



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

Gestión logística y competitividad en un operador logístico de una
empresa de comercio exterior, Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

AUTORAS:

Diaz Diaz, Leydi (orcid.org/0000-0002-9276-1098)

Gomez Milla, Giannela Jazmien Dayanna (orcid.org/0000-0002-5173-7809)

ASESOR:

Dr. Cama Sotelo, Manuel Salvador (orcid.org/0000-0002-1151-3640)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Esta investigación va dedicada primeramente a nuestro dios, por brindar amor y esperanza en nuestro esfuerzo para la elaboración de la presente tesis. A cada uno de nuestros padres, por la paciencia, motivación y apoyo que nos han brindado durante todos estos años para cumplir con los objetivos personales y profesionales, finalmente a profesores y colegas, que nos brindaron sus enseñanzas y han guiado a lo largo de nuestra etapa universitaria.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, damos gracias a Dios por permitirnos tener salud y con ello una buena experiencia universitaria. A nuestros padres que siempre confiaron en nosotros, nos impulsaron a no rendirnos y sobrellevar las circunstancias. A cada docente que formó parte de este proceso otorgando su tiempo y esfuerzo para enriquecernos de conocimientos. Finalmente, a la perseverancia de cada una de nosotras que se logró finalizar la presente investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas y figuras	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población, muestra y muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	21
3.5 Procedimientos.	22
3.6 Método de análisis de datos.	23
3.7 Aspectos éticos.	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	45

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Género del encuestado.....	24
Tabla 2. Edad del encuestado.	24
Tabla 3. Nivel de instrucción.....	25
Tabla 4. Coeficiente de correlación entre gestión logística y competitividad.	26
Tabla 5. Coeficiente de correlación entre gestión logística y productividad.....	27
Tabla 6. Coeficiente de correlación entre gestión logística e innovación.....	28
Tabla 7. Coeficiente de correlación entre gestión logística y calidad de servicio.	29
Tabla 8. Confiabilidad del instrumento.....	51
Tabla 9. ¿El tiempo de levante de la mercadería a exportar es adecuado?	51
Tabla 10. ¿Almacenes adecuados para las necesidades diversas de cargas? ...	52
Tabla 11. ¿El costo de almacenamiento en puerto es elevado?.....	52
Tabla 12. ¿El transporte marítimo es el más utilizado en sus operaciones?	52
Tabla 13. ¿Cuenta con unidades para trasladar su mercadería a puerto?	53
Tabla 14. ¿El transporte marítimo de las mercancías es la adecuada?	53
Tabla 15. ¿Conoce el tiempo que toma la nave para llegar a su destino final? ...	53
Tabla 16. ¿Las naves arriban a puerto de origen de acuerdo a lo programado? ..	54
Tabla 17. ¿Las mercancías llegan al país de destino en buenas condiciones? ..	54
Tabla 18. ¿El flete nacional depende del tipo de contenedor?	54
Tabla 19. ¿Conoce las responsabilidades inherentes, según el Incoterm?	55
Tabla 20. ¿Correcto flujo de información interno en la empresa?.....	55
Tabla 21. ¿La información se obtiene oportunamente para el sistema logístico? ..	55
Tabla 22. ¿Existe un correcto manejo de información clientes – proveedores? ..	55
Tabla 23. ¿Es flexible ante nuevas programaciones de cargas por el cliente?...	56
Tabla 24. ¿Hay inconvenientes al momento de emitir documentos ?.....	56
Tabla 25. ¿Logra los objetivos empresariales con el mínimo uso de recursos? ..	56
Tabla 26. ¿La eficiencia laboral de los colaboradores es alta?.....	57
Tabla 27. ¿La empresa se centra en establecer costos competitivos?.....	57
Tabla 28. ¿Recursos mobiliarios necesarios para brindar comodidad?.....	57
Tabla 29. ¿La capacitación incide favorablemente en la competitividad?	58
Tabla 30. ¿Es adecuado el número de trabajadores en la empresa?.....	58
Tabla 31. ¿Tiene la capacidad de responder ante nuevos cambios?	58

Tabla 32. ¿Las certificaciones elevan el nivel de competitividad?	59
Tabla 33. ¿La compañía invierte en tecnología suficiente para el desarrollo?	59
Tabla 34. ¿Percibe adecuado mantenimiento preventivo a equipos?.....	59
Tabla 35. ¿Incorpora nuevos sistemas que optimicen los procesos?.....	59
Tabla 36. ¿Los colaboradores manejan las diferentes páginas logísticas?	60
Tabla 37. ¿Cumple con el requisito de respuesta inmediata?	60
Tabla 38. ¿Se debe implementar un área de atención al cliente?	60
Tabla 39. ¿Realiza seguimiento logístico a sus reservas trabajadas?.....	60
Tabla 40. ¿Los servicios son competentes ante diferentes programaciones?.....	61
Tabla 41. Correlaciones.....	62

RESUMEN

La investigación presentó como objetivo general determinar el grado de relación existente entre las variables gestión logística y competitividad en un operador logístico dedicado al transporte de mercancías para el comercio exterior, orientándose con las teorías de Ballou (2004) y Garrel (2014) respectivamente. Se tuvo un estudio de tipo básico, con un alcance correlacional – no experimental utilizando un enfoque cuantitativo de corte transversal. Se utilizó el SPSS 26 y Microsoft Excel como métodos de análisis de datos con una población de 30 colaboradores de la empresa en estudio aplicando un cuestionario de 32 preguntas. Se obtuvo que no existe relación positiva entre ambos términos (Spearman=0,352, $p=0,056$), por lo tanto, se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula concluyendo que la competitividad de una empresa no siempre mejora con la óptima realización de procesos logísticos ya que son variables totalmente diferentes de acuerdo a lo estudiado. Por lo tanto, se recomienda llevar a cabo talleres, capacitaciones de inducción y entrenamientos a los colaboradores para optimizar los procesos y mejorar el rendimiento, teniendo en cuenta que términos como innovación, infraestructura, calidad de servicio, entre otros, están relacionados con la variable.

Palabras clave: Gestión logística, competitividad, logística.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the degree of relationship between the variables logistics management and competitiveness in a logistics operator dedicated to the transport of goods for foreign trade, based on the theories of Ballou (2004) and Garrel (2014) respectively. We had a basic type study, with a correlational - non-experimental scope using a cross-sectional quantitative approach. SPSS 26 and Microsoft Excel were used as data analysis methods with a population of 30 collaborators of the company under study applying a 32-question questionnaire. It was obtained that there is no positive relationship between both terms (Sperman=0.352, $p=0.056$), therefore, the alternative hypothesis was rejected and the null hypothesis was accepted, concluding that the competitiveness of a company does not always improve with the optimal realization of logistic processes since they are totally different variables according to what was studied. Therefore, it is recommended to carry out workshops, induction trainings and training to collaborators to optimize processes and improve performance, taking into account that terms such as innovation, infrastructure, service quality, among others, are related to the variable.

Keywords: Logistics management, competitiveness, logistics.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la gestión logística es una pieza fundamental para impulsar la competitividad en los operadores logísticos y empresas afines, debido a que permite mantener altos índices de eficiencia, calidad, administrar los recursos correctamente e incrementar su productividad. Pero se debe tener en cuenta que, las demoras en el proceso que surgen por el mal flujo de documentación e información, falta de planeación para el envío de cargas, postergación de contenedores y baja capacitación de los colaboradores disminuye el nivel de las entidades.

La gestión logística a nivel internacional se vio afectada y en una posición de bajos recursos por el Covid-19, pues no ha sido lo suficientemente eficaz ya que se presentaron interrupciones en las cadenas de suministros, la crisis de los contenedores, cierre de principales puertos en China, entre otros. Al respecto Ziady (2021) mencionó que la gran cantidad de red de puertos, buques que trasladan contenedores y empresas de distribución que circulan mercaderías a nivel mundial se enfrentaron a costos de envío elevados afectando a minoristas y compradores, el mismo autor refirió que el precio de envío de mercaderías desde Asia a América del Norte y Europa ha incrementado, teniendo en cuenta que el mayor salto de precio se tuvo en la ruta Shanghai a Rotterdam en un 659% es decir, un contenedor de 12 metros costó U\$\$ 13698.

El rubro del comercio internacional durante el periodo 2020-2021 se ha visto perjudicado a grandes escalas de acuerdo a ello Cepal (2022), en su documento principal sobre las consecuencias del Covid en la logística y el comercio a nivel internacional, confirmó que durante el periodo 2020-2021 ha habido una tendencia descendente en el comercio marítimo pero a pesar de ello los fletes del traslado de mercancías se mantuvieron por sobre los valores de 2019, es decir a finales de abril e inicios de julio de 2022 eran 48% más altos que el año anterior pues, esto les permitió sortear un nivel de precios en la poca demanda que se tenía. Pese a ello algunas de las navieras se vieron afectadas y obligadas a pedir financiamientos como: CMA CGMA, Cosco, HMM, Evergreenline, Yang Ming y Pacific International Lines.

Además, medir el desempeño logístico de nuestro país en el ámbito internacional, nos muestra cuanto aún tenemos que mejorar para ser un estado competitivo en temas logísticos, el Banco mundial describió que el Perú se encontraba en el puesto 83 para el año 2018 con un promedio de 2.69 puntos menores al obtenido en el 2016(2,89). De hecho, Sánchez (2020) comentó que para obtener los resultados de índice de desarrollo logístico (IDL) se tiene en cuenta la correcta gestión de fronteras y eficiencia del despacho de aduanas, la infraestructura asociada con el comercio exterior, la capacidad de realizar envíos internacionales con precios competitivos que enfrenten a la competencia, la excelencia que se da en los servicios logísticos, la capacidad de rastrear y monitorear los envíos y el tiempo de entrega.

Omoruyi, (2018), en su artículo titulado *competitiveness through the integration of logistics activities in SMEs* con la finalidad de determinar en que alcance las actividades logísticas influyen en los precios, calidad de servicio y/o producto en las Pymes y MiPymes concluyó que, existe una conexión positiva entre los indicadores de precio /coste con un valor de 3.771 del mismo modo, existe un valor estadístico de 2.778 entre tareas logísticas y calidad de servicio ofrecido. Es decir, esos hallazgos permiten destacar la importancia de dicha variable a través de la desintegración e integración sistemática de las actividades logísticas.

Gil (2017) en su publicación nombrada *la gestión logística: punto importante para la competitividad mundial de las MiPymes del estado de Jalisco en México* con la intención de mencionar y describir el problema que afecta el desempeño logístico y la producción de empresas exportadoras en dicho estado. Resumió que los principales contratiempos se centran en las aduanas, los transportistas y agentes aduanales considerando que en los nodos mencionados la información no es lo suficientemente rápida y exacta para la toma de decisiones lo que se interpreta como ineficiente – riesgosa generando altos costos. Del mismo modo en exportación, el transporte aéreo tiene mayor porcentaje de entregas a tiempo, pero, según el 20% de encuestados el principal problema es el elevado costo seguido de problemas en despachos aduanales con 12% finalmente, el principal cuello de botella en el transporte marítimo son los retrasos de mercancías (52.38%).

Del mismo modo, Padilla y Piñero (2021) en su artículo sistema de proceso logístico para gestión de servicios mencionó como propósito desarrollar nuevos sistemas logísticos para la prestación de servicios que tengan altos componentes en las estrategias operativas. Se llegó a concluir que la fiabilidad fue de 0.9054 para medir las actividades logísticas en Servicim que presentan un nivel medio de integración, del mismo modo se obtiene que el 46% y 45% lo aplican respectivamente cumplimiento las tres dimensiones sobre el sistema de gestión logístico (aplicabilidad, pertinencia y generalización)

La investigación actual se llevó a cabo en un operador logístico localizado en El Agustino - Lima dedicado al transporte de mercancías relacionadas con el comercio exterior. Considerando que algunas de las actividades realizadas son el servicio de transporte, trámites documentarios para las cargas, retiros e ingresos de contenedores a puerto y finalmente coordinar y organizar los procesos logísticos en general. Se encontró que la empresa cuenta con mal flujo documentario, demoras en los procesos, falta de planeación para las cargas e ingresos a almacenes, demoras de contenedores y baja capacitación de los colaboradores. Esta condición está llevando a que la empresa no mantenga altos niveles competitivos en el mercado en términos de procesos, atención, automatización de actividades, entre otros. De acuerdo a lo mencionado, el presente documento pretendió examinar la relación que existe entre la gestión logística y la competitividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior.

Formulación del problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión logística y la competitividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022?

Problema específico: a) ¿Cuál es el vínculo existente entre la gestión logística y la productividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022? b) ¿De qué forma se relacionan la gestión logística y la innovación en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022? c) ¿De qué manera se conectan la gestión logística y la calidad de servicio en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022?

El presente estudio se justifica teóricamente teniendo en cuenta que los resultados obtenidos servirán como nuevos conocimientos en el ámbito de empresas dedicadas a operaciones logísticas. Acorde a ello, Hernandez, Fernandez y Sampieri (2014) recalcaron que dicha justificación permitirá explicar y profundizar el conocimiento de las variables, se puede sugerir ideas, recomendaciones, hipótesis, entre otros. La justificación metodológica de la investigación se centra en aquellos métodos utilizados para el recojo de datos e información, asimismo, en las propiedades de validez y confiabilidad del instrumento utilizado. Al respecto Ríos (2017) consideró que es hacer referencia a la manera de accionar o tratar objetos de estudio del mismo modo, hace hincapié a los procedimientos y formas utilizados. A nivel práctico se argumentó que los resultados obtenidos servirán como base para futuras investigaciones del ámbito. Referente a ello, Álvarez (2020) estima que dicha justificación se centra en la manera como esos descubrimientos cambiarán la realidad en el ámbito de estudio. Finalmente, en lo social se podrá demostrar que los hallazgos realizados efectivamente son necesarios en las empresas de comercio exterior y para la persona que desee utilizarlo. En relación a ello, Hernández et.al (2014) argumentaron que se justifica de esta manera ya que necesita ver la trascendencia en la sociedad y además quienes serán los beneficiados

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la competitividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022.

