ya sabe cuáles ya sabe cuál es tu procedimiento por ahí que debe tener algún componente de trazabilidad Entonces cambiar a uno nuevo en realidad es un comenzar y en esta situación es más complejo.

Pregunta 4. ¿De qué manera se ha visto mejorada la productividad de la empresa en las áreas de recepción, almacenamiento, carga y transporte una vez adoptado el uso de TIC's

Mira, yo no podría decir que he visto de manera tan fuerte, no recuerda que nosotros tenemos por ejemplo un importante grupo de asociaciones que se encuentran también en zonas no tan accesible, entonces este traslado genera sobrecostos muchas veces porque hay un tema de infraestructura importante es que tendría que mejorar para que a su vez las empresas también puedan considerar estos tiempos y costos de almacenamiento le resulten más rentable sin embargo, si venimos un poquito más, si venimos un poco más a la capital yo diría que sí ha habido mejora por el lado de la empresa ahorita van a ver yo consideraría muchas más con los procedimientos no, por ejemplo, otro otra de las medidas que está tomando el gobierno este tema del exportador autorizado ha permitido a las empresas generar parte de su documentación ellas mismas y eso ahorra yo calculé y es que por lo menos no dos días no entre entretener en la situación actual entre los procedimientos actuales para generar certificados de origen no. Entonces yo creo que eso podría ser también algo interesante, pero que no lo estamos viendo todavía yo creo que esto se va a ver de aquí de cara al próximo año y en función de cómo esté la situación, no, pero yo diría que en líneas generales como que se ha reducido los costos totalmente no podría firmarlo, no porque como te comentaba, tenemos este grupo importante empresas que no están necesariamente, por ejemplo empresas de cacao de ciertas asociaciones que tienen que trasladarse importantes tramos y esto sí genera sobrecostos todavía por mucho, que ya tenga tecnología pero para que la tecnología funciones la infraestructura tiene que ser la adecuada. Completamente de acuerdo, yo trabajo un exportador de cacao y bueno y de superfoods y traer la mayoría producto vienen de la selva y es muy difícil la logística de llegar los productos a la planta acá en Turín y es muy inestable los productores, me pueden decir un día dos días, si terminan demorándose 4 días por factores completamente externos y también por falta infraestructura de ellos mismos. Si eso sí, o sea, para que haya tecnología para que funcione tiene que ir acompañado de la infraestructura y mira que nosotros a ver cuánto cuántos operadores tenemos aquí muy poquitos, no por ejemplo, cuando hablamos de trazabilidad tenemos que tener red de todas maneras y ac tenemos dos o tres operadores y bueno, no es que sean tan buenos, no entonces por ejemplo, hay un cuello de botella importante, pero no es que no se tenga haciendo esfuerzo solamente que recordemos que una economía abierta como la nuestra, pues los competidores están y no es que el Estado puede intervenir de manera tan fuerte.

Pregunta 5. ¿Qué nivel de adopción de modelos de gestión de las TIC dispone y en que niveles considera esta implementado en su empresa?

Mira hablando de las empresas yo diría que el nivel de tecnología del que disponen en las pequeñas es un nivel básico y capacidad de poder adaptar o de poder adquirir estos estos componentes no es tan sencillo en esta coyuntura mucho menos recordemos que muchas empresas están cerrando porque justamente no tienen una capacidad de gestión que les haya permitido afrontar una situación como ésta y justamente sistemas como RP que ya lo he mencionado o como una herramienta de gestión hubieran sido interesantes para saber, por ejemplo, de cuánta liquidez disponemos cuándo se va a acabar cuando vamos a necesitar algún tipo de financiamiento, no de aquí de cara seis meses, pero es complicado

nuevamente no es que las empresas no quieran hacerlo es que es un tema cultural y es un tema que además implica inversión y no todas las empresas tienen esta capacidad inversión no tienen respaldo financiero para poder hacer eso tienen algo de ingreso, lo que van a hacer muy probablemente va a hacer llevarlo a producción no entonces a nivel de estas pequeñas yo diría que el nivel es básico de cara a esta coyuntura a que incremente por necesidad en el caso de las medianas, no Yo creo que ahí en el caso de las medianas de niveles no podré decir que es el más elevado, pero si hay un nivel interesante las empresas utilizan RP no manejan cuenta, por ejemplo ahorita manejan las herramientas digitales las nubes no que también les permite manejar la información en tiempo real y tenerla disponible en cualquier momento, por eso es que por ejemplo ahorita que estamos la mayoría en el trabajo, remoto, pues si no tuviéramos la tecnología dónde estaríamos también, no eso nos ha permitido poder conectarnos desde nuestras casas a nuestras computadoras por ejemplo a nivel ya de la institución, si por ejemplo, nos podemos conectar a las computadoras y poder continuar desarrollando nuestro trabajo si hay por ejemplo un área de tecnología recordemos con muchas empresas no tienen un área de tecnología en la gerencia de Tecnologías de la Información por ejemplo no entonces desde allí ya vas a encontrar que es difícil no creo que es una mediana como tal que tenga una gerencia tecnología un área tecnología pero ya va creciendo un poquito más ya las empresas más grandes por lo menos tienen una oficina de tecnología ya tienen una unidad de sistema porque vaya mente la información se va a ir volviendo más sensible con el tiempo y también manejar por ejemplo los operadores logísticos de todas maneras tienen que manejar estos tienen que tener por lo menos una gerencia de tecnología para manejar toda la información y recordemos, que pues tienen que estar conectados directamente a la SUNAT a la aduana entonces para eso se necesita un componente importante y creo que algunas sí están si manejan un buen componente porque al final se han podido adaptar no te digo inmediatamente pero les ha tomado menos tiempo el tema de manejar esto de los vistos buenos y de los procedimientos y ahorita, que SUNAT está adaptando ya algunos procesos digitales, entonces obviamente hay no, pero vamos en esas escalas si habláramos empresas pequeñas puntualmente no el nivel es básico ya yendo más arriba, si podríamos hablar de componentes, pero tal vez no algo, pues tan fuerte todavía sería si las empresas tienen o no una gerencia u oficina de tecnología. Y el tema de la de las empresas grandes que son muy pocas en el Perú estás usted creía que están al nivel del extranjero de una empresa mediana de repente el extranjero tema tecnología.

Recordemos que las empresas grandes muchas de ellas forman parte de un grupo internacional entonces van a compartir la tecnología de todas maneras porque obviamente al formar parte de un grupo tienen que manejar los mismos componentes las mismas políticas no y la misma trazabilidad entonces va a estar adaptado no podemos comparar de pronto una mediana de España con una mediana de Perú porque la realidad es totalmente distinto, pero si podríamos comparar el nivel de funcionan si funcionan están trabajando bien están trabajando bien no entonces ahí obviamente no vamos a estar al nivel de países desarrollados no porque la diferencia es abismal en función incluso de los proveedores que ofrecen esta tecnología mucho más grande y los precios para poder acceder son menores en cambio aquí situación es diferente sin embargo para el objetivo para lo que realizan yo diría que sí de todas maneras funcionan bien porque justamente forman parte muchas de grupos económicos y eso así que tengan soporte necesario para incorporarlo que haya que incorporar claro tienes apoyo, externo que las pone un poquito por encima o bueno varios casos muchos por encima que las empresas locales correcto.

Pregunta 6. ¿Cuál es el uso que da su empresa a las TIC's en las fases de negociación (preparación, diálogo y cierre) y en qué proporción?

Bueno yo diría que es variado no se aprovechan de manera adecuada porque por ejemplo para en esta situación en esta coyuntura en la que las empresas van a tener que negociar a través de plataformas, como está como estas como el zoom con el meet u otras plataformas incluso las habilidades para negociar a través de estas plataformas son distintas también y los recursos que podrías utilizar, no los están aprovechando de manera adecuada. Yo diría que más estamos enfocados al menos desde mi punto de vista o de mi experiencia nos hemos enfocado un poquito más en la tecnología como parte de los procesos productivos mas no en la tecnología como poder de negociación, sino es más allá de la mala práctica que muchas empresas tienen de utilizar el correo electrónico para que esté sea tu confirmación de un contrato sin que exista un local no hay como que una exploración no y tal vez se utiliza más de cara internos como te decía la nube y algunos otros componentes pero hacia el tema de la negociación, yo creo que aún nos falta un camino importante por recorrer para poder negociar mejor porque en realidad muchos de nuestros productos dependen de los precios del mercado y eso hace que tampoco tengamos mucho margen de negociación el hecho de tener pues mucho certificaciones o qué sé yo no va a generar necesariamente que estemos en la mejor condición o en un ganar-ganar no necesariamente porque en realidad nuestro nosotros estamos vendiendo muchos clientes que en realidad le compraba y nuevamente hablamos de precios y mercados y los precios caen también la cadena se atrás comienza a retroceder y a caer en costos entonces yo diría que aquí si hay un camino largo por recorrer en implementaron introducir estos componentes para mejorar nuestras capacidades o utilizarlas de mejor manera.

Pregunta 7. ¿Cuál ha sido la tendencia de la cantidad de contratos vinculados al servicio logístico que ha logrado su empresa tras el empleo de nuevas tecnologías?

Un poco como complementando la pregunta anterior, que bueno ya por la respuesta es se podría decir que bajo el nivel el uso de las tecnologías en el proceso de negociación, pero a ese nivel bajo puede que exista unos cuantos contratos que son cerrados por el negociador por parte del exportador del agente aduanas del importador. Gracias a que utilizaron esas tecnologías usted en su experiencia ha visto ese tipo de ocurrencias de estos escenarios. No lo he visto, pero se me ocurre que por ejemplo muchas empresas que han implementado ISO que tiene que ver mucho con este tema de trazabilidad de incorporación de tecnología sí, lo podrían si podrían haber mejorado su proceso no nosotros tenemos un convenio con BAS no y a la fecha son como 800 empresas certificadas definitivamente esto es un plus para ellas no y justamente ahí va el tema de los operadores un operador certificado va para generar muchísima más confianza en el cliente internacional, que uno que no lo fuera o certificado OEA por ejemplo y esto de todas maneras incorpora la tecnología porque te pide te exige que manejes trazabilidad en tus procesos tal vez el BAS va ligado al tema de acciones ilícitas, pero el OEA más ligado también a procedimientos y en ambos casos la tecnología es incorporar en el caso de OEA tenemos más de 200 empresas también certificadas, pero verás ahí la realidad no y es que son medianas a grandes.

Pregunta 8. ¿De qué manera el uso de nuevas tecnologías en sus procesos logísticos mejora la efectividad y cantidad de negociaciones concretadas?

Sí, totalmente no totalmente porque nosotros debemos tener a la tecnología como una herramienta, entonces cuando las empresas lo entiendan más como una inversión que como un costo que como un gasto entonces ahí cambia la situación, no de hecho incorpora, la tecnología definitivamente me va ayudar con los tiempos como ya lo mencioné, pero me ayuda a proyectar y eso es algo que adolecemos muchísimo tema de poder proyectar de estar en la capacidad de ver el futuro de aquí a 6 meses y tomar decisiones a partir de ello. En eso nos ayuda, también nos ayuda por ejemplo para poder negociar definitivamente me ayudaría saber los tiempos de los que dispongo el tiempo reales, no versus los tiempos ideales que me falta para llegar a eso esta proyección como momento de tiempos y de un futuro cercano también me ayudaría negociar mejores condiciones para fidelizar al cliente que no sea solamente la exportación de una vez o arbolecemos la importación de una vez porque también debemos ver temas de comercio exterior si bien nosotros estamos enfocados en las importación como parte de esta entrevista ya en realidad tenemos que hablar de comercio exterior en general no y también el tema de las importaciones no me permite ver me permite saber en dónde estoy parado realmente y definitivamente eso me va a ayudar a tomar mejores decisiones yo creo que sería clave para poder negociar quizás de manera más provechosa aun cuando tenemos como te comento el tema de costos de mercado precios de mercado, que no siempre nos ayuda mucho.

Pregunta 9. Mencione algunas actividades específicas del proceso logístico en el que interviene su empresa donde se han aplicado nuevas tecnologías

Bueno por ejemplo en los procedimientos como decía más de necesidad que de interés en los procedimientos para que, por ejemplo, la facturación electrónica ahora con la SUNAT que se hizo obligatoria me parece el año pasado con el precio de portadora bien el tema de los cambios en los procesos de transmisión electrónica el tema del visto bueno. Algunos procedimientos que se han tenido que adaptar en esta coyuntura por la por el hecho de no tener tanta cercanía de evitar o de respetar en todo caso el distanciamiento la SUNAT implemento algunos procesos básicos desde abrir mesas de parte virtuales procedimientos para despacho no para foros a través de los correos etc. entonces esos procesos aduaneros, por ejemplo, si se han visto impactado en cuanto así hablamos de la cadena logística sido muy muy palpable porque no solo la SUNAT estamos hablando de que la mayoría de las entidades de control han implementado varios de estos componentes con la finalidad de que las empresas puedan continuar con sus operaciones puedan dar continuidad a las actividades entonces yo creo que ahí es más evidentes en materia de logística no que se hayan podido ver nuevas con la tecnología y recordemos lo que va a venir o después no dentro de poco vamos a tener el tema de la Buse ya actualizada vamos a tener el MISLO ahorita recién están los agentes aduana incorporando sus costos sus precios ya luego irán de manera progresiva los otros operadores agentes de carga transportistas y demás no entonces eso también te va a haber y luego está el tema del exportador autorizado, no olvidemos eso que también va a obligar a que las empresas tengan una persona altamente capacitada en este tema de la norma de las regulaciones para el tema de certificados de origen y que va a poder ahorrar tiempo en este proceso que también es parte de la logística no en la emisión de los certificación por ejemplo entonces allí están los ejemplos clarísimos bueno yo me puede relacionar con el certificado de origen porque tenemos corea que es auto certificación que es hacer los verificados de origen los hago yo mismo y tenemos Europa qué es usar la VUCE hacer declaraciones juradas llenar documentos y la simplificación de eso sería espectacular para el exportador yo creo que si va a ser el tema es que bueno, las empresas

tengan a ese recurso humano, porque yo creo que ahí hay un factor importante, no, porque dentro de la norma se pide recursos humanos, no conocimiento tienen que pasar un examen y allí de pronto va a haber algún cuello de botella porque como te decía al inicio, hay que hay recurso humano golondrino, porque es natural porque son personas jóvenes que están adquiriendo conocimiento para luego seguir avanzando, entonces todavía y algunas empresas que no están gestionando bien esa parte, no sería está mal que se valla el capital humano que recursos humanos se valla el tema es que el conocimiento sé que queda yo creo que allí está el reto de las empresas si quieres ser exportador autorizado claro entre otros requisitos que también son varios bueno por ahí algunas podrán cumplirlo otras, no?

Pregunta 10. ¿Cómo ha sido para el personal y para la empresa en general el proceso de adaptación del empleo de nuevas tecnologías?

Bueno no he visto todavía eso que la empresa le costó porque en realidad yo ya en el lado privado yo ya he trabajado con empresas que tenía tecnología incorporada por el lado público en realidad estos programas de transformación recién están empezando sin temor a equivocarme que el proceso es frustrante definitivamente tenemos en las empresas, tenemos el recurso humano variado en edad, o sea, tenemos un área operativa, tenemos un área administrativa. Tenemos un área de digestión tres áreas creo que son las que siempre están presentes y de pronto el área operativa podría ser dependiendo de las edades. De las personas que conforman estas áreas va a ir de menor a mayor frustración, el proceso de cambio, nosotros siempre como seres humanos en la mayoría de los casos y más cuando somos adultos de más de 40 o 50 no se la resistencia al cambio, es muy fuerte no edad, nacieron nativos digitales entonces adaptarnos puesto un poco a diferencia de los jóvenes, que hoy están entre sus 20 y definitivamente si tienen una mayor habilidad para adaptarse más rápido no, entonces la frustración es menor y esa frustración en realidad puede llevar incluso a una fuga de talento No, y esto la empresa tiene que aprender a lidiar con ello entonces ahí hay un tema más fuerte de la cultura organizacional. Es un proceso frustrante para la mayoría de las personas ósea cuantas personas que son super inteligentes súper capaz de haberte tenido un montón de problemas para entender el zoom por ejemplo yo he visto caso así qué hay personas que simplemente no se les daba como que tú hayas mira acá y me ha sacado y ya la sabes usar no todas las personas tienen esa habilidad pasar ahorita nosotros hemos pasado de Microsoft a Google en las cuentas y ha sido un locon porque claro, ya estabas, no te terminaste de salir del Outlook ya estabas acostumbrándote al Microsoft al Office 365 y ya fue como un descontrol no entiendo esto no entiendo lo otro también recientemente hemos incorporado el sistema gestión documentaria y también no es una cosa y que al principio genera frustración y sobre todo como no es parte de tu día a día, o sea, tú tienes que estar viendo otras cosas, entonces, encima tienes que tomarte el tiempo para entrar entender esto porque cuando tengas que hacerlo y no puedas hay empieza el problema y qué pasa con eso nos retrasamos, no hay tiempo. En una empresa que podría ser grande por ejemplo definitivamente, imagínate, no las chicas son las medianas que van a incorporar algunas herramientas, claro. Yo por ejemplo que bueno, que puedo decir creo que puedo decir que nacido en la época de la tecnología tengo 22, si me llevo muy bien con ella si noto diferencias abismales entre Outlook y Gmail he trabajado he practicado en dos empresas tiene una utilidad Outlook en otro email y me tomo un poco adaptarme al Gmail después de haberme adaptado al Outlook y me imagino que para mayores debe ser frustrante. Totalmente no es una cosa que al final este bueno, ya depende de cada quien no, pero es que como tú bien dices es cuestión de adaptarse lo que pasa que los jóvenes se adaptan tan dos empresas rápido los más grandes que por ejemplo en mi caso yo decía pero ya decía este me había adaptado bueno a mí en realidad me han agarrado cansada con el cambio no he renegado mucho la verdad ya lo que había y si se perdió la información algún momento aparecerá otra vez, ya buscaremos entrada de mi equipo que también son chicos con jóvenes 25-27 buscando tutoriales, no, por ejemplo en YouTube sale la solución a cabo la función forma y como te digo en mi caso yo ya la verdad no el renegado todavía se me pierdo en algunos correos porque le pongo etiquetas y luego las etiquetas se confunden pero allí vamos.

Pregunta 11. ¿Qué sugerencias generales brindaría a otras empresas del sector logístico para una adopción efectiva de nuevas tecnologías?

Primero creo que habría que identificar cual es el objetivo que persigue. Y como la tecnología les ayudaría con este objetivo. No tienes que incorporar la tecnología en toda la organización porque sería crítico hacerlo todo de golpe y que tu equipo humano no lo pueda comprender tú puedes incorporar la tecnología de a poco. Esto es lo primero identificar este objetivo general segundo que áreas de tu organización requieren esta tecnología con mayor urgencia y como deberías trabajar en un plan de adaptación yo creo que eso es lo básico suena como muy teóricos como que qué aburrido como que hay que hacerlo en un en estos tipos los coach no y te haces tú metodología y toda la cosa y te aburres dices, no, pero tienes que hacerlo porque no te digo que lo hagas así ni que contraté a alguien que lo haga, pero nada yendo ponte a hacerlo de a poco sin papel analizando entendiendo, si quieres el papel, si quieres la computadora y una vez que lo hayas identificado bien incorpora de a poco porque además es una inversión que se podría convertir en un costó, si lo incorporas mal luego te toca ajustar y cuánto cuesta ajustar aquí en áreas el Perú en las empresas de sistemas no son muchas Más bien muchos profesionales que van de empresa en empresa, no de instituciones, perdón

de entidad empresa en empresa de tecnología porque en realidad estos chicos son así sea trabajan por proyecto no entonces imagínate que estás ahí con alguien incorporando tu proceso y esta persona se va te desespera y ya no puedes hacerlo yo creo que eso sería primero plantear bien para que quieres la tecnología y luego en qué áreas ya la tendrás que incorporar y luego el plan de incorporación por supuesto considerando el presupuesto.

Pregunta 12. ¿Qué sugerencias podría indicar a otras empresas del sector logístico de modo que sus procesos de negociación tengan más efectividad y extraigan el mayor provecho de las TIC's?

Bueno, pero que va en línea un poco con lo con lo anterior no hay que tener claro los objetivo nosotros muchas veces las empresas muchas veces no tienen clara su propuesta de valor no vamos hablar de misión y visión porque en realidad eso está implícito en un operador logístico no pero la propuesta de valor es la que tiene que estar clara para poder partir de eso o incorporar los componentes que sean necesarios la tecnología no necesariamente tiene que ser comprar un sistema de Repecos costosísimo que me ayude a desarrollar alguna actividad o algún proceso en realidad depende mucho de lo que se adapte más a mis necesidades entonces yo creo que los operadores logísticos tendrían que ver también cuál es su propuesta de valor y cuál es su público objetivo? Recordemos que no todos los operadores van a empezar grandes, o sea, es algo. Siempre les hemos recomendar a las empresas antes y ahora también lo hago si tú eres una empresa pequeña no puedes ir a buscar a un operador grande porque en principio no te va a atender, no, si te atienden los costos no te van a resultar muy costoso entonces vete a buscar una un operador que vaya acorde con los servicios que tú brinda o con el producto que tú tienes y que tenga la experiencia necesaria entonces yendo al revés por el lado del operador el operador tiene que saber cuál es su propuesta de valor y cuál es su público objetivo y a partir de ahí podré incorporarme la mejor manera estos componentes.



Entrevistado 2

Pregunta 1. ¿En qué niveles se ha visto beneficiado los procesos de recepción, almacenamiento, carga y transporte de su empresa y que ventajas le ha brindado en el proceso de negociación el uso de las TIC's?

Bueno con respecto al beneficio ha sido mucho y muy significativo el tema los tiempos en este tema de este tema el proceso de Comercio Exterior el tiempo es muy valioso, es dinero y si hablamos de los tiempos de los procesos mismos de hace 10 años no se comparan con los tiempos que se han reducido gracias a la tecnología información en la actualidad. Entonces no solamente beneficios y ventajas y eso hace que toda la operatividad en el comercio exterior sea más rápida, si es más fluido y se acortan los procesos y por lo tanto se reducen cosas, no solamente a los involucrados o sea a los exportadores, agenciamiento de aduana, carga, almacenes y operadores logísticos yo creo que todos se ven beneficiados justamente con las reducciones de tiempo gracias a lo que es la tecnología de la información. En las entrevistas anteriores puedo ver una tendencia en esa respuesta mucha anteriores se enfocaron mucho en el tiempo y en la eficacia que generaba y como en el proceso de negociación como que afectado ese tiempo, como tú dices el tiempo es dinero el tiempo es oro para decir la frase y cómo lo has visto reflejado en el proceso de negociación. Es muy sencillo por ejemplo hay muchos digamos clientes que están enfocados a la importación o exportación un caso muy ejemplo el caso de las importaciones y o tenía la oportunidad de trabajar en paralpina recuerdo una oportunidad y pertenecía a un proyecto que se llama flúor Daniel que proveía de todo los insumos para la planta que se está formando y matarán el detalle, que los aviones llegaba y se llegaba a nacionalizar a la carga y no podía habían llegado la carga o sea no tomada más que tres a cuatro horas el poder nacionalizarlo y tenerlo listo para llevarlo Arequipa entonces lo que yo voy es que justamente cuando tú tienes herramientas tecnológicas que te ayudan a reducir esos costos obviamente tu poder de negociación es mucho más alto en comparación es a otras compañías que le demandan más tiempo te llamo poder lograr ese objetivo entonces el proceso de negociación es mucho más fuerte comparaciones a otras.

Pregunta 2. ¿Cómo se han visto influenciado los costos en los procesos vinculados al área logística tras el empleo de TIC's

Obviamente en la reducción es bastante considerable haciendo una comparación a 10 años atrás quizás más adelante la reducción va a ser más más sustancial debido a que todo digamos que ya estamos entrando en una cultura de digitalización cosa que no pasaba unos 10 o 15 años atrás ya hay países que han implementado este procedimiento y digamos que Perú ahora ya está en ese proceso no proceso de digitalización de documentos obviamente siendo un ejemplo simple reducción de papelería ahorro de costos entonces digamos que eso es parte negociación de la evolución de la tecnología ayuda a reducir los costos en todos los procesos que tú puedas como un operador logístico exportador, importador etc.

