

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios internacionales

Trabajo de Investigación

**COVID-19 como factor en la aceleración de la automatización de los procesos de la logística portuaria en el puerto del Callao - Perú**

Yurela Yoshira De la Cruz Carrillo  
Nicole Milagros Sanchez Cordova

Para optar el Grado Académico de  
Bachiller en Administración

Huancayo, 2020

Repositorio Institucional Continental  
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**Asesor**

Lipselotte De Jesus Infante Rivera

### **Agradecimiento**

Agradecer a la Universidad Continental, por concedernos la oportunidad de formar y ser parte de su institución, la cual nos permitió estudiar y formarnos dentro de las aulas de su edificación en la carrera de Administración y Negocios Internacionales, de igual manera agradecer a los profesores que con la difusión y enseñanzas de sus conocimientos tanto académicos como de la vida han ido guiando nuestro camino hasta el día de hoy.

### **Dedicatoria**

A Dios, por habernos dado la vida y permitido llegar hasta estos momentos siempre guiándome para poder tomar los caminos correctos.

A nuestros padres porque gracias a ellos tenemos la oportunidad de estudiar una carrera profesional, gracias por el apoyo y la motivación brindada durante todo el camino y la larga travesía hasta terminar la carrera, por la paciencia y los buenos consejos.

A nuestros hermanos, que siempre nos acompañaron en los momentos de estudio, con su amor, alegría y fuerza para no decaer en los intentos.

Y a nuestros familiares, que desde un principio me ofrecieron su confianza y que desde ese entonces no perdieron la fe en mí y a todas las personas que hicieron que este trabajo sea posible.

## Índice de contenidos

Asesores .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Resumen.....	x
Abstract .....	xii
Introducción .....	xiv
Capítulo 1: Planteamiento del Estudio.....	15
1.1. Escenario de Investigación.....	15
1.1.1. Territorial .....	15
1.1.2. Temporal .....	15
1.1.3. Conceptual .....	15
1.1.4. Experiencia y rol del investigador .....	15
1.2. Situación Problemática.....	15
1.2.1. Antecedentes de Investigación.....	15
1.2.2. Caracterización de los sujetos de estudio.....	26
1.2.3. Caracterización del problema .....	27
1.3. Formulación del Problema .....	30
1.3.1. Problema general .....	30
1.3.2. Problemas específicos .....	30
1.4. Propósitos de la Investigación.....	31

1.4.1.	Propósito general .....	31
1.4.2.	Propósitos específicos .....	31
1.5.	Justificación de la Investigación .....	31
1.5.1.	Justificación teórica .....	32
1.5.2.	Justificación práctica.....	32
1.5.3.	Justificación social .....	33
Capítulo 2:	Estado del Arte.....	34
2.1.	Revisión Literaria.....	34
2.1.1.	Negocios Internacionales .....	34
2.1.2.	Automatización y digitalización .....	36
2.1.3.	Logística Portuaria .....	37
2.1.4.	Nuevo coronavirus Covid – 19 .....	54
2.2.	Marco Conceptual .....	57
Capítulo 3:	Metodología .....	60
3.1.	Enfoque de la investigación .....	60
3.2.	Paradigma de la Investigación.....	60
3.3.	Métodos de Investigación.....	61
3.5.	Selección de los sujetos de estudio .....	69
3.6.	Técnicas de producción de información.....	77
3.7.	Técnicas de Análisis de información .....	77
Capítulo 4:	Resultados .....	80

4.1. Descripción del trabajo de campo .....	80
4.2. Análisis y síntesis de los resultados .....	157
4.3. Interpretación de los hallazgos .....	174
Conclusiones .....	179
Recomendaciones .....	181
Referencias.....	183
Apéndices.....	188

## Índice de Tablas

Tabla 1: Matriz de categorización (Propósito específico 1) .....	63
Tabla 2: Matriz de categorización (Propósito específico 2) .....	64
Tabla 3: Matriz de categorización (Propósito específico 3) .....	65
Tabla 4: Matriz de categorización (Propósito específico 4) .....	67
Tabla 5: Resumen de los sujetos en estudio.....	75
Tabla 6: Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	77
Tabla 7: Fases del tratamiento de la información .....	78
Tabla 8: Triangulación de fuentes.....	158
Tabla 9: Contrastación de fuentes.....	168

## Índice de Figuras

<i>Figura 1: Automatización Artificial (Mezcla de la automatización y la Inteligencia Artificial)</i> .....	37
<i>Figura 2: El Callao a mitad del S. XVII. Dibujo de Leonardo de Ferrari</i> .....	39
<i>Figura 3: Perspectiva del Puerto del Callao</i> .....	40
<i>Figura 4: Infraestructura de la Autoridad Portuaria Nacional (APN)</i> .....	41
<i>Figura 5: Instalaciones del Terminal Portuario APM Terminals</i> .....	42
<i>Figura 6: Terminal Portuario DP World Callao</i> .....	43
<i>Figura 7: Instalaciones del Puerto del Callao</i> .....	44
<i>Figura 8: Operaciones de Practicaje</i> .....	46
<i>Figura 9: Operaciones de carga, estiba, desestiba, descarga y transbordo de mercancías</i> .....	48
<i>Figura 10: Plataforma web de sistema de citas VBS</i> .....	51
<i>Figura 11: Proceso del sistema de citas VBS</i> .....	52
<i>Figura 12: Coronavirus en el Mundo</i> .....	56

<i>Figura 13:</i> Estructura del informante n° 1.....	145
<i>Figura 14:</i> Red de códigos del informante n° 1 .....	146
<i>Figura 15:</i> Estructura del informante n° 2.....	147
<i>Figura 16:</i> Estructura del informante n° 3.....	148
<i>Figura 17:</i> Estructura del informante n° 3.....	149
<i>Figura 18:</i> Red de códigos del informante n° 3.....	150
<i>Figura 19:</i> Estructura del informante n° 4.....	151
<i>Figura 20:</i> Red de códigos del informante n° 4 .....	152
<i>Figura 21:</i> Estructura del informante n° 5.....	153
<i>Figura 22:</i> Red de códigos del informante n° 5 .....	154
<i>Figura 23:</i> Estructura del informante n° 6.....	155
<i>Figura 24:</i> Red de códigos del informante n° 6 .....	156
<i>Figura 25:</i> Proceso del sistema de citas VBS.....	197
<i>Figura 26:</i> Como ha cambiado Perú a causa de la pandemia.....	198

## Resumen

La COVID-19 ayudo a acelerar la automatización de los procesos de la logística portuaria en el puerto del Callao – Perú. Debido a la pandemia actual que se vive, muchos trabajadores han tenido que adaptarse al trabajo remoto y al uso de la tecnología para continuar con sus actividades laborales, siendo así, que las empresas también han tenido que automatizarse para mayor comodidad de los empleados, y la ADUANA no ha sido ajena a este cambio. El Perú es un país muy comercial, además que el Puerto del Callao es uno de los principales en Latinoamérica, pero debido a la emergencia sanitaria estos procesos también han tenido que automatizarse.

El objetivo de este estudio es analizar el impulso que la pandemia provocada por el nuevo coronavirus Covid – 19 brindará a la aceleración de la modernización en los procesos de automatización de las operaciones portuarias en el Puerto del Callao, con este fin, la pregunta de investigación es la siguiente: *¿Cómo la pandemia provocada por el nuevo coronavirus Covid – 19 impulsará a la aceleración de la automatización de los procesos de la logística portuaria en el Puerto del Callao?* Como se sabe, la pandemia trajo consigo importantes cambios en los diferentes gobiernos y ha cambiado la forma de hacer Comercio Internacional y Negocios Internacionales.

La pregunta de investigación ha sido respondida mediante un análisis que implica entrevistar a especialistas en el tema de Comercio Internacional y Negocios Internacionales, donde se habla sobre cómo se están llevando a cabo ciertos procesos que previamente se necesitaba la presencia de funcionarios especializados. Obteniendo así, que varios de los especialistas encuestado coinciden en que el Perú es un país poco automatizado, que le está costando adaptarse a estos procesos digitalizados además de que no se tiene la inversión y la

infraestructura necesaria para la tecnología que se necesita, pero el país ha sabido movilizarse y realizar todo el cambio en un tiempo menos de lo planificado.

**Palabras clave:** Covid-19, aceleración, automatización, procesos, logística portuaria, Puerto del Callao

## **Abstract**

COVID-19 helped accelerate the automation of port logistics processes in the port of Callao - Peru. Due to the current pandemic that is being experienced, many workers have had to adapt to remote work and the use of technology to continue with their work activities, being so, that companies have also had to automate for the convenience of employees, and CUSTOMS has not been oblivious to this change. Peru is a very commercial country, and the Port of Callao is one of the main ones in Latin America, but due to the health emergency, these processes have also had to be automated.

The objective of this study is to analyze the impetus that the pandemic caused by the new coronavirus Covid - 19 will provide to the acceleration of modernization in the automation processes of port operations in the Port of Callao, with this purpose, the research question is the following: How will the pandemic caused by the new Covid-19 coronavirus drive the acceleration of the automation of port logistics processes in the Port of Callao? As is known, the pandemic brought with it important changes in the different governments and has changed the way of doing International Trade and International Business.

The research question has been answered through an analysis that involves interviewing specialists on the subject of International Trade and International Business, where they talk about how certain processes are being carried out that previously required the presence of specialized officials. Obtaining in this way, that several of the surveyed specialists agree that Peru is a little automated country, which is having a hard time adapting to these digitized processes in addition to not having the investment and the necessary infrastructure for the technology that is needed, but the the country has known how to mobilize and make all the change in less time than planned.

**Keywords:** Covid-19, acceleration, automation, processes, port logistics, Puerto del Callao.

## **Introducción**

La presente investigación titulada “Covid 19 como un factor en la aceleración de la automatización de los procesos de la Logística Portuaria en el Puerto del Callao - Perú”, tiene como propósito principal analizar el impulso que la pandemia provocada por el nuevo coronavirus Covid – 19 brindará a la aceleración de la automatización de los procesos de la logística portuaria de las operaciones portuarias en el Puerto del Callao. Dicha investigación nace con el interés de conocer la forma o manera en que la pandemia provocada por el nuevo coronavirus Covid – 19 afectará a las economías que mueven a los países, en especial lo que respecta al comercio internacional; es en este punto donde se centrará la investigación, ya que podemos recalcar que desarrollar comercio internacional en especial las modalidades de importación y exportación en Perú son muy relevantes.

El Puerto del Callao, situado en la ciudad de Lima, capital del Perú, es el principal puerto de Perú, de manera que la mayor parte de las transacciones internacionales se llevan a cabo en los tres terminales portuarios concesionados (DP World Callao, APM Terminals y el Terminal de Minerales del Callao), el puerto al igual que muchos otros en el mundo se ha visto afectado por la pandemia que actualmente se vive, ya que las operaciones entre un país a otros habían disminuido a principios de la propagación de la pandemia entre abril y mayo, limitándose así, solo a la importación y exportación de alimentos, medicamentos y materiales para el sector salud, que representaban en ese momento la preocupación primordial de cada país; con el pasar de los meses la situación de la pandemia ha mejorado y el tráfico marítimo en el mundo ha aumentado; lo que si queda claro es que hasta el cierre de esta investigación en el mes de diciembre del 2020 aún no ha podido encontrar alguna cura o vacuna para ésta virus, y por ende muchas de las operaciones que se solían realizar dentro del Puerto del Callao antes de la pandemia han tenido que cambiar para resguardar la vida y la salud de los colaboradores, de los usuarios y de otras personas allegadas al puerto. De igual manera ésta pandemia no solo ha

traído crisis, incertidumbre y dolor a todo el mundo; sino también ha traído consigo algo positivo, la cual es la aceleración del avance de las tecnologías y hoy en día el uso de aquellas está siendo necesaria, relevante e indispensable para el desarrollo de diferentes actividades; si bien es cierto el Puerto del Callao antes de la pandemia ya venía desarrollando diversos proyectos para automatizar y digitalizar las operaciones portuarias que se desarrollan, con la pandemia estos proyectos prolongados a un periodo de cinco años, se redujeron en dos o tres meses, pero estas aun es tan bien definidas y se espera que con el tiempo el Puerto del Callao en conjunción con la tecnología pueda estar al nivel de competitividad de otros puertos de países desarrollados.

La metodología general que se ha utilizado en el presente estudio fue científico con enfoque cualitativo, usando el método conceptual – inductivo y fenomenológico como métodos específicos. Asimismo, para el recojo de la información fue por medio de las entrevistas a profundidad realizada a seis especialistas e involucrados con el Puerto del Callao y sus diferentes operaciones. La información recopilada de los informantes fue desarrollada a través de la síntesis y el software Atlas TI. El contenido de este documento está dividido en cuatro capítulos; en el primer capítulo se encuentra lo referente a los escenarios de la investigación, territorial, temporal y conceptual; asimismo se muestra la situación problemática, la formulación del problema del estudio, los objetivos y la justificación. En el segundo capítulo se presenta el estado del arte relacionado a la revisión literaria y el marco conceptual de la investigación. En el tercer capítulo se expone la metodología utilizada para el estudio, y finalmente en el cuarto capítulo se expresan los resultado a los que llego la investigación, a través de la descripción, el análisis y la interpretación de los hallazgos.

Las Autoras

## **Capítulo 1: Planteamiento del Estudio**

### **1.1. Escenario de Investigación**

#### **1.1.1. Territorial**

La delimitación espacial de la presente investigación se desarrolla en el Puerto del Callao en la ciudad de Lima - Perú en relación a las operaciones portuarias que se realizan en el mencionado puerto.

#### **1.1.2. Temporal**

La delimitación temporal de la presente investigación abarca el presente año 2020, analizando la coyuntura actual.

#### **1.1.3. Conceptual**

La investigación comprende una variable que es: Covid 19 como factor en la aceleración de la automatización de los procesos de la Logística Portuaria en el Puerto del Callao – Perú.

#### **1.1.4. Experiencia y rol del investigador**

La experiencia de las investigadoras son contar con conocimientos en temas relacionados a los Negocios Internacionales, lo que implica el comercio exterior, e internacional, y el rol que asumieron para la presente investigación es la de conocer como la pandemia acelerara la automatización de los procesos de la logística portuaria del Puerto del Callao.

### **1.2. Situación Problemática**

#### **1.2.1. Antecedentes de Investigación**

### **A. Artículos científicos**

Según Pacsi Valdivia & Manyá Gutiérrez, (2017) en su artículo científico *“Análisis del sistema de gestión ambiental de un operador portuario del terminal de contenedores del Puerto del Callao”*, investigación que fue realizada en la Universidad Nacional Agraria La Molina ubicada en la ciudad de Lima - Perú, en la investigación se busca evaluar la implementación del sistema de gestión ambiental (SGA) de dicho operador poniendo énfasis en la correcta identificación de los aspectos e impactos ambientales y en la vinculación de los componentes básicos del SGA para su control y seguimiento. Para desarrollar este artículo se realizó la revisión de toda la documentación del Sistema de Gestión Ambiental, en especial la que se encuentra asociada al establecimiento de programas, objetivos y metas, el artículo es de un tipo descriptivo, con diseño experimental, la investigación para la identificación de resultados de los aspectos e impactos ambientales significativos de la organización utilizó como principal método la aplicación de la Matriz de Leopold, donde se comparó un total de cien actividades (Columnas) frente a ochenta y ocho posibles efectos ambientales (Filas). De esta manera la investigación concluyó en lo siguiente, que si bien es cierto el operador portuario estudiado ha implementado un Sistema de Gestión Ambiental, éste aún no ha reconocido de manera completa todos los aspectos e impactos que sus operaciones le generan al medio ambiente, al igual que se considera que dicha empresa no tiene los pertinentes instrumentos de control para todos sus impactos ambientales encontrados, de esta resalta y se resume que la empresa en cuestión no ha tenido un correcto diseño de la implementación del SGA y

del uso de su método en general, ya que sus operaciones siguen causando daños al ambiente.

Esta investigación es concerniente para el estudio, ya que por las situaciones acontecidas que sacuden la realidad, como lo es la pandemia provocada por el Covid – 19, se está buscando formas de hacer más seguras las operaciones de las empresas, así como darle el debido cuidado y respeto al medio ambiente.

Según Hermi Zaar & García Ávila, (2020) en su artículo científico titulado *“El Covid-19 en España y sus primeras consecuencias”* para a través de la cual pretendieron analizar la evolución del Covid-19 en España y los instrumentos que el gobierno tomó con el propósito de afrontar la crisis provocada por esta pandemia. El virus Covid - 19 iniciado en la ciudad de Wuhan – China en diciembre del año pasado y declarada como pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo del 2020, ha ocasionado que casi todos los países del mundo tengan que adoptar ciertas medidas y restricciones en gran parte de sus economías para evitar el contagio masivo, esta situación ha puesto en la cuerda floja a muchos ya que es una situación a la cual muchos no estaban preparados. La metodología que se utilizo fue una descriptiva basada en información de artículos científicos, artículos de la prensa y webs oficiales sobre este tema, para esta investigación se considera en estudio al país España, uno de los más afectados, buscando analizar como este virus trae consecuencias al sector salud, político, social y económico del país. La conclusión relevante en la que se centra esta

investigación es la de que el virus, catalogado como el segundo más potente después de la Guerra Mundial por la ONU, ya está causando problemas al sector económico del país español, esto debido a algunas desregulaciones, privatizaciones y abandono por parte del estado a muchas áreas de la provisión social. Así como el retiro de España de sectores económicos financieros y de servicio, y por otra parte que China se esté convirtiendo en el país del epicentro mundial, podrían aumentar o no el grado de inestabilidad en el país, lo que si queda claro que si hay un después de esta pandemia, el mundo no será el mismo, ya que se llevara a replantear los nuevos riesgos a los que estamos expuestos con la globalización económica.

La presente investigación es relevante, porque muestra datos que son interesantes para el estudio del presente, así como dar a conocer el impacto que este virus ha causado en el país español y compararla con la situación actual que se vive en el Perú.

Del Agua Navarro, Boza, & Dario, (2012) en su artículo titulado ***“El papel de los SI y TI en la logística portuaria”***, en la cual se tiene el objetivo principal de explorar la bibliografía científica existente acerca de los sistemas y tecnologías de la información aplicados en el ámbito de la logística portuaria. El transporte marítimo es el medio más utilizado en todo el mundo, abarcando casi el 80 por ciento de las transacciones internacionales, y los puertos son muy importantes dentro de este transporte, ya que estos son zonas geográficas que vinculan al mar con la tierra, además de contar con ciertas características físicas, climatológicas e hidrográficas que permitan que las

embarcaciones tengan una entrada, permanencia y despacho satisfactorio y ahora y desde antes con la aparición de las TI y las SI estos procesos se han visto involucrados. El siguiente artículo examina trabajos publicados desde el año 2000 sobre el uso de la Tecnología de la Información y los Sistemas de Información en la logística portuaria, tanto a nivel nacional como internacional, La investigación se divido en dos fases, la primera donde consistía en buscar información a través de frases referenciales al tema en español, y la segunda fue una búsqueda en idioma inglés, siendo esta ultima la de mayor profundidad, así a través de esta forma se trató de encontrar los puntos en común y diferentes con respecto a las TI y Si desde la perspectiva de diferentes expertos. En fin, tras la revisión de toda la bibliografía expuesta en el artículo, se concluyó que evidentemente los sistemas portuarios en todo el mundo en las últimas décadas han ido adaptándose a nuevos cambios en infraestructura, así como procesos que vayan de acorde a las necesidades del comercio internacional, resaltando que las SI y Ti han tenido un rol fundamental en la adaptación de este nuevo entorno. El artículo presentado es relevante, porque nos muestra una visión del desarrollo y la adaptación a las SI y TI en este campo económico, que hoy en día es muy importante en el medio de diferentes transacciones internacionales entre un país a otros.

Garzón Pizón, (2018) en su artículo titulado ***“Realidad del comercio internacional en Dubái desde el desarrollo de la infraestructura portuaria y de los procesos logísticos”***, cuyo objetivo es estudiar el desarrollo tecnológico portuario y los procesos logísticos en Dubái, específicamente en los puertos de puerto Jebel Ali y el puerto Rashid, desde un punto de vista

internacional, estudiando para ello el impacto que genera en las operaciones comerciales. El transporte marítimo ha sido un factor relevante en el desarrollo de la globalización a la cual todos los países buscan sumarse, ya que esto les permite tener un desarrollo tanto tecnológico como económico y que aparte estén más enfocados en la preservación del medio ambiente. Este artículo presenta una metodología analítica ya que busca dar respuesta a la problemática y conocer el desarrollo de la logística portuaria de Dubái, asimismo esta investigación se basa en una investigación exhaustiva de documentos y revistas científicas, así como otra información. Al final la información concluyo que el comercio internacional en el país de Dubái tiene mucho éxito y es una de las más reconocidas a nivel mundial, debido al énfasis que pone ese país en el desarrollo de la infraestructura, así como de sus procesos logísticos en sus puertos, siempre renovando políticas que permitan la mejora continua y el incentivo a la inversión para sacar el máximo provecho a cada actividad que se realiza en sus puertos.

El siguiente artículo es relevante, porque nos muestra un análisis de cómo se desarrollan los procesos portuarios en uno de los países más resaltantes en cuanto a comercio marítimo internacional, de igual forma nos da muestra de características sobre la infraestructura de ambos puertos, que servirán como guías para lograr un correcto y rápido desarrollo de la modernización de nuestro puerto.

## **B. Tesis nacionales e internacionales**

Torres Nicho, (2017) en su investigación titulada ***“Factores que Benefician la Logística Portuaria del Puerto Callao 2011 – 2016”***. Tesis que realizó para obtener el Título Profesional de Licenciada en Negocios Internacionales, en la escuela profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo en Lima, Perú, cuya investigación tiene como principal objetivo determinar los factores que benefician la Logística Portuaria, así como los beneficios en el factor costos de los servicios portuarios y en el factor tráfico marítimo en la logística portuaria del puerto Callao 2011 – 2016. Las operaciones portuarias en el Puerto del Callao han ido cambiando con el paso del tiempo, ya sea implementado diversas estrategias haciendo que algunas de ellas sean más rápidas en su operación o bien descartando otras que no eran necesarias y solo generaban retrasos. Para esta investigación se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, cuyo desarrollo explicativo y no experimental en la cual se utilizó cuadros y gráficos estadísticos que irán mostrando y desarrollando mejor la información, longitudinal de tendencia, por otra parte éste estudio no requirió distinguir los conceptos concernientes a población, muestra y muestreo, puesto que en la investigación se utilizaran datos ya encontrados, que se extrajeron de diferentes publicaciones oficiales de las entidades encargadas de la evolución y el progreso de la misma en la logística portuaria del Puerto Callao, considerando como fuentes primarias a la Autoridad Portuaria Nacional (APN) y los Terminales portuarios del Puerto Callao como Dubái Port World en el muelle sur y APM Terminals, terminal multipropósito en el muelle norte. La investigación llegó a la siguiente conclusión, la cual indica que los costos por servicios portuarios, tráfico marítimo y la infraestructura

en el ya mencionado puerto han sido favorables durante el periodo 2011 a 2016.

Esta investigación es relevante, puesto que a través de ella se podrá conocer la transición y el cambio que se ha tenido en la logística portuaria del puerto del Callao, Perú; lo cual permite a la investigación a realizar, evaluar e identificar cuáles han sido esos cambios e impactos de modernización que dicho Puerto ha sufrido durante el periodo 2011 a 2016.

Velazco Santos, (2019) en su tesis titulada “*La Gestión Portuaria y su Influencia en la Competitividad del Puerto de Ilo*”. Tesis que fue realizada para obtener el grado académico de Maestro en Management International, en la escuela de postgrado de la Universidad Privada de Tacna, La investigación busca determinar la influencia de la gestión portuaria sobre la competitividad del Puerto de Ilo en el año 2018, de igual forma busca analizar e identificar el nivel de la gestión portuaria y el nivel de competitividad que caracteriza a dicho puerto. El Puerto de Ilo, no ha tenido la importancia que se necesita, éste ha sido muy descuidado en el sentido de una mala proyección población y el espacio territorial que dificultan en ciertas operaciones, la efectividad del puerto, La metodología que utilizo esta investigación es de enfoque cuantitativo, expresando un nivel de investigación correlacional con un diseño no experimental y de corte transversal, en la misma también se realizó una muestra en base a diez personas, entre los cuales se tiene a gerentes de las Agencias de Aduana y Operadores Portuarios del Puerto de Ilo, para ello se utilizó la técnica de

encuesta, siendo el instrumento el cuestionario, De esta manera se llegó a las siguientes conclusiones, entre ellas, la inexistencia del uso de un medidor estadístico que evalué la competitividad del Puerto, lo que provoca que tanto para gerentes como operadores de dicho puerto no se generen y aprovechen oportunidades que le den un valor competitivo; si bien es cierto el grupo estudiado considera que el Puerto si está siendo correctamente manejado, ya que se basan en su oportuna ubicación geográfica, así como en su nivel de exigencia legal y regulaciones, existen factores que no se pueden dejar pasar, como la inadecuada gestión en el puerto de Ilo, ya que existe un mal servicio, así como retrasos y carencia en estrategias que optimicen el tiempo de operación del buque, de igual forma no existe ofertas con valor añadido y falta el desarrollo de tecnología y sistemas de información, las cuales en conjunto reducen el nivel de competitividad del Puerto.

La importancia de la investigación recae, en que nos permite conocer cómo se desarrolla el proceso portuario en deferentes puertos de nuestro país, en este caso el puerto de Ilo ubicado en el departamento de Moquegua, y así poder identificar cuáles son las características que faltan y necesitan mejorar en el puerto a estudiar.

Pimentel Ramírez, (2020) en su tesis titulada *“La Inteligencia Artificial y su influencia en la eficiencia del Comercio Internacional, 2020”*. Tesis que fue desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciado en International Business, en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú, donde

a través de la realización de esta investigación se pretende determinar la influencia que tiene la Inteligencia Artificial (IA) en sus tres dimensiones i) Machine Learning, ii) la Robótica y iii) los Asistentes Virtuales, en la eficiencia en el Comercio Internacional. En la realidad en la que nos encontramos, es imposible realizar diferentes actividades con ausencia de la tecnología, ésta ha evolucionado mucho en los últimos tiempos, involucrándose así en diferentes actividades de nuestro sector, entre ellas el comercio internacional. La investigación cuenta con una metodología de enfoque cuantitativo, cuyo nivel investigativo es el explicativo, con diseño no experimental – Transversal, para la muestra de la investigación se consideró a 19 empresas que se dedican al Comercio Internacional y que hayan sido reconocidas o premiadas públicamente por instituciones que fomenten el comercio internacional. La técnica para la recolectar datos utilizada fue la encuesta, a través de un cuestionario basado en la escala de Likert, De esta manera la investigación demostró que la Inteligencia Artificial tiene un dominio efectivo en el Comercio Internacional, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.567, el cual se muestra significativo al 0.05 de significancia. Lo que quiere decir, que las empresas que efectúen Comercio Internacional y utilicen o estén dispuestos a utilizar la Inteligencia Artificial incrementaran su eficiencia positivamente. Además del análisis realizado a empresas peruanas que se dediquen al comercio internacional, estos resultados indicaron que el uso e implementación de inteligencia artificial dentro de sus organizaciones mejorarían la efectividad de sus procesos de trabajo, para las cuales se pueden utilizar el Machine Learning, la Robótica y el Asistente Virtual.

Esta investigación es fundamental para la investigación a estudiar, ya que nos permite conocer diversas dimensiones de la Inteligencia Artificial, que se podrían implementar en las diferentes operaciones portuarias del Puerto del Callao, para que esta sea mucho más automatizada y digitalizada, garantizando una mejor modernización y por ende una mayor ventaja competitiva frente a otros puertos a nivel mundial.

Según Gómez Escobar, Álzate Zapata, & Montes de Occa, (2018) en su tesis titulada “*Análisis de la infraestructura portuaria internacionales de Colombia: identificación de políticas y su incidencia en la competitividad*” en su investigación busca analizar las prácticas logísticas y el desarrollo de infraestructura portuaria en Colombia y su incidencia en el crecimiento económico y de competitividad. Las prácticas logísticas portuarias en un país son muy importantes, ya que a través de la infraestructura, la capacidad, los costes, los servicios y las operaciones que se realicen un país puede conseguir que este tenga relevancia y mayor competitividad frente a otras grandes economías. La metodología aplicada para la tesis fue el descriptivo y analítico a través de la cual se buscó agrupar información y a si determinar cómo se encontraba la infraestructura logística portuaria de Colombia, además de a considerar a través de las políticas y normas de dicho país, su grado de competitividad, la técnica que se utilizó para el desarrollo de la investigación fue el análisis de datos cualitativos recopilados a través de documentos científicos, tesis, trabajos de grados, revistas científicas, reportes de instituciones formales y bases de datos confiable. Que serán necesarias para identificar el estado de la infraestructura

logística portuaria del país colombiano. La investigación concluyó, que la realización de prácticas logísticas en el país ha experimentado cambios positivos y relevantes en los últimos seis años, la cual ha permitido crear muchas infraestructuras, así como la reducción de costos, mejoras en los servicios, las cuales le han permitido a Colombia sobresalir entre las otras economías y así desarrollar un grado de competitividad ideal que les permita lograr la modernización a través de las nuevas tecnologías.

Esta investigación sobresale por la descripción de información que es necesaria para realizar el presente estudio de investigación, ya que al conocer cómo se maneja la logística portuaria del país vecino Colombia, se podrá distinguir y determinar, cuáles son esas operaciones y prácticas, que se necesita adoptar o mejor en el Puerto principal de nuestro país.

### **1.2.2. Caracterización de los sujetos de estudio**

Para (Cabezas Mejia, Andrade Naranjo, & Torres Santamaría, 2018), en un documento sobre metodología de la investigación, mencionan que un sujeto de estudio se basa en torno a un ser humano, un individuo, también a grupos sociales, étnicos, que poseen actitudes, aptitudes, y comportamientos, es decir lo constituyen las personas.

Por otra parte en un video en el que la autora (Schoeman, 2018) menciona que el sujeto de estudio se refiere a todo aquel individuo que desde su particularidad busca descubrir algún aspecto de la realidad que desea investigar, el cual debe deshacerse de subjetivismos y juicios de valor para que así se pueda desarrollar de

forma efectiva el fenómeno a investigar. De igual manera en el mismo se señala que un objeto de estudio es aquel ser que se encuentre en la sociedad, o en la naturaleza, donde este puede ser animado o inanimado, el cual estará dispuesto a ser investigado, para darle explicaciones que generara nuevos conocimientos en la sociedad.

A partir de estas expresiones, se posiciona el interés que moviliza a la elaboración de este estudio, las cuales se centran en personas interesadas en realizar o aquellos que realicen ya operaciones de comercio internacional, valga la aclaración en las modalidades de exportación e importación de bienes, además de los operarios que participen dentro de la logística portuaria del país, tales como los transportistas, agentes de adunas, despachadores, autoridades, entre otros, para que de esta manera se pueda saber y describir el posible impacto que la pandemia originada por el Covid – 19 ocasionara en los procesos portuarios y que es lo que pasará con los actores intervinientes y allegados a dichas y expuestas operaciones, las cuales serán influenciadas por la realidad que actualmente se vive en todo el mundo (Covid – 19), donde se tendrá que impulsar a la aplicación de nuevas tecnologías, de esta manera a través de la automatización de procesos y digitalización de información se podría lograr la aceleración de conseguir un Puerto más moderno que se encuentre al nivel de muchos de los puertos en países desarrollados y así poder generar mayor grado de competitividad del puerto a nivel mundial.

### **1.2.3. Caracterización del problema**

En una noticia publicada en el mes de abril sobre el coronavirus en el mundo, la noticia cuyo encabezado era “No habrá un <regreso a la normalidad> en el mundo tras la pandemia del coronavirus” se puede destacar de este informe que esta pandemia ha causado la paralización de casi todo el mundo, y bueno en una

conferencia llevada a cabo en la Casa Blanca en ese mismo mes, el doctor Anthony Fauci, quien es el principal experto en enfermedades infecciosas de la nación de los Estados Unidos, menciona que no podría haber un "regreso a la normalidad" cuando la pandemia haya concluido su ciclo. Esto ciertamente conlleva a preguntar, ¿cómo será el mundo tal cual lo conocíamos luego de la pandemia?, lo que si se puede afirmar, es que tanto gobiernos, como empresas y las misma población no podrá actuar como si nada nunca hubiera pasado, este hecho provocado por un enemigo invisible marcará trascendencia en todo el mundo, y terminará cambiando desde la forma en como vivíamos, en como trabajábamos, como pasábamos nuestro tiempo libre, hasta la manera en que nos comunicábamos, entreteníamos, comprábamos y viajábamos. (Univision Noticias, 2020)

Para David. C. Adams, el autor de este informe elaborado por la cadena de televisión estadounidense, algo si queda muy claro, y es que a corto plazo, hasta que al menos no se desarrolle un medicamento o una vacuna efectiva que pueda acabar con este virus, cualquier negocio o evento que implique la asociación de demasiadas personas en espacios cerrados quedaran ciertamente afectados, y es posible que muchos de estos negocios no puedan recuperarse del todo. Así también se menciona que la actual crisis plantea otros problemas mucho más grandes como es el caso del comercio mundial, donde se tendrán que adoptar y de alguna forma acelerar el uso de diversas tecnologías que ayudaran a conseguir una integración de global de una forma segura.

A partir de todo esto se podría decir, que una de las consecuencias a largo plazo que dejara la pandemia, será la adopción acelerada de ciertas tecnologías

existentes, como lo son el uso de los drones, los robots, y porque no el uso de la inteligencia artificial en los centros de trabajo y los hogares. De todos modos nuestro mundo está entrando a una “nueva normalidad”, y esto no necesariamente significa que el mundo como lo conocíamos se haya acabado, sino se trata de enfrentar este reto con total osadía, buscando nuevas formas “posiblemente temporales” de trabajar, de hacer negocio, de entretenerse y de vivir. Como se diría después de los momentos de crisis, debemos encontrar nuevas soluciones”.

Según Datasur, una herramienta web, que nos permite consultar movimientos de importación y exportación en todo América, en una publicación titulada “COVID 19 y el Comercio Internacional: consideraciones y acciones sugeridas”, se propone una serie de acciones a seguir en el transcurso o después de esta pandemia, la cual lleva a pensar que en una crisis sanitaria global, el comercio resulta como elemento primordial para salvar vidas y los medios de subsistencia, es por ello que se requiere la cooperación internacional para mantener dichos flujos comerciales. A través de cuatro acciones, las cuales serían: Impulsar la confianza en el comercio y los mercados globales mediante la mejora de la transparencia respecto a objetivos y acciones relacionadas con la política comercial, la segunda es el mantener el flujo de las cadenas de suministro, en especial la de bienes esenciales como suministros médicos y los alimentos, como tercera acción se considera el evitar medidas que puedan agravar la crisis, como restricciones innecesarias a la exportación y otras barreras al comercio, y por ultimo debemos de proyectarnos más allá de lo inmediato. (Datasur, 2020)

En vista de todo lo expresado anteriormente, el mundo como lo conocíamos no volverá a ser el mismo, ya que muchas cosas tendrán que cambiar, empezando desde la manera de cuidar al medio natural que nos rodea, hasta la forma en la que se realizaban las diversas actividades para generar economías en los países a nivel mundial. Uno de estas siendo el comercio internacional, que debido a esta pandemia se ha tenido que adaptar a cambios más modernos y tecnológicos que puedan proporcionar mayor seguridad, practicidad y competitividad frente a otros puertos a nivel mundial.

### **1.3. Formulación del Problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cómo la pandemia provocada por el nuevo coronavirus Covid – 19 impulsará a la aceleración de la automatización de los procesos de la logística portuaria en el Puerto del Callao?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo el nuevo coronavirus Covid – 19 afectará al comercio Internacional?
- ¿Cómo la pandemia Covid – 19 impulsará la aceleración de la automatización de los procesos de la Logística portuaria en el Puerto del Callao?
- ¿Cómo la pandemia Covid – 19 afectará a las políticas comerciales de nuestro país?

- ¿Cómo la pandemia Covid – 19 impulsará a la búsqueda de nuevas estrategias de automatización que proporcionen seguridad y calidad de servicio en el Puerto del Callao - Perú?

#### **1.4. Propósitos de la Investigación**

##### **1.4.1. Propósito general**

Analizar el impulso que la pandemia provocada por el nuevo coronavirus Covid – 19 brindará a la aceleración de la automatización de los procesos de la logística portuaria en el Puerto del Callao.

##### **1.4.2. Propósitos específicos**

- Identificar el impacto del coronavirus Covid – 19 en los negocios internacionales.
- Examinar el impulso de la aceleración de automatización de las operaciones portuarias en el Puerto del Callao, provocados por la pandemia covid – 19.
- Explicar los impactos del coronavirus covid – 19 en las políticas comerciales del Perú.
- Describir el impulso provocado por el coronavirus en la búsqueda de estrategias de automatización que proporcionen seguridad y calidad de servicio en las operaciones portuarias en el Puerto del Callao – Perú.

#### **1.5. Justificación de la Investigación**

Una pandemia ha sorprendido a todo el mundo, una enfermedad a la que no le importa la edad, el género, la raza o la nacionalidad. Actualmente se conoce que las

personas infectadas por este virus ya superan los cuatro millones y la cantidad de muertos bordea los trescientos mil, viéndose a países “Fuertes” de Europa (Italia, Gran Bretaña, Francia y España), de Asia (China y Japón) y América (Estados Unidos, Brasil, Perú) como los países con más casos y muertos en todo el mundo, ¿Cómo es posible que este virus ponga en jaque a muchos de estos países que se pensaría pueden combatir mejor cualquier situación?

La presente investigación se enfocará en estudiar a la pandemia generada por el nuevo coronavirus Covid 19 y su impulso en la aceleración de la modernización de los procesos de automatización de la Gestión del Sistema Portuario en el Puerto del Callao.

#### **1.5.1. Justificación teórica**

A través de este estudio se podrá aportar información sobre el desarrollo de la pandemia Covid - 19 a nivel mundial, así como conocer los impactos que ésta origina en el comercio Internacional, por otra parte también se busca generar conocimientos acerca de la situación del estado actual del grado de automatización de los procesos del sistema portuario en el Puerto del Callao. Se apoya en el estudio de Operatividad y gestión aduanera en el puerto del Callao y su impacto en la competitividad (Meza Martínez, D. G. 2015). Y en diferentes publicaciones de la revista económica McKinsey & Company Una crisis económica instantánea: ¿cuán profunda y por cuánto tiempo? (FitzGerald, A y otros, 2020), entre otras.

#### **1.5.2. Justificación práctica**

De igual manera, al llevar a cabo esta investigación, las empresas así como los actores y usuarios que participen dentro de los procesos del sistema portuario en el Puerto del Callao, entre otros interesados, serán capaces de dirigir cabalmente las

actividades para que puedan proyectar e implementar sus estrategias de manera satisfactoria. Igualmente con la exposición de posibles alternativas que mejoren la automatización de los procesos del sistema portuario en dicho Puerto, los anteriormente mencionados podrán guiarse y plantear diversas tácticas que mejoren sus propios procesos para de esta manera generar un mayor rendimiento y productividad. También el conocer el impacto de la pandemia covid – 19 en las economías mundiales y la de nuestro país, permitirá a los actores del comercio internacional adaptarse a las posibles, nuevas y estables políticas y protocolos que busquen desarrollar una transacción internacional de forma segura y con un alto grado de calidad.

### **1.5.3. Justificación social**

Así también al desarrollar esta investigación las personas podrán conocer el impacto que esta pandemia originada en Wuhan – China, ha provocado a nivel mundial y a nivel nacional, ya que las personas cumplen un rol importante dentro de la economía de un país, esto debido a que aquellos serán los encargados de la toma de decisiones, de lograr una correcta interacción en grupos de personas, así como los encargados de resolver problemas cuando estos se originen. Así que de esta forma, la investigación les brindará información oportuna y real para que ustedes sepan cómo actuar frente a esta enfermedad y qué medidas adoptar en cuanto a las actividades a realizar, mayormente inclinadas al comercio internacional.

## **Capítulo 2: Estado del Arte**

### **2.1. Revisión Literaria**

Para Heaver (2002) con la globalización se ha apreciado una mayor interacción entre los países en todo el mundo, y esto ha desencadenado el incremento de los flujos de comercio internacional, además acompañado de la reducción de las barreras y ciertas restricciones aduaneras, han provocado que las operaciones portuarias y los servicios aduaneros se desenvuelvan de una forma considerable, y entre ellas se destaca mucho el papel que cumple el puerto de cada país dentro de la cadena logística.

Esta interacción que cada vez se hace mayor, debido a que ningún país lo tiene todo y necesita de otros países para poder satisfacer las necesidades de su nación, acompañado del usos de las nuevas tecnologías que cada día van sorprendiendo más, harán que este comercio no solo sea más fácil y practico, sino que añadirá valor a las transacciones realizadas y por ende mejorara la competitividad de cada país.

#### **2.1.1. Negocios Internacionales**

Para John D, Lee H, & Daniel (2014) en su libro de Negocios Internacionales definen a este término como “todas las transacciones comerciales, incluyendo comercio, inversiones y transporte que tiene lugar entre dos o más países.” (pg.5). En tal sentido se puede decir que los negocios internacionales son todas la operaciones, convenios o tratos que realizan las empresas para llevar a un mercado internacional un bien o un servicio a cambio de una retribución monetaria, además los negocios internacionales engloban tanto al comercio internacional como al comercio exterior.

### **2.1.1.1. Comercio Internacional**

“El comercio internacional implica la compra, venta o intercambio de bienes y servicios en diferentes divisas y formas de pago” (López, 2019), de esta concepto podríamos rescatar que el comercio internacional son todas aquellas operaciones, transacciones que realiza una empresa de un determinado país para poder llevar sus bienes o servicios a otros países, ya sea través de exportaciones, importaciones, franquicias, licencias, factoring, inversiones extranjeras, entre otras.