Objetivos específicos: a) Analizar el vínculo existente entre la gestión logística y la productividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022. b) Evaluar la forma de relacionarse la gestión logística y la innovación en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima 2022. c) Establecer la manera de conexión entre la gestión logística y la calidad de servicio en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022

Hipótesis general

H₁: Existe relación entre la gestión logística con la competitividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022

H₀: No existe relación entre la gestión logística con la competitividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022

Hipótesis específicas

H₁: La gestión logística se vincula con la productividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022.

H₀: La gestión logística no se vincula con la productividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022.

H₁: Existe conexión entre la gestión logística y la innovación en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022.

H₀: No existe conexión entre la gestión logística y la innovación en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022.

H₁: Se relaciona la gestión logística y la calidad de servicio en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022.

H₀: No se relaciona la gestión logística y la calidad de servicio en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se analizaron varios trabajos de investigación respectivos al ámbito internacional. Es el caso de Hoz y Martínez (2017), en su estudio función logística y competitividad en Pymes del rubro de operarios logísticos de la jurisdicción de Atlántico, trabajo realizado en la ciudad de Barranquilla. Tuvo como objetivo acotar la vinculación de la gestión logística y la competitividad de las Pymes del sector transporte logístico. Fue de tipo aplicada, además tuvo un diseño no experimental con una correlación descriptiva y un enfoque cuantitativo, de corte transversal y de campo. En la obtención de datos se tuvo a 25 directores y 25 organizadores operativos del sector de las Pymes de todas las asociaciones como población, asimismo, se realizó a base de preguntas de 25 y 12 ítems, utilizando la graduación de Likert. Después de ser aprobado su instrumento por 5 peritos se tuvo que realizar una argumentación de confiabilidad de Alpha de Cronbach, cuyo factor señaló 0.80 y 0.72 para las variables. Además, algunos datos se ingresaron mediante el SPSS 2021 como resultado del coeficiente de correlación se tuvo 0.205. Teniendo como conclusión que en el asunto logístico se observa el resultado de una organización, la disminución de precios y la comodidad de necesidad de sus clientes, además, se sugiere supervisar el traslado de las mercancías desde el lugar de origen o producción hasta la última instancia ya que, se debe observar los tiempos de entrega y hacer reportes de los retrasos para hacer flujogramas que puedan ser trabajados.

Lizárraga (2020), en su trabajo desempeño de procesos logísticos y competitividad corporativa de las Pymes exportadoras de mango tuvo como finalidad principal establecer la correlación positiva que existe entre las variables de las empresas comercializadoras del sur de Sinaloa para asegurar el correcto flujo de la cadena de suministros desde el interior y con una visión de expandirse a nuevos mercados. De acuerdo con el estudio se procesó con una metodología cuantitativa, un diseño de búsqueda no experimental, corte transversal, con una trayectoria descriptiva y relación. Para la recolección de datos se tuvieron 13 participantes de Pymes exportadoras y se ejecutó una encuesta con una escala de Likert y los resultados manifestaron que tienen mayor eficiencia en desempeño la gestión logística y son altamente competitivas. Los resultados encontrados

tuvieron un nivel de significancia de $Rho= 0.552$ y $p<0.34$ es decir, que el desempeño logístico y la competitividad fue positiva con una correlación adecuada. El estudio, llegó al desenlace que su eficiencia puede ser alta en sus estrategias competitivas donde la distribución puede poseer un nivel de significancia alto analizando al trasladar productos finales, el tipo de transporte, las rutas y la disposición del producto en destino, debido a que el nivel de la investigación presentada debe ser oportuna y brindar un servicio de calidad.

Brasales (2018), en su proyecto la logística y la competitividad en la comunidad Florícola tuvo como intención desarrollar la utilidad de un tipo de gestión logística para perfeccionar la competitividad de la compañía Hispanoroses Cía. De acuerdo con la exploración que se estudió se llegó a usar el planteamiento no práctico y transversal – correlacional con una orientación cuantitativa. Teniendo como población a 77 colaboradores que está conformado por los compradores familiares de la compañía investigada quienes pertenecen a los diferentes espacios ya sean directores, funcionario u operativos. Para la recopilación de información se realizó una encuesta y entrevista, teniendo 10 interrogantes para cada variable. Como resultados encontrados se tiene de significancia $r=0.00$ y $p<0.05$ rechazando a la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa. De acuerdo a lo anterior se obtuvo una correlación de términos de gestión logística y competitividad la cual la empresa investigada no posee conocimiento preciso de las actividades y etapas que siguen el proceso productivo, en otras palabras, deben generar estrategias para sobrellevar la importación de sus mercancías ante sus competidores. Además, de realizar una comunicación adecuada y brindar capacitaciones necesarias en donde se brinde feedback de las acciones que se ejecutan en la sociedad.

Brume, et al (2019), en su trabajo gestión estratégica como canalizadora de la competitividad en las Pymes logísticas de la ciudad del Atlántico – Colombia tuvo como ideal fundamental señalar la relación de la gestión estratégica y la competitividad en las pymes para identificar los mejores aspectos y factores críticos que generan que una compañía alcance la excelencia. La materia se desplegó desde un enfoque cuantitativo y descriptivo, para lo cual se trabajan las

variables gestión estratégica y competitividad. Teniendo como muestra 32 colaboradores, a quienes le aplicaron los instrumentos del cuestionario que contó con 28 ítems para cada variable, cuya fiabilidad fue validada a través del Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente señaló $r=0.952$ y $p<0.00$ para las variables. Además, algunos datos fueron realizados mediante el SPSS encontrándose una excelente fiabilidad del instrumento de recolección de información, esto quiere decir que hubo correlación positiva para ambas variables. El estudio llegó a la conclusión que la gestión empleada debe ser determinada por estrategias competitivas, por ello, esto muestra enflaquecimientos desde su organización, orientación, realización e inspección estratégico en las Pymes.

Por último, Benaiah (2019), en su capítulo *logistic management from firms performance perspectiva* poseyó como propósito esencial analizar la relación de la gestión logística con las empresas que tengan rendimientos altos en el mercado. Este estudio adopta la metodología de un enfoque cuantitativo y descriptivo para evaluar empíricamente la vinculación de la gestión logística y el rendimiento de las empresas en Nigeria. Teniendo como muestras 135 empresas, a quienes le aplicaron los instrumentos del cuestionario que fue diseñado para obtener información de los gerentes de las empresas seleccionadas, cuyo coeficiente señaló $r=0.986$ y $p=0.05$ para las variables. Además, algunos datos se procesaron mediante el SPSS versión 22 la cual demostró la excelente fiabilidad del instrumento de recolección de información, esto quiere decir que hubo correlación por ambas variables. El estudio llegó a la conclusión que la gestión estratégica con las empresas debe conocer la realidad de los rendimientos para lograr una entrega razonable a tiempo de las empresas en general y de los gerentes en particular.

Además, se estudiaron diversos trabajos de investigación proporcionados al ámbito nacional. Es el caso de Mara (2021) en su tesis *procedimiento logístico y la eficacia de servicio en la compañía Hi Tech Group S.A.C., 2021*. Estudio para conseguir el título de licenciada en administración cuyo enunciado principal fue analizar qué relación existe entre los términos en la empresa mencionada. Se consideró una perspectiva cuantitativa y un nivel de estudio correlacional – descriptivo, siendo de manera aplicada con un diseño transversal – no

experimental, además, de tener una línea explicativo casual. Para su respectivo estudio tuvo como población de más de 100 colaboradores la cual fue conformada por entidades con una muestra censal. Para llegar a los resultados y datos estadísticos se realizó una encuesta como instrumento detallado con la escala de Likert. Se concluyó que el grado de significancia es de $0.00 < 0.05$ y una conexión entre las variables de $Rho=0.953$ es decir, que tiene una significación efectiva entre la gestión logística y el tipo servicio en la sociedad. Además, la capacidad que puede obtener un servicio ante una empresa puede aumentar la competitividad directa ante la competencia, se recomienda diseñar nuevos objetivos que permita examinar las estrategias de las otras empresas que se dediquen al mismo servicio que le da al cliente.

Querevalú (2018), en su trabajo la competitividad y el proceso logístico de la sociedad Logistic Group S.A.C. – Callao, 2018. Investigación para alcanzar la designación de licenciada en actividades comerciales. Como fin consideró establecer el dominio de las fases logísticas sobre la competitividad de la sociedad en mención. Tuvo una dirección cuantitativa, su metodología fue hipotético deductivo, fue de esquema no experimental y corte transversal, siendo aplicada ante una categoría explicativo casual. La lista de participantes fue de 33 colaboradores de la misma empresa. Se utilizó una encuesta con un cuestionario de 20 preguntas en base a sus variables e indicadores. Tuvo como resultados que el Rho es de 0.928, equivale a 92.8% es decir hay un correcto proceso logístico y de competitividad de las empresas y con el nivel de significancia de $0.000 < 0.05$. Se concluyó que todos los procedimientos o procesos que se dan desde la salida hasta la llegada de la mercadería a su destino tienen que estar monitoreados, quiere decir que la competitividad necesita una gran medida de la gestión logística. Además, que se debe realizar un seguimiento persistente a los procesos que conllevan esta misma, teniendo una sustentación de datos actualizados de las salidas y llegadas para no provocar demoras de los contenedores.

Curcio (2019), en su investigación la distribución física al exterior y la competitividad en la agencia Scharff Logística Integrada S.A. Callao – 2019. Búsqueda para lograr la categoría de titulado en transacciones internacionales.

Tuvo como objetivo establecer la forma de relacionarse ambas componentes de la investigación. Su diseño fue no práctico – transversal y la categoría correlacional, con enfoque cuantitativo, su metodología fue hipotético – deductivo y de tipo aplicada, 578 personas formaron parte de esta investigación como población y con una ejemplar de 40 participantes de la empresa. Para la obtención de informes se aplicó una encuesta, teniendo un cuestionario de 20 preguntas de ambas variables. Como resultado se tiene que p es $0.000 < 0.05$ rechazando la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna. Además, la similitud entre ambas variables fue de 91.7% lo que se interpreta como una positiva correlación ante la distribución física internacional y la competitividad. Se concluyó que es necesario analizar e identificar los procesos que generan demoras, de esta manera corregir el estado actual y perfeccionar la fuerza competitiva del negocio. Además, se pide planear y organizar todos los procesos conjuntamente con la aduana, de esta manera agilizar los despachos y alcanzar nuevos mercados.

Fabian y Pajuelo (2020), en su estudio tácticas competitivas y la logística exterior de la asociación SAVAR Asociación de logística, Callao, 2020. Trabajo de investigación para poseer el nombramiento profesional de bachiller en negocios internacionales. Tuvo como centro fijar el acoplamiento que existe entre las variables de destrezas competitivas y gestión logística de la empresa SAVAR corporación logística, Callao, 2020. Dicha investigación fue no experimental – transversal, siendo aplicada con un enfoque cuantitativo. Se utilizó una encuesta con un cuestionario de 46 preguntas para la correcta recolección de datos. Su valor de significancia era de $0.000 < 0.05$ y semejanza de 0.720 es decir existe una correlación positiva. Se ha concluido que existe una relación entre estrategias competitivas y logística internacional positiva, es por ello que es necesario considerar estas dimensiones de liderazgo en costos, enfoque de mercado y diferenciación para mejorar los servicios ofrecidos al cliente. Además, menciona que es primordial mantener los precios accesibles para incrementar la cartera de clientes y obtener la preferencia del mismo, para satisfacer las necesidades del segmento estudiado es necesario mejorar la atención al cliente para obtener mayor aceptación del cliente mediante capacitaciones constantes al personal operativo y administrativo finalmente es necesario mejorar el equipamiento para

órdenes de carga, transporte y equipos de trabajo.

Benavídez y Paredes (2018), en su proyecto titulado apoyo logístico y su trato con la competitividad mundial de las compañías negociantes en la ciudad de San Martín, 2016. Tesis profesional para sacar el grado de licenciado en Administración. Su propósito fue examinar la dependencia que existe entre las variables de soporte logístico y competitividad internacional de las compañías exportadoras de la provincia de San Martín, 2016. Tuvo una orientación cuantitativa con trazo no experimental, de tipo aplicada. Se averiguó información con un cuestionario de 41 preguntas, 20 para soporte logístico y 21 para competitividad respectivamente. La población estuvo conformada por 8 empresas sin embargo para la muestra fueron 24 personas (3 de cada empresa). Se obtuvo una significancia de $0.000 < 0.05$ y la correlación de 0.98. Realizando que coexiste una fuerte relación inmediata entre la barra logística y competitividad por ello, es necesario usar tecnologías que permitan disminuir el costo de todos los procesos, asimismo contar con convenios con empresas que agilicen las actividades y entreguen los productos a tiempo.