Pregunta 3. ¿Cómo ha sido el comportamiento en cuanto al número de clientes a raíz de la implementación de las TICs?

Si y sustancialmente el crecimiento ha ido notándose años tras años Una de las implementaciones que la empresa en la cual yo trabajo ha implementado la tecnología información es a través de la página web que tenemos del tracking con tiempo real si bien esto no lo estamos empleando en la mayoría de los clientes, porque nosotros hemos acotado que la atención personalizada funciona más que un tracking a tiempo real. Entonces tratamos de mantener digamos esa cercanía con los clientes sin embargo optamos por ese tipo de servicios que ayuden agilizar los procesos de tiempo en los clientes tanto en sus operaciones como en sus consultas o se embargue entonces eso nos ayuda a nosotros hacer más dinámicos al momento de ofrecer un tipo de servicio. Perfecto han tenido un incremento del número de clientes aplicando las tecnologías internas en su proceso de validación con el cliente fidelización más que en su cargue en si las han aplicado para fidelizar al cliente. Lo que pasa es que la tecnología de información lo aplicas en todos los ámbitos de la empresa ósea es de una manera interna como también ver el servicio que tú le puedes brindarse al cliente ósea en cierta manera estos se aplican en todos los ámbitos en empresas operaciones aduana despachos incluso hasta tesorería entonces, nosotros no valemos de esas herramientas, no solamente para digamos armonizar poder lograr los objetivos internos como empresa con qué finalidad de poder brindarle servicio a los clientes y que eso se vea reflejado en fidelización e incremento de nuevas carteras.

Pregunta 4. ¿De qué manera se ha visto mejorada la productividad de la empresa en las áreas de recepción, almacenamiento, carga y transporte una vez adoptado el uso de TIC's

Sí obviamente cuando se empieza a ver el incremento nuevas cuentas es porque obviamente el producto que ofrecemos funciona pero también eso conlleva a nuevos retos porque nosotros tenemos que implementar nuevas herramientas que no ayuden a parámetros y hacer un seguimiento la de las solicitudes de las necesidades de cada cliente no todos los clientes tienen las mismas necesidades entonces lo que nosotros tratamos es segmentar las necesidades con la finalidad de ser productivos para cada tipo de cliente y eso implica no solamente de las áreas de almacenamiento o de logística sino que también va en otros aspectos internos de la empresa contabilidad facturación despachos entregas bueno es un equipo en conjunto, claro. Ósea utilizaron las tecnologías internas para poder ver mejorar la productividad sí, y a su vez han logrado segmentar y darle un servicio diferente o especial a cada tipo de cliente según lo necesita y se ha visto esto Ósea no ha podido ver gracias a las tecnologías Internas. Claro, lo que pasa es que no todos los clientes digamos tienen una misma necesidad nosotros que tenemos que identificar las necesidades en base a la identificación de necesidades nosotros podemos brindar un tipo servicio ese tipo de servicio ayuda a nosotros no solamente ser productivo, sino también ser competitivos pero yo creo que eso va acompañado mucho de la mano cuando eres competitivo eres productivo y eso se ve reflejado ya con la suma de varias trabajo en conjunto de varias tareas, que se ven al final se ve reflejado en una mejora- Bueno, yo soy operador logístico el Trabajo que nosotros o buenos los productos que nosotros ofrecemos como agentes de carga es no solamente las de cargar sino todo lo que conlleva a dejar listas las cargas para los embarques en Exportación e importación es digamos es viceversa traemos la carga desde Puerto origen y ofrecemos a través de unas ventas cruzadas el servicio logístico para las nacionalizaciones de cargas. para los clientes eso complementado con estas herramientas nos ha si hemos notado sustancialmente el incremento de las ventas esto se ve reflejado a través de la contratación de nuevos puestos de trabajo para las para las áreas de lo que es este operadores logísticos obviamente que por la pandemia como cualquier otra empresa que le afecta eso se ha habido reducido, no, pero las tendencias ya se están empezando a reflejarse desde un rebrote o reclutamiento de este paquete de este servicio que nosotros lo acompañamos siempre del agenciamiento de carga. Entonces ustedes este caso podemos medir el nivel de contratos vinculados a las tecnologías porque vemos a más gente haciendo el para el servicio logístico por así decirlo no tanto en el área comercial, sino más operadores agentes de aduana este. despachadores. claro te comento nosotros como el área comercial tenemos siempre indicadores siempre nuestros indicadores son las ventas realizadas con respecto a meses anteriores, entonces y no solamente tenemos la cantidad de ventas, sino también tenemos rentabilidad como ventas ahora el área de operaciones los indicadores de estás área es el número de operaciones por trabajador entonces estos son indicadores que nosotros nos ayudan, digamos a verificar si las los incrementos no solamente de operabilidad sino de la rentabilidad que se van desarrollando en cada mes en comparación al año anterior. Una manera de nosotros poder ver si es que hay un incremento no de la cantidad de contratos por los servicios que nosotros brindamos como empresa. Y en el último año por decirlo así han implementado algún tipo tecnología en la empresa. El último año bueno, te podré decir que hace 3 años que hemos implementado el tema de la del traqueo online entonces digamos que es una digamos es una manera de lo que usualmente tienen las líneas navieras o las aerolíneas ahora este año estamos tratando de implementar una app, no a través de la empresa para que los clientes tengan celulares móviles pero esto es algo que bueno a raíz de una pandemia que se ha quedado en stand by, pero bueno es parte voy de la implementación de herramientas tecnológicas que se quieren implementar este año muy bueno, este año o posiblemente del 2021.

Pregunta 5. ¿Qué nivel de adopción de modelos de gestión de las TIC dispone y en que niveles considera esta implementado en su empresa?

En este caso los niveles de adopción en modelos que estamos implementando es mucho sobre el tema de los capellis es muy fundamental CRM también aplicamos como parte en cierta manera es como los parámetros que yo uso para este caso en mi grupo el área donde yo trabajo estamos usando para la atención de los clientes yo creo que es como parte fundamental para nuestra gestión de áreas en la venta y la atención personalizada.

Pregunta 6. ¿Cuál es el uso que da su empresa a las TIC's en las fases de negociación (preparación, diálogo y cierre) y en qué proporción?

Bueno, en este caso el uso que la empresa aplica para la fase de negociación son muchos aspectos cuando nosotros vamos a atacar a un nuevo cliente investigamos. Investigamos al cliente es decir tratamos de poder alcanzar o tratar de interpretar que es lo que necesita ay veces que el cliente no sabe lo que necesitan entonces esta parte de nosotros el poder identificar esas necesidades y tratar de cubrir entonces digamos que esa es una parte introductoria digamos un proceso de preparación luego empieza el tema de la negociación y reflejarles las soluciones o las alternativas que los

clientes muchas veces desconocen y finalmente lo concluimos una vez ya digamos pactado analizado y estudiado llega la última etapa del tema del cierre entonces nosotros nos ayuda ahora en este tema del proceso la era de la tecnología de la información es muy importante adquirir, estas informaciones que hay disposiciones en la web y las redes sociales que ayudan a recopilar información para que nosotros tengamos informaciones de los clientes y poder atender o cubrir las necesidades no solamente a veces los de venta, no solamente debemos temas laborales, sino también será el lado psicológico por qué toda esa información nos ayuda a nosotros a procesarlo con la finalidad de poder interpretar qué es lo que un cliente realmente necesita. Perfecto entonces según lo que lo que he entendido sería utilizar las tecnologías para poder armar una buena presentación al darle seguimiento al empresa o a estudiar la empresa utilizando las tecnologías a tu disposición Para dar una mejor entendimiento de que es lo que necesita después utilizando las mismas tecnologías ofrecerle algo que le puede interesar o que no sabe que necesita en algunos casos y al final en el cierre, no utilizar muchas tecnologías y no haya más procesos del área comercial Como tú has mencionado psicológicos para poder medir el nivel de aceptación que tiene el cliente ante tu propuesta. Si a veces los clientes no saben lo que lo que quiero, pero sin embargo cuando tú haces las preguntas obviamente previa una preparación empiezas a identificar lo que digamos cuáles son esas necesidades que al final de una entrevista tienes que interpretarlos y plantearles alternativa de soluciones no solamente una sino tres soluciones para ese mismo problema en el que el cliente en las respuestas a preguntas ya te lo dice entonces obviamente cada entrevista es muy diferente a la otras pero nosotros nos ayudamos justamente de estas herramientas para poder dar una buena presentación a la hora de las entrevistas con los clientes.

Pregunta 7. ¿Cuál ha sido la tendencia de la cantidad de contratos vinculados al servicio logístico que ha logrado su empresa tras el empleo de nuevas tecnologías?

Bueno yo soy operador logístico el Trabajo que nosotros o buenos los productos que nosotros ofrecemos como agentes de carga es no solamente las de cargar sino todo lo que conlleva a dejar listas las cargas para los embarques en Exportación e importación es digamos es viceversa traemos la carga desde Puerto origen y ofrecemos a través de unas ventas cruzadas el servicio logístico para las nacionalizaciones de cargas. para los clientes eso complementado con estas herramientas nos ha si hemos notado sustancialmente el incremento de las ventas esto se ve reflejado a través de la contratación de nuevos puestos de trabajo para las para las áreas de lo que es este operadores logísticos obviamente que por la pandemia como cualquier otra empresa que le afecta eso se ha habido reducido, no, pero las tendencias ya se están empezando a reflejarse desde un rebrote o reclutamiento de este paquete de este servicio que nosotros lo acompañamos siempre del agenciamiento de carga. Entonces ustedes este caso podemos medir el nivel de contratos vinculados a las tecnologías porque vemos a más gente haciendo el para el servicio logístico por así decirlo no tanto en el área comercial, sino más operadores agentes de aduana este. despachadores. Claro te comento nosotros como el área comercial tenemos siempre indicadores siempre nuestros indicadores son las ventas realizadas con respecto a meses anteriores, entonces y no solamente tenemos la cantidad de ventas, sino también tenemos rentabilidad como ventas ahora el área de operaciones los indicadores de esta área es el número de operaciones por trabajador entonces estos son indicadores que nosotros nos ayudan, digamos a verificar si las los incrementos no solamente de operabilidad sino de la rentabilidad que se van desarrollando en cada mes en comparación al año anterior. Una manera de nosotros poder ver si es que hay un incremento no de la cantidad de contratos por los servicios que nosotros brindamos como empresa. Y en el último año por decirlo así han implementado algún tipo tecnología en la empresa. El último año bueno, te podré decir que hace 3 años que hemos implementado el tema de la del traqueo online entonces digamos que es una digamos es una manera de lo que usualmente tienen las líneas navieras o las aerolíneas ahora este año estamos tratando de implementar una app, no a través de la empresa para que los clientes tengan celulares móviles pero esto es algo que bueno a raíz de una pandemia que se ha quedado en stand by, pero bueno es parte voy de la implementación de herramientas tecnológicas que se quieren implementar este año muy bueno, este año o posiblemente del 2021.

Pregunta 8. ¿De qué manera el uso de nuevas tecnologías en sus procesos logísticos mejora la efectividad y cantidad de negociaciones concretadas?

Si yo creo que sí, porque todo cliente busca efectividad eso es esa si es simple yo te cuento justo en nuestra conversación previa te había comentado de que las operaciones logísticas anterior ósea aquí hace 10 o 15 años atrás no era lo de hoy antes existía mucha papelería los de closet de manifiesto que ahora todo es electrónico a través de plataformas todo sistemático antes era presentación de documentos físicos en los almacenes lo que un desglose hoy en día te demoras ni un minuto anteriormente demanda 3 días yo creo que cuando tú cuando ya te llegas a hacer efectivo gracias a estos uso de herramientas. ayuda que los clientes reduzcan tiempo básicamente no, solamente es cuestión de tiempo, sino la efectividad porque en este rubro por todo error involucra dinero costos altos claro, aquí el en el momento justo a la hora justa al precio justo y eso es parte también de la competitividad que tenemos como empresa.

Pregunta 9. Mencione algunas actividades específicas del proceso logístico en el que interviene su empresa donde se han aplicado nuevas tecnologías

Bueno por ejemplo en los procedimientos más de necesidad que de interés en los procedimientos para que, por ejemplo, la facturación electrónica ahora con la SUNAT que se hizo obligatoria me parece el año pasado con el precio de portadora bien el tema de los cambios en los procesos de transmisión electrónica el tema del visto bueno. Algunos procedimientos que se han tenido que adaptar en esta coyuntura por no tener tanta cercanía de evitar o de respetar en todo caso el distanciamiento la SUNAT implementó algunos procesos básicos desde abrir mesas de parte virtuales procedimientos para despacho no para foros a través de los correos etc. entonces esos procesos aduaneros, por ejemplo, si se han visto impactado en cuanto a la cadena logística sido muy palpable porque no solo la SUNAT estamos hablando de que la mayoría de las entidades de control han implementado varios de estos componentes para que las empresas sigan sus actividades entonces es más evidentes en materia de logística no que se hayan podido ver nuevas con la tecnología y recordemos lo que va a venir después no dentro de poco vamos a tener el tema de la VUCE ya actualizada vamos a tener el MISLO ahorita recién están los agentes aduana incorporando sus costos sus precios, luego irán de manera progresiva los otros operadores agentes de carga transportistas y demás no entonces eso también te va a haber y luego está el tema del exportador autorizado, no olvidemos eso que también va a obligar a que las empresas tengan una persona altamente capacitada en este tema de la norma de las regulaciones para los certificados de origen y ahorrará tiempo en este proceso que también es parte de la logística no en la emisión de los certificación entonces allí están los ejemplos clarísimos bueno yo me puede relacionar con el certificado de origen porque tenemos Corea que es auto certificación que es hacer los verificados de origen los hago yo mismo y tenemos Europa qué es usar la VUCE hacer declaraciones juradas llenar documentos y la simplificación sería espectacular para el exportador yo creo que si va a ser el tema es que bueno, las empresas tengan a ese recurso humano, que ahí hay un factor importante, no, porque dentro de la norma se pide recursos humanos, no conocimiento tienen que pasar un examen y pronto va a haber algún cuello de botella porque hay recurso humano golondrino, porque es natural porque son personas jóvenes que están adquiriendo conocimiento para luego seguir avanzando, entonces todavía hay algunas empresas que no están gestionando bien esa parte, no sería está mal que se vaya el capital humano que recursos humanos se vaya el tema es que el conocimiento sé que queda yo creo que allí está el reto de las empresas si quieres ser exportador autorizado claro entre otros requisitos que también son varios bueno por ahí algunas podrán cumplirlo otras, no.

Pregunta 10. ¿Cómo ha sido para el personal y para la empresa en general el proceso de adaptación del empleo de nuevas tecnologías?

En sí en el tiempo que he estado trabajando en la empresa hemos migrado de muchas plataformas en general y no necesariamente acá depende mucho de la necesidad de empresa, no necesariamente una plataforma costosa, puede cubrir las necesidades que tú tienes en el mercado y te doy y te lo digo con un ejemplo empresa a la empresa se le había pagado casi como un millón de dólares para implementar un sistema que venía del extranjero era un sistema que tenía era completo en todo pero resulta que sistema más se demoraba en tratar de implementarlos a los procedimientos nacionales como aduanas facturación cotizaciones que más demandaba hacer cambios en la que cumple las expectativas que nosotros teníamos como usuarios entonces obviamente eso fue una de las etapas más difíciles de adaptación porque algún proceso que tú lo hacías en un paso está esta plataforma te lo podría ser hacer tres pasos tres alternativas para hacerlo te daba las respuestas claro, o sea, no, solamente te da una solución. si no te da hasta tres soluciones, pero acá la pregunta es necesario esas tres soluciones, cuando lo puedes hacer en uno solo la plataforma desafiaba al personal el personal que sabía cómo hacerlo en una le daba las opciones de más y confundir al personal por así decirlo. Era una plataforma muy compleja. Obviamente que esto significó un rechazo totalmente a este nuevo cambio entonces no todo lo que se tiene que ver la necesidad que uno puede tener como operador y en base a eso usar herramientas tecnológicas que vayan acorde a tu necesidad era como por ejemplo y esto con eso creo que con eso lo puedo reflejar más por ejemplo, si tú quieres movilizar tu empresa de trabajo digamos que te puede servir un tráiler el tráiler es una máquina potente fuerte o incluso con siete ocho velocidades transmisión de doble tracción triple pero es una buena máquina corrector cuando tu simplemente puedes usar un vehículo sedan 1.6 de litro de motor quizás acá hay que identificar dos cosas uno primero es que cuando empleas un sistema tiene que implementarlo de acuerdo a las necesidades de la operatividad logística y números dos que ese cambio tiene que ser adaptado por los trabajadores que van a utilizar esa herramienta durante todo este tiempo que está trabajando hemos implementado 3 plataformas y en esas tres plataformas si había dificultades al cambio para los que han sido más digamos más accesible los cambios son para las nuevas generaciones claro más fácil para nosotros desde que nacimos con la tecnología bueno no es que no me incluye, pero si personas que salen al mercado laboral están más acordes de los avances tecnológicos que una persona que no nos salió con esa información obviamente y también eso también es un tema de actitud obviamente, pero si este haciendo hincapié en lo que es la empresa de manera individual si habido ciertos rechazos o digamos costado los nuevos cambios.

Pregunta 11. ¿Qué sugerencias generales brindaría a otras empresas del sector logístico para una adopción efectiva de nuevas tecnologías?

Yo puedo sugerir actualmente la información es uno de las de las sugerencias primordiales que yo pueda ofrecerle a digamos a ejecutivo de venta hoy en día tenemos mucho acceso a la información este acceso a la información nos ayuda a nosotros a descubrir herramientas o estrategias de ventas que pueden contribuir a los ejecutivos o las personas que están en el área comercial en ser más productivo ser más empático ser más estrategias a través de un buen nivel o cierre de ventas para lo que tú quieras, no solamente implementarlo en el tema laboral, sino también personal entonces yo creo que es algo que llama digamos a los que estén involucrados al área comercial tienen digamos a la mano mucha información y eso ayuda bastante.

Pregunta 12. ¿Qué sugerencias podría indicar a otras empresas del sector logístico de modo que sus procesos de negociación tengan más efectividad y extraigan el mayor provecho de las TIC's?

Bueno lo que se podría indicar es que el hecho de adaptar nuevas plataformas nuevos sistemas muchos sistemas te ayudan a reducir los tiempos te ayudan a reducir los errores hay sistemas que te organizan hay sistemas que te procesan toda la información y la data de tus clientes la data de facturaciones prácticamente todo lo que conlleva una empresa es una buena herramienta que no solamente lo tengas acceso se tengas el acceso de tu máquina, sino también tu celular entonces, eso ayuda a hacer efectivo ante un servicio logístico que tú le puedes brindar a un cliente. Obviamente esto puede conllevar a fidelizar lo que toda empresa busca fidelización de los clientes justamente está era informática por los avances tecnológicos que se están implementado ayuda justamente a contribuir en esas labores de fidelización.



Entrevistado 3

Pregunta 1. ¿En qué niveles se ha visto beneficiado los procesos de recepción, almacenamiento, carga y transporte de su empresa y que ventajas le ha brindado en el proceso de negociación el uso de las TIC's?

Bueno, esa es una pregunta muy enfocada la empresa de manera general, yo te podría decir que la automatización y uso de tecnología obviamente conlleva ahorros importantes en los procesos no esté en nuestro caso como gobierno implementamos hace 10 años la ventanilla única de comercio exterior y la ventanilla esa es una plataforma electrónica que permite a las empresas este operar hacer los trámites todo de manera electrónica y eso ha llevado ahorros importantes en el sector igual uno de los componentes de esta ventanilla es el relacionado con todo el tema de puertos y este la automatización ha permitido la reducción de los tiempos de espera en las naves que antes tenían que aguardar a que esté la autoridad subiera al barco hacer todos los trámites y ahora casi todo es electrónico obviamente hay una parte física, pero en general iríamos que el impacto de la tecnología es sumamente importante

Pregunta 2. ¿Cómo se han visto influenciado los costos en los procesos vinculados al área logística tras el empleo de TIC's

Mira lo que pasa es que Nosotros no tenemos esa información de manera general no ósea de manera detallada tenemos información algo desagregada pero este que hemos visto reducciones en los costos en materia de comercio exterior ya sea otro factor que a pesar que puede haber una reducción en los costos sin embargo, las empresas que prestan estos servicios lejos de trasladar esta reducción muchas veces lo incrementa entonces eso es una situación que en algunos estudios que ha hecho el ministerio sobre todo en la parte portuaria se ha evidenciado con lo que se denominan costos evitables de casi 300 dólares por operación de contenedores no entonces este entonces ese es un aspecto importante que hay que ver.

Pregunta 3. ¿Cómo ha sido el comportamiento en cuanto al número de clientes a raíz de la implementación de las TICs?

Teóricamente debería suceder no porque en la medida que yo tengo más automatizado el proceso soy más eficiente género economías de escala y por ende soy más competitivo puedo ofrecer precios más rentables pero eso es teóricamente porque si mi empresa tiene una posición de dominio marcado no va a tener ningún incentivo trasladar esa reducción entonces para mí tiene que ver mucho en qué nivel estoy o en qué sector está bien presa trabajando si estoy presente en un en un sector que hay mucha competencia la tecnología me va ayudar, pero si estoy en un sector donde juego solo por decirlo de alguna manera no voy a tener algún incentivo para aplicar tecnología no o si las aplico este está reducción no la voy a trasladar al consumidor final.

Pregunta 4. ¿De qué manera se ha visto mejorada la productividad de la empresa en las áreas de recepción, almacenamiento, carga y transporte una vez adoptado el uso de TIC's

Deberían teóricamente ósea deberían hacerlo, pero claro lo que pasa es que esa información de la pueda más alguien que trabaja directamente nosotros como ministerio lo vemos desde muy arriba entonces no necesariamente te pueda dar una información así súper detallada. Claro el punto de vista más general, que ustedes tengan más o menos de cómo está el sector y el uso de tecnologías en el aspecto lógico nos interesa.

Pregunta 5. ¿Qué nivel de adopción de modelos de gestión de las TIC dispone y en que niveles considera esta implementado en su empresa?

Ahí, si no te podría decir a este por ejemplo a ver dime algo bueno en si tecnologías tipo BLOCKCHAIN el uso de la BUSE.

Bueno en nuestro caso la idea es poder este ayudar en toda la trazabilidad allí estamos estudiando el tema del BLOCKCHAIN estamos viendo todos los temas esas tecnologías estamos también viendo la posibilidad de sistemas de RPAIDI no para poder esté mejorar la trazabilidad pero claro el énfasis de parte del Gobierno en materia de logística es este desarrollo de infraestructura vinculadas a todo el tema de soporte de los puertos como carreteras y después la implementación de mecanismos de seguridad en varios aspectos no para evitar la infiltración de drogas para este Para el tema de contrabando entre otras cosas. En esas empresas se usan algún tipo de tecnología Sí, claro, por ejemplo, lo que tú me llamaste el BLOCKCHAIN no el RPAIDI sistemas de trazabilidad no estamos allí evaluando igual van que

saben que en las empresas hacen uso del mundo antiguo, etimología y alguna fase negociación sea preparación diálogo o cierre de negociación.

Pregunta 6. ¿Cuál es el uso que da su empresa a las TIC's en las fases de negociación (preparación, dialogo y cierre) y en qué proporción?

No el gobierno no interviene en esas cosas salvo que nosotros lo que nosotros podemos decir es que se aplique a unos estándares, pero no entramos en las negociaciones directamente eso lo ve cada empresa.

Pregunta 7. ¿Cuál ha sido la tendencia de la cantidad de contratos vinculados al servicio logístico que ha logrado su empresa tras el empleo de nuevas tecnologías?