### **2.1.1.2. Comercio Exterior**

Según Ceballos (2019) en un artículo publicado en ese año, para el portal web “Comercio y Aduana” nos especifica que comercio exterior.

“Es el intercambio de bienes o servicios existente entre dos o más naciones que está regulado por normas, tratados, acuerdos y convenios internacionales entre esos países para simplificar sus procesos y así busca cubrir la demanda interna que no pueda ser atendida por la producción nacional.” (pp. 1)

En resumen, tanto negocios internacionales como comercio internacional y comercio exterior muchas veces hacen referencia al intercambio de productos y servicios desde un país nacional a otro internacional cumpliendo con normas y reglamentos ya establecidos entre los mismos para así cubrir las necesidades de su población, pero esto quiere decir que esos tres términos sean sinónimos; de aquellos se diferencia que, comercio internacional son en sí las transacciones u operaciones que se realizan, es decir la parte práctica

y accionaria de una empresa, mientras que comercio exterior abarca más el tema de los reglamentos, las condiciones, las normas, los procedimientos para que una empresa pueda internacionalizarse; y ambos términos son parte de los negocios internacionales que se encarga de estudiar toda la transacción junto con su normatividad y sus reglas para que una empresa nacional pueda llegar a un mercado extranjero.

### **2.1.2. Automatización y digitalización**

Según la (RAE, 2014) define a la “automática como el conjunto de métodos y procedimiento para la sustitución del operario en tareas físicas y mentales previamente programadas”, esto quiere decir que la automatización es un conjunto de procesos y tareas que realiza una maquina reemplazando a la mano de obra que realizaba dicha operación.

De igual forma en la definición brindada por la Real Academia Española, definen a la automatización como “la aplicación de la automática al control de procesos industriales”, en los que se resalta como procesos, a aquella parte del sistema en la que se inserta material, energía o información, y dentro ya de éste, las entradas se transforman y al final se tiene la salida de un producto. (Ponsa Asensio & Vilanova Arbós, 2006)

Para (Langenbach, 1976) la automatización involucra un cierto grado de comprobación mecánico el cual comienza, se comprueba y paraliza por sí solo sin la necesidad de alguna intervención por parte de un humano.

Cuando se hace referencia a la digitalización de los procesos, esta indica que se está usando ciertas tecnologías y se está administrando esos datos de manera digital con el fin de conseguir procesos mucho más efectivos, productivos, rentables y con mayor satisfacción del cliente. Por lo tanto se diría que hacer uso de la digitalización permite tener un mejor y mayor proceso de información, por ende se optimizan esas tareas, se disminuyen costes, se genera mayor satisfacción en el cliente, y se crea un nivel más alto de competitividad. (Robledo, 2016)



*Figura 1:* Automatización Artificial (Mezcla de la automatización y la Inteligencia Artificial)

*Nota:* Extraído de International Business Machines Corporation

### **2.1.3. Logística Portuaria**

La logística portuaria es un término poco comprendido por las personas que realizan transacciones internacionales, y en muchas ocasiones la carencia de conocimiento sobre estas operaciones termina afectando a sus negocios ya sea por el mal manejo portuario o por el mal trato que reciben las mercancías

Para algunos hablar sobre puertos, es cosa simple y sencilla y solo es una forma de generar dinero a la economía de un país y que esta solo está vinculada a la movilización de personas. Sin embargo esta actividad va mucho más allá, ya que a través del avance de la tecnología, los puertos se han ido innovando y creando mucho más valor para los usuarios y consumidores que de alguna forma u otra ya sea directa o indirectamente consumen productos de diferentes países del mundo. (Revista de Logística, 2019)

#### **2.1.3.1. Definición**

“La logística Portuaria se define como el conjunto de medios y necesarios que sirven para llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio especialmente de distribución al menor costo y en el menor tiempo” (Paredes Morato, 2010)

Siendo así podemos decir que en el caso de los puertos estos son como interfaces o conductos que conectan a diferentes modos de transporte, por la cual se transportaran diferentes tipos de mercancías, pero no solo eso, sino que se realizara la manipulación hasta su distribución, y en algunas ocasiones su manufacturación, todo esto realizado para impulsar el desarrollo y la competitividad de los países a nivel mundial

#### **2.1.3.2. Historia**

El Callao es el único espacio territorial constitucional dentro del Perú, este se encuentra dentro del departamento de Lima. En el Callao se puede encontrar el puerto que lleva el mismo nombre, y este posee una historia valiosa desde la época colonial, en aquellos tiempos el Puerto era

el más importante de América del Sur, y el segundo más importante en toda América. El Puerto del Callao fue fundado en 1537 por los españoles y desde ese momento se ha convertido en el puerto más importante de Perú, además que este puerto está ubicado a pocos kilómetros del centro de Lima.

El puerto desde comienzos de su historia ha tenido que pasar por ataques piratas, el más famoso fue el saqueo a la ciudad por parte de Drake en el siglo XVI, y para evitar próximos problemas y ataques se construyó la gran fortaleza de San Felipe. En cuanto a las personas que viven en el Callao, suelen ser personas amigables y divertidas denominados “chalacos”, además que todos ellos comparte su pasión por la música y el baile en especial el género salsero, y posee hermosos lugares para visitar como Chucuito, el malecón, la palaya, entre otras. (Vera, 2009)



*Figura 2:* El Callao a mitad del S. XVII. Dibujo de Leonardo de Ferrari

*Nota:* Extraído de una noticia “Cátedra de Historia y Patrimonio Naval”

Según Rodríguez Asti, (2013) en un documento redactado online, cuenta que el Puerto del Callao se ubica en una bahía natural completamente accesible por la parte del norte y de fácil practicidad para naves que llegan de diferentes destinos, está rodeada por una reducida península, llamada “la Punta”, y por las islas de San Lorenzo y El Frontón, además posee cabos que son naturales cuya función es proteger de manera eficaz al Callao de los vientos frecuentes pero poco intensos del Sur, además que ampara de las olas de altamar; dichas características hacen que el Puerto sea uno de los más seguros del mundo. Por otra parte, este es el principal puerto en todo el Perú, ya que es por donde ingresan y salen las personas y mercancías que vienen desde países aledaños u otros que se encuentran mucho más lejos.



Figura 3: Perspectiva del Puerto del Callao

Nota: Extraído de la Asociación Peruana de Agentes Marítimos.

- **Autoridad Portuaria**

Según (Comisión Permanente del Congreso de la República, 2003) se especifica en la ley del Sistema Portuario Nacional, que la Autoridad Portuaria Nacional (APN) es una organización pública y descentralizada, la cual tiene autonomía técnica, económica, financiera, administrativa y funcional. Dicha organización fue creada en el año 2003 por el Ministerio de Transportes y Comunicación (MTC), y está ubicada en el Callao. Su funciones son básicamente la de; i) ocuparse de los puertos marítimos, fluviales y lacustres. ii) Vías de acceso. iii) Comunidad Portuaria. iv) Relación Puerto – Ciudad. v) Fomento de la inversión privada. Todo esto con un único propósito, el cual se centra en establecer y consolidar una comunidad portuaria moderna que resalte en competitividad frente a los puertos de otros países.



*Figura 4:* Infraestructura de la Autoridad Portuaria Nacional (APN)

*Nota:* Extraído de la página web del Ministerio de Transportes y Comunicaciones

- **Terminales Portuarios**

El Puerto del Callao ha concesionado su territorio a tres empresas, en el muelle norte se encuentra APM Terminals, empresa que salió victoriosa en el concurso público de concesión en abril 2011. Esta empresa forma parte del grupo danés A.P. Moller Maersk, la cual posee más de 100 años de experiencia y liderazgo en lo que respecta a la industria marítima. Actualmente esta empresa cuenta con más de 72 puertos y terminales en todo el mundo, y pues se encuentra en nuestro país con el objetivo de poder transformar al Puerto del Callao y convertirlo en un puerto de clase mundial con un alto grado de competitividad. (APM Terminals, 2020)



*Figura 5:* Instalaciones del Terminal Portuario APM Terminals

*Nota:* Tomado de la página web del terminal Portuario APM Terminals

Otro de los muelles concesionados es el ubicado en el Sur, siendo regido por una empresa subsidiaria de Dubai Ports World, esta empresa es considerada importante en el actor de cadena logística. La empresa además opera en terminales marítimos y brinda todo tipo de servicios relacionados a la logística y con calidad tecnología y se encuentran operando en el Perú desde el año 2006.

(DP World Callao, 2020). Y la última concesionada en el muelle centro al Consorcio Transportadora Callao, encargada de todo lo que es embarque de concentrados en minerales.



*Figura 6:* Terminal Portuario DP World Callao

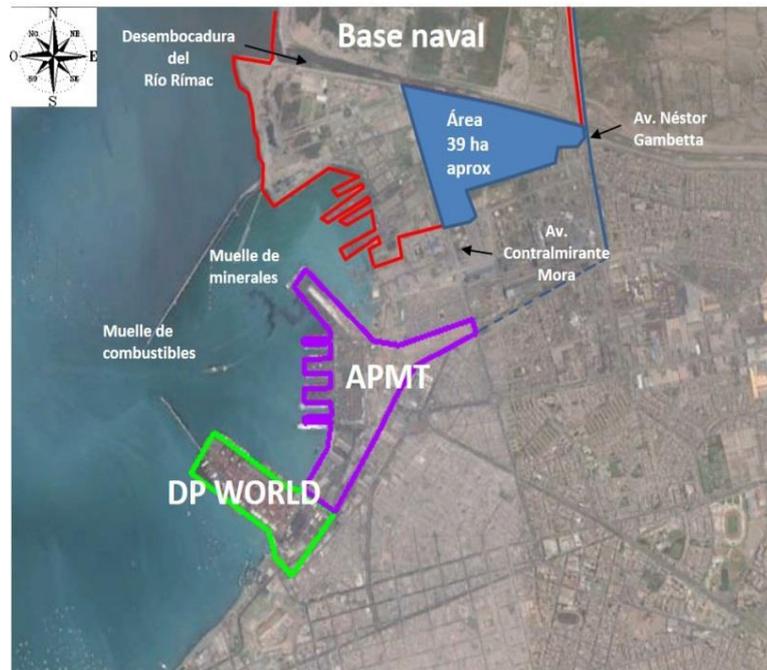
*Nota:* Tomado de la página web de Dubái Port World

### 2.1.3.3. Aspectos Conceptuales

- **Infraestructura portuaria**

La infraestructura es una agrupación de medios técnicos, servicios e instalaciones que son relevantes para poder desarrollar una o varias actividades y para que dicho lugar puede ser usado.

Para Fedele & Domínguez Roca, (2015) el puerto es uno de las cadenas de enorme importancia en el comercio internacional, a través de este eslabón se permite establecer una conexión entre la zona terrestre y el exterior, asimismo, los puertos son como una especie de portal que permiten el ingreso y salida de operaciones de comercio exterior.



*Figura 7: Instalaciones del Puerto del Callao*

*Nota:* Extraído de la Central de Informaciones ASPPOR

De aquí se obtiene que la infraestructura portuaria abarca las tierras en donde se ubican tales obras; como las bahías de ingreso, fondeaderos o atracaderos, diversos medios o canales de acceso, así como los muelles y espigones.

- **Tráfico Marítimo**

Podemos entender como tráfico marítimo, a la acción de transportar bienes y personas de un lugar a otro, a través de buques o barcos, en las cuales se muestre la bandera nacional o extranjera del país correspondiente así como el código ultramar o su matrícula, y que realicen navegación a través de mares o ríos entre los puertos de un país o de diferentes países. (Dirección Nacional de Aduanas, 2020)

- **Comercio Internacional y logística portuaria**

La logística portuaria puede ser comprendida como la implementación y la aplicación de estrategias en un determinado puerto para que este aumente su eficiencia y eficacia en cada uno de sus procesos y a través de estos lograr el principal objetivo que es llevar a cabo el comercio internacional, que acompañada a la innovación tecnológica que maneja cada país, hacen de las transacciones comerciales el éxito de las diferentes economías a nivel mundial.

- **Operaciones portuarias**

Para Autoridad Portuaria de Marín y Ría de Pontevedra, (2010) las operaciones portuarias consisten en un proceso amplio que abarca aspectos administrativos previos al atraque de la nave, así como los procesos que se desarrollan cuando el buque arriba el puerto, además de manipulación de la mercancía, entre otros más. En todos estos procesos intervienen personas especializadas cuya misión es lograr un óptimo resultado, en la cual se pretende conseguir el máximo rendimiento a un mínimo coste.

- **Operaciones de practicaje**

Según Autoridad Portuaria de Marín y Ría de Pontevedra, (2010) las operaciones de practicaje son servicios

que consisten en asesorar, informar y aconsejar a los capitanes de buques y otros artefactos flotantes para facilitar la entrada y salida de éstos a las zonas geográficas delimitadas para el practicaaje y se desarrollen de forma segura y según ordenamiento de la ley del país. Esta se desarrolla cuando la persona indicada para el traslado del buque desde la zona de practicaaje hasta el muelle respectivo, denominado practico presta el servicio a bordo del buque correspondiente; dicha acción es obligatoria si así lo determine la Administración Marítima.



*Figura 8: Operaciones de Practicaaje*

*Nota:* Tomado del Informe titulado “Operaciones y Servicios Portuarios”

- **Operaciones de Remolque Portuario**

Las operaciones de remolque portuario son operaciones náuticas que consisten en ayudar al buque con los movimientos de éste, denominado remolcado, obedeciendo a

las instrucciones del capitán de dicho buque, éste es ayudado por uno o varios buques llamados remolcadores que ayudan a esta embarcación con su fuerza motriz o solo acompañadora hasta llegar a las aguas incluidas en la zona de servicio del puerto. (Autoridad Portuaria de Marín y Ría de Pontevedra, 2010)

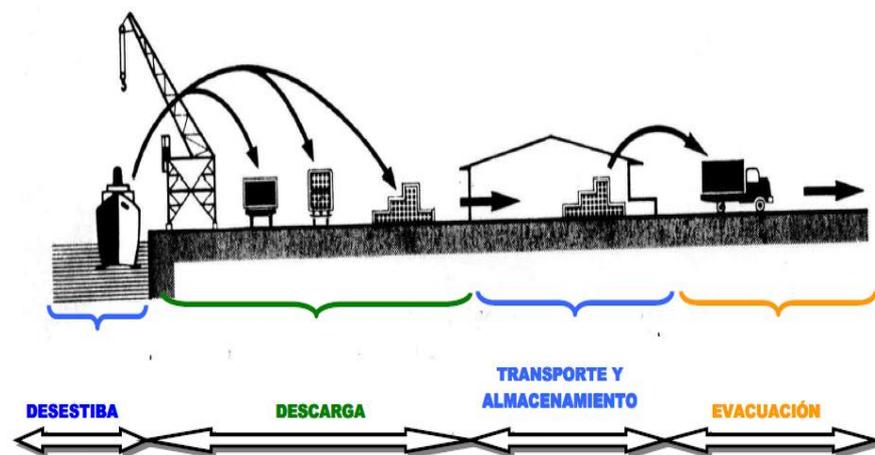
- **Operaciones de Amarre y Desamarre de buques**

El amarre de un buque es la acción de recoger las amarras de dicho buque, y así fijarlas a los elementos designados para esta operación, siguiendo las oportunas indicaciones del capitán de ese buque y así llevarlas al sector de amarre correspondiente nombrada por la Autoridad Portuaria. Y lo opuesto a esta actividad es el desamarre que consiste en soltar las amarras de dicho buque de los elementos de amarre siguiendo instrucciones del respectivo capitán de la embarcación. (Autoridad Portuaria de Marín y Ría de Pontevedra, 2010)

- **Operaciones de carga, estiba, desestiba, descarga y transbordo de mercancías.**

Para Autoridad Portuaria de Marín y Ría de Pontevedra, (2010) este proceso comprende varias operaciones que corresponden a la transferencia entre buques,

o entre es dichos y la tierra y entre otros medios de transporte. El primero que se desarrolla es la desestiba, la cual consiste en ubicar a las mercancías que llevaba el barco en zonas y áreas de carga tomando en cuenta las normas de seguridad correspondientes, como segunda operación se realiza la descarga de la mercancía en el muelle y esta finalizara cuando la mercancía se encuentra sobre el vehículo que la trasladara hasta el lugar designado para su almacenamiento, ahora bien, esta mercancía permanecerá almacenada hasta que se proceda a su retiro que puede ser fuera del Puerto o hacia otro barco dentro de las instalaciones de la Autoridad Portuaria.



*Figura 9:* Operaciones de carga, estiba, desestiba, descarga y transbordo de mercancías.

*Nota:* Tomado del Informe titulado “Operaciones y Servicios Portuarios”

#### 2.1.3.4. Logística Portuaria en Perú

En el sitio web Perú Retail (2018), el presidente de APN Edgar Patiño Garrido sostuvo que “En el Perú aún no existe una comunidad portuaria

articulada que involucre procesos conectados e información en tiempo real para poder operar de manera eficiente”, y si, si bien es cierto con el pasar de los años el Puerto del Callao ha dado grandes pasos hasta conseguir una infraestructura moderna y que cuente con equipos necesario para el desarrollo de las operaciones, esto no ha sido suficiente y a nivel internacional aun el puerto no ha alcanzado su nivel más óptimo, asimismo estos problemas pueden verse visto afectados por una serie de factores, entre los cuales se destacan “gestión pública que no atiende las demandas del comercio exterior, procesos administrativos engorrosos, comunidad logística portuaria no articulada, congestión en los accesos e inseguridad en el transporte de mercancías” (Retail, 2018). El hecho de que en Perú, gran parte de los procesos que se deben realizar tanto para importar como para exportar mercancías son realizados a través de documentos y papeles físicos que aun algunas autoridades e instituciones involucradas a estas modalidades de negocio te exigen, hacen que esos procesos se vuelvan engorrosos, tedioso, involucran mucho tiempo y quizá hasta dinero.

Es por ello que ante esta serie de problemáticas y puntos débiles en la logística portuaria de Perú, el presidente del directorio de APN, Patiño Garrido, le mención a la revista “La Cámara” (Retail, 2018).

“Que una solución es que la comunidad logística administre una plataforma tecnológica común, involucrando también a la Ventanilla Única de Comercio Exterior, un sistema integrado que permite a las partes involucradas en el comercio y transporte internacional gestionar por medios electrónicos, los trámites que se requieren.” (pp. 01)

Y quizá actualmente con la coyuntura de la pandemia “Covid-19” que sacude a todo el mundo, hasta el presente mes de octubre del año 2020, esto ya no se vea como un proyecto de la SUNAT y otras instituciones cercanas al comercio exterior a realizar en un periodo próximo no mayor a tres o cinco años. De hecho la pandemia ha provocado que el país y diversas instituciones correspondientes al comercio exterior del país tomen y asumen métodos, retos y desafíos que involucran el uso de instrumentos y herramientas informáticas y digitales que permitan tener una mejor interacción entre operadores y usuarios del puerto sin tener ningún tipo de contacto que pueda desencadenar una cadena de personas infectadas, es por ello que el país que ya venía buscando una “Aduanas sin papeles” hace mucho tiempo, con la pandemia esta se pudo haber concretado en su totalidad.

Entre algunas de las operaciones que Perú ha ido digitalizado e informatizando, fue el tema de la implementación de una plataforma web para la planificación y reserva de citas para contenedores de importación y exportación. “VBS Sistema de citas”, implementado por uno de los terminales portuarios del Callao APM Terminals, esta nueva plataforma ofrece a los usuarios de este terminal poder programar su cita de forma digital según fecha de arribo de las naves, para que el o los contenedores que se están importando o exportando puedan ser atendidos en el momento especificado y programado; lo que trae consigo una serie de beneficios, entre los cuales se busca que, atender a los camiones con mucha rapidez y agilidad para que aquellos puedan incrementar el número de viajes; de igual forma

también optimiza el tiempo de espera para su atención, evita la congestión vehicular, y por ende busca el ahorro de combustible.

**BENEFICIOS DEL SISTEMA DE CITAS**  
Separa hoy tu cita y transforma tu logística

**VBS** sistema de citas

¿Yo ya estoy disfrutando los beneficios del sistema de citas!  
¿y tú qué esperas?

**Incremento de ciclos diarios del camión**  
Gracias a VBS la atención es más ágil y rápida, por lo tanto sus flotas podrán realizar más vueltas.

**Menor congestión vehicular**  
Entre más utilices el sistema de citas adecuadamente, ayudarás en reducir la congestión vehicular alrededor del puerto.

**Menor tiempo de espera**  
Te atenderemos en un raneyo de horario determinado.

**Optimización del combustible**  
Ahorra combustible al estar menos tiempo en el tráfico.

**Priorización de tu reserva**  
Prioriza tu horario de acuerdo a la nave de interés gracias a la asignación de citas por nave.

**Disponibilidad de citas según fechas de arribo de naves.**  
Consideramos a todos nuestros clientes para optimizar las citas que se ponen a disposición.

**Citas en formato digital**  
Adiós al papeleo, ahora somos más digitales.

Figura 10: Plataforma web de sistema de citas VBS

Nota: Tomado de la página web APM Terminals (<https://apmcll.vbs.1-stop.biz/SignIn.aspx?ReturnUrl=%2F>)

Básicamente el proceso de sacar una cita para atender a o los contenedores consta de cuatro pasos; en la primera se hace el *Registro de Información*, en este paso el usuario, cliente o el responsable de la mercadería consigna y envía la información de los contenedores tales como el embarque y la descarga, todo ello realizado por extranet; luego se procede a la *Generación de la cita*, se reserva la cita para la atención tomando en

consideración la disponibilidad del terminal; como tercer paso se cuenta con la *Verificación de permisos*, es decir revisar si el citado cuenta con los permisos, documentos y pagos necesarios para el ingreso de su mercadería; y se concluye este proceso con el *Ingreso al Terminal*, en este último paso el transportista es atendido en puerto en el horario que reservo. Para tener una mejor información de manera más completa y detallada de los pasos a seguir para poder generar una cita con la plataforma web VBS. (Ver apéndice numero 1)

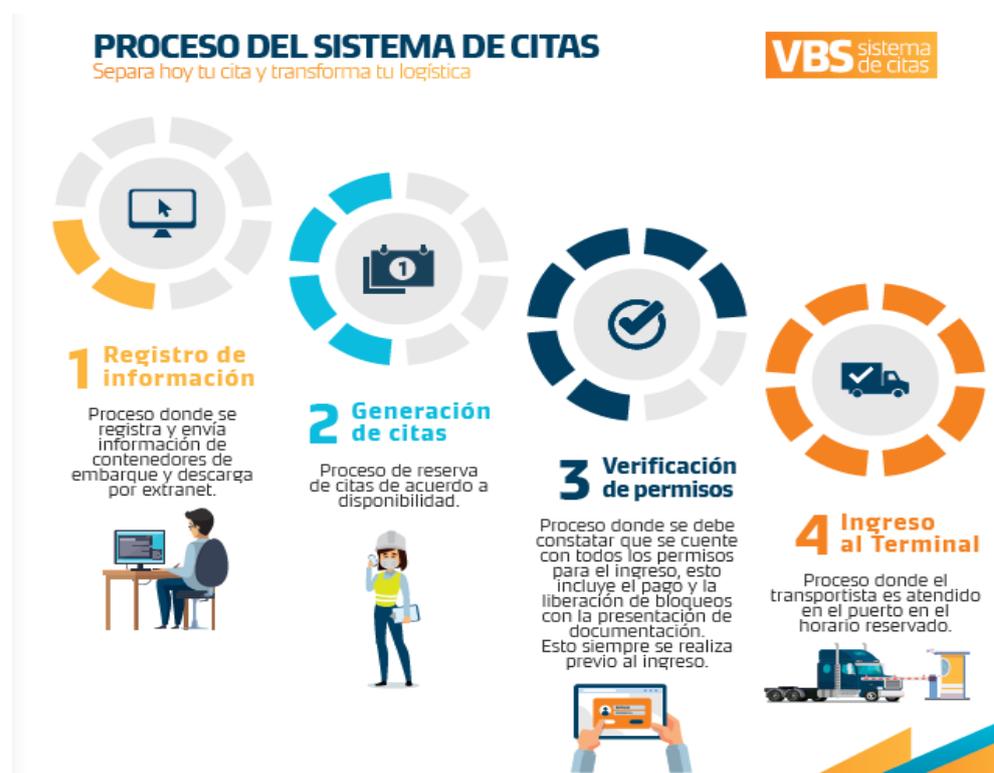


Figura 11: Proceso del sistema de citas VBS

Nota: Tomado de la página web APM Terminals (<https://apmcll.vbs.1-stop.biz/SignIn.aspx?ReturnUrl=%2F>)

Asimismo, también cabe mencionar que la pandemia provocada por el nuevo coronavirus Covid-19 entre cosas malas, ha provocado en muchos

países la adopción de nuevas herramientas que van de la mano de la tecnología, y Perú no ha sido ajeno a estos cambios, de hecho para el país la pandemia ha conseguido que muchos de los procesos que antes requerían de la presencia de personas y de contar con material físico para realizar algún proceso, transacción u otros, ahora ya no sea así. Con la pandemia se ha logrado que Perú cambie y modifique algunas de las operaciones que se venían realizando, tales como; conseguir **la digitalización de los procesos** tanto en el sector público como privado, lo que trae consigo la automatización, la interoperabilidad, la estandarización de procesos y tramites, y los documentos digitalizados; todos estos iniciados con la implementación de plataformas electrónicas al igual que mecanismos de seguridad y validación en el sector público y la implementación de mecanismos y medios electrónicos y la interoperabilidad en el sector privado. Igualmente para el tema de **Cambio de matriz de riesgos**, ahora la preocupación ya no recae tanto en el hecho de contratar personal de seguridad para proteger instituciones, ahora en lo que se invierte más en la ciber-seguridad que busquen cuidar la información de los usuarios que son enviados a través de internet, en ese sentido se busca la gestión transversal del riesgo, los impactos OEA y una serie de mecanismos alternativos de inspección física que buscan que las personas involucradas en ese procesos tengan el menor contacto posible, y por último se cuenta con la **Virtualización de procedimientos**, el cual busca contar con políticas de gobierno digital, ventanillas virtuales, expedientes electrónicos e informes orales virtuales. (Ver apéndice numero 2).

#### **2.1.4. Decreto Legislativo N 1492**

Este decreto legislativo 1492 fue aprobado exactamente el 30 de junio y es un decreto vinculado al comercio exterior, donde se busca que todos los trámites sean 100% virtuales, mucho más transparentes y rápida de alguna forma, y bueno todo esto con el fin de evitar la propagación del virus. Este decreto se aplica tanto al sector público como privado. (MINCETUR, 2020)

“El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) publicó el proyecto de Reglamento del Decreto Legislativo N° 1492, el cual tiene como finalidad impulsar la digitalización de los procesos del sector público y privado, así como promover la transparencia en la cadena logística de comercio exterior.” (pp. 01)

Si bien es cierto el decreto legislativo busca que todas las operaciones, al menos la que constan de trámites y documentos se realicen de forma digital, este decreto ha traído mucha polémica, ya que se busca junto con la digitalización, la transparencia y la confidencialidad de los procesos y transacciones, lo que conllevaría a pensar que antes estas operaciones, como el pago y cobro de tarifas en los terminales del puerto no lo eran. Este decreto tiene defensores y opositores, lo único cierto, es que el decreto aún no ha sido puesto en marcha y su cumplimiento no es obligatorio, pero con su lanzamiento ha generado que muchas personas, operarios, empresas y empresarios del puerto, del sector público y privado vayan cambiando sus modelos de negocio y se vayan adaptando a estos nuevos procesos, que

representaran para el país un gran salto hacia el mundo de la automatización y la digitalización de operaciones y procesos, los cuales supondrán gran ahorro de tiempo y dinero.

## **2.1.5. Nuevo coronavirus Covid – 19**

### **2.1.5.1. Definición**

Según (Ministerio de la Salud, 2020), los coronavirus (CoV) son una familia extensa de virus que provocan infecciones de diferentes tipos y grados a las personas, las cuales pueden ir desde una simple gripe hasta una infección respiratoria mucho más grave. Esta fue una enfermedad originada en la ciudad de Wuhan en China, y que hasta la fecha se han registrado más de 6 millones de contagios a nivel mundial, cobrando la vida de más de 400 mil personas. Hasta el momento no se ha encontrado una causa pertinente para la propagación del virus, pero es una enfermedad entre las cuales el 80% de las personas sale victoriosa ya que este virus solo se presenta como una simple gripe, menos del 20% puede presentar una gripe no tan complicada y aproximadamente el 10% presenta alguna complicación fuerte que amerita una intervención médica.

El virus Covid - 19 es una enfermedad infecciosa provocada por la familia de los coronavirus, y esta Covid – 19 fue descubierta recientemente, y no sabe mucho del virus así como de la enfermedad que esta provoca, recientemente y actualmente los científicos y diversas empresas alrededor del mundo han iniciado una carrera rápida por tratar de encontrar una cura para esta enfermedad. (OMS, 2020)



Figura 12: Coronavirus en el Mundo

Nota: Tomado del portal de noticias “20 Minutos”

### 2.1.5.2. Origen

La enfermedad fue registrada en la ciudad de Wuhan en China, presentándose los primeros casos del virus, donde para ese entonces no se tenía idea de lo que pasaba y China concentraba el 90% de contagiados. En la actualidad la pandemia ya se encuentra en más de cien países siendo los más afectados, Estados Unidos, Canadá, Rusia, España, Francia, y nuestro país no es ajeno a esta situación. (Ministerio de la Salud, 2020)

Un grupo de científicos llegó a la conclusión de que el coronavirus SARS-CoV-2, que causa la Covid - 19, la cual se originó en la ciudad de Wuhan – China a finales del año del año pasado, es producto de una evolución natural y no la consecuencia de que haya sido creado en un laboratorio o haya sido diseñada de otro modo como fue detallada en la

Nature Medicine. La afirmación, que el virus Covid – 19 se originó a través de procesos naturales y no es una creación o diseño de un laboratorio fue señalada por una de los miembros que llevo a cabo este estudio Kristian Andersen, del centro de investigación biomédico Scripps Research, y a esta se llegó, gracias a la comparación de los diversos datos sobre los genomas del virus que finalmente concluyeron en que este virus tiene un origen natural. (Fernández Rúa, 2020)

## 2.2. Marco Conceptual

En este punto conceptualizamos los términos más usados en la presente investigación.

- 2.2.1. **Atraque:** También llamado amarre, es el lugar asignado para que el barco pueda amarrar o atracar, haciendo que éste quede inmovilizado.
- 2.2.2. **Automatización:** Son procesos donde se transfiere tareas que realiza una persona hacia las máquinas para que éstas las realicen de manera eficiente y más rápida.
- 2.2.3. **Autoridad portuaria:** Es la organización pública y autónoma que ser encarga de la dirección de puerto, así como de otras áreas de transporte.
- 2.2.4. **Cadena Logística:** Es la composición de todos los medios y procesos precisos para trasladar el producto desde la fábrica del proveedor o vendedor, hasta el cliente final, esencialmente se basa en el transporte y el almacenamiento.

- 2.2.5. **Carga:** Consta de la agrupación de bienes o mercancías, que están resguardadas por un embalaje que garantizara su seguridad para su transporte.
- 2.2.6. **Descarga:** Consiste en retirar o desagrupar las mercancía de la embarcación en forma ordenada y segura.
- 2.2.7. **Desestiba:** Es el proceso contrario a la estiba, consiste en desagrupara las cajas con la mercadería de forma ordenada de las bodegas del buque, de los almacenes o el patio.
- 2.2.8. **Digitalización:** Es el reconocimiento de datos en gran cantidad para que estos puedan ser procesados y examinados de forma veloz.
- 2.2.9. **Estiba:** Se refiere a la agrupación de bultos o de cajas una sobre otra, que van en orden vertical.
- 2.2.10. **Fondeo:** Consiste en sujetar al barco o embarcación al fondo del mar (marino) o al fondo del lago (lacustre) con una cadena o cabo para que ésta no se pueda mover.
- 2.2.11. **Logística:** es una sucesión de tareas que consiste en planear, implementar y controlar de manera eficiente y eficaz los movimientos y almacenaje de los materiales, las partes o ya sea los productos concluidos, hasta su transporte y distribución desde el proveedor a la empresa, y desde la misma hasta el cliente final.
- 2.2.12. **Mercancía:** Es el bien que será comercializado, ya sea para vender o comprar y que traerá un beneficio económico.
- 2.2.13. **Operaciones:** Son las acciones de ejecutar o poner en marcha ciertas tareas.
- 2.2.14. **Pandemia:** Es la reproducción de una nueva enfermedad a varios países del mundo y que ataca a las personas de estas localidades o regiones.

- 2.2.15. **Practicaje:** Es un servicio de apoyo y asesoramiento de maniobras náuticas que se da los capitanes de los buques o cualquier otro artefacto flotante, para que éste pueda ingresar o salir de las instalaciones de un puerto, garantizando la seguridad del barco, del puerto, del medio ambiente y de la vida humana.
- 2.2.16. **Puerto:** Es el conjunto de elementos físicos, en la cual se incluyen obras, conductos de acceso y zonas de servicios que permitirán aprovechar al máximo dicha área, ya sea para la carga y descarga de mercancía, y de igual forma para realizar intercambios de bienes en un tránsito marítimo, fluvial y terrestre.
- 2.2.17. **Remolque:** Son vehículos sin motor que se dirigen hasta la embarcación, para ayudar a empujarlos y llevarlos hasta las instalaciones de un puerto.
- 2.2.18. **Transporte:** Son los medios por los cuales se trasladan a las personas y mercancías, en el caso ultimo para realizar la recepción, el manipuleo y la entrega de los productos, estos medios pueden ser a través del agua, aire o tierra.

## Capítulo 3: Metodología

### 3.1. Enfoque de la investigación

La siguiente investigación fue de enfoque cualitativo, Sampieri Hernández, Collado Fernández, & Lucio Baptista (2003) señala que una investigación con este tipo de enfoque por lo general, se suele desarrollar como primera alternativa para poder descubrir y así aquilatar, moldear o perfeccionar una serie de preguntas de un determinado estudio, las cuales no precisamente responden a una hipótesis planteada. Asimismo, según los autores Blasco Mira & Pérez Turpín (2007) una investigación de enfoque cualitativa.

“Es el estudio de la realidad en su contexto natural tal y como sucede, sacando e interpretando los fenómenos de acuerdo con las personas implicadas, donde se utiliza una variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes.” (pp. 18)

Por ende en la presente investigación se aplicará este tipo de enfoque, ya que se recogió información a través de libros, artículos, opiniones y experiencias de los sujetos en estudio para cumplir con el propósito esencial de esta investigación.

### 3.2. Paradigma de la Investigación

La presente investigación tuvo un paradigma Post positivista, Flores (2004) menciona que dicho paradigma alude a que la realidad es compleja y esta solo puede ser entendida a través de las leyes pero no de forma completa, esto debido a que la realidad se centra en la percepción y en los mecanismos intelectuales de cada persona, lo que ocasiona que el investigador tenga una limitación para poder dominar

todas las variables que pueden estar presentes en un determinado fenómeno. De igual también se asegura que dentro del paradigma post positivista la realidad del entorno no es conocida de forma perfecta el investigador puede formar parte del fenómeno en estudio, de igual forma el objeto a estudiar puede tener influencia en el investigados o viceversa, lo que implica que el investigador debe ser razonable y consciente de que sus valores o inclinaciones podrían intervenir en su investigación (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

Por todo lo mencionado, el paradigma con el cual se trabajo fue el post positivista ya que existe una relación entre la investigadora y los sujetos en estudio así como basarse en la observación para la percepción de la realidad actual que luego será analizada, para tomar lo más relevante y necesario de ésta.

### **3.3. Métodos de Investigación**

Como método general se tiene que el presente estudio es científico con enfoque cualitativo, el cual se basa en un método conceptual – inductivo, ya que este método parte de lo general hacia lo particular, pasando por una serie de etapas, desde la observación, la consigna y anotaciones, luego se ordena y divide para finalmente estudiar o examinar los hechos o los conceptos y a partir de ellas generar la construcción de teorías (Katayama Omura R. , 2014), por ende este método fue ideal para la investigación debido a que en ésta se habla de la pandemia Covid – 19 como un factor que impulse a la automatización de los procesos de la logística portuaria del Puerto del Callao en Perú.

De igual forma, otro de los métodos específicos de la investigación es el fenomenológico, ya que a través de este tipo de método se busca adquirir los puntos de vista, los criterios o las posiciones de los partícipes, para que, a partir de estas, se

examine, se especifique y se entienda lo que los sujetos poseen en común, concerniente con experiencias obtenidas o vividas de un determinado fenómeno. (Sampieri Hernández, Collado Fernández, & Lucio Baptista, 2003). Asimismo, como las técnicas de producción de información que se utilizaron fueron, la observación directa y las entrevistas a profundidad, caracterizada por la aplicación de preguntas abiertas, que ayudan al recopilado de información, basadas en la opinión de los sujetos en estudio. Cabe resaltar que estas entrevistas fueron realizadas a personas especialistas e involucradas con el Puerto del Callao y sus diferentes operaciones.

### 3.4. Sistema de categorías

Tabla 1: Matriz de categorización (Propósito específico 1)

Propósitos Específicos 1	Categorías	Ítems	Fuentes	Escala de respuesta categórica	Técnicas
<b>Identificar el impacto del coronavirus Covid – 19 en los Negocios Internacionales.</b>	<b>Comercio Internacional:</b> Son todas las formas, operaciones, o transacciones que una empresa utiliza para llegar a otros países, por ejemplo, la exportación, la importación, las franquicias, las inversiones, entre otras.	¿Cuál o cuáles son las modalidades de comercio internacional que se lleva a cabo principalmente en nuestro país?  Antes de la pandemia ¿Cuáles eran los procesos que se llevaban a cabo para dichas operaciones?  ¿Esta pandemia ha afectado el modo de realizar negocios internacionales?	Experto en el tema	De opinión libre	Entrevista a profundidad
	<b>Comercio Exterior:</b> Son los requisitos, normas, reglas o procedimientos, que una empresa deben de cumplir y seguir para llegar a otro país.	¿La pandemia que se vive cómo ha afectado el modo de laborar dentro del Puerto? Ha cambiado en algo, o se ha mantenido igual.	Experto en el tema	De opinión libre	Entrevista a profundidad

		¿Para algunos trabajadores ha sido fácil adaptarse a los nuevos procesos portuarios que se han digitalizado?			
--	--	--	--	--	--

Tabla 2: Matriz de categorización (Propósito específico 2)

Propósitos Específicos 2	Categorías	Ítems	Fuentes	Escala de respuesta categórica	Técnicas
<b>Examinar el impulso en la aceleración de</b>	<b>Digitalización:</b> Es el uso de ciertas tecnologías, en la cual se administran gran cantidad de datos de manera digital con el fin de conseguir procesos mucho más efectivos, productivos, rentables y con mayor satisfacción del cliente.	<p>Antes de la pandemia ¿Las operaciones que se realizaban para la importación o exportación en el Puerto del Callao se hacían de manera tradicional (papeles) o había algún proceso que se realizaba digitalmente?</p> <p>Con esta pandemia ¿Que procesos se han digitalizado?</p>	Experto en el tema	De opinión libre	Entrevista a profundidad

<p><b>automatización de las operaciones portuarias en el Puerto del Callao, provocados por la pandemia covid – 19.</b></p>		<p>¿Qué ventajas o desventajas usted considera que ha provocado?</p> <p>¿Cómo Perú podría mejorar sus procesos de digitalización?</p>			
	<p><b>Automatización:</b> Es un conjunto de procesos y tareas que realiza una maquina reemplazando a la mano de obra que realizaba dicha operación.</p>	<p>¿El Puerto del Callao se podría considerar un Puerto automatizado?</p> <p>¿Qué cambios ha venido notando con respecto a años anteriores?</p> <p>¿Usted considera que el Puerto del Callao está a la altura y en la capacidad de realizar transacciones con la pandemia que actualmente se vive?</p> <p>¿Qué otras formas de innovar los procesos portuarios usted propone?</p>	<p>Experto en el tema</p>	<p>De opinión libre</p>	<p>Entrevista a profundidad</p>

Tabla 3: Matriz de categorización (Propósito específico 3)

Propósitos Específicos 3	Categorías	Ítems	Fuentes	Escala de respuesta categórica	Técnicas
<p><b>Explicar los impactos del coronavirus covid – 19 en las políticas comerciales del Perú.</b></p>	<p><b>Política Comercial:</b> Es una conjunción de principios, medidas y normas que un país pone en práctica para regular sus relaciones comerciales con el exterior.</p>	<p>Hace poco, exactamente el 30 de junio se aprobó un decreto 1492 vinculado al comercio exterior, donde se busca que todos los trámites sean 100% virtuales, mucha más transparente y rápida de alguna forma, y bueno todo esto con fin evitar la propagación del virus.</p> <p>¿De qué forma este decreto ayudo a que las operaciones portuarias sean mucho más transparentes y confiables?</p> <p>¿Cómo ha afectado este decreto a los operadores y usuarios?</p> <p>Ha sido bien recibido por los usuarios y operadores? ¿Por qué si/no?</p>	<p>Experto en el tema</p>	<p>De opinión libre</p>	<p>Entrevista a profundidad</p>

	<p><b>Instrumentos:</b> Son las medidas o barreras que adopta un país, estas pueden ser arancelarias (que son aplicadas para resguardar a las industrias nacionales de la competencia de otros países y así incrementar los ingresos fiscales del país nacional) y no arancelarias (son la leyes, normas o requisitos que impone un país y que en alguna medida restringe el comercio)</p>	<p>¿Usted considera que este decreto beneficia o perjudica a nuestro país?</p> <p>¿Esta nueva forma de realizar las transacciones llevo para quedarse, o considera que es solo por la situación actual?</p>	Experto en el tema	De opinión libre	Entrevista a profundidad
--	--	---	--------------------	------------------	--------------------------

Tabla 4: Matriz de categorización (Propósito específico 4)

Propósitos Específicos 4	Categorías	Ítems	Fuentes	Escala de respuesta categórica	Técnicas
<p><b>Describir el impulso provocado por el coronavirus en la</b></p>	<p><b>Logística Portuaria:</b> Es la implementación y la aplicación de diversas estrategias en un determinado puerto para que este aumente su eficiencia y eficacia en cada uno de sus procesos y a través de estos lograr el principal objetivo que es</p>	<p>En consecuencia, ¿la pandemia impulso a que los procesos llevados a cabo dentro del puerto sean automatizados?</p>	Experto en el tema	De opinión libre	Entrevista a profundidad

<b>búsqueda de estrategias de automatización que proporcionen seguridad y calidad de servicio en el Puerto del Callao – Perú.</b>	llevar a cabo el comercio internacional.				
	<b>Operadores Portuarios:</b> Son aquellas personas encargadas de prestar servicios dentro de los puertos, tales como la descarga, la carga, el transporte, almacenamiento de mercancías u otras actividades que se vinculen con maquinaria o la tecnología.	En un futuro mucho más digital y automatizado (moderno)  ¿Usted estaría de acuerdo con que todos los procesos que se realizan dentro del Puerto sean automatizados?  ¿Considera que la tecnología podría reemplazar el trabajo de los operadores portuarios?  ¿Qué estrategias usted asumiría? (opcional)	Experto en el tema	De opinión libre	Entrevista a profundidad

### 3.5. Selección de los sujetos de estudio

En base a los criterios definidos previamente para la selección de los informantes claves y de igual forma tomando en cuenta los objetivos de la investigación, se seleccionaron cinco (05) informantes. Por lo que a los cinco informantes seleccionados, se les aplicó una entrevista a profundidad que permitió conocer el sentir, el pensar, la visión y la perspectiva y opinión que éstos tenían con respecto al tema de Covid – 19 como un factor en la aceleración de la automatización de la logística portuaria en el puerto del Callao. Posteriormente se describen algunas características que permiten definirlos o definirlos como protagonistas o informantes claves.