Por otro lado, en cuanto a los enfoques y teorías relacionadas al tema de la investigación, se consideraron:

Gestión logística: Ballou (2004), argumentó que la gestión logística es un proceso de actividades que forman un fragmento de la gestión logística de cadena de suministros que planea, efectúa y controla el almacenamiento y flujo de servicios, información y bienes hacia adelante y hacia atrás. Dichas actividades se relacionan con: el almacenamiento, la gestión de flotas, la administración de materiales, el desempeño de pedidos, el esquema de las redes logísticas, la correcta gestión de inventarios, la gestión de demanda y la gestión de vendedores, asimismo, la logística coordina la correcta información entre diversas áreas como de marketing, ventas, fabricación, finanzas y tecnologías de información.

Del otro lado, Mora (2016) relató que la logística es aquella cadena de provisión que empieza a partir de la entrega de materia prima hasta el sitio donde es consumida por el cliente, encontrando tres aspectos principales como el flujo de inventarios (materiales), flujo de averiguación y los costos. Además, el mismo autor

comentó que la logística también involucra la distribución física (almacenamiento y transporte), temas de localización de plantas y bodegas, capacidad y niveles de inventarios de gestión y flujo de información.

Del mismo modo, Castellano (2015) estableció que la logística es fragmento de la cadena de suministros que prepara, innova e inspecciona el flujo positivo y eficaz, el stock de existencias y servicios, ya que toda la información conexas desde el principio al punto de destino. Además, el mismo autor puntualiza que la logística se vuelve en uno de los elementos claves para determinar la competitividad de una empresa, ya que decide la victoria y frustración de la presentación de un producto.

Almacenamiento: Sistema de la cadena logística que está relacionada con guardar, mantener y proteger las mercaderías. Con relación a eso, Ballou (2004), comentó que es adecuar la mercancía en la zona más convenientes en un almacén (centros reguladores del flujo de mercaderías), con el fin de localizarla fácilmente y poder acceder a ella en el momento adecuada.

Depósito temporal: Es un lugar donde las mercancías permanecen una vez descargadas. Acerca de eso, La autoridad portuaria (2022), explicó que es aquel lugar donde se almacenan por un tiempo los bienes aplazados a la permisión de levante por la jurisdicción aduanera. Es decir, son aquellas existencias que no han sido despachadas y aún falta hacer documentación o cualquier otra actividad importante para que la autoridad aduanera dé el visto bueno.

Tipo de cargas: Son aquellas bienes o mercancías que serán trasladadas, desde el almacén del exportador hacia puerto. En cuanto a eso, Mondragón (2018), anotó que son aquellas existencias disponibles para exportar, algunos de los ejemplos más importantes don “carga general”, “carga a granel”, “carga peligrosa”, “carga perecedera”, “carga valiosa”, “carga especial”, entre otros. Es decir, para el transporte internacional existen diversidad de productor que son nominadas de acuerdo a sus características en aduanas.

Costo de almacenamiento: Son rodos aquellos gastos que nacen a partir de contener las existencias en un lugar determinado. Sobre eso, Bureau citado por Luyo y Quispe (2018), opinó que son aquellos a los que se ocurre por el uso de espacio y por las acciones que en él se llevan a cabo.

Distribución: Son todas las acciones que conllevan a sacar de fábrica un producto con destino al cliente. Referente a eso, Bermeo, y Garcia (2017) mencionaron que es aquel procedimiento físico que permite transportar el beneficio desde el eje de producción, almacenamiento incluso al comprador final, con la finalidad de compensar las necesidades de los compradores. Es decir, es el inicio y salida de bienes y servicios que facilita y acomoda a los productos para su destino final. En este sentido se tiene como indicadores.

Tipo de transporte: Este va a depender netamente del tipo de mercadería o servicio que se desee transportar, En ese sentido, las modalidades de transporte internacional. Mora (2014) son terrestres, férreo, aéreo, marítimo, fluvial intermodal, todos ellos con sus propias características, los cuales se adecuan en mayor o menor grado al tipo de carga que transportan y de acuerdo a los clientes y vendedores que hacen uso.

Tiempo y distancia de transporte: Contar con una correcta distribución de bienes y servicios, permiten a la empresa sea más competitiva, Henríquez, et al (2018), analizó que el tiempo de entrega, la calidad del pedido, la entrega perfecta recibida y la puntualidad de los despachos son indicadores de un buen desempeño Logístico en las compañías, entre otras palabras, se tendrá en cuenta el “lead time” que en sí se forma parte desde que el cliente hace un pedido hasta que el proveedor entrega ese bien o servicio.

Costo de transporte: Forman parte de los costos de distribución y según Portal (f.s) estos están relacionados con los puntos de origen y de destino, con las mercancías, las modalidades, los tipos de transporte, el peso, el volumen, poseen la característica de ser transporte de larga distancia o de corta distribución. Es decir, por su posición y estructura se va a utilizar uno u otro, ya que ambos van a ser componentes esenciales en la transportación de bienes y servicios.

Flujo de información: Los flujos de información permiten que una empresa sea más eficiente y efectiva en su cadena de suministros, en este sentido de Lima, Rodríguez y Follman (2016), mencionaron que los tipos más comunes de información logística son los pedidos de los clientes, los requisitos, documentaciones de transporte, facturas, ordenes de servicio de almacén.

Información interna (finanzas, logística y comercial): En este sentido la información interna, está conectada con las diferentes áreas internas de la empresa, por ejemplo, el área de finanzas, logística y comercial. Arribas (2000), consideró que la información interna es indispensable, ya que permite llevar a la empresa a su objetivo, es por ello que debe fluir y evitar su estancamiento en algunas áreas, pues la información es un instrumento y un recurso estratégico.

Información externa (clientes, proveedores y transportistas): Es aquella que se da entre las empresas con sus colaboradores externos, Frishammar y Ake (2005), expresaron que es importante para la innovación de las empresas, asimismo, Muñoz (2007), reveló que se debe tener en cuenta la información inmediata que se tiene de los competidores, proveedores, clientes y política y cambios tecnológicos.

Precisión de la documentación: Es un indicador de eficiencia en la preparación de documentos de una empresa. El comité europeo de Normalización (2000), declaró que es una ratio que puede ser medido entre la cantidad de productos que llegan al destino indicado, la correcta entrega, con los documentos con la información adecuada y el total de productos planificados para ser entregados a tiempo.

Competitividad: Garrel (2021, consideró a la competitividad como la mejora continua en un entorno completo, cambiante, asimétrico y desregularizado que se enfoca en extraer y aprovechar las máximas posibilidades de los procesos productivos con ayuda de las tecnologías y los conocimientos de las organizaciones. Esta determinado principalmente por la productividad, la innovación y la globalización. Sin embargo, también se tiene en cuenta las infraestructuras de las entidades, la diferenciación ya que no solo se basa en los precios, sino también en las características y valor del bien o servicio. Para alcanzar la competitividad como un generador de mayor productividad empresarial para que las empresas puedan obtener ideas de innovación que les ayuden a sobresalir ante el competidor debido a que, en la conexión entre la calidad y el valor del producto, el nivel de sus precios en los insumos podría crecer con la calidad de servicio que se otorgaría al cliente, así como el nivel de la competencia en el país productor y

exportador. Por ende, se tomaron las siguientes dimensiones: productividad innovación y calidad de servicio.

Rubio y Baz (2015), narró que la competitividad es aquella capacidad con la que cuenta la empresa para hacer frente a la competencia y a facilidad de incursionar en mercados internacionales exitosamente, dicho termino está relacionado con diferentes ámbitos tanto políticos, económicos y empresariales, pues cada país tiene sus propias características que miden a la competitividad por índices de empleo, desempleo, entre otros. Sin embargo, existen empresas exitosas que no necesariamente requiere del éxito gubernamental, ya que existen empresas en donde los países que experimentan altas tasas de desempleo generan que la competitividad de cada empresa depende de la correcta combinación de factores y a su vez es la generadora de riqueza, ya que se crean empleos y la economía crece, por otro lado, finalmente es aquel termino relacionado con procesos productivos (como personal, tecnología y capital humano), calidad de productos, servicios y precios.

Martinez, Lopez, Garcia y Estrada (2009), detallaron que a la competitividad como la innovación de productividad deben realizar las empresas hoy en día, debemos obtener las propuestas altas a un largo plazo que puedan contemplar los aspectos económicos e industriales de manera más directa que influyen mayor competitividad, así como el marco productivo y del desarrollo tecnológico y la innovación. Asimismo, el autor definió que es un esfuerzo por examinar la relación que existe entre la competitividad y la innovación aclarando como hacerse nuevas estrategias competitivas a través de las nuevas ideas que tengan futuro y puedan obtener una productividad adecuada.

Productividad: Se basa una medida en la cual puede ver los productos y servicios que se han originado por cada factor utilizado como el trabajar y tiempo durante el periodo en la cual pueda medir su eficiencia para tener un mayor rendimiento en sus recursos. Carro y Gonzales (2012), aludieron que implica una renovación en la evaluación de un producto o servicio, en la cual representa un balance favorable entre el conjunto de recursos y empleados y la parte de bienes y servicios procedentes de la empresa. En este aspecto, se tiene como indicadores.

Eficiencia: Se define como el estudio del ámbito económico que hace reparo a la necesidad en los factores de producción de un determinado nivel de bienes y servicios que puedan tener recursos eficientes obteniendo mejores consumos e intercambios. Ruffer (1998). Comentó que la eficientes germina de verificar las tareas como cuestionan tanto el tema de la conformidad en el trabajo como el de los lazos entre lo experimentado, lo monetario y lo social de cada empresa para objetivos claros.

Infraestructura: Es una masa de concreto y material con el que cuenta un estado y compañía para el progreso de sus acciones remuneradoras, por otro lado, tiene como estructuras físicas y organizativas y su coste de producción el da la facilidad de determinar las actividades necesarias para la producción. Maza y Agamez (2012), aclararon que es una causa y estudio clave para aumentar la competitividad de la economía, así como para incrementar a la comodidad de las ciudades y poblaciones, por su hecho en la diferenciación de los precios de dirección a los mercados y en la disposición de vida de sus habitantes.

Capital Humano: Hecho por el ligado de expertos que laboran para una firma, calcula el importe de la elaboración que tendrá un trabajador, es decir, los tiempos que transforma para inventar capitales y servicios, ya que calcula el valor actual de los bienes que se espera hasta finalizar el trabajo para que no generen riesgos en la venta. Cañibano (2009), mencionó que la eficiencia laboral tiene importantes ventajas y consecuencias sociales en la medida en que contar con una ciudad más desarrollada con mayores posibilidades de acción y elección de los individuos y de la sociedad en su conjunto.

Innovación: Es un proceso donde un dominio, producto o servicio se renueva o innova por medio de la aplicación de recientes procesos que fueron implementados como estrategias que utilice la empresa. Schnarch (2017), aludió que la innovación nos permite mejorar modelos y también planificar nuevas ideas para nuestro futuro negocio, inducir cambios organizaciones, productivos y tecnológicos que sean más eficientes en la competitividad. Por ello, se tuvo los indicadores.

Adaptabilidad: Permite ser flexibles y aceptar el cambio con facilidad que tienden a prosperar en entornos imprevisibles a reestructurar sus tareas para adaptarse a

nueva información, políticas o procedimientos, la capacidad de adaptación suele tener otras actitudes relacionadas que les ayudan a afrontar el cambio con eficacia. Nalda, P. (2016), declaró que la adaptabilidad posee o adquiere la voluntad para acomodarse a la transformación con flexibilidad, sin que ello suponga una merma de la eficacia en la nueva forma de ejercer ante las necesidades o exigencias de cada circunstancia y sin generar fricciones ni conflictos.

Tecnología: Se define como la adición de métodos, destrezas, técnicas y esquemas que se usan para producir bienes o servicios, con ella se representan los conocimientos de técnicas, procesos y similares, o la integración de las máquinas para funcionar y lograr esos bienes o servicios. Claver, et. al (2000), dialogó, que la tecnología es combinatoria en el sentido de que ninguna suele ser realizada aisladamente, es decir, cualquier producto elaborado por una empresa, o cualquier proceso productivo empleado por esta, resulta de la combinación de un número definido ante las tecnologías.

Know How: Conjunto de sabiduría técnicas y administrativas que son infaltables para dirigir un progreso comercial y que no están protegidos por una patente, pero son concluyentes para el éxito comercial de una empresa que pueda ser competitiva. Reyes (2020), anotó que el Know How es la investigación que sin reunir las exigencias obligatorias para acceder al sistema de patentes, sirve para la fabricación de un rotundo producto para solucionar determinados inconvenientes técnico empresariales.

Calidad de servicio: Es un factor resaltante de cada servicio que brinda a las compañías, ya que se ha cambiado en unos de los aspectos más importantes y determinantes del éxito, no solamente en rubros de servicios, sino también en las empresas productoras y comercializadoras de bienes. Al respecto, Soxtó (2004), consideró que la calidad de servicio debe observar y relacionarse con otros conceptos, como la satisfacción del cliente y el comportamiento que genera evoluciones, ya que tiene modelos complejos de fidelidad al cliente. En este aspecto se identificaron los siguientes indicadores.