Nosotros lo que hacemos en los temas vinculados con la obtención de permisos en general estado ahí donde hemos aplicado plataformas tecnológicas para que la empresa no tenga que está recorriendo oyendo físicamente a trasladarse y que todo se puede hacer de manera electrónica y encuentras otro te forman para comentar un poco sobre ella es básicamente la Buse hoy en día tiene tres componentes un componente de mercancías restringidas que participan 16 entendidas del estado con sus permisos tenemos un componente de origen, dónde se tramita todo lo que son los certificados de origen y tenemos un componente portuario dónde se ve todo el tema relacionado a los servicios que necesitamos los barco para poder este operar en los puertos peruanos pero todo eso con una visión de que todos los trámites. Se realizan de manera virtual y ahora lo que estamos enfocados en esta nueva etapa es que lograr que las transacciones que se realizan entre los privados también pueden ser este el Estado para ofrecer una plataforma de interoperabilidad para que todos los sistemas que utilicen las diferentes empresas puedan conversar se pueda generar sinergias para claro del sector comercio

Pregunta 8. ¿De qué manera el uso de nuevas tecnologías en sus procesos logísticos mejora la efectividad y cantidad de negociaciones concretadas?

Sin respuesta

Pregunta 9. Mencione algunas actividades específicas del proceso logístico en el que interviene su empresa donde se han aplicado nuevas tecnologías

Sin respuesta

Pregunta 10. ¿Cómo ha sido para el personal y para la empresa en general el proceso de adaptación del empleo de nuevas tecnologías?

Sin respuesta

Pregunta 11. ¿Qué sugerencias generales brindaría a otras empresas del sector logístico para una adopción efectiva de nuevas tecnologías?

Definitivamente el uso de tecnologías incrementa la competitividad de las empresas no y en ese sentido es importante que las empresas veas esas grandes inversiones que a veces se requieren hacer cómo es eso no como una inversión no como un gasto como muchas veces se suele hacer se piensa que a veces este el automatizar un proceso no es necesario porque con el papel está funcionando bien pero lo cierto es que esté ahí también nos estamos perdiendo la oportunidad de todos los datos que se podían recopilar capturar y que nos pueda dar información sobre el comportamiento de nuestros clientes entonces este es importante ahora en este mundo donde estamos viviendo pues este la gran de cantidad de datos que se generan en que las empresas sean conscientes de que es un activo importante que los pueden ayudar a diferenciarse de otras, o sea poder hacer pronósticos ver modelamiento de comportamientos de las empresas este son día importantes pero si no tienes esa tecnología no te sirve no vas a poder darte cuenta de esa info qué es tan importante. Para aumentar esa respuesta ¿Qué barreras encuentra en general en las empresas para que den ese espacio a la digitalización? Yo creo que principalmente es un tema cultural no somos como país digamos muy proclive a la a la innovación, entonces este entonces esos que genera este como no somos muy proclive a la innovación lo vemos como un gasto no se ve como algo necesario. Claro, pero si siempre que con él en un futuro cercano se puede dar eso porque siento que es muy raro, está presente en pequeñas empresas, que dónde se le complica más por el nivel de inversión. Sí, o sea, yo tengo que igual poco a poco se va a ir aquí las medidas que las tecnologías sean más baratas y la gente cambie no y vea que es importante para su estrategia comercial el poder utilizarla, pero yo te diría que el principal obstáculo es el tema cultural. ¿En qué podrías dar como solución para cambiar esa cultura de temores hacia la digitalización? Más que un tema de temor es simplemente no, no darse cuenta de los beneficios que te puede generar

lo que pasa es que estas cómodo cómo estás trabajando y entonces este ahí bueno, básicamente es como gobierno promover más la adopción de este tipo de tecnologías no facilitar su uso en algunos casos pero que al final siempre va a recaer en el dueño de la empresa gerente, estás convencido, no de las bondades de la tecnología el gobierno puede decir muchas cosas pero siempre al final la última palabra la va a tener la empresa. Claro más que todo en las pequeñas empresas que hemos estado un poco más que todo nos hemos dado cuenta que si no te exigen hacer un cambio es difícil que se de ese cambio ejemplo, mira este nosotros hace como 10 años salió una ley que creaba un sistema de transferencia de las tarifas esa ley nunca se implementó y hace 2 años cambiaron esa ley la tenían que implementar el Ministerio transportes no lo pudo hacer y entonces se le dio el encargo a mí Setur este ya lo hemos empezado a implementar hace un mes ha empezado a incorporarse los primeros obligados a las normas y estos señores empezar a quejar porque estamos obligando entonces, pues bueno o sea a ver fondo es lograr que el sector sea más transparente en un comienzo te va a costar por qué vas a tener que subir en una plataforma rodar tus tarifas, pero después de eso este sistema va a hacer todo la gente va a tener toda la información a la mano y entonces este ese tipo por eso digo desafortunadamente el peruano a veces a ver es muy reactivo no es proactivo te quejas de falta de transparencia y cuando el estado te pone una plataforma para que puedas justamente tener acceso a esa información de quejas porque voy a trabajar mucho entonces este niveles hay que hay que el Estado tiene que tomar la iniciativa y en cierta manera obligar a las empresas a dar ese paso no porque tengo entendido también un problema cosa hubo quejas cuando se cuándo recién se lanzó lo del despacho anticipado. Lo que pasa es que el despacho anticipado supone que tú tengas la información esté con cierta anticipación y supone que eres y qué eres una persona ordenada que pasa acá somos muy informales, entonces acá y a mí me ha pasado que me han llegado consultas que me dicen este señor este ya traje y producto y ahora a quien lo vendo se supone que tú has tenido que hacer tú no vas a traer un producto sin tener claro, si se va a vender entonces hay gente que dice que quiere que los ayudemos este porque tiene su producto, no se puede vender cuando para una exportación no soy pero como tú puedes ponerte a fabricar algo si no sabes si ese producto lo van a comprar no has visto las características del mercado, entonces en el caso del despacho anticipado era lo mismo, no Yo traía un producto que no me preocupaba por obtener los servicios no sabía si iba a necesitar un permiso previo y cuando estaba el producto acá recién me he enterado de que había que gestionar un permiso y el permiso a veces demoras, no, entonces claro, se supone pues que tú tengas cierto orden al hacer los negocios entonces eso es un poco complicado.

¿En cuanto al estado en qué está trabajando ahorita, en cómo que en optimizar los procesos logísticos en el sector aparte de lo que ha hecho obviamente como el Buse o el despacho anticipado que hemos comentado?

Nosotros estamos en este momento es este promoviendo la digitalización del sector, no de toda la cadena de suministro y para eso estamos haciendo varias cosas ósea por un lado estamos repotenciando la plataforma tecnológica de la ventanilla única estamos agregando nuevo componentes estamos creando un observatorio de comercio exterior para justamente poder brindar información a todos los sectores estamos creando un poco qué es un Sistema de Información para la comunidad portuaria del Callao que busca la sinergia de todos los operadores, no solamente estado con las empresas, sino de la relación entre las mismas empresas o sea la BUSE actual ve la relación entre el permiso que necesito yo sacar del estado con la empresas privadas no pero la idea con el pss es también ver la relación entre las empresas privadas entre ellas eso no está implementado eso se está desarrollando está en formulación este año y debería empezar a construirse el próximo año hemos sacado una norma del decreto legislativo 1492 que promueve la digitalización de todo los factores de la cadena logística públicos y privados vamos a punto de sacar su reglamento para justamente. Definir cómo se va a ser está esta implementación que va a ser de manera gradual no es repotenciando nuestro también modelo de zonas francas para poder utilizar plataformas para traer inversión extranjera en las regiones entre otras cosas también. claro lo que tengo entendido que hubo un problema en la zona franca que se encuentra por Tacma que no podía haber inversión extranjera en cierto hasta cierto kilometro un problema así lo que pasa es que la constitución si lo artículo 71 de la Constitución establece que es que no puede haber, sino que cuando haya una inversión de capitales extranjeros en los 50 km colindante de la Frontera Entonces este claro, yo decía es que hay poco de restricción extranjera dentro de los 50 km de las fronteras, pero se necesita un permiso no claro lo que pasa es que algunas autoridades están como pretexto eso para decirle que no ha podido captar imágenes banquera porque ay esa prohibición es simplemente una restricción ósea tu generas tu permiso ante el sector competente por ejemplo, el caso de la Zona Franca serían DEMISETOUR lo tramita obtiene tiene la autorización del Consejo de Ministros y se autoriza la instalación de inversión extranjera particularmente nosotros nunca hemos recibido un pedido una empresa en particular este tampoco se puede decir que no eso es una traba por que en verdad porque nunca había una traba solicitud pero sí claro entendemos que para una empresa sobre todo pequeña que vengas y le digas oye tiene que haber un primero tiene que haber una autorización del Consejo de Ministros te puede asustar entonces este por estos que se está trabajando también a nivel del Ejecutivo para ver qué facilidad se puede brindar sobre ese tema.

Pregunta 12. ¿Qué sugerencias podría indicar a otras empresas del sector logístico de modo que sus procesos de negociación tengan más efectividad y extraigan el mayor provecho de las TIC's?

Lo primero es tener toda la información ósea este a veces como le decía no a veces no nos ponemos a fabricar a vender o a comprar cosas sin haber leído todo este y sobre todo en el mundo del comercio exterior, dónde hay pues este cierta cierto dominio de algunos operadores es importante poder tener todo claro eso implica que tu personal sea que conozco bastante del tema no a veces desafortunadamente por las políticas salariales que tenemos este solemos contratar gente sin experiencia o tenemos tanto a nivel de rotación el empresa y eso conlleva, pues a que esté ese supuesto ahorro en el sueldo de una persona después que termine convirtiendo en un sobrecosto porque no supe negociar adecuadamente

con mi proveedor con mi cliente etc. y el tema de las tecnologías nuevamente insisto no es sumamente importante es una herramienta que hoy día te puede marcar la diferencia en competencia y turno para para poder ser esté más competitivo. ¿Para terminar este cuáles son los mayores problemas que ve ese de parte del estado en el sector logístico que piensa que es el mayor problema actual? Yo creo que están entrando cada vez más más jugadores está viendo una integración vertical en el exterior por ejemplo los operadores de los puertos ahora también tienen depósito tiene la agencia de carga eso es bueno en cierta forma porque permiten trasladar buenas prácticas de otros teniendo en cuenta que son empresas muy grandes internacional, pero también puede conllevar un riesgo en el sentido de que puedan abusar de esa posición de dominio que puedan tener entonces es importante que la empresa como decía tengo mucha información sepa negociable también.



Entrevistado 4

Pregunta 1. ¿En qué niveles se ha visto beneficiado los procesos de recepción, almacenamiento, carga y transporte de su empresa y que ventajas le ha brindado en el proceso de negociación el uso de las TIC's?

Justo quería preguntarle algo porque hasta donde yo te puedo comentar es lo que se ha utilizado en los almacenes es por ejemplo el sistema, a SAD tienes las Tablet tienes el tema de las pistolas para captar las capturas de etiquetas vías aéreas, tienes también la tecnología biométrica a través de la huella digital y se están utilizando, los correos electrónicos para la digitalización de los documentos y el WhatsApp no se está utilizando más allá un tema más sofisticado, quisieras que aborde otro tema de tecnología de la información, no, no me parece que está bien que responda sobre la experiencia que Ud ha tenido, ya entonces definitivamente se ha visto beneficiada grandemente como son almacenes aduaneros son fiscalizados por la aduana, okey entonces los procesos de recepción de almacenamiento de carga y de transporte siempre van a girar en función de la normatividad legal aduanera correcto no es algo que se pueda soslayar de manera que la norma legal aduanera te marca la pauta de cumplimiento que tienes que seguir por ejemplo la norma legal aduanera exige que los almacenes aduaneros cuenten con un circuito cerrado de televisión con un sistema de monitoreo y que le puedan dar a la clave a la aduana la clave de acceso para otras habilidades en línea claro lo importante es el acceso, en que niveles se ha beneficiado cuales son las ventajas en el proceso de negociación sobre el proceso de captación de clientes, el trato que tiene con sus clientes, es bien interesante porque el negocio del almacenaje se maneja al cobro de precios y a los servicios que le brindas al cliente pero muchas veces Daniel más que el servicio se prioriza la tarifa que estas cobrando ya ok entonces el servicio es como si ya estuviera entendido es como si fuera un costo hundido se da por entendido que el servicio que tiene que dar un almacén aduanero es prime tengo que mantenerme siempre mejor ubicado y la tarifa que cobre va hacer la que va a definir si el cliente línea aérea me escoge a mi como almacén aduanero para seguir conmigo trabajando o solo el agente de carga deja su carga en el almacén aduanero o si el importador decide dejarle también hay, entonces cuando decimos en que niveles ha sido beneficiado tener por ejemplo un biométrico te permite tener a un cliente seguro sabiendo que tus mercancías están almacenadas con altos estándares de seguridad; el cliente tiene sobreentendido que le vas a dar ese estándar de seguridad y para la recepción de la mercancía como ya hay normas legales aduaneras que te da tiempos que tienes que cumplir que tienes que tener mecanismo electrónicos para apresurar la recepción de la carga del avión para almacenar para cargarla si la vas a despachar en un sistema aduanero para transportarla no porque el almacén aduanero no transporta la carga del cliente final a su almacén final la transporta del aeropuerto al almacén aduanero hay si claro entonces eso podríamos ir viendo en que niveles yo te diría que en todos en recepción en almacenamiento en carga y en transporte al aeropuerto al almacén aduanero ahora también debo decirte que hay empresas que incluso tuene tecnologías en sus camiones no solo trabajan con el GPS sino que también tiene algunos otros mecanismos insertados como cámaras de televisión en la cabina, cámaras de televisión de la bodega, afuera para ir controlando la carga que sale del aeropuerto de algunos robos o impactos que pueden haber aparte de que en el propio centro de control del almacén aduanero puedes mirar donde está el camión.

Pregunta 2. ¿Cómo se han visto influenciado los costos en los procesos vinculados al área logística tras el empleo de TIC's

En los costos siempre y es un costo que al final tiene que asumirlo el almacén la tecnología trae un incremento de costo para el área logística y es por eso que creo que todavía no se han puesto en la vanguardia de lo que otros países ya lo han hecho por ejemplo algunos almacenes viene utilizando drones no algunos almacenes fuera del Perú aquí todavía no porque es un costo que te va a impactar en la tarifa final todavía algunos no utilizan la pistola que significa la captación de la guía aérea para todas las cajas de las etiquetas porque también impacta en un costo y todos los almacenes aduaneros tampoco es que te capturan la imagen del vehículo aun porque también tiene un costo por ejemplo un estacionamiento de los portales que te puede captar la placa no acá se van a utilizar más que todas cámaras de televisión para hacer ese proceso ese paneo ese alcance porque si influye mucho los costos en los procesos del área logística y no necesariamente son costos que se van a trasladar al cliente final, el cliente final se mueve en virtud de lo que el almacén de competencia me ofrece si la competencia me ofrece una mejor tarifa ya te darás cuenta que he de migrar a la competencia, claro en todo lo que Ud. nos dice es que más que todo el cliente lo que prioriza más que todo es el costo no tanto los procesos que hace la empresa lo que pasa es que en el tema aéreo Daniel el cliente número uno es la línea aérea entonces la línea aérea elige a que deposito temporal va su carga a que almacén aduanero va su carga la línea aérea tiene un trato directo con el almacén y su carga va a ahí y de ahí esa carga puede irse a otros almacenes aduaneros dependerá mucho de las tarifas que otros almacenes aduaneros ofrezcan para que la carga se mueva a sus instalaciones entonces el cliente final si hablamos de cliente línea aérea va depender mucho definitivamente de las

tarifas si hablamos de la agente carga igual y hablamos de un importador final al importador si le interesa muchísimo la calidad del servicio que le puedas dar pero la calidad del servicio solito o sea puro y simple no va a marcar la elección de donde se quedó la carga son dos factores que juegan en conjunto tarifa y calidad de servicios , y calidad de servicio no solamente en que traten bien que te atiendan como los bancos eso es otro tipo d servicio acá la calidad de servicio va vinculada al rapidez a la seguridad que le des a la carga a la con fidelidad que tengas tu como imagen de que no te contaminen carga entonces del servicio va muy vinculado a lo que es atención al cliente rapidez en la atención al cliente pero también seguridad, ósea esos los factores más determinante para el cliente

Pregunta 3. ¿Cómo ha sido el comportamiento en cuanto al número de clientes a raíz de la implementación de las TICs?

Más que incrementar yo te diría que es fidelizar a los clientes porque por ejemplo si tú tienes a un cliente que quiere tener su mercancía en un determinada postura en el rap en el piso y quiere el cliente que las cámaras apunten directamente a su mercancía o quiere ubicar o quiere seguridad entonces estas asumiendo un costo pero estas fidelizando a tu cliente y definitivamente la fidelización es importante y aquí el cliente si no le tratas bien se va ir al otro lado así que la fidelización es más importante el incremento en el número de clientes es un poco complicado hablar de números en los almacenes aduaneros porque no es un incremento sostenible comercial a raíz de la implementación de las tics yo te diría que más que todo es una fidelización fidelización y en que se debe más que todo la captación de nuevos clientes la captación de nuevos clientes va muy muy ligado al tema de tarifas ese es el factor determinante por lo que vemos obviamente dentro de esas tarifas el cliente te pide una serie de condiciones no condiciones comerciales y evidentemente estas condiciones comerciales no camina solas si no que tienen que ver con la operación y la seguridad y para que la operación sea ágil tienes que haber implementado tecnología de la información pero es simplemente es parte de tu costo como empresa

Pregunta 4. ¿De qué manera se ha visto mejorada la productividad de la empresa en las áreas de recepción, almacenamiento, carga y transporte una vez adoptado el uso de TIC's

Definitivamente que si claro que si por su puesto porque las personas que pueden utilizar la tecnología por ejemplo las pistolas el biométrico o incluso algo muy sencillo como seria los correos electrónicos para la asignación de citas de conocimientos previos todo eso te permite que el personal asignado a la operaciones o atención al cliente sea mucho más productivo en menor tiempo cumpla mayores funciones y ahora seguramente es más importante que cualquier otro momento ahora más que nunca porque además la aduana tiene como objetivo ser aduana digital aduana sin papeles nosotros a través de un programa que se llama el programa fas la aduana agiliza mucho el despacho aduanero en esa agilización los aduaneros son un eslabón de la cadena logística y tiene que ir a la par con los requerimientos de los clientes además los almacenes también tiene sus propios indicadores los KPI's y dentro de los KPI's es súper importante que una persona maximice su tiempo la tecnología ayude en la maximicen del tiempo en todas las áreas porque incluso hasta el personal de seguridad es el personal aduanero lo tiene tercer izado también utiliza tecnología de almacén de costo también ellos logran conectar sus propios centros de seguridad con la finalidad ya de ver el personal que está destruyendo para la seguridad de la carga los horarios que se están utilizando como estas utilizado la Tablet si estas enviando por WhatsApp a hora que le WhatsApp es un medio muy utilizado la información incluso ahora las empresas se comunican por WhatsApp con los empresarios aduaneros cosa que me parece súper interesante que antes no se daba pero todo esto ha sido de mejora para los procesos también siempre si definidamente yo creo me gustaría a que haciendo un análisis costos y beneficios los almacenes aduaneros siempre se van a beneficiar con tecnología de la información porque te va a permitir ser más competitivo y fidelizar a tus clientes y una vez que fidelices a tus clientes estas en las condiciones de seguir captando clientes pero imagínate si no fidelizas los que tienes no puedes seguir captando tan rápido porque si es como un coladera lo que entra por un lado o si no lo fidelizas se va por el otro

Pregunta 5. ¿Qué nivel de adopción de modelos de gestión de las TIC dispone y en que niveles considera esta implementado en su empresa?

Si ya te comente pero todavía falta mucho más yo creo que es lo básico horita que es el uso del correo electrónico el uso del WhatsApp de la pistola claro que es para ala imagen de las tecnologías biométricas también hay algunos almacenes que utilizan el sistema SAD con lo GPS y las especificaciones técnicas los circuitos cerrados de televisión para la captación de 360 grados de las imágenes en el almacén la seguridad también es un factor muy importante súper importante yo te diría que ahorita los almacenes aduaneros tan importante es el trato confiable el trato amable el trato cordial y ágil y rápido y eficiente al cliente como también darle la confidencialidad al cliente que su carga está depositada en un lugar seguro y para que este seguro tiene que apostar en lo que es cámara de televisión y cada vez hay más sistema de biometría para esto por ejemplo tenemos incluso imágenes de reconocimiento facial que todavía

no se están implementando acá pero a través del iris a través de los movimientos las mallas los punki con luz que todavía no tenemos los punki con sonidos que todavía no tenemos y los drones que te digo que sería ideal claro son tecnologías que se está implementando en otros países ojala y ya pronto se puedan implementar acá creo que las necesidades nos van a llevar a ello porque mira mientras el sistema aduanero sea más rápido y se haga más ágil las empresas van a tener buscar mecanismo que los ayuden en esa rapidez la tecnología es el principal aliado ahora claro se habla mucho de digitalización de transformación digital pero en nuestro país recién estamos por lo menos en lo que es sistema aduanero en ,lo que es digitalización aun no estamos en el nivel de transformación digital no pues todavía falta muchas tecnologías por aplicar más que todo en los almacenes si yo supongo que algunos almacenes grandes de otras latitudes esto ya es una realidad en almacenes de envío de entrega rápida los almacenes cuando tu compara por armazón cuando tu traes tu mercadería directamente y te la llevan a tu casa en estos casos si se utiliza más tecnología porque es paquetería son paquetes pequeños que se pueden perder entonces hay si la pistola la utilizas al 100% máquinas de rayos x para captar el contenido de los paquetes chiquitos lo que por ejemplo un contenedor no se te va a perder en el marítimo una paleta del aéreo que viene agrupada 10 toneladas tampoco se te va a perder pero un cajita si te puede perder de 1 kilo de medio kilo de medio grano0 di hay si se utiliza más tecnología claro porque más que todo el tiempo es un factor muy importante la optimización del tiempo más que todo para las empresas claro porque hay si estas compitiendo en tiempo y en calidad y vi por ejemplo un reportaje la semana pasada que utilizaban los drones para entregar paquetes a los ancianos por el tema del Covid-19 si en donde no se di ha sido en Europa si yo creo que fue en Europa no sé si ha sido en Suecia pero debe ser en algunos de estos países bueno Suecia es la ciudad más capitalizada tecnología que tenemos pero si se está utilizando esa tecnología por ejemplo DHL de los drones que me parece súper interesante si cuando podría llegar eso acá no que te parece cuantos años pasarán para que ese tipo de tecnologías llegue acá al país aquí esta los drones inteligentes DHL te voy a pasar el link ya reparten paquetes en China incluso de forma autónoma yo he visto en Estados Unidos incluso que ya habían unos robot que caminaban por la calle si acuérdate que esos robot los han puesto para cubrir la distancia que se necesita de metro y medio de dos metros algunos robot han sido colocados como especies de vigilantes para que los que corren respeten la distancia ah no sabía eso si acá tengo la noticia esto en China pero así como hay en China hay en Europa hay te envío a l correo para que veas la noticia hay muchas pero DHL es el principal que está haciendo esto me pareció súper que interesante para el reparto de última milla imagínate ahora que se habla tanto de última milla DHL lo está haciendo desde el año pasado antes el COVID-19 interesante súper que interesante.

Pregunta 6. ¿Cuál es el uso que da su empresa a las TIC's en las fases de negociación (preparación, dialogo y cierre) y en qué proporción?