- **Informante n° 1**

**Nombres y Apellidos:** Rualdo Manuel Abanto Núñez

**Características:** El señor Rualdo, una persona de aproximadamente 36 años, casado, todavía sin hijos, es una persona muy entregada con lo que hace, actualmente el señor Rualdo se encuentra trabajando para la empresa ServiMelsa E.I.R.L, una empresa dedicada al transporte de carga internacional, llegando hasta países sudamericanos como Bolivia, Chile, Brasil, Argentina y Ecuador. Entre las cualidades que se destacan del señor Rualdo, se encuentran; su gusto por el trabajo en equipo, siempre dispuesto a ayudar a los colaboradores de la empresa, los cuales representan para Rualdo la pieza fundamental y los accionarios de las estrategias que él pueda aportar; de igual manera le gusta mantener la armonía y laborar en un clima laboral adecuado tanto para el bienestar de los demás colaboradores como para sí mismo, Rualdo es una persona empática, puesto que él resalta que valora mucho la opinión de los conductores de la empresa, ya que ellos son

los que van al campo de la acción y conocen más el fondo de las situaciones. Asimismo por apreciación personal, Rualdo es una persona alegre, entusiasta, amable, respetuosa, empática, generosa, noble y con muchas ganas de ayudar a los demás.

**Ocupación:** Jefe de Operaciones - Lima

**Empresa:** ServiMelsa E.I.R.L

**Tiempo laborando:** 4 años aproximadamente

**Que es lo que hace:** Las funciones que cumple dentro de ServiMelsa son diversas, al ser el representante de la empresa en la ciudad de Lima, Rualdo se encarga de manejar el tema administrativo, operacional, comercial, cobros, un poco de todo. De igual forma Rualdo demuestra ser una persona con amplia experiencia en el tema logístico y aduanero, debido a que laboro en “G y J SAC” Operaciones Logísticas por cuatro años y medio luego estuvo en Talma, Servicios Aeroportuarios por tres años, y por ultimo estuvo en Ransa Comercial SA por un año aproximadamente.

- **Informante n° 2**

**Nombres y Apellidos:** Oscar Nicolás Linares García

**Características:** Un señor de aproximadamente 47 años, casado y con hijos es una persona muy entregada con lo que hace, el señor Oscar Linares es supervisor de auditoria en la Contraloría General de la Republica, además de ser docente en universidades para pregrado y postgrado, con temas relacionados a los negocios Internacionales, Administración, contabilidad y Finanzas, ha desempeñado esas labores con mucha dedicación desde hace 25 años. Oscar además es una persona a la que le gusta la pro actividad, siempre busca la iniciativa, mejora y superación de los alumnos a los que enseña,

esperando que aquellos en un futuro superen a su maestro y sean el orgullo de todo un país y del mundo.

**Ocupación:** Supervisor de auditoria y docente de pregrado y postgrado

**Empresa:** Contraloría General de la Republica e Universidad Continental

**Tiempo laborando:** 25 años aproximadamente

**Que es lo que hace:** Dentro de la Contraloría General de la Republica, el estimado Oscar Linares desempeña una importante labor, la cual consta en coordinar de forma permanente a los equipos de auditoría que está supervisando, asimismo se encarga de la dirección de aquellas, y también el de aplicar los programas de supervisión para las diferentes etapas del proceso de una auditoría, en cuanto a su trabajo en la Universidad Continental, se encuentran dictando el curso de Gerencia Comercial Internacional.

- **Informante n° 3**

**Nombres y Apellidos:** Miguel Olortiga Franco

**Características:** El señor Miguel, es un padre de familia, cuya edad estaría comprendida entre 35 a 40 años aproximadamente. Miguel actualmente trabaja para Dinet Logística, Miguel es una persona a la que le gusta trabajar en equipo, proactiva, dinámica, de la misma manera considera que el liderazgo es pieza fundamental en su trabajo, por otra parte menciona que es muy importante manejar el tema del trabajo bajo presión y la dedicación, ya que trabajar en labores allegadas al comercio exterior implica una labor de 24/7 debido a que este sector no para nunca.

**Ocupación:** Jefe de Operaciones

**Empresa:** DT Dinet S.A.

**Tiempo laborando:** Año y medio aproximadamente

**Que es lo que hace:** Dentro de la empresa DT Dinet S.A, el señor Miguel se encarga de dirigir las operaciones, desde la parte documentaria, la parte operativa, transporte, deposito, entre otras funciones más. Asimismo el señor Miguel cuenta con amplia experiencia dentro de este campo logístico, ya que trabajo por aproximadamente 10 años en los Terminales Portuarios Peruanos TPP, los primeros cinco años relacionados con la labor de agenciamiento marítimo, y los últimos cinco relacionado con el tema de depósito temporal, posterior a ese trabajo, obtuvo un puesto dentro de Aduanera UCEDA S.A.C por un periodo de dos años y medio.

- **Informante n° 4**

**Nombres y Apellidos:** Armando Vargas Salazar

**Características:** El señor Armando, un ingeniero de aproximadamente 50 años, felizmente caso y con una hermosa familia, una persona que refleja jovialidad en todo lo que hace, le gustan los temas relacionados a la tecnología y el desarrollo e investigación de tecnologías en Aduanas de Perú, de igual manera es un empresario aventurero que toma riesgos en tomar y forjar nuevos proyectos que busquen revolucionar el pensamiento y modo de actuar de las personas para construir un mejor país que vayan mucho más allá de lo tradicional.

**Ocupación:** Profesional 5 en la Intendencia de Gestión y control aduanero – SUNAT.

**Empresa:** SUNAT

**Tiempo laborando:** 25 años aproximadamente

**Que es lo que hace:** El señor Armando Vargas entro de Aduanas al ser profesional 5, se encarga de la gestión aduanera tanto de los tributos internos

y externos. Asimismo el señor Armando laboro en ECASA (Empresa Cubana de Aeropuertos y Servicios Aeronáuticos S.A) a finales de los 80', de igual forma ha creado y gestionado un par de empresas que se dedicaban a la sensoria tributaria, pero estos proyectos los tuvo que dejar cuando ingreso a la SUNAT y por último en la experiencia de labores que ha desempeñado el señor Armando se encuentra la de asesor financiero administrativo en una empresa de telecomunicaciones.

- **Informante n° 5**

**Nombres y Apellidos:** Cristian Mazzei Avatar

**Características:** Es un señor padre de familia de aproximadamente 45 años de edad, felizmente casado y tiene una mascota a la cual llamo Humter, el actualmente es docente en muchas universidades de Perú, y es un hombre dedicado a su trabajo, le encanta aprender junto a sus alumnos, a pesar de su edad, no es un hombre ajeno a la tecnología; por lo general Cristian suele realizar compras online, le encantan las plataformas virtuales para las reuniones, y es muy cuidadoso y estricto con los cuidados que se debe tener con la pandemia.

**Ocupación:** Asesor, abogado y docente

**Empresa:** Universidad de San Martin de Porres, Universidad de San Marcos, entre otras.

**Tiempo laborando:** Activo e diferentes trabajos hace 25 años

**Que es lo que hace:** Cristian desarrollo muchas actividades y ocupaciones durante su vida, pero actualmente es docente en muchas prestigiosas universidades nacionales, brindando los cursos relacionados a los negocios internacionales.

- **Informante n° 6**

**Nombres y Apellidos:** Eduardo Villacorta

**Características:** Es un señor padre de familia de aproximadamente 50 años de edad, muy dedicado y comprometido con sus labores, es empático y siempre busca el beneficio para todas las personas con las que es cercana, de igual forma debido al cargo que actualmente ocupa es un hombre muy ocupado y con una agenda apretadísima, pero dispuesto a ofrecer su tiempo a quienes lo necesitan.

**Ocupación:** Gerente General

**Empresa:** Logística Intermodal del Perú

**Tiempo laborando:** 10 años

**Que es lo que hace:** Al tener el cargo superior de la empresa, el señor Villacorta se encarga de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades y operaciones que se realicen en la organización las cuales se vinculan al transporte internacional de mercancías por vía terrestre, y así busca atender a sus clientes con la mayor seguridad y eficiencia posibles, buscando reducir sus costos y sus tiempos de operación, manteniendo siempre los más elevados estándares.

Tabla 5: Resumen de los sujetos en estudio

<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Rualdo Abanto Núñez</b>	<b>Oscar Nicolás Linares García</b>	<b>Miguel Olortiga Franco</b>	<b>Armando Vargas Salazar</b>	<b>Cristian Mazzei Avatar</b>	<b>Eduardo Villacorta</b>
<b>Edad</b>	36	47	35 - 40	50	45 - 50	50 - 55
<b>Rol que desempeña</b>	Jefe de Operaciones - Lima	Supervisor de auditoria y docente de pregrado y postgrado	Jefe de Operaciones	Profesional 5 en la Intendencia de Gestión y control aduanero	Asesor, bogado y docente	Gerente General de una empresa logística
<b>Empresa para la cual trabaja</b>	ServiMelsa EIRL	Contraloría General de la Republica	DT Dinet S.A.	SUNAT	Universidad de San Martin de Porres, Universidad de San Marcos, etc.	Logística Intermodal del Perú
<b>Formación de base:</b>	Universidad Incompleta - Derecho	No especifico	Administración y Negocios Internacionales	No especifico	No especifico	No especifico
<b>Años en la labor que desempeña:</b>	4	25	1 - 1/2	25	25	10

<b>Experiencia laboral:</b>	G y J SAC Operaciones Logísticas.  Talma, Servicios Aeroportuarios  Ransa Comercial SA	Contraloría General de la Republica  Universidad Continental  Otra universidades (pregrado y maestrías)	Terminales Portuarios Peruanos  Aduanera UCEDA S.A.C	Intendencia de Gestión y control aduanero – Sunat  ECASA  Empresa de telecomunicaciones  Asesor financiero, tributario y administrativo	Universidad San Marcos  Universidad Unidad de Paraguay  Universidad Peruana del Norte  Universidad de San Martin de Porres	No especifico
<b>Año de incorporación a su labor:</b>	2016	1995 en adelante	2019	1995	2000	2010
<b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:abantorualdo@gmail.com">abantorualdo@gmail.com</a>	<a href="mailto:olinales@continenta.edu.pe">olinales@continenta.edu.pe</a>	<a href="mailto:Miguel.olortiga@dinet.com.pe">Miguel.olortiga@dinet.com.pe</a>	<a href="mailto:Armando1968v@gmail.com">Armando1968v@gmail.com</a>	-	-

### 3.6. Técnicas de producción de información

Para el análisis de la información se empleará el software estadístico Atlas Ti. para el procesamiento del resultado de la aplicación de la guía de entrevista. El análisis consistirá en encontrar comportamientos, actividades y procesos comunes que aplican las empresas con relación a la exportación, de tal forma que se obtenga información respecto a los factores de la capacidad exportable.

*Tabla 6: Técnicas e instrumentos de recolección de información*

<b>TÉCNICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>FUENTE</b>
<b>La entrevista</b>	La entrevista es una manera de entrar en el mundo privado y personal de cada sujeto en estudio, y esta no se basa en solo hacer preguntas para conseguir respuestas, esta va mucho más allá, de hecho aquí el investigador es como un instrumento más de análisis, ya que el mencionado visualiza, recopila, detalla, selecciona y explica solo la información que le es importante para la investigación (Robles, 2011). Por ende en este estudio se aplica el instrumento de entrevistas a profundidad, ya que se busca generar un ambiente amigable con los sujetos de estudio para así podrá recaudar toda la información necesaria de las variables en estudio.	Guía de entrevista	Primaria

### 3.7. Técnicas de Análisis de información

Con la información recopilada obtenida a través de fuentes primarias, y basada en la técnica de observación, cuyo instrumento de entrevistas a profundidad se podrá evaluar una serie de características guiadas por los siguientes pasos a considerar:

*Tabla 7: Fases del tratamiento de la información*

<b>Fases</b>	<b>Descripción</b>
<b>1. Descubrimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilación de información, a través de la aplicación de las técnicas de observación y entrevistas a profundidad.</li> <li>• Análisis y explicación de ideas, pensamientos, opiniones y juicios de la información recopilada.</li> </ul>
<b>2. Categorización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• División y clasificación de la información que corresponde a cada una de las categorías.</li> <li>• Realizar la síntesis y el bosquejo de la información recopilada, a través del uso de esquemas y tablas categóricas, que estarán apoyadas en el uso del software o programa Atlas. Ti.</li> </ul>
<b>3. Relativización y triangulación de la información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se analiza y examina toda la información recopilada alusiva a ideas, pensamientos, opiniones, juicios, interpretaciones y proposiciones.</li> <li>• Se analiza las semejanzas y diferencias en las ideas, pensamientos, opiniones y puntos de vista difundidos en el instrumento de estudio.</li> <li>• En las fuentes (se busca diferenciar entre la perspectiva de una sola persona y las de un grupo más extenso).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se proporciona los Nuestros propios supuestos del investigador (se hace una autorreflexión crítica)</li></ul>
--	---

## Capítulo 4: Resultados

### 4.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo para la recolección de información, fue ejecutada por el equipo de investigación conformado por De la Cruz Carrillo Yurela Yoshira y Sanchez Cordova Nicole Milagros, mediante la realización de entrevistas a especialistas en el tema de Comercio Internacional.

Para lo cual se aplicó una guía de entrevista que conto con veintidós preguntas expuestas y realizadas a seis sujetos informantes. Estas entrevistas se desarrollaron en los meses de Agosto y Septiembre, en el horario pactado por el informante y a través de las plataformas Google Meet y Zoom.

Para el respectivo análisis de los datos se está utilizando el software Atlas TI, en la cual se categorizo y se obtuvo la red de códigos para cada una de las entrevistas realizadas, de esta manera se identificaron las partes principales dependiendo a las categorías ya estipuladas de toda la información recolectada y separando información secundaria que eran complementos de las ideas principales. La guía entrevista de veintidós preguntas se aplicó a seis especialistas en el tema, desarrolladas durante los meses de Agosto y Septiembre en la hora pactada por los informantes y a través de la plataforma de su preferencia (Google Meet y Zoom). A continuación se presenta la categorización de las seis entrevistas realizadas a los sujetos informantes.

### Entrevista informante n° 1

**Nombre del entrevistado:** Rualdo Abanto Núñez

**Empresa para la cual trabaja:** ServiMelsa EIRL

**Rol que desempeña:** Jefe de Operaciones – sede Lima

**Tiempo laborando:** 4 años

Categorías	Líneas	Textos de entrevista
	1	<p><b>Investigadoras (Is): Buenos días estimado Rualdo Abanto el día de hoy se está llevando a cabo una entrevista acerca del tema “Covid-19 como factor en la aceleración de la automatización de los procesos de la Logística portuaria en el Puerto del Callao - Perú.” el cual gracias a su colaboración se podrá desarrollar. Cabe especificar que la información que usted brinde será de absoluta confidencialidad. El propósito de esta entrevista es analizar el impulso que la pandemia provocada por el nuevo coronavirus Covid – 19 brindará a la aceleración de la automatización de los procesos de la Logística portuaria en el Puerto del Callao. Bueno podría usted presentarse.</b></p>
	2	
	3	
	4	
	5	
	6	
	7	
	8	
	9	
	10	
	11	
	12	
	13	
	14	
	15	
	16	
	17	
	18	
	19	
	20	
	21	
	22	
	23	
	24	
	25	
	26	
	27	
	28	<p><b>Is: Y entonces bueno, ¿dentro de las operaciones que usted que realiza en la empresa son la exportación e importación o también hay franquicias dentro de otro país?</b></p>
	29	
	30	
	31	
	32	<p><b>I-1:</b> Básicamente nosotros, la empresa <u>desarrolla lo que es la importación y exportación</u>, es decir el transporte de la carga</p>
	33	
	34	
	35	

<p>Comercio Internacional (CI) (34–37)</p>	<p>36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48</p>	<p>que se importa y que se exporta, el rubro de <u>transporte netamente</u>. En otro país no tenemos franquicias, pero tenemos representante legales, que nos ayudan a elaborar y a poder no hacer las diligencias en los ministerios correspondientes; como puede ser el Ministerio de Comercio, el Ministerio de Relaciones, el Ministerio de Defensa en Bolivia por ejemplo y la aduana en todos los países que tenemos representantes, los cuales son Bolivia, Argentina, Chile, Uruguay, Paraguay, Brasil y Ecuador.</p>
<p>Comercio Exterior (CE) (53–61)</p>	<p>49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69</p>	<p><b>Is: Bueno y esta pandemia, qué bueno, se ha empezado a vivir desde marzo ¿Ha afectado su modo de laborar. Ha cambiado en algo, o se ha mantenido igual?</b></p> <p><b>I-1:</b> No, de que ha afectado, <u>si ha afectado</u>. <u>Básicamente las operaciones bajaron, el proceso de ingreso aduanas, a almacenes también vario, porque ahora te piden más protocolos</u> no, por ejemplo ya <u>te piden una prueba Covid no mayor de antigüedad a 15 días, te piden una declaración jurada</u> no, <u>y hay almacenes de aduanas y clientes que manejan sus propios protocolos</u>, no todos manejan los mismos sistemas, pero ya están bueno ya están ellos incorporando un sistema más exhaustivo al control de ingreso del personal.</p>
<p>Comercio Exterior (CE) (70–73)</p>	<p>70 71 72 73 74 75 76 77 78</p>	<p><b>Is: Y disculpe, ¿A sus operadores, operarios les ha afectado de alguna forma o sea le gusta este método digital o como que les cuesta un poquito?</b></p> <p><b>I-1:</b> No, no, no, <u>a ellos no les afecto mucho, porque ellos ya reciben toda la documentación terminado y simplemente van al local del cliente a cargar e inician su ruta</u> no, y de allí nosotros lo vamos monitoreando y les vamos dando las pautas de lo que se va a hacer.</p> <p><b>Is: Justo, allí viene la otra pregunta, ¿Usted considera que el Puerto del Callao</b></p>

Automatización (A) (81, 89-91)	79 80 <b>81</b> 82 <b>83</b> <b>84</b> <b>85</b> <b>86</b> <b>87</b> <b>88</b> <b>89</b>	<p><b>es un Puerto automatizado o se podría automatizar o digitalizar?</b></p> <p><b>I-1:</b> Bueno, <u>no es automatizado y digital,</u> pero sí que se está implementado, tengo entendido que <u>se está implementando ese sistema, porque antes tú para ingresar el puerto, te entregaban un papelito como este</u> por ejemplo, <u>que era tu cita de ingreso</u> no, y <u>ahora ya te están dando citas virtuales para poder ingresar,</u> lo que pasa en el Puerto, es el del <u>tema netamente de la congestión</u> que hay, que <u>hace difícil que esto sea un sistema automatizado y rápido</u> el viaje para el puerto y para los usuarios</p>
Digitalización (D) (81, 83–88)	90 <b>91</b> 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 <b>118</b> <b>119</b> <b>120</b> <b>121</b>	<p><b>Is: Y bueno usted que cambió, o mejor ¿usted hace cuánto tiempo viene trabajando específicamente en relación al puerto? ¿Desde hace muchos años o recién?</b></p> <p><b>I-1:</b> Bueno yo tengo más o menos 10 a 12 años trabajando en transporte.</p> <p><b>Is: Entonces ¿Qué cambios usted ha podido notar con respecto al puerto en diferencia a años anteriores? ¿Se ha vuelto mucho más fácil los procesos o quizá mucho más engorroso?</b></p> <p><b>I-1:</b> Bueno el puerto por ser una problema de zona geográfica dónde está, yo creo que es un poco difícil el acceso no, está dentro de la ciudad del Callao no, dentro de una avenida principal que es la Néstor Gambetta, que no solamente transitan los tráileres no, los que son de carga pesada, sino también transitan taxis, los autos particulares, micros, combis, transporte público, y esto hace que esta avenida Gambetta, que es una arteria principal, se haga una congestión tremenda, afectando tanto al transporte pesado como al transporte de pasajeros y al privado no, y veo que el <u>sistema de específico APM y DP World, que en estos casos son los principales</u> están ahí no, <u>en el puerto ha mejorado</u> no, pero no basta, <u>no basta con estos sistemas que</u></p>

Automatización (A) (118-128)	122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135	ellos han implementado no, ellos han implementado unos carriles preferenciales que también ha sido de la mano del MTC, un carril preferencial para APM, un carril preferencial para DP World para el ingreso, para el acceso al terminal, a los terminales no, pero no es suficiente, yo creo que es el tema de la congestión ha habido y siempre va a haber por el momento, hasta que no se tenga una vía alterna a la Néstor Gambetta, que es la principal no, por donde transitan ellos; y en el tema de seguridad, bueno los camiones sufren de la delincuencia, ya que al hacer grandes colas, congestión, los delincuentes
Automatización (A) (134-135)	136 137 138 139 140 141	de la zona no, que es Puerto Nuevo, Corongo, Atalaya van a agredir a los conductores por unas monedas no, y este es el tema, le roban su dinero, le revientan la luna, le roban sus toldos, sus conos, sus extintores, y no hay presencia policial, o no se dan abasto; los
Automatización (A) (140-141)	142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 170 171 172 173	policías custodian desde la entrada del puerto, que es la puerta de ingreso de la balanza hasta unos 5 metros, pero la congestión que viene desde cinco, seis, siete cuadras atrás, nadie los protege a ellos no, y ese es un tema que se tendría que ver no, porque la empresa en la que estoy y con la que trabajaba anteriormente yo he sido parte no, he visto como mis operadores y otros transportes han sufrido de la delincuencia. <b>Is: Justo se estaba planteando un proyecto para crear un espacio, donde solo circule, se ubique el transporte de carga.</b> <b>I-1:</b> Bueno, en APM hay una zona grande no, que se llama antepuerto, donde los carros en teoría, en teoría podrían esperar pero no es suficiente, porque acá no atiende a 15 camiones por hora sino que se atiende a 200, 300 camiones por hora, y a veces la cola empieza en APM y llega hasta el túnel de la Gambetta que llega más o menos a cinco o seis kilómetros, y se hace la congestión, y aparte hay una empresa al costado de APM,

174	que es un concentrado de minerales que se
175	llama Carmín o se llamaba carmín hasta
176	donde yo tengo entendido que entran tolvas y
177	no entran cinco o seis, entran veinte, treinta,
178	cincuenta, y eso hace una congestión
179	tremenda, y a veces la misma gente de los
180	alrededores no, de los asentamientos
181	humanos que hay alrededor, antes de la
182	pandemia, no podían avanzar, el carro se
183	quedaba en el tráfico, los escolares se tenían
184	que regresar caminando a su casa porque ya
185	era más de las 8 am, ya no les iban a dejar
186	entrar al colegio, la gente bajaba del carro
187	para tratar de avanzar caminando y buscar
188	otra forma de irse.
189	<b>Is: Digamos que nuestro puerto no está</b>
190	<b>tan, no está situado en una zona geográfica</b>
191	<b>muy, muy buena.</b>
192	<b>I-1:</b> Si, es correcto, como te repito no, por la
193	por la única ruta que tenemos o que tienen
194	ellos es la Néstor Gambetta, y es muy
195	gestionado, allí se aglomeran todos,
196	transporte público, privado de pasajeros, las
197	unidades de carga pesada tanto para APM,
198	DP World, para esta empresa Carmín más la
199	línea del tren, y a veces el tren se queda
200	cruzado media hora en las mañanas, hora
201	pico, es tremendo.
202	<b>Is: Ya me imagino.</b>
203	<b>I-1:</b> Si yo vivo por allí, por eso te lo digo
204	<b>Is: Yo solo fui de visita por allí, me llevo mi</b>
205	<b>papi.</b>
206	<b>I-1:</b> ¿En serio una sola vez?
207	<b>Is: Bueno he ido muchas veces al Callao,</b>
208	<b>pero no he entrado a APM o Dp World y</b>
209	<b>justo este año, por ser ya casi el último, los</b>
210	<b>profesores hacen como visitas guidas Y</b>
211	<b>estas empresas, pero por la pandemia ya</b>
212	<b>no se pudo hacer nada.</b>
213	<b>I-1:</b> Bueno me avisas de todas maneras, por
214	si acaso.
215	<b>Is: Okay, Y bueno hace poco, exactamente</b>
216	<b>el 30 de Junio se aprobó un decreto 1492</b>
217	

	218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228	<p><b>vinculado al comercio exterior, donde se busca que todos los trámites sean 100% virtuales, mucha más transparente y rápida de alguna forma, y bueno todo esto con fin evitar la propagación del virus, ya que como sabemos no puede haber mucha aglomeración de gente. El que este decreto busque de alguna forma que todo sea más digital, mucho más automatizado. ¿Usted considera que es una manera efectiva y rápida de actuar?</b></p>
<p>Política Comercial (PC) (230-234)</p>	229 <b>230</b> <b>231</b> <b>232</b> <b>233</b> <b>234</b> 235 236 237 238 239 240 241 242 243	<p><b>I-1:</b> <u>Mira es una suerte de que este decreto se haya dado para nosotros transportistas y creo que también para las agencias de aduanas y sus clientes no, ¿por qué? porque bueno, el trámite presencial es muy engorroso y te comento un poquito, antes de la pandemia nosotros digitalizamos todos los documentos y la vez lo presentábamos por la mesa de partes físicamente, lo mismo que ya estaba digitalizado igual lo teníamos que presentar por mesa de partes, y esperar no, esperar por 24 horas, 48 horas para tener una respuesta, a lo cual si causa un poco molestia no, porque es un doble trabajo, porque ya lo tenía digitalizado la SUNAT de la Aduanas no; eh</u></p>
<p>Digitalización (D) (244-246)</p>	<b>244</b> <b>245</b> <b>246</b> 247 <b>248</b> <b>249</b> <b>250</b>	<p><u>la Aduana Marítima acá por ejemplo de callao ya lo tenía digitalizado en su sistema, pero igual nos pedían físicamente no, ahora con esta nueva incorporación, de este Decreto Supremo si nos facilita no, porque ya lo podemos hacer desde casa lo que es trabajo remoto en vez de estar en la oficina no,</u></p>
<p>Política Comercial (PC) (248-252)</p>	<b>251</b> <b>252</b> 253 254 255 256 257 258 259 260	<p><u>simplemente escaneando documentos, subiendo a Mesa de partes virtual, qué es una ventanilla que recién ha incorporado la Aduana Marítima y creo que también en otras fronteras estoy procurando nos facilite esto, pero si, todavía está el desfase de las respuestas, la respuesta tendría que ser dentro de la 24 horas, pero la respuesta se demora un poco más; esta semana por ejemplo ingrese una solicitud de tránsito internacional para</u></p>

<p>Política Comercial (PC) (265-270)</p>	<p>261 262 263 264 <b>265</b> <b>266</b> <b>267</b> <b>268</b> <b>269</b> <b>270</b> 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287</p>	<p>Bolivia, lo ingresaría martes en la mañana y recién me han dado respuesta el jueves, no, el miércoles en la tarde - noche no, y bueno es un poco que hace más, demora en el tema de nuestras exportaciones no, porque <u>no nos dan una respuesta inmediata</u> no, la respuesta inmediata, aparte que <u>no tenemos comunicación con la persona que revisa los documentos para poder o para que ellos nos puedan dar algunas aclaraciones</u> de ciertas dudas que tenemos en este proceso.</p> <p><b>Is: Claro, bueno, mm entonces por la respuesta, a usted le agradecería mucho más, el hecho de que todo sea más digital porque hace su trabajo mucho más práctico, pero no le agrada mucho el tema de los tiempos verdad?</b></p> <p><b>I-1:</b> Correcto, es correcto, yo creo que esto va a ir mejorando no, y si está, bueno, si está disposición de hacerlo ya virtual, se hubiese manejado desde antes, ya hubiésemos estado acostumbrados a este sistema no, tanto la parte que revisa allá en Aduanas como nosotros los usuarios.</p> <p><b>Is: Okay, ya bueno, volviendo decreto ¿usted considera que este beneficia a nuestro país verdad?</b></p>
<p>Instrumentos (I) (288-290)</p>	<p><b>288</b> <b>289</b> <b>290</b> 291 <b>292</b> <b>293</b> <b>294</b></p>	<p><b>I-1:</b> Si, si, es correcto, <u>es algo bueno</u> no, <u>lo que se está haciendo</u> no, <u>digitalizar los documentos y hacerlo todo virtual</u>, más que todo, en la modernidad en la que ya estamos nosotros no, con estos <u>medios tecnológicos</u>, es bueno que también la Aduana y el comercio implementen este sistema que</p>
<p>Instrumentos (I) (292-295)</p>	<p><b>295</b> 296 297 <b>298</b> <b>299</b></p>	<p><u>manejamos la mayoría</u> no, así también nos evitamos el trabajo de ir físicamente a Aduanas y estar imprimiendo no, ahorramos todos, <u>ahorramos recursos y ahorramos tiempo.</u></p>
<p>Instrumentos (I) (298-299)</p>	<p>300 301 302</p>	<p><b>Is: Y esta nueva forma de realizar las transacciones, ya mucho más virtual ¿usted considera que llego para quedarse</b></p>

Instrumentos (I) (306-309)	303 304 <b>306</b> <b>307</b> <b>308</b> <b>309</b>	<b>o solo es cosa del momento por la situación actual?</b>
	310 311 312 313 314 315 316 317	<b>I-1:</b> <u>Ojala que haya llegado para quedarse, enserio, no retrocedamos, hemos dado un paso gigante, tenemos que seguir subiendo y avanzando,</u> no debemos retroceder, y estancarnos en lo mismo, como te digo, en esta forma digital, nos ahorramos recursos y nos ahorramos tiempo no, y así también cuidamos el medio ambiente, nos ahorramos las hojitas.
Operadores Portuarios (OP) (319-321)	<b>319</b> <b>320</b> <b>321</b>	<b>Is: Claro, exacto, ¿Usted considera que la tecnología en un futuro podría reemplazar el trabajo de algunos operarios?</b>
Operadores Portuarios (OP) (323-327)	<b>322</b> <b>323</b> <b>324</b> <b>325</b> <b>326</b> <b>327</b>	<b>I-1:</b> Wow, bueno, me pones entre la espada y la pared, a ver, <u>no creo que la tecnología vaya a suprimir a algún operario</u> no, pero lo que sí es que <u>va a ser de gran ayuda para nosotros,</u> de eso si estoy consciente, nos da alivio en el trabajo, una ayuda no, <u>pero no creo que nos llegue a suprimir a algún operario o algún administrativo, puesto que nosotros vamos a tener que digitalizar los documentos y manejar la información.</u>
	328 329 330 331 332	<b>Is: Okay, esperemos que no, justo hace algún tiempo, estaba leyendo que ya estaban como creando contenedores así súper automáticos que podían viajar solos de un lugar a otro.</b>
	333 334 335 336 337 338 339 340 342 343	<b>I-1:</b> si, eso también lo vi en Alemania creo, unos camiones que por control remoto se manejan automáticamente como tú dices no, pero bueno, es un poco difícil que eso también se implemente, o bueno aquí en el país tenemos muchas arterias aun que cubrir y a veces los transportes locales se van a Breña, Surquillo, Ate, donde pasa por vías públicas, asentamientos humanos y todo lo demás, y bueno es difícil.
	344 345 346 347	<b>Is: Si, bueno señor Rualdo eso ha sido todo en la entrevista, muchas gracias por la información brindada, en verdad todas sus acotaciones serán de mucha ayuda.</b>

	348	<b>I-1:</b> No te preocupes Nicole, ha sido un gusto, un placer, cuando gustes estoy a tu servicio. <b>Is:</b> <b>Muchas gracias señor Rualdo, tenga un lindo día, hasta luego.</b>
	349	
	350	
	351	

### Entrevista informante n° 2

**Nombre del entrevistado:** Oscar Nicolás Linares García

**Empresa para la cual trabaja:** Contraloría General de la Republica

**Rol que desempeña:** Supervisor de auditoria y docente de pregrado y postgrado

**Tiempo laborando:** 25 años

Categorías	Líneas	Textos de entrevista
Comercio Internacional (CI) (26-27) (32-35) (41-42)	1	<b>Investigadoras (Is):</b> Muy buenas noches estimado Miguel Olortiga, el día de hoy se está llevando a cabo una entrevista acerca del tema “Covid-19 como factor en la aceleración de la automatización de los procesos de la Logística portuaria en el Puerto del Callao - Perú.” el cual gracias a su colaboración se podrá desarrollar. Cabe especificar que la información que usted brinde será de absoluta confidencialidad. El propósito de esta entrevista es analizar el impulso que la pandemia provocada por el nuevo coronavirus Covid – 19 brindará a la aceleración de la automatización de los procesos de la Logística portuaria en el Puerto del Callao. (Pregunta algunos datos personales). Bien ahora si vamos a dar inicio a las preguntas; ¿Cuál o cuáles son las modalidades de comercio internacional que se llevan a cabo principalmente en nuestro país? <b>I-2:</b> Nosotros tenemos la ley general de aduanas, donde nosotros debemos ceñirnos y teniendo en base esa legislación del país, que nos hace referencia de las <u>modalidades tanto de exportación como de importación</u> . Dentro
	2	
	3	
	4	
	5	
	6	
	7	
	8	
	9	
	10	
	11	
	12	
	13	
	14	
	15	
	16	
	17	
	18	
	19	
	20	
	21	
	22	
	23	
	24	
	25	
	26	
	27	

<p>(51-53) (66-67) (71-72) (84-87)</p>	<p>28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70</p>	<p>de estos regímenes aduaneros de importación como son para el consumo y lo que son para tratamiento aduaneros especiales, reimportación para el mismo estado, entre otros. <u>En la exportación tenemos la definitiva, temporal y cuando se desarrolla en mercancías importadas, que son los principales en nuestro país.</u></p> <p><b>Is: Okay, Y antes de la pandemia ¿Cuáles eran los procesos que se llevaban a cabo para dichas operaciones?</b></p> <p><b>I-2:</b> Tenemos que tener en cuenta las normativas, tanto en la importación como exportación. Si hablamos de <u>importación son 5 fases</u>, como en el despacho anticipado un plazo de 30 días antes de la llegada del medio de transporte, el despacho diferido cuando se solicita a través de un régimen de importación y despacho de aduanas, el despacho urgente que es hasta 7 días calendarios, y acorde a esto había varias fases.</p> <p>Podemos mencionar, los básicos para ser prácticos, <u>la preparatoria, enumeración la de arribo, inspección de acuerdo a los canales, y la fase de levante</u>, eso dentro de lo que es el proceso de importación, en <u>la de exportación la fase de preparatoria, de entrega del contenedor, enumeración, la fase de inspección y la fase de embarque</u>, teniendo en cuenta los procesos que se llevaban a cabo, como modalidad de comercio internacional, considerando hoy en día como consecuencia de la pandemia, las 5 fases son como siempre se desarrollaban.</p> <p><b>Is: Okay, ¿Considera usted que la pandemia ha afectado el modo de realizar negocios internacionales?</b></p> <p><b>I-2:</b> <u>Perú está ubicado en un entorno comercial importante en Latinoamérica</u>, y si nos ha afectado mucho en todos los stakeholders, desde el mismo ciudadano des el pequeño ciudadano con una empresa, hasta</p>
--	---	--

<p style="text-align: center;">Comercio Exterior (CE) (96-99) (102-104) (120-122) (127-128)</p>	<p>71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 101 111</p>	<p>los consumidores. <u>Vemos este impacto dentro de la cadena de suministros global,</u> empezando desde el país de China, desde las investigaciones que venimos desarrollando, el 20% del comercio global se origina en china y ya de ahí podemos ver el indicio que todas las industrias como la electrónica, los suministros médicos, automotriz, farmacéuticas, son entre otras de las industrias que se han visto afectada dentro la de producción mundial. Hablemos en este caso la OCDE, se ha visto que la producción y los tiempos de envíos se han visto reducidos, es más <u>China se ha visto impactado con más del 50% de retroceso, y es comparación con el Perú que es un punto central de Latinoamérica,</u> Además están varios países como China, Estados Unidos, Francia y vemos como ahora estos países se están pronosticando para poder encontrar varias salidas para surgir.</p> <p><b>Is: ¿La pandemia que se vive cómo ha afectado el modo de laborar dentro del Puerto? Ha cambiado en algo, o se ha mantenido igual</b></p> <p><b>I-2:</b> Se puede observar que <u>el movimiento de carga en el Callao ha caído en un 27% desde Marzo que son cifras de la autoridad portuaria nacional,</u> eso ha impactado en una disminución de más de 2 toneladas de carga, considerando desde el 16 de Marzo que se propaga este virus y <u>comprando con las cifras del año pasado ya vemos una reducción de más del 13%,</u> es ha traído como consecuencia se han tenido que tomar nuevas medidas todos los gremios, los actores del sector portuario han tenido comportamientos dentro de este nuevo sistema.</p> <p>Poco a poco, hay que tener en cuenta que se ha visto afectado de una manera económica muy fuerte, por la lentitud de los procesos.</p>
---	---	--

<p>Digitalización (D) (135-139) (141-144) (150-154) (172-174) (184-185) (187-190) (197-201) (207-213) (218-223) (226-230)</p>	<p>112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154</p>	<p><b>Is: ¿Para algunos trabajadores ha sido fácil adaptarse a los nuevos procesos portuarios que se han digitalizado?</b></p> <p><b>I-2:</b> Esto está impactando a todos desde un entorno profesional, si para nosotros de entorno educativo, ha sido difícil para todo tener que continuar trabajando bajo procesos que tiene que ver con digitalización. <u>Mas del 75% del Perú son informales, por lo tanto ha sido complicado adaptarse a estos procesos portuarios digitalizados, tener que estar cumpliendo espacios, tiempo, pero en el sistema digitalizado, es un poco más difícil y la aduana peruana ya mantiene sus procesos aduaneros completamente digitalizados, no es fácil solo adaptarse como trabajador si no como reactivación de la tecnología.</u></p> <p><b>Is: Antes de la pandemia ¿Las operaciones que se realizaban para la importación o exportación en el Puerto del Callao se hacían de manera tradicional (papeles) o había algún proceso que se realizaba digitalmente?</b></p> <p><b>I-2:</b> No, tengamos en cuenta que <u>la Aduana ha tenido que digitalizarse y ponerse a servicio de la reactivación y en consecuencia tenemos la norma que se aprobó en mayo de este año.</u></p> <p>Antes de la pandemia, Si se desarrollaban aun los procesos mediante papeles, <u>como la mesa de partes y hoy en día ya está digitalizada, entonces es el primer trámite que fue el objetivo, para mantener la eficiencia, e ingresar a los procesos de digitalización y si hablamos de todos los procesos y el destacable es el de la mesa de partes que era uno de los principales manejos de lo tradicional (papeles), y era un desarrollo un poco retrasado. A pesar de que <u>la pandemia se ha una amenaza ahora podemos considerar que ha sido un desarrollo para poder digitalizar los proceso que ya se venían exigiendo desde tiempo atrás.</u> Y también</u></p>
---	--	---

	<p>155</p> <p>156</p> <p>157</p> <p>158</p> <p>159</p> <p>160</p> <p>170</p> <p>171</p> <p>172</p> <p>173</p> <p>174</p> <p>175</p> <p>176</p> <p>177</p> <p>178</p> <p>179</p> <p>180</p> <p>181</p> <p>182</p> <p>183</p> <p>184</p> <p>185</p> <p>186</p> <p>187</p> <p>188</p> <p>189</p> <p>190</p> <p>191</p> <p>192</p> <p>193</p> <p>194</p> <p>195</p> <p>196</p> <p>197</p> <p>198</p> <p>199</p> <p>200</p> <p>201</p> <p>202</p> <p>203</p> <p>204</p> <p>205</p> <p>206</p>	<p>procesos de legislación ya se lograron entrelazar ciertos procesos.</p> <p><b>Is: Con esta pandemia ¿Que procesos se han digitalizado?</b></p> <p><b>I-2:</b> Quiero enfocarme básicamente en que lo más impactante de la digitalización fue <u>la mesa de partes ya que esta es la base para recibir documentación, entonces ahora la documentación requerida es de forma virtual, y la mesa de partes se enfoca en que estos documentos lleguen a los lugares que iban llegar, pero ahora si todos los sistemas necesarios estarían vinculados es decir unidos sería mucho más fácil y obviamente reducir los tiempos en todo el proceso de comercio.</u></p> <p><b>Is: ¿Qué ventajas o desventajas usted considera que ha provocado?</b></p> <p><b>I-2:</b> Principalmente aprobar este decreto legislativo, <u>reabrió todas estas operaciones logísticas, de manera general, principalmente los procesos de comercio exterior, incluyendo lo de transporte carga mercancías en general, se reemplazan los documentos físicos en digitalizados, se evita el desplazamiento de personas para impedir el contagio.</u> La facultad de fiscalización y sanción por parte de Mincetur, también la cadena logística del comercio exterior, en el entorno del contrato de transporte marítimo de mercancía, el usuario no está obligado a pagar siempre y cuando no se haya contratado al transportista.</p> <p><u>Yo pienso que este proceso que la pandemia ha traído muchas ventajas de cierta manera, porque prácticamente obligo a que estos procesos se han digitalizado para evitar contagios y así ayudar a que los procesos sean un poco más autónomos. La cultura de nuestro país entre todos los agentes que toman parte, si por ahí hay u punto de quiebre donde no todos están asociados, los principales son las ventajas donde todos los</u></p>
--	--	--

<p>Automatización (A) (240-242) (244-250) (262-265) (273-275) (278-279) (287-289) (291-295) (307-310)</p>	<p>207 208 209 210 211 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250</p>	<p>actores salgan beneficiados, a nosotros <u>como país nos mejoran todos los procesos desde mejorar una mesa de partes para obtener los procesos, mejorando teniendo una implementación con el ministerio de transportes, la sanciones que tiene la administración tributaria para la transparencia en los procesos.</u></p> <p><b>Is: ¿Cómo Perú podría mejorar sus procesos de digitalización?</b></p> <p><b>I-2:</b> <u>Nuestro país por lo menos en las últimas dos décadas ha venido teniendo cambios importantísimos nos solamente en los procesos si no también dentro del desarrollo local y regional para poder especializarse en varios tipos de producto.</u></p> <p>Yo pienso que el Callao para que este a la altura y pueda reaccionar a las transacciones lo que podríamos hacer <u>para innovar y estar a la altura de ellos es articular con cada uno de los stakeholder, todos los que forman parte de la cadena del comercio exterior puedan estar dentro de una misma línea es decir que todos se complemente y el gobierno ahí forma un papel muy importante.</u></p> <p>Ya que las aduanas están digitalizando estos procesos también sería bueno de que puedan crear facilidades al momento de la deuda tributaria y pueda tener una conexión entre todos.</p> <p><b>Is: ¿El Puerto del Callao se podría considerar un Puerto automatizado?</b></p> <p><b>I-2:</b> <u>Viendo lo que está pasando en china Australia, Europa, nuestro país recién se está adaptando al decreto, y esto se dio con el objetivo de no parar con el comercio exterior, dependiendo al tipo de producto, las cadenas que desarrollamos debería estar acorde al producto como son las cadenas de frio, con la parte del recursos humanos, que nos falta la capacitación y para eso la inversión que se tiene que hacer todas las cadena que tiene que estar de la mano dentro de la vinculación. Si</u></p>
---	--	---

	<p>251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293</p>	<p>nos comparamos con Chile, que ya lleva 10 años que pertenece a la OCDE, muchas de nuestras operaciones se ven reducida al momento de estar de la mano, según en los últimos informes todavía estamos en un 40% o 30% de los puertos más competitivos del mundo.</p> <p><b>Is: ¿Qué cambios ha venido notando con respecto a años anteriores?</b></p> <p><b>I-2:</b> Hoy en día vemos teniendo en cuenta los articuladores el tema portuario, vemos que el <u>Callao es uno de los principales por ser uno de los más importantes del país, pero el puerto de Paita y el puerto de Matarani deberían también ser igual de importante.</u> Deberían ser varias propuestas importantes. Y solo el Callao se está impulsando, la inversión de APM terminals y de DP World, si empezamos a darle valor en el año 2015 al 2019 se ha visto cambio, tecnología, infraestructura y además el cambio brutal en este último año. Además de la automatización la sistematización <u>no se puede hablar de automatización sin sistemas, para que los puertos sean competitivos y todos los que articulan tiene un punto de quiebre que están en proceso de un enlace virtual, la aduna ya empezó que al menos el 60% de los tramites sean automatizados</u></p> <p><b>Is: ¿Usted considera que el Puerto del Callao está a la altura y en la capacidad de realizar transacciones con la pandemia que actualmente se vive?</b></p> <p><b>I-2:</b> Pues estamos viendo que principalmente, que un compañero de la maestría es que una de <u>las principales dificultades que tenemos es la falta inversión de algunos articuladores o de unos dotadores dentro del comercio exterior,</u> además del entorno humano la capacitación, a veces parece mentira que faltan especialistas. <u>El entorno económico peruano, debe exigir que, el personal tenga las capacidades suficientes y</u></p>
--	--	--

<p style="text-align: center;">Política Comercial (PC) (322-327) (331-334) (347-352) (362-366)</p>	<p>294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337</p>	<p>la educación del país debe requerir para ser <u>competitivos</u>, además aduana ya está dando personal competitivo, pero también las universidades de ben intervenir en la educación para mantener una respuesta positiva en estos cambios, en los caminos de cultura, para estar en un entorno competitivo global y que mejor que el entorno educativo.</p> <p><b>Is: ¿Qué otras formas de innovar los procesos portuarios usted propone?</b></p> <p><b>I-2:</b> Bueno, invertir en mayor infraestructura, mejorar la tecnología y sistemas del puerto.</p> <p><u>Mayor capacitación al personal portuario, y no solo enfocarnos en el Puerto del Callao, si no recordar que en el Perú hay otros puertos principales</u> que también forman una economía importante para nuestro país.</p> <p><b>Is: Hace poco, exactamente el 30 de junio se aprobó un decreto 1492 vinculado al comercio exterior, donde se busca que todos los trámites sean 100% virtuales, mucha más transparente y rápida de alguna forma, y bueno todo esto con fin evitar la propagación del virus. ¿De qué forma este decreto ayudo a que las operaciones portuarias sean mucho más transparentes y confiables?</b></p> <p><b>I-2:</b> <u>Nuestra superintendencia de aduanas, trajo contracción entre todos los procesos que se desarrollaban , pero es muy alentador que esta pandemia haya traído que la aduanas se haya puesto las pilas para una digitalización para los procesos del comercio exterior</u>, hoy en día los usos de las mesa de partes virtual ayuda de que todos los documentos sean digitalizados y haciendo que reduzcan costos y procesos, <u>lo que se quiere con este decreto es que la aduana sea 100% digital, pero no es fácil, que una entidad pública en nuestra país pueda desarrollarse digitalmente</u>, creando así burocracia y lo más importante es reducir los tiempos, pero si ayudo a que estos procesos sean más transparente y más confiable. El</p>
--	--	---

<p>Instrumentos (I) (381-385) (397-399)</p>	<p>338 339 340 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382</p>	<p>sistema de información ayuda a la transparencia, este decreto poco a poco está ayudando agilizar el objetivo es que el despacho anticipado, declaración de tributos se ha de manera digital y apoyar a los negocios que pertenecen al E-commerce,</p> <p><b>Is: ¿Cómo ha afectado este decreto a los operadores y usuarios?</b></p> <p><b>I-2:</b> <u>Este decreto afecto de manera positiva ya que obliga a que nuestros procesos a digitalizarse, y así promover algo que se ha tratado de mejorar durante años, pero que ahora gracias a la pandemia se ha impulsado rápidamente</u>, para los usuarios va a ser mucho más fácil, porque se van a reducir tiempos, es más si se logra vincular todas las entidades que intervienen en el comercio internacional sería mucho más sencillo y mucho más rápido todo los procesos, como son el pago de tributos, etc.</p> <p><b>Is: ¿Ha sido bien recibido por los usuarios y operadores? ¿Por qué si/no?</b></p> <p><b>I-2:</b> Este decreto <u>ha sido bien recibido, más que nada por los usuarios porque es mucho más fácil para ellos, llevar a cabo estos procesos y así evitar mayor tiempo en la entrega de papeles.</u> Es más, quiero enfatizar de que es mucho más practico la mesa de parte virtual que se ha implementado. Además, que ya todos los personajes involucrados en el comercio exterior deberían acostumbrarse a esta clase de procesos, ya que es algo que va a permanecer en el tiempo, es más a partir de ahora se va a ir impulsando para continuar mejorando nuestros procesos ya así poder agilizarlos aún más.</p> <p><b>Is: ¿Usted considera que este decreto beneficia o perjudica a nuestro país?</b></p> <p><b>I-2:</b> Este decreto, definitivamente ayuda al desarrollo de nuestro país, porque, en primer lugar, los procesos <u>se han vuelto mucho más rápidos además de reducir tiempos y costos.</u></p>
---	--	---

	<p>383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 303 403 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425</p>	<p>Segundo, ayudara a que <u>varias entidades públicas del país puedan digitalizarse de igual manera que lo hizo la aduana</u> y así realizar mucho más rápido los procesos aduaneros.</p> <p><b>Is: ¿Esta nueva forma de realizar las transacciones llego para quedarse, o considera que es solo por la situación actual?</b></p> <p><b>I-2:</b> Este Decreto legislativo es que promueva la agilidad transparencia y eficiencia de los procesos, los operadores que participan en todo lo relacionado del comercio exterior se acostumbren a los procedimientos logísticos. Pero <u>no es fácil, pero debemos de tener en cuenta que esto ya se va a quedar y que ya debemos reaccionar.</u> Además, a las universidades ya nos roca un compromiso.</p> <p><b>Is: En consecuencia, ¿la pandemia impulso a que los procesos llevados a cabo dentro del puerto sean automatizados?</b></p> <p><b>I-2:</b> Podemos decir, que, si la pandemia trajo buenas cosas, muy aparte de los daños que causo, <u>ayudo a que el Perú pueda digitalizarse en un tiempo mucho menor a lo planeado y así podemos darnos cuenta que el Perú es capaz de muchas cosas,</u> pero eso sí, aún falta mucho por desarrollar, invertir, Recordemos que para poder digitalizar se necesitan sistemas y el país debe invertir en esa clase de proyectos para el buen desarrollo de nuestro país,</p> <p><b>Is: En un futuro mucho más digital y automatizado (moderno). ¿Usted estaría de acuerdo con que todos los procesos que se realizan dentro del Puerto sean automatizados?</b></p> <p><b>I-2:</b> Claro que sí, aunque eso tomara mucho tiempo, <u>para todo se necesita sistema, digitalización y primordialmente inversión.</u> Además, que lamentablemente <u>no hay personal capacitado para ciertos procesos es</u></p>
<p>Logística Portuaria (LP) (407-410)</p>		
<p>Operadores Portuarios (OP) (421-427) (434-436) (443-448)</p>		

426	por ellos que también se debe enfocar en la
427	<u>educación</u> . Asimismo, si se automatizan los
428	procesos, se disminuyen costos, tiempo, pero
429	para una entidad pública que depende
430	netamente del Gobierno es algo complicado.
431	<b>Is: ¿Considera que la tecnología podría</b>
432	<b>reemplazar el trabajo de los operadores</b>
433	<b>portuarios?</b>
434	<b>I-2:</b> Claro que sí, que <u>más bien era una</u>
435	<u>limitación no usar la digitalización en estos</u>
436	<u>procesos para reducir costos</u> , esto va a
437	impactar a todos los que articulamos estos
438	temas y deberíamos estar preparados para lo
439	que pueda venir.
440	<b>Is: ¿Qué estrategias usted asumiría?</b>
441	<b>(opcional)</b>
442	<b>I-2:</b> Lo que recomendaría es que los
443	<u>operadores logísticos si o si entrelazar y</u>
444	<u>vincularse con el pueblo digitalizado, el</u>
445	<u>principal consejo hoy en día para estar</u>
446	<u>enfocado en el comercio exterior, ya no va a</u>
447	<u>ser cualquier ciudadano o empresa que no sea</u>
448	<u>forma</u> , Y estos términos obligara a que todos
449	lo que forman parte del comercio exterior, lo
450	importante de lo que nos sumemos, y la
451	OCDE pueda admitirnos en es esta
452	organización.

### Entrevista informante n° 3

**Nombre del entrevistado:** Miguel Olortiga Franco

**Empresa para la cual trabaja:** DT Dinet S.A.

**Rol que desempeña:** Jefe de Operaciones

**Tiempo laborando:** Año y medio aproximadamente

Categorías	Líneas	Textos de entrevista
	1	<b>Investigadoras (Is):</b> Muy buenas noches estimado Miguel Olortiga, el día de hoy se está llevando a cabo una entrevista acerca del tema “Covid-19 como factor en la aceleración de la automatización de los
	2	
	3	
	4	
	5	

	6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22	<p><b>procesos de la Logística portuaria en el Puerto del Callao - Perú.” el cual gracias a su colaboración se podrá desarrollar. Cabe especificar que la información que usted brinde será de absoluta confidencialidad. El propósito de esta entrevista es analizar el impulso que la pandemia provocada por el nuevo coronavirus Covid – 19 brindará a la aceleración de la automatización de los procesos de la Logística portuaria en el Puerto del Callao. (Pregunta algunos datos personales). Bien ahora si vamos a dar inicio a las preguntas; ¿Cuál o cuáles son las modalidades de comercio internacional que se llevan a cabo principalmente en nuestro país?</b></p>
<p>Comercio Internacional (CI) (23-26)</p>	23 24 25 26 27 28 29 30 31	<p><b><u>I-3: Normalmente cuando hablamos de modalidades, hablamos del tipo de transporte, en este caso tenemos el marítimo, aéreo, y en poco margen el terrestre y fluvial, básicamente yo me desempeño en el tema marítimo.</u></b></p> <p><b>Is: Okay, Y antes de la pandemia ¿Cuáles eran los procesos que se llevaban a cabo para dichas operaciones?</b></p>
<p>Comercio Internacional (CI) (37-41)</p>	32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46	<p><b><u>I-3: Okay, lo que es el desaduanaje, tanto en el aéreo o en el marítimo los procesos son similares, salvo que uno es tremendamente más rápido que el otro, en este caso el aéreo es mucho más rápido, los procesos eran o siguen siendo en algunos casos bastante presenciales, donde está la necesidad de que las personas se apersonen a las diversas instituciones que forman parte de la logística para el desaduanaje de la mercancía no, se apersonen a las oficinas de los encargados, o a los almacenes donde tienen la carga para hacer labores de reconocimiento físico, de control o verificación para el retiro ya de la mercancía.</u></b></p>

Comercio Internacional (CI) (55-58)	47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58	<p><b>Is: Okay, ¿Considera usted que la pandemia ha afectado el modo de realizar negocios internacionales?</b></p> <p><b>I-3:</b> No, o sea de los negocios internacionales, propiamente dicho, o sea de comprar y exportar ya de por si eran virtuales, yo particularmente tengo cierta experiencia importando directamente, y ya todo era virtual, que si <u>esta pandemia ha impedido que podamos viajar para hacer algún reconocimiento de mercadería o hacer alguna relación comercial</u>, allí si ha impactado en los negocios, pero evidentemente impulsa al hecho de que se puedan formar relaciones de forma virtual a través de herramientas que han surgido.</p>
Comercio Internacional (CI) (68-73)	59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77	<p><b>Is: Okay, ¿Y la pandemia que se vive cómo ha afectado el modo de laborar dentro del Puerto? Ha cambiado en algo, o se ha mantenido igual.</b></p> <p><b>I-3:</b> Lo que ha cambiado en el puerto es, que un principio cuando llego la pandemia, <u>todos sufrimos las ausencias de personal, lo que causo grandes retrasos y la falta de atención a las personas</u> y me refiero a los <u>procesos de balanzas, de atención de naves, de descarga de contenedores u otro tipo de cargas</u>, eso al día de hoy sigue siendo físico, claro ha habido algunas mejoras, hablando propiamente de la <u>parte de la operación, de descargar mercadería o carga</u> eso sigue siendo físico y <u>presencial para las personas que trabajan en el puerto, lo que sí ha cambiado es la forma de hacer trámites con el puerto, ya no necesitas un tramitador, eso es más virtual y se reduce a lo más necesarios, ha agilizado y ha impulsado para el tema de los tramites virtuales.</u></p>
Comercio Exterior (CE) (76-84)	78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89	<p><b>Is: Y esta digitalización, de hacer los tramites más virtuales. ¿Ha sido fácil para algunos trabajadores adaptarse a los nuevos procesos portuarios que se han digitalizado?</b></p>

Comercio Exterior (CE) (91-97)	90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104	<p><b>I-3:</b> Por personal administrativo, o sea si, <u>la mayoría de ellos tienen estudios que permiten cierto nivel de computación que permiten operar estos trámites con cierta facilidad, sobre todos los jóvenes, pero para otros trabajadores, algunos entrado en años si ha sido un shock entrar en estos procesos digitalizados, pero se va aprendiendo, toma tiempo, pero se logra. Y en el caso de nuestra empresa la adaptación fue fácil, porque la mayoría son jóvenes, algunos trabajadores que si ya son experimentados para ellos fue difícil, pero si se lograron adaptar, y si estábamos en un proceso a digitalizarse, la pandemia termino de apurar y acelerarla.</u></p> <p><b>Is: Y antes de la pandemia ¿Las operaciones que se realizaban para la importación o exportación en el Puerto del Callao se hacían de manera tradicional (papeles) o había algún proceso que se realizaba digitalmente?</b></p>
Digitalización (D) (112-116)	111 112 113 114 115 116 117 118 119	<p><b>I-3:</b> Separémoslo en ciertas partes, <u>por ejemplo los tramites en el puerto la mayoría eran digitales, salvo algunos, por ejemplo cuando eres cliente, el puerto te pide algunos documentos y estos son físicos, pero por la pandemia se digitalizo, pero trabajar con otros almacenes n el caso de Dinet, ya había herramientas, procesos digitales, como los permisos, los retiros, sin tener que acercarse,</u></p>
Digitalización (D) (121-125)	120 121 122 123 124 125 126 127	<p><u>y en los procesos aduaneros si hubo un avance, y a raíz de los TLC, para ser específico con el de Estados Unidos, el Perú adquiere una serie de obligaciones con este país para poder digitalizar estos procesos y acortar el tiempo de despacho no, que antes era de siete días, ahora ya de 48 horas y se plantea de solo 24 horas o hasta menos, y con el tema se agilizo de forma abrupta, lo que</u></p>
Digitalización (D) (130-133)	128 129 130 131	<p><u>llevo a que los procesos sean mucho más ágiles, y la preocupación va al tema de que esa transacciones por lo digital sea la</u></p>

	132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147	<u>seguridad por el temor a suplantadores o falsificadores.</u>
Digitalización (D) (148-153)	148 149 150 151 152 153	<b>Is: En su opinión ¿qué ventajas o desventajas usted considera que ha provocado la digitalización de la documentación que se debe presentar?</b> <b>I-3:</b> Buenos, ventajas varias, como la agilización de documentos, pero si los agentes de aduanas tuvieron muchos problemas por el cierre de empresas de oficinas, y no del hecho de que ya no van a trabajar más, sino que mucha documentación tenía que ser endosada por el representante legal de la empresa, y los agentes de aduana tenían que ir y movilizarse de casa en casa, porque cerraron las oficinas por la pandemia, pero la pandemia que trajo, <u>ahorrar estos costos operativos y el tiempo, además del riesgo por el contagio. Agilizo, digitalizo, lo volvió más práctico, ahorro tiempo para poder hacer una serie de gestiones de importadores,</u> agencias, Sunat, y esta es la institución más digitalizada en comparación
Digitalización (D) (156-159)	154 155 156 157 158 159	otras instituciones de comercio exterior. Y <u>desventajas bueno la inseguridad cibernética, clonadores, falsificadores, robos y pues un decreto que todavía no han sido implementado.</u>
Digitalización (D) (178-180)	160 170 171 172 173 174 175 176 177	<b>Is: Si claro, ¿Cómo Perú podría mejorar sus procesos de digitalización?</b> <b>I-3:</b> Perú está en un proceso de digitalización en sus procesos de comercio exterior y en general era por requerimientos debido a un acuerdo binacional, por ejemplo TLC con Estados Unidos, yo creo que está imitando varias experiencias que se tiene, se puede aprender, por ejemplo la VUCE como ejemplo en España, <u>hay bastante que aprender y manejar en ese tema tomando experiencias de afuera.</u>
Automatización (A) (184-188)	178 179 180 181 182 183	<b>Is: ¿Los puertos que tenemos en el Callao se podrían considerar un Puertos automatizados?</b>

<p>Automatización (A) (189-193)</p>	<p>184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197</p>	<p><b>I-3:</b> <u>No, yo particularmente he estado en el puerto de Taiwán en Kaohsiung, y a diferencia de Callao digamos que en el patio de puerto de allá no se ve prácticamente nada de personas, aquí en APM o DP World si se ve bastantes personas, falta digitalización, pero eso no quita que nuestro puerto sea menos productivo, además creo que nuestro puerto es uno de los más productivos en Latinoamérica, pero para mí particularmente que seamos automatizados no podría considerar al puerto así.</u></p>
<p>Automatización (A) (198) (200-201) (204-205) (209-210)</p>	<p>198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 213 214 215 216 217 218 219 220</p>	<p><b>Is: ¿Qué cambios ha venido notando con respecto a años anteriores?</b></p> <p><b>I-3:</b> <u>Wow, es un cambio bastante grande, cuando yo empecé a trabajar en este sector no, el puerto era estatal, lo manejaba ENAPU y ya en el 2006 fue concesionado a APM y DP World y termino en su ingreso de estos dos operadores, que lo que hizo principalmente fue dividir al Callao en dos operadores, donde DP World comienza sus operaciones en la nada, sobre un puerto abandona sobre una plataforma y APM que toma gran parte de las instalaciones de ENAPU, y las desarrolla aún más y trae más infraestructura y tecnología, y hubo muchos cambios no, al ser privatizadas algunas empresas que trabajaban dentro del puerto tuvieron que salir, ya no había terceros en ese puerto, y en ese proceso desaparecieron personas, tramitadores, inspectores, y el proceso se redujo a ser mucho más sencillo, más simple, y más especializado, dio pie a que antes de la pandemia se comience con la digitalización.</u></p>
<p>Comercio Internacional (CI) (226-228)</p>	<p>221 222 223 224 225 226 227</p>	<p><b>Is: ¿Usted considera que el Puerto del Callao está a la altura y en la capacidad de realizar transacciones con la pandemia que actualmente se vive?</b></p> <p><b>I-3:</b> <u>Si, claro, nosotros, se viene haciendo, ya lo vienen haciendo, el comercio exterior no paro en la pandemia, se retrasó sí, pero el</u></p>

Automatización (A) (231-236)	228 229 230 231 232 233 234 235	<p><u>puerto en teoría nunca paro, y si paro fue un debate para los operadores y por temas como miedo al contagio, por síntomas leves, por contagios; si el puerto estuvo a la altura de ese momento, no había espacio para no estar a la altura, teníamos que hacerlo si o si, y lo lograron lo hicieron y todos los operadores de comercio exterior nos tuvimos que adaptar a la nueva normalidad.</u></p>
Logística portuaria (LP) (239-242)	236 237 238 239 240 241	<p><b>Is: ¿Qué otras formas de innovar los procesos portuarios usted propone?</b></p> <p><b>I-3: <u>El proceso portuario es un tema bastante complejo, tiene varias aristas, desde la recepción de una nave, un avión, hasta la entrega de carga y de despacho.</u></b></p>
Automatización (A) (244-247)	242 243 244 245 246 247 248 249 250	<p>la propuesta que tuvimos en algún momento, fue la <u>integración de las demás autoridades en los demás procesos digitales, APN, Migraciones, Sanidad Marítima, capitanía y guardacostas y a las propia SUNAT para poder recibir a una nave no, y de esas APN y SUNAT eran de las más avanzadas tecnológicamente las demás no tanto y seguían con modelos antiguos. Y</u></p>
Automatización (A) (251-257)	251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262	<p><u>la propuesta va por incentivar a la digitalización de los procesos, o sea que haya una menor interacción de personas y que haya mayor digitalización de la información que se requiere para tomar una decisión, y tomar otros modelos de gestión de riesgos del extranjero o basados en nuestra realidad y que esos modelos tengan cierta coherencia con lo que se viene trabajando, la idea es minimizar no extender, otro de los puntos que también se busca en la Aduana es la interconectividad, al día de hoy no hay un</u></p>
Automatización (A) (266-268)	263 264 265 266 267 268 269 270	<p><u>mediador entre el Estado y los operadores, que nos agrupe, o nos ordene, no hay, se mantiene negociaciones entre terceros. Y otra propuesta el manejo de mayor tecnología, manejo de grúas, de carga, que permita tener un mejor manejo operativo, pero tenemos una deficiencia en la infraestructura, si bien nuestros puertos se modernizan, pero la</u></p>

<p>Política Comercial (PC) (288-292)</p>	<p>271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 306 307 308</p>	<p>logística que acompaña a esos puertos, o sea las vías, las carreteras, los espacios, todavía son limitados, son de hace 40 años, no se ha ampliado, nuestro modelo es ciudad – puerto, y eso incrementa el nivel de inseguridad, y termina incrementando los costos, robos y atentados.</p> <p><b>Is: Hace poco, exactamente el 30 de junio se aprobó un decreto 1492 vinculado al comercio exterior, donde se busca que todos los trámites sean 100% virtuales, mucha más transparente y rápida de alguna forma, y bueno todo esto con fin evitar la propagación del virus. ¿Usted de qué forma este decreto ayudo a que las operaciones portuarias sean mucho más transparentes y confiables?</b></p> <p><b>I-3: <u>Creo que es un decreto bien intencionado, que busca eliminar los procesos físicos y dar un marco normativo que permitan a las empresas desarrollar actividades de forma electrónica, yo no diría que ahora sean más transparentes y confiables, ya que siempre los procesos han sido realizados de esta manera, eran costos conocidos, establecidos, de que pueda ser mejor, claro que sí, y el tema de confidencialidad es que SUNAT confié en su operadores y que las empresas entre ellas. Esto ha hecho que sea más digital, pero ha abierto paso también a la inseguridad cibernética.</u></b></p> <p><b>Is: ¿Y bueno este decreto ¿Cómo ha afectado este decreto a los operadores y usuarios?</b></p> <p><b>I-3: El decreto mostró un camino, que con o sin decreto si iba a dar, que era la digitalización, y <u>este decreto lo que busca es mostrar un camino, pero sin reglamentos, solo hace lineamientos de lo que va a venir, y los operadores se van adaptando a lo que supuestamente va a venir, no se tiene el reglamento del decreto, y no es operativo,</u></b></p>
<p>Automatización (A) (309-313)</p>	<p>309 310 311 312 313 314</p>	<p><b>309</b> <u>mostrar un camino, pero sin reglamentos,</u></p> <p><b>311</b> <u>solo hace lineamientos de lo que va a venir, y</u></p> <p><b>312</b> <u>los operadores se van adaptando a lo que</u></p> <p><b>313</b> <u>supuestamente va a venir, no se tiene el</u></p> <p><b>314</b> <u>reglamento del decreto, y no es operativo,</u></p>

	315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334	<p>pero si lo que ha hecho es explicarnos a darnos a entender que las reglas del juego son estas, algunas observables y otras no, pero mostro los lineamientos y algunas empresas pues han ido adaptando e implementando sus procesos de digitalización de lo que el mercado nos daba, y cuando salga el reglamento, la mayoría ya está preparado, pero no significa que debamos cumplir ese reglamento, pero sin embargo ya muchos lo hemos adoptado.</p> <p><b>Is: ¿Usted considera que este decreto beneficia o perjudica a nuestro país?</b></p> <p><b>I-3:</b> Este decreto tiene dos o tres partes, la parte de digitalización de procesos, que todo sea digital y se maneje desde un estado virtual esta bien y la otra habla de la transparencia de contratos, precios, fletes, y que eso para algunos era un exceso de poder por parte del Estado para normar negociaciones entre los privados. Pero <u>la parte de la digitalización si fue bien tomada por los actores del puerto, era lo que todos queríamos o queremos, pero igual hay algunas polémicas en cuanto a la transparencia y son cosas que ya se van a ir ajustando.</u></p>
Instrumentos (I) (335-340)	335 336 337 338 339 340 342 343 344 345	<p><b>Is: Y en cuanto a esta nueva forma de realizar las transacciones ¿llego para quedarse, o considera que es solo por la situación actual?</b></p> <p><b>I-3:</b> Llega para quedarse si, pero está abriendo paso a robos, falsificaciones, en tanto y en cuando los procesos digitales se puedan mantener seguros en el tiempo, pero si, está en torno a lo que quiere SUNAT y a lo que todos queremos, <u>mi preocupación por el tema digital radica en la seguridad, pero fuera de eso, si debe de quedarse.</u></p>
Instrumentos (I) (351-353)	350 351 352 353 354 355 356 357 358 359	<p><b>Is: En consecuencia, ¿la pandemia impulso a que los procesos llevados a cabo dentro del puerto sean automatizados?</b></p> <p><b>I-3:</b> Si por supuesto, definitivamente, no hay duda de eso, <u>nos obligó a no vernos, nos</u></p>

<p>Logística Portuaria (LP) (359-364)</p>	<p>360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376</p>	<p>obligó a gestionar de forma más electrónica, <u>definitivamente</u> yo creo que <u>la pandemia adelanto los procesos de la SUNAT o procesos electrónicos por lo menos unos cinco años</u>, sino hubiese habido pandemia en una humilde opinión seguiríamos en lo mismo y dando muchas vueltas en el mismo tema.</p>
<p>Operadores Portuarios (OP) (377-380)</p>	<p>368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390</p>	<p><b>Is: Y en un futuro mucho más digital y automatizado (moderno) ¿Usted estaría de acuerdo con que todos los procesos que se realizan dentro del Puerto sean automatizados?</b></p> <p><b>I-3:</b> SI, por supuesto, es lo que todos apuntamos y lo que debería ser, claro eso si con las debidas medidas de seguridad, y que sean claras y que todos interactuemos de la misma manera, que <u>tanto privados como públicos desarrollen modelos tecnológicos</u>, todos debemos ir a un mismo ritmo en cuanto <u>a tecnológico nos referíamos</u>, debe haber un desarrollo conjunto, como SUNAT, y otras instituciones de comercio exterior, e inclusive otras instituciones que forman parte del proceso de establecimiento de una empresa, como Defensa Civil, Gobierno Regional, la municipalidad, todas alineadas a un marco electrónico.</p>
<p>Operadores Portuarios (OP) (391-393)</p>	<p>377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402</p>	<p><b>Is: ¿Considera que la tecnología podría reemplazar el trabajo de los operadores portuarios?</b></p> <p><b>I-3:</b> Yo pienso que sí, que ya <u>la tecnología ha reemplazado y está reemplazando algunos puestos</u>, por ejemplo en los puertos habiana el puestos de los balanceos, que pesaban a los camiones, pero ahora ya fue reemplazado por un lector, por un pack o por claves o por otros que pesan a los camiones y a los contenedores antes de entrar al puerto, otros de los puestos que están por reducirse o desaparecer son el de los auxiliares de despacho de los agentes de aduana, al reducir los tramites físicos que hacían estas personas, por temas mucho más</p>

<p>Operadores Portuarios (OP) (417-419)</p>	<p>303 403 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 <b>417</b> <b>418</b> <b>419</b> 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430</p>	<p>electrónicos, no hay la necesidad de mandar a alguien a tramitar, o sea ya no necesitamos mensajeros o auxiliares de despacho si se hace todo electrónicamente, y ya no está la necesidad de tener a dos o tres personas para ir a las diferentes empresas por todo Lima o Callao, ahora solo necesitas a una persona sentada en una oficina con un escáner, o con su celular que le permita digitalizar, cargar la información en las webs y pagando electrónicamente, y tramitas todo, haces el trabajo de tres personas en una hora; pero así como desaparecen puestos, también aparecen otros nuevos mucho más especializados en gestión. <u>En el puerto, lo que es trabajo u operaciones intraportuario, creo que todavía seguiremos haciéndolo con trabajo manual,</u> descargar un contenedor, descargar metales, mercadería a granel, eso debe continuar siendo operado por personas hasta que llegemos a un punto como en algunos puertos asiáticos y ya todo sea manejado por personas desde una central de controles y todo automatizado y robotizado en algunos casos; pero aquí en Perú si vamos a tener que esperar pero si va a llegar.</p> <p><b>Is: ¿Qué estrategias usted asumiría? (opcional)</b></p>
<p>Operadores Portuarios (OP) (431-433)</p>	<p><b>431</b> <b>432</b> <b>433</b> 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445</p>	<p><b>I-3: <u>Yo creo que las maquinas nos van a reemplazar en cuanto a cosas que hacemos y que son repetitivas y simples,</u></b> pero en puestos de gestión todavía requerimos de personas pensantes, pero si en algún punto llegara a pasar, todos seríamos reemplazados; pero por ahora se necesita personas con criterio para algunas cosas, interpretación para las normas aduaneras, y control y seguimiento para algunas actividades físicas que son necesarias, la pandemia ha digitalizado una serie de trámites, también el comercio exterior es manejar un camión, ir a la planta de un cliente y hacer algún llenado de carga o alguna descarga de carga y para eso</p>

Operadores Portuarios (OP) (451-457)	446	necesitas gente, necesitas cuadrillas que
	447	manejen montacargas, que manejen estocas,
	448	y todavía hay cierto espacio para actividades
	449	operativas, en el mismo terminal donde yo
	450	trabajo hay grúas stackers que son manejadas
	451	por personal, manejadas por gente. <u>Y si en un</u>
	452	<u>futuro si me tendrían que reemplazar una</u>
	453	<u>máquina, diseñaría nuevos procesos, o crear</u>
	454	<u>algo nuevo que me permita seguir</u>
	455	<u>subsistiendo, tendría que reinventarme.</u>
	456	<u>Tenemos que buscar nichos o temas que nos</u>
	457	<u>permita llevar nuestro trabajo y seguir en pie.</u>
	458	<b>Is: Bueno señor Miguel, eso ha sido todo</b>
	459	<b>con la entrevista, muchas gracias por el</b>
	460	<b>tiempo y la información brindado. Que</b>
461	<b>tenga una linda noche y cuídese</b>	
462	<b>I-3: Listo, un gusto, un placer haber estado</b>	
463	<b>con ustedes y haber compartido estas ideas.</b>	
464	<b>Muchas gracias.</b>	

#### Entrevista informante n° 4

**Nombre del entrevistado:** Armando Vargas Salazar

**Empresa para la cual trabaja:** SUNAT

**Rol que desempeña:** Profesional 5 en la Intendencia de Gestión y control aduanero

**Tiempo laborando:** 25 años

Categorías	Líneas	Textos de entrevista
	1	<b>Investigadoras (Is):</b> Buenos noches
	2	estimado Armando Vargas, el día de hoy se
	3	está llevando a cabo una entrevista acerca del
	4	tema “Covid-19 como factor en la
	5	aceleración de la automatización de los
	6	procesos de la Logística portuaria en el
	7	Puerto del Callao - Perú.” el cual gracias a su
	8	colaboración se podrá desarrollar. Cabe
	9	especificar que la información que usted
	10	brinde será de absoluta confidencialidad. El
	11	propósito de esta entrevista es analizar el

<p style="text-align: center;">Comercio Internacional (CI) (37 - 46)</p>	<p>12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53</p>	<p>impulso que la pandemia provocada por el nuevo coronavirus Covid – 19 brindará a la aceleración de la automatización de los procesos de la Logística portuaria en el Puerto del Callao. (Pregunta algunos datos personales).</p> <p><b>I-4:</b> Buenas noches estimadas Yurela y Nicole.</p> <p><b>Is:</b> Bien ahora si vamos a dar inicio a las preguntas; <b>¿Cuál o cuáles son las modalidades de comercio internacional que se llevan a cabo principalmente en nuestro país?</b></p> <p><b>I-4:</b> Bueno principalmente se podría decir que tenemos tres, e incluso se está buscando reducir a dos, y las principales serian la importaciones y la exportaciones, eso es lo básico y el tránsito internacional que también es otra modalidad, pero aquí nuestro país solo sirve de parto de las mercancías, cuando una mercancía viene a nuestro país, entra por Tumbes y luego se sale por Tacna para irse a Chile, o entra por la aduana marítima el Puerto del Callo y cruza todo nuestro país y luego va a salir por Iquitos a Brasil o a Colombia. <u>Y en realidad yo le dividiría en dos grandes que son la importación como la exportación, que si son transacciones que generan valor agregado al país, verdad, la importación que es el ingreso de mercancías extranjeras, el ingreso legal de mercancía extranjera a nuestro país, y la exportación es la salida de mercancías nacional o nacionalizadas hacia el exterior, para los cuales no se cobra impuestos, si la mercancía se comercializa en nuestro país allí se cobra los impuestos como IGV, pero lo que no podemos hacer como país es exportar esos impuestos, entonces lo que hacemos es que cuando esa mercancía sale del país y si esa mercancía a tributado alguna vez el IGV, lo que hacemos es devolver esos impuestos,</u></p>
--	--	--

Comercio Internacional (CI) (61-62)	54 55 56 57 58 59 60 61	verdad, y esas serían las dos grandes modalidades de comercio internacional. <b>Is: Y antes de la pandemia o sea ¿Cómo eran los procesos, nos referimos más que nada a las personas que trabajaban dentro del Puerto, ¿cómo se desarrollaban esas operaciones?</b>
Digitalización (D) (67-72)	62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75	<b>I-4:</b> Si eh, <u>antes de la pandemia era, teníamos mucho proceso manual</u> , la verdad, si es verdad que la aduana a la vanguardia del comercio internacional ha venido trabajando duro y hemos venido trabajando desde hace algunos años, y nuestros partners no estaban a nuestro ritmo, entonces <u>lo que ha hecho esta pandemia es acelerar el ritmo, acelerarnos a todos, lo que pensábamos o se proyectaba, la automatización o digitalización de aquí a cinco años, lo que hizo esta pandemia es reducirnos a aun mes o a dos meses</u> , y todavía seguimos nosotros en la parte aduanera digitalizando todos los procesos, y los puertos y aeropuertos y terminales terrestres se están acoplando, ha habido una reacción rápida, <u>ha habido normas del gobierno tanto de la parte ejecutiva como de la parte congresal han cambiado nuestras normas y eso ha logrado que se agilice todo esto</u> . Antes de la pandemia digamos que teníamos un, en cuanto a <u>puertos teníamos un 80 o 90% manual sino es un poco más, y en cuanto a materia aduanera si estamos digitalizados hace mucho tiempo atrás, o estamos, perdón, no digitalizados, sino estamos informatizados</u> hace mucho tiempo y cada vez hemos logrado de que todos nuestros procesos vayan ya a la parte informática y sea muy poco lo que se presenta en papeles, a partir del año 2015 ya podemos hablar de una aduana sin papeles en cuanto a importaciones en gran volumen, donde <u>a partir del 2015 las importaciones en gran volumen no utilizamos ningún papel</u> , todo ya es transmisión electrónica y los aduaneros lo que hacen es,
Instrumentos (I) (77-80)	76 77 78 79 80 81	
Digitalización (D) (82-86)	82 83 84 85 86 87 88 89 90 91	
Digitalización (D) (93-95)	92 93 94 95 96	

	97	portan una computadora o una laptop o en su
	98	celular pueden revisar las declaraciones
	99	aduaneras y allí otorgarles el levante, pero
Digitalización (D) (102)	100	habían otros procesos más pequeños que si
	101	utilizábamos unos formatos físicos todavía, y
	<b>102</b>	todo eso era <u>la mesa de partes</u> , que se
Digitalización (D) (105-106)	103	presentaba documentos físicos, y ya con esta
	104	pandemia se cambió de un momento a otro, y
	<b>105</b>	<u>ahora ya todo es vía web, todo es documentos</u>
	<b>106</b>	<u>digitalizados</u> , y los puertos y aeropuertos
	107	también, dos grandes puntos por donde
	108	entran mercancías fuertes a nuestro país no,
	109	se han digitalizado, no ha quedado de otra, es
Comercio Internacional (CI) (111-114)	110	más han salido varios decretos supremos que
	<b>111</b>	han agilizado todo esto. <u>Antes de la pandemia</u>
	<b>112</b>	<u>era muy mecánico y teníamos que asistir</u>
	<b>113</b>	<u>nosotros a los puertos y los puertos tenían a</u>
	<b>114</b>	<u>muchas personas haciendo trabajo manual y</u>
	115	sirve que el trabajo manual sirve hay algún
	116	momento no se puede evitar, alguien tiene
Comercio Internacional (CI) (119-122)	117	que manejar las grúas para bajar los
	118	contenedores, los montacargas, los stackers,
	<b>119</b>	hay que mover esa mercancía, <u>pero si se ha</u>
	<b>120</b>	<u>ido acortando los tramites, estos cada vez son</u>
	<b>121</b>	<u>más virtuales, las autorizaciones, solicitudes</u>
	<b>122</b>	<u>del movimiento del contenedor, lo que se ha</u>
Comercio Internacional (CI) (124-125)	123	tratado también, es nosotros en la parte
	<b>124</b>	aduanera era <u>afinar más nuestros sistemas de</u>
	<b>125</b>	<u>riesgos</u> . para que la mercancía, la menor
	126	cantidad de mercancía pase al sistema de
	127	reconocimiento físico y la mayor cantidad
	128	salga solo con una revisión documentaria o
	129	sin una revisión que son tres sistemas que
	130	nosotros tenemos en aduanas, y por eso
	131	hemos tenido que afinar mucho más la parte
	132	de riesgo, el análisis de riesgo y ya estamos
	133	haciendo otro tipo de auditorías, como digo,
	134	esta pandemia nos ha obligado a cambiar,
	135	íbamos un poco lentos y hemos tenido que
	136	acelerar el paso, entonces los puertos de
	137	recibir gran cantidad de personas (aduaneros
	138	como operadores) porque tenía que acercarse
	139	a las ventanillas a sacra las benditas

Comercio Exterior (CE) (141-143)	140 <b>141</b> <b>142</b> <b>143</b>	lizaciones a sacar las autorizaciones, a solicitar el movimiento de la carga, <u>ahora ya todo, o digamos un 90% es virtual, ya se hace desde una computadora, desde casa, y</u>
Instrumentos (I) (144-145)	<b>144</b> <b>145</b> 146 147	<u>también la norma, la ley general de aduanas ha cambiado esas autorizaciones que se tenía que dar con el endoso del documento de transporte (B/L, guía aérea, la carta porte)</u>
Comercio Exterior (CE) (148-153)	<b>148</b> <b>149</b> <b>150</b> <b>151</b> <b>152</b> <b>153</b> 154 155 156 157 158 159 160 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179	<u>ahora todo es electrónico, la autorización se da electrónico y simplemente el agente de aduanas acepta electrónicamente, esa información viaja a la aduana, y la aduana ya tiene por dada esa autorización del importador o del consignatario hacia la persona que va a hacer los tramites frente a aduanas y ni siquiera lo estamos revisando, porque cuando pretenden numerar una declaración aduanera el sistema lo que hace es validar si ya tienes autorización, si la persona que está tratando de hacer el trámite en aduanas está autorizada por ese importador, todo es validación informática, sin presencia de la mano del hombre y en automático se van numerando las declaraciones, eso también ha agilizado en el puerto que ya no haya muchas colas o muchas personas.</u>
Comercio Exterior (CE) (1181-189)	<b>181</b> <b>182</b> <b>183</b> <b>184</b> <b>185</b> <b>186</b> <b>187</b> <b>188</b> <b>189</b> 190 191	<b>Is: ¿Ha sido fácil para los trabajadores u operarios del puerto adaptarse a estos nuevos procesos portuarios, que sean mucho más digitales?</b> <b>I-4:</b> A ver, todos los procesos, están mucho más, a ver, <u>el proceso puede ser muy fácil pero el cambio, el cambio de paradigma no es tan fácil, hay personas de diferentes edades, los jóvenes se adaptan muy rápido porque manejan mucho la tecnología, pero las personas que tiene cierta edad están más acostumbradas a trabajar con el papel y confían mucho en el papel o confían mucho en el sellito o en la rúbrica</u> verdad, entonces dar una autorización para que salga un contenedor del puerto sin ningún papelito que

	<p>192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234</p>	<p> diga que el jefe ha autorizado han sido renuentes (que está poco dispuesto a hacer una cosa que se le dice o manda.) al principio y seguían pidiendo el papel, no importa una fotocopia, un print o algo no, pero se han ido dando cuenta de que si ha cambiado la forma de trabajar y que esa información electrónica tiene tanto o mayor valor que un papel, e incluso los papeles pueden ser falsificados no, todavía gracias a Dios no tenemos estos, estos ataques cibernéticos como para falsificar los permisos de forma electrónica; entonces al principio como todo cambio ha habido un poco de resistencia al cambio, porque ya tú tienes una forma de trabajar, ya tiene un hábito de cómo trabajar los procesos y los pasos, y si ya llevas mucho tiempo incluso lo haces con los ojos cerrados, cambiar eso no es fácil no, pero yo digo lo bueno de esta pandemia, la pandemia se supone que no debe traer nada bueno, pero lo bueno es que nos a obligado a cambiar, porque no había formas, o sea no había forma, muchas personas en el puerto se han enfermado y lo que antes hacían dos o tres personas ahora solo lo hace una, y entonces, claro ha bajado la operatividad, el puerto se ha stockeado de contenedores, bueno también los barcos no han llegado con la misma frecuencia que estaban llegando no, porque al principio todo se ha paralizado, y se ha sentido el impacto, pero después poco a poco se h ido normalizando y si, si se ha ido acortando los procesos, porque los procesos informáticos son mucho más rápidos verdad, entonces si ha habido un gran impacto pero gracias a Dios se ha superado rápido.</p> <p><b>Is: Claro como todo sistema nuevo, choca el principio pero luego ya uno se adapta y tal vez ya ni quieran volver al Puerto.</b></p> <p><b>I-4:</b> No, ya no es que no quieran, ya no vamos a regresar porque, sí, lo que pasa es que, a ver cómo te explico, quizás un poco por la</p>
--	--	---

<p>Digitalización (D) (243-246)</p>	<p>235 236 237 238 239 240 241 242 <b>243</b> <b>244</b> <b>245</b> <b>246</b> 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277</p>	<p>seguridad de los casos las implementaciones de estos sistemas, de estos nuevos modelos se les hacían mucho más tiempo verdad, más lento no, porque había tiempo para hacerlo más lento, pero ya con la pandemia nos tuvimos que acelerar, nos tropezamos, nos caímos, pero nos tuvimos que levantar rápidamente, y estamos demostrando que los <u>procesos a través de las redes, de procesos informáticos son mucho más eficaces y también vamos a cuidar mucho más la ecología</u>, al no estar usando muchos papelitos que al final son arbolitos que cortamos verdad.</p> <p><b>Is: Claro, si tenemos la tecnología, tenemos que aprovecharla. Bueno, entonces usted nos menciona que algunos procesos no son digitales, pero vemos que en la mayoría de los trámites si, ya se realizan digitalmente, entonces más que nada nos podría mencionar ¿cuáles son esos procesos que se siguen haciendo de forma tradicional o que no pueden tal vez aún digitalizarse?</b></p> <p><b>I-4:</b> Si aún no pueden digitalizarse como en otros puertos o como en la minería por ejemplo, pero yo supongo que con el tiempo esos sistemas también se pasaran a los puertos, pero todavía no, este el movimiento de la carga es difícil de digitalizar no, por decir una palabra verdad, en otro otros países, pero en otros países, en grandes países mineros ya se utiliza vehículos que son manejados a control remoto, Cómo manejar un dron, o sea ya utilizas camiones, montacargas, grúas no, y el operario desde una oficina y por qué no desde su casa, un par de mandos como un Just thing y empiezas a manejar el vehículo, yo pienso que esa tecnología y supongo que va a llegar más adelante a los puertos, claro no va a ser de un día para otro, porque es manejar el camión, manejar la grúa desde tu casa, entonces esa parte todavía no se puede digitalizar, hay una</p>
---	--	--

	278 279 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287	<p>persona que va y se monte la grúa y empieza a bajar los contenedores del barco, y de allí otra persona va y empieza a mover esos contenedores de la plataforma y los pone sobre el vehículo, e igual la persona que va a recibirla es un chofer, entonces esas partes no se han podido digitalizar e igual va a tomar un poco de tiempo, lo de los choferes va a tomar mucho tiempo hasta que tengamos carros inteligentes, pero lo de las grúas si quizás lo podríamos hacer, que los operarios de esas de grúas lo puedan hacer desde casa a través de una computadora verdad, entonces esa parte que es <u>mecánica, o creo que va a tomar mucho tiempo para automatizar no, a</u></p>
Digitalización (D) (288-291)	288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303	<p><u>eso me refiero, de la parte de documentación, esa parte si ya está 99% digitalizada.</u> <b>IS: Y entonces cual sería ese 1% que le falta digitalizar.</b> <b>I-4:</b> A ver no es tan fácil, no es, no es tan fácil automatizar los sistemas de un momento al otro, yo estoy trabajando en un proyecto que el 30 de noviembre está dada a la luz, o sea el 30 de noviembre se está implantando, estamos cambiando todo, de los servicios de entrega rápido conocidos como currier, pero nos ha tomado 4 años hacerlo, entre cambiar el reglamento que es un decreto supremo, cambiar procedimientos y cambiar todo el sistema informático no, y no solo <u>estamos cambiando el modelo informático, sino que</u></p>
Digitalización (D) (304-307)	304 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317	<p><u>estamos cambiando de plataforma informática</u> y no es un pequeño sistema sino es un sistema que tiene que ver con los almacenes y tenemos conexión con almacenes, tenemos conexión con la empresas, tenemos conexión con los bancos y no solo es el sistema de entrega rápido o currier en sí, sino es todo el sistema de recaudación, todo nuestros sistemas van y derivan el dinero a las cuentas del fisco, entonces todo esto es un monstruo que tiene que cambiar y por eso nos toma bastante</p>

<p style="text-align: center;">Automatización (A) (354-360)</p>	<p>318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 <b>354</b> <b>356</b> <b>357</b> <b>358</b> <b>359</b> <b>360</b> 361</p>	<p>tiempo, entonces esa parte como, por ejemplo todas instituciones que están dentro de la VUCE, que es la Ventanilla Única de comercio exterior, que está funcionando con algunas instituciones ¿y qué significa eso? ¿y qué es lo que pretendemos? yo supongo que eso debe darse el próximo año, y ya debe estar funcionando al 100%, y consta de que a través de una sola ventanilla hacer todo tramite ¿qué quiere decir? que si yo necesito importar alguna mercancía restringida, yo simplemente entro por esa ventanillas, pongo mis datos y la información o los datos que sea necesario y después de registrar y ya yo puedo importarlo o nacionalizar esa carga y ya será agricultura quien le dará esa autorización, ahora cuando llega mercadería agricultura o Senasa, que es una institución manda a un inspector sacar entonces será pues agricultura que le des autorización beneficio colectivo ahora no ahora agricultura cuando la tenaza no que cuando la mercancía llega tienes que ir un inspector para verificar que la carga este apta para el consumo humano, una vez que inspecciona lo que hace es levantar un acta y esa acta es la que se presenta al momento que la carga sale del puerto, la autorización previa a esa ya está digitalizada no, yo para importar un producto restringido – agrario, yo necesito una autorización, y ya SENASA hace esa autorización de forma electrónica, pero cuando llegada de la mercancía va un inspector de Senasa a verificar la mercancía y ese inspector aún sigue trabajando con un papelito; el automatizar eso, no solo significa <u>automatizarse, hacer los nuevos software,</u> <u>sino también significa comprar la Tablet, o la computadora, y tiene que tener internet y tiene que comunicarse con los puertos, no solo es por parte del estado, sino por el mismo puerto cambiar sus sistemas;</u> y estos puertos no son empresas nacionales, no dependen del</p>
---	--	---

<p>Digitalización (D) (394-397)</p>	<p>362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 <b>394</b> <b>395</b> <b>396</b> <b>397</b> 398 399 400 401 402 402 303 403</p>	<p>gobierno, o sea corporativamente depende de un gerente general, pero en su estructura son consorcios que dependen de una matriz, entonces sus sistemas son muchas veces globales; al ser un sistema global al querer hacer un cambio aquí afecta a todo el mundo, entonces no es que hacen el cambio de un momento a otro, no hacen cambios solo para Perú, ingresan algo al sistema y esperan que esto no afecte a los otros puertos en los que estas empresas tienen también la concesión, por eso es que se demora un poquito esto no, yo supongo que al próximo año esto ya debería estar 100% digitalizado todo .</p> <p><b>Is: Justo hace algunos días escuchaba que si bien es cierto las empresas están creciendo mucho en lo que respecta a digitalización y automatización, pero están creciendo solas, por ellas mismas y lo que falta más, es poder comunicarse o interrelacionarse no, que todo sea como una. Bien ¿usted considera que la pandemia para el tema de automatizar y digitalizar el puerto y sus operaciones ha traído más ventajas o desventajas?</b></p> <p><b>I-4:</b> es irónico no, las pandemias son unas plagas y nadie quiere tenerlas, pero vamos a ver la parte buena no, la parte mala la dejamos, porque ya sabemos que la pandemia es una amenaza y nos ha quitado muchas vidas humanas, eso es muy doloroso y nadie lo quiere, pero vamos a tocar la parte buena y la parte de la entrevista. Y si, <u>la pandemia lo que nos ha obligado a hacer, es acelerar todos estos procesos porque ha estado nuestra vida en juego</u>, el ir todos a trabajar significaba contagiarnos todos y quizás que un grupo fallezca; entonces ante la amenaza humana lo que hemos tenido que hacer, es trabajar fuerte, yo hasta hace un rato la verdad que pensé que ya no tenía la entrevista con ustedes porque me convocaron hoy a la última reunión y ya siendo hoy día viernes, la</p>
---	--	--

<p>Digitalización (D) (439-440)</p>	<p>405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 <b>439</b> <b>440</b> 441 442 443 444 445 446 447</p>	<p>verdad es que nosotros estamos de aniversario y se suponía que nuestro trabajo iba a terminar a las 4:30 pm en punto, que es un día especial para nosotros, sin embargo la última reunión empezó a las 6 de la tarde y termino hace 20 minutos, entonces decía ya para conversar con ustedes, y que les voy a fallar y que posterguemos esta reunión no, pero felizmente aquí estamos. Y que es lo que ha traído la pandemia, es que si antes ya trabajábamos no solo 8 horas porque siempre trabajábamos un poquito más, pero no solo es que trabajaras un poquito más, sino que te demoras bastante entre ir y regresar del trabajo, unas tres horas más o menos. Ahora esas tres horas lo hemos convertido en tiempo efectivo, pero ya no trabajamos ni 8, ni 12 horas no trabajamos un poco más, entonces y trabajamos el domingo, el sábado, pero con gusto y orgullo de que estamos digitalizando los procesos, estamos informatizando los procesos y nuestros compañeros ya no están yendo a una ventanilla y se están exponiendo al estar recibiendo papелitos no, y cuando la persona que trae el papелito puede estar contagiado y ser asintomático y no saber que está enfermo y contagiar y que el compañero nuestro vaya a fallecer, nosotros tenemos algunos compañeros que han fallecido, porque la Aduana no puede parar, como comprenderás, hay procesos que no se puede automatizar, hay oficiales de aduanas que hacen servicio las 24 horas en las fronteras, en los aeropuertos y los puertos, si es verdad que <u>hemos tratado de cambiar los procesos y trabajar ahora, hasta con cámaras</u> no, entonces ya, la persona de Aduana no va, pero si hay otra persona, que es el almacenero abre los paquetes y ahí están las cámaras, y él ya va revisando de forma remota y cuando ya necesitamos ir, vamos, entonces hasta en eso hemos tratado de minimizar, que ya no sean dos o tres personas las que se expongan, sino</p>
---	--	--

<p>Digitalización (D) (456-459)</p>	<p>448 449 450 451 452 453 454 455 <b>456</b> <b>457</b> <b>458</b> <b>459</b> 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 470 471 472 473 <b>474</b> <b>475</b> <b>476</b> <b>477</b> 478 479 480 <b>481</b> <b>482</b> <b>483</b> <b>484</b> 485 486 487 488 489 490 491</p>	<p>una, de todas formas igual alguno tiene que exponerse, entonces lo que ha hecho la pandemia es agilizar esto, entonces ya todos trabajamos mucho más y desde casa y el trabajar ya no ocho horas sino 12 horas o más y eso hace que todo se acelere, que se simplifique y al tener un poder otorgado por el poder legislativo y ejecutivo, y nosotros <u>SUNAT al tener un sustento legal podemos agilizar procesos, implementar modelos, procesos y agilizar todo en la parte informática.</u></p> <p><b>Is: Y entonces antes de la pandemia ¿el puerto del Callao se podría considerar como un puerto automatizado en comparación con otros países?</b></p> <p><b>I-4:</b> Si, el puerto del Callao, con APM y DP World son dos puertos concesionados, manejan buenos procesos, son puertos ágiles, no son los números 1 del mundo, como los puertos chinos, de Hong Kong que son automatizados, pero también el puerto de Hong Kong es automatizado porque es un puerto de pase no, es un hub y la menor cantidad de mercancías queda allí, y si, ya éramos <u>un puerto bastante moderno y con esta pandemia vamos a acelerar no solo nuestro puerto, sino todos los puertos del mundo se van a modernizar un poquito más.</u></p> <p><b>Is: ¿Y cuáles son los cambios que usted ha venido notando en el puerto?</b></p> <p><b>I-4:</b> Bueno, el puerto ha ido cambiando bastante, lo que pasa es que <u>antes todo era mecánico y todo era manual, desde la forma de la recepción de la nave hasta la entrega del producto,</u> por ejemplo, llegaba la nave y la navegación la hacían autoridades peruanas en Bahía y nosotros le llamamos bahía a la parte del mar que está frente al Callao no, antes de entrar al puerto exactamente se acoderan las naves y habían autoridades peruanas (migraciones, Aduanas, las autoridades sanitarias) nos montábamos en una lancha no,</p>
---	--	---

<p>Automatización (A) (499-501)</p>	<p>492 493 494 495 496 497 498 <b>499</b> <b>500</b> <b>501</b> 502 503 504 505 506 507 <b>508</b> <b>509</b> <b>510</b> <b>511</b> 512 513 514 515 516 517 518 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 <b>530</b> <b>531</b> <b>532</b> <b>533</b> 534</p>	<p>e íbamos a inspeccionar el barco antes de que este entre al puerto y le dábamos la libre platica donde le autorizábamos el ingreso, y ahora todo eso ha ido cambiando, ahora ya nos informan que una embarcación va a llegar, el contenido, la información de los tripulantes y antes iban las autoridades y eso era tedioso, también <u>antes la carga no venía contenedorizada y era más difícil su descarga y tomaba mucho tiempo</u>, y cuando se concesionan los puertos cambian todo eso, y con las grúas porticas y con la llegada de los contenedores, otra también es que antes al puerto podían entrar todas las personas y con el tema de las descargas, a veces se perdían mercaderías; ahora ha cambiado todo eso, <u>ahora el puerto se ha modernizado y para ingresar al puerto hay muchos controles, tenemos estándares internacionales en cuanto al control</u>, y no solo por el robo, sino que son estándares internacionales en seguridad contra el terrorismo, entonces hay mucho control, hay mucha seguridad, antes no podía entrar con unas zapatillas, un zapato ahora no, ahora primero se tiene que hacer un curso para entrar al puerto, de seguridad después tienes que tener la indumentaria adecuada, desde el casco, te hablo antes de la pandemia, el casco, las botas, etc., y ahora con la pandemia mucho más, el uso de la mascarilla. Y si antes el puerto era bastante moderno y lo que se ha hecho es simplemente acelerar esa modernidad.</p> <p><b>Is: ¿Y entonces podríamos decir que el puerto está en la capacidad y a la capacidad de poder realizar transacciones con esta pandemia?</b></p> <p><b>I-4:</b> Definitivamente si, y además tenemos nuevos <u>puertos que se están modernizando y se tiene en mente un proyecto para crear un puerto que va a ser mucho más grande que el puerto del Callao</u>, y entonces nuestros puertos, los existentes que tenemos son</p>
<p>Automatización (A) (508-511)</p>		
<p>Automatización (A) (530-533)</p>		

<p>Automatización (A) (536-539)</p>	<p>535 <b>536</b> <b>537</b> <b>538</b> <b>539</b> 540 541 542 543 544 555</p>	<p>modernos y están a la altura de cualquier otro puerto internacional, <u>y lo que se pretende en el puerto son dos cosas; la agilidad en el despacho de las naves y que el puerto no sea caro por la estadía</u>, el desembarque, la estiba, desestiba, desembarque de mercadería, o sea que se queden el menor tiempo posible, ya que eso hace que un puerto sea más atractivo, pretendemos que Perú se convierta en un hub. Y si somos un puerto bastante competitivo.</p> <p><b>Is: Okay profesor, sabemos qué hace poco, exactamente el 30 de junio se aprobó un decreto 1492 vinculado al comercio exterior, donde se busca que todos los trámites sean 100% virtuales, mucha más transparente y rápida de alguna forma, y bueno todo esto con fin evitar la propagación del virus. ¿De qué forma este decreto ayudo a que las operaciones portuarias sean mucho más transparentes y confiables?</b></p>
<p>Política Comercial (PC) (568) (571-573)</p>	<p>556 557 558 559 560 561 562 563 564 565 566 567 <b>568</b> 569 570 <b>571</b> <b>572</b> <b>573</b> 574 575 576 577 578</p>	<p><b>I-4:</b> Si es cierto, <u>ha ayudado bastante</u>, porque nosotros podemos tener todas las intenciones no, tanto de la parte privada como de la parte estatal, <u>tenemos las intenciones de virtualizar todo, automatizar todo, pero si no tenemos un soporte legal esto no va a funcionar</u>; la ley, en este caso el reglamento indica que la autorización para que algún contenedor del puerto pueda salir, tiene que estar firmado y refrendado por representante legal y que debe tener un papelito, nosotros le vamos a exigir el papelito, <u>entonces este Decreto Legislativo lo que ha hecho es darnos el soporte legal no, y decimos todo lo que tú pedías en papelito</u></p>
<p>Política Comercial (PC) (579-583)</p>	<p><b>581</b> <b>582</b> <b>583</b> 584 585 586 587</p>	<p><u>ahora lo puedes hacer de forma electrónica y esta va a tener una validez legal. ¿qué significa eso? que si yo voy y saco el contenedor previa transmisión de esa autorización de forma electrónica, más adelante si tuviera algún problema con ese contenedor, yo no le voy a poder reclamar al</u></p>

	588 589 590 591 592 593 594 595 596 597 598 599 600 601 602 603 604 605 606 607 608 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 620 621 622 623 624 625 626 627 628 629	<p>puerto y decirle porque sacaste ese contenedor sino tenía el papelito firmado, porque él me va a sacar el decreto Legislativo con la comunicación electrónicamente ya tú me estabas avisando que podía salir ese contenedor, entonces este decreto legislativo lo que nos ha dado es el soporte legal, que sea legal la información que se transmite electrónicamente; si antes se pedia papelito como la carta poder notarial, o carta poder con forma legalizada, endose de los documentos de transporte con firma y sello, todos esos requisitos que eran legales, así lo tengas en el sistema, pero encima teníamos que pedirle en forma física porque lo físico estaba legalmente por encima de lo que tenemos en el sistema, entonces ante cualquier problema prevalecía lo físico. Aunque tú dijeras pero el señor me ha autorizado por whatsapp, ya pero donde está el papel, y pues tú le dice, no, no lo tengo, y allí ya caes en una sanción, porque cometiste una falta, pero ahora ya tenemos el soporte legal, pero esto no es tan fácil como enviar un correo, tenemos que tomar las precauciones del caso, para que estoy lleguen con mucha seguridad a quien debe de llegar. Y otro es que también se ha dado las formas como vamos a trabajar, entonces no necesitas tener una autorización para mover el contenedor simplemente que en una primera transmisión tu indicas a dónde va el contenedor, a que depósito temporal y simplemente ya se va para allá, ya no necesitas otros tipos de autorizaciones intermedias que antes había, entonces sí, este Decreto Legislativo ha ayudado bastante conjuntamente con la Ley de Aduanas que ha entrado en vigencia el año pasado.</p> <p><b>Is: ¿Entonces podríamos decir que este decreto ha ayudado mucho a los operadores a facilitar los procesos que se</b></p>
--	--	---

<p>Instrumentos (I) (635–638)</p>	<p>630 631 632 633 634 <b>635</b> <b>636</b> <b>637</b> <b>638</b> 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669</p>	<p><b>tienen que hacer y también ha facilitado de alguna manera a los usuarios?</b></p> <p><b>I-4:</b> Claro, ha beneficiado a todos, a ver nosotros estamos divididos en dos, los <u>operadores de comercio exterior y los operadores intervinientes (usuarios), y si ha facilitado, porque ahora lo que hacemos, casi todo es electrónico</u> y por ejemplo lo último que tenemos en materia de tributos, es que es electrónico, donde ya puedes poner y nosotros tomamos la huella digital a través del celular simplemente pones tu dedito en la cámara de tu celular y nosotros de ahí lo validamos que sea la persona, pero claro que hay que tomar previsiones del caso porque hacerlo de una forma informática trae algunos riesgos, ahora bien si estamos hablando de movimiento de cargas de gran valor, entonces pueden haber muchos hackers y por eso se tiene que tomar, no es tan fácil, necesitamos la confianza y las certificaciones para saber que la carga se está entregando un verdadero dueño. Y este decreto si ha facilitado muchas cosas, y ha impulsado a que se modernicen algunas empresas, tanto del sector público como privado.</p> <p><b>Is: ¿Y usted considera que esta nueva legislación ha sido bien aceptada por los usuarios y por los operadores, o al inicio hubo cómo que un problema al momento de aceptarlo?</b></p> <p><b>I-4:</b> A ver todos tienen sus detractores verdad, cualquier norma que salga, tiene sus críticos, nosotros decimos que todo es perfectible, o sea no pretendemos sacar normas perfectas porque tendría que ser todo perfecto y no, aquellas con los años y todo tiene su tiempo y espacio en la cual podemos ir mejorando. <u>Este decreto ha sido aplaudido por todos los operadores en lo que es comercio internacional,</u> pero por ahí no falta el crítico que dice: pero también debieron</p>
<p>Política Comercial (PC) (670-672)</p>	<p><b>670</b> <b>671</b> <b>672</b></p>	<p><u>por todos los operadores en lo que es comercio internacional,</u> pero por ahí no falta el crítico que dice: pero también debieron</p>

<p>Logística Portuaria (LP) (694-696)</p>	<p>673 674 675 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 690 691 692 693 <b>694</b> <b>695</b> <b>696</b> 697 698 699 700 701 702 703 704 705 <b>706</b> <b>707</b> <b>708</b> <b>709</b> 710 711 712 713 714 <b>715</b></p>	<p>mejorar este tema o este otro y de repente sí; pero vamos viendo temas como de la pandemia, que nadie estaba preparado para eso no, eh nosotros tenemos planes de contingencia, pero son para desastres naturales (terremoto, tsunami, maremoto, cataclismo, etc.), y no estábamos preparados para una pandemia, donde no hay este tipo de desastres, pero que si no puedes salir a la calle porque te contagien y te puedes morir. Y yo creo que si, en más 99% ha sido aceptado este decreto legislativo, pero como siempre digo, va a haber opositores del gobierno que vean la parte negativa, que pudo ser mejor si, pero eso se va perfeccionando con el tiempo.</p> <p><b>Is: Y profesor, en un futuro mucho más digital y automatizado (moderno);Usted estaría de acuerdo con que todos los procesos que se realizan dentro del puerto sea automatizado?</b></p> <p><b>I-4:</b> Claro, <u>todo debería ser automatizado, obvio la intervención del hombre siempre va a haber</u>, porque como te digo hay que revisar el tipo mercancías mercancía, no podemos perder los controles, entonces hay que mejorar los controles, tenemos que afinar los controles, porque no hay software o tecnología que sea como el ojo humano, pero en los tramites de documentos, todo ya es virtual. Y la Adunas ya está todo digitalizado, el problema podría ser quizá con las empresas pequeñas que no están tan automatizadas y digitalizadas, pero si, <u>ya toda la información debería ser electrónica y digitalizada, como la factura electrónica que ya tenemos y algunas declaraciones.</u></p>
<p>Logística Portuaria (LP) (706-709)</p>	<p><b>709</b> 710 711 712 713 714 <b>715</b></p>	<p><b>Is: Entonces profesor, en todo caso, todos los trabajadores que se enfocan en lo administrativo, lo que aduanas ¿usted consideraría que en un futuro su trabajo se vería reemplazado por la tecnóloga?</b></p> <p><b>I-4:</b> No, no, <u>el operario no va a ser reemplazado por la tecnología, ya que</u></p>

Operadores Portuarios (OP) (715-718)	<b>716</b>	<p>nosotros estamos viendo el tema de controles y otras evaluaciones, que un sistema no podría hacer, claro que, si lo podría hacer desde casa, pero contar con una tecnología tal cual, no va a desaparecer, todavía no tenemos esa tecnología y esos cerebros inteligentes, que puedan hacer esos análisis, y no los tenemos en ninguna parte de mundo.</p> <p><b>Is: Bueno profesor, esas han sido todas las preguntas, le agradecemos por el tiempo y la información brindada, y en verdad muchas gracias.</b></p> <p><b>I-4:</b> Bueno Yurela y Nicole, de nada, muchas gracias, ustedes ya tienen mi teléfono para cualquier cosa, y siempre es un gusto aprender con ustedes, muchas gracias, hasta luego.</p>
	<b>717</b>	
	<b>718</b>	
	719	
	720	
	721	
	722	
	723	
	724	
	725	
	726	
	727	
	728	
	729	
730		
731		
732		

### Entrevista informante N° 5

**Nombre del entrevistado:** Cristian Mazzei Avatar

**Empresa para la cual trabaja:** Universidad San Marcos, Universidad San Martín de Porres, Universidad Peruana del Norte, Universidad del Sur, Universidad Unidad de Paraguay.

**Rol que desempeña:** Asesor, abogado, docente

**Tiempo laborando:** 25 años

Categorías	Líneas	Textos de entrevista
Comercio Internacional (CI) (25-28) (53-56) (64-68) (98-100) (209) (212-215) (251-252) (260-262) (272-274)	1	<p><b>Investigadoras (Is): Buenos noches estimado Armando Vargas, el día de hoy se está llevando a cabo una entrevista acerca del tema “Covid-19 como factor en la aceleración de la automatización de los procesos de la Logística portuaria en el Puerto del Callao - Perú.” el cual gracias a su colaboración se podrá desarrollar. Cabe especificar que la información que usted brinde será de absoluta confidencialidad. El propósito de esta entrevista es analizar el impulso que la pandemia provocada por el nuevo</b></p>
	2	
	3	
	4	
	5	
	6	
	7	
	8	
	9	
	10	
	11	
	12	
	13	

	<p>14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56</p>	<p><b>coronavirus Covid – 19 brindará a la aceleración de la automatización de los procesos de la Logística portuaria en el Puerto del Callao. (Pregunta algunos datos personales).</b></p> <p><b>I-5:</b> Buenas noches estimadas Yurela y Nicole.</p> <p><b>Is: ¿Cuál o cuáles son las modalidades de comercio internacional que se llevan a cabo principalmente en nuestro país?</b></p> <p><b>I-5:</b> Primero deberíamos definir que es el comercio internacional, es <u>el intercambio de bienes y servicio que se da entre diversas naciones ahora, el usual y común es el comercio de bienes y servicios.</u> Hacíamos un comercio de servicios de exportación por ejemplo servicios turísticos, capacitaciones, también virtualmente porque se ha capacitado a personal de otros países, entonces nosotros en nuestro país usualmente tenemos esos dos tipos de comercio de bienes y servicios. Y, es más, nosotros aplicamos tanto el comercio de servicios que no nos damos cuenta. ¿Ustedes han contratado un servicio internacional en estos meses? Si, lo han pensado más de dos segundos, seguramente han pensado que no, pero si lo han hecho, como Netflix, Internet o Zoom. Entonces nos vamos a dar cuenta de unas cosas que damos por sentadas y damos por hecho que algunas cosas son peruanas, pero realmente estamos comercializando. Así que nos enfocamos en bienes y servicios. Nosotros hemos consumido una gran cantidad de servicios internacionales específicamente de tecnología, por ejemplo, los creadores de zoom se han vuelto multimillonarios, por estamos aplicando a plataformas por motivos de académicas o laborales; <u>y también el comercio de servicios es de fácil acceso ahora con los medios de pago, cualquier persona puede acceder a estos servicios.</u> Ahora los bienes también se</p>
--	---	--

	<p>57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99</p>	<p>vienen realizando solo que tenemos que darnos cuenta que con la coyuntura hemos cambiado el consumo de bienes al que usualmente consumíamos, se ha disminuido el comercio, pero se ha aumentado el comercio a productos que usualmente no consumíamos.</p> <p><u>Lamentablemente, el Perú tiene falencias graves en la tecnología, no somos un país que ofertemos productos tecnológicos, mayormente exportamos productos tradicionales y no tradicionales, y ni siquiera nos ponemos de acuerdo a que llamamos un producto tradicional o no tradicional. Nosotros consumimos productos tecnológicos, nosotros importamos tanto como exportamos la balanza está en azul, pero nosotros solo exportamos materia prima y ahí está la desventaja porque al momento de transformar esta materia prima, se estaría beneficiando la mano de obra extranjera, y eso no es el problema de esta década. Por ese motivo, la pandemia ha traído ciertas ventajas como hemos visto, se han creado respiradores artificiales, y vacunas para contrarrestar el virus. Las universidades privadas o nacionales, en el extranjero, son auspiciadas por empresas privadas para apoyar al desarrollo tecnológico, pero en nuestro país es todo lo contrario, no hay apoyo de inversionistas, por lo tanto, el desarrollo de la tecnología es precaria en el país.</u></p> <p><b>Is: Antes de la pandemia ¿Cuáles eran los procesos que se llevaban a cabo para dichas operaciones?</b></p> <p><b>I-5:</b> Primero la importación se encuentra claramente reflejada en el artículo 49 del Decreto legislativo N° 1053 conocido como la ley General de Aduanas, y nos dice que la importación es el régimen aduanero que permite <u>el ingreso al territorio aduanero de mercancías luego el pago garantía de la deuda</u></p>
--	---	---

	<p><b>100</b></p> <p>101</p> <p>102</p> <p>103</p> <p>104</p> <p>105</p> <p>106</p> <p>207</p> <p>208</p> <p><b>209</b></p> <p>210</p> <p>211</p> <p><b>212</b></p> <p><b>213</b></p> <p><b>214</b></p> <p><b>215</b></p> <p>216</p> <p>217</p> <p>218</p> <p>219</p> <p>220</p> <p>221</p> <p>222</p> <p>223</p> <p>224</p> <p>225</p> <p>226</p> <p>227</p> <p>228</p> <p>229</p> <p>230</p> <p>231</p> <p>232</p> <p>233</p> <p>234</p> <p>235</p> <p>236</p> <p>237</p> <p>238</p> <p>239</p> <p>240</p> <p>241</p> <p>242</p>	<p><u>tributaria aduanera</u> y demás formalidades, hasta la autorización del levante que genera que la mercancía extranjera se convierta en nacional. Antes se manejaba el despacho anticipado que podía destinar la mercancía antes, podría presentar los documentos a la aduana de despacho, salía el especialista dependiendo el canal de control dependiendo del color rojo, naranja y verde.</p> <p>En la <u>exportación</u> era lo mismo, representando en el artículo 60 en la ley del régimen aduanero, que permite la salida de mercancías nacionalizadas <u>con destino definitivo al exterior</u>, <u>la exportación no paga tributos y exactamente se destina a canal rojo y verde</u>. Si salía verde simplemente embarcabas y después regulabas la documentación, pero si salía rojo era el reconocimiento físico y documental de la mercancía. Es lo que normalmente se realizaba.</p> <p>Ahora la autoridad aduanera, ha cambiado la política a una Aduana sin papeles, es decir, no es necesario presentar físicamente los documentos, es más, eso se encuentra regulado en el 1492, entonces nos damos cuenta que ahora la Autoridad Aduanera tu pueda enumerar remotamente el Aforo Físico, ya no se requiere la documentación original, para el retiro de mercancías, absolutamente todo se ha digitalizado. Ya se tiene un apoyo de la norma en la cual se permite realizar las operaciones y el control aduanero se está enfocando más en hacer un control posterior y ya no concurrente. (El concurrente se realiza el control de la mercancía en el depósito del puerto, por otro lado, el control posterior, es dejar que la mercancía salga, pero después se hará un control respectivo a las empresas) A este sistema se está priorizando, porque en el concurrente debe de haber un conjunto de personas, pero debido a la coyuntura se evita</p>
--	--	--

<p>243 244 245 246 247 248 249 250 <b>251</b> <b>252</b> 253 254 255 256 257 258 259 <b>260</b> <b>261</b> <b>262</b> 263 264 265 266 267 268 269 270 271 <b>272</b> <b>273</b> <b>274</b> 275 276 277 278 279 276 277 278 279 280 281</p>	<p>la aglomeración de personas, por ese motivo se está prefiriendo el control posterior.</p> <p><b>Is: ¿Cómo ha afectado esta pandemia el modo de realizar negocios internacionales?</b></p> <p><b>I-5:</b> Si nos damos cuenta, antiguamente, las personas salían, compraban iban a centros comerciales, ha cambiado mucho porque nosotros <u>no consumimos lo que antes consumíamos</u>, si nos damos cuenta que es más difícil porque no podemos movilizarnos fácilmente para ir con los asesores, los agentes aduaneros, agregando que se está consumiendo menos. Lo bueno es que se está digitalizando los procesos, se está priorizando el tema electrónico, es más ni siquiera se está pagando con efectivo.</p> <p>Para realizar <u>las transacciones internacionales</u>, se está <u>priorizando las tecnologías</u>, porque los países están consumiendo en base a estas tecnologías. Se está viendo el desarrollo de servicios como es el delivery; se está consumiendo muchos servicios. El comercio se está recuperando porque, se está promocionando la venta de servicios, yo pienso que el consumo de la tecnología ha sido extremadamente alto y nos va a ayudar a sobrellevar la pandemia.</p> <p>Los otros productos están en Stand by, y ahora <u>lo más cotizados son, comida, tecnología, productos médicos, porque la población se está enfocando en sobrevivir.</u></p> <p>Puede afectar porque las personas no pueden sentirse seguros al momento de hacer trámites, porque pueden ver a las otras personas, pero al momento de hacer los procesos digitales, no se sienten seguros si los procesos se están haciendo correctamente porque no hay quien pueda guiarnos.</p> <p><b>Is: ¿La pandemia que se vive cómo ha afectado el modo de laborar dentro del Puerto? Ha cambiado en algo, o se ha mantenido igual.</b></p>
--	--

<p>Comercio Exterior (CE) (282-284) (292-298)</p>	<p>282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 306 307 308 309 310</p>	<p><b>I-5:</b> <u>En que los procesos documentarios han cambiado, ahora todo es digital, y mejor aun así reducen costos.</u> Ya no hay papelería, el personal que trabaja con documentos ahora laboran en su casa. Y ha evitado que haya más personas contagiadas</p> <p><b>Is:</b> <b>¿Para algunos trabajadores ha sido fácil adaptarse a los nuevos procesos portuarios que se han digitalizado?</b></p> <p><b>I-5:</b> Se tiene que observar quienes son los trabajadores, <u>como puedes hacer que ingrese a las personas de 60 o 70 años, que en su mayoría son los que laboran en empresas públicas.</u> <u>SUNAT es una de las pocas empresas públicas que tienen buenos profesionales, pero no todos son jóvenes que puedan adaptarse fácilmente a la tecnología.</u> Somo resistentes al cambio, hemos podido observar eso en las reglamentaciones que el gobierno impuso, pero que no se acataron, Asimismo, saber que cuantas personas que trabajan remoto, tengan el material adecuado para poder desenvolverse correctamente.</p> <p><b>Is:</b> <b>Antes de la pandemia ¿Las operaciones que se realizaban para la importación o exportación en el Puerto del Callao se hacían de manera tradicional (papeles) o había algún proceso que se realizaba digitalmente?</b></p>
<p>Digitalización (D) (312-313) (320-322) (329) (335-337) (341-342) (345-347)</p>	<p>311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324</p>	<p><b>I-5:</b> <u>Se estaba tratando de digitalizar, varios procesos, pero aún estaba en preparación,</u> lo que esta pandemia hizo fue que impulso a que los procesos sean digitales, y así poder hacer que los proceso sean mucho más ágiles y rápidos.</p> <p><b>Is:</b> <b>Con esta pandemia ¿Que procesos se han digitalizado?</b></p> <p><b>I-5:</b> <u>Se ha digitalizado todos los procesos que requerían documentación, ahora todo se puede hacer virtualmente</u> como son el pago de tributos, presentación de la documentación de la mercancía, es más las</p>

<p style="text-align: center;">Automatización (A) (351-353) (361-365) (370-373) (379-381) (387)</p>	<p>325 326 327 328 <b>329</b> 330 331 332 333 334 <b>335</b> <b>336</b> <b>337</b> 338 339 340 <b>341</b> <b>342</b> 343 344 <b>345</b> <b>346</b> <b>347</b> 348 349 350 <b>351</b> <b>352</b> <b>353</b> 354 356 357 358 359 360 361 <b>362</b> <b>363</b> <b>364</b> <b>365</b> 366 367</p>	<p>revisiones que se tiene que hacer a las mercaderías se harán posteriormente.</p> <p><b>Is: ¿Qué ventajas o desventajas usted considera que ha provocado?</b></p> <p><b>I-5:</b> Los <u>procesos más rápidos y automático.</u> Se ha ganado que la presencia física no sea necesaria en muchos tramites ahora, porque se puede hacer mediante una computadora o un celular y que todos los tramites sean remotos.</p> <p>Las desventajas en estos procesos son <u>que los portales web no son como los tratos humanos,</u> además que no todas las personas se han adaptado al cambio.</p> <p><b>Is: ¿Cómo Perú podría mejorar sus procesos de digitalización?</b></p> <p><b>I-5:</b> Bueno, <u>el Perú tiene un desarrollo tecnológico precario,</u> pero hemos logrado a que los proceso que se realizaban de manera personal se han de forma digital, y en parte vemos que <u>la pandemia ayudo a impulsar la digitalización,</u> y hemos podido estar <u>preparados para esto.</u></p> <p><b>Is: ¿El Puerto del Callao se podría considerar un Puerto automatizado?</b></p> <p><b>I-6:</b> En el Callao son dos Puertos, y pienso que <u>no se podría considerar un puerto automatizado aun nos falta muchos porque requerimos mucho de personas,</u> además no estamos preparados tecnológicamente, se han facilitado, se han simplificado determinados tramites, pero aún no se podría considerar automatizado.</p> <p>Si hablábamos de automatizar es minimizar la participación humana lo más posible, o es más si es posible sin ser necesaria. <u>Estamos lejos de la automatización como unos 50 años,</u> existen algunos <u>procesos automatizados,</u> pero sería muy difícil que los <u>procesos sean autónomos,</u> es mas no hay ningún puerto con estas funciones alrededor del mundo.</p>
---	--	--

<p>Política Comercial (PC) (401-402) (409-410) (417) (418) (421-422) (425-426) (434-435)</p>	<p>368 369 <b>370</b> <b>371</b> <b>372</b> <b>373</b> 374 375 376 377 378 <b>379</b> <b>380</b> <b>381</b> 382 383 384 385 386 <b>387</b> 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 <b>401</b> <b>402</b> 403 405 406 407 408 <b>409</b> <b>410</b> 411</p>	<p><b>Is:¿Qué cambios ha venido notando con respecto a años anteriores?</b> <b>I-6:</b> <u>Antes era ENAPU, era nacional, ahora se han traído nuevas maquinarias, nuevos procesos, es más el Puerto del Perú es uno de los más caros en Latinoamérica, en comparación de lo que era con ENAPU.</u> <b>Is: ¿Usted considera que el Puerto del Callao está a la altura y en la capacidad de realizar transacciones con la pandemia que actualmente se vive?</b> <b>I-6:</b> <u>Si, pero algunas medidas de bioseguridad son infalibles, y por lo tanto no podríamos evitar los contagios,</u> es mas en los puertos estas medidas no son buenas, por que basta que uno rompa con estas medidas perjudica a todo el personal de los puertos. <b>Is: ¿Qué otras formas de innovar los procesos portuarios usted propone?</b> <b>I-6:</b> Pues, <u>inversión a los puertos,</u> para que estos puedan ser más autónomos e incluso poder reducir la mano de obra y así disminuir costos. <b>Is: Hace poco, exactamente el 30 de junio se aprobó un decreto 1492 vinculado al comercio exterior, donde se busca que todos los trámites sean 100% virtuales, mucha más transparente y rápida de alguna forma, y bueno todo esto con fin evitar la propagación del virus. ¿De qué forma este decreto ayudo a que las operaciones portuarias sean mucho más transparentes y confiables?</b> <b>I-6:</b> <u>Desde el punto de vista del derecho, una norma debes cumplirla te guste o no.</u> Y esta norma ya te obliga a cumplir, y ya no es optativo. Es lo que estamos exigiendo que esta norma se cumpla. <b>Is:¿Cómo ha afectado este decreto a los operadores y usuarios?</b> <b>I-6:</b> <u>Ha sido más dinámica, ha simplificado todo lo que hacemos.</u> Entonces analógicamente todos los tramites de los</p>
--	--	--

<p>Instrumentos (I) (443-446) (458-460)</p>	<p>412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 451 452 453</p>	<p>entes privados deberían tener la misma connotación. HA sido más dinámico y más rápida</p> <p><b>Is: ¿Ha sido bien recibido por los usuarios y operadores? ¿Por qué si/no?</b></p> <p><b>I-6:</b> <u>El estado solo impone la norma, y no interesa si te gusta o no, debes de cumplirla.</u></p> <p>Todos los empleados prefirieran realizar trabajos remotos y así evitar contagios y por lo tanto responsabilidad moral. <u>Por lo tanto, sería lógico que una empresa lo opte.</u></p> <p><b>Is: ¿Usted considera que este decreto beneficia o perjudica a nuestro país?</b></p> <p><b>I-6:</b> <u>Si está beneficiando, porque así se evitan contagios,</u> porque no es necesario que los trabajadores salgan y así puedan estar en riesgo de contagio e incluso de muerte. Pero una política o un protocolo mal llevado, como las situaciones cuando se abrieron los centros comerciales, e incluso al momento de cobrar los bonos.</p> <p>Pero ahora los tramites se hacen de lugares remotos y <u>ya no es necesario presentarse a hacer estos procesos.</u></p> <p><b>Is: ¿Esta nueva forma de realizar las transacciones llego para quedarse, o considera que es solo por la situación actual?</b></p> <p><b>I-6:</b> Veamos, en una empresa, ya no se gasta electricidad, alquiler, puedo trabajar desde mi casa y observar a mi empleado, que ahora la gasta su luz, su internet. Por lo tanto, <u>si se avanza es muy difícil retroceder, por lo tanto, cuando un trámite se simplifica no se regresaría,</u> porque es menos tiempo, menos personal y mucho más rápido. Porque se avanza, es progreso, cuando avanzamos digitalmente es muy difícil que regresaremos a los papeles.</p> <p><b>Is: En consecuencia, ¿la pandemia impulso a que los procesos llevados a cabo dentro del puerto sean automatizados?</b></p>
---	--	--

<p>Logística Portuaria (LP) (467) (469-470)</p>	<p>454 455 456 457 <b>458</b> <b>459</b> <b>460</b> 461 463 464 465 466 <b>467</b> 468 <b>469</b> <b>470</b> 471 472 473 474 475 476 477</p>	<p>I-6: Hay algunas universidades que están tomando en consideración, llevar clases de manera nacional, pero todo de forma virtual. Porque son disminuciones de gastos, y la tecnología genera ellos, y <u>es una ventaja que ahora podemos acceder ahora, y la pandemia trajo estos cambios con ellas.</u></p> <p><b>Is: En un futuro mucho más digital y automatizado (moderno) ¿Usted estaría de acuerdo con que todos los procesos que se realizan dentro del Puerto sean automatizados?</b></p> <p><b>I-6: Por supuesto,</b> yo soy abogado, y por ejemplo para ir a votar tengo que formar cola, y es una pérdida de tiempo. <u>Como dice un banco “El tiempo vale más que el dinero”,</u> si yo tengo que hacer cola para un restaurante simplemente no como ahí. SI puedo votar mediante mi celular y ya no hacer cola en el colegio de abogados, lo hago.</p> <p><b>Is: ¿Considera que la tecnología podría reemplazar el trabajo de los operadores portuarios?</b></p>
<p>Operadores Portuarios (OP) (486-489) (495-496)</p>	<p>478 479 480 481 482 483 484 485 <b>486</b> <b>487</b> <b>488</b> <b>489</b> 490 491 492 493 494 <b>495</b> <b>496</b> 497</p>	<p><b>I-6:</b> Nosotros tenemos que entender desde dos enfoques, cuando nació el maquinismo en la primera revolución industrial, si necesitábamos personas con una maquina solo necesitábamos 10. Desde esa época, el maquinismo está muy presente, desde que se empezó a realizar la digitalización ciertos bancos dejaron de prescindir de varios trabajadores. Poco a poco, <u>las maquinas están predestinadas a que reemplacen a los humanos y no solo es el negocio del puerto, la tecnología nos va a dejar fuera</u></p> <p><b>Is:¿Qué estrategias usted asumiría? (opcional)</b></p> <p><b>I-6:</b> Buscar otro giro, va a llegar un momento donde va a ver inclusive tutores que den preguntas y respuestas, llamada inteligencia artificial. <u>No hay solución poco a poco todo se va a reemplazar con la tecnología.</u> Definitivamente va a pasar, a menos que sea</p>

	498	un trabajo donde se tenga que analizar. En unos 50 años, podremos ver robots que puedan hacer las diferentes actividades que hacemos ahora. Así que estamos condenados a desaparecer. <b>Muchas gracias por la información y el tiempo brindado...</b>
	499	
	500	
	501	
	502	
	503	
	504	

### Entrevista informante n° 6

**Nombre del entrevistado:** Eduardo Villacorta

**Empresa para la cual trabaja:** Logística intermodal del Perú

**Rol que desempeña:** Gerente General

**Tiempo laborando:** 10 años

Categorías	Líneas	Textos de entrevista
Comercio Internacional (CI) (23-25) (29-34) (47-49)	1	<b>Investigadoras (Is):</b> Buenos noches
	2	estimado Armando Vargas, el día de hoy se
	3	está llevando a cabo una entrevista acerca del
	4	tema “Covid-19 como factor en la
	5	aceleración de la automatización de los
	6	procesos de la Logística portuaria en el
	7	Puerto del Callao - Perú.” el cual gracias a su
	8	colaboración se podrá desarrollar. Cabe
	9	especificar que la información que usted
	10	brinde será de absoluta confidencialidad. El
	11	propósito de esta entrevista es analizar el
	12	impulso que la pandemia provocada por el
	13	nuevo coronavirus Covid – 19 brindará a la
	14	aceleración de la automatización de los
	15	procesos de la Logística portuaria en el
	16	Puerto del Callao. (Pregunta algunos datos
	17	personales).
	18	<b>I-6:</b> Buenas noches estimadas Yurela y
	19	Nicole.
	20	<b>Is: Bien ahora si vamos a dar inicio a las</b>
	21	<b>preguntas; ¿Cuál o cuáles son las</b>
	22	<b>modalidades</b>
	23	Bueno <u>son exportación e importación por vía</u>
	24	<u>aérea o por vía marítima e importación de</u>
	25	<u>insumos y maquinaria.</u>

<p>Comercio Exterior (CE) (60-64) (72-73) (79-81)</p>	<p>26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68</p>	<p>Antes de la pandemia</p> <p><b>Is: ¿Cuáles eran los procesos que se llevaban a cabo para dichas operaciones?</b></p> <p><b>I-6:</b> Bueno, básicamente <u>vas a un fundor, recoges todo lo que el producto, llevas todos los papeles de embarque, regresas, esperas al despachador de aduanas que se encarga de pedir una cita para que tu entres y embarcas el producto ya se a DP World o APM</u> ya ellos se encargaban de enviar el producto.</p> <p>Que es lo que ha cambiado es la automatización de los procesos aduaneros ya no tiene que ir los despachadores en la cantidad y en las veces que iban ya que todo se está haciendo vía internet y vía digital y evitar que la gente se seguía moviendo.</p> <p><b>Is: ¿Cómo ha afectado esta pandemia el modo de realizar negocios internacionales?</b></p> <p><b>I-6:</b> La verdad que los procesos son los mismos, pero que ahora antes <u>la documentación que se presentaba personalmente ahora se hace de manera digital</u>, entonces eso hace que haya menos contacto y contagio de personas, porque al comenzar la pandemia había mucho contacto y se contagiaron gran cantidad de personal del puerto y hoy en día eso ha disminuido en gran medida.</p> <p><b>Is: ¿La pandemia que se vive cómo ha afectado el modo de laborar dentro del Puerto? Ha cambiado en algo, o se ha mantenido igual.</b></p> <p><b>I-6:</b> Definitivamente, al momento de iniciar la pandemia, <u>hubo muchos empleados que eran propensos a dejar de laborar o a pedirles que trabajen de manera remota, afectando así que haya menos turnos, causando congestión en el puerto.</u></p> <p>Asimismo, que aún falta mucho por profundizar y corregir algunos errores para ayudar a que los proceso sean mucho más rápido y más seguros,</p>
---	---	---

<p>Digitalización (D) (90-94) (100-103) (210-212) (213-222)</p>	<p>69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 207 208 209 210 211</p>	<p><b>Is: ¿Para algunos trabajadores ha sido fácil adaptarse a los nuevos procesos portuarios que se han digitalizado?</b></p> <p><b>I-6:</b> <u>No, porque en los puertos hay mucho personal mayor que labora ahí,</u> y que los puertos no puedan despedirlos por los sindicatos que hay, además que el gobierno impidió que ciertas personas propensos deban de trabajar de manera remota o que simplemente no se tienen que presentar a laboral, <u>se redujeron turnos y hubo problemas de operatividad debido a eso, entonces hubo una congestión</u> porque incluso dos turnos pararon, fue un proceso lento y afecto la agilidad del comercio.</p> <p><b>Is: Antes de la pandemia ¿Las operaciones que se realizaban para la importación o exportación en el Puerto del Callao se hacían de manera tradicional (papeles) o había algún proceso que se realizaba digitalmente?</b></p> <p><b>I-6:</b> <u>Algunos se estaban iniciando tímidamente a proceso digitales</u> y la pandemia todo eso ha <u>acelerado, pero no estaban preparados las estructuras, los proceso, los anchos de banda porque todos eso toma tiempo</u> entonces han tenido que enfocarse en sistemas en tecnología y por eso no fue satisfactorio algunos procesos</p> <p><b>Is: Con esta pandemia ¿Que procesos se han digitalizado?</b></p> <p><b>I-6:</b> <u>La entrada a las unidades del puerto que se sacan la cita por internet, los vistos buenos, los embarques, los papeles de aduana que ahora se despacha digitalmente</u> y ya no físicamente, mucho papeleo que se dejaba físicamente ahora está siendo digitales, pero estos procesos no son 100 buenos, pero esperamos que se acelere</p> <p><b>Is: ¿Qué ventajas o desventajas usted considera que ha provocado?</b></p> <p><b>I-6:</b> <u>Lentitud porque eran procesos nuevos, puesto de golpe y que el soporte tecnológico</u></p>
---	---	--

<p>Automatización (A) (229-232) (249-252) (256-258) (268-269) (276-279)</p>	<p>212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254</p>	<p>no estaba adaptado, entonces las redes se colgaban, el ancho de banda no era suficiente, los procesos estaba a medio hacer no estaban 100% aprobado y poco apoco se fueron corrigiendo.</p> <p><b>Is: ¿Cómo Perú podría mejorar sus procesos de digitalización?</b></p> <p><b>I-6:</b> <u>Definitivamente, se ha contratado asesoría de empresas, se ha traído software de afuera, la gente se está capacitando, pero tiene un proceso</u> si antes se necesitaba 3 años para todo este proceso ahora es indispensable que esté listo para fines de años y en el camino hay que ir corrigiendo las fallas,</p> <p><b>Is: ¿El Puerto del Callao se podría considerar un Puerto automatizado?</b></p> <p><b>I-6:</b> <u>No es un puerto automatizado y no es un puerto lo eficiente que debería hacer y falta mucha inversión en APM sobre todo, hay que materializar mucha inversión,</u> por ejemplo, tu pides la cita para el camión la pides por el portal web que tienes ellos, pero no hay la hora que tú necesitas o si hay hora hay retraso, no hay tomas de fríos, porque llevamos carga refrigeradas, de repente un barco se retrasa y tienes que mantener el camión refrigerando en el patio de la empresa ocasionando gastos y es triste que un puerto privatizado tenga estos problemas y no tenga la capacidad para abastecer a todos los cliente y no soportar la gran cantidad de carga. Ahora viene la temporada de Uva y ahí es donde el puerto va a colapsar entonces en mi opinión el puerto debe de descentralizarse.</p> <p><b>Is: ¿Qué cambios ha venido notando con respecto a años anteriores?</b></p> <p><b>I-6:</b> <u>El puerto está muy congestionado en los picos y que no se invierte lo suficiente, y sobre todo APM y ahora que se acerca la temporada de exportar perecibles,</u> ahora que viene la uva hay un volumen de crecimiento de exportación por que la agroexportación</p>
---	--	---

<p>Política Comercial (PC)</p>	<p>255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293</p>	<p>está creciendo entonces el pico que es en el mes de diciembre <u>la cantidad de camiones que llegan es brutal, los alrededores del puerto son inseguros</u>, los tiempos de demora son muy grandes y la restricción de tomas de frio al interior del puerto determina la cantidad de unidades que pueden entrar, las unidades deberían entrar y fluir pero ente no sucede, hay cosas que han ,mejorado las citas y eso , pero aún falta mucho.</p> <p><b>Is: ¿Usted considera que el Puerto del Callao está a la altura y en la capacidad de realizar transacciones con la pandemia que actualmente se vive?</b></p> <p><b>I-6:</b> <u>Se está adaptando, pero tendría que avanzar más rápido</u>, poco a pocos se viene adaptando ósea sé que están en un proceso importante de digitalización y como mencione lo han acelerado, pero aún no termina.</p> <p><b>Is: ¿Qué otras formas de innovar los procesos portuarios usted propone?</b></p> <p><b>I-6:</b> Tendrían que hacer <u>un antepuerto donde podrían llegar los camiones con seguridad y poder solicitar tranquilamente las citas de acceso</u>, podría haber terminales para comunicación, pero para eso se necesita terreno, inversión, decisión política porque son terrenos de la marina, y el problema con el callao es que es un lugar peligroso porque los camiones están hasta las 11 y bueno los asaltan , les cortan las cadenas de frio si no se les da una propina, a los despachadores de aduanas les roban los celulares, ósea hay que evitar el contacto de todo lo que es mercadería de exportación con la gente de la calle , e incluso hay policía serenazgo y delante de ellos te roban. Si tu generas un antepuerto con una entrada inmediata y lo que va a suceder es que será un lugar seguro y esperar, aunque lo ideal sería no esperar.</p> <p><b>Is: Hace poco, exactamente el 30 de junio se aprobó un decreto 1492 vinculado al</b></p>
------------------------------------	--	---

<p>(302-306)</p>	<p>294</p>	<p><b>comercio exterior, donde se busca que</b></p>
<p>(327-330)</p>	<p>295</p>	<p><b>todos los trámites sean 100% virtuales,</b></p>
<p>(334-335)</p>	<p>296</p>	<p><b>mucha más transparente y rápida de</b></p>
	297	<b>alguna forma, y bueno todo esto con fin</b>
	298	<b>evitar la propagación del virus. ¿De qué</b>
	299	<b>forma este decreto ayudo a que las</b>
	300	<b>operaciones portuarias sean mucho más</b>
	301	<b>transparentes y confiables?</b>
	302	<b>I-6:</b> Los costos de operación en el puerto,
	303	ósea <u>ellos lo que quieren hacer es una</u>
	304	<u>ventanilla única donde todos transparenten</u>
	306	<u>sus costos entonces decir que tu servicio es el</u>
	307	<u>mismo que el mío,</u> que el vecino y todo lo
	308	sabe la naviera, el problema es que las
	309	navieras tienen sus operadores logísticos,
	310	transportes y almacenes entonces esto podría
	311	generar un poco de competencia desleal para
	312	los operadores logísticos que no somos
	313	navieros porque el puerto no pude ser tu
	314	cliente y tu operador a la vez ya si evitar que
	315	las navieras puedan manejar otros costos y así
	316	las empresas logísticas puedan continuar con
	317	sus precios. Si se tumba operadores
	318	logísticos, los precios empiezan a subir y no
	319	se pueda brindar mayor poder a los que ya lo
	320	tienen, y este decreto aún no está
	321	implementado para los operadores logísticos,
	322	está aprobado, pero no implementado. No
	323	puedo permitir que mi competencia mire mis
	324	costos, falta la experiencia de las personas
	325	que decidieron diseñar esta ley.
	326	<b>Is: ¿Cómo ha afectado este decreto a los</b>
	327	<b>operadores y usuarios?</b>
	328	<b>I-6:</b> <u>Yo creo que no hay benéficos ni</u>
	329	<u>desventajas, pero ahora se debe en contra una</u>
	330	<u>forma de que todos puedan competir de igual</u>
	331	<u>manera</u> y no que un solo grupo se pueda
	332	beneficiarse,
	333	<b>Is: ¿Ha sido bien recibido por los usuarios</b>
	334	<b>y operadores? ¿Por qué si/no?</b>
	335	<b>I-6:</b> Bueno, para algunos no, <u>porque no es</u>
	336	<u>una ley que beneficie a todos por igual,</u> las
	337	empresas grandes busaran beneficiarse,

<p>Instrumentos (I) (344-345) (365-367) (369-370)</p>	<p>338 339 340 341 342 343 <b>344</b> <b>345</b> 346 347 348 349 350 351 352 353 354 356 357 358 359 360 361 362 363 364 <b>365</b> <b>366</b> <b>367</b> 368 <b>369</b> <b>370</b> 371 372 373 <b>374</b> <b>375</b> <b>376</b> 377 378 379 380 381</p>	<p>mientras que las empresas de logística pequeñas puedan perder a sus clientes. Por lo tanto, no todas las empresas logísticas la aprueban, además de que aún no es aplicada al 100%.</p> <p><b>Is: ¿Usted considera que este decreto beneficia o perjudica a nuestro país?</b></p> <p><b>I-6: <u>Es un decreto que no beneficia todos por igual</u></b>, porque da información a grandes empresas sobre los costos que una empresa logística está brindando, entonces estos reducirían sus costos dejando así a las empresas logísticas fuera del juego. Además, al momento de hacer un contrato con un cliente, hasta que el cliente no pague el costo de transporte no se le da la mercadería, es como una garantía entonces las navieras que tienen la información sobre nuestros términos, deciden contactar a estos clientes que no cancelan su cuenta a tiempo y bueno les dan una oportunidad diferente y así las empresas logísticas nos vamos quedando sin clientes.</p> <p><b>Is: ¿Esta nueva forma de realizar las transacciones llevo para quedarse, o considera que es solo por la situación actual?</b></p> <p><b>I-6: <u>Llevo para quedarse, pienso que es mejor hacerlo mediante de internet que hacerlo personalmente</u></b>, además hay que evitar que la gente se mueva por un tema no solo de la salud si no de seguridad <u>además de ahorra tiempo y dinero</u>.</p> <p><b>Is: En consecuencia, ¿la pandemia impulso a que los procesos llevados a cabo dentro del puerto sean automatizados?</b></p> <p><b>I-6: <u>Un 60% de eficiencia, tendría que llegar al 100% en un lapso no muy largo, Aun falta el desarrollo en software ya mejoraron los TI</u></b> ahora falta el desarrollo de procedimiento, unos más avanzados que otros porque vienen con tecnología de fuera, porque en un tiempo más largo que corto tendrían que hacerlo</p>
<p>Logística Portuaria (LP) (374-376)</p>		

<p>Operadores Portuarios (OP) (386-389) (393-396) (405-407) (410-411)</p>	<p>382 383 384 385 <b>386</b> <b>387</b> <b>388</b> <b>389</b> 390 391 392 <b>393</b> <b>394</b> <b>395</b> <b>396</b> 397 398 399 400 401 402 403 <b>405</b> <b>406</b> <b>407</b> 408 409 <b>410</b> <b>411</b> 412 413 414</p>	<p><b>Is: En un futuro mucho más digital y automatizado (moderno) ¿Usted estaría de acuerdo con que todos los procesos que se realizan dentro del Puerto sean automatizados?</b></p> <p><b>I-6: <u>Si definitivamente, porque nos beneficiaria en menos personal, lamentablemente hay ventajas para unos menos que para otros,</u></b></p> <p><b>Is: ¿Considera que la tecnología podría reemplazar el trabajo de los operadores portuarios?</b></p> <p><b>I-6: <u>No porque, al menos no por ahora, porque para los procesos operarios se necesitan un personal, pero hay proceso que, si se están digitalizando, pero quien sabe que con la tecnología que puede hacer que unos años, se deje el contenedor y que esta pueda ser embarcado automáticamente,</u></b> La tecnología ha influido muchos en los procesos portuarios e incluso en los barcos,</p> <p><b>Is: ¿Qué estrategias usted asumiría? (opcional)</b></p> <p><b>I-6: <u>Nosotros tenemos comités de cambios constantes, tenemos unos equipos de que enfoca en digitalización empleamos sistemas para mejor trato del cliente y bueno hay alguno que no te dejan porque hay constante comunicación, además debemos adaptarnos o perder la oportunidad.</u></b></p> <p><b>Muchas gracias por la información y el tiempo brindado...</b></p>
---	---	--

## Estructura Individual y red de códigos de las Entrevistas

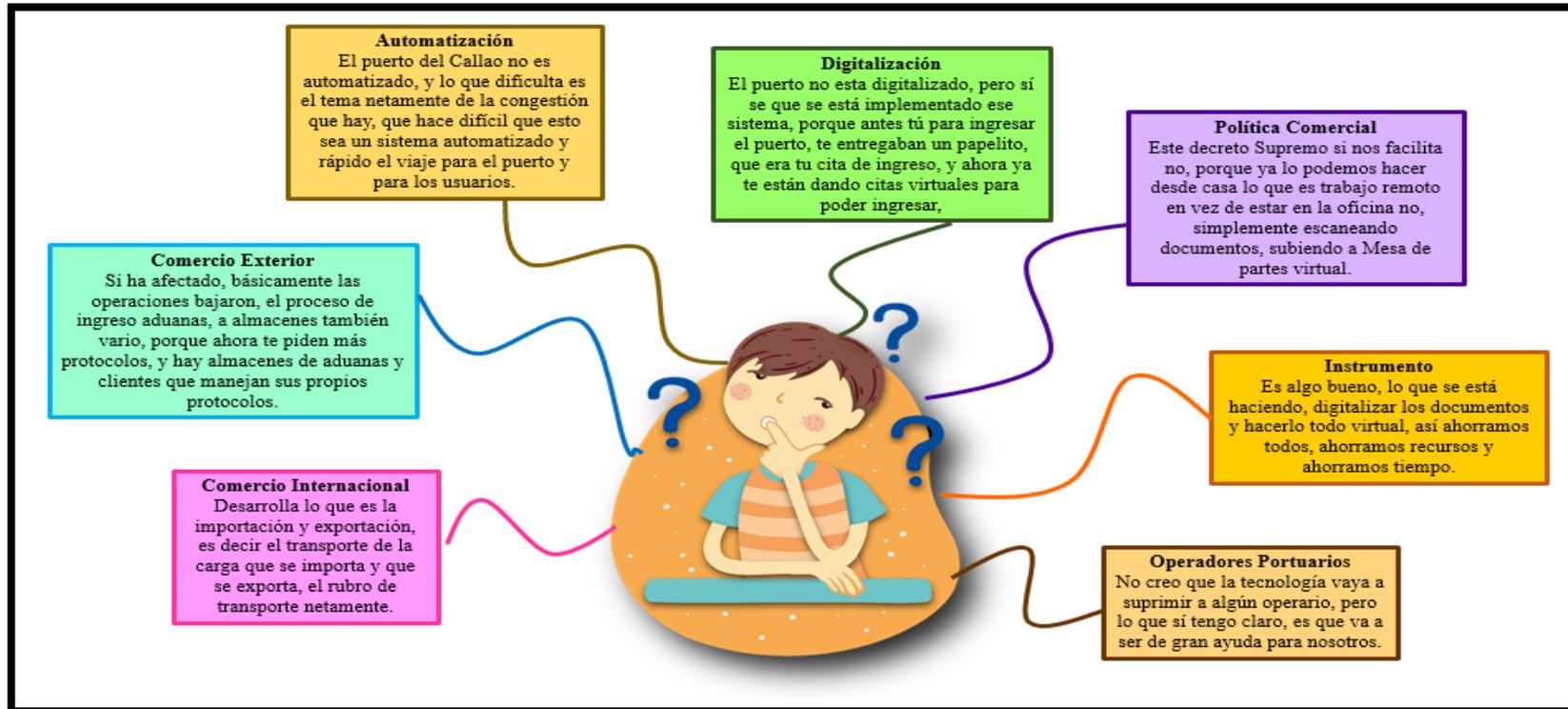


Figura 13: Estructura del informante n° 1

Nota: Realizado por las autoras

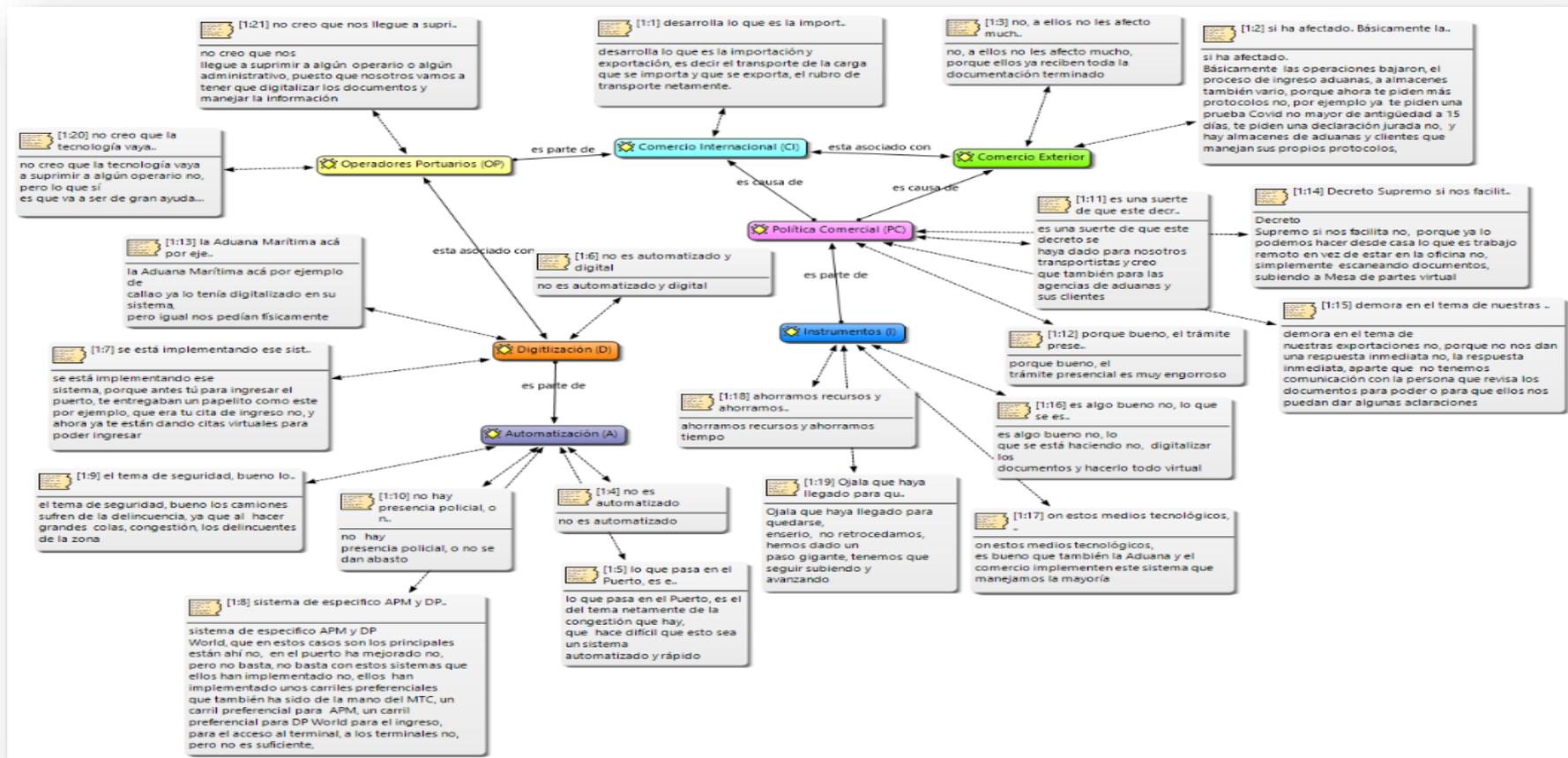


Figura 14: Red de códigos del informante nº 1

Nota: Realizado por las autoras

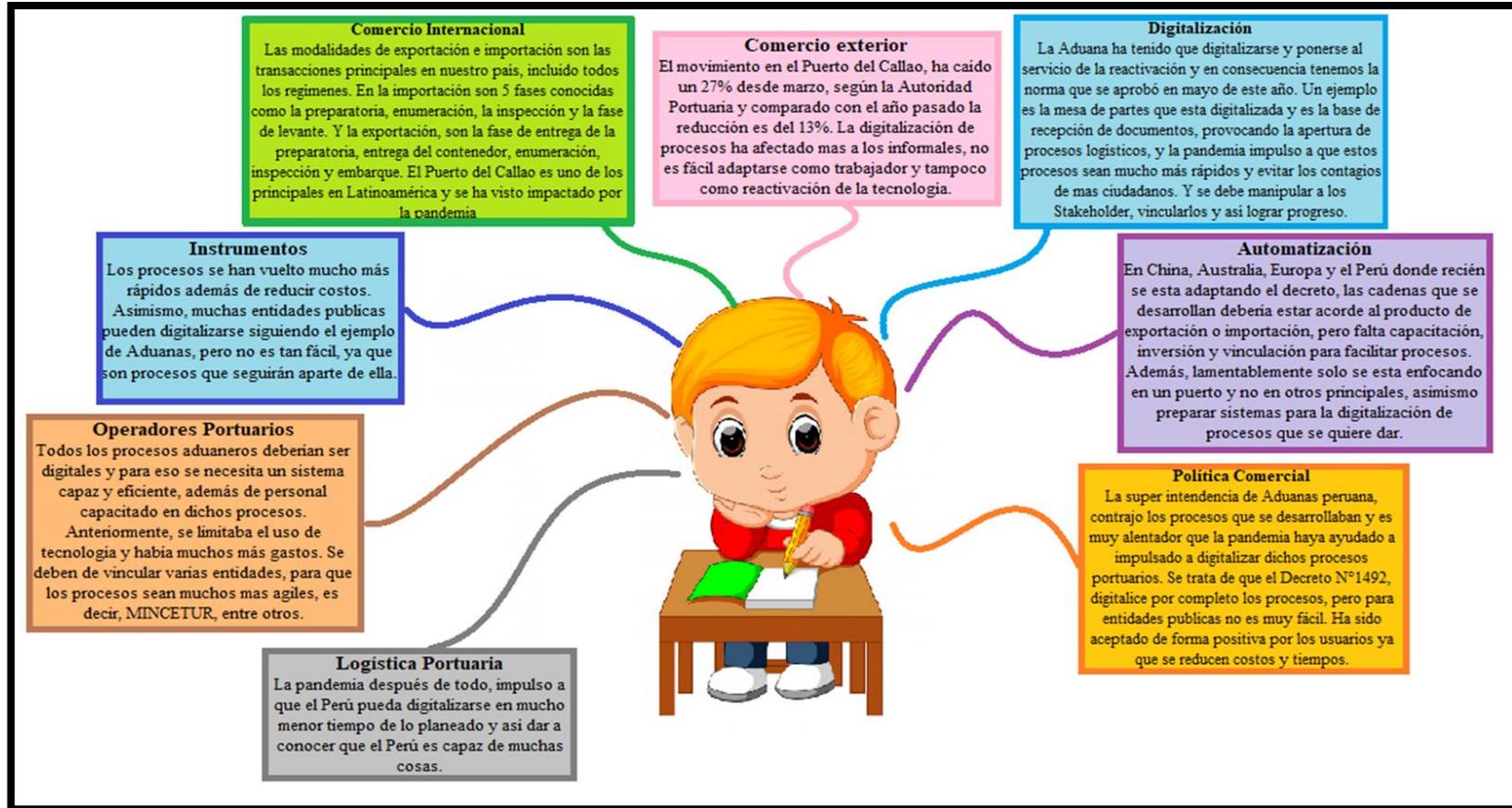


Figura 15: Estructura del informante n° 2

Nota: Realizado por las autoras

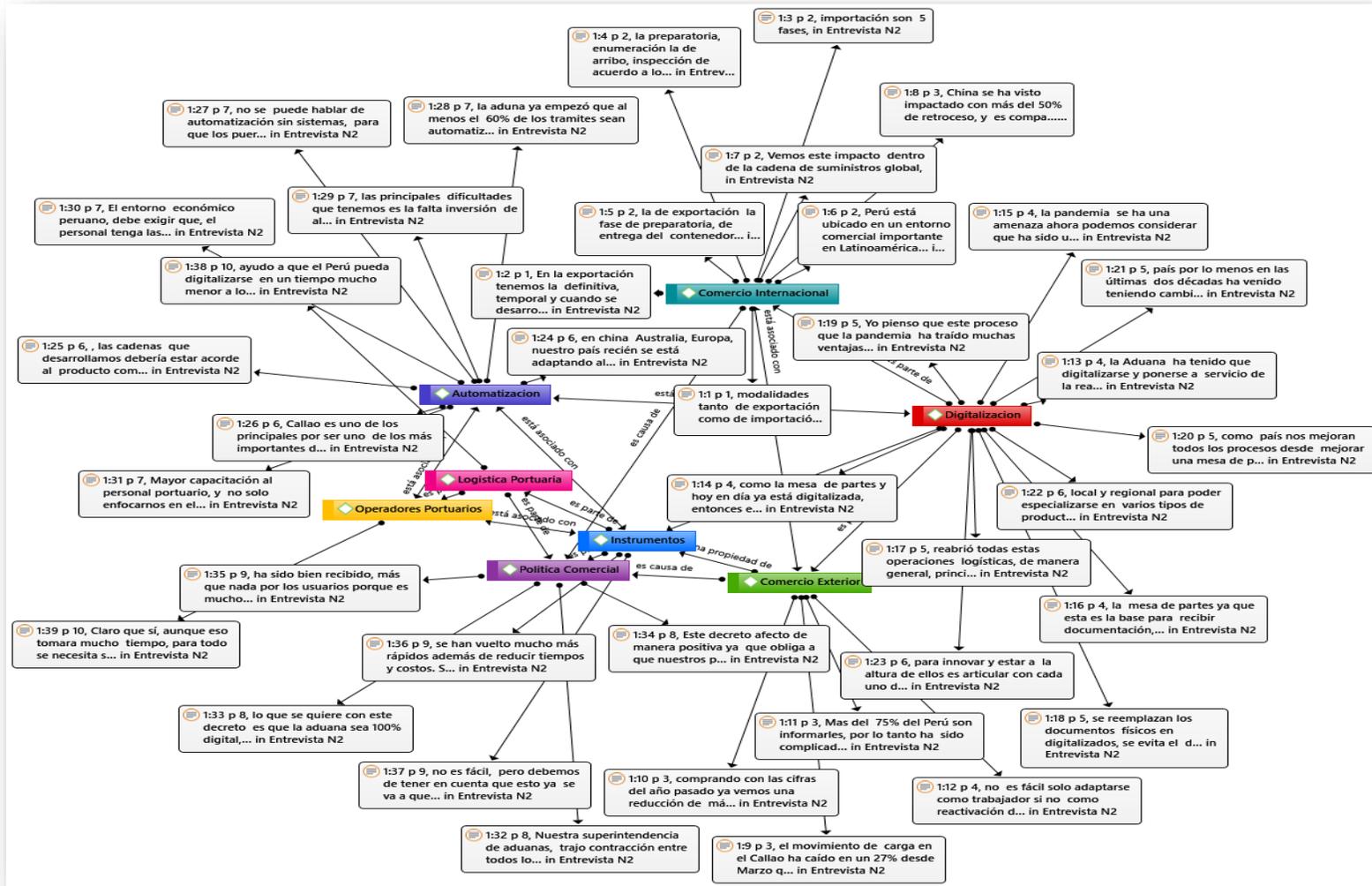


Figura 16: Estructura del informante n° 3

Nota: Realizado por las autoras

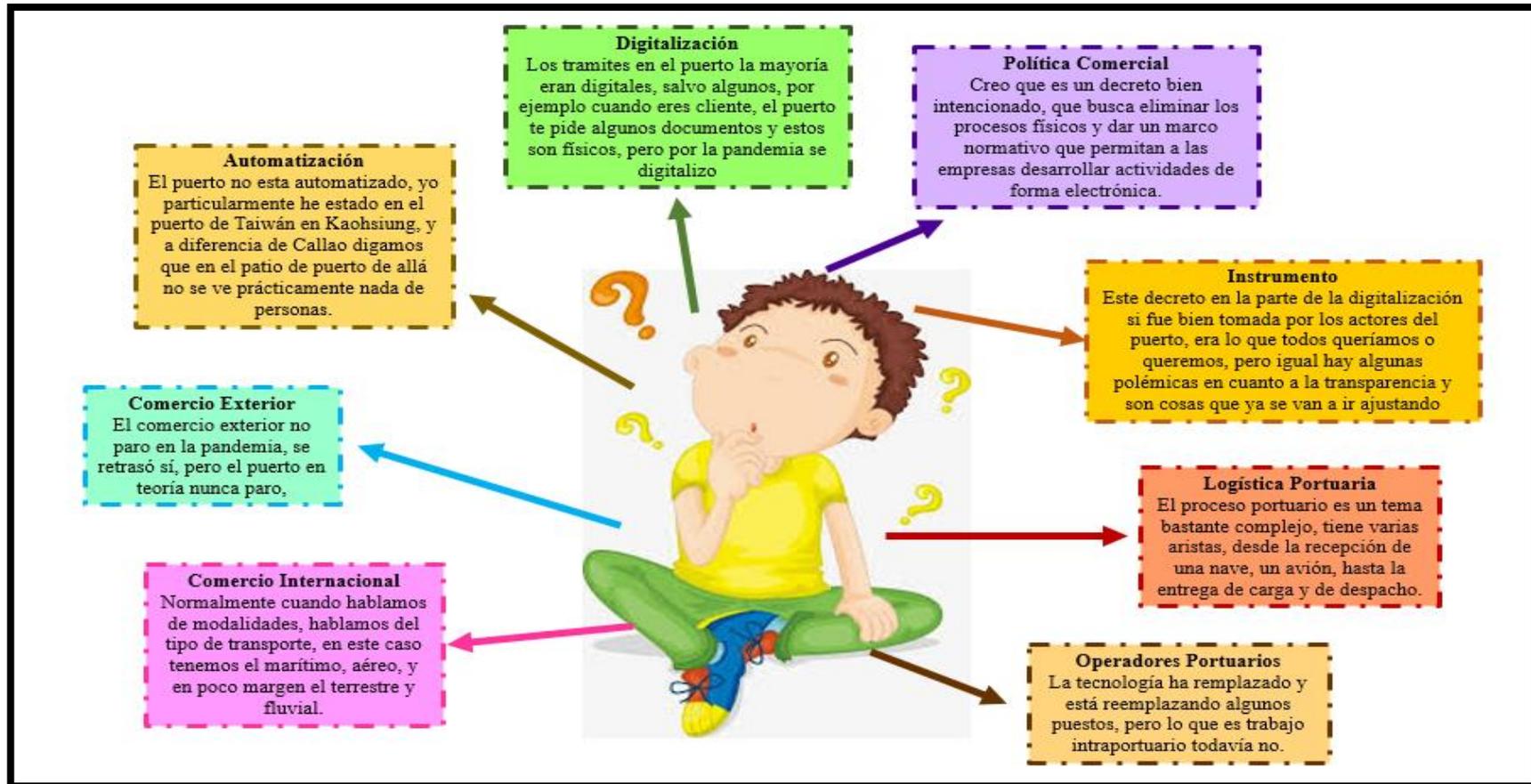


Figura 17: Estructura del informante n° 3

Nota: Realizado por las autoras



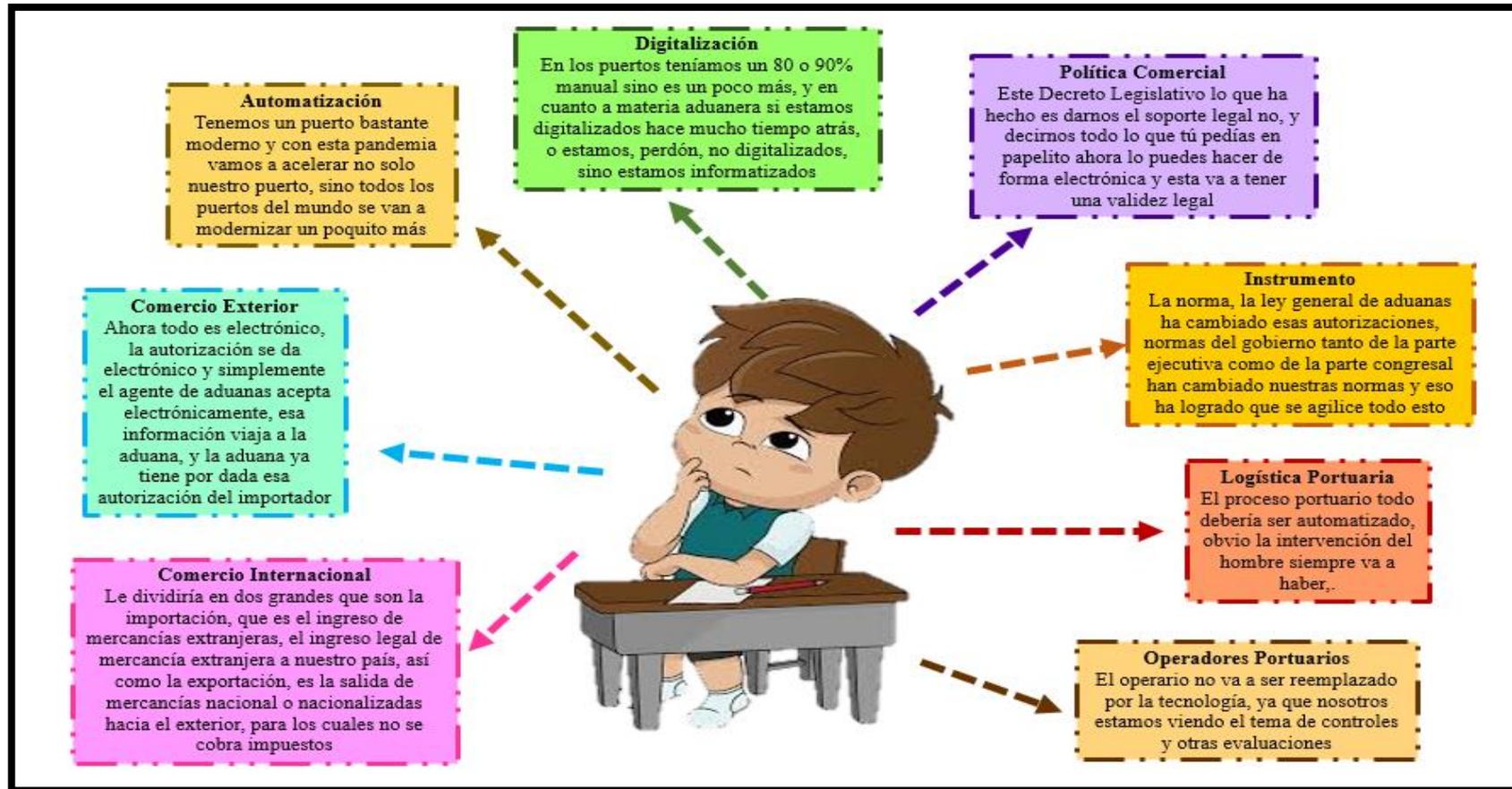


Figura 19: Estructura del informante n° 4

Nota: Realizado por las autoras





Figura 21: Estructura del informante n° 5

Nota: Realizado por las autoras



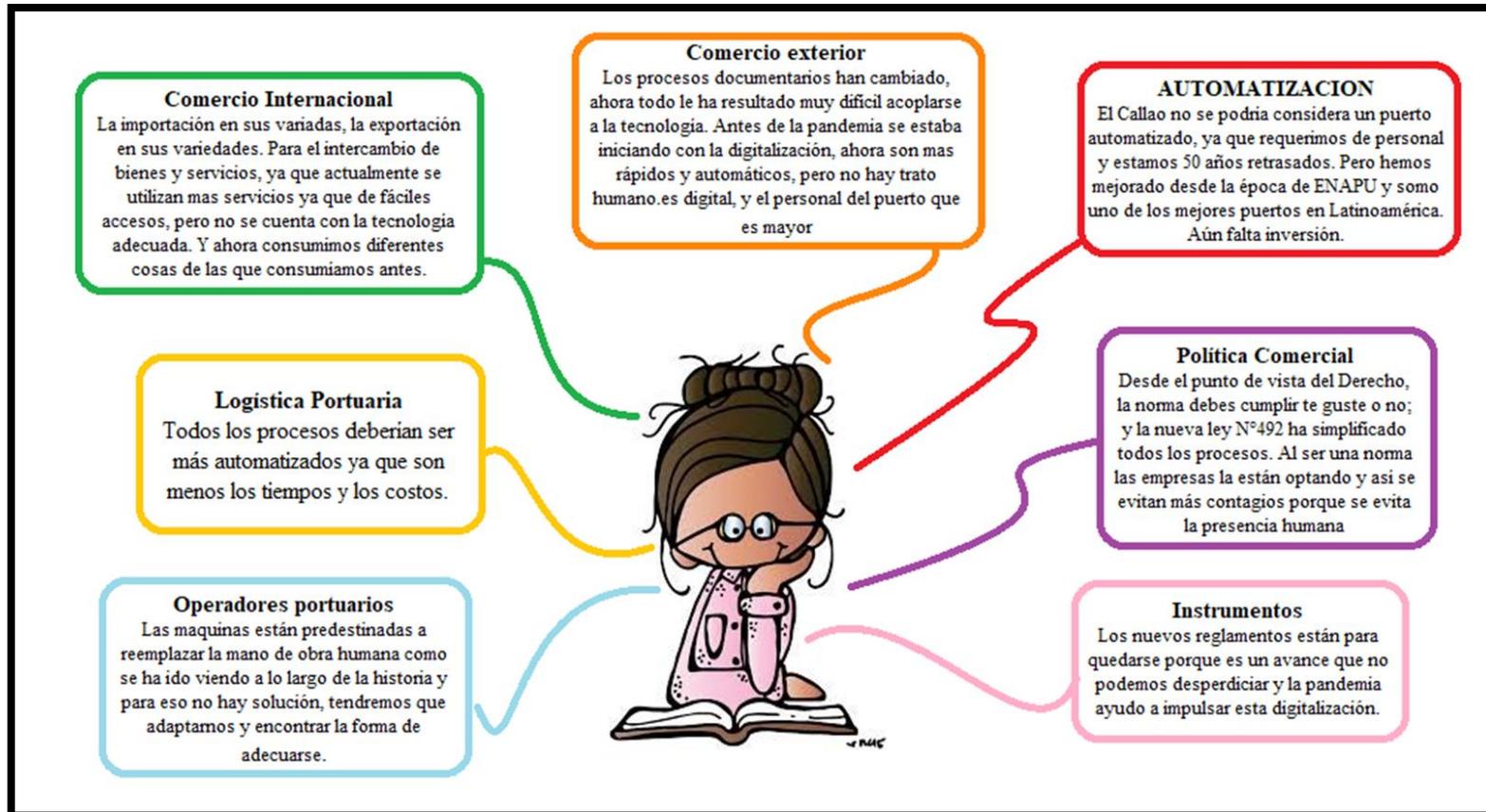


Figura 23: Estructura del informante n° 6

Nota: Realizado por las autoras

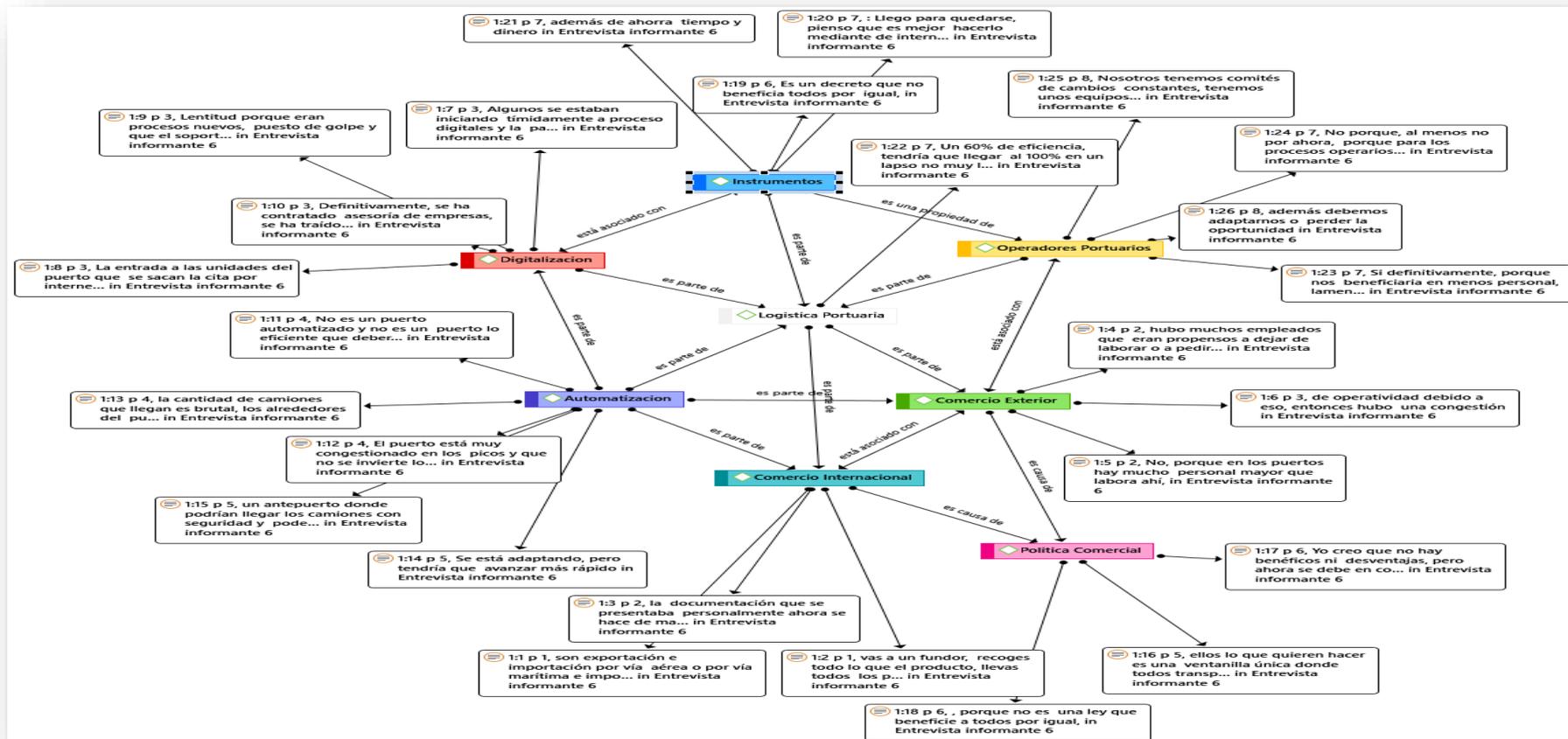


Figura 24: Red de códigos del informante nº 6

Nota: Realizado por las autoras

#### 4.2. Análisis y síntesis de los resultados

Para realizar el análisis y síntesis de la información recogida y categorizada previamente de las entrevistas, ahora se abrirá paso a realizar la Triangulación. Para ello, este término hace referencia a identificar o encontrar cuales son las partes coincidentes o similares de la información recogida de los informantes acerca de un determinado fenómeno. Es así que Denzin (2017) define a la triangulación como “La combinación de dos o más teorías, fuentes de datos, métodos de investigación, en el estudio de un fenómeno singular”

En consecuencia, al ser ésta una investigación de método fenomenológico, la triangulación le brinda cierto grado de validación a la información recogida previamente. Es por ello que después de haber ofrecido un breve concepto, la investigación abordada utiliza *La triangulación de fuentes*, la cual se basa en comparar los conceptos, la información o los puntos de vista recogidos desde diferentes fuentes de información, en este caso denominados informantes claves.

Tabla 8: Triangulación de fuentes

CATEGORIA	INFORMANTES						INTERSECCION N Elementos Coincidentes
	Informante 1 Rualdo Abanto (RA)	Informante 2 Oscar Linares (OL)	Informante 3 Miguel Olortiga (MO)	Informante 4 Armando Vargas (AV)	Informante 5 Cristian Mazzei (CM)	Informante 6 Eduardo Villacorta (EV)	
CI	Desarrolla lo que es la importación y exportación, es decir el transporte de la carga que se importa y que se exporta, el rubro de transporte netamente.	Las modalidades de exportación e importación son las transacciones principales en nuestro país, incluido todos los regímenes. En la importación son 5 fases conocidas como la preparatoria, enumeración, la inspección y la fase de levante. Y la exportación,	Normalmente cuando hablamos de modalidades, hablamos del tipo de transporte, en este caso tenemos el marítimo, aéreo, y en poco margen el terrestre y fluvial, básicamente yo me desempeño en el tema marítimo. Los procesos eran o siguen siendo en algunos casos bastante presenciales, pero lo que sí, es que esta pandemia ha impedido que	En realidad, yo le dividiría en dos grandes que son la importación como la exportación, que, si son transacciones que generan valor agregado al país, verdad, la importación que es el ingreso de mercancías extranjeras, el ingreso legal de mercancía extranjera a nuestro país, y la exportación es la salida de mercancías nacional o nacionalizadas hacia el exterior, para	Las básicas que se desarrollan en el Perú son exportación e importación por vía marítima y aérea, con diferentes procesos para finalizar el embarque por DP world o APM. Actualmente la documentación se presenta de forma digital.	La importación en sus variedades, la exportación en sus variedades. Para el intercambio de bienes y servicios. Ya que actualmente se utilizan más servicios ya que de fáciles accesos, pero no se cuenta con la tecnología adecuada. Y ahora consumimos	Las principales modalidades son Exportación e importación en todas sus modalidades especificadas en la Ley General de Aduana, asimismo, enfocarse en el sistema de transporte como son el marítimo y aéreo.

		son la fase de entrega de la preparatoria, entrega del contenedor, enumeración, inspección y embarque. El Puerto del Callao es uno de los principales en Latinoamérica y se ha visto impactado por la pandemia.	podamos viajar para hacer algún reconocimiento de mercadería o hacer alguna relación comercial. y básicamente el comercio internacional no paro en la pandemia, se retrasó sí, pero el puerto en teoría nunca paro.	los cuales no se cobra impuestos.  Antes de la pandemia teníamos mucho proceso manual, y lo que ha hecho esta pandemia es acelerar el ritmo, acelerarnos a todos, lo que se proyectaba automatizar o digitalizar de aquí a cinco años con esta pandemia se hizo en uno o dos meses.		diferentes cosas de las que consumíamos antes.	
CE	Si ha afectado. Básicamente las operaciones bajaron, el proceso de ingreso a aduanas, a los almacenes también vario, porque ahora te piden más protocolos. Inclusive te piden una prueba covid	El movimiento en el Puerto del Callao, ha caído un 27% desde marzo, según la Autoridad Portuaria y comparado con el año pasado la reducción es del 13%, La	La parte de la operación, de descargar mercadería o carga eso sigue siendo físico y presencial para las personas que trabajan en el puerto, lo que sí ha cambiado es la forma de hacer trámites con el puerto, ya no	La pandemia si ha afectado el modo de laborar en el puerto, de hecho, se redujo personal e incluso se empezó a sacar las autorizaciones, a solicitar el movimiento de la carga todo vía web, y ahora ya todo, o digamos un 90% es virtual, ya se hace	Muchos trabajadores propensos cesaron actividades, causando congestión en el puerto, además que en el puerto hay gente mayor que difícilmente acoplo a los	Los procesos documentarios han cambiado, ahora todo le ha resultado muy difícil acoplarse a la tecnología. Antes de la pandemia se estaba iniciando con la	El comercio Internacional se ha visto afectado, ya que, para la seguridad de cada trabajador se les pide la prueba para el Virus del Covid

	<p>no mayor de antigüedad a 15 días, te piden una declaración jurada y hay almacenes de aduanas y clientes que manejan sus propios protocolos.</p> <p>A los colaboradores de la empresa no les afecto mucho, porque ellos ya reciben toda la documentación terminada y simplemente van al local del cliente a cargar e inician su ruta.</p>	<p>digitalización de procesos ha afectado más a los informales, no es fácil adaptarse como trabajador y tampoco como reactivación de la tecnología.</p>	<p>necesitas un tramitador, eso es más virtual y se reduce a lo más necesarios, esta pandemia ha agilizado y ha impulsado el tema de los tramites virtuales.</p> <p>Diríamos que la mayoría de ellos no les ha afectado esta digitalización, porque tienen estudios que permiten cierto nivel de computación y les permiten operar estos trámites con cierta facilidad, sobre todos los jóvenes, pero para otros trabajadores, algunos entrados en años si ha sido un shock entrar en</p>	<p>desde una computadora, desde casa sin la necesidad de acercarse al puerto.</p> <p>El proceso puede ser muy fácil pero el cambio, el cambio de paradigma no es tan fácil, hay personas de diferentes edades, los jóvenes se adaptan muy rápido porque manejan mucho la tecnología, pero las personas que tiene cierta edad están más acostumbradas a trabajar con el papel y confían mucho en el papel o confían mucho en el sello o en la rúbrica.</p>	<p>procesos digitales.</p>	<p>digitalización, ahora son más rápidos y automáticos, pero no hay trato humano, es digital y el personal del puerto que es mayor.</p>	<p>frecuentemente, además, que todos los procesos documentarios en el puerto han sido digitalizados, y esto ha afectado a cierto personal que no se encuentra preparada para adaptarse a la tecnología.</p>
--	---	---	---	---	----------------------------	---	---

			estos procesos digitalizados.				
D	Nuestro puerto no era tan digital, y en ocasiones te pedían una doble entrega de documentación, tanto físico como virtual y ahora ya por el tema de la pandemia te están dando citas virtuales para poder ingresar, lo que pasa en el Puerto, es el del tema netamente de la congestión que hay, que hace difícil que esto sea un sistema automatizado y rápido.	La Aduana ha tenido que digitalizarse y ponerse al servicio de la reactivación y en consecuencia tenemos la norma que se aprobó en mayo de este año. Un ejemplo es la mesa de partes que esta digitalizada y es la base de recepción de documentos, provocando la apertura de procesos logísticos, y la pandemia impulso a que estos procesos	Separémoslo en ciertas partes, por ejemplo, los trámites en el puerto la mayoría eran digitales esto también influenciado por el TLC de Perú con USA, pero hay algunos trámites o procesos que todavía no, por ejemplo, cuando eres cliente, el puerto te pide algunos documentos y estos son físicos, pero por la pandemia se digitalizo. Y ahora la preocupación va al tema de seguridad, por el temor a suplantadores o	Antes de la pandemia digamos que teníamos en cuanto a puertos un 80 o 90% manual sino es un poco más, y en cuanto a materia aduanera si estamos digitalizados hace mucho tiempo atrás, o estamos, perdón, no digitalizados, sino informatizados, e incluso desde el 2015 las importaciones de gran volumen ya no se usaba papel, y con esta pandemia pues ahora ya todo es vía web, todos son documentos digitalizados.	Antes de la pandemia se estaban iniciando procesos digitales tímidamente, pero debido a la coyuntura esto se ha acelerado, aunque no estábamos preparados con los sistemas adecuados. Ahora los procesos documentales del puerto se realizan digitalmente, trayendo lentitud por falta de soporte.	Algunos procesos se estaban iniciando tímidamente a ser digitales. Pero se ha ido acelerando, aunque no se tiene una estructura necesaria y para preparar esto se necesita tiempo. Ahora los procesos en el puesto son apoyados son mediante internet, igual que la documentación que se despacha digitalmente- Aunque haya sido una causa	Algunos procesos portuarios se venían digitalizando tímidamente, pero en su mayoría eran papeles, ahora con la época de crisis debido a la pandemia del COVID estos procesos, en su mayoría, la documentación es 100% digital.

		logísticos, y la pandemia impulso a que estos procesos sean mucho más rápidos y evitar los contagios de más ciudadanos. Y se debe manipular a los Skateholder, vincularlos y así lograr progreso.	falsificadores de esas transacciones que son digitales, pero también ayuda a ahorrar costos operativos y el tiempo, además del riesgo por el contagio y es mucho más práctico.			de lentitud en las operaciones porque ningún usuario estaba preparado. Asimismo, se ha contratado asesoría para mejorar la capacidad del puerto, pero aún es un proceso.	
A	El puerto del Callao no es automatizado y digital, es cierto que desde la llegada de APM y DP World se ha implementado nuevos sistemas y el puerto ha mejorado, pero no basta, porque hay	En China, Australia, Europa y el Perú donde recién se está adaptando el decreto, las cadenas que se desarrollan deberían estar acorde al producto de	No considero que el Puerto del Callao sea automatizado, yo particularmente he estado en el puerto de Kaohsiung en Taiwán, y a diferencia de Callao digamos que en el patio de puerto de allá no se	Somos un puerto bastante moderno y con esta pandemia vamos a acelerar no solo nuestro puerto, sino todos los puertos del mundo se van a modernizar un poquito más. Por ejemplo, antes cuando llegaba una embarcación las	Los puertos que podemos encontrar en el Callao no están automatizados ya que aún falta mucha inversión. Los puertos sin muy gestionados especialmente en temporadas picos, aunque se está	El Callao, no se podría considerar un puerto automatizado, ya que requerimos de personal y estamos 50 años retrasados. Pero hemos	Aunque los puertos que se desarrollan en el Callao como son DP World y APM sean privadas, esto no ha ayudado a que los procesos sean más autónomos,

	<p>problemas que impiden eso y netamente son los temas de la congestión que hay, las grandes colas, los delincuentes y la falta de presencia policial que hace difícil que esto sea un sistema automatizado y rápido.</p>	<p>exportación o importación, pero falta capacitación, inversión y vinculación para facilitar procesos. Además, lamentablemente solo se está enfocando en un puerto y no en otros principales, asimismo preparar sistemas para la digitalización de procesos que se quiere dar.</p>	<p>ve prácticamente nada de personas y aquí en APM o DP World si se ve bastantes personas, falta digitalización, pero eso no quita que nuestro puerto sea menos productivo, además creo que nuestro puerto es uno de los más productivos en Latinoamérica y ha ido cambiando mucho con el pasar del tiempo.</p>	<p>personas o practicantes tenía que ir con su lancha y verificar todo, el contenido, la información de los tripulantes y antes iban las autoridades y eso era tedioso, también antes la carga no venía contenedorizada y era más difícil su descarga y tomaba mucho tiempo, entonces ahora el puerto se ha modernizado y para ingresar al puerto hay muchos controles, tenemos estándares internacionales en cuanto al control. Y se seguirá automatizando y lo que se pretende en el puerto son dos cosas; la agilidad en el despacho de las naves</p>	<p>adaptando debería ser más rápido y dar seguridad a los clientes.</p>	<p>mejorado desde la época de ENAPU y somos unos de los mejores puertos en Latinoamérica.</p>	<p>por diversos motivos como, congestión, delincuencia, etc. Asimismo, diferentes países llevan la ventaja con respecto a la automatización de procesos en el puerto, por otro lado, los Puertos en el Callao son los más productivos en Latinoamérica.</p>
--	---	---	---	--	---	---	---

				y que el puerto no sea caro por la estadía.			
<b>PC</b>	Es una suerte que este decreto se haya dado, para nosotros los transportistas y creo que también para las agencias de aduanas y sus clientes, porque el trámite presencial es muy engorroso.	La súper intendencia de Aduanas peruana contrajo los procesos portuarios. Se trata de que le decreto N° 1492, digitalice por completo los procesos, pero para entidades públicas no es muy fácil. Ha sido aceptado de forma positiva por los usuarios ya que se reducen costos y tiempos.	Creo que es un decreto bien intencionado, que busca eliminar los procesos físicos y dar un marco normativo que permitan a las empresas desarrollar actividades de forma electrónica.	Este decreto ha ayudado bastante, porque digámoslo así, tener todas las intenciones de virtualizar todo, automatizar todo, pero si no tenemos un soporte legal esto no va a funcionar. Y entonces este Decreto Legislativo lo que ha hecho es darnos el soporte legal, y decirnos “todo lo que tú pedías en papelito ahora lo puedes hacer de forma electrónica y esta va a tener una validez legal”	El acuerdo N° 1492, ayuda a hacer los procesos mucho más transparentes, aunque esto no beneficia por igual a todas las empresas, perjudicando más a empresas de logística pequeñas.	Desde el punto de vista del Derecho la norma debe ser cumplida así le guste o no; y la nueva ley N° 1492 ha simplificado todos los procesos. Al ser una norma las empresas la están optando y así se evitan más contagios porque se evita la presencia humana.	EL Decreto Legislativo N°1492 ha sido bien aceptada por algunos usuarios para poder así evitar riesgos de contagios, pero se debe recurrir a un asesor legal para informar a las empresas logísticas lo que sería considerado legalmente.
<b>I</b>	El decreto es algo bueno, lo que se está haciendo es	Los procesos se han vuelto mucho más	El decreto brindado en la parte de la	El decreto tanto para los operadores de comercio exterior y	Todo el proceso de digitalización llego para	Los nuevos reglamentos están para	El Decreto Legislativo N°1492, es

	digitalizar los documentos y hacerlo todo virtual, y es bueno que la Aduana y el comercio implementen este sistema que la mayoría ya maneja. Y yo espero que este decreto se quede porque el objetivo es avanzar como país.	rápidos además de reducir costos. Asimismo, muchas entidades públicas pueden digitalizarse siguiendo el ejemplo de Aduanas, pero no es tan fácil, ya que son procesos que seguirán aparte de ella.	digitalización si fue bien tomada por los actores del puerto, era lo que todos queríamos o queremos, pero igual hay algunas polémicas en cuanto a la transparencia y son cosas que ya se van a ir ajustando.	los operadores intervinientes (usuarios), ha facilitado muchos trámites y procesos, porque ahora lo que hacemos, casi todo es electrónico.  Ha habido normas del gobierno tanto de la parte ejecutiva como de la parte congresal han cambiado nuestras normas y eso ha logrado que se agilice todo proceso y trámite con el puerto.	quedarse y es mejor hacer todos los procesos mediante internet y ahorramos dinero. La pandemia ayudo, en parte a que los puertos se han más automatizados, pero falta mejorar las TI.	quedarse es un avance que no podemos desperdiciar y la pandemia ayudo a impulsar esta digitalización de instrumentos.	muestra de progreso en el país peruano, por lo tanto, esta reforma permanecerá para poder contribuir a la digitalización del puerto, aunque aún falte ciertos retoques al decreto para que sea más seguro y transparente.
<b>LP</b>	-	La pandemia después de todo impulso a que el Perú pueda digitalizarse en mucho menor tiempo de lo planeado y así dar a conocer que el	El proceso portuario es un tema bastante complejo, tiene varias aristas, desde la recepción de una nave, un avión, hasta la entrega de carga y de despacho con tramites en su	Esto comprende desde la recepción de una nave hasta su despacho o salida de la nave del puerto, y yo considero que ya todos los trámites y otros procesos (los pertinentes) deberían ser automatizados, obvio la intervención	Sería mucho más fácil realizar los procesos portuarios por internet y así poder disminuir tiempos.	Todos los procesos deberían ser más automatizados ya que son menos los tiempos y los costos.	Se considera procesos portuarios desde la recepción de una nave en el puerto, entrega de la documentación, aunque se considera que ciertos trámites ya

		Perú es capaz de muchas cosas.	mayoría presenciales, pero por la pandemia definitivamente nos vimos obligados a gestionar procesos y tramites de forma más electrónica, definitivamente yo creo que la pandemia adelanto los procesos de la SUNAT o procesos electrónicos por lo menos unos cinco años.	del hombre siempre va a haber, pero esta debe ser mínima. Y lo que es la información debería ser electrónica y digitalizada, como la factura electrónica que ya tenemos y algunas declaraciones.			se han digitalizado en consecuencia de la pandemia.
<b>OP</b>	No creo que la tecnología vaya a suprimir a algún operario, lo que sí, va a ser de gran ayuda para todos nosotros.	Todos los procesos aduaneros deberían ser digitales y para eso necesita un sistema capaz y eficiente, además de personal	Considero que tanto privados como públicos desarrollen modelos tecnológicos, todos debemos ir a un mismo ritmo en cuanto a tecnológico, Y si creo que la	El operario no va a ser reemplazado por la tecnología, ya que nosotros estamos viendo el tema de controles y otras evaluaciones que quizá las maquinas no podrían hacer tan exactamente como los humanos. Así que	En un futuro, el puerto debería tener sus procesos completamente automatizados, pero ahora no, ya que se necesita personal para algunos puertos. Para evitar que la tecnología nos	Las máquinas están predestinadas a reemplazar la mano de obra humana como se ha ido viendo a lo largo de la historia y por eso no hay	Se piensa que la tecnología podría reemplazar al ser humano al momento de la automatización de proceso, pero aún se necesita un poco de

		<p>capacitado en dichos procesos. Anteriormente, se limitaba el uso de la tecnología y había muchos más gastos. Se deben de vincular varias entidades, para que los procesos sean muchos más ágiles, es decir MINCETUR, entre otros.</p>	<p>tecnología ha reemplazado y está reemplazando algunos puestos, en cuanto estos sean repetitivos y básicos, ahora el trabajo es buscar aquello que la maquina no pueda hacer.</p>	<p>el reemplazo de la tecnología no será tan posible, al menos no en próximos o cercanos años.</p>	<p>afecte la empresa se mantiene innovada.</p>	<p>solución, tendremos que adaptarnos y encontrar la forma de adecuarse.</p>	<p>evaluación de los seres humanos, algo que muy difícilmente una maquina podría lograr.</p>
--	--	--	---	--	--	--	--

Leyenda de la Tabla 8: Triangulación de fuentes

- **CI:** Comercio Internacional
- **CE:** Comercio Exterior
- **D:** Digitalización
- **A:** Automatización
- **PC:** Política Comercial
- **I:** Instrumentos
- **LP:** Logística Portuaria
- **OP:** Operadores Portuarios

Tabla 9: Contratación de fuentes

CATEGORIA	INFORMANTES						Elementos Coincidentes	Elementos Divergentes
	Rualdo Abanto (RA)	Oscar Linares (OL)	Miguel Olortiga (MO)	Armando Vargas (AV)	Cristian Mazzei (CM)	Eduardo Villacorta (EV)		
CI	<p>Desarrolla lo que es la importación y exportación</p>	<p>Las modalidades tanto de exportación como de importación.</p> <p>Las modalidades tienen 5 fases y con la pandemia se siguen desarrollando igual, salvo ya no tan presencial.</p> <p>Ha retrasado algunas transacciones, pero el comercio siempre continuo.</p>	<p>Tenemos el marítimo, aéreo, y en poco margen el terrestre y fluvial.</p> <p>Los procesos son bastante presenciales.</p> <p>El comercio internacional no paro en la pandemia, pero si se retrasó.</p>	<p>Son la importación como la exportación.</p> <p>Antes teníamos mucho proceso manual, y con la pandemia se aceleró el ritmo de automatizar o digitalizar.</p> <p>Los Negocios se continuaron desarrollando.</p>	<p>El comercio (Importación y exportación) de bienes y servicios.</p> <p>Antes era más físico, presencial, ahora ha cambiado la política a tener una Aduana sin papeles, es decir, no es necesario presentar físicamente los documentos.</p> <p>Las transacciones internacionales, se está</p>	<p>Son exportación e importación.</p> <p>La verdad que los procesos son los mismos, solo que antes la documentación que se presentaba personalmente ahora se hace de manera digital.</p>	<p><b>RA, OL, AV, CM, EV:</b> Importación y Exportación.</p> <p><b>OL, MO, AV, CM, EV:</b> Antes era presencial y físico, ahora es casi todo virtual.</p>	<p><b>MO:</b> Marítimo, aéreo y fluvial.</p>

					priorizando las tecnologías.			
<b>CE</b>	<p>La pandemia si ha afectado el modo de laborar dentro del puerto.</p> <p>A los colaboradores de la empresa no les afecto mucho, porque ellos ya reciben toda la documentación terminada.</p>	<p>Ha afectado, el movimiento de carga en el Callao ha caído en un 27% desde Marzo según cifras de la APN.</p> <p>Más del 75% del Perú son empresas informales, por lo tanto ha sido complicado adaptarse a estos procesos portuarios digitalizados.</p>	<p>La parte de la operación, de descarga y carga eso sigue siendo físico y presencial, pero algunos trámites ya son virtuales.</p> <p>A la mayoría de colabores no les ha afectado esta digitalización, salvo a algunos entrados en años que si ha sido más difícil adoptar esos procesos digitalizados.</p>	<p>La pandemia si ha afectado el modo de laborar en el puerto.</p> <p>Los jóvenes se adaptan muy rápido porque manejan mucho la tecnología, pero las personas que tiene cierta edad están más acostumbradas a trabajar con el papel, sello o rúbrica.</p>	<p>Modifico los procesos documentarios, ahora todo es digital, y mejor así se reducen costos.</p> <p>Para algunos (personas de 60 a 70 años) fue difícil adaptarse a la digitalización.</p>	<p>Hubo muchos empleados dejaron de laborar y afecto que haya menos turnos, causando congestión en el puerto.</p> <p>No ha sido fácil adaptarse, porque en los puertos hay mucho personal mayor que labora.</p>	<p><b>RA, OL, MO, AV, CM, EV:</b> La pandemia ha afectado la forma de laborar en el puerto.</p> <p><b>RA, OL, MO, AV, CM, EV:</b> No ha sido fácil adaptarse a estos cambios.</p>	
<b>D</b>	Nuestro puerto no es tan digital, piden doble entrega	Antes de la pandemia, si se desarrollaban aun los procesos	Los trámites en el puerto la mayoría eran digitales, pero	En el puerto teníamos un 90% manual y en materia	En el puerto se estaba tratando de digitalizar varios procesos,	El puerto estaba iniciando tímidamente a procesos digitales	<b>RA, OL, MO, AV, CM, EV:</b> El puerto no era digital con	

	<p>de documentación (físico y virtual) y ahora por la pandemia te dan citas virtuales para poder ingresar, al puerto.</p>	<p>mediante papeles, pero hoy en día ya está digitalizada.</p> <p>Preocupa el tema de la seguridad.</p>	<p>algunos procesos todavía no, pero por la pandemia se digitalizo en su mayoría.</p> <p>Temas de seguridad, falsificación de datos, suplantación.</p>	<p>aduanera si estamos informatizado.</p> <p>Y con esta pandemia ahora ya todo es vía web, todos son documentos digitalizados.</p> <p>Se invierte más en seguridad cibernética.</p>	<p>pero aún estaba en preparación, y la pandemia impulso a que los procesos sean digitales, ágiles y rápidos.</p> <p>Lo malo es que los portales web no son como los tratos humanos.</p>	<p>y la pandemia lo acelero.</p> <p>Trajo lentitud porque eran procesos nuevos, puestos de golpe y que el soporte tecnológico no estaba adaptado para el puerto.</p> <p>La desventaja de la rapidez y la seguridad.</p>	<p>trámites físicos y presenciales.</p> <p><b>OL, MO, AV, CM:</b> Ciberseguridad, falsificación, suplantación.</p>	<p><b>EV:</b> El trato de los portales web no son como los humanos.</p>
<b>A</b>	<p>El puerto del Callao no es automatizado y digital.</p> <p>Desde la llegada de APM y DP World se ha implementado nuevos sistemas y el</p>	<p>El puerto no es automatizado, estamos en un 30% o 40% de los puertos más competitivos del mundo.</p> <p>Antes procesos manuales, presenciales, ahora la aduna ya empezó al</p>	<p>No considero que el Puerto del Callao sea automatizado.</p> <p>El Puerto ha venido mejorando, antes era parte de la institución estatal, luego se concesiono y ayudo muchos,</p>	<p>Somos un puerto bastante moderno y automatizado.</p> <p>Los procesos antes eran más presenciales, físicos, pero ahora ya no tanto.</p>	<p>No se podría considerar un puerto automatizado aún nos falta muchos porque requerimos mucho de personas todavía.</p> <p>El puerto antes era ENAPU, era</p>	<p>No es un puerto automatizado, no es un puerto eficiente.</p> <p>El puerto está muy congestionado en los picos, antes era más físico y presencial, ahora se sacan citas por la web.</p>	<p><b>RA, OL, MO, CM, EV:</b> El puerto del Callao no es automatizado.</p> <p><b>RA, OL, MO, AV, CM, EV:</b> El puerto ha mejorado mucho</p>	<p><b>AV:</b> Es un puerto moderno y automatizado.</p>

	puerto ha mejorado.	menos con el 60% de los tramites automatizados	los TLC también aportaron bastante.		nacional, y ahora con APM y DP World se han traído nuevas maquinarias, nuevos procesos.	Ha cambiado mucho, antes era el puerto era estatal y luego fue concesionado.	desde que fue concesionado.	
<b>PC</b>	Es una suerte que este decreto se haya dado porque hacer el trámite presencial es muy engorroso. Beneficio a transportistas, a las agencias de aduanas y sus clientes.	Es muy alentador que esta pandemia haya traído este decreto para que la aduanas se haya puesto las pilas para una digitalización. Afecto de manera positiva ya que obliga a que las empresas y operadores a que sus procesos sean digitalizados.	Creo que es un decreto bien intencionado, ya que busca eliminar los procesos físicos y dar un marco normativo que permitan a las empresas desarrollar actividades de forma electrónica. Considero que algunos lo recibieron bien y otros no tanto.	Este decreto ha ayudado bastante, porque brinda soporte legal en cuanto a la digitalización o virtualización de algunos procesos. Todas las acciones tienes detractores y personas que están a favor, solo queda adaptarse.	Ha ayudado, porque son tramites y procesos más dinámicos, y simplifica todo lo que hacemos  Desde el punto de vista del derecho, una norma debes cumplirla te guste o no.	Yo creo que el decreto no tiene beneficios ni desventajas, pero ahora todos podemos competir de igual manera.  Para algunos no, porque no es una ley que beneficie a todos por igual.	<b>RA, OL, MO, AV, CM:</b> Este decreto ha ayudado bastante en los procesos de digitalizar.  <b>RA, OL:</b> Ha sido bien recibido por los operadores y usuarios del puerto.	<b>EV:</b> El decreto no tiene beneficios ni desventajas,  <b>MO, AV, CM, EV:</b> Algunos no lo recibieron tan bien.

I	<p>Es beneficioso porque puedes digitalizar los documentos y hacerlo todo virtual.</p> <p>Espero que el decreto se quede porque el objetivo es avanzar como país.</p>	<p>Este decreto, definitivamente ayuda al desarrollo de nuestro país, mucho más rápido además de reducir tiempos y costos.</p> <p>Este decreto se va a quedar y ya debemos adaptarnos.</p>	<p>El decreto en la parte de la digitalización es muy beneficioso para el puerto.</p> <p>En definitiva, llegó para quedarse.</p>	<p>Es bueno porque ha facilitado muchos trámites y procesos, ahora casi todo es electrónico.</p> <p>Cuando tú creas algo y es beneficioso, obviamente se tiene que quedar y continuar.</p>	<p>Si está beneficiando, porque así se evitan contagios y ya no es necesario presentarse en el puerto a hacer algunos procesos.</p> <p>Si se avanza es muy difícil retroceder, por lo tanto, cuando un trámite se simplifica no se regresaría.</p>	<p>Es un decreto que no beneficia todos por igual, porque da información a grandes que pueden comerse a las más pequeñas.</p> <p>Llego para quedarse, pienso que es mejor hacerlo mediante de internet que hacerlo personalmente.</p>	<p><b>RA, OL, MO, AV, CM:</b> El decreto si está beneficiando al país.</p> <p><b>RA, OL, MO, AV, CM, EV:</b> El decreto llego para quedarse.</p>	<p><b>EV:</b> Es un decreto que no beneficia todos por igual</p>
LP		<p>Ayudo a que el Perú pueda digitalizarse en un tiempo mucho menor a lo planeado.</p>	<p>Definitivamente yo creo que la pandemia adelanto los procesos de la logística portuaria.</p>	<p>Si impulso a una automatización de algunos procesos, pero la intervención del hombre siempre va a existir, pero</p>	<p>Es una ventaja que ahora podemos acceder a la digitalización de operaciones, y la pandemia trajo estos cambios con ellas.</p>	<p>Impulso a una automatización, estamos a un 60% ya se mejoró los TI ahora falta el desarrollo de procedimiento.</p>	<p><b>RA, OL, MO, AV, CM, EV:</b> La pandemia impulso a que el puerto pueda digitalizarse y automatizarse.</p>	

				esta debe ser mínima.				
<b>OP</b>	No creo que la tecnología vaya a suprimir a algún operario.	Claro que sí, podría reemplazarnos y ya deberíamos estar preparados para lo que pueda venir.	Si creo que la tecnología ha remplazado y está reemplazando algunos puestos de trabajo con repetitivos y básicas.	El operario no va a ser reemplazado por la tecnología.	Poco a poco, las máquinas están predestinadas a que reemplacen a los humanos.	No porque, al menos no por ahora, porque para los procesos operarios se necesitan un personal, pero hay proceso que, si se están digitalizando	<b>OL, MO, CM:</b> La tecnología no va a reemplazar a los operarios del puerto.	<b>RA, AV, EV:</b> La tecnología si va reemplazara los operarios del puerto.

Leyenda de la Tabla 9: Contrastación de fuentes

- **CI:** Comercio Internacional
- **CE:** Comercio Exterior
- **D:** Digitalización
- **A:** Automatización
- **PC:** Política Comercial
- **I:** Instrumentos
- **LP:** Logística Portuaria
- **OP:** Operadores Portuarios

### 4.3. Interpretación de los hallazgos

A partir de la información recaudada de los informantes especialistas en el tema de comercio internacional, podemos resaltar los siguientes hallazgos para la investigación de Covid-19 como factor en la aceleración de la automatización de los procesos de la logística portuaria en el puerto del Callao – Perú, para ello se debe tener en claro que los negocios internacionales abarca tanto el comercio internacional, que son las diversas operaciones, transacciones que suelen realizar las empresas para llevar o traer productos o servicios entre las fronteras de los países, tales como la importación, exportación, franquicias, inversiones, entre otras; y el comercio exterior que se refiere a los tramites, procesos, requisitos arancelarios y no arancelarios que los países te imponen para poder llevar o traer un producto o servicio. Por otra parte, se habla de una aceleración tecnológica, es decir un impulso, un avance, un paso más que el mundo entero ha tenido que adoptar debido a la situación coyuntural que actualmente se vive, la pandemia Covid-19, que obliga a las personas a realizar sus operaciones, acciones y actividades de maneras o formas diferentes a las cuales las hacía antes, desde el modo de trabajar, de comprar, de aprender, de pagar, entre otras. Muchas industrias y sectores comerciales alrededor del mundo se han visto afectados por la pandemia, y el comercio internacional no ha sido ajena a estas consecuencias, de hecho en un principio los países solo intercambiaban lo indispensable y primordial para salvar la vida de sus habitantes, entre equipos médicos, medicamentos y comida, para hacer más llevadero y alentador la situación en que la pandemia los golpeo; entre las cosas negativas que la pandemia dejo, hasta el cierre de esta investigación, fue el contagio de aproximadamente cuarenta y ocho millones de personas por coronavirus, de las cuales perdieron la vida entre un millón y medio de personas en el mundo; otras de

las cosas negativas que ha traído esta pandemia ha sido el incremento de desempleo, aumento de la pobreza, y en el caso de Perú, ha llevado a un país entero a chocarse y enfrentarse con la cruda realidad, la deficiencia y falta de preocupación de las autoridades y gobiernos en el sector de educación, de la salud, la informalidad de las empresas, entre otras cosas más, que al paso de los meses y bajo la influencia de la pandemia se ha tenido que mejorar. Entre las cosas “positivas” que ha traído consigo esta pandemia ha sido el hecho de que los países, tanto los que ya utilizaban tecnología como aquellos que recién se estaban insertando en este mundo, tenga que aprender si o si a manejar herramientas tecnológicas como, internet de las cosas, inteligencia artificial, machine learning, blockchain, entre otras y adherirlas a las actividades y procesos que se desea realizar.

Y por ello como reflexión sobre la presente investigación, entendemos que la pandemia no distingue nacionalidades, edades, géneros, gobiernos, industrias, poderes, dinero; solo ataca y se va dejando huella; y todo aquello se resume en una frase "Los retos de la vida no están ahí para paralizarte, sino para ayudarte a descubrir quién eres, Bernice Johnson Reagon". En definitiva, algo bueno y positivo se tiene que sacar de todo esto, los países en el mundo no volverán a ser los mismos, y las actividades que antes se solían realizar de una forma, quizá ya no tenga vuelta atrás. Después de todo esto, los hallazgos que se encontraron en esta investigación son importantes e impresionantes sobre cada propósito en particular, que a continuación se procede a mencionar:

En base al primer propósito, el cual fue identificar el impacto del coronavirus Covid - 19 en los Negocios Internacionales se pudo evidenciar de acuerdo a los diálogos con los sujetos de investigación que, las formas para realizar Negocios Internacionales ha cambiado, usando herramientas como son Internet, entre otras

para poder dar a conocer sus productos, asimismo, cada nación a tomado las precauciones del caso para prevenir los contagios entre los ciudadanos, evitando la entrada de productos provenientes de ciertos países.

Con respecto al segundo propósito, el cual buscaba examinar el impulso en la aceleración de automatización de las operaciones portuarias en el Puerto del Callao, provocados por la pandemia Covid – 19, de acuerdo a los entrevistados se analizó que, hubo ventajas y desventajas con respecto a la pandemia que continua viviendo, la desventaja es el gran número de personas infectadas, por lo tanto, la cifra de fallecidos es sumamente importante, pero la ventaja que se encontró es que ayudo a que ciertos países se involucren más con la tecnología y que estos puedan adaptarlo a los procesos y así asegurar que haya menos infectados, además de reducir tiempo y costos.

Como tercer objetivo se tenía que explicar los impactos del coronavirus Covid – 19 en las políticas comerciales del Perú, siendo así que exactamente el 30 de junio del año 2020 se aprobó un decreto 1492 vinculado al comercio exterior, en este se especificaba que todos los trámites a realizarse vinculados al comercio exterior debían ser 100% virtuales, ya no físicos y presenciales, de cierta forma aseguraba que esta medida abría paso a concebir tramites e información mucho más rápida y transparente, todo el decreto centrado en evitar la propagación del virus por las aglomeraciones y ciertas burocracias que se daban para el comercio internacional. A partir de ello, los entrevistados comentaron que es una suerte y algo bueno que este decreto se haya dado, ya que ayuda bastante a poder digitalizar ciertos tramites y procesos, se mencionaba también que desde algún tiempo el puerto del Callao ya venía tanteando el hecho de que muchos de sus procesos y tramites sean más virtuales, estos eran proyectos prolongados para unos cinco años más, pero que

debido a la pandemia to.do aquello se tuvo que agilizar a uno o dos meses; este decreto que si bien es cierto aún no está puesto en marcha de manera oficial, les brinda a las empresas, empresarios, operadores y usuarios del puerto a ir adoptando ciertas medidas y estrategias más tecnológicas que pasada la pandemia van a continuar; aquellos entrevistados también mencionaron que en su mayoría de operadores y usuarios del puerto habían tomado este decreto legislativo como algo bueno, pero para otros no fue así, ya que al especificar que ahora se busca información más transparente y confiables, abre la posibilidad a creer que antes no lo era, con lo cual muchos de ellos no están de acuerdo, asimismo, otros consideran que este decreto no beneficia todos de manera igual, ya que al tener acceso a la información, tarifas y servicios que cada operador o empresa vinculada a los servicios del puerto tiene, esto podría convertirse en una competencia desleal, donde las empresas más grandes acabarían con las pequeñas; pero lo que si queda claro, es que cuando el gobierno junto al congreso pongan en marcha de manera oficial este decreto legislativo 1492, todos lo van a tener que cumplir les guste o no; y así el decreto ayudaría mucho al desarrollo del país, ya que con la digitalización se ahorra mucho tiempo y dinero.

Y finalmente el último propósito buscaba describir el impulso provocado por el coronavirus en la búsqueda de estrategias de automatización que proporcionen seguridad y calidad de servicio en el Puerto del Callao – Perú. Los entrevistados mencionaron que con el paso de los años el puerto del Callao ha venido sufriendo una serie de cambios positivos, antes el puerto le pertenecía a ENAPU, una institución estatal que no se daba abasto para poder mejorar los procesos del puerto, con la llegada de la conexión del puerto a dos empresas APM Terminal y DP World, éste empezó a tener cambios, se invertía en maquinaria, en infraestructura, que han

convertido al Puerto del Callao en unos de los más importantes y eficientes en toda Latinoamérica., si bien es cierto hay algunos procesos que si o si requieren de la intervención de la mano del hombre, se está buscando que estos ya no sean así, ya que en comparación con el manejo de puertos en Dubái o Japón, dentro de sus instalaciones ya no se encuentra a muchas personas, esto porque las operaciones son manejadas desde una central que dirige todo de manera automática. Para algunos de los entrevistados era imposible pensar en el que todo el puerto y lo que concierne a sus operaciones se pueda automatizar, ya que implicaba el desarrollo de una súper tecnología, aquellos consideraban que solo algunas partes del puerto se pueden automatizar como los almacenes, o la carga y descarga de mercancía y que era algo irrealizable que la tecnología pueda suprimir el trabajo de los operarios o personas participativas dentro del puerto, ya que la tecnología no es capaz al menos por ahora de contar con todas las cualidades de un ser humano; lo que sí, es que el Puerto del Callao está avanzando a pasos agigantados y que de aquí a algunos años más ya se plantea la posibilidad de automatizar y modernizar gran parte del Puerto del Callao al igual que otros puertos a nivel nacional que le brinden a Perú esa ventaja competitiva que la resalte de las demás.

## Conclusiones

1. La pandemia ha cambiado la forma de realizar Negocios Internacionales alrededor del mundo, las redes sociales, el internet se han vuelto indispensables para este rubro, y de esta manera dar a conocer los productos a ofrecer. Asimismo, las medidas tomadas por cada nación han afectado tanto a productores y a consumidores con el fin de evitar más contagios.
2. Esta Pandemia ha traído muchas desventajas a nivel mundial, como son: Los contagios masivos de ciudadanos, alta tasa de mortalidad, gran impacto en la economía, desempleo y más. Ha obligado a trabajadores a realizar teletrabajo, y esto a causado gran desventaja a las personas que no tienen preparación en TI, y los gobiernos se han visto obligados a buscar la mejor adaptación de los empleados en dichas actividades.
3. La política comercial que Perú ha propuesto en base a la pandemia que actualmente se vive, es la tentativa de un Decreto legislativo 1492 vinculado al comercio exterior el cual buscaba para el mes de junio (fecha de su publicación) reactivar, continuar y llevar de manera eficiente todas las operaciones de comercio internacional, desde un punto de vista mucho más digital, transparente y confidencial para los usuarios del puerto. Como toda acción trae una reacción, este decreto no ha sido bien tomado por muchos, ya que lo consideran una lucha de empresas y operadores desleal, donde las empresas más grandes arrasaran con las pequeñas.
4. El Puerto ha venido sufriendo muchos cambios positivos, paso de ser propiedad de una entidad estatal, a ser propiedad de dos empresas privadas que han traído maquinarias, infraestructura y modernización al puerto, lo que ha conseguido mejoras en los procedimientos y tramites que se realizan en dicho lugar, y si

antes aquellos procesos y tramites eran de manera presencial y física, ahora con la pandemia y con el respaldo de la base legal que el decreto legislativo 1492 proporciona, esos procesos, tramites y documentos ya se pueden digitalizar y realizar desde una computadora en la comodidad de tu hogar, y ya solo te acercas al Puerto para el retiro o recojo de la mercancía.

### Recomendaciones

1. La forma de realizar Negocios a nivel mundial ha cambiado, por lo tanto, se debe de buscar nuevas formas de dar a conocer los productos a ofrecer y llegar a los importadores y exportadores de la mejor manera posible. En la actualidad existen diversas formas de hacer negocio sin estar presentes, como son reuniones en las diferentes plataformas de Videoconferencia, o hacer contacto directo vía redes sociales y correo electrónico, aunque esto ya se venía realizando ahora es mucho más imperativo seguir con los protocolos de seguridad para poder mantener una buena salud y evitar el contagio de este virus mortal.
2. Se sabe que los procesos de automatización y digitalización continuara desarrollándose, por ese motivo, es indispensable estar preparados, tomar cursos de digitalización, capacitarse, en ciertos cursos de TI. De esta manera se aprovechará la mano de obra al máximo.
3. Lo que se recomienda para este decreto legislativo, es brindarle ciertos ajustes y cambios en la parte de *brindar información transparente y confiable a los usuarios*, en tal sentido que este decreto busque el beneficio de todo involucrado en el comercio exterior, de igual forma el gobierno o las entidades del comercio internacional podrían brindar respaldo a las pequeñas empresas o vigilar porque cada procesos y actividad relacionada al comercio se haga con total honestidad y sin ninguna injusticia.
4. Si el puerto avanza hacían una digitalización y automatización, las entidades involucradas a aquel también deberían hacerlo, ya que de nada serviría que solo uno avance si los demás no lo hacen al mismo ritmo; por otra parte también se recomienda manejar una mejor intercomunicación entre el puerto y sus grupos

estratégicos (SUNAT, APN, los bancos, las municipalidades, entre otras) para brindar servicios muchos más eficientes y eficaces que reduzcan tiempo y dinero; y por último se recomienda la comparación y adopción de ciertos software que ayuden al puerto al cumplir con su propósito de digitalización y automatización.

## Referencias

- Adams, D. (13 de Abril de 2020). *Univision Noticias*. Obtenido de Univision Noticias: <https://www.univision.com/noticias/salud/no-habra-un-regreso-a-la-normalidad-en-el-mundo-tras-la-pandemia-del-coronavirus>
- APM Terminals. (Mayo de 2020). *APM Terminals, Lifting Global Trade*. Obtenido de APM Terminals, Lifting Global Trade: <https://www.apmterminalscallao.com.pe/default.aspx?id=122&articulo=323>
- Autoridad Portuaria de Marín y Ría de Pontevedra. (2010). *Operaciones y Servicios Portuarios*. Obtenido de APMARIN: [http://www.apmarin.com/download/686\\_opsp1.pdf](http://www.apmarin.com/download/686_opsp1.pdf)
- Blasco Mira, J. E., & Pérez Turpín, J. A. (2007). *Metodologías de la Investigación en las ciencias de la Actividad Física y el deporte*. Ecuador.
- Cabezas Mejia, E., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (Octubre de 2018). *Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE*. Obtenido de Introducción a la metodología de investigación científica: <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Castillo, C., & Espinoza, M. (2017). Desempeño laboral en la empresa CL. *Administración*, 15(43), pp.25-28.
- Ceballos, A. (11 de Enero de 2019). *Qué es Comercio Exterior y Cómo Funciona*. Obtenido de Comercio y Aduanas: <https://www.comercioyaduanas.com.mx/comercioexterior/comercioexterioryaduanas/que-es-comercio-exterior/>
- Comisión Permanente del Congreso de la República. (01 de Marzo de 2003). *Ley del Sistema Portuario Nacional*. Obtenido de Ley del Sistema Portuario Nacional: <http://www.enapu.com.pe/enapu/wp-content/uploads/2019/05/Ley-del-Sistema-Portuario-Nacional.pdf>

- Datasur. (16 de Abril de 2020). *Datasur, Información que importa*. Obtenido de Datasur, Información que importa: <https://www.datasur.com/covid-19-y-el-comercio-internacional-consideraciones-y-acciones-sugeridas/>
- De la Garza Toledo, E. (2005). *Modelos de producción en la Maquila de Exportación*. Obtenido de La Entrevista y el cuestionario: <http://sgpwe.izt.uam.mx/pages/egt/Cursos/MetodoLicII/encuestayentrevista.pdf>
- Del Agua Navarro, J., Boza, A., & Dario, R. (2012). El papel de los SI y TI en la logística portuaria. *Centro de Investigación en Gestión e Ingeniería de Producción (CIGIP)*, 8.
- Denzin, N. K. (2017). Estrategias de triangulación múltiple. En N. K. Denzin, *La Ley de Investigación "Una introducción teórica a los métodos sociológicos"* (pág. 17). New York.
- Díaz Sanjuan, L. (2010). *La Observación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).
- Dirección Nacional de Aduanas. (Mayo de 2020). *Innova Portal - Aduanas Uruguay*. Obtenido de Tráfico Marítimo: <https://www.aduanas.gub.uy/innovaportal/v/2788/8/innova.front/trafico-maritimo.html>
- DP World Callao. (Mayo de 2020). *DP WORLD Callao*. Obtenido de DP WORLD Callao: <https://www.dpworldcallao.com.pe/nosotros/>
- Fedele, J., & Domínguez Roca, L. (2015). Puerto y Ciudad. *Revista Transporte y Territorio*, 15.
- Fernández Rúa, J. M. (19 de marzo de 2020). *BioTech, Magazines & News*. Obtenido de BioTech, Magazines & News: <https://biotechmagazineandnews.com/covid-19-cientificos-confirman-que-su-origen-es-natural/>
- Flores Fahara, M. (2004). Implicaciones de los paradigmas de Investigación en la Práctica Educativa. *Revista de la Universidad de Monterrey*, 9.

- Garzón Pizón, P. A. (2018). Realidad de Comercio Internacional en Dubái desde el desarrollo de la infraestructura portuaria y de los procesos logísticos. *UniPiloto*, 28.
- Gómez Escobar, C. E., Álzate Zapata, I. C., & Montes de Occa, R. (2018). *Análisis de la infraestructura portuaria internacionales de Colombia: identificación de políticas y su incidencia en la competitividad*. Colombia. Medellín: Institución Universitaria Esumer.
- Hermi Zaar, M., & García Ávila, M.-B. (2020). El Covid-19 en España y sus primeras consecuencias. *Epaco e Economia, Revista brasileira de geografia econômica*, 21.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (5° ed.). (J. M. Chacón, Ed.) México D.F, México: Mcgraw-HILL / Interamericana Editores S.A de C.V.
- John D, D., Lee H, R., & Daniel P, S. (2014). *International Business: Environments and Operations (Negocios Internacionales: Ambiente y Operaciones)*. Pearson.
- Katayama Omura, R. (2014). *Introducción a la Investigación Cualitativa: Fundamentos, métodos, estrategias y técnicas*. Lima: Editorial de la UIGV.
- Katayama Omura, R. J. (2014). *Introducción a la Investigación Cualitativa: Fundamentos, métodos, estrategias y técnicas*. (F. H. Ganoza, Ed.) Lima, Perú: Fondo Editorial de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Langenbach, R. G. (1976). *Introducción al Proceso de Datos*. Barcelona: Editores Técnicos Asociados S. A.
- López, J. F. (Febrero de 2019). *Comercio internacional*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/comercio-internacional.html>
- MINCETUR. (20 de Junio de 2020). *Se publicó proyecto de Reglamento del Decreto Legislativo N° 1492*. Obtenido de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo: <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/187806-se-publico-proyecto-de-reglamento-del-decreto-legislativo-n-1492>

- Ministerio de la Salud. (Marzo de 2020). *Conoce qué es el coronavirus COVID-19*.  
Obtenido de Plataforma digital única del Estado Peruano:  
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/campa%C3%B1as/699-conoce-que-es-el-coronavirus-covid-19>
- OMS. (Marzo de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud:  
<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses#:~:text=La%20COVID%2D19%20es,en%20diciembre%20de%202019.>
- Pacsi Valdivia, S., & Many Gutiérrez, D. (2017). Análisis del sistema de gestión ambiental de un operador portuario del terminal de contenedores del Puerto del Callao. *Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima - Perú*, 09.
- Paredes Morato, Y. (Julio de 2010). *SlideShare - Superintendencia de Puertos y Transportes de Bogotá*. Obtenido de Logística Portuaria:  
<https://es.slideshare.net/danielmena/logistica-portuaria>
- Pimentel Ramirez, G. (2020). *La Inteligencia Artificial y su influencia en la eficiencia del Comercio Internacional, 2020*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Ponsa Asensio, P., & Vilanova Arbós, R. (2006). La automatización de procesos. En P. A. Ramon, *Automatización de los procesos mediante la guía GEMMA* (pág. 110). Universitat Politècnica de Catalunya.
- RAE. (2014). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española:  
<https://dle.rae.es/autom%C3%A1tico>
- Retail, P. (28 de Agosto de 2018). *Perú: ¿Cuáles son los desafíos logísticos de los terminales portuarios?* Obtenido de Perú Retail "Web de retail y los canales comerciales": <https://www.peru-retail.com/desafios-logisticos-terminales-portuarios/>
- Revista de Logística. (3 de Mayo de 2019). *Logística portuaria, una responsabilidad compartida*. Obtenido de Logística, Supply chain - Industria:

<https://revistadelogistica.com/transporte-y-distribucion/logistica-portuaria-una-responsabilidad-compartida/>

Robledo, P. (Noviembre de 2016). *albaTIAN, Innovation and consulting*. Obtenido de albaTIAN, Innovation and consulting: [https://albatian.com/es/blog/digitalizar-procesos-en-la-transformacion-digital/#:~:text=Process%20Digitalization%3A%20Cuando%20se%20hace,los%20procesos%20\(no%20simplemente%20digitalizarlos%20%E2%80%93](https://albatian.com/es/blog/digitalizar-procesos-en-la-transformacion-digital/#:~:text=Process%20Digitalization%3A%20Cuando%20se%20hace,los%20procesos%20(no%20simplemente%20digitalizarlos%20%E2%80%93)

Robles, B. (Septiembre de 2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico. *Cuicuilco*, 49.

Rodriguez Asti, J. (15 de Diciembre de 2013). *Blog Cátedra de Historia y Patrimonio Naval*. Obtenido de El puerto del Callao durante el Virreinato: <https://blogcatedranaval.com/2013/12/15/el-puerto-del-callao-durante-el-virreinato-i/>

Sampieri Hernández, R., Collado Fernández, C., & Lucio Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación* (6° ed.). México, D.F: McGraw-Hill Interamericana.

Schoeman, E. (junio de 2018). *Metdología de la Investigación Científica*. Obtenido de Sujetos, Objetos de estudio. Metodología de la Investigación Científica: <https://www.youtube.com/watch?v=iDpV1SrcFJk>

Torres Nicho, B. X. (2017). *Factores que benefician la logística portuaria del Puerto Callao 2011 - 2016*. Lima. Lima: Universidad César Vallejo.

Velazco Santos, J. (2019). *La Gestión Portuaria y su influencia en la competitividad del Puerto de Ilo*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.

Vera, M. (22 de Enero de 2009). *Sobre Perú*. Obtenido de Callao, primer Puerto del Perú: <https://sobre-peru.com/2009/01/22/callao-primer-puerto-del-peru/>

# APÉNDICES

### Matriz de consistencia - Método Fenomenológico

<b>NOMBRE:</b>	YURELA YOSHIRA DE LA CRUZ CARRILLO NICOLE MILAGROS SANCHEZ CORDOVA
<b>TEMA DE TESIS:</b>	LA PRESENTE INVESTIGACIÓN PRETENDE ABORDAR EL TEMA RELACIONADOS A LA AUTOMATIZACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA LOGISTICA PORTURIA EN UNO DE LOS PUERTOS MAS IMPORTANTES DEL PERU, PUERTO DEL CALLAO, PARA ASI CONOCER LA ACELERACION QUE LA PANDEMIA PROVOCADA POR EL COVID – 19 GENERARA EN ESTAS OPERACIONES.
<b>LÌNEA DE INVESTIGACIÒN:</b>	ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
<b>TÌTULO PRELIMINAR DE LA TESIS:</b>	COVID-19 COMO UN FACTOR EN LA ACELERACIÓN DE LA AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA LOGÍSTICA PORTUARIA EN EL PUERTO DEL CALLAO - PERÚ.

<b>Problema (preguntas de investigación)</b>	<b>Objetivos de la investigación</b>
¿Cómo la pandemia provocada por el nuevo coronavirus Covid – 19 impulsará la aceleración de la automatización de los procesos de la logística portuaria en el Puerto del Callao?	Analizar el impulso que la pandemia provocada por el nuevo coronavirus Covid – 19 brindará a la aceleración de la modernización en los procesos de automatización de las operaciones portuarias en el Puerto del Callao.

### DISEÑO METODOLÓGICO

<b>Sujetos Informantes</b>	<b>Criterios para selección de los sujetos</b>	<b>Técnicas para recoger información</b>	<b>Instrumentos para recoger información</b>
----------------------------	--	--	--

<p>Rualdo Abanto Núñez Oscar Linares Garcia Miguel Olortiga Franco Armando Vargas Salazar Cristian Mazzei Avatar Eduardo Villacorta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas que se encuentran dentro o están afines del sector en investigación.</li> <li>• Personas que conocen del tema.</li> <li>• Personas cuya situación laboral se encuentra activa hasta el momento.</li> <li>• Ocupan cargos operativos y administrativos</li> </ul>	<p>Observación Entrevista a Profundidad</p>	<p>Guía de Observación Guía de Entrevista</p>
---	--	---	---

<b>Objetivos</b>	<b>Categorías o temas preliminares</b>
<p>Identificar el impacto del coronavirus Covid – 19 en los negocios internacionales.</p>	<p><b>Comercio Internacional:</b> Son todas las formas, operaciones, o transacciones que una empresa utiliza para llegar a otros países, por ejemplo, la exportación, la importación, las franquicias, las inversiones, entre otras.</p> <p><b>Comercio Exterior:</b> Son los requisitos, normas, reglas o procedimientos, que una empresa deben de cumplir y seguir para llegar a otro país.</p>
<p>Examinar el impulso en la aceleración de automatización en las operaciones portuarias en el Puerto del Callao, provocados por la pandemia covid – 19.</p>	<p><b>Digitalización:</b> Es el uso de ciertas tecnologías, en la cual se administran gran cantidad de datos de manera digital con el fin de conseguir procesos mucho más efectivos, productivos, rentables y con mayor satisfacción del cliente.</p> <p><b>Automatización:</b> Es un conjunto de procesos y tareas que realiza una maquina reemplazando a la mano de obra que realizaba dicha operación.</p>
<p>Explicar los impactos del coronavirus covid – 19 en las políticas comerciales del Perú.</p>	<p><b>Política Comercial:</b> Es una conjunción de principios, medidas y normas que un país pone en práctica para regular sus relaciones comerciales con el exterior.</p> <p><b>Instrumentos:</b> Son las medidas o barreras que adopta un país, estas puedan ser arancelarias (que son</p>

	aplicadas para resguardar a las industrias nacionales de la competencia de otros países y así incrementar los ingresos fiscales del país nacional) y no arancelarias (son la leyes, normas o requisitos que impone un país y que en alguna medida restringe el comercio)
Describir el impulso provocado por el coronavirus en la búsqueda de estrategias de automatización que proporcionen seguridad y calidad de servicio en las operaciones portuarias en el Puerto del Callao – Perú.	<p><b>Logística Portuaria:</b> Es la implementación y la aplicación de diversas estrategias en un determinado puerto para que este aumente su eficiencia y eficacia en cada uno de sus procesos y a través de estos lograr el principal objetivo que es llevar a cabo el comercio internacional.</p> <p><b>Operadores Portuarios:</b> Son aquellas personas encargadas de prestar servicios dentro de los puertos, tales como la descarga, la carga, el transporte, almacenamiento de mercancías u otras actividades que se vinculen con maquinaria o la tecnología.</p>

<b>Bibliografía de sustento usada para la justificación y delimitación del problema (en formato APA). No más de 5 referencias</b>	<b>Bibliografía de sustento usada para el diseño metodológico (en formato APA). No más de 5 referencias</b>
<p>Torres Nicho, B. X. (2017). Factores que benefician la logística portuaria del Puerto Callao 2011 - 2016. Lima. Lima: Universidad César Vallejo.</p> <p>Pimentel Ramírez, G. (2020). La Inteligencia Artificial y su influencia en la eficiencia del Comercio Internacional, 2020. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.</p> <p>Ponsa Asensio, P., &amp; Vilanova Arbós, R. (2006). La automatización de procesos. En P. A. Ramón, Automatización de los procesos mediante la guía GEMMA (pág. 110). Universidad Politécnica de Catalunya.</p> <p>Velazco Santos, J. (2019). La Gestión Portuaria y su influencia en la competitividad del Puerto de Ilo. Tacna: Universidad Privada de Tacna.</p>	<p>Robles, B. (septiembre de 2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico. Cuicuilco, 49.</p> <p>Sampieri Hernández, R., Collado Fernández, C., &amp; Lucio Baptista, P. (2003). Metodología de la Investigación (6° ed.). México, D.F: McGraw-Hill Interamericana.</p> <p>Schoeman, E. (junio de 2018). Metodología de la Investigación Científica. Obtenido de Sujetos, Objetos de estudio. Metodología de la Investigación Científica:  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=iDpV1SrcFJK">https://www.youtube.com/watch?v=iDpV1SrcFJK</a></p> <p>Katayama Omura, R. J. (2014). Introducción a la Investigación</p>

Del Agua Navarro, J., Boza, A., & Dario, R. (2012). El papel de los SI y TI en la logística portuaria. Centro de Investigación en Gestión e Ingeniería de Producción (CIGIP), 8.

Cualitativa: Fundamentos, métodos, estrategias y técnicas. (F. H. Ganoza, Ed.) Lima, Perú: Fondo Editorial de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Blasco Mira, J. E., & Pérez Turpín, J. A. (2007). Metodologías de la Investigación en las ciencias de la Actividad Física y el deporte. Ecuador.

## Modelo de Instrumento

### Guía de Entrevista

Buenos tardes estimado (*nombre del entrevistado*), el día de hoy se está llevando a cabo una entrevista acerca del tema “**Covid-19 como factor en la aceleración de la automatización de los procesos de la Logística portuaria en el Puerto del Callao - Perú.**” el cual gracias a su colaboración se podrá desarrollar. Cabe especificar que la información que usted brinde será de absoluta confidencialidad.

**El propósito de esta entrevista** es analizar el impulso que la pandemia provocada por el nuevo coronavirus Covid – 19 brindará a la aceleración de la automatización de los procesos de la Logística portuaria en el Puerto del Callao.

**Fecha de la entrevista:** \_\_\_\_\_

**Lugar de la entrevista:** \_\_\_\_\_

#### I. Datos del entrevistado

INDICADOR	ENTREVISTADO
Nombre y Apellidos	
Edad	
Empresa en la que labora	
Cargo u Ocupación	
Tiempo laborando en la empresa	

#### II. Trabajos anteriores

¿En cuál(es) empresa(s) laboro?	¿Cuál era su cargo u ocupación?	¿Qué hacía?	¿Cuánto tiempo laboro allí?

#### III. Preguntas a realizar

##### Categoría I: Comercio Internacional:

1. ¿Cuál o cuáles son las modalidades de comercio internacional que se llevan a cabo principalmente en nuestro país?
2. Antes de la pandemia ¿Cuáles eran los procesos que se llevaban a cabo para dichas operaciones?

3. ¿Cómo ha afectado esta pandemia el modo de realizar negocios internacionales?

**Categoría 2: Comercio Exterior:**

4. ¿La pandemia que se vive cómo ha afectado el modo de laborar dentro del Puerto? Ha cambiado en algo, o se ha mantenido igual.
5. ¿Para algunos trabajadores ha sido fácil adaptarse a los nuevos procesos portuarios que se han digitalizado?

**Categoría 3: Digitalización:**

6. Antes de la pandemia ¿Las operaciones que se realizaban para la importación o exportación en el Puerto del Callao se hacían de manera tradicional (papeles) o había algún proceso que se realizaba digitalmente?
7. Con esta pandemia ¿Que procesos se han digitalizado?
8. ¿Qué ventajas o desventajas usted considera que ha provocado?
9. ¿Cómo Perú podría mejorar sus procesos de digitalización?

**Categoría 4: Automatización:**

10. ¿El Puerto del Callao se podría considerar un Puerto automatizado?
11. ¿Qué cambios ha venido notando con respecto a años anteriores?
12. ¿Usted considera que el Puerto del Callao está a la altura y en la capacidad de realizar transacciones con la pandemia que actualmente se vive?
13. ¿Qué otras formas de innovar los procesos portuarios usted propone?

**Categoría 5: Política Comercial:**

**Hace poco, exactamente el 30 de junio se aprobó un decreto 1492 vinculado al comercio exterior, donde se busca que todos los trámites sean 100% virtuales, mucha más transparente y rápida de alguna forma, y bueno todo esto con fin evitar la propagación del virus.**

14. ¿De qué forma este decreto ayudo a que las operaciones portuarias sean mucho más transparentes y confiables?
15. ¿Cómo ha afectado este decreto a los operadores y usuarios?
16. Ha sido bien recibido por los usuarios y operadores? ¿Por qué si/no?

**Categoría 6: Instrumentos:**

17. ¿Usted considera que este decreto beneficia o perjudica a nuestro país?
18. ¿Esta nueva forma de realizar las transacciones llego para quedarse, o considera que es solo por la situación actual?

**Categoría 7: Logística Portuaria:**

19. En consecuencia, ¿la pandemia impulso a que los procesos llevados a cabo dentro del puerto sean automatizados?

**Categoría 8: Operadores Portuarios:**

**En un futuro mucho más digital y automatizado (moderno)**

20. ¿Usted estaría de acuerdo con que todos los procesos que se realizan dentro del Puerto sean automatizados?
21. ¿Considera que la tecnología podría reemplazar el trabajo de los operadores portuarios?
22. ¿Qué estrategias usted asumiría? (opcional)

**Muchas gracias por la información y el tiempo brindado...**

## Apéndice 1: Proceso de Sistema de citas VBS



### 1 Registro de información

Proceso donde se registra y envía información de contenedores de embarque y descarga por extranet.





**PROCESO DEL SISTEMA DE CITAS**  
Separa hoy tu cita y transforma tu logística

▶ **Ingresas a:**  
<https://extranet.apmterminalscaillao.com.pe/>

Registra y envía la información de contenedores de embarque y descarga.

Toma en cuenta lo siguiente:

- Caso extraportuario (depósitos y agentes): el registro lo realizan los agentes marítimos.
- Caso intra-portuario: el registro lo realizan los agentes de aduanas.

▶ **Genera tu solicitud de ingreso/retiro por la extranet y realiza el pago del servicio de embarque o descarga**

Puedes generar la cita del servicio de embarque o descarga sin realizar el pago en la plataforma, pero éste es obligatorio para el ingreso.

▶ **Regulariza la documentación aduanera**

Para ingresar al terminal deberás haber regularizado toda la documentación y asegurarte de que el contenedor se encuentre desbloqueado/liberado antes del ingreso.

Empieza a utilizar el sistema de citas y transforma tu logística: menos tiempo de espera y congestión vehicular, ahorra combustible y costos, prioriza tus tiempos de acuerdo a las naves de interés. **¿Qué esperas para digitalizarte?**



### 2 Generación de citas

Proceso de reserva de citas de acuerdo a disponibilidad.





**PROCESO DEL SISTEMA DE CITAS**  
Separa hoy tu cita y transforma tu logística

▶ **Ingresas a:**  
<https://apmcll.vbs.1-stop.biz/>

Realiza la búsqueda de citas disponibles por solicitud web o por contenedor específico.

▶ **Reserva y confirma citas de acuerdo a disponibilidad**

Puedes generar la cita sin realizar el pago del servicio de embarque o descarga, pero éste es obligatorio para el ingreso.

▶ **¿Deseas hacer un cambio en la cita?**

Puedes cancelar o reprogramar tu cita hasta 1 hora antes del horario elegido inicialmente.

**Sin cobro:** Si la modificación se realiza con más de 8 horas de anticipación al horario elegido inicialmente.

**Con cobro:** si la modificación se realiza entre 1 y 8 horas antes del inicio de la cita inicialmente elegida.

Consulta por los **recargos** por no presentarte a la cita o realizar un cambio (cancelación o reprogramación).

▶ **La plataforma genera de manera automática la confirmación de la cita. Puedes descargar y/o imprimir este documento.**

## PROCESO DEL SISTEMA DE CITAS

Separa hoy tu cita y transforma tu logística





➤

### 3 Verificación de permisos

Proceso donde se debe constatar que se cuente con todos los permisos para el ingreso, esto incluye el pago y la liberación de bloqueos con la presentación de documentación. Esto siempre se realiza previo al ingreso.

➤ **Recuerda validar los 3 puntos anteriores a fin de evitar rechazos al ingreso. El contenedor debe contar con todos los permisos, es decir, pagos, documentación aduanera y la documentación asociada al transporte regularizada para asegurar un ingreso sin problemas.**

➤ **Verifica si los contenedores cuentan con bloqueo (hold)**

Con el número de solicitud, valida en la Extranet el tipo de bloqueo que puedas tener y subsana lo correspondiente.

➤ **Verifica la documentación de ingreso en la aplicación "Consulta de conductores y camiones para empresas de transporte"**

Esta herramienta permite conocer si la documentación se encuentra vigente, tanto para los conductores (licencia de conducir, SCTR, cursos de seguridad, etc.) como para las unidades de transporte (tarjeta de propiedad, SOAT, revisión técnica, etc.).

➤ **Consulta el manual y revisa las instrucciones para ingresar a la aplicación**

Usa el siguiente código QR para acceder al manual:



Puedes revisar los requisitos y procedimientos de ingreso. Vista nuestra página web en [www.apmterminalscallao.com.pe](http://www.apmterminalscallao.com.pe) y accede a la ruta: **PROCEDIMIENTOS > REGLAMENTOS > SEGURIDAD > PROCEDIMIENTO DE INGRESO**





## PROCESO DEL SISTEMA DE CITAS

Separa hoy tu cita y transforma tu logística





➤

### 4 Ingreso al Terminal

Proceso donde el transportista es atendido en el puerto en el horario reservado.

➤ **Llega al antepuerto con anticipación**

Calcula tus tiempos para llegar con una adecuada anticipación. Toma en cuenta que si acudes con demasiada anticipación puedes generar tráfico para las citas anteriores.

Asimismo, recuerda que se rechaza el ingreso al Terminal fuera de los límites de hora de la cita.

➤ **Valida tu cita y sigue el proceso de seguridad en el antepuerto**

Podrás ingresar al antepuerto de acuerdo a los periodos de gracia vigentes.

➤ **Disfruta de nuestra atención en la Terminal Norte Multipropósito del Puerto del Callao**

El Terminal opera las 24 horas. Aprovecha tu logística y las horas de menor congestión para tus citas. Estos horarios pueden variar por día y por temporalidades.





Figura 25: Proceso del sistema de citas VBS

Nota: Tomado de la página web APM Terminals (<https://apmcll.vbs.1-stop.biz/SignIn.aspx?ReturnUrl=%2F>)

Apéndice 2: Como ha cambiado Perú a causa de la pandemia

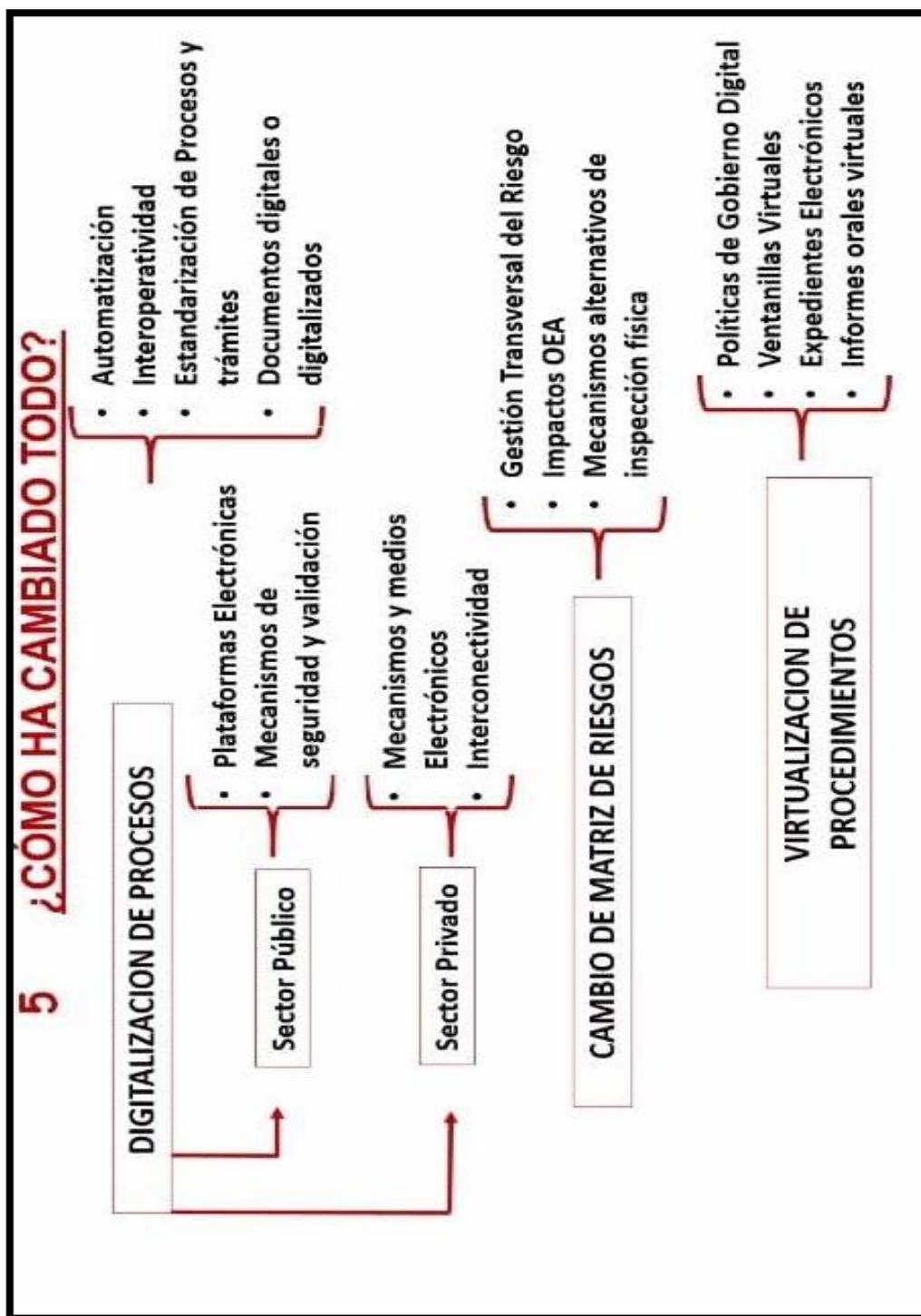


Figura 26: Como ha cambiado Perú a causa de la pandemia  
 Nota: Tomado de ponencia PUCP