Capacidad de respuesta: Es un punto importante para que no se conviertan en pasado los clientes actuales que tiene la empresa, el no poder cumplir con los

plazos que han establecido o hacer casi a las interrogantes puede agrandar la insatisfacción del cliente con la empresa y motivarlos a buscar mejores ofertas en la competencia. Demuner, Becerril y Ibarra (2018), revelaron que la capacidad de respuesta tiene que ver con la acción tomada en base al conocimiento acogida y a las habilidades desarrolladas que fortalece a la organización para que puedan captar y actuar efectivamente la cual se relaciona con el rendimiento del cliente.

Atención de reclamos: Dar soluciones a quejas e incomodidades que tenga el cliente frente a algún pedido o servicio que se le brindo. Está dirigido a vendedores, ejecutivos de ventas, asistentes comerciales, público en general. Becher (2017), recalcó que debemos atender los percances de clientes que forma a parte del quehacer diario de las empresas, ya que ellas no son perfectas y pueden protagonizar situaciones que no serán toleradas por quien consume sus productos y servicios

Monitoreo de actividades: Se realiza en cada área de la empresa. Influye en las ventas, procesos, organizaciones de la empresa, asimismo, las herramientas ayudan a divisar operaciones desacostumbradas y no permitidas y valoran la efectividad de las empresas y políticas de seguridad actual. Vega y Nieves (2016), opinó que el seguimiento constante incluye operaciones de inspección, directamente por las diferentes organizaciones de trayectoria, que debe llevar sus funciones a la prevención de hechos que generen pérdidas o incidentes que le cuesten a la entidad

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica ya que se identificó por complementar los fundamentos teóricos más no prácticos. Según lo mencionado, Baena (2017) consideró que es una investigación dedicada principalmente a la búsqueda de conocimiento, proponiendo conocer las leyes más frecuentes de los fenómenos estudiados, es decir de la investigación realizada se pueda sacar resultados eficaces

Tuvo un alcance correlacional ya que su objetivo fue dar a conocer la correlación entre dos variables. De acuerdo a ello, Hernández, Sampieri y Baptista (2014) señalaron que es necesario vincular dos variables para ver la causa o efecto de una sobre otra. Pues este alcance en cierta medida tiene un valor explicativo debido a que trata de entender como dos variables se relacionan.

Se tuvo un esquema no experimental debido a que en ningún momento se manipularon los principales términos de la investigación para ver su efecto positivo o negativo entre ellas. En sí es un diseño que mostró los datos tal y como se presentan para su respectivo análisis. De acuerdo con Sampieri, Hernández y Baptista (2014) es un proyecto que debe tener las siguientes características: reconocer el nivel de una o varias variables, calcular un evento en un tiempo determinado y determinar el trato entre las variables.

Se consideró un enfoque cuantitativo puesto que fue probatorio y secuencial, acorde a lo mencionado, Oberi (2017) consideró que es aquel que se ocupa de analizar y cuantificar las variables para obtener resultados concretos. Esto incluye estudios de datos, procedimientos estadísticos, para resolver las preguntas planteadas de quién, cuánto, cómo, qué, cuántos, dóndey cuánto

Fue de corte transversal ya que la información se recolectó en un solo momento. Hernández, Sampieri y Baptista (2014) mencionaron que su objetivo principal es analizar y describir las variables su interrelación e incidencia, pero en un solo tiempo.

3.2 Variables y operacionalización

Variables: Gestión logística.

Definición conceptual: Es un proceso de actividades que en conjunto forman parte de la cadena de suministro que planifica, implementa, controla el

almacenamiento y flujos de servicios e información. Dichas actividades están relacionadas con la manipulación de pedidos, adecuada gestión de inventarios, entre otros (Ballou, 2004).

Definición operacional: Es un conjunto sistemático de procesos que permitirán medir la problemática. Bauce, Córdova y Ávila (2018) es transformar las variables generales y abstractas en variables medibles, específicas y concretas. Es decir, se vuelve mucho más precisa y confiable la medición.

Dimensiones

Almacenamiento, con sus indicadores: Depósito temporal, Tipo de cargas, Costo de almacenamiento.

Distribución, con sus indicadores: Tipo de transporte, Tiempo y distancia de transporte, Costo de transporte.

Flujo de información, con sus indicadores: Flujo de información interna, Flujo de información externa, Precisión de la documentación

Variable: Competitividad

Definición conceptual: Se define como la mejora continua de una compañía en un entorno complejo, cambiante y desregularizado que su objetivo es extraer y aprovechar las grandes posibilidades de los procesos con ayuda de tecnologías y los conocimientos (Garrel, 2021).

Definición operacional: Es un conjunto sistemático de procesos que permitirán medir la problemática. Bauce, Córdova y Ávila (2018) es transformar las variables generales y abstractas en variables medibles, específicas y concretas. Es decir, se vuelve mucho más precisa y confiable la medición.

Dimensiones

Productividad, con sus indicadores: Eficiencia, Infraestructura, Capital humano.

Innovación, con sus indicadores: Adaptabilidad, Tecnología, Know How.

Calidad de servicio, con sus indicadores: Capacidad de respuesta, Atención de reclamos, Monitoreo de actividades.

Escala de medición: Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

La población de estudio estuvo compuesta por 30 participantes entre las áreas de operaciones, RR. HH, finanzas, comercial, y transporte de un operador logístico ubicado en el distrito del Agustino, Lima, Perú. La población es el conjunto de personas, empresas, grupos y otros determinantes que se van a medir y estudiar de acuerdo a criterios. López (2004) es el conjunto de individuos u objetos que se desea conocer algo en la indagación. Ya que no solo se refiera a seres humanos, también puede tratarse de objetos u otras, asimismo, son una totalidad de elementos que tienen entidades mayores o representativas del estudio de medición.

Muestra: La muestra de estudio fue compuesta de 30 colaboradores, es decir se va a considerar el 100% de la población. Asimismo, la muestra es censal según Ramírez (1997) afirmó que es aquella donde todos los componentes de la población de una investigación son considerados como muestra

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica usada fue un interrogatorio que fue dirigida a los trabajadores de la empresa determinando el problema mediante preguntas que reflejó las opiniones, percepciones de los encuestados. Queirós, Faria y Almeida (2017) señalaron que la encuesta es una técnica que se maneja en las investigaciones para recabar datos directamente de la persona o empresa involucrada en el estudio.

Asimismo, como instrumento se tuvo un cuestionario definido por Lan Brace (2018) como aquel medio por el cual el entrevistado y el entrevistador se comunican. El investigador formula las preguntas para obtener la información que desea. La encuesta de manera presencial.

Para la elaboración de la presente investigación se consideró el cuestionario como instrumento constando de 32 ítems, para la primera variable "Gestión logística" se consideró 16 preguntas y para la variable "Competitividad" 16

respectivamente. En el que se tomó a los 30 colaboradores del operador logístico, ubicado en el agustino, Lima, 2022.

Validez: Se refiere a que se aproxima a la verdad, en un instrumento es primordial para poder aplicar en una empresa o en el campo de estudio ya que evalúa el contenido, los criterios y el constructo. Sadik (2019) afirmó que se refiere a la validez como la garantía de que un cuestionario, test mide lo que quiere medir, en este sentido, se tiene en cuenta que los resultados obtenidos sean válidos para la investigación. Asimismo, la validación de expertos es necesaria en toda investigación ya que serán calificados nuestros instrumentos por asesores especializados en metodología o en áreas relacionadas, la validación de expertos permite dar una retroalimentación o el visto bueno del instrumento que va a medir lo que está destinado a alcanzar.

La confiabilidad. Se obtuvo un Alpha de Cronbach = 0,903, calificado como alta. Para ello se hizo una prueba piloto aplicada a 15 colaboradores de la empresa que forma parte del estudio. Su análisis se realizó a través del SPSS 26, donde se ingresaron los datos para comprobar si las cifras son confiables tanto de las variables gestión logística y competitividad, lo cual demostraría la validez en el presente proyecto. Lee J. Cronbach citado por Oviedo y Campo (2005), menciona que el alfa de Cronbach es un índice usado para calcular la confiabilidad del tipo de firmeza interna de una escala, en otras palabras, se mide la capacidad en que los ítems de una herramienta están armonizados. Es decir, que su aplicación repetida al mismo objeto y sujeto produce resultados similares o iguales. Pues, para medir se necesita valores que fluctúan entre 0 y 1

3.5 Procedimientos.

La encuesta es una técnica de recopilación de información teniendo en cuenta que los elementos a participar tienen que estar relacionados con la encuesta y de forma coherente con los objetivos. Respecto a lo mencionado Roldán y Fachelli (2016) consideraron que la encuesta es una manera de recogimiento de datos a través de interrogantes con la finalidad de obtener respuestas coherentes al problema formulado anteriormente. Es decir, la encuesta es un proceso que conlleva, diseño

de la muestra, realizar el índice de interrogantes, medición, escalas, la codificación, entre otros.

Para ello se desarrolló un cuestionario que llevó todas las interrogantes posibles respecto a las variables gestión logística y competitividad. La cual estuvo dirigida a los colaboradores de un operador logístico ubicado en el distrito del Agustino.

3.6 Método de análisis de datos.

Se ha realizado un análisis del problema planteado considerando los datos estadísticos la cual se hizo uso del Software llamado SPSS 26 que tiene como ideal mostrar los desenlaces de correlación y confiabilidad de los cuestionarios. Dicho programa es un grupo de equipos de procedimiento de datos para sus respectivos estudios estadísticos que han respondido a la encuesta donde se realizará una medición según la escala de Likert. (1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo 3: Indiferente; 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo. Del mismo modo, los datos recolectados se pasaron por una hoja de Excel.

3.7 Aspectos éticos.

En la investigación se ha considerado el uso de las normas APA séptima edición de centro de escritura Javeriano (APA, 2020) las evidencias que son las referencias bibliográficas están con relación a la gestión logística y competitividad que tiene como regla satisfacer el bien común frente a su público objetivo.

En lo general, en el desarrollo que se ha llevado y se ha prendido, es hacer uso importante que nos ha definido cada autor tomando en cuenta las ideas y objetivo que nos han brindado en sus investigaciones, buscando nuevos conocimientos que tengan desarrollo de la elaboración pertinente de la tesis.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos.

Se trató la información recogida, haciendo uso del programa SPSS versión 26. Primero se recolectaron los resultados que determinan a los encuestados de acuerdo a los datos generales de: género, edad y grado de instrucción (Tablas 1,2 y 3). Asimismo, se dio respuesta a cada objetivo de acuerdo a los resultados encontrados (Tablas 4,5,6 y 7)

Tabla 1. Género del encuestado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	14	46,7	46,7	46,7
	Masculino	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: El cuadro 1 muestra que el 53,3 % está constituido por el género masculino y la diferencia que es 46,7% está conformado por el sexo femenino, es decir, hay una leve diferencia entre ambos, resultando ser por una mínima disconformidad de 2 encuestados.

Tabla 2. Edad del encuestado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Adulthood temprana	13	43,3	43,3	43,3
	Adulthood media	13	43,3	43,3	86,7
	Adulthood tardía	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: La ilustración 2 muestra que los componentes predominantes fueron adultez media y adultez temprana con 13 elementos cada uno. Representando el 86,6 % de toda la encuesta y solo un 13,3% fue simbolizado por la adultez tardía, equivalente a 4 encuestados.

Tabla 3. Nivel de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria completa	1	3,3	3,3	3,3
	Secundaria completa	18	60,0	60,0	63,3
	Superior completa	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: La tabla 3 señala que en el contexto de grado académico el grupo más alto está conformado por secundaria completa con un 60% representado por 18 elementos, seguido por el rango de superior completa con un 36,7% lo que significa 11 elementos de toda la encuesta, finalmente tenemos a los de primaria completa con un 3,3% lo que equivale a 1 encuestado. Esto quiere decir, que la muestra está conformada por colaboradores en proceso de formación que aún no han culminado la universidad, sin embargo, el siguiente porcentaje está compuesto por profesionales

Resultados inferenciales.

H1: Tiene relación la gestión logística con la competitividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022.

H0: No existe relación entre la gestión logística con la competitividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022.

Existe relación entre ambas variables siempre y cuando se compruebe un coeficiente correlacional directo o indirecto, además el $p < 0,05$

Tabla 4. Coeficiente de correlación entre gestión logística y competitividad.

		Gestión Logística	Competitividad
Rho de Spearman	Gestión Logística	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,353
		N	,056
Competitividad	Competitividad	Coeficiente de correlación	,353
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,056

Se obtuvo las correlaciones con el objetivo de comprobar las hipótesis. Se encontró una relación positiva y significativa entre las variables de gestión logística y competitividad, con un coeficiente correlacional de Spearman baja = 0,353 y con un nivel de no significancia $p = 0,056$. Lo que quiere decir que no existe relación entre ambas variables. De acuerdo a los resultados se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, lo que concluye que no existe relación positiva entre ambas variables

Objetivo específico 1: Analizar el vínculo existente entre la gestión logística y la productividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022.

Prueba de hipótesis específica 1

H₁: La gestión logística se vincula con la productividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022.

H₀: La gestión logística no se vincula con la productividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022.

Existe vinculación entre ambas variables siempre y cuando se compruebe un coeficiente correlacional directo o indirecto, además el $p < 0,05$

Tabla 5. Coeficiente de correlación entre gestión logística y productividad.

			Gestión Logística	Productividad
Rho de Spearman	Gestión Logística	Coeficiente de correlación	1,000	,288
		Sig. (bilateral)	.	,122
		N	30	30
	Productividad	Coeficiente de correlación	,288	1,000
		Sig. (bilateral)	,122	.
		N	30	30

Se halló la vinculación entre la variable gestión logística y el término productividad, teniendo como resultado que existe una correlación mínima de Spearman = 0,288 y una no significancia bilateral entre ambas variables $p = 0,122$, lo que se contrastó que no existe relación entre ambas variables. Por consiguiente, se suspende la hipótesis alterna y se reconoce la hipótesis nula.