Ah claro por supuesto en todo en la preparación el dialogo y el cierre en todo está presente en que porcentaje yo te diría que es que si yo veo la tecnología tanto en el servicio al cliente con el tema de seguridad entonces yo te diría que un porcentaje importante en un 50 % claro en la parte de negociación con los clientes por supuesto porque tú al cliente le dices cuento con esto y esto, te va hacer un proceso seguro entonces él dice ah lo mínimo que puedes hacer es esto por ejemplo tus cámaras de cuanto alcance tiene ah mis cámaras puede llegar desde aquí por ejemplo a 500 metros ah que interesante si mi cámara si te capta hasta la etiqueta mi cámara te capta el movimiento del despachador de aduana para ver si esta hay introduciéndose algún producto a su chaleco mi cámara que va en el camión te da la seguridad de que esta monitoreando al 100% la carga desde el aeropuerto hasta el almacén las personas dicen ah bueno un tema de seguridad es importante y las líneas aéreas más aún porque las líneas aéreas quieren que su carga sea trasladada de manera segura del aeropuerto al almacén eso les interesa muchísimo claro por la parte de seguridad por supuesto en la fase de negociación con un alineo aérea para que una línea aérea decida que su carga ye la va a entregar a ti yo te diría que un 50% mínimo tiene que ver el tema de seguridad y esto ah y esto en la seguridad a que se debe más que todo es a tipo robo o a tipo contaminación interesante tu pregunta te diría que la seguridad está dada por estas dos cosas que tú has mencionado y por robos porque los robos se dan a través de la suplementación de identidad si es que no tienes un biométrico si es que no tienes un huella digital automáticamente te sale diciendo si es el sr Daniel Días si no la tienes es más complicado que el almacén te reconozca a través de tu cara es distinto que te remoja a través de biométrico entonces la seguridad que te ofrece el almacén es a nivel de seguridad de tu carga a través de importación y exportación contra robos suplantación de identidades perdidas instalación segura contra incendios que cuente con un buen depósito de mercancías peligrosa al momento eh visto el caso Beirut entonces que un almacén aduanero tenga un buen depósito para este tipo de mercancías cuente con los permisos adecuados para almacenar mercancía peligrosa por ejemplo y ese tema y también lo otro contaminación de carga clorhidrato de cocaína para el tema de exportación que no te contaminen la carga en los almacenes aduaneros que los temas de protocolo de seguridad sean tan confiables que no hay un contaminación de tu carga hay adentro del almacén aduanero ya hemos tenido caso de muchas carga contaminada con drogas adentro del almacén ha habido ese tipo de casos si claro lo que pasa es que los almacenes aduaneros cuentan con una máquina de rayos x y con un aparato que se llama Jhon Skay que es a través de unos pañitos tú los pasas por la mercancía y puedes ver si efectivamente está contaminada con drogas pero ,los almacenes aéreos también son

fiscalizados por la dirección aeronáutica civil entonces también los almacenes aduanero también tiene que cuidarse de que no les metan explosivos en la aeronaves de la carga que se va exportar y tampoco polizontes es decir gente metida en la carga para explotar un avión entonces aquí las líneas aéreas se cuidan primero de que su carga llegue al almacén segura por importación y en exportación de que su carga básicamente no contenga explosivos y no haya contaminación con drogas y ese tipo de cosas se han reduciendo con el paso del tiempo debido a las tecnologías si por supuesto el tema es que mientras mayor alcance tenga una máquina de rayos x la contaminación va a poder ser detectada máquinas de mejor alcance permite una buena lectura de imagen a través de los rayos x y esa lectura de imagen permite llamar a la aduana y la aduana coordinar con la policía y fiscalía para la intervención de una carga con posible contaminación si se reducen pero como buen sabemos nosotros tenemos tecnologías pero la delincuencia también actúa a nivel de tecnologías eso es una competencia directa ahora por ejemplo en el marítimo en la industria marítima es donde te contamina la carga la carga te contamina cuando ya sale del puerto y utilizan buzos para contaminarte la carga pegándote la droga debajo del buque utilizando buzos para justamente para infectarte la carga no sabía eso yo claro que si te infectan la carga o sea te ponen la paquetería acá no más en Chile te encuentran la carga que está contaminada desde acá de Perú pero no sale contaminada te la contamina en Bahía un poquito más allá mm que interesante no sabía que hacían ese tipo de contaminación si es bien complicado la verdad aparte hemos tenido figuras como ninja en el callo se han dado los famosos ninja que se visten de negro están como si fuera un copiloto escondido y después que ya ingresan al almacén rompen el precinto del contenedor que lleva la carga y salen tal como entraron para eso sirven las cámaras de televisión claro me imagino que ya con uso de tecnologías con sensores de movimientos ya esto ha de ir reduciendo si claro ahora la maquina no trabaja asola la maquina necesita una persona de seguridad que la sepa manejar y que la sepa leer es muy importante la persona que este hay al frente de un acamara de televisión que pueda leer que pueda darse cuenta que está sucediendo algo extraño y que tenga esa experiencia esa concentración ese olfato ese criterio ese sentido común claro el personal también debe pasar cierto protocolo que debe seguir si claro los almacenes aduaneros están certificados por las por normas ISO y algunos requerimientos están orientados a recursos humanos a la verificación de su domicilio a la verificación de sus antecedentes penales policiales y siempre estando atento a sus índices de riqueza que vayan de acuerdo con el salario que ellos están adquiriendo esto es para evitar lavados de activos si también que no sean utilizados por la mafia porque la mafia te capta y la final bueno

Pregunta 7. ¿Cuál ha sido la tendencia de la cantidad de contratos vinculados al servicio logístico que ha logrado su empresa tras el empleo de nuevas tecnologías?

Como te decía lo primero es la fidelización de los clientes y la cantidad de contratos vinculados se incrementa en la medida que tú eres competitivo tanto tecnología como en tarifa tecnología igual servicio más tarifa por sí solo no camina de la tarifa en la mano son diferentes factores que se tiene que tener en cuenta cómo te decía lo primero es la fidelización de los clientes y la cantidad de contratos vinculados se incrementa en la medida que tú eres competitivo tanto tecnología como en tarifa tecnología igual servicio más tarifa por sí solo no camina de la tarifa en la mano son diferentes factores que se tiene que tener en cuenta.

Pregunta 8. ¿De qué manera el uso de nuevas tecnologías en sus procesos logísticos mejora la efectividad y cantidad de negociaciones concretadas?

Si por su puesto claro que si de hecho que si no lo tengo hay voy en desventaja a negociar es como mi carta de presentación yo no puedo proponer un tarifa si no cumplo con los requerimientos mínimos de eficacia de efectividad

Pregunta 9. Mencione algunas actividades específicas del proceso logístico en el que interviene su empresa donde se han aplicado nuevas tecnologías

Si ya te comete recepción almacenamiento carga de transporte en todas las etapas

Pregunta 10. ¿Cómo ha sido para el personal y para la empresa en general el proceso de adaptación del empleo de nuevas tecnologías?

Si sigue costándole porque ahorita estamos en el camino lo ideal es que de la digitalización pasemos a la transformación digital pero imagínate la digitalización escanear un documento a PDF y pasarlo por correo nos ha costado usar un programa SAD de facturación electrónica por su puesto porque en realidad los peruanos hemos estado acostumbrado a papelito magna eso es más cultural de hecho en todos los sentidos en educación trabajo creo que los pasos de los años la gente más joven como así decirlo que tiene esa predisposición a la digitalización pues ya esos procesos se van a digitalizar con el tiempo y por varios factores en el principio por algo negativo que sería la pereza de aprender algo nuevo otra cosa negativa sería el hecho justamente ese proceso de aprendizaje genera tiempo entonces la inversión de

tiempo en el aprendizaje que no todos están dispuestos a invertir pero lo positivo es que un vez que haces uso de la tecnología te das cuenta que contrariamente a lo que tu pensabas estas optimizando tiempo beneficio recursos y dinero yo creo es que si no te obligan hacer ese cambio como uno ya está acostumbrado a un manera de hacer las cosas se rehúsa la cambio si no es que lo obligan hacerlo así decirlo tienes razón en general nuestra cultura no es un cultura que funcionamos más por el castigo lamentablemente ya lo hemos visto con el COVID-19 bueno pero creo que con Uds. va a ver un gran cambio claro y opera los almacenes aduaneros es tosa un inversión para decirte que para poner SAD en carga no se había creado no se había trabajado en Excel cuando el SAD en un almacén común y corriente normal pero como la exportación e importación es muy específica muy especial no se conocía y recién es la primera tecnología que ha implementado a SAD en sus instalaciones el nivel del SAD es un software que es un poco moldeable a los rubros del negocio si se puede adaptar pero cuesta si cuesta adaptarlos porque por ejemplo a veces son cerrados en el tema de carga porque tiene carga parciales porque la carga no ingresa de un solo golpe pero puede ingresar un parcial pero un parcial implica un cambio de estructura otra cosa que he visto es que genera cierta tena es que cada mercancía tiene un tratamiento especial mercancía peligrosa valorada entonces hay si se tiene que abrir distintos campos para casi tipo de mercancías

Pregunta 11. ¿Qué sugerencias generales brindaría a otras empresas del sector logístico para una adopción efectiva de nuevas tecnologías?

Es que apuesten por la tecnología primero que hagan un análisis costo beneficio en la inversión de la tecnología de como suma el negocio de que si es verdad al principio va a ver in gasto va haber tiempo que se va a invertir pero eso al final siempre va a ser a favor de la empresa en general y de los trabajadores en la comunidad si sugeriría que hagan un evaluación en que eslabones de su cadena de suministros es efectivo invertir y hacerlo paso a paso con metas a corto y a mediano y a largo plazo siempre te traen beneficios positivos una empresa que invierte en tecnologías siempre va a salir ganando hay empresas por ejemplo del rubro logístico que antes del COVID-19 ya había decidió pasar toda su información en la nube entonces les ha sido mucho más fácil habituarse la teletrabajo porque ya tenían la información en la nube mientras otras no porque no tenían esa información para otras ha sido muy difícil el cambio porque tenían los expedientes los documentos y casi no trabajaban con registros electrónicos ahora es más fácil en cuanto al adaptación la teletrabajo como han hecho en principio ha tenido que ser paulatino primero por turnos y días los almacenes no ha parado cuando recién empezó al inicio empezaron a reducir el horario de atención e iba de la mano con el toque de queda el horario de atención se redujo el personal se redujo hasta que ya colapso a colapsar con toda las cargas tuvimos a que funcionar al 100% definitivamente estuvieron los vistos buenos ya se digitalizar un endose de documentos electrónicos

Pregunta 12. ¿Qué sugerencias podría indicar a otras empresas del sector logístico de modo que sus procesos de negociación tengan más efectividad y extraigan el mayor provecho de las TIC's?

En principio la tecnología debe formar parte de su proceso de negociación siempre mostrarla como una fortaleza que le hace frente a vulnerabilidad por ejemplo si mi negocio tiene un ubicación insegura pero yo muestro que cuento con un robusto sistema de seguridad entonces esa fortaleza le hace frente a esa vulnerabilidad le quita el impacto competitivo que la competencia puede traerme al decirme que estoy mal ubicado que tengo una ubicación muy peligrosa muy insegura que hay que transitar por puentes oscuros etc. etc. Un sugerencia para mi sería que dentro de sus presentaciones que realizan a sus clientes siempre la tecnología forme parte de su presentación la tecnología en atención al cliente en los estándares de seguridad en la recepción de su carga le saquen el máximo provecho estamos trabajando en la modernización en la transformación digital estamos trabajando para que los procesos más ágiles y que Uds. saquen la, carga más rápida y eso va directamente de la mano con pagar menos tarifa tiempo de almacenaje para que ,lo turnos lo saque de sus instalaciones de manera que no gasten en el personal que tenga que trasladarse físicamente al almaceno para que tenga un turno entonces si tu pones a la tecnología como la caratula de tu presentación va a verte como un almacén responsable socialmente comprometido con la seguridad y con cobrar lo que corresponda un cobro justo porque la tecnología va de la mano con contra un cobro justo también transparencia de costos vas a invertir pero al final el cliente te elige se fideliza y el cliente pasa la voz a otros clientes y te robusteces como te dije en el mercado es una cuestión de tiempo pero finalmente vas a tener un impacto positivo siempre y además un intangible para los almacenes aduaneros su imagen intangible la tecnología que puede dar de primer nivel incluso que el cliente se sienta seguro de contar con esta empresa aduanera y que se utilice las redes sociales para dar un aporte a la sociedad la empresa da un mejor servicio y el cliente le da la empresa un mejor calificación al mercado los almacenes aduaneros no utilizan mucho las redes sociales para informar prevenir y corregir dar información para que la gente tenga esa prevención y haya un ahorro económico el portador le da la empresa una mejor calificación en el mercado y así es un ganar-ganar todos ganan

Entrevistado 5

Pregunta 1. ¿En qué niveles se ha visto beneficiado los procesos de recepción, almacenamiento, carga y transporte de su empresa y que ventajas le ha brindado en el proceso de negociación el uso de las TIC's?

Ya te comento a ver en este momento en todas las que he trabajaba anteriormente cuando comencé a trabajar todos los procesos eran manuales es decir tú has visto como es una declaración de aduanas ese documento que ahora usted lo ve hace 20 más será por 21 años 20 años no se semejaba en nada de lo que es ahora era uno unos papeles de trabajo de este tamaño ya era dos cuerpos impreso por ambos lados eran trabajos a máquina. que tenías que tapiarlas a máquina y esas hojas con papel carbón y tenía que presentar siete juegos imagínate como era en esa época que tenía que poner la segunda máquina escribir y tapiarlas a mano primero si tenía un error, tenían que volver a tapiar todo eso era lo que se llamaba en esa época una póliza eran unos formato rosado junto a eso tenías que también que tapiar lo que era la liquidación de tributos y llevarlo a la aduana, en la aduana en la aduana la ingresaba armabas un sobre con todos los documentos más esos papeles lo ingresaba para que allá en esa época se le llamaba un visado lo revise, si encontramos un error, te lo devolví a y tenías que regresar otra vez a tapiar todo si estaba conforme, O.K., te lo se lleva te lo numerada y con esos te ibas a pagar al banco en la nación que pasaba allí y cuando ibas a pagar al banco de la Nación tenías que llevas 6 cheques para hacer el pago, un cheque era nombre de la Sunat otro nombre de tesoro público otro nombre de reintegro en papel horita no me acuerdo pero no eras 6 cheques que te tienes que llevar para poder hacer tus pagos reciente pagaban la dan o la declaración y te podías ir a retirar tu carga entonces solo en esa parte del tema de la numeración de una declaración la numeración de lo que llama una póliza ya vario y ha variado porque claro comenzaron a aparecer los sistemas y los sistemas implicaba que tú ingresaba la información módulo sistemas que te proviene los proveedores de software y lo único que hacías era cambiar los datos y ya ponían los documentos para que te los imprima, pero paso el tiempo y esa póliza la que se llamaba vario a llamarte luego DUA documento único de aduana después paso a llamarse tan y ahora en este momento se llama declaración única de aduanas y tuvieron varios procesos y es allí y es ahí donde llegamos al formato que ahora tenemos y claro pues una serie pazos una serie de cambios de una serie se pone si quitas este es una serie información pero lo interesante viene ahora Cómo lo dijo hace una cierta semana que el sector esté mejor dicho aduanas, se comportó como sector privado ya mientras que el sector privado se comportó como sector público porque dijo hace este aduana como tal lo que hizo inmediatamente ya venían cambios anteriores, fue migrar todo a hacerlo digital tal es así que su proceso de exportaciones y su proceso de importaciones pasar a decir con documentos físicos pasaron a ser presentar documentos virtuales ya no era necesario imprimir la data que solo era necesario captura y PDF y enviárselo a la zona para que lo revisen mandar documentos tu factura y tú documento de embarque o tu documento de transporte y lo vinculado a la importación exportación tampoco era necesario imprimirlos y tenerlos físico para presentárselos a la aduana, sino solo enviarlo, inicialmente vía correo inicialmente pero ahora ya se han establecido un proceso con lo cual a través de tu Clave SOL los documentos y ellos inmediatamente procesa la información, eso fue por el tema de aduana pero el problema quedo en el sector privado, cuál era el tema del sector privado el tema de los transportista es que se los puede entender en parte pero hay cosas que no tenían sentido como cuáles recoger los documentos de transporte hacerlos firmar luego por el agente aduana mandar o hacer que valla un auxiliar de despacho a los locales de los transportistas para que los puedan atender con el visto bueno, y qué cosas es el visto bueno dejar el BI original en la naviera para que te puedan sellar tus demás copias y eso que generaba colas y como ya no tuviera claro, como las navieras ya no atendían al 100% sino también estaba con su horario restringido y normalmente tenías un proceso de visto bueno qué en época pre pandemia te podía demorar una hora Lb y media hora entras a proceso que para hacer ese tema de visto bueno, te podías demorar dónde estás demorando en este momento cuatro cinco seis horas con el siguiente tema la pérdida de tiempo una persona destinada a ese servicio aglomeración de los chicos contaminación claro contaminación de los mismos y riesgos no, entonces ahora la pregunta viene como ha impactado dependiendo como tú también hayas migrado a tus procesos digitales, qué pasa en el caso de nosotros como DEPOR LOGIC, no en el caso de la empresa que gerenció cuando me convocaron para este operador logístico en ningún momento cercano ni lejano, ni el peor escenario se pensaba que iba a pasar este tema de la pandemia pero si este lo que tenía escenario en mente ya era que el tema de manejar tanta documentación y que está sea física era abrumador y que también era complicada, así que lo que se decidió fue este comenzara a trabajar con archivos compartidos en la nube en el drive entonces esto nosotros no trabajamos desde el año pasado en septiembre el año pasado comenzamos a trabajar todo con archivos compartidos si bien es cierto ya tenemos el tema del trabajo físico y vamos a la oficina y ahí nos encargamos de trabajar la documentación y todo eso si va el Drive y se comenzó a trabajar en archivos compartidos, qué pasó como experiencia que pasó y si domingo cuando el presidente Vizcarra dicta la orden inamovilidad y nadie se puede mover el lunes convocamos a todas las personas y fuimos a terminar lo que había quedado de este fin de semana a entregarle a cada uno sus cartas pase para poder circular porque nuestro sector si estaba permitido poderse movilidad libremente y definir qué es lo que cada

uno se llevaba y a partir de allí no nos habremos visto que 4 meses o tres meses hasta el mes de julio no nos vimos físicamente y ya de allí se comenzó a estructurar que las personas vayan a trabajar que vayan las personas a trabajar una persona por mí solo piscina para que no se puedan cruzar y evitar la contaminación cruzada y entonces qué pasó? Que cuando vino este tema de la pandemia a nosotros no nos cogió en el aire porque ya habíamos estado acostumbrada a trabajar con archivos compartidos archivos, nube información digitalizada en la cual tú desde donde estés podías manejar esa información mucho más fácil porque ya todos estaban acostumbrados a trabajar de esta manera digital cambiar de posición de cómo se administraba el servidor virtual en el Trail dónde se mantenían los documentos y si me pregunta como este impacto a la empresa yo te diría que favorablemente. Porque favorablemente porque eso sirvió que todas las personas entiendan el sentido de que ya estamos en otro nivel el tema manejar documento físico, sino mantener documentos virtuales y bien es cierto nuestro caso no acelero porque ya estamos este con el proceso implementado hizo que muchas personas capten el mensaje de que documento físico ya como dicen ahora no, ya paso ya fue ya no ya no es el sentido de que con eso demuestra que estás trabajando, ni que tampoco que estés en tu oficina trabajando significa que como tal estás en ese lugar, porque tu trabajo luego analizar desde cualquier lugar y en cualquier momento sea básicamente te cuento toda la historia para más o menos sepas de que se trata o como paso te comento una de las empresas de las cuales asesoro esta empresa tiene recursos recurso suficiente para verte podido migrar su servidor físicos a la nube utilizar procesos este de los cuales podría mantener todo misterio mañana digital no lo hicieron y que acostumbraron a mantener todo con el imprimir el papel ese papel impreso pasarse los compañeros con cargo y si hay pasárselo al área de administración con cargo y de ahí para sacarle una copia para que se vaya al de facturación que vaya contabilidad, qué pasó en este apenas termino la pandemia 15 días? no podía facturar los servicios que ya habían hecho a los clientes antes de la pandemia y dónde durante la pandemia y comenzó con el tema de que empezó a caer gente contamina. En las distintas áreas, entonces tampoco podían ir a trabajar porque se habían acostumbrado a que el de la oficina tenía que sacar la copia y pasársela por con no, ni siquiera por encargo para que el otro lo pueda tener y comenzó, a ver esta figura de que una este primero no había quien vaya a la oficina para sacarle la copia lo segundo que si iba la oficina que tenía que sacar la copia no había quien se le entregué. o talvez está a quien se la entregué, no se la podía pasar al otro de facturación para que continúe su trabajo, entonces comenzaron a ver una serie de pasos que les paso que sería posible en ese caso puntual no les queda otra que contrataste piso de Office 365 y coordinar todas las operaciones para que en plena pandemia ósea a los 40 días 30 días después de la pandemia comenzar a hacer su trabajo para comenzar a pasar todo a la nube y ahora con el tema de la gente de que la gente no está acostumbrada ahora enséñales el nuevo proceso en señales y estandarizar nuevos procesos ósea muchos les impacto directamente porque no se estaba acostumbrada y todavía había o hay el tema de que bueno, pues por eso tenemos esta frase cada papelito manda y mucho se han costumbres a esa situación si tema de digitalización no es solo escanear un documento no es solo sacar una copia escanearla y tenerla en tu drive o mandarla por correo el tema es de la digitalización es que el documento como tal nazca digital y permanezca en digital entregan una factura que tú factura que te vino de Chile yo la tengo y esa la escaneo, no eso sería el tema de escanear documento no el tema escanear documentos y que como tal nazca digital y permanezca en digital otro mito que hay que romper con las personas no, pero nada, ahí vamos trabajando y vamos avanzando.