Objetivo específico 2: Evaluar la forma de relacionarse la gestión logística y la innovación en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima 2022.

Prueba de hipótesis específica 2

H1: Si existe conexión entre la gestión logística y la innovación en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022.

H0: No existe conexión entre la gestión logística y la innovación en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022

Existe conexión entre ambas variables siempre y cuando se compruebe un coeficiente correlacional directo o indirecto, además el $p < 0,05$

Tabla 6. Coeficiente de correlación entre gestión logística e innovación

		Gestión Logística	Innovación
Rho de Spearman	Gestión Logística	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,195
		N	,301
Innovación	Innovación	Coeficiente de correlación	30
		Sig. (bilateral)	,195
		N	,301

Se halló la conexión para la variable 1 gestión logística y la dimensión innovación. Teniendo que el coeficiente de correlación entre los términos es de 0,195 lo que se traduce como bajo y una no significancia bilateral de 0,301. Concluyendo que no existe conexión entre la variable y dimensión mencionada rechazando la hipótesis alterna y se aceptando la hipótesis nula.

Objetivo específico 3: Establecer la manera de conexión entre la gestión logística y la calidad de servicio en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022

Prueba de hipótesis específica 3

H₁: Si se relaciona la gestión logística y la calidad de servicio en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022.

H₀: No se relaciona la gestión logística y la eficacia de servicio en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022

Si se relacionan ambas variables siempre y cuando se compruebe un coeficiente correlacional directo o indirecto, además el $p < 0,05$

Tabla 7. Coeficiente de correlación entre gestión logística y calidad de servicio

			Gestión Logística	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión Logística	Coeficiente de correlación	1,000	,209
		Sig. (bilateral)	.	,268
		N	30	30
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,209	1,000
		Sig. (bilateral)	,268	.
		N	30	30

Se identificó la relación entre la variable principal y la dimensión calidad de servicio. Se detecto que la correlación Spearman = 0,209, siendo mínima para el estudio, con una significancia bilateral de $p=0,268$, lo que se comprobó que no existe relación entre ambos términos. Por consiguiente, se refuta la hipótesis alterna y se accede a la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Con relación al objetivo general que fue determinar la relación que existe entre la gestión logística y la competitividad, se halló que no existe relación entre dichas variables. Por su parte Hoz y Martínez (2017) en su trabajo encontraron que si existe relación entre gestión logística y competitividad con un coeficiente de correlación de 0.205 catalogado como una relación de baja intensidad. El resultado del estudio es discordante con el de los autores presentados como puede corroborarse en las cifras expuestas. La explicación a esta situación se debe a que las pymes y MiPymes en el Perú no tienen una visión completa y clara de los procesos logísticos ante su competencia y por lo tanto no se preocupan en controlar y medir las operaciones de manera periódica en la cadena logística y mucho menos elaboradas y ejecutarlas.

Del mismo modo, Lizárraga (2020), concluyó que la eficiencia de la empresa esalta en sus estrategias competitivas que esta tiene considerando como nodo principal a la distribución. Del mismo modo, posee una correlación de 0.522 lo que quiere decir una relación media comparado con la presente investigación que fue bajo. Comex Perú confirmó lo mencionado en el 1er párrafo de la discusión, pues las empresas peruanas no cuentan con la tecnología adecuada y eficiente que les permita monitorear, adicional a ello, casi el 50% de compañías no usan herramientas de gestión de almacenes, flujo de información e intercambio de datos, administración de transporte entre otros, lo que les impide mejorar su rendimiento competitivo en el mercado. Sin embargo, la clave para mejorar el ambiente logístico está en la educación y tecnología.

Asimismo, Perú comparado con Colombia invierte más en logística pues representa el 16% de las ventas y en Colombia aproximadamente el 12% siendo porcentajes mínimos y de no gran diferencia. Por otro lado, se ha visto que en el estado de Colombia han tenido medidas con el fin nacionalizar el gobierno de las empresas estatales ya que han representado un 20 % en las inversiones globales de las propiedades del estado que lo han representado a las empresas. En consecuencia, el Covid-19 tuvo impacto en las economías y sectores de los países en mención y otros, pues, algunas pequeñas y medianas empresas quebraron, otras se cambiaron de rubro para seguir en el mercado, todo esto ocurrido en el periodo

2020 - 2021.

También se tuvo a Brasales (2018), quien concluyó que las variables de gestión logística y competitividad se relacionan teniendo así un nivel de significancia bilateral de 0.05 lo cual quiere decir que, si hay conexión entre ambas, concluyó que a pesar de tener relación positiva los términos, las empresas no tenían el conocimiento necesario de las etapas que conlleva un proceso logístico. En este sentido se señala que el índice de desempeño logístico peruano para 2018 fue de 2.82, porcentaje inferior a países vecinos como Chile. Referente a ello, las pequeñas y medianas empresas en Perú siguen teniendo problemas con los costos e ineficiencias logísticas, los cuales se han posicionado como obstáculos primordiales al momento de mejorar la competitividad peruana

En cuanto al objetivo específico 1, que fue analizar el vínculo existente entre la gestión logística y la productividad, se encontró que no existe un vínculo entre ellas con un $Rho=0,288$. En cambio, Benaiah (2019) señaló que las variables de gestión logística y rendimiento si se relacionan en un $Rh0=0,986$, resultado discordante con el encontrado en la investigación.

Quiere decir que para mejorar la gestión logística se debe conocer la realidad de los rendimientos de cada operador así como en sus servicios que se le otorga al exportador, es por ello que se ha señalado los costos de almacenamiento en el puerto peruano se precisan sistemas de información de sus maquinarias, plantas, equipos, infraestructura productiva y la depreciación que tengan relación con sus empresas para darle factibilidad de calcular con mayor detalle sus costos de producción y así puedan establecer mejor los precios de exportación de sus productos en cada uno de sus posicionamientos. Asimismo, se ha señalado que, en el Perú, los costos logísticos puedan simbolizar un promedio de 34% del valor real del producto ya que a diferencia de otros países de Latinoamérica se sitúan en un promedio de 24% para poder medir mejor sus costos en su productividad.

Referente al objetivo específico 2, se tuvo evaluar la forma de relacionarse de la gestión logística y la innovación evidenció que no hay una manera de relacionarse entre ellas representando un 0,195 resultado insignificante comparado con el obtenido en el estudio de Querevalú (2018), se encontró un nivel de correlación de las variables de 0,928 calificado como excelente.

Resultando totalmente discordante, debido a que en Perú las empresas deben tener en cuenta que la tecnología y la innovación van de la mano, términos directamente relacionados con la competitividad. Es así que Sadith y Rojas (2022), mencionaron que un 86% de las pequeñas empresas estudiadas no realiza ningún tipo de innovación (producto, proceso, marketing, entre otros). Del mismo modo éstas deben digitalizar los procesos para mitigar interrupciones futuras

Del mismo modo, Ipsos (2022) señaló que alrededor del 54% de peruanos han iniciado un negocio propio o emprendimiento y un 34% lo está analizando para considerar uno. Sin embargo, dentro del sector logístico las pequeñas y medianas empresas principalmente deben buscar procesos que les mitigue impactos en costos por ejemplo de las navieras o de los contenedores.

Acerca del objetivo específico 3, descrito como establecer la manera de conexión entre la gestión logística y la calidad de servicio se descubrió que no existe conexión entre las variables mencionadas. Por su lado, Mara (2021) señaló que estas variables si se relacionan con un resultado de $Rho = 0.953$, lo que se traduce como resultado positivo alto muy diferente al adquirido en la presente tesis de $R = 0,209$. En este sentido se tiene que el porcentaje de relación de conectividad y calidad de servicio logístico es de 2,82 para el 2018 de acuerdo al Banco Mundial. Del mismo modo se hace referencia a que el servicio que ofrecen los operadores es recojo de mercadería, trámites aduaneros, llegadas a puertos locales e internacionales, sin embargo, por el mal flujo de documentación, acciones y pasos hay demoras lo que disminuye el porcentaje de competitividad y con ello sobrecostos en puerto, pérdidas de citas, etc., que algunas veces es asumido por el exportador y otras por el operador

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se encontró un nivel de correlación directa y de baja intensidad, sin embargo, tiene también un nivel no significativo lo que indicó la no existencia de relación entre las variables estudiadas. Por tanto, se concluyó que la gestión logística no guarda relación con la competitividad, es decir, ante una mejor gestión logística no necesariamente se obtendría como resultado una mejor competitividad; por cuanto ambas variables son independientes uno del otro, según los resultados obtenidos.

Segunda: Se localizó un grado de relación directa sumamente mínima, asimismo, se tuvo una significancia casi nula entre las variables trabajadas. Por consiguiente, se determinó que la variable productividad no guarda relación con el término gestión logística, en otras palabras, no necesariamente mejorando los procesos logísticos en términos de ideas y conocimientos se va a mejorar la planeación logística, pues según lo considerado son palabras totalmente indiferentes que pueden mejorar considerando otras variables.

Tercera: Se apreció un valor del coeficiente de conexión directa baja, adicional, no tuvo una significancia positiva entre la variable y dimensión analizada. Así pues, se puntualizó que la innovación no guarda coherencia con la gestión logística, dicho de otra manera, se debe aceptar que no necesariamente tiene que mantener relación los términos expuestos pues, la innovación es un punto clave en toda empresa que desee poner a flote su capacidad, sin embargo, con la gestión logística se tiene efectos diferentes siendo vocablos distintos.

Cuarta: Se identificó que las variables no poseen una alta correspondencia entre ellas del mismo modo, los términos utilizados en la investigación no son significativos entre sí. En consecuencia, la variable gestión logística no guarda vinculación con la dimensión calidad de servicio, mejor dicho, son palabras totalmente independientes que al mejorar la primera no siempre se mejora la eficiencia y eficacia de un servicio.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a gerencia elevar el nivel de competitividad mediante la instrucción y desarrollo de términos como innovación, productividad, calidad de servicio, costos, entre otros. Por otro lado, se enfatiza mejorar los procesos logísticos hacia la modernización y mejor equipamiento con la finalidad de obtener mayor eficiencia en el servicio ofrecido. Al margen de esta conclusión, se sugiere al gerente general realizar las acciones conducentes a elevar el nivel de competitividad mediante talleres de inducción y de capacitación a los operadores para lograr mayores rendimientos en la producción y en los costos.

Segunda: La gerencia debe tener en cuenta que la productividad es si depende de la motivación, la participación activa, las decisiones, entre otros. Es decir, el foco de mejora debe centrarse en la misma empresa por lo tanto se recomienda tener en cuenta las dimensiones de eficiencia, infraestructura y capital humano que se necesita capacitaciones y obtención de más conocimientos, procesos de cada empresa, entre otros. Mejor dicho, para mejorarla se debe establecer metas a corto o largo plazo, aclarar las responsabilidades de cada uno, mejorar los procesos logísticos, programar horarios y realización de actividades que favorezcan al desarrollo del operador

Tercera: Se enfatiza que el gerente del operador estudiado tome acciones en términos de adaptabilidad a los constantes cambios, a la modernización tecnológica y mantenimiento de las unidades que no siempre dejan trabajar a la rapidez que se requiere y finalmente potenciar el saber hacer las cosas de cada uno. Manteniendo al equipo motivado y reforzando constantemente los conocimientos y términos nuevos que aparezcan en el mundo logístico – aduanero.

Cuarta: Se recomienda al directivo de gerencia que la empresa realice constante seguimiento a las operaciones logísticas a través de una comunicación constante con los colaboradores de la sociedad, proveedores y clientes exportadores, a fin de generar confianza y seguridad con el servicio brindado. De igual modo, se sigue considerando la capacitación que respalde a sus servicios y con ello la evolución en proyectos de la misma.

REFERENCIAS

Alemán, L. Padilla, D. y Piñero, N. (2021). Sistema de gestión logística para procesos de servicios. *Ingeniería Industrial*, 42(2).

<https://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/1081/1024>

Álvarez, A. (2017). *Justificación de la investigación*.

<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%20a9mica%205%20%2818.04.2021%29%20-%20Justificaci%20de%20la%20Investigaci%20.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Autoridad portuaria nacional. (2021, agosto 5). Puerto del Callao registró récord en el movimiento de contenedores durante primer semestre de 2021.

<https://www.gob.pe/institucion/apn/noticias/509750-puerto-del-callao-registro-record-en-el-movimiento-de-contenedores-durante-el-primer-semestre-de-2021>

Arribas, A. (2000). Comunicación en la empresa: La importancia de la información interna de la empresa. <https://www.redalyc.org/pdf/819/81932703.pdf>

Banco Mundial. (2022). *Índice de desempeño logístico: competitividad y calidad de los servicios logísticos*.

<https://datos.bancomundial.org/indicador/LP.LPI.LOGS.XQ?locations=>

Ballou, R. (2004). *Logística, administración de la cadena de suministro*. Sello editorial Pearson education.

https://laclasseblog.files.wordpress.com/2018/05/logistica_administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_edicion_-_ronald_h_ballou.pdf

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ª. ed). Grupo editorial Patria.

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

Bauce, G., Córdova, M. y Ávila, M. (2018). Operacionalización de variables.