Pregunta 2. ¿Cómo se han visto influenciado los costos en los procesos vinculados al área logística tras el empleo de TIC's

Ya haber y va de la mano con uno de los puntos que tocamos anteriormente que va con lo visto mira por el lado de si vemos todas las cadenas de logísticas como tal vamos a tener varios factores uno de ellos va el tema de la gente aduana el cual yo soy agente de aduana pero como te digo veo toda la cadena que el tema de la agente de aduana sus servicios como tal se van por el lado de que tienes que recibir información procesarla y generar una declaración de aduana está ahí, o sea el servicio perfecto pero tienes el tema de que te los depósitos temporales y de la naviera o agente de cargo transporte de manera general transportista y vino una figura acá durante años acostumbrados a hacer los pagos, lo visto bueno y visto buenos por contenedor en promedio son 250 -350 \$ la pregunta viene aquí, si muchos naviera muchas transportista obligados por la situación coyuntural y obligada por el Decreto Legislativo 1492 en los cuales los obliga a ellos a utilizar procesos digitales para poder atender acá los servicios y esos procesos digital mucho ya los han implementado ya porque hacer un proceso ya mucho, los han implementado o de distintas maneras no unos piden mándamelo por correo, otros utiliza mi plataforma y por esa plataforma empieza información, así es el pago y yo te respondo otros gestionas el pago por la plataforma de ellos y tienes todo lo que mandarles el conocimiento embarque original y dejárselo si se acabó y otro si todavía tienes que hacer el pago por la plataforma y mandarlo como auxiliar despacho para que yo pueda sellarte el conocimiento embarque como se venía haciendo pero en fin la pregunta viene acá si antes pre pandemia me cobraba 350 \$ por decir un monto para que me auxiliar despacho, vaya tu oficina y tú lo atiendas de manera presencial ahora si estás haciéndolo digital qué me estás cobrando ósea qué servicio me estás cobrando si es que ahora lo estás haciendo digital ahora viene un tema adicional que por ahí hay operadores que te

cobran por el uso de la plataforma digital ósea te viene una factura en la cual te dice uso plataforma digital 2 \$ así se ve por contenedor pregunto, entonces realmente si antes no me cobrabas por el uso de la plataforma digital y para devolverte el contenedor y me cobra 220 \$ y tú tenías personas ahí ahora que no hay personas y que en teoría tienes que hacerlo todo digital porque no se entiendo que esto tiene que reducir claro y tiene que reducir los costos entonces, qué me estás cobrando qué es lo que está pasando el mercado que estás aprovechando una situación de emergencia para que para incrementar tus costos para hacer más este más rentable tu servicio porque tantos aquí lo que sea para se está pasando de ser un tema físico, el de recibir su documento verificar validarlos y que te pueda atender físicamente a pasar. sistema donde tus procesos se van a validar electrónicamente y te van a atender y va a hacer en teoría sería mucho más rápido entonces lo que pasó en este momento en los servicios digitales como y cómo te decía inicialmente no la aduana migro si mismo proceso digital que al final vienes por el tema de costo que te hallan dado una persona ya no vas a tener una persona o ya no tienes una persona en la cual una vez que digital información envío porque todo ese proceso si era digital enviar la información a Sunat y Sunat te responde tú numeración dan correcta y este es tu número y sí que tenías que hacer poner a una persona en la agencia aduana a que este imprimiendo los formatos ósea ya tienes una persona sentada imprimiendo lo formato junto con esos formato tener los formatos autocopiativos ya no eran los formatos que se tenían que tener con papel carbón y tapiarlos no eran formato que tenía que ponerlo para que esta misma máquina los imprimas, una vez que están impresos esos documentos ya me lo pasábamos en mi caso me los pasaban a mí para firmar y con esos inicia, y con eso se iniciaba para separar los formatos, que qué formato se iban al almacén, qué formato se iban para la aduana qué formatos ibas para tu archivo y que formatos iban para el cliente eran todos los formatos que había ahora ya no estos formatos se mandó a la aduana digitalmente la aduana te respondió te los válidos ya quedaron digitales tal es así que de ahí con mi sistema lo que hago yo capturas, información se la mando la aduana se la mando a mi cliente porque también para la facturación electrónica y ya no tienes esos costos los cuales tiene una persona sentada imprimiendo otra persona paginando y armando documento otra persona llevándolos a la aduana u otra persona llevando tu facturación, si me preguntas a mí como agente aduana por ese lado cero costó reducción de tiempo y exposición a las personas pero si me voy por el lado de transportista o por el lado de los almacenes, cómo hacemos por este por este tema de los documentos que ellos necesitan muchos todavía están que piden los documentos físicos unos si han implementado y se les manda la información de manera virtual de documentos que nacieron virtuales pero otros están pidiendo documentos físicos esos documentos físicos son los que tienen que imprimirlo armarlo compaginarlo y mandárselo se los almacenes para que ellos puedan atenderse con el retiro y con el servicio entonces si me preguntas de qué manera ha impactado si ha impactado favorablemente, pero no es la magnitud que debería de ser porque qué muchos operadores todavía pretexto de la seguridad todavía sigue manteniendo el tema de que presentar el papel para poder atenderte con el servicio y es cierto, también a que considerar que nuestra sociedad y nuestra realidad es un tema bien atípico por el tema de la delincuencia, no claro entonces que ponerlos y la posición de ellos hasta donde cuál es el punto de inflexión en el cual yo te voy a poder entregar mercancías con toda la seguridad en qué momento yo te voy a poder liberar un documento de transporte que el documento de transporte como tal no es solo el documento que tú vas a poder retirar tu carga, sino que considera el documento de transporte es un título valor es un comprobante pago y es un contrato fletamento, ósea y si documento como tal suelten la calle original ósea que tiene varias funciones y considerar que ese documento de transporte, como tal este al ser un título valor acredita que acredita que el propietario dice que el tenedor de documentos transporte se le tiene que traer la mercancía, entonces son varias situaciones también, que este se juegan no en contra pero que juega pues de manera tal para sopesar la balanza para uno o para otro lado.

Pregunta 3. ¿Cómo ha sido el comportamiento en cuanto al número de clientes a raíz de la implementación de las TICs?

No que hayamos tenido incremento de clientes ósea como te comente inicialmente, vamos a tener que dividir en pre-pandemia y pos-pandemia en la pre-pandemia estábamos basados en el en el servicio y la calidad de servicio y acá claro pues si hubiese influir el tema de la tecnología, pero pos pandemia mercado como tal se portó incierto e inseguro y qué es lo que pasa que muchos de los importadores y exportadores ya para evitarse riesgos a decidió permanecer con sus mismos operadores que venían trabajando hasta el momento pero que también está pasado, qué ha pasado que muchos operadores viendo la condición de mercado, lo que a lo que han decidido es irse a bajar sus servicios al mínimo entonces el importador cómo tal importadores por todos los usuarios de estos servicios estoy hablando solo del mercado de agente de aduana ya porque en mercado naviera y en mercado de depósitos temporales no está vinculado el tema de costos porque los quién decide con qué agencia de aduana trabajas y efectivamente el importador o el exportador y ellos si tienen dos escenarios en este momento uno en la gente buena que ha bajado el costo de su servicios ya al mínimo que ya se ha entrado a la guerra de precios y los agentes aduanas, que como tal si nos hemos mantenido en nuestros costos sin sacrificar nada de servicio o sea, dándote la misma calidad implementado con tecnología entonces en este momento los grandes importadores y los mediano usualmente están permaneciendo con sus operadores estuvieron pre-pandemia los que están alborotando mercado y moviendo son aquellos importadores pequeños de

medianos para pequeños hacia abajo, que los cuales se están moviendo de un operador a otro por 15 \$ por 20 dólares por costo y el tema no va, que ese tema de costos sea pues 15:22 dólares en operación de manera integral no te afectar de manera contundente porque estás poniendo en riesgo un operador confiable que te está atendiendo dentro de las 48 horas con tu despacho anticipado reduciéndote los costos con facturación electrónica estás pasándote a un posible operador, cómo te va a trabajar y cuando eso me incidir en tus costos de almacenar y demás servicios por 15 dólares esa es la conjuntiva que se presenta en este momento, pero dicho eso el mercado de operador e importadores exportadores de medianos para grandes que son solos que en este momento están soportando la economía, no está significando grandemente el tema de tecnología más bien para eso es mejor estos cambios de tecnología porque pues claro ya no tienes personas en movimiento ya no tienes que esperar yo como agente de aduana tenga a mi mensajero para poderte mandar tu facturación por que ahora también facturación electrónica y te envió los documentos de manera digital y se acabó el otro caso se han implementado procesos de facturación, dónde el importador exportador ingresa con una clave que yo le proporcioné de mi plataforma a verificar los el seguimiento en mi web o en mi DATASERVIS verificar quedo ya están impresos si ya está facturado para que yo si es directamente se baje toda esa información, ósea son procesos que se ha implementado pero si es que me ha servido para captar nuevo cliente no yo te iría bien para mantenerlo para mantenerlos y fidelizarlos para mantenerlos y fidelizarlos también y para que me ahorre costos también directamente y en caso de pre-pandemia anteriormente, cuándo comenzó y claro, pues la gente cuando tú ofrecía su servicio en la cual ya no era nada físico sino todo virtual y que le podías ofrecer tales servicios claro que le llamaba la atención a muchos importadores pero este mira acá viene un tema considerar la figura de que esté nuestra sociedad muchas veces lo que vamos para comentarte viene por un tema de tema de cómo se comporta la sociedad y esto de acá va con el tema cultural claro, porque va por el tema cultural a muchos no les interesa si es que eres tecnológico, no les interesa solo el resultado el costo a otros el tema de la tecnología que me van a robar la información que me estaría a disposición de todo ahora y yo voy a pasar a todo digital, no podía necesitar mayores costos en ponerme mi seguridad mi DATASERVICES o mis calle center o tener información en dónde va a estar y se la van a poder robar, que me traen un virus y se va a desaparecer entonces muchos es lo que más le cuesta la gente como te decía va por un tema cultural por un tema de adaptación al cambio pre-pandemia si este muchos importadores de nuestro cliente es que estaba trabajando en esa situación pre-pandemia pero una vez que por la pandemia muchos se asustaron se alboroto y lo que decidieron pues los grandes importadores de los medianos para arriba es mantenerse con sus operadores para no arriesgar toda su cadena logística de mediano para abajo mediano bajo para abajo está entrando la cadena de precios y en la parte logística alguna vez ha visto que hayan implementado tecnologías tipo BLOCKCHAIN acá en Perú todavía no hay a ese que línea naviera SMERF si está trabajando el BLOCKCHAIN y de esa forma es que ya pues Europa está trabajando al MCC Company también lo está trabajando, pero esa patrocinio de la misma Unión Europea para poder mantener esa información ya de manera estandarizada y como cadena q tal tales es así que el proyecto de MER que con su brazo logístico que está en poder implementar todas esas carnes BLOCKCHAIN, pero dentro de eso implementar precintos electrónicos, qué es lo que también en Perú se tiene pensado implementar pero de acá pues a que salga calculo que tenga cinco seis años pero como te comentaba MERS si ya lo tenía previsto y ya lo tenía dentro de su escenario futuros a mantenerlos de manera tal que cuezo precintos electrónicos ellos puedan tener toda esa trazabilidad completa desde el lugar de embarque hasta el punto de hasta el punto de mes entrega considera que lo que ha pasado esta pandemia es que con tantas cancelaciones de recalada de naves ha pasado que las carga se queden votada por cualquier lugar y se han pedido trazabilidad y muchos casos se han perdido cargas en el trayecto. Entonces aplicando tecnología de BLOCKCHAIN y seguimientos de carga con dispositivos electrónicos esto de acaso hubiese podido evitar claro, pero no se utilizó, no se usó y más aún en nuestro caso de que se puede implementar. Esto no lo veo uno lo veo verde y dos va a costar el cambio cultural el cambio generacional y también el cambio de dinero efectivo el costo y que también veamos lo bueno de esta tecnología y no sencillamente nos aboquemos haber el costo que es lo que más lo va a impactar claro, pero también hay que dar los beneficios que trae claro la idea es saber los beneficios como te dije todo va por un tema de la sociedad y el tema cultural que tanto miedo le tiene el cambio no claro va por ese lado, por eso te puse el ejemplo de lo que me pasó cuando ingrese trabajar este operador en el 2019 sin pensar que iba a venir una pandemia más bien o lo hacía en el tema de no quiero papeles no quiero que estén llenando las oficinas de papeles y entonces comenzamos a trabajar de esa forma sin pensar que iba a llegar en marzo y nos íbamos a quedar sin ir a la oficina y todo comenzar a trabajar de manera, remota, no, eso fue lo que pasó no pudimos en el trabajo este implementar inmediata de verdad no nos costó nada adaptarnos cita forma y trabajo pero los ha forzado a trabajar sobre la marcha con todos tus preconceptos de que esté tú tienes que estar en la oficina para poder demostrar que estás trabajando, que tienes que tener el papelito que de una oficina a otra tela te pasa en el papel para poder digital ingresar y digitar la información cuando no necesariamente va de esa forma

Pregunta 4. ¿De qué manera se ha visto mejorada la productividad de la empresa en las áreas de recepción, almacenamiento, carga y transporte una vez adoptado el uso de TIC's

Si claro que si se ha mejorado y respecto al tema de un comentario mira para más o menos poder tener una idea dentro de nuestro proveedor de software hay un módulo en el cual que corresponde al tema de la recepción de las facturas vale decir que todos nuestros proveedores nos mandan las facturas electrónicamente y también y caen a un buzón de correo ese buzón de correos permanecen allí y nuestro software, qué es lo que hace como son facturas electrónica entra a este buzón de correo ubica la factura te lee el archivo XML y al momento de leerlo inmediatamente ya te género el asiento contable provisión y de esa forma ya te género el tema de todos los procesos claros todos los procesos contables y administrativos que corresponden que significo evitas que una persona ya te esté digitando con los errores que puede generar no solo es el tiempo también que se gana claro bajo esa misma forma uno de los operadores donde yo también soy asesor lo que se implementó como un cliente fuerte ya que dedicado al sector minería es eso trabajar todo con la información de que en nuestro módulo de aduana generamos todo con la información que nosotros en nuestro módulo de Aduanas generamos qué es lo que se tramita la aduana y es información como tal yo se la compartía en los archivos TXT o dependiendo el formato que pedía y se la compartía al importador es importante como tal también tenía los Query que corrían esa información, lo subías a su SAD sin necesidad de que alguien necesite digitando lo subías usar comenzaba a manejar su área de recepción control de almacenamiento inventarios facturación inmediatamente corría toda la línea, entonces dicho, eso claro que sí ha mejorado todos estos procesos digitales y ha servido para poderlos implementar de manera ágil y versátil no, pero también eso va de la mano con empresas que han invertido en tecnología y que para ellos la tecnología les es pues imprescindible porque si no en el pequeño algún importador por decir en amarra es un importador de mercado central no les interesa a ellos este tipo de operaciones lo que yo les interesa es recibir la mercancía, inmediatamente para ponerle la venta, claro entonces vas a tener esas dos realidades que con las cuales tenemos que estar acostumbrada a convivir, no hasta que efectivamente pues el este el mercado los lleve a efectivamente a estandarizar sus procesos y a sistematizar sus proceso si no tienes el típico caso que te dicen no, no salgas prohibido salir, no primero te dicen no salga y sale te tienen que prohibir y prohibido también sigue saliendo donde tiene que estar pasando y cultural.

Pregunta 5. ¿Qué nivel de adopción de modelos de gestión de las TIC dispone y en que niveles considera esta implementado en su empresa?

Yo te diría que en todo el proceso todas las áreas en todas las áreas y estamos involucrados con el tema de la tecnología porque tenemos un proveedor de software el cual me permite desde que se gestiona el servicio de aduana con esos servicios de permite la trazabilidad completa hasta que la carga se entrega y eso significa módulos de administración módulo de contabilidad módulos de Finanzas entonces sí me preguntas o preguntas directamente a que áreas a todas las tareas. Más que todo es este ese software que se me dice o tiene otros tipos de software, que no es básicamente este proveedor de software que da este tipo de servicios y eso este que va de la mano, con qué con lo que hemos decidido no mantener archivos mantener este servidor en la nube buenos servidores virtuales claro, se ha hecho un mach equiparado de manera tal los servicios que todo nos permite estar trabajando de manera remota sin ningún problema.

Pregunta 6. ¿Cuál es el uso que da su empresa a las TIC's en las fases de negociación (preparación, dialogo y cierre) y en qué proporción?

A ver, respecto al tema de proceso o fácil de la negociación considerando todo el tema de todavía somos una sociedad, que estamos vinculados directamente a estar la conversación y ahora bueno ya no es por las visitas presenciales y no te visita las reuniones Vía ZOOM MEET cualquier otro otra plataforma por ese lado solo aprovechamos este tipo de servicio de qué otra cosa aprovechamos por ese lado de la manera tecnológica mandar las proformas vía electrónica que eso ya se venía haciendo, pero de lo demás que en nuestro caso podemos decir que hay un robot donde el cliente futuro cliente solicita información pone datos o pone la data para que ese robot de lo procese y te responda de manera automática puede darse pero en este negocio muy puntual está más que todo va el tema del face-to-face ose el estar con el cliente acompañándolo asesorándolo llevándolo de la mano por este mes los servicios, entonces si voy a comenzar a migrar a un servicio en el cual, yo voy a hacer este puede tener un robot que lo mismo tengo que se puede hacer y que en funcionan los valores directamente me los pases más bien yo creía que no sería una herramienta ideal para ponerte captar al cliente más bien yo creo que es para que los clientes que tienes que te vaya porque más muchos están con ese vínculo el de que todas maneras el agente aduana te tiene que atender el agente te tiene que acompañar Claro va por ese lado muy distinto a lo que pasa a DHL por decir tú es que necesitas cotizar tu envío, tu ingresas hasta la plataforma de DHL esa es la formación ahí mismo haces tú tracking tu envío haces tú solicitud y solo vienen a recogerme y se llevó porque tú es otro tipo de servicios otros tipo de servicio de los currís que hay dos o tres no hay más adicionalmente esto tiene ese tipo de servicio es único si te va a servir el tema de la tecnología DHL se lleva de

encuentro a todos los operadores que hay, pero esto funciona y en ese tipo de servicios en esa parte la cadencia ya cuando tienes este tipo de servicio muy puntual pero en los demás tipo agencia de aduanas no tipo lo que lo que hiciste funciona el tema de una cotización inmediata es un tema de los almacenes tus cargas yo como importador si es que contenedores si tengo la facultad de poder decidir a qué almacén voy a poder mandar voy a poder mandar mi carga pero si es que estaba suelta yo no tengo cómo importador la facultad de decidir, a dónde voy a enviar la carga entonces si yo no tengo la facultad de decir a dónde va la carga haciendo carga suelta dicho, claro, ya se están dando los servicios por otro lado y a mí lo único que me queda y solicitar este servicio es la cotización o esos costos que me lo manden un correo electrónico o en su efecto estabilizar plataformas de los depósitos para poder calcular, cuánto te corresponde por un lado pero ahora también tienes otra importador forma otra ventana donde los importadores los exportadores pueden verificar o puede validar cuáles son los costos de los servicios de los por decir de los agentes de aduanas a futuro va a ser de los almacenes de los transportistas de los agente de carga es a través de la plataforma del mismo que a través de la ventanilla, única de Comercio Exterior y ahí todos los operadores están obligados en un futuro cercano a consignar el monto o sus tarifas como tal lo cual incluye el tipo de servicio, de qué consta ese servicio y cuánto es lo que vas a cobrar por cada uno de esos y cada una de las regiones guardia donde desarrolla acceso servicios

Pregunta 7. ¿Cuál ha sido la tendencia de la cantidad de contratos vinculados al servicio logístico que ha logrado su empresa tras el empleo de nuevas tecnologías?

En el caso de nosotros y de muchos operadores básicamente están abocados a mantener los que tienen claro, si iba por la fidelización en este momento y como habíamos conversado cuál es tu sector si es que es tu sector en un mercado central un agente de cámara claro ahí, si me apetece estamos viendo por 15 20 30 dólares, pero si es tu sector o tu negocio tu nicho es la gran industria es difícil de que ellos se mueva considerando un tema divisional que ese tipo de empresa esté yo no me voy a mover por 15 o 20 dólares ese tipo de empresa anuales al mes de enero febrero y está saliendo las fidelizaciones a empresas que ellos convocan postulamos y después de todo este proceso licitación ya, pues un mes completo sale la sale este el resultado la licitación y con ellos se firma un contrato por un año contrato por 2 años y ese contrato es el que prevalece durante todo este tiempo sea ahora se están ejecutando los contratos que se establecieron al inicio de año y que lo y que se rompan imposible están previstas las penalidades entonces los clientes también se captan por licitaciones si ósea el gran sector que es a ver te comento por el lado de la industria farmacéutica por el industria minera por el lado de este agricultura de exportación son por licitaciones a inicio de año ellos invitan la mayoría de estas empresas a que haga su propuesta presentamos a la convocatoria de ellos, no presentamos hacemos la propuesta y luego del evaluación usualmente se trabaja no estás empresa, no hay uno de que sea de manera, exclusiva se mantiene que mantiene entre el 70 y el 80% en las operaciones y un segundo que mantiene el 20% es una especie de un bacp y con esos dos operadores y con esos dos se manejan durante todo el periodo que dure el contrato 1-2 años tiene contrato, se establecen las penalidades por incumplimiento en la demora de entrega por incumpliendo en la facturación por incumplimiento en que la carga no llego en tal forma según los requisitos previstos por que tu transporte no cubrir tal condición porque la cuadrilla tampoco estuvo completa ósea una serie de pautas cada una de estas se establecen las penalidades al final de periodo se evalúa y se vuelve hacer una convocatoria dependiendo de ellos, si es que se cumplió no dentro de los estándares previstos se renueva el contrato casó con otra nueva convocatoria para poder este continúa con el proceso por eso es importante la fidelización entonces claro por eso va de la mano con que tú le puedes ofrecer nuevas tecnologías nuevos servicios para que te puedan mantener dentro de este tema de la propuesta dentro de la invitación a la convocatoria o a las convocatorias que puedan haber se puede decir que se captan mediante licitaciones públicas gran mayoría los grandes van por el tema de la licitaciones solo un tipo de ejemplo es el sector farmacéutico los grandes laboratorio ellos no farmacéutico salen al mercado a buscar con agente de aduana voy a trabajar o con qué operador logístico no ellos te cursan la invitación convocándote para que te presentes a la licitación claro es mas no es un concurso abierto ellos invitan a quienes se presentan a la licitación en la convocatoria me imagino que para ser elegido también para poder concursar deber tener algún tipo de tecnología o algo diferenciado te ponen una serie de parámetros no lo principal para ellos es el nivel de experiencias que tienes manejando este tipo de productos muy aparte del nivel de carga es el nivel de experiencia que tiene que manejar ese tipo de productos

Pregunta 8. ¿De qué manera el uso de nuevas tecnologías en sus procesos logísticos mejora la efectividad y cantidad de negociaciones concretadas?

Mira, respecto al tema de la negociación, hay todavía como te comenté esta es algo duro poder entrar ya como negociación como tal aprovecharla si, pero todavía el mercado no te da para que un proceso tecnológico como tal un robot puedo atenderte más aún que el estado como tal el mislo está obligando a que tú cuelgues tarifas en el portal de la Ventanilla Única comercio exterior entonces si tú ya tienes colgadas tus tarifas publicadas es tú fácilmente que cualquiera que necesite saber cuántos lo que tú cobras lo vas a tener públicamente ibas a saber efectivamente cuanto te va a costar tu servicio cuando te va a acostar esa importación claro va de la mano en la patrona, claro, el tema para que

están haciendo un estudio de momento el micro en la plataforma claro el tema de acá del mislo aprovechando que ustedes están haciendo un estudio vean esa parte te comento el mislo es la Ventanilla Única comercio exterior donde obligan están obligando a todos los operadores a la pregunta viene acá te va servir algo de algo esa plataforma que yo publique mis servicios el costo de mis servicio cuando a la interna yo voy a estar negociando con cada importador o con cada exportador que el servicio es distinto y no va a ser publicado en la plataforma, cuál es el sentido de la norma que me exige o que me obligue a publicar el costo del servicio cuando yo a la interna estoy poniendo sujeto a negociación y en esta negociación, yo le voy a cobrar y lo que está pasando revísala es que hay operadores que tengo que te ponen servicio agencia aduana, 400 \$ sujeto a negociación cuando en la realidad el mercado no te está soportando esos 400 \$ por servicio agencia aduana en promedio están entre 100-120- 150 dólares entonces la pregunta viene acá de que sirve si yo como estado he obligado a los operadores a publicar sus tarifas cuando esas tarifas va a estar publicadas acá no son las reales más bien tú que estás haciendo tu tesis podría aprovechar eso para que lo puedas contrastar con la realidad qué sentido tiene que en el mislo los operadores estén colgando el costo de lo que van a cobrar por servicio cuando en la realidad en la negociación final ese servicio no va hacer me pones 400 \$ comisión mínima cuando la comisión mínima en el mercado real está entre 90 -120-150 dólares Pregunto entonces el micro sea el mixture va a estar en la capacidad si bien es cierto e tiene la facultad de fiscalizar, pero va a estar en la capacidad de sancionar a este operador que ha puesto tarifa mínima 400 \$ y yo le cobro 100 \$ al importador. Porque si estoy obligado y me dicen que me van a sancionar por el incumplimiento, entonces claro me tendría que sancionar cuando se presentar el fiscalizador al operador, le va a decir o le va a poder decir a ver, tú tienes tarifa mínima de 400 preséntame todos aquellos importadores, que les han cobrado la tarifa mínima y no va haber ninguno vas a estar en la capacidad de poderlos sancionar en teoría si en la práctica se va a dar va hacer posibles sancionarlos porque yo les estoy cobrando menos de lo que le estoy publicando entonces uno como negociación puede funcionar, pero en la realidad y en sentido estricto de aplicación de la norma se entiende que el sentido de esta norma es sincerar los costos, O.K. si estamos hablando de sincerar los montos y al final no se está dando que paso.

Pregunta 9. Mencione algunas actividades específicas del proceso logístico en el que interviene su empresa donde se han aplicado nuevas tecnologías

Por decir uno facturación la facturación en la facturación ahora si podemos decir que es 100% digital más es digitales esa facturación y como tal viaja digital como archivos XML y documentos digitales al importador ya nos hemos olvidado de imprimir estos documentos y entregárselos físicamente al cliente por decir el tema de facturación tienes que el otro punto es la gestión de guía de remisión también guías de remisión electrónica más digital se le comunica al chófer o transportista el código vinculado a esa guía de remisión con esos viaja el transportista por las cargas llega al almacén del cliente y como esa guía también es digital nació digital y se transmite digitalmente y se la manda al cliente el cliente también la tiene digital hay algunos clientes que ya también tienen unos software de lectura de archivos XML entonces cuando reciben la guía digital inmediatamente hacen más y activan todo su proceso de recepción activación de inventarios y manejo de inventarios como tal ahí tiene dos típicos ejemplos en los cuales todo ha pasado a hacer 100% digital.

Pregunta 10. ¿Cómo ha sido para el personal y para la empresa en general el proceso de adaptación del empleo de nuevas tecnologías?

Bueno, nosotros fue un proceso que se venía manejando entonces lo que tú dijiste en cierto momento a la final como que fue este el puntillazo final o la prueba de fuego para ver como esto funcionaba porque ya lo veníamos manejando muy distinto en otro, pues que no era papel y pasar en plena pandemia a para tratar de estructura del modelo digital, los modelo este home office fue complicado en el caso de nosotros no si te puedo decir es que no fue difícil más bien los chicos como ya se venían adaptando inmediatamente terminaron de trabajar lo poco que faltaba y fue básicamente trabajar en casa de manera virtual y en el caso prepandemia algún tipo de tecnología que le salga o que reconoce que les haya costado un poco a su personal o en general la empresa adaptarse si en el prepandemia es justo en este sistema que estamos trabajando en Julio agosto del 2019 fue cuando decidimos cambiar todo lo que era proceso sistema y antiguamente se está manejando con unos módulos contables que te pases a decir los nombres ya, pero que no era adaptables y no servían para este tipo de servicio que nosotros dábamos que eran servicios logísticos integrales entonces comenzamos evaluar allí fue donde me convocaron vamos a evaluar y a ver qué es lo que necesitamos se definieron bases puntuales para ver de dónde partíamos y como yo ya venían con otros operadores, ya estaba de por sí estaba definido decidido con quién eres la operado el mejor operador o quieren era el operador como tal que tenía ese software que podía dar respuesta y poder un servicio robusto a estas operaciones logísticas, lo único que hizo fue contactarlo explicarle este el proceso de lo necesitábamos para la empresa que nos haga los ajustes necesarios ese módulo y comenzar con la capacitación del personal, no y ahí fue donde tuvimos el punto duro de la capacitación para que la gente pueda cambiar porque módulos venías de un software meramente contable donde esté manejabas información

en papel que hacías tú cuadro en Excel y en ese Excel lo comparabas con tu contable a pasar a un a un módulo donde bastaba desde un inicio centrarse en el ingreso de información y de ahí comenzaban a encantar todo lo demás de módulos que era facturación en liquidación provisión cobranza y todo lo demás y estas de por si comenzaban a caer solo y alimentarse de la primera parte lo que costó fue la capacitación hacerles entender que este nuevo software, si viene un inicio ellos estaban acostumbrados a otra forma de trabajo y cambiarle la forma de trabajo costo te soy sincero es mas en plena pandemia costó el tema de que termine de adaptar los módulos que había quedado sueldo dentro del sistema y terminar de implementarlos que era ya necesario y ahora puedo decir que sí, pues efectivamente se están utilizando todos los módulos al 100% de manera que sirve para todas las áreas respectivas costo eso y que más costo el tema de entender que junto con este tema el nuevo sistema que vino el nuevo paquete el tema de archivos y servidores virtuales completamente tecnología y esos servidores también costó, pues costo el más tema de alguna gente que está acostumbrada tener los papeles a que tenga todo virtualizado pero dicho eso una vez que ya los chicos terminan de adaptarse y lo que termina empujar fue el índice de la pandemia todos estamos mucho más tranquilos trabajando

Pregunta 11. ¿Qué sugerencias generales brindaría a otras empresas del sector logístico para una adopción efectiva de nuevas tecnologías?

Diría que trabajen con su cliente de nada, sirve que yo más como operador trabaje directamente en mejorar mis procesos ya y este gestionar una nueva plataforma con nuevos servicios cuando no he visto cuál es la necesidad de mi cliente te das cuenta de nada me va a servir que yo tenga 100% virtualizado cuando mis clientes el 80 90% de mis clientes son ferretero y están en el centro de Lima de que me sirvió toda esa tecnología a lo mucho em podrá servir por la facturación digital electrónica, pero para lo demás no me sirvió de nada entonces el tema va de la mano no como profesor no decía aprendamos a bailar en pareja por mí la única forma que puedes tu mantenerte de nada te sirvió, pues meter tanta plata a la tecnología que es buena, pero que al final es tu cliente usuario final porque el usuario final no es tu usuario interno tu usuario final clientes no le va a servir, no lo va a utilizar y no la va a servir, no lo utiliza por varios motivos, no porque me está acostumbrado, puede ser dos porque no tiene la tecnología que su personal es rehacer el cambio o cuatro, porque gerente general no me importa, pues porque su negocio lo quiere seguir manteniendo así así le dio plata así creció y así va morir.

Pregunta 12. ¿Qué sugerencias podría indicar a otras empresas del sector logístico de modo que sus procesos de negociación tengan más efectividad y extraigan el mayor provecho de las TIC's?

Estoy convencido que el tema de la tecnología debe usarse pero también voy de la mano con el tema de que hay muchos negocios que todavía se maneja la parte afectiva como las llamadas, la visita es una parte esa cadena si es que el cliente busca este un operador que le maneje toda la cadena completa, el tema de la cadena de la tecnología como tal usando robots todos aquellas herramientas que te sirven para la gestión y para la negociación te van a servir, pero si es que el cliente busca una parte de toda esa cadena ósea un eslabón individualmente yo diseño que almacén yo diseño el agente aduana yo diseño que seguro yo diseño quien es la línea este hay que yo no creo que te vaya a servir el tema de los servicios digitales para el tema de las negociaciones, porque ahí sí va el 1 a 1 y el 1 a 1 va a ser mucho más desgastante respecto al tema de los servicios y los protocolos entonces considerando que va de la mano el tema afectivo habría que evaluar qué tipo de negocios qué tipo de servicio qué tipo de cliente también va o quién es el que está pero de manera estándar no tú haces el pedido por la web haces la solicitud o haces la cotización o haces el pago este al día siguiente es más en tu trakin parece quién te va a ir a recoger el pedido van los recoge y se los llevo un servicio efectivo que hay que reconocerlo qué es efectivo el 100% pero para muchos pierdes ese contacto humano ese tema face-to-face para poderte atender que para el mercado pero va a depender de qué tipo de servicio.

Entrevistado 6

Pregunta 1. ¿En qué niveles se ha visto beneficiado los procesos de recepción, almacenamiento, carga y transporte de su empresa y que ventajas le ha brindado en el proceso de negociación el uso de las TIC's?

Los últimos 20 años si te puedo decir que el tema de la recepción almacenamiento y distribución de la carga a nivel nacional ha cambiado bastante gracias a las tecnologías que se han implementado llegamos a trabajar con lo que es enapu antes de que llegaría a apm administrar el puerto el Callao antes de que existiera dpiword era un tema bastante manual los controles era manuales y con la implementación de la concesión del puerto del Callao tanto el Muelle Norte como el Muelle Sur ha facilitado y se ha desarrollado todo un tema de despacho portuario bastante ágil y eso ha sido replicando lo demás puertos a nivel nacional como el caso del Puerto San Martín está muy bien concebido con todas las tecnologías nuevas concebido maquinarias nuevos instrumentos que te puedo contar yo hace 20 años tenías que hacer colas para llevar un documento se ha decepcionado se ha evaluado que le pongan un sello y de y pasar a otra a otra instancia para que el transporte puede entrar con ese documento en balanza ahora todo es electrónico eso ha facilitado un montón, claro que al inicio el cambio de plataforma costó, pero se ven los frutos ahora los choferes ahora no llevan documentos impresos las citas les llega por un correo electrónico por un WhatsApp y eso ha facilitado bastante no esté y es lo que se viene ósea es el futuro estamos caminando seriamente a ser un puerto no solamente un puerto, no como país a atender las tecnologías necesarias para ser competitivos a nivel internacional y más ahora que la parte de la pandemia esto ha forzado este tipo de cambios. La última modificación de la legislación aduanera y los cambios normativos en el eje legal de aduana el reglamento estaban pensado para hacer una transformación de los operadores logísticos llámese agencia de aduana principalmente agencias de carga agencia de transportes que emigren a un control informático no tan rápido como se ha hecho gracias a la pandemia ose lo que se pensaba hacer en 4-5 años se ha hecho tres meses porque se tuvo que implementar el trabajo remoto al día de hoy y es un tema que parece chiste pero supuestamente la aduana debería trabajar 24/7 y no lo hace gracias a la pandemia y una otra manera también esto ha generado una serie de digamos de un desorden en el sueño porque es una de las grandes consecuencia que ha tenido la pandemias que hay grandes epidemia de no poder dormir el día de hoy estamos recibiendo correos de la aduana 12 de la noche 1 de la mañana nos contestan respuestas a las 2-3 la mañana abre la computadora las 5:00 am y hay correos de las de la 2 am eso en situaciones antes de la pandemia, no se daban también hay que entender que es un tema también que es por el propio tema de que estamos en un aislamiento los funcionarios a la gran mayoría son personas que están dentro de los límites o están dentro de los límites médicos de personal de cuidado de alto riesgo y que no están yendo a trabajar que están haciendo trabajo remoto están en sus casas porque por todo esto que te he comentado que es un tema real y concreto está trabajando lo que normalmente no trabajaron antes luego están revisando documentos en la noche en la madrugada y eso también porque había una sobrecarga de y no solamente ha sido los operadores, sino también la administración aduanera y funcionarios que de una otra manera también son personas de cierta edad y no están, digamos tan involucrado con la tecnología como personas que tengan o las nuevas generaciones, no he tenido, se han visto obligados a implementar este este tema y por el momento que te puedo decir este el balance positivo no la administración los primeros nosotros que hemos trabajado desde el día 1 tenemos los primeros meses fueron duros, se me imagino en la adaptación bien dura el proceso de adaptación bastante duro, pero al día de hoy después de 7 meses de pandemia este que nos hemos acostumbrado o no y todo y todo es más aduanas, la semana pasada ya ha implementado todo lo que es este el tema digital al 100% no hay que llevar documentos físicos entonces todo ese proceso que se pensaba hacer en dos o tres años por el tema de la pandemia se ha visto favorecido, no impulsado por forzado y ese cambiaba, por favor, la palabra correcta que se venía pidiendo hace años, pero la necesidad obliga entonces y justamente se dio en este momento bueno.

Pregunta 2. ¿Cómo se han visto influenciado los costos en los procesos vinculados al área logística tras el empleo de TIC's

Mira, yo te lo voy a dar dos de dos perspectivas porque conozco el lado de conozco personas que trabajan en APM en digiword no definitivamente parece tipo de operadores para los almacenes, hay una reducción de personal porque mejorar los tiempos de atención si antes tenían 10 ventanillas para atención del personal o cinco ahora tienen este tema de la revisión documentaria digital que tiene una serie de validadores propios ya cruzan la información directamente con aduanas ha reducido el tema de persona en el caso de las agencias de aduanas es algo muy extraño, no porque si bien es cierto tú ya no mandamos el personal hacer el trámite de madrugada por decirlo pero la persona que lo hace de su casa o vía remota del oficina también tiene que tener porque está trabajando, fuera de horario porque hasta ahora no hay ningún operador logístico, ha implementado salvo los puertos los puertos ninguna agencia de aduana ha

implementado un sistema de 24 horas, no? Nosotros estamos dentro de las primeras 5 agencias aduanas y el horario regular un agente aduanas es hasta las 7 la noche y la gente se queda hasta las 9-10 dependiendo y en casos excepcionales cuando tenemos operativos de muchas naves armamos una cuadrilla trabajo tanto de oficina como personal de campo, porque lo que hacía el personal de campo de ir en la madrugada APM a DIGIWOR a tramitar en una ventanilla, ahora se hace una computadora información que lleva impresa ahora se tiene que administrar de manera digital te quiero decir eso sí, es que no los ha llegado de manera digital porque también los importadores y los exportadores están hacía facultados el día de hoy de mandar los documentos de manera digital siempre hay documentos que necesariamente tiene que llegar en físico si es una exportación de productos agrícolas este tiene que venir con la documentación de los permisos sanitarios correspondientes no siempre va a ir personal en la oficina de qué va a necesitar de una otra manera enlazar un documento que llegue de manera virtual o si es que ha llegado de manera física digitalizarlo para poder este enviarlo no y cada uno de los operadores tiene condiciones tecnológicas distintas uno me permite mandar está hasta 4 megas otro me pide ocho otro me permite 10 otro me permite mandárselo de manera escalonada otro me lo pide que lo encarpete todo hay operadores que me permite que mandes si piada dale información otros que no, entonces cada uno de los operadores no a uniformizado a un tema de los de los sistemas lo que si ya ha hecho sunat lo que acaba de implementar en los últimos 30 días es crear una mesa de partes virtual con cierto lineamientos para la Administración pueda decepcionar documento y eso es lo que estamos en este momento en ese proceso, pero te digo que eso a la larga o la corta definitivamente a lo que era hace 10 años atrás y que ha abaratado costó, pero siempre va a haber alguien que se tiene que hacer un trabajo o el operador logístico pone un turno de madrugada o a la persona que lo haga en es especiales que en términos aduaneros se llama operativo cuando tengan tenemos el ingreso de muchos contenedores de exportación o retirar mucha carga de importación estas cuadrillas de trabajo que se funcionan y este tiene una remuneración especial no y si bien es cierto no es permanente pero en empresas como grandes empresas que tenemos operativa la semana es un costó que soy sincero no soy operación es ilegal no sé cómo lo manejan comercialmente no sé si al final se este tipo de servicio ya están dentro de la logística o tienen un recargo por operaciones fuera de horario regular no lo que estamos en este tema sabemos que Comercio Exterior es 24/ 7 el tema logístico por más que lo planifique cuando más lo planifiques, aunque no lo creas nunca la nunca sale como como se espera al menos nos da ciertos parámetros no la nave se puede adelantar o llega y el muelle está ocupado a mí me ha pasado casos que yo he viajado atender una operación y por mal tiempo el oleaje la nave se ha demorado 15 días en entrar y que todos los días estás esperando que levanten o no Levante en este de mareas son ingreso de Capitanía son muchos factores o llegas y justamente se les ocurre se nos ocurrido hace unos un tiempo una huelga en la APM del personal que todavía es este sindicalizado es una herencia que recibido a APM de napo hicieron una huelga y tuvimos que destinar un barco desde 4000 vehículos que tenían que descargar este a última hora decidir que se vaya la Pisco no con todas las implicancias cambiar la desestiba o la recepción de una nave con 4000 vehículos de carga rodante no, entonces este bueno son cosas de excepcionales, pero me los ha pasado.

Pregunta 3. ¿Cómo ha sido el comportamiento en cuanto al número de clientes a raíz de la implementación de las TICs?

Mira te soy sincero actualmente en este momento si tú me preguntas ahorita estamos luchando por llegar a tener los niveles comerciales que teníamos antes la pandemia, no, el número reales nosotros estamos teniendo en este momento un franco proceso de mejora, pero si nosotros en el mes de agosto del año 2019 hicimos 2500 operaciones de importación y exportación como agencia intamerican service este año hemos llegado a 1500 en el mes de en el mes de agosto quiere decir que el número operaciones tenemos un número de prácticamente 1000 operaciones menos que el año pasado ahora en el global y lo que no te puedo decir de mi experiencia de más de 20 años en el mercado definitivamente cuando yo ingrese a este mercado como te contaba allá en el año 1998 que en ese momento ingresaba al Fedex al Perú a través de un consorcio peruano del grupo Charf en ese momento si era importante ir a un importador y decirle, mira que yo tengo todo un sistema de seguimiento de tu carga desde que me la entregas o de que embarca minuto a minuto por el tema lo que te decía que era innovador en ese momento la lectura del código de barras no ese momento el grupo CHARF fue el primer currier a nivel nacional y es más se consolido tanto que el grupo FEDEX le llegó a confiar por temas geopolíticos también que qué es la verdad y encomendó al grupo charf peruano que viera las operaciones de FedEx usa en Bolivia intento ingresar a Ecuador y Venezuela todo por este tema geopolítico está armando una pequeña cortina y la empresa FEDEX como ser una principal empresa sudaamericano para no verse afectado hoy debió usar de caballito de batalla a la empresa peruana charf en ese momento que lo viví esa etapa te digo si definitivamente era una ventaja sumamente competitiva decirle a un importador, exportador la ventaja de tener un sistema de tracking en línea que te daban un id para que tú lo pudieras seguir de tu computadora o si te positivo tecnológico para verlo tu teléfono era un poco y creo en esa época era el BlackBerry que era lo más moderno que en esa época podrías tener la secuencia de tu desde que entregaba el paquete hasta que se entrega en destino en ese momento si eran un boom definitivamente que estos se ha estandarizado una empresa medianamente grande o mediana hiciera sobresalir en el mercado tiene que tener su propio sistema de control y de tracking sino lamentablemente en el

mundo competitivo que vivimos no va a funcionar no va a tener captación de clientes ósea actualmente es un requerimiento mínimo que deberían tener las empresas como tú lo has dicho es un requerimiento mínimo que puedan implementarse mejoras tecnológicas de repente fotos automática, no, no me imagino ente tan tecnológicos para ver qué más se podía dar, pero el tracking existe ese tracking digital se pueda poner videos en línea emoticonos otra cosa para que el cliente esté más interactuando con su carga en el espacio puede ser, pero digamos la lógica sistemática que tiene para cual se utilizan estos medios tecnológicos ya está desarrollada, no ya está dada que se pueda dar algo más en ese sentido, sí, pero como un aderezo no como un tema de fondo porque tiene fondo y está hecho.

Pregunta 4. ¿De qué manera se ha visto mejorada la productividad de la empresa en las áreas de recepción, almacenamiento, carga y transporte una vez adoptado el uso de TIC's

Si definitivamente si el transcurso de implementación de la tecnología ha mejorado enormemente este si te contaré que entraba un camión y se demoraba 3 horas para que lo cargue porque no encontraban el contenedor eso ahora no sucede salvo que el sistema se allá caído eso hace 15 – 20 años los sistemas se han visto grandes mejoría y es más todos los operadores logísticos año caído vienen implementando mejoras a sus propios sistemas de control, no llámese TALAM DIPIWORS APM RANSA Todos absolutamente todos este año llámese vienen mejorando sus protocolos de seguridad sistemas comunicaciones es un es un mejoramiento continuo y que no para no lo sé, eso lo más interesante de este sector tan dinámico que ni por pandemia ha parado y es más no puedo parar por nada del mundo más aún en una economía tan independiente como la peruana no sea así que es un tema para estudiarlo no la bonanza económica de los últimos 35 años no nos ha servido de nada porque no hacemos nada y tecnológicamente estamos totalmente subordinado al mundo exterior y es un tema para analizarlo ose si es que el rubro de comercio exterior hubiese parado hubiésemos estado totalmente desabastecido de alimentación porque nuestra matriz económica es totalmente dependiente te juro no sea nosotros como agencia y no somos la única agencia y no somos la única agencia que hacemos eso si yo traía al mes cuatro barcos de comida para pollos he traído esta temporada de 6 a 8 barcos mensuales para comida para pollos y nuestra competencia que también la tiene este tipo de mercancías también han duplicado casi sur con incremento porque la matriz alimenticia el Perú está basada la base de la carne pollo y los pollos se alimenta de un producto que el Perú no tiene autosuficiencia que tiene que traer lo de Argentina o lo tiene que traer y Uruguay Estados Unidos y si no llegan esos barcos los pollos se van a morir de hambre y no vas a tener que comer entonces imagínate que no se abra el puerto y nos morimos todos vamos a estar como Venezuela teniendo todo Venezuela lo único que tiene es petróleo y se te prohíben vender petróleo no puedes comprar nada porque aparte tienes todos tus bancos todas tus reservas congelada y los países que te podrían vender están prohibidos de venderlo porque así funciona el mundo ósea el Perú no le puede exportar a Venezuela porque estamos prohibido exportarlo es igual nosotros no le podemos vender a Cuba porque están en la lista de los chicos malos ese es el gran problema, entonces eso es lo que no lo que no se ve, no, no estamos porque desviando porque estamos yendo al terreno geopolítico y creo que no es este tarea de tu tesis.

Pregunta 5. ¿Qué nivel de adopción de modelos de gestión de las TIC dispone y en que niveles considera esta implementado en su empresa?

Como te comenté Interamerican Services es una agencia que tiene 72 años ya va para los 73 años es una empresa que se adaptado a todos los devenires históricos de los últimos 72 años y siempre ha sido una en este momento que la administración de la tercera generación de dueños que es una empresa familiar comenzó con sus abuelos sus padres ya se jubilaron ahora son los nietos del fundador de la empresa que la llevan adelante digamos que yo llegue a esta empresa hace 10 años cuando se estaba dando la salida de la segunda generación y la consolidación de la tercera generación de dueños de la de la agencia y como una nueva dictando una nueva una nueva adrenalina que es la implementación de la tecnología no nosotros venimos de un discurso de aduanas que comenzó más o menos en el año 95 con Fujimori y la señora Gaona que son que son los grandes transformadores de aduana actualmente y desde esa época se habla de una aduana sin papeles y que todo iba hacer digital es un orgullo decir que Interamerica service ha sido la primera agencia aduanal de tener todos sus temas completamente digitales de ser un pulsador de la eliminación de los archivos físicos porque ya nos implementado y nosotros trabajamos 10 años de qué sea obligatorio el archivo de documentación digital tenemos sistema de gestión propios que se han creado tenemos un sistema creo que somos la única agencia de aduana que tiene 10 ingenieros de sistemas dentro de la planilla como soporte para la agencia tenemos sistemas integrados de gestión propio desarrollados para cada una de las actividades que desarrolla la empresa como las agencias de transporte cuando se tuvo el almacén propio también se desarrolló un sistema de control de almacenes propio y también un sistema propio de control aduanera ya más allá no te puedo decir porque ya seria confidencia tecnológica manejamos ciertos programas propios que nos han servido para captar clientes como te comentaba, básicamente el tema de los granelos sistemas especiales de control y de gestión de ese tipo cargas.

Pregunta 6. ¿Cuál es el uso que da su empresa a las TIC's en las fases de negociación (preparación, dialogo y cierre) y en qué proporción?