Revista del institut nacional de higiene "Rafael Rangel ", 49(2)

https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1096354/operacionalizacion_devariables.pdf.

Becher, M. (2017). "¿Cómo solucionar reclamos de clientes de forma rápida?

Blog Excellence <https://blog.softexpert.com/es/como-solucionar-reclamos-de-clientes-de-forma-mas-rapida/>

Benaiah, k. (2019). "Logistic management from firms performance perspective".

Revis Purchasing and Supplya, 1(1) ,12-28 [Logistics-Management-from-Firms'-Performance-Perspective.pdf \(eajournals.org\)](#)

Benavides, R. y Paredes, E. (2018). *El soporte logístico y su relación con la competitividad internacional de las empresas exportadoras en la provincia de San Martin, 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Martin]. Archivo

digital. <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2948/ADM-INISTRACION%20-%20Roxana%20Fiorella%20Banamides%20Vasquez%20%26%20Esthefany%20Paredes%20Rios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bermeo, J. y Carcía, J. (2017). *Logística* empresarial. Sello editorial Utmach.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14278/1/Cap.4->

[Distribuci%C3%B3n%20f%C3%ADsica%20y%20log%C3%ADstica%20de%20mercado.pdf](#)

- Brasales, S. (2018). *“La Gestión Logística y la Competitividad en el Sector Florícola”*. [Tesis de Magíster en Gestión Empresarial basado en Métodos Cuantitativos, Universidad Técnica de Ambato]. Archivo digital. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28260/1/016%20GMC.pdf>
- Briceno, C. Guash, J. y Diaz, L. (2016). *Análisis integral de la logística en Perú*. https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/facilitacion_comercio_exterior/Analisis_Integral_Logistica_Peru.pdf
- Brume, M. Herrera, H. Barrera, A. y Nuñez, I. (2019). Gestión estratégica comocatalizadora de la competitividad en las Pymes logísticas del departamento del Atlántico - Colombia. *Revista Espacios*. 40(3), 20. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n03/a19v40n03p20.pdf>
- Cañibano, C. (2009). “El capital humano: factor de innovación, competitividad y crecimiento” Editorial Sexto congreso de economía de Navarra <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/D696EFD2-6AAA-4EF1-B414-noE3A27109EA67/79785/14carolinacaibano.pdf>
- Carro, R. y Gonzales, D. (2012). *Productividad y competitividad*. (2nd ed). Editorial Facultad de ciencias económicas y sociales. http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Castellano, A. (2015). *Logística comercial internacional*. Ecoe ediciones.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=H_31DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=log%C3%ADstica&ots=qXs2VFdYnY&sig=VwpyrM1MmNcC_I Oci4qFurLRViA#v=onepage&q=log%C3%ADstica&f=false

Cepal. (2020). *Los efectos del Covid-19 en el comercio internacional y la logística* (6).

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45877/S2000497_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ComexPerú. (2022, 08 de abril). *Los costos logísticos de las empresas en el país son del 16% en promedio, Perú un 21,1% para las micro empresas.*

<https://www.comexperu.org.pe/articulo/los-costos-logisticos-de-las-empresas-en-el-pais-son-del-16-en-promedio-pero-un-211-para-las-microempresas>

ComexPerú(2022). *El sector de operadores.*

<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/revista/febrero08/comercioexterno.pdf>

Comité europeo de normalización. (2000). *Indicadores de gestión logística, requerimientos y métodos de medición.*

<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/3079/34053-9.pdf?sequence=9&isAllowed=y>

Curcio, C. (2019). *La distribución física internacional y la competitividad en la empresa Scharff Logística Integrada S.A. Callao – 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43787/Curcio_VCF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Claver, E. et, al. (2000). "La tecnología como factor de competitividad", Editorial Boletín de estudios económicos, 169(2), 119-138 [tecnologiafactor2000.pdf](#) (ua.es)
- De la Hoz, J. Martínez, J. (2017). *Gestión logística y competitividad en Pymes del sector de operadores logísticos del departamento del atlántico* [Tesis de maestría, Universidad de la Costa]. Archivo digital. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/382/55250248-%2073166217.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Demuner, M., Becerril, O y Ibarra, M. (2018). "Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras de México" *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27(1), 3-2. <http://www.scielo.org.mx/pdf/noesis/v27n53-2/2395-8669-noesis-27-53-2-61.pdf>
- Fabian, M. Pajuelo, F. (2020). *Estrategias competitivas y la logística internacional de la empresa SAVAR Corporación Logística, Callao 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74263/Fabian_AMF-Pajuelo_GFR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fishammar, J. y Horte, S. (2005). Managing external information in manufacturing firms, The impact of innovations performance. http://www.furst-horte.se/files/2005-JPIM_Frishammar_Hoerte.pdf
- Garrel, A. (2021). "La competitividad y sus claves" (3rd) Editorial Alpha Alpha CLOUD - La competitividad y sus claves (alphaeditorialcloud.com)

- Gil, O. (2017). La logística, clave para la competitividad global de las pequeñas y medianas empresas del estado de Jalisco en México. *Revista de tecnología y sociedad*, 6(11), 1-21. <https://www.scielo.org.mx/pdf/prts/v6n11/2007-3607-prts-6-11-00004.pdf>
- Henríquez, G. Cardona, D. Rada, J. y Robles, N. (2018). Medición de tiempos en un sistema de distribución bajo un estudio de métodos y tiempos. *Scielo*, 29(6). <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v29n6/0718-0764-infotec-29-06-00277.pdf>
- Hernández, Fernández y Sampieri. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.) <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Ipsos. (2022, 22 de julio). *Emprendedores en tiempo de inflación 2022*. <https://www.ipsos.com/es-pe/emprendedores-en-tiempo-de-inflacion-2022>
- Lizárraga, M. (2020). "Desempeño Logístico y competitividad empresarial de las Pymes exportadoras de mango" *Revista UCV*, 1, 85- 301. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59281/LB_UCV.Fondo%20editorial.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lopez, P. (2004). *Población, muestra y muestreo*. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Luyo, J. y Quispe, V. (2018). Los costos logísticos y su impacto en la gestión de la cadena de suministro en las empresas del sector cosmético de Lima metropolitana. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624086/Luyo_sj.pdf?sequence=4

Mara, L. (2021). *“Gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Hitech Group S.A.C., 2021”*. [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo].

Archivo digital. Marca_MLK-SD.pdf (ucv.edu.pe)

Martínez, A., López, P., García, A y Estrada, S. (2009). *“Innovación y competitividad en la sociedad del conocimiento”*. Editorial Consejo de ciencia y tecnología.

Maza, F y Agamez, A. (2012). *“La infraestructura de movilidad y su relación con el desarrollo económico y la competitividad: Revisión conceptual”*. Revista Panorama Económico, 20(1), 147-164

file:///C:/Users/Peru%20Logistic/Downloads/342-952-1-SM.pdf

Mondragón, V. (2018, mayo). Los 8 tipos de carga en el transporte internacional. El exportador, 1. <https://www.diariodelexportador.com/2018/05/los-8-tipos-de-carga-en-el-transporte.html#>

Mora, L. (2016). *Gestión logística integral, las mejores prácticas de la cadena de abastecimiento*. (2nd ed).

<https://books.google.com.pe/books?id=jXs5DwAAQBAJ&printsec=frontcover&#v=onepage&q&f=false>

Mora, L. (2014). *Logística de transporte y distribución de carga*. Ecoe ediciones Ltda.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=8to3DgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=tipo+de+transporte+logistica&ots=qBP_2waBh8&sig=dOVxcB2aya80gPC3XBx9L1vjsjg#v=onepage&q=tipo%20de%20transporte%20logistica&f=false

- Nalda, P. (2016). *“La adaptabilidad ante el cambio”*. Blog Campusseas
<https://www.seas.es/blog/varios/la-adaptabilidad-ante-el-cambio/>
- Omoruyi, O. (2018). Competitiveness through the integration of logistics activities
In smes. *Studia Universitatis Babes-Bolyai*, 63(3), 15-32.
<https://doi.org/10.2478/subboec-2018-0012>
- Perú 21. (2021, 21 de octubre). Empresas peruanas apuestan por la gestión
logística que reduce los costos de almacén. *Perú 21*.
<https://peru21.pe/peru/empresas-peruanas-apuestan-por-la-gestion-logistica-que-reduce-los-costos-de-almacen-peru-negocios-empresa-logistica-noticia/>
- Portal, C.(s.f). *Costos logísticos*. https://www.fca-ude.edu.uy/upload/Materiales/1_costos-logisticos-en-la-empresa-0004-0025.pdf
- Querevalú, J. (2018). *El proceso logístico en la competitividad de la empresa Ag Logistic Group S.A.C. – Callao, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Archivo digital
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31164/Querevalu_RJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Queirós, A. Faria, D. y Almeida , F. (2017). Strengths and limitations of qualitative and quantitative research methods.
<https://zenodo.org/record/887089#.YqwBQXbMLrd>
- Ramírez, T (1996). *Cómo hacer un proyecto de investigación* (3a ed.). Caracas: Carhel.

- Reyes, N. (2020). *“El Know How como ventaja competitiva empresarial. Análisis crítico del capital desde la indisciplina”*. Revista Holopraxis Ciencia, 4(2), 18-31. pp-pp.
- Rios, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*.
<https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
- Rodríguez, C. Pinheiro, O. Breval, S y Follmann, N. (2016). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma.
<https://www.redalyc.org/pdf/772/77252418009.pdf>
- Rubio, L. y Baz, V. (2015). *El poder de la competitividad*. Editorial Fondo de cultura económica.
<https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=2eAcDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=la+competitividad+en+su+productividad+libro>
- Ruffer, J. (1998). *“La eficiencia productiva”*. Editorial Cinterfor
https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/ruffier.pdf
- adik, O. (2019). A discussion of the concepts of validity in qualitative and quantitative. *Mediterranean Journal of educational research*.
<http://abakus.inonu.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/11616/33389/Makale%20Dosyas%c4%b1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Schnarch, A. (2020). *“Creatividad e innovación”*, (2nd ed). Editorial Alfaomega
 Alpha CLOUD - Creatividad e innovación 2ª ed. (alphaeditorialcloud.com)
- Seto, D. (2004). *“De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente”*. Editorial Esic
 De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente - Dolors Setó Pamies -
 Google Libros

Vega, L y Nieves, A. (2016). "*Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno*". Revista Ciencias Holguín, 22(1), 1-19.

<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577007.pdf>

ANEXOS

Anexo 01-Matriz de operacionalización de la variable 1: Gestión logística

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES O RANGOS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión logística	Ballou (2004), argumentó que la gestión logística es un proceso de actividades que forman parte de la gestión de cadena de suministro que planifica, implementa y controla el almacenamiento y flujo de servicios, información y bienes hacia adelante y hacia atrás. Dichas actividades se relacionan con: el almacenamiento, la gestión de flotas, la manipulación de materiales, el cumplimiento de pedidos, el diseño de las redes logísticas, la correcta gestión de inventarios, la gestión de demanda y la gestión de proveedores asimismo la gestión logística coordina la correcta información entre diversas áreas como de marketing, ventas, fabricación, finanzas y tecnologías de información.	La variable gestión logística se midió con 3 dimensiones y 9 indicadores respectivamente y con la escala de Likert. Se utilizó como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario de 16 preguntas	Almacenamiento	Depósito temporal	1	Bajo Medio Alto	Escala de Likert
				Tipo de cargas	2		
				Costo de almacenamiento	3		
			Distribución	Tipo de transporte	4,5,6	Bajo Medio Alto	
				Tiempo y distancia de transporte	7,8,9		
				Costo de transporte	10,11		
			Flujo de información	Flujo de información interna	12,13	Bajo Medio Alto	
				Flujo de información externa	14,15		
				Precisión de la documentación	16		

Anexo 02 – Matriz de operacionalización de la variable 2: Competitividad

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES O RANGOS	ESCALA DE MEDICIÓN
Competitividad	<p>Garrel (2021) consideró a la competitividad como la mejora continua en un entorno complejo, cambiante, asimétrico y desregularizado que se enfoca en extraer y aprovechar las máximas posibilidades de los procesos productivos con ayuda de las tecnologías y los conocimientos de las organizaciones. Está determinado principalmente por la productividad, la innovación y la globalización. Sin embargo, también se tiene en cuenta las infraestructuras de las entidades, la diferenciación ya que no solo se basa en los precios sino también en las características y valor del bien o servicio. Para alcanzar la competitividad se debe adaptar a requisitos que siguen patrones de gestión ya implementados y a su vez ajustar dichos modelos</p>	<p>Las variables competitividad se ha medido con 3 dimensiones y 9 indicadores respectivamente. Con una escala de Likert utilizándose como técnica una encuesta y como instrumento u cuestionario de 16 preguntas.</p>	Productividad	Eficiencia	17,18,19	Bajo Medio Alto	Escala de Likert
				Infraestructura	20		
				Capital humano	21,22		
			Innovación	Adaptabilidad	23,24	Bajo Medio Alto	
				Tecnología	25,26		
				Know How	27,28		
			Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	29	Bajo Medio Alto	
				Atención de reclamos	30		
				Monitoreo de actividades	31,32		

MATRIZ DE CONSISTENCIA.