Si como te digo yo veo la parte legal yo soy abogado de profesión y como segunda carrera el tema aduanero las veces que yo nos acompaña si nos ha servido, no como te digo todo este es un mix no, no es solamente la tecnología personal altamente capacitado y personal de la experiencia con personal que tiene más de 25 años en experiencia de campo el manejo del desarrollo una cosa que tú lo veas en un sistema que lo veas en un escritorio y otra cosa es manejar un despacho en el campo más un que no se si sabrás que hay una película de Marlon Brandon haya problemas 1950 que se llama nieve Rafa no de cómo funcionan los muelles de Nueva York y las aduanas allá por el año 1940 siempre la actividad portuaria de una u otra manera por el tema de los camioneros estibadores es un pequeño submundo un poco complicado, no tanto es así que el personal de campo de todas las agencias de aduana son personal que vive cerca o está inmerso dentro de la actividad portuaria por muchas cosas porque dentro del desarrollo del Callao del puerto de Pisco paita siempre está rodeado estas zonas y siempre ha sido América Latina sobre todo este de cordones miseria no sea de cordones de personas que están en una etapa de desarrollo socio económico no muy estable que está en un proceso franco de salir de una pobreza extrema a un tema económico y dan por ese lado ven como primera opción de salva vida es entrar al tema de almacenes estibadores como controladores de camiones como este básicamente este mundo portuario aeroportuario está rodeado de personas que viven alrededor de estos círculos no porque ven una económica rentable en una fuente de ingresos interesante es una fuente inagotable siempre y siempre he estado ahí no entonces en época de bonanza que se ha tenido en comercio exterior absolutamente todos ganan no el ayudante el chófer de un tráiler de un furgón el controlador de carga los agentes de aduana es una rueda de desarrollo económico bastante grande y estar de primera mano con lo que es el Callao monumental digamos que están mal visto porque el tema de las pandillas el lado de puerto nuevo el lado de estas zonas que son de desarrollo y que los chicos este no quieren estar en cosas malas es que lo toman no lo toman como primer referente para salir de muchos casos de pobreza extrema es muy importante temas de la generación de empleo que tienes que tiene esta rama no claro como comenté que son un zonas y como trabajan cerca del puerto un poco peligrosas me imagino que tendrán protocolos de seguridad también algún tipo de uso de tecnologías si claro todo el personal que trabaja prácticamente tienen monitoreo de GPS saben que las llamadas son grabadas los protocolos BAS es un tema de exigencia de nuestros amigos de Estados Unidos el 11 de septiembre y para evitar la contaminación de la carga y la captación de malos elementos que alteren personal de la Agencia tenemos protocolos de Seguridad que como te digo son secretos sabe el personal de que uso del equipo el empresa está siendo monitoreado está siendo grabado es mas en el área que yo estoy es un área crítica este estamos como un salón de juego no tengo micrófono sembrados en el área y tengo más de 10 cámaras de video de vigilancia para evitar que alguien se lleve algún documento se vaya a filtrar alguna información del caso sucede cuando se ha dado de poder revisar las cámaras y los audios para ver si alguien está involucrado si definitivamente por dos temas bueno nosotros nos dedicamos al 99% de operaciones de ingresos no de salida básicamente el tema mayor en comercio exterior es la contaminación de carga por drogas. Sigue el tema de seguridad interna el ingreso es el tema de que la carga vaya a ser sustraída en la parte de transporte también me imagino incurrido.

Pregunta 7. ¿Cuál ha sido la tendencia de la cantidad de contratos vinculados al servicio logístico que ha logrado su empresa tras el empleo de nuevas tecnologías?

Si como te digo el empleo de nuestros sistemas propios de control de graneles control de vehículos nos ha permitido captar clientes que han visto que nuestros controles a su competencia han sido buenos y nos han nos han contratado conseguido clientes muy importantes con esta actualidad es con porque se han enterado que tenemos sistemas propios de control tenemos sistema como qué diferenciado de la competencia definitivamente un sistema diferenciado y eso nos ha permitido a venir abrir operaciones en otras en otras suscripciones no y las certificaciones como tipo 0 operador OE también lo has ayudado si definitivamente tú sabes que dentro del tema de negociaciones el tema comercial y el hecho de ser OEA implica que tiene sabes que aduana tiene para poder determinar lo que son este canal de riesgo, no entonces tú si tú tienes un operador que es OEA que es un socio estratégico de la Sunat definitivamente que vas a tener una mayor porcentaje de canales verdes que trabajar con un operador que no tenga estas certificaciones, no dentro de las empresas certificadas empresas, digamos que hay un pacto no escrito de que somos BAS tenemos que trabajar con gente BAS si somos OEA es mejor trabajar con gente OEA gentes por qué te va a presentar las condiciones de contrato verdad cada día ahorras es tiempo en documentaciones y si correcto

Pregunta 8. ¿De qué manera el uso de nuevas tecnologías en sus procesos logísticos mejora la efectividad y cantidad de negociaciones concretadas?

Como te comentaba el control de graneles hemos día implementado y hemos desarrollo un sistema de control de las unidades de transportes de implementación del protocolo de seguridad para carga valorada son básicamente todos estos

protocolos están íntimamente relacionados al tema tecnológico, claro, pero no te puedo dar mayores detalles porque justamente son protocolos seguridad de nosotros cómo te comentaba su momento hemos captado clientes por nuestro sistema y graneles hemos contado clientes por nuestros sistemas de protocolo de seguridad para carga valorada y eso sigo bastante valorado para clientes como SAMSUNG por ejemplo clientes de tecnología que importan celulares, que les hemos dado la tranquilidad para poder trabajar con nosotros tenemos todo un desarrollo aparte de que tenemos un desarrollo de información de un tracking en línea, qué es que se mezcla con vídeo fotos instantáneas ya más no te puedo decir, pero es lo que tenemos actualmente y que si definitivamente nos ha hecho diferenciaba nuestra competencia, no como valor agregado.

Pregunta 9. Mencione algunas actividades específicas del proceso logístico en el que interviene su empresa donde se han aplicado nuevas tecnologías

La revisión documentaria es en lo que lo que ha entrado con fuerza este 2020 prácticamente todos los operadores comercio exterior son muy pocos en enero habían cinco seis y ahora son 5-6 lo que no tienen revisión documentaria y digital ese es un tema concreto real que se ha dado este año 2020 y totalmente impulsado por el tema de la pandemia era lo que se veía venir pero como te digo legislativamente se estaba está impulsando eso, pero en vista de las circunstancias lo que se pensaba hacer en tres o cuatro años se ha hecho en 3- 4 meses se han visto obligados a hacer ese cambio exacto y no solamente nosotros si no a nivel mundial en el caso de Perú está un poco desfasado no te soy sincero que solamente los 4-5 operadoras grande estaban en ese tema el puerto está empujando bastante porque ya todo es digital tanto APM como Dippywors el puerto de Pisco está trabajando digital hace un año pero no tiene los volúmenes de carga como tiene el Callao el puerto de Paita que también trabajamos allá también tiene todo el tema ya desarrollado digital es un tema, es un tema que es la nueva realidad no el tema de como este año 2021 ha sido el inicio para muchos operadores queriendo posicionarse en el mercado han tenido que entrar con fuerza el tema sistemático y yo creo que el próximo año 2021 al 2022 yo creo que de operadores van a tener el 100% de proceso digitalizado. Usted se cree que se va a llevar a aplicar esta tecnología como blockchain yo creo que sí, porque este de una otra manera los nuevos intervinientes de la nueva generación de personal aduanero es una generación que es bien tecnológica dentro del grupo que yo manejo en oficina todo el personal que se busque es que tengan mayores habilidades tecnológicas y que han hecho potenciar herramientas o aplicativos tipo y WhatsApp, por ejemplo de una herramienta de repente para otras empresas nociva este le hemos sacado un provecho y hemos aplicado esta tecnología del WhatsApp sea útil para el control y la implementación de procesos en que ha sido una analogía de eso este definitivamente sí, o sea, de aquí a unos cuantos si de repente al menos de 5 este, vamos a estar hablando directamente por una videocámara y una operación o vamos a estar validando las salidas por retiro de carga eso es el futuro que se viene los que somos ya un poco ya entrados en años, estamos cercanos cuando vaya por los años 70 telefonito y su videollamada en una locura y bueno, ya nos venimos teniendo como parte del día a día más de 5 años no que se vienen los próximos cinco años yo creo que sí, sí, eso es lo que se está eso es lo que yo creo que el próximo año va a ser un gran impulso en eso, porque ese momento van a estar en todo lo que son los códigos QR y que las lectoras en automáticas se está implementado eso, para qué mañana más tarde acabo un tiempo, no muy lejano nuestro puerto sea como rooteadas no que vaya al camión y presente un holograma y pasé de frente a dejar su contenedor a retirarse eso el futuro próximo en este negocio pero eso usted cree que depende más de la inversión pública del estado mira lamentablemente en este país no veo ninguna actividad que haya sido favorecida porque estaba ósea el desarrollo de comercio Exterior se dio por necesidad mundial definitivamente que el cambio de la constitución Fujimori es importante por el tema de la apertura de mercado pero todo el desarrollo tecnológico se va de un empuje de una necesidad impulsada por la empresa privada, sino son las empresas privadas puerto el puerto del Callao antes de ingresar APM Terminal este si tenía y tenía un sistema informático era nulo o tan ineficiente como que si no existiera no al día de hoy tener 100% en procesos dinámicos lógicos y 100% transparentes si bien es cierto existen órganos reguladores como CITRAM sus impactos dentro de la regularización es que es prácticamente nula en una economía de mercado como la que tenemos la regulación las hace el propio mercado la propia necesidad de mercado esos actores de mercados son los que proponen los cambios normativos y la asociación de la agencia de aduana va dice señores esta parte de la ley no funciona van los almacenes aduaneros y le dicen de la SUNAT tienes que modificar eso porque eso no funciona y la realidad es esta la ley está desfasada tienes que modificarla para esto este tema no mira, yo en el año 1998 grupo chard que manejando o tenía la franquicia tenía ya un control ya no intrusivo en su almacén, pero nuestro propio scan y la aduana no lo tenía, no Talma antes de estar en el local que tenía estaba en lo que es el centro comercial y alquilada su instalación es para que los demás los demás currier ya métete TMP JMP que está recién formándose llega especializada en el servicio de lo que es Talma ahora hoy en día para hacer la recepción de su carga y poder usar su escáner privado porque la aduana tenía un escáner para ser controlen entonces y esas mejoras en la normatividad legal aunque te parezca mentira ha sido impulsada por el operador privado y no por el Estado no tenía esas herramientas yo he sido participe de las negociaciones de la asociación Peruana de empresa servicio expreso ahora la Asociación Peruana empresa de entrega rápida que tenían los conversatorios con las SUNAT para que quede una facilidad por poner la norma el control

intensivo básicamente reconocimiento físico el 100% cuando tenía que hacer reconocimiento físico con el tema y no intrusivo y poder verificar por imágenes fue un impulso de la actividad privada como te digo sería genial que el que he estado en algunas veces de historia podía estar acordé a la necesidad al desarrollo nacional y pudiera básicamente para eso y te soy sincero la administración aduanera trabaja bastante con los operadores para el buscar de manera conjunta un camino a distribución no integrada y plataformas tipo BUSE no creo que ha ayudado si claro pero la Buse tiene ya más de 10 años hasta el día de hoy no está implementado al 100% digamos que la Buse es una buena declaración de intenciones y que esté en un proceso desarrollo pero las normas Buse de Comercio Exterior me tiene como tiene como partida filosóficas más de 25 años de proyecto implementación 15 años que se viene implementando y creo que hasta el día de hoy no están el 100% de entidades homologadas para poder dar autorización hasta donde yo bien o mal recuerdo hasta hace poco muy poco hace dos o tres años solamente bien 48 53 el estado que se podrían tramitar el caso de disenit por ejemplo, hasta hace poco el tema era de tema física esperemos el tema de la Buse como declaración de principios es maravilloso ojala que se implemente y tengo entendido que el Estado está empujando para el desarrollo de esta plataforma para que tenga mayor peso actualmente no sea ese su ese es un buen camino pero hay que ser sinceros y el Perú siempre se ha caracterizado por ser un Estado burocrático y una pésima burocracia no de allí implementar que el Estado se convierte en un estado digital y yo óptimo de un día para otro complicado instituciones que vienen trabajando en este tema, por ejemplo allí te voy a mezclar un poco mi despertéis como abogado hace mucho tiempo yo conocí Registros Públicos cuando la búsqueda eran por libro, tú tenías que hacer una búsqueda para encontrar este una persona tiene una propiedad o si una empresa era un índice manual tu ibas a la oficina de Registros Públicos y te dan un libro como las película del año 1800 tú te tenías que poner a buscar hoja por hoja a encontrar lo que está buscando yo te hablo del año 1990, qué es la primera vez que entre registros públicos a buscar si una persona tiene una propiedad que me demore tres semanas encontrar de 8 am a 5 pm revisando libros para buscar si una persona tenía una apropiada, por eso lo haces por internet y he visto el desarrollo de registros públicos y es fenomenal y es una de las instituciones que más aplicado la tecnología en lo que es la digitalización de libros, el expedición de documentos de manera de manera digital apostar un por ser autosuficiente con el manejo de los recursos por el tema de copias certificadas y es una base importante, pero es una de las pocas entidades públicas que se ha modernizado otra que tenía un desarrollo tecnológico Indecopi pero lamentablemente, vemos que no sé, porque no liquidan una empresa hace 10 años, no, no sé qué padrino tiene que no liquidan a un equipo fútbol que no sé cuántos millones dólares debe no, el Estado tiene forma, pero si tú te puedes dar cuenta tanto Indecopi digitalización como registros públicos son entidades que tienen régimen mixto, no tienen una gerencia privada y un régimen laboral me extrañó que tiene que ver con el Estado no son entidades paraestatales, pero estas dos empresas. y como Registros Públicos estaban a la vanguardia de lo que era implementación tecnológica el tema de registros públicos sigue la vanguardia todo lo que es el estado y ese camino que aduanas está buscando está buscando llegar y esperemos te den los resultados que se esperan.

Pregunta 10. ¿Cómo ha sido para el personal y para la empresa en general el proceso de adaptación del empleo de nuevas tecnologías?

Mira definitivamente todo cambio es todo proceso de transformación tiene su etapa de concientización en la aplicación de pasar de un sistema 100% manual un sistema mixto en un momento en los últimos meses se ha convertido en 100% o casi 95% digitales definitivamente ha tenido su implicancia porque definitivamente no todos los empleados tienen las mismas habilidades tecnológicas o no tiene las mismas herramientas no porque el día de hoy es como te comentaba no nos llama la atención que tú te levantas a las 6 la mañana aprendes tú ves tu correo y tienes un correo de la Administración Aduanera que te lo he mandado a la 4 de la mañana eso es totalmente impensable no pero un funcionario en la agencia de aduana que tiene que ver con el seguimiento de que si cayó o no cayó un contenedor va a depender si es una persona que vive en una zona que tiene una buena conectividad Internet porque somos un país que no estamos 100% conectados, vamos a haber si el amigo no se gastó sus megas haciendo algún juego electrónico y también que también será, no conocido a un amigo jugando con su novela por Netflix suele ser cosas extrañas es un tema de acostumbrarse y te digo yo te soy totalmente sincero, no soy de la generación del año setenta del siglo pasado adaptarme las nuevas las nuevas tecnologías este es totalmente diferente no hay niño de 5 años que puedes manejar mejor en los equipos tecnológicos que quien te habla y eso nos ha costado mucho este negocio está pasando una transición muy interesante de la generación tecnológica de los de los milenios a gente que tiene muchos años en este este negocio pasado de ser un tema de que mucho primaba el tema de la experiencia el tema del conocimiento técnico para la clasificación arancelaria, para el tema de valoración cuando ahora ya tienes programas que tú le pones la información no al 100 % pero que tengan una aproximación del 98% resultado final que tú quieres entonces en este rubro agencias de aduanas tenía el personal técnico clasificado mercancía la persona que tenía 70 personas trabajando más de 40 años en este rubro, no y el tema y control de puertos aunque no lo creas el tema de control de puertos hacia a la antigua con rayitas y palitos para ver cuántos contenedores salían cuando ahora tú puedes hacer un conteo digital o puedes hacer todo un sistema con lectura de código de barras sin necesidad de estar contando uno por uno entonces eso es lo que yo te digo que he sido testigo de los últimos 20 años de trabajo, he visto ese ese tema, no digital era todo

físico imagina en nuestra área trabajaban 12 personas hoy trabajan dos imagínate el ahorro de costos en lo que es papel tinta remuneraciones en un área de tener a 10 personas imprimiendo sacando fotos poniendo sellos bueno todo eso ya no existe ahora todo es digital esa es una transformación que ha dado en los últimos años y que hemos sido testigos ustedes que fueron los primeros operadores OEA dentro del registro de a somos el número dos, pero el primero fue para no me equivoco fue por un exportador y la primera agencia bueno en el Perú y para tener esa certificación le ha costado bastante. Mira un OEA es en la práctica una exigencia legal de la ley peruana de lo que las empresas venían haciendo de hace mucho tiempo no, el sistema de gestión OEA que implemento aduana es un 89% en todo lo que es el sistema de gestión vas o ISO entonces este una empresa como Isco que venía de tener certificación va a su certificación City par era mucho más fácil que certificará a un proceso a ser como proceso porque ya teníamos todo el tema de lo de seguridad control de llave control de procesos estás pequeñas cosas tener todo un sistema de calidad Ingenieros Industriales mejorando procesos definitivamente es un tema caro un pequeño exportador un pequeño importador que quiera tiene que invertir mucho comenzando tu sistemas informáticos no pueden ser pirata, dónde es una empresa pequeña que tiene 5 pc y que lo digas a las 5 pc de licencia Outlook Microsoft tengas tú entonces ya comenzando solamente por ese punto ya le metiste al costo anual de operación 10mil 1 ingeniero industrial o un bachiller en industrial para que te haga procesos te documente todos los temas, ver si cumple con todas las regulaciones de Defensa Civil calificar a tu personal, como no sé si vas a ser exportador para que lleven el tema de BAS tienes que tener personal que lleve el curso no solo que tenga el curso de estándares Bas tiene que tener el curso de auditor Bas tiene que tener una persona que sea tu auditor interno entonces una empresa pequeña no va a poder solventar todos esos gastos, simplemente era este adaptar nuestros procesos a las exigencias eran básicamente las mismas ya hace cuantos años que tienen esta certificación si esto fue obligatorio hace 5 años fue hace 5 años apenas se hizo obligatorio si certificación obviamente si a claro por eso es que fueron de los primeros hay clientes que te lo piden hay momento exactamente hace 7 años y una semana hicimos una exportación y nos pidieron los pidieron el presentemos ese certificado pero dentro de los brochure cuando hay una presentación para algún cliente comercialmente o para una licitación se adjunta no se adjunta como dentro de las que no solamente eso no como explico todas las distinciones que se tiene como empresa en cuanto a su mayores clientes la captación sea por las instituciones mira, nosotros tenemos clientes bien grandes ya es empresas petroleras líderes de tecnología empresa minera por experiencia que tiene Interamerican service, han venido empresas petroleras del extranjero a buscarnos por experiencia que tiene la agencia aduana y por el mercado y se puede decir que somos las más antiguas empresas o con más años de experiencia en el manejo de hidrocarburos y el tema de proyectos de hidrocarburos en el país y es por eso que en todo a todos este tipo de licitaciones tanto públicas privadas consorciadas como las que se han dado en los últimos años siempre hemos sido invitados a participar, no. Y si no hemos ganado de manera directa el ganador nos contrata para que le demos asesoría es por eso que nuestra gama de clientes es bien brochare pequeña bien pequeña y esté son clientes grandes es más como te digo nosotros no ganamos a la licitación no ganamos la licitación de la modernización de la movilización de la planta de refinamiento en La Pampilla pero no está en el empresa que ganó nos contrata para todos los despachos entonces de una otra manera estamos involucrados en todos los grandes proyectos del sector a nivel nacional, no son clientes de años SAMSUM otros gigantes tecnológicos como te digo desde aquí no dormimos.

Pregunta 11. ¿Qué sugerencias generales brindaría a otras empresas del sector logístico para una adopción efectiva de nuevas tecnologías?

Yo creo que como recomendación no, porque no sea competencia, pero yo creo que todos de todos porque una otra manera estamos inmersos en ser más productivos competitivos a nivel país porque todos los que estamos inmersos en esto necesitamos que el país sea competitivo para seguir siendo una fuente de desarrollo nacional, el gran desarrollo nacional de los últimos 30 años ha dado en el país gracias al comercio exterior y la gran cantidad de trabajo que se han creado y el ser más productivos ser más interesantes para que no se porta acciones sean más económicas para una mayor rentabilidad de los exportadores sean más económicas para una mayor rentabilidad y al tener menos costos importación para que no tengan mejores estándares de calidad de vida y esa es la principal la principal función de todos, porque todos somos actores.

Pregunta 12. ¿Qué sugerencias podría indicar a otras empresas del sector logístico de modo que sus procesos de negociación tengan más efectividad y extraigan el mayor provecho de las TIC's?

La modernización permanente no y que cada una de ellas tenga eso los profesionales para que estas tecnologías sean adaptadas a la realidad de cada uno de los operadores del americano ha tenido la visión de invertir en temas tecnológicos con 10 años de anticipación y que este momento no se encuentra 100% preparado y están en nuestros ingenieros de desarrollo están abocados a ver mejoras para lo que más se viene yo creo que esa es la clave para todas las empresas del sector no incorporará a su estadio profesionales de sistemas de calidad de planificación y que adapten estás tecnología las actuales las que vienen y los que vendrán que es muy importante.

Entrevistado 7

Pregunta 1. ¿En qué niveles se ha visto beneficiado los procesos de recepción, almacenamiento, carga y transporte de su empresa y que ventajas le ha brindado en el proceso de negociación el uso de las TIC's?

Bueno en qué manera en realidad en todos los niveles ósea si nosotros hablamos de la parte antes de la pandemia todos los procesos por ejemplo eran manuales nuestro despachador por ejemplo tenía que ir al terminal para pedir por ejemplo el servicio para el retiro de un contenedor vacío para el ingreso de un contenedor en un depósito temporal ya sea ingreso de contenedores o ingreso de cargas pero cuando empezó el tema de la pandemia como sabemos a acelerado 10 años de desarrollo tecnológico en nuestro país y a nivel mundial en realidad pero en la logística si nos ayudado un poco un montón por que básicamente nuestros procesos el 80% son virtuales entonces básicamente nosotros tenemos el beneficio en cuanto a la reducción en este caso de contacto físico y sobre todo la información la tenemos básicamente en un solo lugar y pude ser accesada por personal directo el personal de la agencia en tiempo real y también por nuestro clientes entonces si hablamos de niveles jerárquicos en la compañía la alta gerencia por ejemplo está enterada de lo que ocurre en todas las fases del proceso de exportación si nos hemos visto beneficiado en muchas ventajas con respecto a ello y en que nos beneficia en que ya no vamos a ofrecerle al cliente un servicio tradicional yo te refiero al contenedor te enumero la dan te recepción la carga en el almacén y lo hago ahora le ofrecemos la visibilidad de su operación a través de una plataforma digital de tal manera que no hallan retroceso y se reducen también los procesos al momento de la transcripción del proceso cuando pasa de una etapa a otra entonces que ocurría antes que tenías que la dan era un documento en físico los servicios eran documentos físicos que al final pasaban de un punto a otro y cada punto hacia una revisión y hacia el retroceso de la información ahora no si todo lo tienes digitalmente ya no existe eso nos ayuda a reducir el tiempo, tenemos la información mucho más fiables por que se evitan retroceso y tercero la visualización en este caso de la información a tiempo real ese es básicamente la ventaja que tenemos no y obviamente eso lo usamos nosotros para ofrecerlo a nuestros clientes y de esa manera nuestros clientes poco o ellos amplían la cantidad de carga con nosotros porque se hace más fácil el control los capéis son más fáciles de conseguir y de detectar o lo otro es podemos nosotros como agencia ampliar también nuestra cartera de clientes se amplía la capacidad en este caso del servicio esas son las ventajas que tenemos.