Gestión logística y competitividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022

TITULO	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES
Gestión Logística y competitividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	GESTIÓN LOGÍSTICA	Almacenamiento	Depósito temporal	1	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Bajo Medio Alto
	¿Qué relación existe entre la gestión logística y la competitividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022	Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la competitividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022	H1: Si existe relación entre la gestión logística con la competitividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022. H0: No existe relación entre la gestión logística con la competitividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022.			Tipos de cargas	2		
						Costo de almacenamiento	3		
						Tipo de transporte	4,5,6		
	Distribución	Tiempo y distancia de transporte	7,8,9						
		Costo de transporte	10,11						
		Flujo de información	12,13						
	Flujo de información	Flujo de información interna	14,15						
		Flujo de información externa	16						
		Precisión de la documentación							
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	COMPETITIVIDAD	Productividad	Eficiencia	17,18	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Bajo Medio Alto	
¿Cuál es el vínculo existente entre la gestión logística y la productividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022 ¿De qué forma se relacionan la gestión logística y la innovación en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022? ¿De qué forma se conectan la gestión logística y la calidad de servicio en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022?	Analizar el vínculo existente entre la gestión logística y la productividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022. Evaluar la forma de relacionarse la gestión logística y la innovación en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022. Establecer la manera de conexión entre la gestión logística y la calidad de servicio en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022	H1: La gestión logística se vincula con la productividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022. H1: Si existe conexión entre la gestión logística y la innovación en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022. H0: H1: Si se relaciona la gestión logística y la calidad de servicio en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022.			Infraestructura	20			
					Capital humano	21,22			
				Innovación	23,24				
Calidad de servicio	Tecnología	25,26							
	Know How	27,28							
	Capacidad de respuesta	29							
Atención de reclamos	30								
Monitoreo de actividades	31								

Anexo 3

CUESTIONARIO DE GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMPETITIVIDAD EN UN OPERADOR LOGÍSTICO DE UNA EMPRESA DE COMERCIO EXTERIOR ESCUELA DE NEGOCIOS INTERACIONALES

Buenos días, se le pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante en el cumplimiento de los objetivos de la investigación titulada: **Gestión logística y competitividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior Lima, 2022**

Agradeciendo su colaboración, le agradezco leer el siguiente cuestionario y responder con la veracidad que el caso amerita:

Género: Hombre__Mujer _____

Edad:

Grado de instrucción: 1. Primaria 2. Secundaria 3. Técnico 4. Universitario

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	4	3	2	1

GESTIÓN LOGÍSTICA	TA	DA	I	ED	TD
Almacenamiento	5	4	3	2	1
Depósito temporal					
1. ¿El tiempo de levante de la mercadería a exportar es adecuado?					
Tipo de cargas					
2.- ¿Son adecuados los almacenes para las necesidades diversas de cargas?					
Costo de almacenamiento					
3.- ¿El costo de almacenamiento en puerto es elevado?					
	TA	DA	I	ED	TD
Distribución	5	4	3	2	1
Tipo de transporte					
4.- ¿El transporte marítimo es el más utilizado en sus operaciones?					
5.- ¿Cuenta con las unidades necesarias para trasladar su mercadería a puerto?					
6. ¿El transporte marítimo de las mercancías es la adecuada?					
Tiempo y distancia de transporte					
7.- ¿Conoce el tiempo que toma la nave para llegar a su destino final?					
8. ¿Las naves arriban a puerto de origen de acuerdo a lo programado?					

9. ¿Las mercancías llegan al país de destino en buenas condiciones?					
Costo de transporte					
10. ¿El flete nacional depende del tipo de contenedor?					
11.- ¿Conoce las responsabilidades inherentes, según el Incoterm?					
	TA	DA	I	ED	TD
Flujo de información	5	4	3	2	1
Flujo de información interna					
12.- ¿Se mantiene un correcto flujo de información interno en la empresa?					
13. ¿La información se obtiene oportunamente para el sistema logístico?					
Flujo de información externa					
14. ¿Existe un correcto manejo de información clientes – proveedores?					
15. ¿Es flexible ante los cambios de programaciones de cargas por el cliente?					
Precisión en la documentación					
16.- ¿Surgen inconvenientes al momento de emitir documentos de exportación?					
COMPETITIVIDAD					
Productividad	TA	DA	I	ED	TD
	5	4	3	2	1
Eficiencia					
17.- ¿Logra los objetivos empresariales con el mínimo uso de recursos?					
18. ¿La eficiencia laboral de los colaboradores es alta?					
19. ¿La empresa se centra en establecer costos competitivos?					
Infraestructura					
20. ¿Cuenta con los recursos mobiliarios necesarios para brindar comodidad?					
Capital humano					
21.- ¿La capacitación incide favorablemente en la competitividad?					
22. ¿Es adecuado el número de trabajadores en la empresa?					
Innovación	TA	DA	I	ED	TD
	5	4	3	2	1
Adaptabilidad					
23.- ¿Tiene la capacidad de responder ante nuevos cambios?					
24. ¿Las certificaciones elevan el nivel de competitividad?					
Tecnología					
25.- ¿La compañía invierte en tecnología suficiente para el desarrollo?					
26. ¿Percibe adecuado mantenimiento preventivo a equipos?					
Know how					
27.- ¿Incorpora nuevos sistemas que optimicen los procesos?					
28. ¿Los colaboradores manejan las diferentes páginas logísticas?					

Calidad de servicio	TA	DA	I	ED	TD
	5	4	3	2	1
Capacidad de respuesta					
29.- ¿Cumple con el requisito de respuesta inmediata?					
Atención de reclamos					
30.- ¿Se debe implementar un área de atención al cliente para sus dudas?					
Monitoreo de actividades					
31.- ¿Realiza seguimiento logístico a sus reservas trabajadas?					
32.- ¿Los servicios ofrecidos son competentes ante diferentes programaciones?					

ANEXO 4

Tabla 8. *Confiabilidad del instrumento*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	32

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

ANEXO 5

Tablas correspondientes a la encuesta aplicada

Tabla 9. *¿El tiempo de levante de la mercadería a exportar es adecuado?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Indiferente	2	6,7	6,7	10,0
	De acuerdo	13	43,3	43,3	53,3
	Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 10. *¿Son adecuados los almacenes para las necesidades diversas de cargas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	6,7
	Indiferente	4	13,3	13,3	20,0
	De acuerdo	17	56,7	56,7	76,7
	Totalmente de acuerdo	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 11. *¿El costo de almacenamiento en puerto es elevado?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Indiferente	13	43,3	43,3	46,7
	De acuerdo	9	30,0	30,0	76,7
	Totalmente de acuerdo	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 12. *¿El transporte marítimo es el más utilizado en sus operaciones?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	19	63,3	63,3	66,7
	Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 13. ¿Cuenta con las unidades necesarias para trasladar su mercadería a puerto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Indiferente	13	43,3	43,3	50,0
	De acuerdo	12	40,0	40,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Tabla 14. ¿El transporte marítimo de las mercancías es la adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	6	20,0	20,0	30,0
	Indiferente	10	33,3	33,3	63,3
	De acuerdo	9	30,0	30,0	93,3
	Totalmente de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Tabla 15. ¿Conoce el tiempo que toma la nave para llegar a su destino final?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	Indiferente	6	20,0	20,0	33,3
	De acuerdo	19	63,3	63,3	96,7
	Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Tabla 16. *¿Las naves arriban a puerto de origen de acuerdo a lo programado?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	Indiferente	15	50,0	50,0	63,3
	De acuerdo	10	33,3	33,3	96,7
	Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 17. *¿Las mercancías llegan al país de destino en buenas condiciones?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	10	33,3	33,3	36,7
	Indiferente	10	33,3	33,3	70,0
	De acuerdo	8	26,7	26,7	96,7
	Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 18. *¿El flete nacional depende del tipo de contenedor?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	4	13,3	13,3	16,7
	Indiferente	12	40,0	40,0	56,7
	De acuerdo	12	40,0	40,0	96,7
	Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 19. *¿Conoce las responsabilidades inherentes, según el Incoterm?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	Indiferente	5	16,7	16,7	26,7
	De acuerdo	11	36,7	36,7	63,3
	Totalmente de acuerdo	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 20. *¿Se mantiene un correcto flujo de información interno en la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	3	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	24	80,0	80,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 21. *¿La información se obtiene oportunamente para el sistema logístico?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Indiferente	5	16,7	16,7	23,3
	De acuerdo	20	66,7	66,7	90,0
	Totalmente de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 22. *¿Existe un correcto manejo de información clientes – proveedores?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3	
Indiferente	3	10,0	10,0	13,3	
De acuerdo	13	43,3	43,3	56,7	
Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	100,0	
Total	30	100,0	100,0		

Tabla 23. *¿Es flexible ante los cambios de programaciones de cargas por el cliente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Indiferente	4	13,3	13,3	20,0
	De acuerdo	18	60,0	60,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 24. *¿Surgen inconvenientes al momento de emitir documentos de exportación?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	En desacuerdo	17	56,7	56,7	73,3
	Indiferente	7	23,3	23,3	96,7
	De acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 25. *¿Logra los objetivos empresariales con el mínimo uso de recursos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Indiferente	5	16,7	16,7	20,0
	De acuerdo	21	70,0	70,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 26. *¿La eficiencia laboral de los colaboradores es alta?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Indiferente	6	20,0	20,0	26,7
	De acuerdo	16	53,3	53,3	80,0
	Totalmente de acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 27. *¿La empresa se centra en establecer costos competitivos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	Indiferente	6	20,0	20,0	33,3
	De acuerdo	15	50,0	50,0	83,3
	Totalmente de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 28. *¿Cuenta con los recursos mobiliarios necesarios para brindar comodidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Indiferente	6	20,0	20,0	26,7
	De acuerdo	18	60,0	60,0	86,7
	Totalmente de acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 29. *¿La capacitación incide favorablemente en la competitividad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	Indiferente	4	13,3	13,3	26,7
	De acuerdo	12	40,0	40,0	66,7
	Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 30. *¿Es adecuado el número de trabajadores en la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	Indiferente	9	30,0	30,0	53,3
	De acuerdo	10	33,3	33,3	86,7
	Totalmente de acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 31. *¿Tiene la capacidad de responder ante nuevos cambios?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Indiferente	5	16,7	16,7	23,3
	De acuerdo	13	43,3	43,3	66,7
	Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 32. *¿Las certificaciones elevan el nivel de competitividad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	Indiferente	5	16,7	16,7	26,7
	De acuerdo	11	36,7	36,7	63,3
	Totalmente de acuerdo	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 33. *¿La compañía invierte en tecnología suficiente para el desarrollo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	Indiferente	13	43,3	43,3	53,3
	De acuerdo	9	30,0	30,0	83,3
	Totalmente de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 34. *¿Percibe adecuado mantenimiento preventivo a equipos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	20,0	20,0	20,0
	Indiferente	10	33,3	33,3	53,3
	De acuerdo	11	36,7	36,7	90,0
	Totalmente de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 35. *¿Incorpora nuevos sistemas que optimicen los procesos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Indiferente	6	20,0	20,0	23,3
	De acuerdo	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 36. *¿Los colaboradores manejan las diferentes páginas logísticas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Indiferente	9	30,0	30,0	36,7
	De acuerdo	17	56,7	56,7	93,3
	Totalmente de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 37. *¿Cumple con el requisito de respuesta inmediata?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Indiferente	3	10,0	10,0	13,3
	De acuerdo	16	53,3	53,3	66,7
	Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 38. *¿Se debe implementar un área de atención al cliente para sus dudas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Indiferente	1	3,3	3,3	6,7
	De acuerdo	18	60,0	60,0	66,7
	Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 39. *¿Realiza seguimiento logístico a sus reservas trabajadas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Indiferente	6	20,0	20,0	23,3
	De acuerdo	13	43,3	43,3	66,7
	Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 40. *¿Los servicios ofrecidos son competentes ante diferentes programaciones?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	Indiferente	6	20,0	20,0	33,3
	De acuerdo	13	43,3	43,3	76,7
	Totalmente de acuerdo	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla 41. Correlaciones.

		Gestión Logística	Competitividad	Productividad	Innovación	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Gestion Logistica	Coeficiente de correlación	1,000	,353	,288	,195	,209
		Sig. (bilateral)	.	,056	,122	,301	,268
		N	30	30	30	30	30
	Competitividad	Coeficiente de correlación	,353	1,000	,717**	,666**	,527**
		Sig. (bilateral)	,056	.	,000	,000	,003
		N	30	30	30	30	30
	Productividad	Coeficiente de correlación	,288	,717**	1,000	,395*	,275
		Sig. (bilateral)	,122	,000	.	,031	,142
		N	30	30	30	30	30
	Innovación	Coeficiente de correlación	,195	,666**	,395*	1,000	,234
		Sig. (bilateral)	,301	,000	,031	.	,214
		N	30	30	30	30	30
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,209	,527**	,275	,234	1,000
		Sig. (bilateral)	,268	,003	,142	,214	.
		N	30	30	30	30	30

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Documento de validación del instrumento

Validador: HERRERA GUTIÉRREZ JIMMY OMAR

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN LOGÍSTICA.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Almacenamiento							
1	Depósito temporal	X		X		X		
2	Tipo de cargas	X		X		X		
3	Costo de almacenamiento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Distribución	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Tipo de transporte	X		X		X		
6	Tiempo y distancia de transporte	X		X		X		
7	Costo de transporte	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Flujo de información	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Flujo de información interna	X		X		X		
11	Flujo de información externa	X		X		X		
12	Precisión de la documentación	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir[] Noaplicable []

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr. HERRERA GUTIÉRREZ JIMMY OMARDNI:
40321572**

Especialidad del validador: NEGOCIOS INTERNACIONALES Y MARKETING INTERNACIONAL

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 17 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

Documento de validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
COMPETITIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Productividad							
1	Eficiencia	X		X		X		
2	Infraestructura	X		X		X		
3	Capital humano	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Innovación	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Adaptabilidad	X		X		X		
6	Tecnología	X		X		X		
7	Know How	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Calidad de servicio	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Capacidad de respuesta	X		X		X		
11	Atención de reclamos	X		X		X		
12	Monitoreo de actividades	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]Aplicable después de corregir []Noaplicable []

**Apellidos y nombres del juez validador: HERRERA GUTIÉRREZ JIMMY OMARDNI:
40321572**

Especialidad del validador: Negocios internacionales y marketing internacional

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 17 de octubre del 2022.



Firma del Experto Informante

Documento de validación del instrumento

Validador: Dr.: Manuel Salvador Cama Sotelo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN LOGÍSTICA.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Almacenamiento							
1	Depósito temporal	X		X		X		
2	Tipo de cargas	X		X		X		
3	Costo de almacenamiento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Distribución	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Tipo de transporte	X		X		X		
6	Tiempo y distancia de transporte	X		X		X		
7	Costo de transporte	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Flujo de información	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Flujo de información interna	X		X		X		
11	Flujo de información externa	X		X		X		
12	Precisión de la documentación	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] Noaplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr.: Manuel Salvador Cama Sotelo DNI: 10248111

Especialidad del validador: COMERCIO INTERNACIONAL, ADUANAS

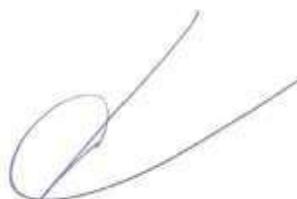
1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 17 de octubre del 2022.



Firma del Experto Informante

Documento de validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
COMPETITIVIDAD

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Productividad							
1	Eficiencia	X		X		X		
2	Infraestructura	X		X		X		
3	Capital humano	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Innovación	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Adaptabilidad	X		X		X		
6	Tecnología	X		X		X		
7	Know How	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Calidad de servicio	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1 0	Capacidad de respuesta	X		X		X		
1 1	Atención de reclamos	X		X		X		
1 2	Monitoreo de actividades	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] Noaplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Manuel Salvador Cama Sotelo DNI: 10248111

Especialidad del validador: COMERCIO INTERNACIONAL, ADUANAS.

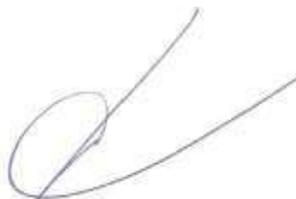
1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 17 de octubre del 2022.



Firma del Experto Informante.

PRUEBA PILOTO

Encuestados	Variable 1: Gestión Logística																Encuestados	Variable 2: Competitividad															
	V1d1: Almacenamiento				V1d2: Distribución								V1d3: Flujo de información					V2d1: Productividad						V2d2: Innovación						V2d3: Calidad de servicio			
	1	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	29	30	31	32
1	5	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	5	
2	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	
3	5	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	
4	4	3	3	4	2	2	4	3	3	2	4	4	3	5	5	3	4	3	4	2	2	3	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	
5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	5	3	4	5	4	5	3	4	2	5	4	4	4	5	5	4	4	4	
6	4	4	5	4	4	3	3	2	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	5	4	3	5	5	4	3	3	
7	5	5	4	4	3	5	4	5	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	5	4	5	3	3	
8	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	5	5	3	2	4	5	5	4	3	3	
9	4	4	3	5	2	3	3	3	2	4	3	4	4	5	4	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	2	4	
10	4	4	5	4	3	4	3	2	2	3	4	4	4	5	4	2	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	
11	4	4	3	4	3	2	2	2	4	3	4	4	4	5	4	2	4	4	3	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	2	4	
12	5	4	4	4	3	3	2	3	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	
13	5	4	5	4	3	4	2	3	3	2	2	4	4	5	4	2	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	
14	5	5	4	5	4	4	3	3	2	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	3	5	5	3	2	4	4	3	4	4	3	3	
15	4	5	5	4	4	3	2	2	2	4	3	4	4	5	4	2	4	4	5	3	4	4	5	3	3	2	4	4	5	4	3	4	

BASE DE DATOS

Variable 1: Gestión Logística																Encuestados								
V1d1: Almacenamiento			V1d2: Distribución								V1d3: Flujo de información						Subtotal	Baremo V1D3	Subtotal V1	Baremo V1				
Subtotal	Baremo V1D1																							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16									
5	3	4	12	2	4	3	4	3	3	2	4	4	27	2	4	3	4	4	3	18	2	6	2	1
5	4	5	14	3	4	4	4	3	4	3	4	4	30	2	4	4	5	4	3	20	3	8	3	2
5	4	4	13	3	3	3	3	4	3	2	3	2	23	2	3	2	4	3	2	14	2	7	2	3
4	3	3	10	2	4	2	2	4	3	3	2	4	24	2	4	3	5	5	3	20	3	7	2	4
5	4	5	14	3	4	3	3	4	4	3	2	4	27	2	3	3	4	5	3	18	2	7	2	5
4	4	5	13	3	4	4	3	3	2	3	4	5	28	2	4	4	5	4	2	19	3	8	3	6
5	5	4	14	3	4	3	5	4	5	5	3	3	32	3	4	5	4	4	1	18	2	8	3	7
5	5	3	13	3	4	5	3	4	4	4	5	4	33	3	5	4	5	5	2	21	3	9	3	8
4	4	3	11	2	5	2	3	3	3	2	4	3	25	2	4	4	5	4	2	19	3	7	2	9
4	4	5	13	3	4	3	4	3	2	2	3	4	25	2	4	4	5	4	2	19	3	8	3	10
4	4	3	11	2	4	3	2	2	2	4	3	4	24	2	4	4	5	4	2	19	3	7	2	11
5	4	4	13	3	4	3	3	2	3	2	4	3	24	2	4	4	5	4	1	18	2	7	2	12
5	4	5	14	3	4	3	4	2	3	3	2	2	23	2	4	4	5	4	2	19	3	8	3	13
5	5	4	14	3	5	4	4	3	3	2	4	5	30	2	4	4	5	4	3	20	3	8	3	14
4	5	5	14	3	4	4	3	2	2	2	4	3	24	2	4	4	5	4	2	19	3	8	3	15
4	4	5	13	3	5	4	2	4	4	4	3	4	30	2	4	4	4	4	1	17	2	7	2	16
5	4	4	13	3	5	5	5	5	4	3	4	5	36	3	5	5	5	5	2	22	3	9	3	17
4	4	4	12	2	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	4	4	4	2	17	2	7	2	18
4	4	3	11	2	4	3	4	4	4	3	3	5	30	2	4	3	3	4	2	16	2	6	2	19
3	2	3	8	2	4	3	4	4	3	2	3	4	27	2	5	4	3	2	2	16	2	6	2	20
2	1	4	7	1	4	3	1	4	3	4	3	2	24	2	4	2	2	2	4	14	2	5	1	21
4	4	4	12	2	4	4	2	4	3	4	4	5	30	2	4	4	4	4	2	18	2	6	2	22
4	3	3	10	2	5	4	2	4	3	1	4	5	28	2	4	4	4	4	2	18	2	6	2	23
5	4	3	12	2	4	5	3	4	4	3	3	5	31	2	4	4	4	5	1	18	2	6	2	24
4	5	3	12	2	5	4	2	4	4	3	1	5	28	2	4	4	4	4	2	18	2	6	2	25
5	5	3	13	3	5	3	3	4	4	4	4	5	32	3	4	5	5	5	2	21	3	9	3	26
3	3	2	8	2	5	4	1	4	3	3	3	3	26	2	4	4	4	3	3	18	2	6	2	27
5	5	3	13	3	5	4	4	4	3	4	2	5	31	2	4	4	3	4	1	16	2	7	2	28
5	4	3	12	2	5	3	1	4	3	2	3	4	25	2	4	3	4	3	2	16	2	6	2	29
4	4	3	11	2	4	4	3	4	3	2	3	5	28	2	4	4	4	3	3	18	2	6	2	30

Variable 2: Competitividad																				Sexo	Edad baremada	Nivel de instrucción baremada							
Vzd1: Productividad					Subtotal	V1d2: Innovación					Baremo V2D2	V1d3: Calidad de servicio				Baremo V2D3	Subtotal V1	Baremo V1											
1	1	1	2	2	2		2	2	2	2	2	2		2	3	3	3												
7	8	9	0	1	2		3	4	5	6	7	8		9	0	1	2												
4	5	5	3	4	5	26	3	4	3	3	3	4	3	2	0	2	2	4	4	5	5	1	8	3	8	3	2	1	2
5	5	4	3	5	5	27	3	4	3	5	4	4	3	2	3	3	5	4	5	5	1	9	3	9	3	1	1	2	
3	3	2	4	4	3	19	2	3	4	4	4	3	4	2	2	3	4	5	3	4	1	6	3	8	3	2	2	3	
4	3	3	4	2	2	18	2	3	4	2	3	3	2	1	7	2	4	4	4	4	1	6	3	7	2	1	1	3	
4	3	3	4	5	3	22	3	4	2	5	4	4	4	2	3	3	5	5	4	4	1	8	3	9	3	2	2	2	
3	4	4	5	3	2	21	2	4	4	3	5	4	3	2	3	3	5	5	4	3	1	7	3	8	3	2	1	3	
4	5	4	4	3	3	23	3	4	4	3	2	4	4	2	1	2	5	4	5	3	1	7	3	8	3	2	1	2	
4	5	5	3	4	3	24	3	5	5	3	2	4	5	2	4	3	5	4	3	3	1	5	2	8	3	1	2	3	
3	3	4	5	4	4	23	3	3	3	2	3	4	3	1	8	2	4	4	3	2	1	3	2	7	2	1	1	3	
4	4	3	4	3	2	20	2	4	3	3	3	3	3	1	9	2	5	4	3	4	1	6	3	7	2	2	3	3	
4	4	3	4	3	2	20	2	4	4	5	4	3	4	2	4	3	4	4	4	2	1	4	2	7	2	2	2	2	
4	4	2	4	2	3	19	2	4	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3	5	4	1	6	3	8	3	1	2	2	
4	3	3	4	4	5	23	3	5	4	5	5	4	4	2	7	3	5	5	5	3	1	8	3	9	3	1	2	2	
4	4	4	5	4	3	24	3	5	5	3	2	4	4	2	3	3	3	4	4	3	1	4	2	8	3	2	2	3	
4	5	5	3	4	4	25	3	5	3	3	2	4	4	2	1	2	5	4	3	4	1	6	3	8	3	2	3	2	
2	2	4	4	2	2	16	2	2	4	3	3	3	4	1	9	2	4	4	4	4	1	6	3	7	2	1	1	3	
5	5	5	4	4	4	27	3	5	5	5	5	4	4	2	8	3	5	5	5	5	2	0	3	9	3	1	1	3	
5	4	4	4	5	4	26	3	5	4	4	4	4	4	2	5	3	4	4	4	4	1	6	3	9	3	2	2	2	
4	4	4	4	4	4	24	3	5	5	4	4	4	3	2	5	3	4	5	5	5	1	9	3	9	3	1	2	2	
3	3	2	3	4	2	17	2	2	4	3	4	4	4	2	1	2	3	4	4	4	1	5	2	6	2	1	1	2	
3	2	2	2	2	2	13	1	3	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	8	1	3	1	2	2	2	3	
4	4	4	4	5	3	24	3	4	5	3	3	4	4	2	3	3	4	5	5	5	1	9	3	9	3	1	2	2	
4	4	4	4	5	3	24	3	4	5	4	3	4	4	2	4	3	4	5	4	4	1	7	3	9	3	2	2	1	
4	4	5	4	5	4	26	3	5	5	4	4	4	4	2	6	3	5	5	5	5	2	0	3	9	3	1	1	2	
4	4	4	4	5	3	24	3	4	5	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	1	6	3	9	3	1	1	3	
4	4	4	3	5	5	25	3	5	5	4	4	4	4	2	6	3	4	5	5	5	1	9	3	9	3	1	3	2	
4	4	4	4	5	4	25	3	4	5	3	2	3	3	2	0	2	4	4	4	4	1	6	3	8	3	2	1	2	
4	4	4	5	4	4	25	3	4	4	3	3	4	5	2	3	3	3	4	4	3	1	4	2	8	3	2	2	2	
4	4	3	2	4	4	21	2	3	2	4	3	4	3	1	9	2	4	4	3	2	1	3	2	6	2	2	1	2	
4	4	4	4	5	4	25	3	5	5	4	4	4	4	2	6	3	4	4	4	4	1	6	3	9	3	2	3	2	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MANUEL SALVADOR CAMA SOTELO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de NEGOCIOS INTERNACIONALES de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "

Gestión logística y competitividad en un operador logístico de una empresa de comercio exterior, Lima, 2022

", cuyos autores son DIAZ DIAZ LEYDI, GOMEZ MILLA GIANNELA JAZMINE DAYANNA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 24 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MANUEL SALVADOR CAMA SOTELO DNI: 10248111 ORCID: 0000-0002-1151-3640	Firmado electrónicamente por: MCAMASOT el 12- 12-2022 22:53:04

Código documento Trilce: TRI - 0454046