Pregunta 2. ¿Cómo se han visto influenciado los costos en los procesos vinculados al área logística tras el empleo de TIC's

Cuando hablamos nosotros de las tecnología internas de la comunicación no solamente hablamos de la tecnología propiamente dicha como si fuera una computadora o fuera un sistema un software sino que también hablamos de procesos por que las técnicas o tecnologías que usamos van cambiados no en realidad obviamente están orientados a la forma como hacemos las cosas los costos al principio como que nos ha costado un poco porque una etapa de implementación siempre tiene un costo por que el personal no era rápido en subir la información incrementamos personal para el tema de la digitalización porque queríamos todo subir a porque web para poder visualizar todo pero llega un momento en que cuando empiezas a usar no solamente las tecnologías de información como comunicación como parte si no que tú ves que más allá hay oye ahora voy a usar una aplicación para hacer el escáner como ya no tienen que ir la oficina porque el aforo es limitado no nos hemos visto obligado a que los despachadores por ejemplo, tengo alguna aplicación en su celular aplicación en la cual ellos puedan escanear la guía la cita la escaneen y en forma directa se cargue en nuestra web entonces y luego por ejemplo el personal que hace la regularización en documento cuando regulariza ya lo tienen que escanear los documentos antes cogían el físicos y lo llevaban al otra área y la otra área lo escaneaba y recién lo entregaba ahora no la misma persona que regulariza ya tiene documento digitalizado y lo carga la web, eso quiere decir que estoy reduciendo al final costos de mano de obra nos cuesta un poco de repente al inicio como que sabían ese era el objetivo nunca lo habíamos experimentado, o sea en logística menos pero cuando nos dimos cuenta al hacer la evaluación de los puestos y de tiempo nos dimos cuenta que si cuando cada persona en cada etapa en cada punto del proceso utilizas una herramienta que te permita digitalizar o sistematizar esa parte del proceso te das cuenta que la siguiente etapa se encuentra con menos pasos y al final se ha reducido esos esas de tapas en cuanto personal y si eso influye obviamente en el costo claro me imagino que también existe una aparte una reducción de personal que ser una reducción de capital para el empresa en una reducción de tiempo que también así es el cuarto básicamente está en función dinero y el tiempo también reducción de tiempo así es que nos puede llevar atender más operaciones a básicamente es eso.

Pregunta 3. ¿Cómo ha sido el comportamiento en cuanto al número de clientes a raíz de la implementación de las TICs?

Claro, si hemos tenido incremento en este caso de cliente porque llegaba un momento en el cual, nosotros no podíamos recibir más cliente porque no está capacidad operativa era limitada entonces el uso de las tecnologías de la

comunicación, en este caso sistema de información que hemos utilizado nos ha permitido ampliar nuestra más capacidad de atención y hemos podido recibir mayores cliente mayor cantidad de clientes lo que me quieres decir que antes tenían un cierto número de personas para ciertas cantidad de clientes y aplicando la tecnología este mismo número no es que sino que aumentaron su producción, o sea que lo que pasa es que tenemos cliente por ejemplo te dicen sabe que quiero trabajar esta cantidad de carga, no x contenedores pero cuando estábamos en el proceso antiguo resulta que no siempre habían como que le pasa a la gente no se oye sabe que se me paso esto entonces les dice voy a bajarte la carga porque sé que está cargado te estás abrumado con mucha carga entonces voy a partir la carga, no te voy si te daba el 30% te voy a dar el 20% y ese tipo de cosas pero cuando me empezó las tic la respuesta fueron inmediata ósea ya quiero este reporte ya está quiero documentos digitalizado entonces ese era él es el tema al final lo que lo ocurrió es que el cliente dijo oye estas mejorando entonces sabes que te voy a dar más carga y comenzaron obviamente los volúmenes las ventas obviamente comenzaron aumentar en realidad la pandemia nos golpeó un poco al inicio ya no tenemos que implementar cambiar la forma de pensar pero sin embargo, cuando ya se ejecutaron no se estabilizamos ha sido más bien muy provechoso para nosotros hemos incrementado la productividad y obviamente tú sabes que la parte exportación es estacionaria se viene una campaña de uva por el norte la campaña de palta que ya acabo la campaña navideña que se viene entonces todas esas cosas y nos ha permitido ya ir y tocar las puertas a otras empresas y decirles tengo esta herramienta que ahora a ti también te sirve como estás en tu casa trabajando entonces puedes ahora también acceder a toda la información en tiempo real es decir te voy a meter dentro de mi empresa hablando de forma figurativa por medio de mi sistema y vas a ver tus operaciones.

Pregunta 4. ¿De qué manera se ha visto mejorada la productividad de la empresa en las áreas de recepción, almacenamiento, carga y transporte una vez adoptado el uso de TIC's

Claro definitivamente si se ha visto mejorada la productividad porque también a ver lo que pasa que anteriormente el transporte para hablar específicamente del área, por ejemplo de transporte no hicimos otro transporte por ejemplo el uso del GPS siempre ha sido uso exclusivo, por ejemplo de la empresa de transportes pero nosotros por ejemplo al integrar el transporte dentro de la cadena nos permite general obviamente visibilidad al cliente de la operación dar un mejor servicio mejor servicio no y saber en tiempo real que está haciendo obviamente nuestros camiones donde están por dónde están no y poder generar que lleguen mucho más rápido de lo que antes solamente era por ejemplo de recepción almacenamiento como sabes ahora los terminales son básicamente todo se hace vía web o vía correo más que correo esto nos ayuda a reducir también la cantidad de personas en los terminales y al reducir el personal en las terminales obviamente y la persona que está en la oficina, puedo hacer que generen otra más cosas de las que de repente antes no hacía definitivamente la productividad de cada persona ha aumentado se ha visto en el aspecto de carga y me imagino que también en el aspecto almacenamiento al momento de recibir la carga y la transportar del ingreso al puerto hasta el contenedor por decirlo así porque hay veces que utilizan almacenes extraportuarios y si no me equivoco el agente de carga también manejes esa operación. Correcto si definitivamente, o sea también los tiempos hay cosas también, por ejemplo la emisión, por ejemplo los de los oble en las exportaciones antes por ejemplo, mandabas una persona al despacho la oficina del agente marítimo y lo dejaba puesto un día simplemente para que recabe documentos ahora ya no haces eso, simplemente de la oficina, tú coordinas y lo bl te llegan en digital a la oficina entonces obviamente ya no es 1 o 2 ni 10 son de todas las líneas navieras definitivamente la productividad se ha visto obviamente incrementada puedes hacer más cosas ya el tiempo de desplazamiento que era lo que era lo que te restaba productividad porque el transporte tú sabes que si haces un análisis transporte es un desperdicio la realidad ese tiempo de tránsito prácticamente con la tecnología lo hemos reducido lo hemos eliminado porque de tu casa haces el contacto y tiene la información prácticamente minutos.

Pregunta 5. ¿Qué nivel de adopción de modelos de gestión de las TIC dispone y en que niveles considera esta implementado en su empresa?

Okay, cuando hablamos de modelo de gestión, a qué modelos te refieres, por ejemplo? adopción de Oka los de los modelos de gestión de las tecnologías o sea el nivel de aceptación de la empresa a la implementación de las tecnologías. Bueno, en realidad depende mucho de la edad de las personas, aunque a veces nos cueste, por ejemplo, aceptarlo, hay mucha mayor resistencia en personas, por ejemplo que sean de mucha edad 50-60 años son mucho más resistente al uso de las tecnologías pero en el grupo, por ejemplo de colaboradores que tienen una edad promedio de 24 a 25 años a 30 años ellos son mucho más predispuestos al cambio entonces básicamente hablamos nosotros de modelos de gestión de las tecnologías netamente ante la pandemia nuestro servicio era presencial no entonces el modelo ahora que tenemos, básicamente es un semipresencial ósea hay personas que trabajan rematadamente de casa y personas tienen que ir a la oficina al terminal dependiendo obviamente el grado de responsabilidad y eso es por ejemplo, esos modelos de trabajo remoto usando las tecnologías se ha implementado en todos los niveles de la organización desde la alta dirección hasta el personal que hace la labor obviamente física en los terminales y en qué nivel de tecnología cree que está su empresa

o piensa que está bueno para ubicarnos en un nivel tendríamos que analizar cómo está el mercado cómo están las otras empresas mira yo he trabajado en varias empresas del rubro y en realidad la empresa si esta por buen camino nosotros ya tenemos dos años prácticamente ya tres años de desarrollo en cuanto al uso de la web pero no la web que ofrece, por ejemplo misión y visión la presentación de la empresa sino más bien en el uso de la información para la trazabilidad de la operación hay operadores logísticos que si tienen algunos pero obviamente con los clientes a la que te da el Espertis en nuestro caso si tenemos una buena plataforma tecnológica de acuerdo al diagnóstico que hicimos y tenemos obviamente a los clientes que son las que me permiten hacer ese desarrollo porque que fuera que tú tengas un buen sistema, pero no tiene con que probarlo no tienes, no tienes el cliente en la vida real a ver si funciona no funciona nosotros tenemos tanto la tecnología tanto las personas que los desarrollan tenemos al cliente que de la mano con él se va desarrollando todas las aplicaciones que nosotros tenemos.

Pregunta 6. ¿Cuál es el uso que da su empresa a las TIC's en las fases de negociación (preparación, diálogo y cierre) y en qué proporción?

Básicamente hay podemos manejarlos los que es el CRM el CRM es básicamente una herramienta, netamente de comercial de relación con el cliente es buena en el sentido de que es diferente tener una agenda una agenda y hacer tú Excel con tu programación de visita pero el CRM por ejemplo es distinto porque allí tu cargas las oportunidades los prospectos y puedes agendarlos y puedes inclusive agendarlos y puedes cargar inclusive las observaciones que puedas tener y el sistema te va dando obviamente las etapas en este caso las etapas en las cual va tú sabes que la negociación en la parte comercial es como un embudo ósea pueden entrar 100 prospecto y al final terminas, por ejemplo con 5 nada más pero en cada uno de ellos ya queda registrado, qué necesitaba cada uno de ellos para continuar en una segunda por ejemplo este licitación no es importante es muy importante en la parte de negociación el tema de la tecnología nos ha ayudado un montón tendría algún tipo en qué proporción la utilizan en las tecnologías internas o recurren a técnicas antiguas también como el uso de precios o la empresa ella no se ve ligada ofrecer precios más bajo si no el servicio o la tecnología. Depende mucho del mercado ósea del público objetivo no porque por ejemplo tu negocias con un cliente grande que tiene 7mil contenedores al año de exportación y negocias con un cliente que tiene 300, por ejemplo cuando negocias con un cliente grande la negociación es distinta ellos al final quieren porque algo bueno, no, pero que también sea económico obviamente, pero tampoco el hecho aparte que también te dicen oye está bien pero podrá manejar todo el volumen, básicamente es porque hay un tema de capacidad de las organizaciones uno inconscientemente dice si puedo tener toda la capacidad no eso es un poco eso como que también hay clientes que te dicen hazme el descuento no te doy más volumen pero hazme el descuento yo le digo bueno, no te puedo dar un descuento porque tengo más bien lo que yo puedo darte es mayores facilidades para tu proceso y la tecnología tiene algo particular que no solamente se limita a lo que tú tienes en el momento si no que tú puedes por ejemplo meterte a lo que hace la empresa y con la herramienta tecnológica que tienes ayudarle en algunos procesos internos que yo tenía hacerlos más rápido no salir obviamente de tu ámbito que es la logística pero puedo ver qué más cosas ellos podríamos automatizar de tal manera que a la larga de repente no le baja la tarifa pero su le ayudas a hacer más rápido alguna operación o etapa su proceso al final termina para ello siendo un beneficio, no es básicamente hay de nuevos casos no si claro un cliente grande que mueve 7000 contenedores al año lo que primero que le importar el precio y después te va a preguntar puedes manejar mi carga puede manejar mi volumen y ahí donde entra ya las tecnología a cerrar ese cliente con el precio lo abres y con las tecnologías lo cierras así es y sobre todo lo conservas.

Pregunta 7. ¿Cuál ha sido la tendencia de la cantidad de contratos vinculados al servicio logístico que ha logrado su empresa tras el empleo de nuevas tecnologías?

En realidad si hemos hecho un comparativo de lo que hicimos el año pasado con este año a pesar de todas las restricciones que hemos tenido sanitarias por el tema del covid nuestras operaciones han crecido han crecido en realidad entonces si básicamente se vieron incrementadas los contratos por varias razones a veces no es solamente son el uso de la tecnología que están involucradas dentro de esto porque hay por ejemplo que hay agente de aduana que no pudieron atender ósea no se adecuaron al cambio no y tuvieron que dejar obviamente ya atender entonces esa demanda que quedó insatisfecha y nosotros tuvimos la oportunidad por tener justamente las tecnologías te comento hoy en día los clientes ya no mucho se identifican por el nombre a los clientes mayormente van porque funciona la situación porque tienen menos estrés en sus operaciones, porque su área de contabilidad por ejemplo no los tortura pidiéndole la documentación y no la tienen al día no existen muchos errores, o sea, al final de repente el conocido te puedo ayudar entrar, pero en la práctica tiene que ser eficiente tiene que tener procesos eficientes para que pueda sobrevivir porque al final es dinero son costos.

Pregunta 8. ¿De qué manera el uso de nuevas tecnologías en sus procesos logísticos mejora la efectividad y cantidad de negociaciones concretadas?

Yo creo que si el uso de tecnologías en los procesos logísticos ha mejorado rotundamente la efectividad no porque hoy por hoy todos tienen capéis todos quieren resultados ante demandaba mucho tiempo ser un capi hoy en día es en línea ósea si nos ha ayudado un montón la tecnología las nuevas tecnologías que implementaron sus procesos logísticos lograron cerrar ósea aumentaron su indicador de negociaciones concretada en el embudo que explicaba antes, digamos que el año pasado tenían cinco concretada de 100 y ahora por la tecnología tiene 10 por así decirlo. Si correcto eso nos ayudado aumentar tremendamente nuestro indicador de cantidad de empresas que se han adecuado a nosotros con las cual estamos trabajando.

Pregunta 9. Mencione algunas actividades específicas del proceso logístico en el que interviene su empresa donde se han aplicado nuevas tecnologías

Como tú sabes la que en la cadena de suministro porque ahora hablamos de cadena de suministro no parte desde el productor de campo hasta el consumo de productos en el destino no consumidor final vosotros básicamente como agencia y como grupo estamos presentes en toda la operación la parte tierra en exportación, no inicia desde que cliente, por ejemplo nos envía la instrucción de embarque que básicamente el proceso de exportación y dentro del proceso de logístico de exportación, tenemos varios actores, no tenemos por ejemplo, el agenciamiento aduanero que está automatizado tenemos por ejemplo lo transporte. No, que también está dentro de nuestra de nuestra web tenemos por ejemplo en los terminales de almacenamiento de contenedores, no todos esas empresas que intervienen dentro del proceso de exportación están obviamente integrado no dentro de la plataforma de tal manera que nosotros sea cada uno estamos y cada una va sumando de acuerdo a su posición información por ejemplo yo soy agente de aduana yo quiero el canal de la dan le pongo el canal de la dan por ejemplo en el sistema claro, yo transportista retiro el contenedor y quiere que te dé la hora de la salida te pongo la hora, por ejemplo la salida del contenedor por ejemplo de forma independiente cada uno, pero no voy a recogerlo hoy al levantarme información pero de manera global que lo ve el cliente el cliente es básicamente un reporte en el cual va a ver la trazabilidad de su operación si la tecnología ha tenido que intervenir sí o sí, en todos esos entonces esas eslabón en ca eslabón por más pequeño Tecnología afecta en la gran escala después ayuda al Cliente a que no tenga que estar preguntando donde está mi carga que paso o sabes que pásame el ticket de balanza pásame la guía remisión necesito el reporte de datos finales porque tengo que corregir el BL y si no lo corrijo el bl la naviera me va a cobrar una penalidad de 100 \$ claro, parece algo bien simple, pero sin embargo el impacto es muy grande imagínate que un cliente tenga un alto porcentaje de sobre costos s por este tipo de cosas se va toda a utilidad en correcciones y esa no es la idea.

Pregunta 10. ¿Cómo ha sido para el personal y para la empresa en general el proceso de adaptación del empleo de nuevas tecnologías?

Lo que pasa es que a la empresa en realidad, lo que pasa es que aparte de tecnología tiene que estar alineada con los procedimiento básicamente como yo hago las cosas entonces si yo establezco un procedimiento y no me enfoca más personal porque al final quién hace las cosas son las personas, hay un divorcio que no puedo implementar una tecnología si no veo cómo hacen las cosas las personas entonces y cambiarle la forma de ser las cosas a las personas un poco complicado toma tú tiempo entonces sí que hay personas que se adaptan mucho más rápido que otro no, pero en promedio yo te digo que desde el tiempo que ya hemos logrado y tener básicamente una estabilidad en el uso de las tecnología a ver si hago un cálculo, por ejemplo de 7 meses creo que nos costó 2 meses en adaptarnos para que más o menos te des una idea un porcentaje porque haya personas que no se adecuaban de repente problema de conectividad en sus casa el tema por ejemplo de la red que se saturaba que le celular no era el adecuado porque como no teníamos antes, pues este solamente recibía fotos y listo ahora tienes que escanear documentos entonces tienes que cambiar los equipos entonces todas esas cosas que van saliendo en el camino obviamente son los que permiten que funcione esto no, porque no puedo, que tenga que tenga un supersistema y al personal que va a tomar la lectura de la guía o un ticket de balanza le das pues un celular que no tiene buena resolución que no tiene mucha capacidad de memoria para hacerlo entonces no es congruente tiene que estar todo enlazado y esas son las cosas que muchas veces hemos encontrado en el momento a momento de implementación.

Pregunta 11. ¿Qué sugerencias generales brindaría a otras empresas del sector logístico para una adopción efectiva de nuevas tecnologías?

Bueno la sugerencia básicamente es que mira al cliente no que mire las necesidades del cliente cuando tú miras las necesidades del cliente y no solamente al cliente externo si no también al cliente interno entonces de acuerdo a eso

uno tiene que más o menos ir viendo cuáles son y aparte de eso ver las tendencias que hay no, si la tendencia, por ejemplo es la aduana ya digitalizo sus proceso entonces si aduana ha digitalizado yo también tengo como operador o como agente de aduana tengo que ir también de la mano con ellos porque eso te va a dar beneficios obviamente en tiempo y en dinero ahorro de dinero y tenía ahorros de tiempo Y eso te va a permitir de obviamente crecer es básicamente toda sugerencia para la para otras empresas la tecnología obviamente muchos beneficios al inicio obviamente puede costar , pero sin embargo los beneficios son mayores.

Pregunta 12. ¿Qué sugerencias podría indicar a otras empresas del sector logístico de modo que sus procesos de negociación tengan más efectividad y extraigan el mayor provecho de las TIC's?

Básicamente que podemos nosotros ver en la parte de comer de comercio exterior o las operaciones logísticas estamos ante una operación de logística, la información es importante para tomar decisiones lo bueno de las tecnologías de información en este caso es que te va a permitir tener toda la data de repente marketing, no queremos ampliar nuestra capacidad, por ejemplo con esta cartera que hacemos tenemos que hacer un estudio por lo menos 5 años atrás de información histórica antes decisiones de las tecnologías que hacíamos teníamos que revisar las hojas, no los papeles los archivos, no y comenzar a transcribir la información en un Excel para ver cuantas operaciones recibes entrar la entrada la página de sunat y bajaba, por ejemplo por partida arancelaria y si no llevas un Excel que tenías que modificar pues es un dolor de cabeza hoy en día no te lo que tenemos nosotros que básicamente hago un rango de fecha y desde donde yo comencé a Excel utilizar las tecnologías puede tener información a la mano entonces Excel quieres que surgiría yo, por ejemplo. Mejoraría en este caso su negociación o cómo sería más efectiva porque tendría la información a la mano tendría la disponibilidad de información para tomar mejores decisiones, no en su etapa negociación.



TURNITIN - Jatian Burmester y Daniel Diaz

INFORME DE ORIGINALIDAD

11%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	www.redalyc.org Fuente de Internet	1%
4	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	es.unionpedia.org Fuente de Internet	<1%
7	webpicking.com Fuente de Internet	<1%
8	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
9	blogs.imf-formacion.com Fuente de Internet	<1%

10	s3-eu-west-1.amazonaws.com Fuente de Internet	<1 %
11	www.mat.uda.cl Fuente de Internet	<1 %
12	investigaciones-pure.udem.edu.co Fuente de Internet	<1 %
13	www.revistalogistec.com Fuente de Internet	<1 %
14	Jose Alejandro Cano, Jose Jaime Baena. "Impacto das Tecnologias de Informação e Comunicação no Desempenho de Negociação Internacional", 'FECAP Fundacao Escola de Comercio Alvares', 2015 Fuente de Internet	<1 %
15	docslide.us Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.ufpso.edu.co Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	mydatascope.com Fuente de Internet	<1 %
19	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %

20	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
21	www.elsevier.es Fuente de Internet	<1 %
22	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
23	bibliometria.ucm.es Fuente de Internet	<1 %
24	neetwork.com Fuente de Internet	<1 %
25	repositori.uji.es Fuente de Internet	<1 %
26	www.bancomundial.org Fuente de Internet	<1 %
27	www.semanticscholar.org Fuente de Internet	<1 %
28	www.comexperu.org.pe Fuente de Internet	<1 %
29	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
30	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
31	andina.pe Fuente de Internet	<1 %

32	dokumen.pub Fuente de Internet	<1 %
33	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
34	oa.upm.es Fuente de Internet	<1 %
35	www.universia.cl Fuente de Internet	<1 %
36	nanopdf.com Fuente de Internet	<1 %
37	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	www.aemark.es Fuente de Internet	<1 %
40	www.manelvalcarce.com Fuente de Internet	<1 %
41	www.mecalux.com.co Fuente de Internet	<1 %
42	www.spell.org.br Fuente de Internet	<1 %
43	Luis González Bravo, Marcelo Fernández Sagredo, Pilar Torres Martínez, Carolina	<1 %

Barrios Penna et al. "Psychometric analysis of a measure of acceptance of new technologies (UTAUT), applied to the use of haptic virtual simulators in dental students", European Journal of Dental Education, 2020

Publicación

44	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
45	repositorio.espe.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
46	www.icesi.edu.co Fuente de Internet	<1 %
47	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
48	www.risti.xyz Fuente de Internet	<1 %
49	go.gale.com Fuente de Internet	<1 %
50	www.amazon.ae Fuente de Internet	<1 %
51	www.ateiamerica.com Fuente de Internet	<1 %
52	dehesa.unex.es Fuente de Internet	<1 %

53 Richard Gregory Johnson. "Chapter 2756 Civil Rights", Springer Science and Business Media LLC, 2018 <1 %
Publicación

54 babnong.cn <1 %
Fuente de Internet

55 redi.ufasta.edu.ar:8080 <1 %
Fuente de Internet

56 www.itu.int <1 %
Fuente de Internet

57 www.linguatools.de <1 %
Fuente de Internet

58 www.pinterest.es <1 %
Fuente de Internet

59 baixardoc.com <1 %
Fuente de Internet

60 franco970204.wixsite.com <1 %
Fuente de Internet

61 issuu.com <1 %
Fuente de Internet

62 renati.sunedu.gob.pe <1 %
Fuente de Internet

63 riull.ull.es <1 %
Fuente de Internet

64	www.prevencionintegral.com Fuente de Internet	<1 %
65	stakeholders.com.pe Fuente de Internet	<1 %
66	www.lareferencia.info Fuente de Internet	<1 %
67	www.oalib.com Fuente de Internet	<1 %
68	www.porcinoscolombia.org.co Fuente de Internet	<1 %
69	www.scielo.org.co Fuente de Internet	<1 %
70	www.wto.org Fuente de Internet	<1 %
71	J. Esteves. "Implementing and improving the SEI Risk Management method in a university software project", IEEE Latin America Transactions, 3/2005 Publicación	<1 %
72	aprenderly.com Fuente de Internet	<1 %
73	informativos.net Fuente de Internet	<1 %
74	online-tesis.com Fuente de Internet	<1 %

75	pesquisa.bvsalud.org	<1 %
Fuente de Internet		
76	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1 %
Fuente de Internet		
77	repository.cesa.edu.co	<1 %
Fuente de Internet		
78	spanish.chinatoday.com.cn	<1 %
Fuente de Internet		
79	web2.senasica.sagarpa.gob.mx	<1 %
Fuente de Internet		
80	www.drugsandalcohol.ie	<1 %
Fuente de Internet		
81	www.internationaloliveoil.org	<1 %
Fuente de Internet		
82	www.larazon.es	<1 %
Fuente de Internet		
83	www.statista.com	<1 %
Fuente de Internet		

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo