



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

Herramientas tecnológicas para la mejora de los servicios
de exportación de una empresa especializada en logística ,
Perú, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

AUTORAS:

Aspajo Leon, Karla Masciel (orcid.org/0000-0001-7797-4936)

Chavez Becerra, Grecia Sofia (orcid.org/0000-0001-5863-2340)

ASESORA:

Dra. Huaches Llocya, Saara (orcid.org/0000-0001-9158-7668)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

La presente investigación está dedicado a Dios por guiarnos cada día, a nuestros padres, abuelos y familiares que siempre estuvieron a nuestro lado para apoyarnos con nuestros objetivos.

Agradecimiento

A nuestros asesores por brindarnos su apoyo y orientación en el proceso de desarrollo de la investigación, el cual nos ayudó a poder culminarlo con esfuerzo y dedicación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUACHES LLOCYA SAARA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de NEGOCIOS INTERNACIONALES de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Herramientas tecnológicas para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística , Perú, 2023.", cuyos autores son ASPAJO LEON KARLA MASCIEL, CHAVEZ BECERRA GRECIA SOFIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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, 06 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SAARA HUACHES LLOCYA DNI: 43369341 ORCID: 0000-0001-9158-7668	Firmado electrónicamente por: SHUACHESLL el 13- 12-2023 07:52:31

Código documento Trilce: TRI - 0685859





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, ASPAJO LEON KARLA MASCIEL, CHAVEZ BECERRA GRECIA SOFIA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de NEGOCIOS INTERNACIONALES de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Herramientas tecnológicas para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística , Perú, 2023.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
KARLA MASCIEL ASPAJO LEON DNI: 73089664 ORCID: 0000-0001-7797-4936	Firmado electrónicamente por: KASPAJOLEO el 06-12-2023 20:29:37
GRECIA SOFIA CHAVEZ BECERRA DNI: 76470148 ORCID: 0000-0001-5863-2340	Firmado electrónicamente por: GSCHAVEZC el 06-12-2023 23:01:26

Código documento Trilce: TRI - 0685860

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad de los Autores	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURA	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	8
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	8
3.2. Variables y operacionalización.....	9
3.3. Población, muestra y muestreo:.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADO	16
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	40

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: Medición de valor del Alfa de Cronbach.....	20
Tabla 2: Formula de la Estadística de fiabilidad del instrumento.....	20
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad del instrumento.....	21
Tabla 4: Análisis de la frecuencia de la variable 1: Herramientas tecnológicas.....	22
Tabla 5 : Análisis de la frecuencia de la variable 2: Servicios de Exportación.....	23
Tabla 6: Tabla cruzada de la primera dimensión con la variable.....	24
Tabla 7: Análisis de frecuencia de la primera dimensión de la variable.....	26
Tabla 8: Tabla cruzada de la primera dimensión con la variable 1.....	27
Tabla 9: Análisis de frecuencia de la segunda dimensión de la variable.....	28
Tabla 10: Tabla cruzada de la segunda dimensión con la variable 1.....	29
Tabla 11: Prueba de normalidad de las variables de estudio.....	30
Tabla 12: Correlación de las variables de estudio.....	31

Tabla 13: Correlación entre Herramientas tecnológicas e calidad de servicio.....	32
Tabla 14: Correlación entre Herramientas tecnológicas e satisfacción del cliente.....	33
Tabla 15: Matriz de operacionalización de variable	33
Tabla 16: Matriz de consistencia	56

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 4: Análisis de la frecuencia de la variable 1: Herramientas tecnológicas.....	24
Figura 5: Grafico del análisis de frecuencia de la variable 2: Importación.....	25
Figura 6: Grafico de la tabla cruzada de la primera dimensión con la variable	25
Figura 7: Grafico del análisis de frecuencia de la primera dimensión de la variable	26
Figura 8: Grafico de la tabla cruzada de la primera dimensión con la variable 1	27
Figura 9: Gráfico del análisis de frecuencia de la segunda dimensión de la variable	40
Figura 10: Grafico de la tabla cruzada de la segunda dimensión con la variable 1	42

Resumen

La presente investigación titulado “Herramientas tecnológicas para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023”; se ha elaborado con el propósito de evidenciar cómo las herramientas tecnológicas influyen en los servicios de exportación de una empresa especializada en logística. La investigación es de tipo aplicada con diseño no experimental transversal, con un enfoque cuantitativo. De modo que la técnica empleada es la encuesta y el instrumento de medición es el cuestionario, la cual fue mediante 21 preguntas y con una confiabilidad del Alfa de Cronbach. Así mismo la población fue conformada por los clientes exportadores de una empresa, dando así una muestra de 50 personas. Los resultados de la investigación se realizaron mediante el software estadístico SPSS V25, alcanzando así resultados positivos. Por último se concluye que las herramientas tecnológicas influyen positivamente un 90% en los servicios de exportación de una empresa. Lo más destacable de esta información fue poder conocer la opinión de los clientes de una empresa, ya que según el parecer de la mayoría de encuestados tienen un porcentaje favorablemente por el uso de un software en un agente de carga, siendo un beneficio significativo en el proceso de sus exportaciones.

Palabras clave: *Herramientas tecnológicas, servicios de exportación y satisfacción del cliente*

Abstract

This research titled “Technological tools for improving export services of a company specialized in logistics, Peru, 2023”; It has been developed with the purpose of showing how technological tools influence the export services of a company specialized in logistics. The research is of an applied type with a non-experimental cross-sectional design, with a quantitative approach. So the technique used is the survey and the measurement instrument is the questionnaire, which consisted of 21 questions and with a reliability of Cronbach's Alpha. Likewise, the population was made up of the export clients of a company, thus giving a sample of 50 people. The research results were carried out using the SPSS V25 statistical software, thus achieving positive results. Finally, it is concluded that technological tools positively influence a company's export services by 90%. The most notable thing about this information was being able to know the opinion of a company's customers, since according to the opinion of the majority of respondents they have a percentage favorably for the use of software in a freight agent, being a significant benefit in the process of their exports.

Keywords: Technological tools, export services and customer satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

A nivel global los agentes de carga internacionales buscan diferentes formas de destacarse en el mercado, por ello buscan brindar a sus clientes un servicio bueno y de alta calidad para diferenciarse de sus competidores. Los agentes de carga en el mercado internacional tienen necesidades de estrategias más dinámicas y prácticas en las que se pueda crear valor añadido de forma más fiable a través de la innovación, también significa promover grandes inversiones tanto en desarrollo como en ciencia, donde no se trata solo de tecnología e infraestructura, sino también de talento humano. Por otro lado, las empresas que compiten en áreas donde el modelo dinámico competitivo asume capacidades relacionadas con la innovación, requieren de entendimiento en implementación efectiva, el autoanálisis y la creación de un ambiente favorable a la innovación pueden ser difíciles dentro de las compañías, no obstante es importante señalar que esto abre puertas a la mejora organizacional y al aprendizaje. (IMMEX, 2022), determina en su estudio sobre la integración de las herramientas tecnológicas que ayudan a obtener beneficios en las empresas facilitando operaciones en menor tiempo posible, debido a que se convierten en una necesidad para las empresas la tecnología no solo en documentación digitalizados, sino también en procesos, servicios, comunicaciones, siendo de gran apoyo para los agentes de carga ya que permiten monitorear todo el proceso logístico y también identificar dónde son los puntos de quiebres que pueden generar pérdidas en la empresa.

Peruvian Multimodal Services Logistics S.A.C es una empresa especializada en logística se dedica al transporte internacional. Así mismo, la empresa carece de herramientas tecnológicas el cuál no les permite brindar un soporte logístico a los clientes como el ofrecer cotizaciones más rápidas e información del estatus de su carga. (Jose, 2019) determina en su artículo que los mecanismo electrónicos para los usuarios mejora el servicio haciéndolo de manera internacional y global, por lo que afirma una mejor interacción al poner en uso una red flexible de comunicaciones. Así mismo se puede reafirmar que el uso de las herramientas tecnológicas son un gran aliado para que las empresas puedan optimizar mejor sus procesos y operaciones logísticas obteniendo beneficios a mediano y largo plazo dentro del mercado, creando ventajas competitivas, valor agregado para la

empresa, acceso a nuevos mercados, impulsan el crecimiento y desarrollan elementos estratégicos y creativos. Por ello, la innovación en la sociedad es considerado como un evento importante de nuestros tiempos económica. (Güere, 2020) estudio la empresa de servicio Electromecánico Esem ,el cual tiene como problemática no tener un buen proceso logístico en sus servicios de entrega brindados hacia sus clientes, determinando que para la mejora de su casuística se utilizó diversas estrategias en las cuales se tuvieron que evaluar indicadores de los procesos logísticos, puntos de mejora y análisis de su sistema de gestión ,los cuales le ayudaron a obtener buenos resultados logrando tener un menor tiempo de entrega en el servicio brindado.

Siguiendo esta línea de ideas, la innovación domina el panorama del modelo productivo, los factores de la competencia productiva, facilitando y posibilitando un desarrollo socioeconómico. Asimismo, se ha tornado en un pilar de un crecimiento favorable, permitiendo a las organizaciones tomar un posicionamiento en los mercados altamente competitivos, y al mismo tiempo lograr un alto grado de competencia en los últimos procesos de globalización, ya que permite intervenir en mercados saturados, satisfaciendo las necesidades, expectativas de los consumidores y respondiendo a fuertes demandas. (Arauco, 2020) determinó que la innovación no solo genera productividad y competitividad, también transforma la planificación organizacional para que tenga los efectos necesarios, al estudiar y evaluar el peligro que representa, a investigar las necesidades de innovación y cómo la organización las abordará. El peligro es mínimo cuando se compite en un mercado con productos o servicios nuevos, o también si compite en un mercado existente con productos o servicios recientes.

(Moro, 2019) precisa que el conocimiento tecnológico tiene elementos implícitos que no pueden seguir instrucciones precisas, lo que dificulta su transferencia e imitación. También se menciona que, incluso si las tecnologías permiten ciertos términos pueden imitarse, esto solo sucederá si los fundamentos se comprenden bien y, aunque los orbitales pueden ser comunes en la industria, cada uno tiene espacio para maniobrar o una ventaja competitiva, dada por la reputación, experiencia, patentes, relaciones con clientes y proveedores, etc. En otras palabras, la transferencia de tecnología en la innovación no es automática, ya

que está influenciada por variables como la base de conocimiento preexistente, la intencionalidad del nuevo conocimiento con respecto a la nueva tecnología, lo que impulsa el aprendizaje en las empresas. Por otro lado, se sabe que actualmente la tecnología podría utilizarse en el ámbito empresarial para ser más competitivas y eficientes en las actividades de la empresa y poder así mejorar sus procesos. Es por ello que, se ha observado con la presente investigación que la empresa Peruvian Multimodal Services Logistics S.A.C carece de herramientas como el de un software el cual son plataformas digitales para la mejora de sus servicios de exportación. Obteniendo mejor trazabilidad en cada una de las áreas propuestas de la empresa la cual cada uno de ellos alimentará esta plataforma con información logrando una alta valorización en la medición de la satisfacción del cliente.

De acuerdo a lo indicado se formula el siguiente problema general: ¿De qué manera las herramientas tecnológicas influyen para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023? Así mismo, se determinan los siguientes problemas específicos: ¿De qué manera las herramientas tecnológicas influyen para la mejora de la calidad de servicios de una empresa especializada en logística, Perú, 2023? ¿De qué manera las herramientas tecnológicas influyen para la mejora de la satisfacción del cliente de una empresa especializada en logística, Perú, 2023?

La justificación teórica es dar a conocer la influencia que genera las herramientas tecnológicas en la mejora de sus procesos y mejorar sus servicios de exportación. Como justificación metodológica, se desarrolla a través de instrumentos de validación que se realizó mediante el cuestionario para la recolección de datos. Así mismo, como justificación práctica, es evidenciar el crecimiento de rentabilidad y la actuación de las herramientas tecnológicas y la influencia en los servicios de exportación. En la justificación social está destinada a las agencias de carga que desean mejorar su trazabilidad y rentabilidad.

Teniendo en cuenta la base de la realidad problemática formulada, se desarrolló el siguiente objetivo general: Explicar cómo las herramientas tecnológicas influyen para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023. Adicional a ello, se generan los siguientes objetivos específicos: a. Explicar cómo las herramientas tecnológicas influyen sobre

la calidad de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023. b. Explicar cómo las herramientas tecnológicas influyen en la satisfacción de los clientes en los servicios de una empresa especializada en logística, Perú, 2023.

Como hipótesis general se ha planteado que, las herramientas tecnológicas influyen en la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023. Del mismo modo, las hipótesis específicas fueron las siguientes: a. Las herramientas tecnológicas influyen en la mejora de la calidad de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023. b. Las herramientas tecnológicas influyen en la satisfacción del cliente en los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023. Por otro lado, el tipo de investigación que se utilizara será básica con un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo no experimental. Así mismo, la técnica de recolección de datos que se usará serán las encuestas las cuales permiten obtener un resultado óptimo en la investigación.

II. MARCO TEÓRICO

Para el presente capítulo se redactaron los antecedentes nacionales e internacionales. A continuación, se presentan los antecedentes internacionales de las variables planteadas.

(CLALIB, 2023), Camilo Bernal, socio fundador de Digital Ware y COB en Digital Ware Advisory, sostiene que esta tecnología está cambiando el mundo de un modo mucho más rápido de lo que se podría imaginar y que luego de la pandemia, los avances han sido exponenciales. Así mismo hoy está presente en todas las áreas, en el día a día y en el trabajo. Para él autor, estos nuevos cambios están haciendo que todo sea más fácil, rápido, económico, y por ello las compañías están aprovechando y conectando sus procesos y actividades. (Adriana, 2021), determina que los resultados muestran que las habilidades de gestión basadas en TIC, el uso de computadoras y los electrónicos son una fortaleza considerable, mientras que el uso de transacciones electrónicas, aplicaciones móviles, sitios web y redes tiene defectos. Por otro lado, el implemento de las herramientas tecnológicas ayuda a que puedan alcanzar ventajas diferenciales. (Cosi, 2020),

examina que la implementación de las herramientas tecnológicas les permitió tener una mejor gestión, obteniendo así mejores resultados.

Por otro lado, (IMMEX, 2022) determina en su estudio que en la actualidad toda tecnología de la información domina siempre los encabezados en todos los ámbitos de cada industria, que tienen que ver con las cadenas de suministro y los procesos comerciales operativos, como la implementación y desarrollo de software, inteligencia artificial, blockchains, comercio electrónico, etc. En el ámbito del comercio exterior que nos ocupa, se muestran resultados con datos duros muy relevantes sobre el uso y recepción de estas herramientas, tanto en beneficio de las empresas como de los organismos gubernamentales.

(Trejo, 2022), En el periodo de la coyunta por el Covid 19, las empresas que lograron un buen crecimiento fueron las que invirtieron por las plataformas tecnológicas, digitalizando la comunicación, procesos, información, entre otros aspectos. Las empresas cumplían el protocolo establecido en ese periodo como el distanciamiento físico, brindando solución a las organizaciones que adquirirían un producto y/o servicio y a su vez cubriendo las necesidades de las personas . Se desarrolló en todas las industrias la era digital las cuales les exigieron cambios drásticos, sin embargo, los resultados obtenidos fueron beneficiosas para cada compañía. Por su lado, (Ruiz, 2023) expuso que existen muchos factores que tienen variables constantes tanto internas como: rotación de personal, limitaciones en recursos económicos o incluso tecnológico, etc. En este punto se convierte en una necesidad el uso de las herramientas tecnológicas para la digitalización no solo documentario, sino también en procesos, servicios, comunicaciones, siendo de gran apoyo para los agentes de carga ya que permiten monitorear todo el proceso logístico y también identificar dónde son los puntos de quiebres que pueden generar pérdidas en la empresa.

Continuando con la redacción tenemos como antecedentes nacionales, (Burga-Larco, 2022) determina que la tecnología disruptiva hace que los servicios, productos y procesos sean ineficaces, y crea algo nuevo que puede generar una ventaja significativa sobre los existentes. Por otro lado, la innovación es un factor competitivo clave no solo para las empresas, sino también para el crecimiento de

las economías tanto interna como externa. (Vela, 2022) determina que para incrementar la exportación de palta Hass se debe implementar estrategias de marketing teniendo en cuenta los cambios en el tiempo por el cual concluye que esto es posible si el desarrollo de las exportaciones va de la mano con el apoyo tecnológico ya que será medible y aumentará mayor productividad en sus exportaciones el mercado objetivo que tienen siendo Estados Unidos.

(RUIZ CHAN, 2020) determina que aunque hay muchas tendencias y soluciones logísticas, cada organización debe averiguar cuáles son los problemas emergentes en su propio proceso que debe solucionar. En este caso, como demuestran los casos de Amazon, Beetrack y Lumingo, aplicaciones de herramientas de mejora de procesos sostenibles. (Peláez López, 2021) verificó en su estudio sobre la mejoría de las empresas en cuanto las gestiones logísticas que realicen para que tengan mayor rentabilidad, que con el tiempo muchas empresas han tenido que adaptarse para mantenerse al día con el mercado competitivo en constante cambio. Por lo tanto, no es suficiente ofrecer un producto o servicio de alta calidad para el cliente.

Díaz. M, (2020) en su investigación determina que, para mejorar los procesos logísticos de exportación, la empresa primero debe crear un aumento en la eficiencia, para que pueda mejorar los procesos de exportación y obtener una ventaja. Tello, A. (2022) la logística mundial se ha posicionado más tras la pandemia. Además, es un recurso potencialmente desarrollado, así como una estrategia para aumentar la rentabilidad. Así mismo, Bailón, E. (2021), verifica en su investigación que los costos logísticos son demasiado altos. Siendo uno de los factores que determinan el costo son el envío, los requisitos de empaque y los precios nacionales.

Teorías:

A modo de base teórica, se definirán temas sobre el software y los procesos de cotización:

Los Software de acuerdo con Gonzales, L. y Ramírez, A. (2018), determina que es un sistema de información el cual es fundamental para la integración de la planificación de recursos comerciales, que presenta costos importantes en su

implementación, ya que la adición de inversión llevada a cabo en términos de equipos, los altos costos también se producen en la fase de aprendizaje del factor, porque deben reestructurar procesos, posición, función y cambio en la mentalidad de cada uno de sus miembros, además de que son conocidos sobre la gran experiencia de éxito en varias compañías.

Con respecto al concepto de procesos de cotización; (Ruiz, 2023) referente al proceso de cotización, manipulación de datos, recursos tecnológicos, etc. alude que es extremadamente importante en una empresa, lo que significa que hay competencia y el propósito es ser lo más competitivo posible para acordar todos los servicios o productos. Cuando se trata de un producto, es necesario conocer todos los componentes. Además de los componentes, es importante saber si el producto necesita un proceso antes de la venta. Estos procesos tendrán un valor agregado. Por otro lado, el producto no será el mismo con o sin los procesos involucrados.

Por otra parte, se presentan los enfoques conceptuales para un mayor entendimiento del tema de investigación. En el presente punto se hablará sobre el handling el cual es la manipulación de la carga, los tipos de software logísticos que implementan los agentes de carga y la cotización marítima.

El concepto de Handling para Minpo (2020), ya sea transporte marítimo o aéreo, hace referencia a las actividades que se refiere a la manipulación de la carga y descarga de los equipajes, mercancías y pasajeros en tierra. Las empresas de manipulación son necesarias para un transporte eficiente. Hoy en día no te puedes imaginar un puerto o un aeropuerto sin un servicio de tierra profesional que se encargue de todo cuando llega el avión o atraca el barco. Es importante recalcar que este es un servicio especial que depende del tipo de transporte y de la tarea a realizar, la cual está relacionada con pasajeros, tripulantes, equipajes, mercancías, mantenimiento del buque o avituallamiento.

Heyla (2022), alude que existen varios tipos de Software para empresas de servicios logísticos los cuales son:

- ERP: Este software se puede automatizar procesos integrando distintas fundaciones de la empresa, información en un programa y tiene toda la información Centralizado en la misma plataforma. A su vez , predice la demanda

logrando así optimizar la oferta dentro de la empresa. Esta es obviamente una consideración importante para planificar y medir los recursos logísticos y las operaciones.

- **Digital TWIN:** Este software digitaliza los procesos físicos, supervisando el rendimiento del activo a tiempo real y además logra predecir necesidades de mantenimiento .
- **Planificación de ventas y operaciones (S & OP):** Esta herramienta alinea los planes de venta de la empresa y planifica una previsión de ventas.

En base a la cotización marítima y aérea; Aduantir (2021), el envío y el flete marítimo son conocidos por sus bajos precios y la capacidad de transportar diferentes tipos de carga en el mismo buque. Que incluye todo tipo de carga (Embarque de Carga: Líquida, Sólida, Gaseosa o Granel). El transporte marítimo generalmente se mueve en contenedores por practicidad. Además, este tipo de envío contiene tipos de carga considerada peligrosa. Lo que puede ser movilizad por mar y limitado en el espacio aéreo. En cambio, el transporte aéreo se basa en limitar las posibilidades del transporte de carga; y una de sus mayores desventajas es el alto precio del servicio. Este tipo de servicio se utiliza más: cuando el artículo tiene un alto valor de servicio y requiere un cuidado considerable.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

- **Tipo de investigación**

El enfoque de la investigación es cuantitativo, es decir, todos los datos detallados son no numéricos con un diseño no experimental ya que se analizará conceptos, opiniones y/o experiencias con los significados de los exportadores que atribuyen. Así mismo Babativa, C. (2017), revela que la investigación cuantitativa se puede establecer relación de causa y efecto siendo así fundamental para la observación y análisis de la investigación porque nos permitirá apreciar cuál sería el impacto de la problemática ante la realidad de la sociedad haciendo el uso de las estadísticas. La investigación cuantitativa es aplicada en las ciencias tecnológicas,

ya que su propósito como tal es poder desarrollar el planteamiento de hipótesis el cual en un futuro minimice los factores de riesgo que se podría presentar ante la problemática, obteniendo resultados con base de confiabilidad y autenticidad.

- **Diseño de investigación**

Por otro lado, el tipo de diseño que se usará es no experimental y tipo transversal descriptivo correlacional, pues no se realizará un manipuleo de las variables, estará condicionado en su contexto natural. Arias. J (2021) distingue que en la investigación no se podrá alterar ninguna situación debido a que se tendrá que observar la realidad como tal para ser analizada en situaciones ya existentes, y así mismo no tenga ninguna consecuencia. (Calleja, 2023) determina en su estudio realizado que el desarrollo teórico de una ciencia particular, que, de acuerdo con las reglas del razonamiento lógico, permite sacar nuevas conclusiones y predicciones empíricas, que a su vez están sujetas a control, lo que permite sistematizar el conocimiento científico obtenido sobre la base de un número limitado y preciso de principios e hipótesis, y combinar el conocimiento científico en un sistema unificado.

3.2. Variables y operacionalización

A continuación, se presentará información a base de la variable 1: Herramientas tecnológicas

- **Definición conceptual**

Las herramientas tecnológicas son para realizar diversas funciones, como el agilizar los procesos y perfeccionarlos a la vez. La aplicación de las herramientas tecnológicas en sector formativo ha podido lograr una mejora en la parte en la que se distribuye y se recibe lo didáctico. García. R; García. B y Fitoria. P (2021)

- **Definición operacional**

Por otro lado, se indican sus respectivas dimensiones que ayudarán a medir la variable a estudiar como: protección de datos del usuario, experiencia externa y calidad de información.

- **Indicadores**

Los indicadores de las dimensiones de la variable 1 son: 1) Confiabilidad: Protección de datos del usuario, Experiencia externa, Calidad de información; 2) Sistema de trazabilidad: Identificación de productos, Precisión de la información, Rastreo y seguimiento. (Véase en anexo: Tabla 2)

1. Protección de datos del usuario

Es uno de los derechos primordiales de los usuarios, la recopilación y protección de datos depende de si cada país desarrolla su propia ley que garantice la seguridad de los datos personales. Polaris (2021)

2. Experiencia externa

Experiencia externa es asociada a los valores altos y bajos de una satisfacción de la competencia, creando oportunidades y presión en las organizaciones para un mejor desarrollo de lo que quieran lograr dentro de su objetividad como empresa. Cerca, L., Teixeira, D., Eliana, Raposo, F., Marlene, & Palmeira, A. (2023)

3. Calidad de información

El presente estudio nos menciona que la información son investigaciones críticas para que grupos sociales, gubernamentales, entre otros puedes tener alta calidad en informes integrados, aportando información en la literatuta académica, como en las prácticas empresariales y entre otros aspectos. Ahmadi, A., & Amara, T. (2023).

4. Identificación de productos

La identificación de un producto o servicio puede fortalecer la posibilidad de determinar dinamismo y contexto actual. Permitiendo a las organizaciones incrementar su capacidad de innovar., obteniendo resultados buenos y adoptando

estrategias para alcanzar los objetivos propuestos de cada compañía. Vanessa García Pineda, Jhennifer Paola, R. A., Jackeline Andrea Macías Urrego, & Rodríguez Correa, P. A. (2023).

5. Precisión de la información

Menciona que la precisión de la información es útil para unos grupos de personas, también para recuperar información importante y extracciones de contenidos que sean relevantes para hacer más eficiente que otro método. López, D. S., & Rodríguez, J. M. Á. (2023)

6. Rastreo y seguimiento

Nos menciona que el seguimiento que el cliente pueda tener del servicio adquirido en las plataformas brinda seguridad y tranquilidad al cliente, evitando que estos rastreos los usuarios sean víctimas de estafas. Con la evolución de la tecnología cada empresa tiene plataformas diseñadas mediante un software donde puedes hacer el seguimiento o tracking del servicio y/o producto tomado como conocer el horario de llegada y salida del producto y/o servicio sin importar donde se pueda encontrar este. Reynosa (2023)

- **Escala de medición**

Por otro lado, la variable 1 será Ordinal.

Variable 2: Servicios de exportación.

- **Definición conceptual**

Los servicios de exportación se definen como el análisis del mercado en los procesos de exportación es fundamental ya que este permite concientizar del desarrollo en los mercados extranjeros y conocer realmente cuáles son las restricciones que pueden haber en sus países y de esta manera analizar si se cumple o no con la capacidad de satisfacer las expectativas y requisitos de los consumidores internacionales. (Mentorday, 2023)

- **Definición operacional**

Así mismo ,se indicarán sus respectivas dimensiones los cuales son :
Fiabilidad, calidad de respuesta y experiencia personalizada

- **Indicadores**

Por otro lado , se especificarán los indicadores de cada dimensión , los cuales son: 1) Calidad de servicio: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Experiencia personalizada ;2) Satisfacción del cliente: Empatía, Precio, Expectativas. (Véase en anexo: *Tabla 2*)

- 1. Fiabilidad**

Es la cualidad del servicio ofrecido de manera formal y clara. Esto significa dar servicio desde el primer momento. Incluye todos los elementos que permiten al cliente percibir tanto las habilidades como también lo conocimientos profesionales de una organización. Pérez-Vigo, C., Sanchez-Lastra, M., Martínez-de-Quel, O., & Ayan, C. (2022)

- 2. Capacidad de respuesta**

Es la velocidad y efectividad de la organización hacia el cliente para brindarle un mejor servicio. (Saurin & Pomar, 2020)

- 1. Experiencia personalizada**

La experiencia del cliente se ha convertido en un factor primordial el cual es clave de éxito para que las empresas alcancen una ventaja competitiva sobre otras, ya que la conexión que existe entre la marca y el consumidor es base sólida para su desarrollo (Clientes regulares). (Arcon & Rodriguez, 2022)

- 2. Empatía**

La empatía con el cliente es la capacidad de ponerse en el lugar del consumidor, en la cual pueda comprenderlo, y sobre todo entender sus necesidades para poder ofrecerle soluciones que satisfagan sus expectativas. Joselyn Estefania, B. M., Cárdenas Mora, L. A., & Marcelo Javier Mancheno Saá. (2023).

- 3. Precio**

Es la valorización de un consumidor por los beneficios que obtiene de

un producto y/o servicio. Todo el servicio debe lograr la satisfacción en términos de tiempo, cantidad, calidad y precio. Valenzuela Salazar, N. L., Buentello Martínez, C. P., Gomez, L. A., y Villareal Sánchez, V. (2019).

4. Expectativas

Las expectativas de hoy son exigentes y las organizaciones se esfuerzan por alcanzarlas. Por lo tanto, permite distinguir el nivel de calidad de los servicios en las organizaciones. Valenzuela Salazar, N. L., Buentello Martínez, C. P., Gomez, L. A., y Villareal Sánchez, V. (2019).

- **Escala de medición**

Por otro lado, la variable 2 es Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo:

El criterio determinado para la población y la muestra en los investigadores es muy débil, así lo menciona Mucha et al. (2021), en su investigación respecto a la evaluación de procedimientos para conformar la población y muestra en los trabajos de investigación, donde la mayor parte autores tienen una falencia científica para seleccionar la población de estudio y la muestra representativa sin desviarse de la variable que se está estudiando, además que gran parte de los trabajos de investigación evaluados, tanto cualitativa como cuantitativa, no precisan la población teórica de la investigación, así como, la mayoría no tuvieron en cuenta criterios de exclusión e inclusión para la selección de la muestra, ni indicaron el tipo y técnica de muestreo. Siguiendo la línea de ideas, los autores indican la importancia de iniciar la primera fase de muestreo, a través de la identificación de la población teórica, que en pocas palabras refieren a una población universal, de la que se pretende generalizar los resultados siendo un grupo homogéneo para la variable de interés, definiendo el lugar y las características de los sujetos de estudio, conocido como población accesible; para después de esta primera fase continuar a la definición de la población de objeto de estudio, las cuales se determinaron bajo criterios de selección establecidos. La población está compuesta por 102 exportadores de la región de Lima, que realizan exportaciones de manera regular. El criterio de inclusión fue relacionado al tipo de transporte internacional y la modalidad del embarque utilizado para la carga, por lo que se excluyeron los

exportadores que realicen sus envíos por vía aérea, multimodal o Courier y que su carga requiere del uso de un contenedor completo. Finalmente se estableció una muestra de 50 exportadores, el cual adquieren el servicio de consolidación de mercancía por vía marítima. Por lo tanto, se aplicará el tipo de muestreo no probabilístico, ya que la muestra no será aleatoria, mientras que la técnica de muestreo es por conveniencia, siendo trabajada con sujetos de estudio accesibles debido a la proximidad de los autores con la población de muestra.

Figura 1:

Cálculo de muestreo

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

- N: Tamaño de la población= 102
- E: Error muestral = 10% → 0.10
- Z: Nivel de confianza = 95% → 1.96
- p: Probabilidad a favor = 50% → 0.50
- q: Probabilidad en contra = 50% → 0.50

$$n = \frac{1.96^2 * (0.50 * 0.50)}{0.10^2 * (102 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 49.72 = 50$$

Así mismo, luego de haber obtenido los resultados y redondearlos serán 50 empresas exportadoras.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se desarrolló como técnica de investigación una encuesta, es un conjunto de preguntas sirven para poder alcanzar información determinada de los clientes y su satisfacción con el servicio logístico, esta encuesta va relacionado con la variable de herramientas tecnológicas, que serán 50 aplicadas los clientes exportadores. (Bravo & Valenzuela, 2019) determina que la encuesta es la recolección de información que nos ayudarán a conseguir un análisis relevante de las personas a quién se les realiza una serie de preguntas para medir el contexto y las

características de los sujetos, a fin de interpretar los resultados. Según (Ponce regalado & Pasco Dalla, 2015) se encuentran diferentes técnicas para poder recolectar información en el periodo del trabajo de campo en un determinado contexto organizacional, las más usadas en las investigaciones son el cuestionario. Es por ello que como instrumento de esta investigación será el cuestionario, ya que son instrumentos abundantes de recolección de datos que nos ayudará a ajustar las respuestas para poder agrupar los datos que nos brindan. También usamos la encuesta con el fin de poder adquirir información sobre la satisfacción del cliente. (Ver anexo 3)

Tabla 2

Formula de la Estadística de fiabilidad del instrumento

α :	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0,645
k:	Número de ítems del instrumento	21
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	4,412
S_i^2 :	Varianza total del instrumento.	11,448

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,645	21

Nota. Elaboración propia en SPSS V25.

La confiabilidad del instrumento de la investigación tuvo un resultado en el Alfa de Cronbach de 0.645, obteniendo así un instrumento confiable, como se puede observar en la tabla de medición de valor.

3.5. Procedimientos

Los procedimientos desarrollados para dar respuesta a la pregunta general y el de acuerdo a los objetivos planteados y resolver las hipótesis planteadas para darle el cumplimiento en la investigación, se recolectaron información mediante una encuesta con interrogante cortas y concisas a los exportadores cuyo propósito fue confirmar la información en qué aspectos el servicio logístico debe mejorar o

considerar para que esta tenga una mayor atracción por los clientes. Para esta investigación se enfoca en los criterios considerados y en las categorías del estudio, por lo que se llegaron a tomar en cuenta a las empresas que están relacionadas en el rubro y los clientes potenciales.

3.6. Método de análisis de datos

En primer lugar se realizó la estadística descriptiva que se realizó en nuestra investigación, nuestro análisis contiene encuestas el cual su propósito es poder realizar inferencias de los datos que han sido analizados dentro de un contexto, es por ello que se realizó una revisión de la información que obtendrá con la finalidad de poder generar inferencias. El siguiente paso fue analizar de forma independiente la data, luego de ello se enfocó en clasificar la información que obtendremos para poder tener un mejor análisis de ella, y finalmente se dividirá las informaciones con la finalidad de poder determinar los segmentos. Nuestra investigación es un análisis cuantitativo el cual nos va a permitir poder verificar las herramientas tecnológicas de la empresa y el servicio para que la empresa pueda mejorar. Este proceso será dinámico ya que nos va a permitir extraer información de datos heterogéneos en forma textual y narrativa permitiendo obtener datos subjetivos. Como es el caso de esta investigación, la valoración del cliente, juicios y mejoras del servicio.

3.7. Aspectos éticos

Para realizar nuestra investigación se colocó los principios éticos de la Universidad Cesar Vallejo. Además de ello, se utilizó el servicio de Turnitin para la reducción de plagio, ya que la universidad UCV rechaza el plagio y promueve la originalidad de sus investigaciones, así mismo se hará uso de la normativa APA en torno al desarrollo de la investigación para su correcta estructuración y por último la recolección sin tener que perjudicar la privacidad del entrevistado. También se cuenta con el derecho de autor promoviendo el respeto y sancionando a autores que promueven el plagio. Además de ello se obtendrá información a base de datos recopilados por la plataforma Mi LOFT proporcionado por la universidad teniendo investigaciones confiables en el marco referencial.

IV. RESULTADO

Por otro lado, luego de desarrollar y culminar exitosamente la aplicación del instrumento seleccionado el cual es la encuesta , se conformó una muestra de 50 exportadores que pertenecen a la región de Lima - Callao. Se obtuvo lo siguiente:

Análisis de frecuencias de las variables

Variable 1: Herramientas Tecnológicas

Tabla 4

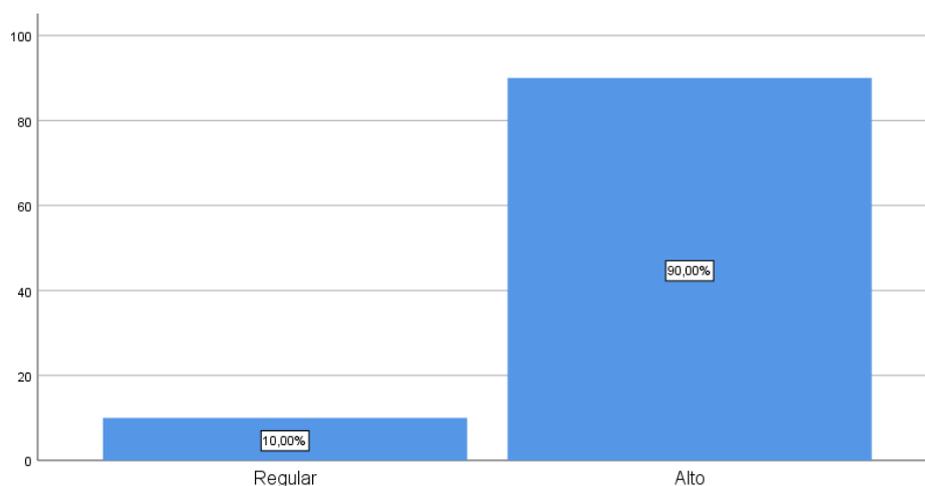
Análisis de la frecuencia de la variable 1: Herramientas tecnológicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	5	10,0	10,0	10,0
	Alto	45	90,0	90,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en SPSS V25.

Figura 1

Gráfico del análisis de la frecuencia de la variable 1: Herramientas tecnológicas



Nota. Elaboración propia en SPSS V25.

A continuación, se presentan los datos tomados de la información tomada de la tabla anterior a través de un gráfico de barras arrojado mediante los resultados del SPSS.

Así mismo la muestra de estudio utilizó las herramientas tecnológicas de manera regular en un 10% y herramientas tecnológicas alto en un 90%.

Podemos apreciar mediante este análisis gráfico que los exportadores tienen preferencia por los servicios tecnológicos mediante un software que les brinde una mayor fluidez en sus operaciones.

Variable 2: Servicios de exportación

Tabla 5

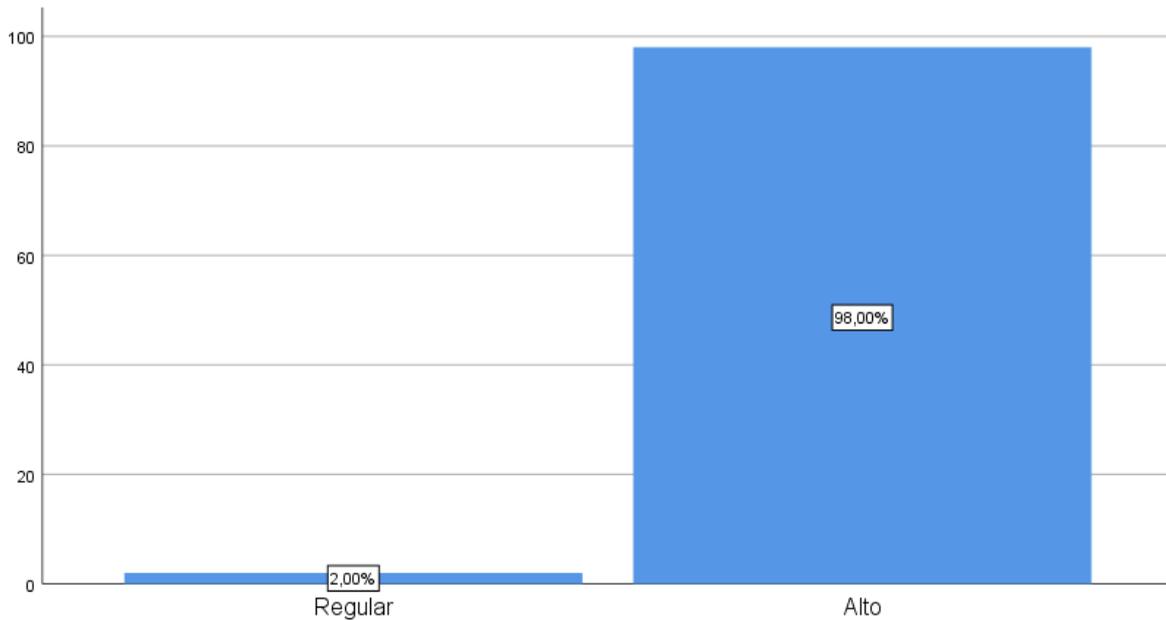
Análisis de la frecuencia de la variable 2: Servicios de Exportación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	2,0	2,0	2,0
	Alto	49	98,0	98,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en SPSS V25.

Figura 2

Grafico del análisis de frecuencia de la variable 2: Exportación



Nota. Elaboración propia en SPSS V25.

Se presentan los datos tomados a base de la información de la tabla anterior a través de un gráfico de barras arrojado mediante los resultados del SPSS a base de las preguntas de la variable 2.

Así mismo la muestra de estudio utilizó los servicios de exportación de manera regular en un 2% y herramientas tecnológicas alto en un 98%.

Se puede visualizar que los exportadores tienen una satisfacción por los servicios brindados de los agentes de carga a través de sus plataformas tecnológicas.

Tabla cruzada entre las variables

Tabla 6

Tabla cruzada entre las variables de estudio

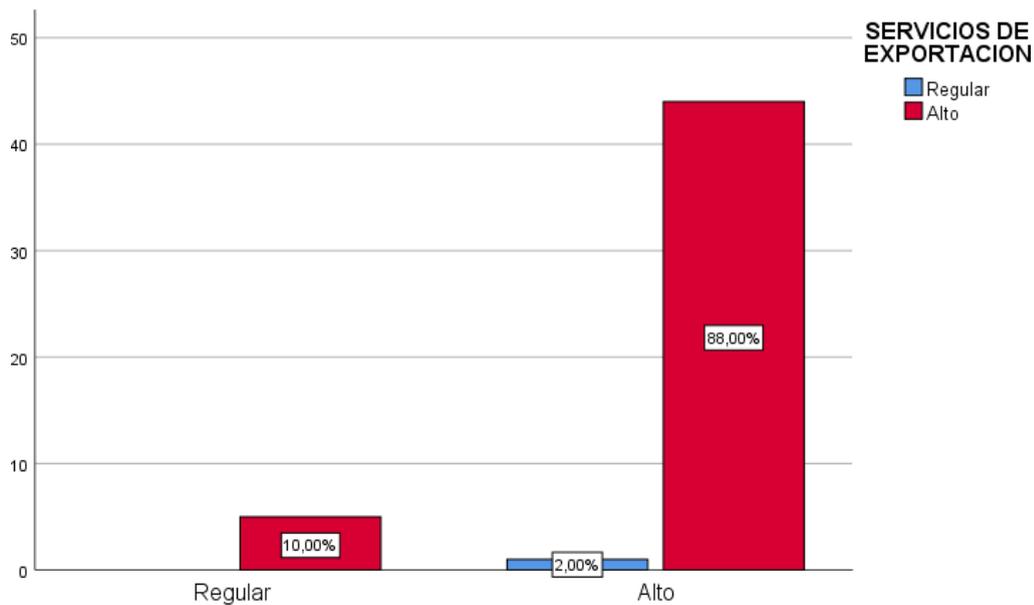
		SERVICIOS DE EXPORTACION		Total
		Regular	Alto	
Regular	Recuento	0	5	5

HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS		% del total	0,0%	10,0%	10,0%
	Alto	Recuento	1	44	45
		% del total	2,0%	88,0%	90,0%
Total		Recuento	1	49	50
		% del total	2,0%	98,0%	100,0%

Nota. Elaboración propia en SPSS V25.

Figura 2

Grafico de la tabla cruzada de las variables de estudio



Nota. Elaboración propia en SPSS V25.

Tabla 6 y Figura 3, se observa que la muestra del estudio investigada, el 10% (5) utilizaron las herramientas tecnológicas de una manera regular, así mismo para los servicios de exportación se usaron en una medida regular 0% (0) y alto 10% (5). El otro 90% (5) utilizaron los servicios de exportación de una manera alta para las herramientas de manera regular 2,0% (0) y alto 88% (5).

Por otro lado, se lograron a obtener con los resultados en base a la influencia de las herramientas para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística en la región Lima - Callao, 2023.

Análisis de frecuencias de la primera dimensión de Servicios de exportación

Dimensión 1 (D1): Calidad de servicio

Tabla 7

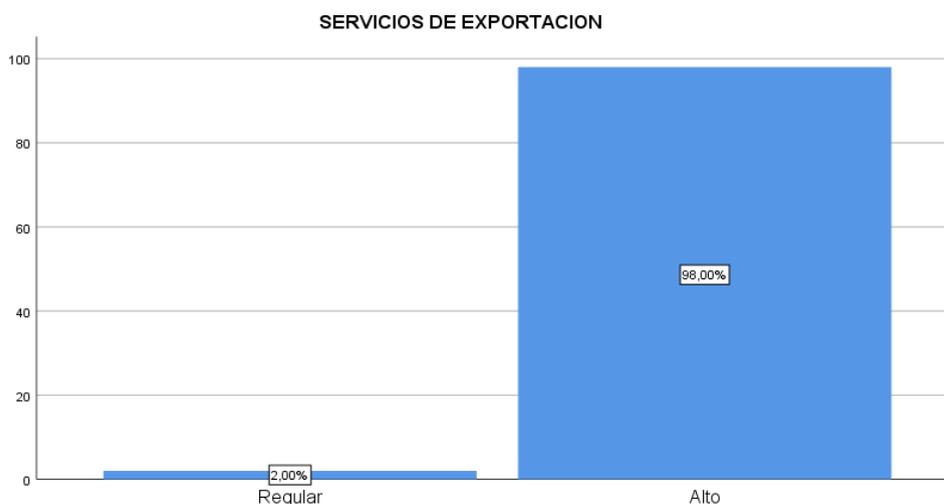
Análisis de frecuencia de la primera dimensión de la variable 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	7	14,0	14,0	14,0
	Alto	43	86,0	86,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en SPSS V25.

Figura 4

Grafico del análisis de frecuencia de la primera dimensión de la variable 1



Nota. Elaboración propia en SPSS V25.

Se presentan los datos tomados a base de la información de la tabla anterior a través de un gráfico de barras arrojado mediante los resultados del SPSS a base de las preguntas de la dimensión 1.

Así mismo la muestra de estudio utilizó la calidad del servicio de manera regular en un 14% y herramientas tecnológicas alto en un 86%.

Se puede apreciar que los exportadores tienen una apreciación por la calidad del servicio que le brindan los agentes de carga, valorando todos los aspectos y roles a cumplir desde el cierre de su embarque.

Tabla cruzada de la primera dimensión con la primera variable

Tabla 8

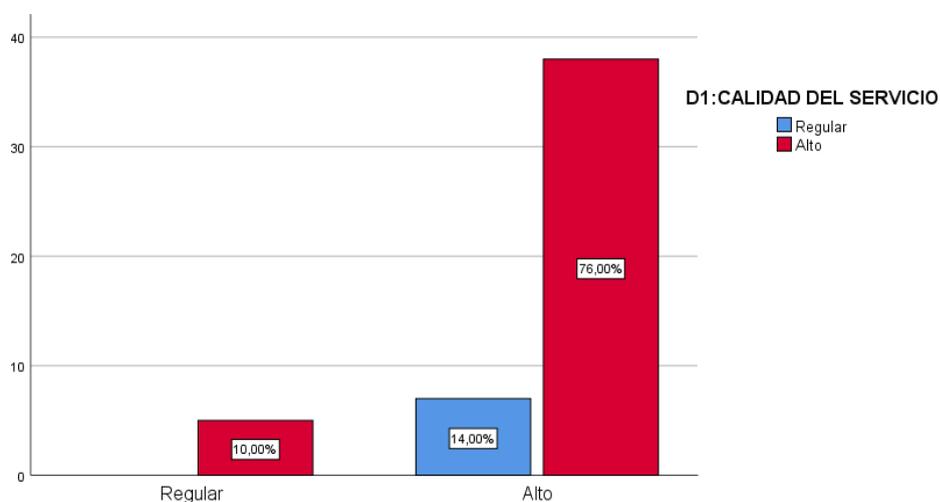
Tabla cruzada de la primera dimensión con la variable 1

			<u>D1:CALIDAD DEL SERVICIO</u>		Total
			Regular	Alto	
HERRAMIENTAS	Regular	Recuento	0	5	5
TECNOLOGICAS		% del total	0,0%	10,0%	10,0%
	Alto	Recuento	7	38	45
		% del total	14,0%	76,0%	90,0%
Total		Recuento	7	43	50
		% del total	14,0%	86,0%	100,0%

Nota. Elaboración propia en SPSS V25.

Figura 3

Grafico de la tabla cruzada de la primera dimensión con la variable 1



Nota. Elaboración propia en SPSS V25.

Tabla 8 y Figura 5, se observa que la muestra de estudio investigada, el 10.0% (5) aplicando las herramientas tecnológicas con una relación regular para calidad de servicio de una medida regular 0.00% (0) y alta 10.0% (5). Así mismo, el 90.0% (45) aplicando las herramientas tecnológicas con una relación alta para la calidad de servicio de medida regular 14.0% (7) y alta 76.0% (38).

Tenemos en tercer lugar que se lograron obtener los resultados de esta investigación en base de la influencia de las herramientas tecnológicas en la calidad de servicio.

Análisis de frecuencias de la segunda dimensión de Servicios de exportación

Dimensión 2 (D2): Satisfacción del cliente

Tabla 9

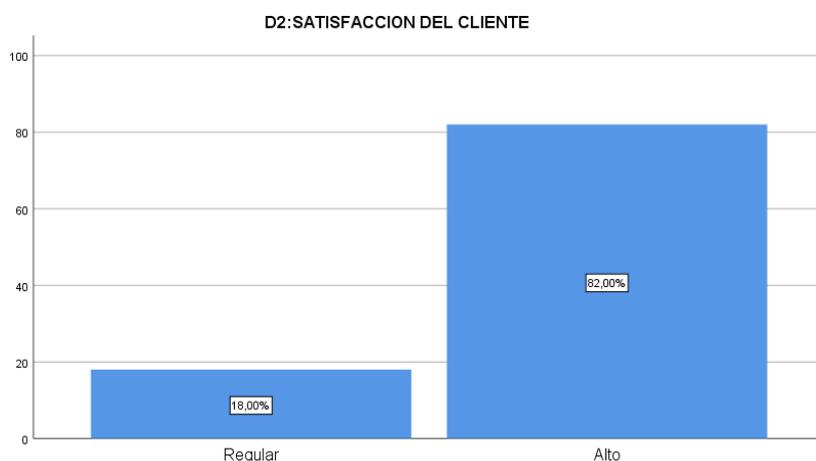
Análisis de frecuencia de la segunda dimensión de la variable 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	9	18,0	18,0	18,0
	Alto	41	82,0	82,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en SPSS V25

Figura 4

Gráfico del análisis de frecuencia de la segunda dimensión de la variable 2



Nota. Elaboración propia en SPSS V25.

Considerando los datos presentados en el gráfico a través de los datos tomados de la tabla anterior, se presentan los resultados arrojados mediante el SPSS a base de las preguntas de la dimensión 2.

Así mismo la muestra de estudio utilizó la satisfacción del cliente de manera regular en un 18% y herramientas tecnológicas alto en un 82%.

Se analiza que los exportadores tienen una valoración muy alta con relación al servicio brindado por el agente de carga, brindándole toda la información necesaria sea mediante el customer service de la empresa y/o estatus constantes desde la plataforma tecnológica de la empresa.

Tabla cruzada de la segunda dimensión con la segunda variable

Tabla 10

Tabla cruzada de la segunda dimensión con la variable 1

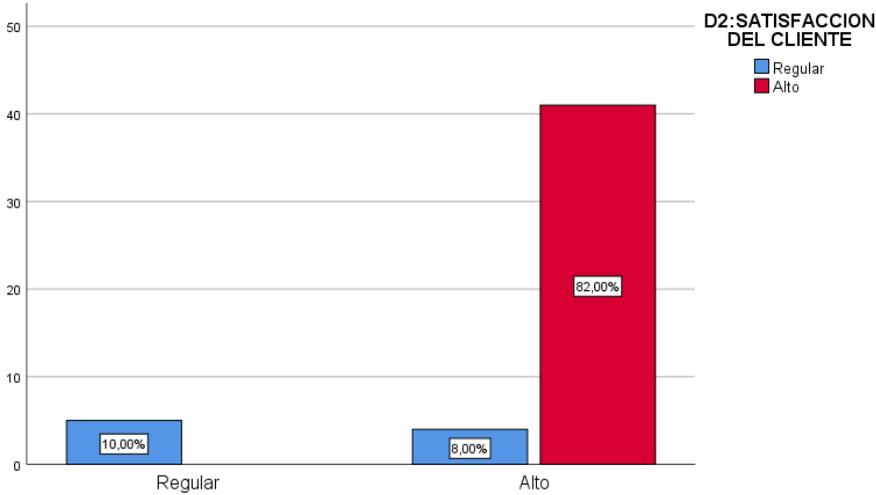
			D2:SATISFACCION DEL CLIENTE		Total
			Regular	Alto	
HERRAMIENTAS	Regular	Recuento	5	0	5
TECNOLOGICAS		% del total	10,0%	0,0%	10,0%
	Alto	Recuento	4	41	45

	% del total	8,0%	82,0%	90,0%
Total	Recuento	9	41	50
	% del total	18,0%	82,0%	100,0%

Nota. Elaboración propia en SPSS V25.

Figura 5.

Grafico de la tabla cruzada de la segunda dimensión con la variable 1



Nota. Elaboración propia en SPSS V25.

Tabla 10 y Figura 7, se observa que la muestra de estudio investigada, el 10.0% (5) aplicando las herramientas tecnológicas con una interacción regular, para satisfacción del cliente en una medida regular 10.0% (5) y alta 0.0% (0). El otro 90.0% (45) aplicando las herramientas tecnológicas con una relación alta satisfacción del cliente de medida regular 8.0% (4) y alta 82.0% (41).

Para finalizar, se lograron alcanzar los resultados en base a la influencia de las herramientas tecnológicas a base de la segunda dimensión satisfacción del cliente.

Prueba de normalidad

Tabla 11.

Prueba de normalidad de las variables de estudio.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
HT_SUMA	,302	50	,000	,775	50	,000
SE_SUMA	,189	50	,000	,877	50	,000

Nota. Elaboración propia en SPSS V25.

Tabla 11, se puede apreciar que se utilizó el método Kolmogórov-Smirnov, ya que la muestra es igual a 50, teniendo un resultando del valor de significancia (p-valor) en cuanto a la primera variable obtenida que es de 0.000 la cual se define como una distribución anormal, lo mismo ocurrió con la segunda variable. Por lo tanto, ambos se infirieron como no paramétricos y poniendo en uso así al coeficiente de Rho de Spearman, NCBI(2019).

Contrastación de hipótesis

Por otro lado, se consideraron los siguientes datos para la verificación de las hipótesis de la investigación .

- Nivel de significación (Sig.): $\alpha=0.05$
- Regla de decisión:
 - Si $p \geq 0.05$, se acepta la H_0 , y se rechaza la H_1
 - Si $p < 0.05$, se acepta la H_1 , y se rechaza la H_0 .
- Prueba estadística: Se aplicó la correlación de Spearman.

Hipótesis general

H_0 (Hipótesis nula): las Herramientas tecnológicas no influyen en la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023

H_1 (Hipótesis alterna): las Herramientas tecnológicas influyen en la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023

Tabla 12.
Correlación de las variables de estudio

			Herramientas tecnológicas	Servicios de exportación	
Rho Spearman	de	Herramientas tecnológicas	Coeficiente de Correlación	1	,725
			Sig. (bilateral)		,002
			N	50	50
	de	Servicios de exportación	Coeficiente de Correlación	,725	1
			Sig. (bilateral)	,002	
			N	50	50

Tabla 12, se observan los resultados obtenidos, el cual se obtuvo un valor de significancia de 0,002 siendo de esta manera menor a 0.05; lo que conlleva a que haya una aceptación en la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Además tenemos que el coeficiente de Rho de Spearman fue 0.725, verificando una correlación positiva alta considerable entre la primera variable: Herramientas tecnológicas y la segunda variable: servicios de exportación.

Hipótesis específica 1

H₀ (Hipótesis nula): Las Herramientas tecnológicas no influyen en la mejora de una empresa especializada en logística, Perú, 2023

H₁ (Hipótesis alterna): Las Herramientas tecnológicas influyen en la mejora de una empresa especializada en logística, Perú, 2023

Tabla 13.
Correlación entre Herramientas tecnológicas e calidad de servicio

			Herramientas tecnológicas	D1:Calidad de servicio	
Rho Spearman	de	Herramientas tecnológicas	Coeficiente de Correlación	1	,431
			Sig. (bilateral)		,000
			N	50	50
	de	D1:Calidad de servicio	Coeficiente de Correlación	,431	1
			Sig. (bilateral)	,000	
			N	50	50

Tabla 10, se muestran que los resultados del valor de significancia es 0,000 el cual es menor a 0.05, en donde se puede indicar que se encuentra una correlación entre la primera dimensión con la primera variable: calidad de servicio y la segunda variable; aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. De ese modo, el coeficiente de Spearman fue 0,431, verificando una correlación positiva moderada entre las dimensiones de la segunda variable y la calidad del servicio.

Hipótesis específica 2

H₀ (Hipótesis nula): Las Herramientas tecnológicas no influyen en la satisfacción del cliente en los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú,

H₁ (Hipótesis alterna): Las Herramientas tecnológicas influyen en la satisfacción del cliente en los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023.

Tabla 14.
Correlación entre Herramientas tecnológicas e satisfacción del cliente

			Herramientas tecnológicas	D2:Satisfacción del cliente
Coeficiente de Correlación			1	,855**
Rho Spearman de	Herramientas tecnológicas	Sig. (bilateral)		,000
		N	50	50
	D2:Satisfacción del cliente	Coeficiente de Correlación	,855**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	50	50

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

Tabla 11, se muestran los resultados del valor de significancia siendo 0,000 siendo menor a 0.05, la cual se puede mostrar que se encuentra una correlación entre la segunda dimensión de la segunda variable: Satisfacción del cliente y la primera variable; aceptando de esta manera la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Así mismo se tiene un coeficiente de Spearman es de 0,855,

verificando la buena y positiva correlación entre la dimensión dos de la segunda variable y las herramientas tecnológicas.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo planteado, se puede afirmar que las herramientas tecnológicas influyen para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística.

Con la seguida investigación se planteó un objetivo general que es “Explicar cómo las herramientas tecnológicas influyen para la mejora de los servicios de exportación en una empresa especializada en logística”. Con base en los resultados se presenta un rango de significancia de 0.000, siendo menor a 0.05, obteniendo así una correlación positiva, determinando aceptar la hipótesis de estudio (alterna) y rechazando la hipótesis nula. Estos resultados concuerdan con Vázquez (2023) el cual determinó que las empresas fracasan si no desarrollan un modelo de gestión tecnológico, debido a que estas herramientas pueden ofrecer soluciones a las necesidades presentadas en la compañía, adicional a ello ayuda a que las empresas ingresen a la era de la digitalización que conlleva a realizar procesos eficaces y rápidos. Los softwares ya están creados hechos a la medida que el consumidor requiera, adaptándose a las necesidades de las empresas.

Así mismo, se planteó como objetivo específico 1 “Explicar cómo las herramientas tecnológicas influyen en la calidad de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística”. Por otro lado, el valor de significancia fue 0,000, que es inferior a 0,005, teniendo así una interrelación positiva media entre la dimensión y la variable, aceptando así la hipótesis alterna y se rechazando la hipótesis nula. Añadiendo como sustento a Alejandra, P. M., & Diana, M. Q. (2022), ya que nos menciona que el servicio de calidad en los procesos tecnológicos de una empresa ayuda a minimizar tiempo, agilización de documentación digitalizados, servicios y comunicación rápida y directa, entregando al cliente una servicio diferencial que este entienda que no encontrará una igual en el mercado, con esto no quiere decir que va a desaparecer en contacto humano en las interacciones con el cliente, ya que es muy valioso el servicio personalizado que se le brinde. Se concluye con las autoras que hay similitud en su investigación ya que el uso de estas herramientas si influyen en la calidad de los servicios de exportación

de una empresa especializada en logística, ya que como bien mencionan, las herramientas tecnológicas mejora la calidad del servicio no solo en procesos, si no en entregar un buen servicio de calidad al cliente final, quienes brindan rentabilidad al tomar prestado el servicio dentro de la empresa, haciendo que la empresa tenga una mayor fluidez en sus exportaciones de embarques marítimos consolidados.

Por otra parte, se planteó como objetivo específico 2 “Explicar cómo las herramientas tecnológicas influyen en la satisfacción de los clientes en los servicios de exportación de una empresa especializada en logística”. A su vez, se obtuvieron como resultados 0,000 en el valor de significancia, logrando la aceptación de la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula obteniendo así una correlación buena entre la segunda dimensión y la primera variable. El, E. e. (2023, Feb 21) afirma que el eje principal de la empresa es la calidad y el servicio ofrecido a los clientes, por el cual destaca que es muy importante la satisfacción que tenga el cliente en cuanto al servicio brindado, ya que influyen su perspectiva ante otros clientes, la tecnología ayuda a conseguir esto, ya que teniendo en cuenta cómo el cliente piensa y que es lo que desea, se puede establecer un vínculo emocional que permita su fidelización. Concluyendo con el autor dentro de una empresa siempre será fundamental medir la satisfacción de los clientes, ya que, para obtener una buena satisfacción, se necesita una buena calidad en el servicio brindado, esto incluyendo gracias a los resultados obtenidos sé que pueda implementar las herramientas tecnológicas necesarias para que sus procesos sean más fluyentes.

En la presente investigación queda demostrado por medio de los resultados obtenidos que existe concurrencia con las teorías de los autores. Por tanto la empresa deberá poner en uso los softwares que brindan herramientas para mejorar la eficiencia de sus exportaciones marítimas de la carga consolidada (LCL), para así mejorar su calidad del servicio de la empresa, tales como un software el cual ayude tanto al talento humano como al cliente a obtener toda la información correspondiente al estatus de su carga, que pueda obtener la documentación en cuanto a su embarque y dar el visto bueno en el tiempo menos posible, así la empresa obtenga una satisfacción buena por parte de sus clientes por el servicio brindando.

Continuando con el análisis, también se obtuvo los resultados de la hipótesis general un resultado de 0,002 de significancia teniendo una aceptación de la hipótesis alterna y un nivel de correlación del 0,725, el cual indica rechazar la hipótesis nula obteniendo una correlación positiva media, afirmando que las herramientas tecnológicas sí influyen en los servicios de exportación. Estos resultados concuerdan con lo que sostienen Loo D. & Mariátegui R., (2020), quien señala que las herramientas tecnológicas y la digitalización permite un desarrollo competente en las operaciones de comercio internacional, ya que mejora el proceso operativo en las empresas con la digitalización impactando la productividad de las organizaciones. Así mismo los autores concluyen que los procesos logísticos tienen que ir de la mano con la tecnología para una mejor funcionalidad. La tecnología se ha transformado en una gran herramienta de apoyo en las empresas ya que puede sistematizar procesos teniendo una mayor productividad en los empleados, alimentando de información estos softwares para la agilización de sus procesos teniendo un buen desempeño.

Por otro lado, se argumentó que los números estadísticos obtenidos de la hipótesis específica 1. Este estudio, se planteó como hipótesis “Las Herramientas tecnológicas influyen en la mejora de la calidad de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023”. Luego de aplicar el cuestionario, la muestra del estudio de esta investigación fueron 50 empresas exportadoras(clientes) de la región Lima - Callao. Para los resultados se usaron las pruebas estadísticas de Spearman, la cual en el cuadro 13 se obtuvo un valor de significancia de 0.000, el cual es menor que el valor p (0.05), de esta manera confirmando la hipótesis alterna, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0, correspondiendo así a una correlación positiva media, analizando así la variable 1 en la mejora de la calidad de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística. Resultados que concuerdan Piedrahita Mazo, A. & Montoya Quintero, D. (2022) debido a que en una empresa la reducción de tiempo en todos los procesos es muy fundamental y bueno porque permite que las demás áreas puedan desarrollar nuevas ideas, entregar un mejor servicio al cliente, teniendo información detallada y necesaria al alcance de sus manos. La calidad de servicio no basta en entregar información rápida, es entregar información adicional

que los clientes no saben pero con el servicio que se les está brindando tiene un valor agregado, enseñándoles nuevas cosas y que los clientes puedan sentir que se les está entregando un buen servicio de calidad con valor agregado.

De igual modo se obtuvieron los resultados de la hipótesis específica 2 planteando que “Las Herramientas tecnológicas influyen en la satisfacción del cliente en los servicios de exportación de una empresa especializada en logística”. Teniendo como resultado en la Tabla 14, un rango de significancia de 0,000, aceptando de esta manera la hipótesis alterna, ya que se tuvo un resultado de un coeficiente de correlación de 0,855, corresponde así como una correlación positiva media, para el análisis de las influencias de las herramientas tecnológicas en la satisfacción del cliente en los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023. Concordando con El, E. e. (2023, Feb 21) nos comenta la satisfacción del cliente es lo primordial en un empresa para surgir porque mide que estas brindando una buena calidad en el servicio, influyendo que tu marca y/o servicio pueda destacarse en el mercado, teniendo una gran valoración y haciéndolo más atractivo para otros usuarios, menciona que hoy en día las empresas invierten en sus plataformas web que son softwares alimentados de información de la empresa que ayude al cliente a la búsqueda más rápida de lo que necesite, estos softwares se hacen en base a lo que quiere y piensa el cliente para lograr una buena calificación por los usuarios. También mencionamos a Tania, M.U., & Elena, H.M. (2023), quién nos dice que las empresas deben aplicarse retos día a día, esto ayudará a que estos nuevos proyectos puedan tener más ingresos de la empresa, más atracción por el cliente y sobre todo un posicionamiento estratégico en el mercado. No dejando de lado que esto se dará gracias a la aprobación del público a quienes se dirigen, constando así de una fidelización de cliente y no tenga duda de poder seguir probando el servicio, acotó también que es importante la opinión y críticas constructivas que tengan los clientes para una mejoría dentro de la empresa, que esto solo ayudará a tener mayor movimiento en el mercado entregando lo que los clientes requieran.

Por otro lado, concordamos con El, E. e. (2023, Feb 21) ya que nos menciona que la acción de un cliente de escoger entre uno o más servicios es una decisión fuerte ante una compañía. Es por ello que las compañías deben tener personal

altamente capacitado con un buen ambiente laboral, ya que esto influirá en el crecimiento de la compañía. Brindar al usuario la información necesaria para nutrirse y que de estas puedan influir en una buena toma de decisiones, sirviendo como estrategia comercial. Así mismo, se demuestra que en el presente estudio existe una similitud en las teorías de los autores citados a través de los resultados obtenidos a través del SPSS, misma que brindo como sustento teórico en el estudio. Se determinó así que los estudios investigado cuentan con alto grado de la confiabilidad, aceptando poder entender que la relación de las herramientas tecnológicas en los servicios de exportación de una empresa especializada en logística sí influyen en la satisfacción del cliente.

VI. CONCLUSIONES

Así mismo los objetivos plasmados, las hipótesis y análisis de los resultados estadísticos de la presente investigación cuenta con las siguientes conclusiones:

1. Se determino que las herramientas tecnológicas influyen para la mejora de los servicios de exportación de la empresa logística obteniendo un 88 % de influencia, dando como correlación positiva alta de 0.725 entre las variables de estudio, debido a que por medio de las herramientas tecnologías optimizan se los procesos logísticos para la empresa.
2. Se demostró que las herramientas tecnológicas influyen en la calidad de los servicios de exportación de la empresa logística , obteniendo un 76% de influencia dando como una correlación positiva considerable de 0.431 entre la primera variable y la dimensión servicios de exportación ,debido a la información obtenida y experiencias gratificantes en el uso de las herramientas tecnológicas.
3. Se demostró que las herramientas tecnológicas influyen en la satisfacción de los clientes en los servicios de exportación de una empresa especializada en logística , que si existe una influencia de las herramientas tecnológicas hacia la satisfacción del cliente obteniendo un 82% de la influencia dando una correlación positiva alta de 0,855 entre la variable herramientas tecnológicas y dimensión satisfacción del cliente debido a los excelentes servicios y precios acordados de la empresa de logística .

VII. RECOMENDACIONES

Tras analizar los resultados del estudio, se proponen las siguientes recomendaciones:

1. Existe la posibilidad que la empresa pueda implementar herramientas tecnológicas mediante un software que brinde información oportuna, rápida y en tiempo real a los clientes. Además, apoyarse en herramientas tecnológicas, que ayude a reducir los tiempos en hora/hombre, lo que finalmente se puede traducir no solo en brindar una experiencia positiva a su cliente externo sino también de darle la oportunidad que sus colaboradores de la empresa no se desgasten y así tengan un desempeño óptimo con la ayuda de la agilización de las herramientas tecnológicas.
2. La empresa pueda evaluar constante de no solo brindar información rápida al cliente, para que sea un servicio de calidad, se debe considerar información adicional que le brinden al cliente una visión más amplia. Brindando al cliente una cotización online con diversificación de información considerando puntos importantes para el cliente, tales como: tarifa, navieras, tiempo de tránsito, frecuencia de salidas, vigencia de tarifa. Ya que con ello pueden verificar los clientes que no solo se tienen rapidez en respuesta (por el cotizador online), sino también, le brindan información adicional y otras opciones que le permitirá al cliente hacer un análisis y una elección acorde a lo que busca.
3. La empresa pueda evaluar constantemente la satisfacción de cliente mediante apreciaciones, además de considerar un soporte al cliente con toda la información y status de sus exportaciones a través de las herramientas tecnológicas. En tal sentido, es primordial que el cliente cuente con información rápida, detalles sobre su carga y en qué situación se encuentra.

REFERENCIAS

Aduantir(2021).Transporte marítimo . <https://es.aduantir.com/transporte-maritimo/>

Anraque(2022).Cuales son los software de logistica. <https://hedyla.com/wp-content/uploads/2022/07/E-Book-Cuales-son-los-software-de-logistica.pdf>

Piedrahita Mazo, A. y Montoya Quintero, D. (2022). Evaluación de la calidad de la información en las organizaciones, a través de herramientas tecnológicas.

SIGNOS, Investigación en Sistemas de Gestión, 14(2).

<https://doi.org/10.15332/24631140.7785>

Burga-Larco, G., Vargas-Sardon, J., & Gallardo-Echenique, E. (2020). Uso de las tecnologías disruptivas en el Perú. [Use of Disruptive Technologies in Peru]

Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Informação, , 172-182. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/uso-de-las-tecnologías-disruptivas-en-el-perú/docview/2452331566/se-2>

Bravo & Valenzuela(2019).Desarrollo de instrumentos de evaluación.

<https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>

Burga,Vargas,&Gallardo(2022)<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/656663>

CLALIB. (2023). Tecnología, determinante en la evolución de los negocios:

Colombia avanza en la implementación y desarrollo de la Inteligencia Artificial, y se espera que este proceso se acelere en la próxima década. Portafolio,

<https://www.proquest.com/trade-journals/tecnología-determinante-en-la-evolución-de-los/docview/2881219020/se-2>

Cosi,at(2020). Formative assessment at university using digital technology

tools.[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85090619354&origin=resultslist&sort=plfdt-f&listId=60827427&listTypeValue=Docs&src=s&nlo=&nlr=&nls=&imp=t&sid=37e2be999614371c18eb8b0a668e126f&sot=sl&sdt=sl&sl=0&relpos=15&citeCnt=12&searchTerm=)

[85090619354&origin=resultslist&sort=plfdt-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85090619354&origin=resultslist&sort=plfdt-f&listId=60827427&listTypeValue=Docs&src=s&nlo=&nlr=&nls=&imp=t&sid=37e2be999614371c18eb8b0a668e126f&sot=sl&sdt=sl&sl=0&relpos=15&citeCnt=12&searchTerm=)

[f&listId=60827427&listTypeValue=Docs&src=s&nlo=&nlr=&nls=&imp=t&sid=37e2b](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85090619354&origin=resultslist&sort=plfdt-f&listId=60827427&listTypeValue=Docs&src=s&nlo=&nlr=&nls=&imp=t&sid=37e2be999614371c18eb8b0a668e126f&sot=sl&sdt=sl&sl=0&relpos=15&citeCnt=12&searchTerm=)

[e999614371c18eb8b0a668e126f&sot=sl&sdt=sl&sl=0&relpos=15&citeCnt=12&se](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85090619354&origin=resultslist&sort=plfdt-f&listId=60827427&listTypeValue=Docs&src=s&nlo=&nlr=&nls=&imp=t&sid=37e2be999614371c18eb8b0a668e126f&sot=sl&sdt=sl&sl=0&relpos=15&citeCnt=12&searchTerm=)

[archTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85090619354&origin=resultslist&sort=plfdt-f&listId=60827427&listTypeValue=Docs&src=s&nlo=&nlr=&nls=&imp=t&sid=37e2be999614371c18eb8b0a668e126f&sot=sl&sdt=sl&sl=0&relpos=15&citeCnt=12&searchTerm=)

Chavarry & Dias (2020). Mejora de los procesos logísticos de exportación para generar eficiencia operativa en la empresa hilandería de algodón peruano s.a., LIMA, 2019 repositorio.usil. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/81b27a23-7fd0-4063-b7bb-3d36045bc905/content>

Calleja(2023).Glosario de terminos de uso frecuente en la investigacion . https://recursos.ucol.mx/tesis/glosario_terminos_investigacion.php?letter=M#:~:tex t=M%C3%89TODO%20HIPOT%C3%89TICO%20DEDUCTIVO%3A,vez%20son %20sometidas%20a%20verificaci%C3%B3n.

El, E. e. (2023, Feb 21). La tecnología potencia la fidelización del cliente en el retail. El Economista <https://www.proquest.com/newspapers/la-tecnología-potencia-fidelización-del-cliente/docview/2779033468/se-2>

García, García, & Fitoria(2020), Uso de herramientas básicas de Microsoft Office Excel, Word y PowerPoint y su incidencia en la calidad del aprendizaje significativo en el área de ciencias naturales, modalidad de primaria regular, del centro público Salomón Ibarra Mayorga, distrito IV, departamento de Managua, durante el segundo semestre del año 2020.<https://repositorio.unan.edu.ni/14823/>

Mentorday(2023).Logistica internacional . https://mentorday.es/wikitips/logistica-internacional/?gclid=CjwKCAiA98WrBhAYEiwA2WvhOgdBoiEinM8WY02nSnekulg yQI3S-QsME8483aSj1MNv8XbwgBytXhoCLXIQA vD_BwE

Guere &Dias(2020). Mejora en el proceso logístico de la empresa de servicio electromecánico ESEM. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/12751>

Hernandez Mendoza, S., & Duana Avila , D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA, 9(17), 51-53.

<https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>NCBI(2019). Descriptive Statistics and Normality Tests for Statistical Data. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6350423/>

IMMEX, E., & Cazares, L. (2022). Desarrollo e Integración de herramientas Tecnológicas de la mano del Comercio Internacional
.https://www.proquest.com/docview/2674648254?sourcetype=Newspapers

Loo D. & Mariátegui R (2020) "Digitalización del proceso aduanero y la operatividad aduanera del puerto del Callao durante el periodo 2016 - 2020" (Licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. <http://doi.org/10.19083/tesis/653491>

Morro (2019). La destrucción creadora de schumpeter. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/667521/tjmd.pdf;jsessionid=265%209CEFFE099103DD0BE4FB3679254AE?sequence=1>

Mosquera, Vergel, & Bayona (2021) <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85120048053&origin=resultslist&sort=plfdt-f&listId=60827427&listTypeValue=Docs&src=s&nlo=&nlr=&nls=&imp=t&sid=37e2be999614371c18eb8b0a668e126f&sot=sl&sdt=sl&sl=0&relpos=12&citeCnt=4&searchTerm=>

Medina, A. T. (2020). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación
. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/90>

Pilco (2022). Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra en la investigación .
http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3096/1/Orientaciones_para_seleccion_y_calculo_del_tama%C3%B1o_de_muestra_de_investigacion.pdf

Perez & Alcalde (2020). Introduction: Handling uncertainty in the geosciences: identification, mitigation and communication.
<https://digital.csic.es/handle/10261/211534>

Palaez & Tapia (2021). Mejora en la gestión logística para aumentar la rentabilidad en la empresa m. catalán 2020.
. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8486/Pel%C3%A1e>

z%20L%C3%B3pez%20Carlos%20%26%20Tapia%20Rondoy%20Kevin.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz, R., & IMMEX, E. (2023, Jun 28). Ricardo Ruiz: Estrategia digital para el cumplimiento de comercio exterior. El Financiero
<https://www.proquest.com/newspapers/ricardo-ruiz-estrategia-digital-para-el/docview/2831181806/se-2>

Ruiz,SokMen,&Yong(2020). Aplicación de la mejora continua de procesos en la logística de última milla en el comercio electrónico de tiendas departamentales de Latinoamérica
[.https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/178803](https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/178803)

Rojas(2021). Impacto de la gestión logísticas en la exportación de prendas textiles de industrias en Lima Metropolitana 2020.
<https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12990/10510>

Ruiz, R., & IMMEX, E. (2023, Jun 28). Ricardo Ruiz: Estrategia digital para el cumplimiento de comercio exterior. El Financiero
<https://www.proquest.com/newspapers/ricardo-ruiz-estrategia-digital-para-el/docview/2831181806/se-2>

Sanchez(2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos.http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008

Suarez(2022). Gestión logística y su relación con la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados.
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/6065/%20T030_48328742_T%20%20%20Suarez%20Tello%20Anali%20Hermelinda.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salpico(2019). Improved multi-factor user authentication using biometric/biotechnological

features.https://worldwide.espacenet.com/publicationDetails/biblio?CC=WO&NR=2019063852&KC=&FT=E&locale=en_EP

Trejo, A. R., Fernández, S. P., & Vázquez, G. M. (2022). Factores que contribuyen en la adopción del comercio electrónico en las Mipymes. [Factors contributing to adoption of electronic commerce in MSMEs] *Politica y Cultura*, (58), 125-147. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/factores-que-contribuyen-en-la-adopci3n-del/docview/2762022626/se-2>

Vázquez (2023). Gadgets la Revista. STARTUPEANDO. Digitalización de empresas, fabricación de software corporativo e innovación médica con Realidad Aumentada son parte del ADN de la consultora mexicana Skye Group

[.https://www.proquest.com/newspapers/digitalizan-nuevo-le3n/docview/2857800898/se-](https://www.proquest.com/newspapers/digitalizan-nuevo-le3n/docview/2857800898/se-)

ANEXO 2:

Usuario de la empresa de la búsqueda de la población

ANEXO 3

Tabla Medición de valor del Alfa de Cronbach

Tabla 1

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Nota. Rangos de confiabilidad

Anexo 2.

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD
EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

ANEXO 6 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN RVI N° 066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20609307171
PERUVIAN MULTIMODAL SERVICES LOGISTICS S.A.C	
Nombre del Titular o Representante legal: Noelia Noemi Contreras Flores	
Nombres y Apellidos Noelia Noemi Contreras Flores	DNI: 44566402

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal "c" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU N° 0470-2022/UCV) (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Herramientas tecnológicas para mejorar los procesos de exportación de la empresa PMS Logistics, Perú, 2023	
Nombre del Programa Académico: Diseño de investigación	
Autor: Nombres y Apellidos Aspajo Leon, Karla Masciel Chavez Becerra, Grecia Sofia	DNI: 73089664 76470148

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma y sello: 
NOELIA CONTRERAS FLORES
GERENTE GENERAL
PMS LOGISTICS S.A.C.

(Titular o Representante legal de la Institución)

*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal "c" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para

Tabla 15: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Herramientas tecnológicas para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023. Autores: Aspajo León, Karla Masciel / Chávez Becerra, Grecia Sofía

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema general: ¿De qué manera las Herramientas tecnológicas influyen para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023. Así mismo, se determinan los siguientes Problemas específicos:</p> <p>1. ¿De qué manera las Herramientas tecnológicas influyen para la mejora de la calidad de servicios de de una empresa especializada en logística, 2023?</p> <p>2. ¿De qué manera las Herramientas tecnológicas influyen para la mejora de la satisfacción del cliente de una empresa especializada en logística, 2023?</p>	<p>Objetivo general: Explicar cómo las Herramientas tecnológicas influyen para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Explicar cómo las Herramientas tecnológicas influyen en la calidad de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023.</p> <p>2. Explicar cómo las Herramientas tecnológicas influyen en la satisfacción de los clientes en los servicios de una empresa especializada en logística, Perú, 2023.</p>	<p>Hipótesis general: se ha planteado que, las Herramientas tecnológicas influyen en la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023. Del mismo modo, las Hipótesis específicas:</p> <p>1. Las Herramientas tecnológicas influyen en la mejora de la calidad de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023? y</p> <p>2. Las Herramientas tecnológicas influyen en la satisfacción del cliente en los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023.</p>	Variable 1: Herramientas tecnológicas				
			<p>Dimensiones</p> <p>Confiabilidad (Monsalve 2021)</p>	<p>Indicadores</p> <p>Protección de datos del usuario (Polaris 2021)</p> <p>Experiencia externa (Palmeira, A. 2023)</p> <p>Calidad de Información (Amara, T. 2023)</p> <p>Identificación de Productos (Rodríguez Correa 2023)</p> <p>Precisión de la Información (López y Rodríguez 2023)</p>	<p>Ítems</p> <p>1, 2</p> <p>3, 4</p> <p>5, 6</p> <p>7</p> <p>8.9</p>	<p>Escala de medición</p> <p>Escala de Likert</p>	<p>Niveles o rangos</p> <p>Ordinal</p>

Variable 2: Servicios de exportación

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
Calidad de Servicio (Calle 2019)	Fiabilidad (Sánchez y Martínez 2022)	1, 2	Escala de Likert	Ordinal
	Capacidad de respuesta (Saurin y Pomar 2020)	3, 4		
	Experiencia Personalizada (Arcón y Rodríguez 2022)	5, 6		
	Empatía (Mancheno y Cárdenas 2023)	7		
	Precio (Buentello, Martines y Sánchez 2019)	8		
	Satisfacción del cliente	Expectativas (Salazar y Villareal 2019)	9,10	

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Enfoque : Aplicada, Cuantitativo</p> <p>Nivel : Descriptivo, Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, Transversal</p>	<p>Población: La población en la que se enfocará la presente investigación está conformada por exportadores que utilicen el servicio de consolidación de carga marítima para la expedición de su mercancía.</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico por conveniencia</p> <p>Tamaño de muestra: 50 exportadores.</p>	<p>Variable 1: Herramientas tecnológicas Técnicas: Encuesta y Análisis documental Instrumentos: Cuestionario y Ficha de registro Autores: (Martínez y Mateus, 2020). Monitoreo: Herramientas tecnológicas Ámbito de Aplicación: Exportadores Forma de Administración: Grupal y Por contenido</p> <p>Variable 2: Servicios de exportación Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: (Marinucci, 2021). Monitoreo: Servicios de exportación marítima Ámbito de Aplicación: Exportadores Forma de Administración: Grupal</p>	<p>DESCRIPTIVA: Integrar las data registrada de la ficha de registro en una matriz Excel, de forma que, luego se pueda realizar su comparación con la información obtenida de la encuesta aplicada para su posterior análisis descriptivo.</p> <p>INFERENCIAL: Se ingresará los resultados del cuestionario en una matriz Excel para luego ser exportada al programa estadístico SPSS que elaborará gráficos estadísticos con la data obtenida para su análisis descriptivo, y así mismo brindará la Prueba T de Student, con el fin de alcanzar los objetivos y afirmar la hipótesis nula o alterna de la presente investigación.</p>

Nota. Elaboración propia



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

VARIABLE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr. Chombo Jaco, Jose

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Negocios Internacionales de la UCV, en la sede de, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder realizar el Desarrollo del Proyecto de Investigación de X ciclo.

El título del proyecto de investigación es: “Herramientas tecnológicas para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especialistas para poder aplicar los instrumentos en mención, recurro ante su connotada experiencia en la línea de investigación “Marketing y Comercio Internacional”.

El expediente de validación que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Dictamen favorable o V°B° del proyecto por parte del Comité de Ética en Investigación (Anexo 5 RVI N° 066-2023-VI-UCV).
- Tabla de operacionalización de variables (Ver anexos de la Guía de elaboración de la tesis-RVI N° 062-2023-VI-UCV).
- Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV (Ver anexo 2 de la Guía de elaboración de la tesis-RVI N° 062-2023-VI-UCV).



Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Aspajo Leon, Karla Masciel

DNI: 73089664

Chavez Becerra, Grecia Sofia

DNI: 76470148

Definición conceptual de las variables, dimensiones e indicadores

I. **Herramientas tecnológicas:**

Según García. R; García. B y Fitoria. P (2021) Las herramientas tecnológicas son imprevisible las actividades dadas en diversas actividades, ya que ha sido de gran ayuda para agilizar los procesos y perfeccionar de ellos. El uso de las herramientas tecnológicas en el ámbito formativo ha logrado mejorar la forma en la que se distribuye y se recibe lo didáctico.

Dimensiones

1. **Confiabilidad**

Monsalve. A (2021) Las empresas buscan constantemente fidelizar a los clientes y esto sucede cuando cumplen con todas sus expectativas de la empresa depende que el cliente se sienta comprendido y satisfecho con la calidad. servicio para ganar su plena confianza.

2. **Sistema de trazabilidad**

SENASA nos indica que Los sistemas de trazabilidad son estructuras de datos, los cuales han sido diseñados para la identificación individual y precisa de cada de las etapas a través del producto después de su fabricación hasta la entrega.

Indicadores

1. **Protección de datos del usuario**

La protección de datos personales es un derecho fundamental que tienen los usuarios, la recopilación de datos y protección depende de cada país elabore su propia ley que aguarde la seguridad de los datos personales. POLARIS DATA (2021)

2. **Experiencia externa**

Experiencia externa es asociada a los valores altos y bajos de una satisfacción de la competencia, creando oportunidades y presión en las organizaciones para un mejor desarrollo de lo que quieran lograr dentro de su objetividad como empresa. Cerca, L., Teixeira, D., Eliana, Raposo, F., Marlene, & Palmeira, A. (2023)

3. **Calidad de información**



El presente estudio nos menciona que la información son investigaciones críticas para que grupos sociales, gubernamentales, entre otros puedes tener alta calidad en informes integrados, aportando información en la literatuta académica, como en las prácticas empresariales y entre otros aspectos. Ahmadi, A., & Amara, T. (2023).

4. Identificación de productos

La identificación de un producto o servicio puede fortalecer la capacidad de determinar dinamismo y contexto actual que permita a las organizaciones incrementar las capacidades de innovación, obteniendo resultados buenos y adoptando estrategias para alcanzar los objetivos propuestos de cada compañía. Vanessa García Pineda, Jhennifer Paola, R. A., Jackeline Andrea Macías Urrego, & Rodríguez Correa, P. A. (2023).

5. Precisión de la información

Menciona que la precisión de la información es útil para unos grupos de personas, también para recuperar información importante y extracciones de contenidos que sean relevantes para hacer más eficiente que otro método. López, D. S., & Rodríguez, J. M. Á. (2023)

6. Rastreo y seguimiento

Nos menciona que el seguimiento que el cliente pueda tener del servicio adquirido en las plataformas brinda seguridad y tranquilidad al cliente, evitando que estos rastreos los usuarios sean víctimas de estafas. Con la evolución de la tecnología cada empresa tiene plataformas diseñadas mediante un software donde puedes hacer el seguimiento o tracking del servicio y/o producto tomado como conocer el horario de llegada y salida del producto y/o servicio sin importar donde se pueda encontrar este. Reynosa (2023)

Anexo 5.
MODELO DE INFORME DE REVISIÓN EXPEDITA
**INFORME DE REVISIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN
INVESTIGACIÓN DE: NEG. INTERNACIONALES, MARKETING, TURISMO Y ECONOMÍA**
OFICIO MÚLTIPLE N° 054-2023-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de [**Negocios Internacionales, Marketing y Dirección de Empresas, Administración en Turismo y Hotelería, y Economía**], deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Herramientas tecnológicas para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023”, presentado por los autores Aspajo Leon, Karla Masciel y Chavez Becerra, Grecia Sofia, ha pasado una revisión expedita por [**los miembros del CEI que fueron designados para la verificación**], y de acuerdo a la comunicación remitida el **28 de Junio del 2023** por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X) favorable () observado () desfavorable.

Lima, ... de diciembre de 2023

Nombres y Apellidos	Cargo	DNI N°	Firma
Dr. Bernardo Cojal Loli	Presidente	17898066	
Mgtr. Roberto Macha Huamán	Miembro 1	0750092	 <small>ROBERTO MACHA HUAMAN</small>
Mgtr. Leli Violeta Velásquez Viloche	Miembro 2	18217577	



Mgtr. Víctor Hugo Rojas Chacón

Miembro 3

09621351



Matriz de operacionalización
Variable: Herramientas tecnológicas

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Herramientas tecnológicas	Las herramientas tecnológicas son recursos software o hardware que trabajan basadas en las TICs funcionando como un valor agregado para los procesos de las compañías permitiendo el intercambio y la organización de la información (Martinez y Mateus, 2020).	Las herramientas tecnológicas tienen como objetivo la gestión empresarial a través del ahorro de tiempo y de recursos humanos y económicos (Martinez y Mateus, 2020).	Confiabilidad	Protección de datos del usuario	2	Ordinal Para la escala de medición se utilizó la escala de Likert:
				Experiencia externa	2	
				Calidad de la información	2	
			Sistema de trazabilidad	Identificación de productos	1	
				Precisión de la información	2	
				Rastreo y seguimiento	2	

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Chombo Jaco, Jose
- I.2. Especialidad del Validador: Dr. Administración
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad Cesar Vallejo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Ficha de Recolección de Información o Formato de Vigilancia Tecnológica.
- I.5. Autor del instrumento: Aspajo León Karla Masciel y Chavez Becerra Grecia Sofía

ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

Lima, 06 de Octubre 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'GM', enclosed in a thin black rectangular border.

.....

Firma de experto informante

DNI: 09652149

Teléfono: 974158898:



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las “Herramientas tecnológicas para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023”

Herramientas tecnológicas

Nº	Indicadores / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	Indicador 1: Protección de datos del usuario													
1	Las plataformas virtuales les brindan la seguridad y confianza del uso prudente de la información personal del usuario			X				X				X		
2	Se considera que las agencias de carga implementen softwares modernos de cotización			X				X				X		
	Indicador 2: Experiencia externa													
3	Los servicios anteriores les brindaron una experiencia agradable de las plataformas virtuales de agencias de carga			X				X				X		
4	Le recomendaría el uso de plataformas digitales a un amigo o colega			X				X				X		



Indicador 6: Rastreo y seguimiento																		
10	Resultaría agradable contar con la funcionalidad de rastreo y seguimiento de carga en plataformas en una empresa			X				X									X	
11	Se considera que se brinda mayor seguridad el rastreo de la carga mediante dispositivos tecnológicos durante el proceso logístico			X				X									X	



Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Chombo Jaco, José

DNI: 09652149

Especialidad del validador: Dr. Administración

06 de Octubre del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

Firma del Experto Informante.

Especialidad



CUESTIONARIO DE LA VARIABLE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS						
SEÑOR(A):						
La siguiente encuesta es para la obtención de resultados e análisis en cuanto a la influencia de las herramientas tecnológicas de las empresas, gracias de antemano.						
INSTRUCCIONES: Responder marcando con un (X) la respuesta que usted considere pertinente; teniendo en cuenta lo siguiente: Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) – En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1).						
CUESTIONARIO						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
Variable 1: HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS						
Confiabilidad	Indicador: Protección de datos del usuario					
	Se considera que las plataformas digitales de los agenciamientos de carga ofrecen información y materiales asociados de forma clara y concisa para el usuario					
	Se considera que las agencias de carga implementen softwares modernos de cotización					
	Indicador: Experiencia externa					
	Los servicios anteriores les brindaron una experiencia agradable de las plataformas virtuales de agencias de carga					
	Le recomendaría el uso de plataformas digitales a un amigo o colega					
	Indicador: Calidad de información					
	Se considera que las plataformas digitales de los agenciamientos de carga ofrecen información y materiales asociados de forma clara y concisa para el usuario					
	El servicio de cotización mediante una plataforma digital de agenciamiento de carga cumple con las necesidades de información					
Sistema de trazabilidad	Indicador: Identificación de productos					
	Se considera que las plataformas que brindan la opción de seguimiento y notificación de los embarques otorgan mayor trazabilidad a los usuarios					
	Indicador: Precisión de la información					
Se Considera que las plataformas digitales de agenciamiento de carga ofrecen a los usuarios información puntual acerca de los servicios						



	Se considera que la información automatizada por plataformas digitales de agenciamiento de carga es precisa y ahorran tiempo de gestión					
	Indicador: Rastreo y seguimiento					
	Resultaría agradable contar con la funcionalidad de rastreo y seguimiento de carga en plataformas en una empresa					
	Se considera que se brinda mayor seguridad el rastreo de la carga mediante dispositivos tecnológicos durante el proceso logístico					

Gracias por completar el cuestionario.



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

VARIABLE SERVICIOS DE EXPORTACION



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr, Chombo Jaco, Jose

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Negocios Internacionales de la UCV, en la sede de, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder realizar el Desarrollo del Proyecto de Investigación de X ciclo.

El título del proyecto de investigación es: “Herramientas tecnológicas para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística ” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especialistas para poder aplicar los instrumentos en mención, recurro ante su connotada experiencia en la línea de investigación “Marketing y Comercio Internacional”.

El expediente de validación que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Dictamen favorable o V°B° del proyecto por parte del Comité de Ética en Investigación (Anexo 5 RVI N° 066-2023-VI-UCV).
- Tabla de operacionalización de variables (Ver anexos de la Guía de elaboración de la tesis-RVI N° 062-2023-VI-UCV).
- Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV (Ver anexo 2 de la Guía de elaboración de la tesis-RVI N° 062-2023-VI-UCV).

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.



Atentamente,

Aspajo Leon, Karla Masciel

DNI: 73089664

Chavez Becerra, Grecia Sofia

DNI: 76470148

Definición conceptual de las variables, dimensiones e indicadores

II. Variable Servicios de exportación:

Según Arciniegas. D (2018) El análisis del mercado en los procesos de exportación es fundamental ya que este permite concientizar del desarrollo en los mercados extranjeros y conocer realmente cuáles son las restricciones que puede haber en sus países y de esta manera analizar si se cumple o no con la capacidad de satisfacer las expectativas y requisitos de los consumidores internacionales.

Dimensiones

1. Calidad de servicio

Calle.G(2019), nos dice que hoy en día las empresas buscan sobresalir en la calidad que brindan, ya que, a base de esto se obtendrá la satisfacción del cliente. Así mismo, la calidad es muy importante, puesto a que, los clientes esperan un servicio para poder sentirse satisfechos, por lo que, los clientes son demasiado exigentes e imponen mayor competencia.

2. Satisfacción del cliente

Lizano.E y Villegas.R(2019) nos mencionan que la satisfacción en sí es la saciedad del cliente hacia el servicio o producto que una empresa ofrece en donde se califica la calidad, el valor ofrecido, etc. y la calidad es el reflejo de la percepción que el cliente tiene hacia la seguridad, fiabilidad, etc. Por ende, los dos criterios si bien es cierto que son diferentes ambas tienden a comparar y evaluar el desempeño de lo que una empresa ofrece en la cual puedan seguir identificar relevantes rendimientos permitiendo diferenciar la propuesta de valor en la mente de los consumidores

Indicadores

1. **Fiabilidad**

Es la capacidad de realizar el servicio prometido de manera formal y precisa. Esto significa dar servicio desde el primer momento. Incluye todos los elementos que permiten al cliente percibir tanto las habilidades como también los conocimientos profesionales de una organización. Pérez-Vigo, C., Sanchez-Lastra, M., Martínez-de-Quel, O., & Ayan, C. (2022)

2. **Capacidad de respuesta**

Es la capacidad de realizar el servicio prometido de manera formal y precisa. Esto significa dar servicio desde el primer momento. Incluye todos los elementos que permiten al cliente percibir las habilidades y conocimientos profesionales por parte de la organización. (Saurin & Pomar, 2020)

3. **Experiencia personalizada**

La experiencia del cliente se ha convertido en un factor clave de éxito ya que las empresas pueden obtener una ventaja competitiva sobre otras, porque la conexión emocional entre marca y consumidor es una base sólida para su desarrollo. clientes regulares. (Arcon & Rodriguez, 2022)

4. **Empatía**

La empatía con el cliente se refiere a la capacidad de ponerse voluntariamente en el lugar del consumidor, teniendo como objetivo comprenderlo, y sobre todo comprender sus necesidades y ofrecerle soluciones que satisfagan sus expectativas. Joselyn Estefania, B. M., Cárdenas Mora, L. A., & Marcelo Javier Mancheno Saá. (2023).

5. **Precio**

En un sentido más amplio, el precio es suma de valores del consumidor dar a cambio de beneficios de propiedad o utilizar el producto o servicio. La dimensión de toda prestación de servicios debe ser el logro de la satisfacción. en el cliente. Esa satisfacción es garantizada en cantidad, calidad, tiempo y el precio. Valenzuela Salazar, N. L., Buentello Martínez, C. P., Gomez, L. A., y Villareal Sánchez, V. (2019).

6. **Expectativas**

Los clientes ahora tienen expectativas muy altas y La competencia es mayor porque cada empresa intenta cumplir o superar dichas expectativas. Se deben ofrecer favores servicios de calidad y esperar una respuesta a muchos a las necesidades de los clientes. La calidad

del servicio no La única pregunta es cómo manipular el producto, de lo contrario Cómo atender a los clientes antes y después del procesamiento. Es, Por tanto, la calidad del servicio es bien aprovechada. como medio para diferenciar a las organizaciones.

Valenzuela Salazar, N. L., Buentello Martínez, C. P., Gomez, L. A., y Villareal Sánchez, V. (2019).

Anexo 5.
MODELO DE INFORME DE REVISIÓN EXPEDITA
INFORME DE REVISIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE: NEG. INTERNACIONALES, MARKETING, TURISMO Y ECONOMÍA
OFICIO MÚLTIPLE N° 054-2023-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de [**Negocios Internacionales, Marketing y Dirección de Empresas, Administración en Turismo y Hotelería, y Economía**], deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Herramientas tecnológicas para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023”, presentado por los autores Aspajo Leon, Karla Masciel y Chavez Becerra, Grecia Sofia, ha pasado una revisión expedita por [**los miembros del CEI que fueron designados para la verificación**], y de acuerdo a la comunicación remitida el **28 de Junio del 2023** por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X) favorable () observado () desfavorable.

Lima, ... de junio de 2023

Nombres y Apellidos	Cargo	DNI N°	Firma
Dr. Bernardo Cojal Loli	President e	17898066	
Mgtr. Roberto Macha Huamán	Miembro 1	0750092	 <small>ROBERTO MACHA HUAMAN</small>
Mgtr. Leli Violeta Velásquez Viloche	Miembro 2	18217577	

Mgtr. Víctor Hugo Rojas Chacón

Miembro
3

09621351



Variable: Servicios de exportación

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Servicios de exportación	El servicio logístico se considera un pilar del comercio internacional ya que proporciona una conectividad global en cuanto al envío de mercancías a mercados mundiales (Marinucci, 2021).	La logística permite la fluctuación de cadenas globales de valor promoviendo el comercio internacional dentro de países productores generando el ingreso de divisas y la elaboración de nuevos puestos de trabajo frente a la necesidad de mano de obra (Marinucci, 2021).	Calidad del servicio	Fiabilidad	2	Ordinal Para la escala de medición se utilizó la escala de Likert:
				Capacidad de respuesta	2	
				Experiencia personalizada	2	
			Satisfacción del cliente	Empatía	1	
				Precio	1	
				Expectativas	2	

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1 Apellidos y nombres del informante: Chombo Jaco, Jose

I.2 Especialidad del Validador: Dr. Administración

I.3 Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad Cesar Vallejo

I.4 Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Ficha de Recolección de Información o Formato de Vigilancia Tecnológica.

I.5 Autor del instrumento: Aspajo León Karla Masciel y Chavez Becerra Grecia Sofía

ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%



.....
Firma de experto informante

DNI: 09652149

Teléfono: 974158898:

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las “Herramientas tecnológicas para la mejora de los servicios de una empresa especializada en logística, Perú, 2023”

Nº	Indicadores / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D	A A	M D	D	A A	M D	D	A A	
	Indicador 1: Fiabilidad										
1	Se considera que los agentes de carga concluyen su servicio en el tiempo prometido			X			X			X	
5	Se considera que cuando se presenta algún inconveniente, el personal de los agentes de carga muestran un sincero interés en resolverlo			X			X			X	
	Indicador 2: Capacidad de respuesta										
9	En base a las experiencias de otras agencias de carga recibió respuestas a tiempo de sus consultas desde el primer contacto			X			X			X	
	Se considera que los agentes de carga mantienen debidamente informado acerca de la ejecución de los servicios			X			X			X	

10																		
	Indicador 3: Experiencia personalizada																	
14	El personal de los agentes de carga les brinda una atención personalizada		X				X						X					
15	El personal de las agencias de carga atiende las necesidades específicas		X				X						X					
	Indicador 4: Empatía																	
19	Se considera que los agentes de carga se preocupan por cuidar los intereses de sus clientes		X				X						X					
	Indicador 5: Precio																	

	Los precios brindados por los servicios de una empresa especializada en logistica se consideran que abarca en sus plataformas tecnológicas para la agilización de sus servicios		X				X						X					
	Indicador 6: Expectativas																	
26	El servicio digitalizado de experiencias precedentes se considera que influyen en la preferencia por un servicio de cotización presencial		X				X						X					
27	Se considera que la implementación de softwares mejora el proceso documentario y operacional en empresas de cotización		X				X						X					

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No**

aplicable [] Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Chombo Jaco, José **DNI:**

09652149

Especialidad del validador: Dr. Administración

06 de Octubre del 2023

¹**Pertinencia:** *El ítem corresponde al concepto teórico formulado.*

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

³**Claridad:** *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*



Firma del Experto Informante.

Especialidad

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SERVICIOS DE EXPORTACION

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS						
SEÑOR(A):						
La siguiente encuesta es para la obtención de resultados e análisis en cuanto a la influencia de las herramientas tecnológicas en una empresa, gracias de antemano.						
INSTRUCCIONES: Responder marcando con un (X) la respuesta que usted considere pertinente; teniendo en cuenta lo siguiente: Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) – En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1).						
CUESTIONARIO						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
Variable 2: Servicios de exportación						
Calidad del servicio	Indicador: Fiabilidad					
	Se considera que los agentes de carga concluyen su servicio en el tiempo prometido					
	Se considera que cuando se presenta algún inconveniente, el personal de los agentes de carga muestran un sincero interés en resolverlo					
	Indicador: Capacidad de respuesta					
	En base a las experiencias de otras agencias de carga recibió respuestas a tiempo de sus consultas desde el primer contacto					
	Se considera que los agentes de carga mantienen debidamente informado acerca de la ejecución de los servicios					
	Indicador: Experiencia personalizada					
	El personal de los agentes de carga les brinda una atención personalizada					
	El personal de las agencias de carga atiende las necesidades específicas					
Satisfacción del cliente	Indicador: Empatía					
	Se considera que los agentes de carga se preocupan por cuidar los intereses de sus clientes					
	Indicador: Precio					



Los precios brindados por los servicios en una empresa se consideran que abarca en sus plataformas tecnológicas para la agilización de sus servicios					
Indicador: Expectativas					
El servicio digitalizado de experiencias precedentes se considera que influyen en la preferencia por un servicio de cotización presencial					
Se considera que la implementación de softwares mejora el proceso documentario y operacional en empresas de cotización					

Gracias por completar el cuestionario.



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

VARIABLE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr. Collao Díaz, Rocio Karim

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Negocios Internacionales de la UCV, en la sede de, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder realizar el Desarrollo del Proyecto de Investigación de X ciclo.

El título del proyecto de investigación es: “Herramientas tecnológicas para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especialistas para poder aplicar los instrumentos en mención, recurro ante su connotada experiencia en la línea de investigación “Marketing y Comercio Internacional”.

El expediente de validación que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Dictamen favorable o V°B° del proyecto por parte del Comité de Ética en Investigación (Anexo 5 RVI N° 066-2023-VI-UCV).
- Tabla de operacionalización de variables (Ver anexos de la Guía de elaboración de la tesis-RVI N° 062-2023-VI-UCV).
- Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV (Ver anexo 2 de la Guía de elaboración de la tesis-RVI N° 062-2023-VI-UCV).

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Aspajo Leon, Karla Masciel

DNI: 73089664



Chavez Becerra, Grecia Sofia

DNI: 76470148

Definición conceptual de las variables, dimensiones e indicadores

II. **Herramientas tecnológicas:**

Según García. R; García. B y Fitoria. P (2021) Las herramientas tecnológicas son imprevisible las actividades dadas en diversas actividades, ya que ha sido de gran ayuda para agilizar los procesos y perfeccionar de ellos. El uso de las herramientas tecnológicas en el ámbito formativo ha logrado mejorar la forma en la que se distribuye y se recibe lo didáctico.

Dimensiones

3. **Confiabilidad**

Monsalve. A (2021) Las empresas buscan constantemente fidelizar a los clientes y esto sucede cuando cumplen con todas sus expectativas de la empresa depende que el cliente se sienta comprendido y satisfecho con la calidad. servicio para ganar su plena confianza.

4. **Sistema de trazabilidad**

SENASA nos indica que Los sistemas de trazabilidad son estructuras de datos, los cuales han sido diseñados para la identificación individual y precisa de cada de las etapas a través del producto después de su fabricación hasta la entrega.

Indicadores

7. **Protección de datos del usuario**

La protección de datos personales es un derecho fundamental que tienen los usuarios, la recopilación de datos y protección depende de cada país elabore su propia ley que aguarde la seguridad de los datos personales. POLARIS DATA (2021)

8. **Experiencia externa**

Experiencia externa es asociada a los valores altos y bajos de una satisfacción de la competencia, creando oportunidades y presión en las organizaciones para un mejor desarrollo de lo que quieran lograr dentro de su objetividad como empresa. Cerca, L., Teixeira, D., Eliana, Raposo, F., Marlene, & Palmeira, A. (2023)

9. **Calidad de información**



El presente estudio nos menciona que la información son investigaciones críticas para que grupos sociales, gubernamentales, entre otros puedes tener alta calidad en informes integrados, aportando información en la literatuta académica, como en las prácticas empresariales y entre otros aspectos. Ahmadi, A., & Amara, T. (2023).

10. Identificación de productos

La identificación de un producto o servicio puede fortalecer la capacidad de determinar dinamismo y contexto actual que permita a las organizaciones incrementar las capacidades de innovación, obteniendo resultados buenos y adoptando estrategias para alcanzar los objetivos propuestos de cada compañía. Vanessa García Pineda, Jhennifer Paola, R. A., Jackeline Andrea Macías Urrego, & Rodríguez Correa, P. A. (2023).

11. Precisión de la información

Menciona que la precisión de la información es útil para unos grupos de personas, también para recuperar información importante y extracciones de contenidos que sean relevantes para hacer más eficiente que otro método. López, D. S., & Rodríguez, J. M. Á. (2023)

12. Rastreo y seguimiento

Nos menciona que el seguimiento que el cliente pueda tener del servicio adquirido en las plataformas brinda seguridad y tranquilidad al cliente, evitando que estos rastreos los usuarios sean víctimas de estafas. Con la evolución de la tecnología cada empresa tiene plataformas diseñadas mediante un software donde puedes hacer el seguimiento o tracking del servicio y/o producto tomado como conocer el horario de llegada y salida del producto y/o servicio sin importar donde se pueda encontrar este. Reynosa (2023)

Anexo 5.

MODELO DE INFORME DE REVISIÓN EXPEDITA

INFORME DE REVISIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE: NEG. INTERNACIONALES, MARKETING, TURISMO Y ECONOMÍA

OFICIO MÚLTIPLE N° 054-2023-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de [**Negocios Internacionales, Marketing y Dirección de Empresas, Administración en Turismo y Hotelería, y Economía**], deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Herramientas tecnológicas para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023”, presentado por los autores Aspajo Leon, Karla Masciel y Chavez Becerra, Grecia Sofia, ha pasado una revisión expedita por [**los miembros del CEI que fueron designados para la verificación**], y de acuerdo a la comunicación remitida el **28 de Junio del 2023** por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X) favorable () observado () desfavorable.

Lima, ... de diciembre de 2023

Nombres y Apellidos	Cargo	DNI N°	Firma
Dr. Bernardo Cojal Loli	President e	17898066	
Mgtr. Roberto Macha Huamán	Miembro 1	0750092	 <small>ROBERTO MACHA HUAMAN</small>
Mgtr. Leli Violeta Velásquez Viloche	Miembro 2	18217577	



Mgtr. Víctor Hugo Rojas Chacón

Miembro
3

09621351





Matriz de operacionalización

Variable: Herramientas tecnológicas

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Herramientas tecnológicas	Las herramientas tecnológicas son recursos software o hardware que trabajan basadas en las TICS funcionando como un valor agregado para los procesos de las compañías permitiendo el intercambio y la organización de la información (Martinez y Mateus, 2020).	Las herramientas tecnológicas tienen como objetivo la gestión empresarial a través del ahorro de tiempo y de recursos humanos y económicos (Martinez y Mateus, 2020).	Confiabilidad	Protección de datos del usuario	2	Ordinal Para la escala de medición se utilizó la escala de Likert:
				Experiencia externa	2	
				Calidad de la información	2	
			Sistema de trazabilidad	Identificación de productos	1	
				Precisión de la información	2	
				Rastreo y seguimiento	2	

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante: Mgtr. Collao Díaz, Rocio Karim

- Especialidad del Validador: Magister en Supply Chain Management
- Cargo e Institución donde labora: Jefa de EP Negocios Internacionales
- Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Ficha de Recolección de Información o Formato de Vigilancia Tecnológica.
- Autor del instrumento: Aspajo León Karla Masciel y Chavez Becerra Grecia Sofía

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	

METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

V. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 06 Octubre 2023



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las “Herramientas tecnológicas para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023”

Herramientas tecnológicas

Nº	Indicadores / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	Indicador 1: Protección de datos del usuario													
1	Las plataformas virtuales les brindan la seguridad y confianza del uso prudente de la información personal del usuario			X				X				X		
2	Se considera que las agencias de carga implementen softwares modernos de cotización			X				X				X		
	Indicador 2: Experiencia externa													
3	Los servicios anteriores les brindaron una experiencia agradable de las plataformas virtuales de agencias de carga			X				X				X		
4	Le recomendaría el uso de plataformas digitales a un amigo o colega			X				X				X		



Indicador 6: Rastreo y seguimiento																	
10	Resultaría agradable contar con la funcionalidad de rastreo y seguimiento de carga en plataformas en una empresa			X				X							X		
11	Se considera que se brinda mayor seguridad el rastreo de la carga mediante dispositivos tecnológicos durante el proceso logístico			X				X							X		



Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []** Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:

Mgtr. Collao Díaz, Rocio Karim

DNI: 07482223

Especialidad del validador: Magister en Supply Chain Management

12 de Diciembre del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

DNI: 09633975

Teléfono: 987555759:



CUESTIONARIO DE LA VARIABLE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS						
SEÑOR(A):						
La siguiente encuesta es para la obtención de resultados e análisis en cuanto a la influencia de las herramientas tecnológicas en una empresa, gracias de antemano.						
INSTRUCCIONES: Responder marcando con un (X) la respuesta que usted considere pertinente; teniendo en cuenta lo siguiente: Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) – En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1).						
CUESTIONARIO						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
Variable 1: HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS						
Confiabilidad	Indicador: Protección de datos del usuario					
	Se considera que las plataformas digitales de los agenciamientos de carga ofrecen información y materiales asociados de forma clara y concisa para el usuario					
	Se considera que las agencias de carga implementen softwares modernos de cotización					
	Indicador: Experiencia externa					
	Los servicios anteriores les brindaron una experiencia agradable de las plataformas virtuales de agencias de carga					
	Le recomendaría el uso de plataformas digitales a un amigo o colega					
	Indicador: Calidad de información					
	Se considera que las plataformas digitales de los agenciamientos de carga ofrecen información y materiales asociados de forma clara y concisa para el usuario					
	El servicio de cotización mediante una plataforma digital de agenciamiento de carga cumple con las necesidades de información					
Sistema de trazabilidad	Indicador: Identificación de productos					
	Se considera que las plataformas que brindan la opción de seguimiento y notificación de los embarques otorgan mayor trazabilidad a los usuarios					
	Indicador: Precisión de la información					
	Se Considera que las plataformas digitales de agenciamiento de carga ofrecen a los usuarios información puntual acerca de los servicios					



	Se considera que la información automatizada por plataformas digitales de agenciamiento de carga es precisa y ahorran tiempo de gestión					
	Indicador: Rastreo y seguimiento					
	Resultaría agradable contar con la funcionalidad de rastreo y seguimiento de carga en plataformas en una empresa					
	Se considera que se brinda mayor seguridad el rastreo de la carga mediante dispositivos tecnológicos durante el proceso logístico					

Gracias por completar el cuestionario.



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

VARIABLE SERVICIOS DE EXPORTACION



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr. Collao Díaz, Rocio Karim

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Negocios Internacionales de la UCV, en la sede de, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder realizar el Desarrollo del Proyecto de Investigación de X ciclo.

El título del proyecto de investigación es: “Herramientas tecnológicas para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especialistas para poder aplicar los instrumentos en mención, recurro ante su connotada experiencia en la línea de investigación “Marketing y Comercio Internacional”.

El expediente de validación que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Dictamen favorable o V°B° del proyecto por parte del Comité de Ética en Investigación (Anexo 5 RVI N° 066-2023-VI-UCV).
- Tabla de operacionalización de variables (Ver anexos de la Guía de elaboración de la tesis-RVI N° 062-2023-VI-UCV).
- Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV (Ver anexo 2 de la Guía de elaboración de la tesis-RVI N° 062-2023-VI-UCV).

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.



Atentamente,

Aspajo Leon, Karla Masciel

DNI: 73089664

Chavez Becerra, Grecia Sofia

DNI: 76470148

Definición conceptual de las variables, dimensiones e indicadores

III. Variable Servicios de exportación:

Según Arciniegas. D (2018) El análisis del mercado en los procesos de exportación es fundamental ya que este permite concientizar del desarrollo en los mercados extranjeros y conocer realmente cuáles son las restricciones que puede haber en sus países y de esta manera analizar si se cumple o no con la capacidad de satisfacer las expectativas y requisitos de los consumidores internacionales.

Dimensiones

3. Calidad de servicio

Calle.G(2019), nos dice que hoy en día las empresas buscan sobresalir en la calidad que brindan, ya que, a base de esto se obtendrá la satisfacción del cliente. Así mismo, la calidad es muy importante, puesto a que, los clientes esperan un servicio para poder sentirse satisfechos, por lo que, los clientes son demasiado exigentes e imponen mayor competencia.

4. Satisfacción del cliente

Lizano.E y Villegas.R(2019) nos mencionan que la satisfacción en sí es la satisfacción del cliente hacia el servicio o producto que una empresa ofrece en donde se califica la calidad, el valor ofrecido, etc. y la calidad es el reflejo de la percepción que el cliente tiene hacia la seguridad, fiabilidad, etc. Por ende, los dos criterios si bien es cierto que son diferentes ambas tienden a comparar y evaluar el desempeño de lo que una empresa ofrece en la cual puedan seguir identificar relevantes rendimientos permitiendo diferenciar la propuesta de valor en la mente de los consumidores

Indicadores

1. **Fiabilidad**

Es la capacidad de realizar el servicio prometido de manera formal y precisa. Esto significa dar servicio desde el primer momento. Incluye todos los elementos que permiten al cliente percibir tanto las habilidades como también los conocimientos profesionales de una organización. Pérez-Vigo, C., Sanchez-Lastra, M., Martínez-de-Quel, O., & Ayan, C. (2022)

2. **Capacidad de respuesta**

Es la capacidad de realizar el servicio prometido de manera formal y precisa. Esto significa dar servicio desde el primer momento. Incluye todos los elementos que permiten al cliente percibir las habilidades y conocimientos profesionales por parte de la organización. (Saurin & Pomar, 2020)

3. **Experiencia personalizada**

La experiencia del cliente se ha convertido en un factor clave de éxito ya que las empresas pueden obtener una ventaja competitiva sobre otras, porque la conexión emocional entre marca y consumidor es una base sólida para su desarrollo. clientes regulares. (Arcon & Rodriguez, 2022)

4. **Empatía**

La empatía con el cliente se refiere a la capacidad de ponerse voluntariamente en el lugar del consumidor, teniendo como objetivo comprenderlo, y sobre todo comprender sus necesidades y ofrecerle soluciones que satisfagan sus expectativas. Joselyn Estefania, B. M., Cárdenas Mora, L. A., & Marcelo Javier Mancheno Saá. (2023).

5. **Precio**

En un sentido más amplio, el precio es suma de valores del consumidor dar a cambio de beneficios de propiedad o utilizar el producto o servicio. La dimensión de toda prestación de servicios debe ser el logro de la satisfacción. en el cliente. Esa satisfacción es garantizada en cantidad, calidad, tiempo y el precio. Valenzuela Salazar, N. L., Buentello Martínez, C. P., Gomez, L. A., y Villareal Sánchez, V. (2019).

6. **Expectativas**

Los clientes ahora tienen expectativas muy altas y la competencia es mayor porque cada empresa intenta cumplir o superar dichas expectativas. Se deben ofrecer favores servicios

de calidad y esperar una respuesta a muchos a las necesidades de los clientes. La calidad del servicio no La única pregunta es cómo manipular el producto, de lo contrario Cómo atender a los clientes antes y después del procesamiento. Es, Por tanto, la calidad del servicio es bien aprovechada. como medio para diferenciar a las organizaciones.

Valenzuela Salazar, N. L., Buentello Martínez, C. P., Gomez, L. A., y Villareal Sánchez, V. (2019).

Anexo 5.
MODELO DE INFORME DE REVISIÓN EXPEDITA
INFORME DE REVISIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE: NEG. INTERNACIONALES, MARKETING, TURISMO Y ECONOMÍA
OFICIO MÚLTIPLE N° 054-2023-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de [**Negocios Internacionales, Marketing y Dirección de Empresas, Administración en Turismo y Hotelería, y Economía**], deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Herramientas tecnológicas para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023”, presentado por los autores Aspajo Leon, Karla Masciel y Chavez Becerra, Grecia Sofia, ha pasado una revisión expedita por [**los miembros del CEI que fueron designados para la verificación**], y de acuerdo a la comunicación remitida el **28 de Junio del 2023** por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X) favorable () observado () desfavorable.

Lima, ... de junio de 2023

Nombres y Apellidos	Cargo	DNI N°	Firma
Dr. Bernardo Cojal Loli	Presidente	17898066	
Mgtr. Roberto Macha Huamán	Miembro 1	0750092	 ROBERTO MACHA HUAMAN
Mgtr. Leli Violeta Velásquez Viloche	Miembro 2	18217577	

Mgtr. Víctor Hugo Rojas Chacón

Miembro
3

09621351



Variable: Servicios de exportación

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Servicios de exportación	El servicio logístico se considera un pilar del comercio internacional ya que proporciona una conectividad global en cuanto al envío de mercancías a mercados mundiales (Marinucci, 2021).	La logística permite la fluctuación de cadenas globales de valor promoviendo el comercio internacional dentro de países productores generando el ingreso de divisas y la elaboración de nuevos puestos de trabajo frente a la necesidad de mano de obra (Marinucci, 2021).	Calidad del servicio	Fiabilidad	2	Ordinal Para la escala de medición se utilizó la escala de Likert:
				Capacidad de respuesta	2	
				Experiencia personalizada	2	
			Satisfacción del cliente	Empatía	1	
				Precio	1	
				Expectativas	2	

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: **Collao Díaz, Rocio Karim**
- I.2. Especialidad del Validador: Magister en Supply Chain Management
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Jefa de EP Negocios Internacionales
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Ficha de Recolección de Información o Formato de Vigilancia Tecnológica.
- I.5 Autor del instrumento: Aspajo León Karla Masciel y Chavez Becerra Grecia Sofía

ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

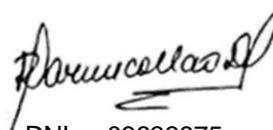
II. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 06 de octubre del 2023



DNI: 09633975

Teléfono: 987555759:

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las “Herramientas tecnológicas para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023”

Nº	Indicadores / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D	A	M D	D	A	M D	D	A	
	Indicador 1: Fiabilidad										
1	Se considera que los agentes de carga concluyen su servicio en el tiempo prometido			X			X			X	
5	Se considera que cuando se presenta algún inconveniente, el personal de los agentes de carga muestran un sincero interés en resolverlo			X			X			X	
	Indicador 2: Capacidad de respuesta										
9	En base a las experiencias de otras agencias de carga recibió respuestas a tiempo de sus consultas desde el primer contacto			X			X			X	
	Se considera que los agentes de carga mantienen debidamente informado acerca de la ejecución de los servicios			X			X			X	

10																			
	Indicador 3: Experiencia personalizada																		
14	El personal de los agentes de carga les brinda una atención personalizada			X				X						X					
15	El personal de las agencias de carga atiende las necesidades específicas			X				X						X					
	Indicador 4: Empatía																		
19	Se considera que los agentes de carga se preocupan por cuidar los intereses de sus clientes			X				X						X					
	Indicador 5: Precio																		

	Los precios brindados por los servicios de una empresa especializada en logistica se consideran que abarca en sus plataformas tecnológicas para la agilización de sus servicios			X				X						X					
	Indicador 6: Expectativas																		
26	El servicio digitalizado de experiencias precedentes se considera que influyen en la preferencia por un servicio de cotización presencial			X				X						X					
27	Se considera que la implementación de softwares mejora el proceso documentario y operacional en empresas de cotización			X				X						X					

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de**
corregir [] **No aplicable []** **Apellidos y nombres del**

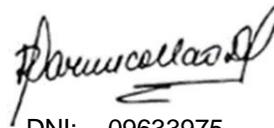
juez validador Dr. / Mg: Yaya Castañeda, Doris **DNI:** 42501813

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

Especialidad del validador: Lima, 06 de octubre del 2023



DNI: 09633975

Teléfono: 987555759

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SERVICIOS DE EXPORTACION

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS						
SEÑOR(A):						
La siguiente encuesta es para la obtención de resultados e análisis en cuanto a la influencia de las herramientas tecnológicas en una agencia de cargas, gracias de antemano.						
INSTRUCCIONES: Responder marcando con un (X) la respuesta que usted considere pertinente; teniendo en cuenta lo siguiente: Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) – En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1).						
CUESTIONARIO						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
Variable 2: Servicios de exportación						
Calidad del servicio	Indicador: Fiabilidad					
	Se considera que los agentes de carga concluyen su servicio en el tiempo prometido					
	Se considera que cuando se presenta algún inconveniente, el personal de los agentes de carga muestran un sincero interés en resolverlo					
	Indicador: Capacidad de respuesta					
	En base a las experiencias de otras agencias de carga recibió respuestas a tiempo de sus consultas desde el primer contacto					
	Se considera que los agentes de carga mantienen debidamente informado acerca de la ejecución de los servicios					
	Indicador: Experiencia personalizada					
	El personal de los agentes de carga les brinda una atención personalizada					
	El personal de las agencias de carga atiende las necesidades específicas					
Satisfacción del cliente	Indicador: Empatía					
	Se considera que los agentes de carga se preocupan por cuidar los intereses de sus clientes					
	Indicador: Precio					
	Los precios brindados en una empresa se consideran que abarca en sus plataformas tecnológicas para la agilización de sus servicios					

	Indicador: Expectativas					
	El servicio digitalizado de experiencias precedentes se considera que influyen en la preferencia por un servicio de cotización presencial					
	Se considera que la implementación de softwares mejora el proceso documentario y operacional en empresas de cotización					

Gracias por completar el cuestionario.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

VARIABLE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgr. Alhuay Olivera, Rosa Samantha

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Negocios Internacionales de la UCV, en la sede de, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder realizar el Desarrollo del Proyecto de Investigación de X ciclo.

El título del proyecto de investigación es: “Herramientas tecnológicas para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especialistas para poder aplicar los instrumentos en mención, recurro ante su connotada experiencia en la línea de investigación “Marketing y Comercio Internacional”.

El expediente de validación que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Dictamen favorable o V°B° del proyecto por parte del Comité de Ética en Investigación (Anexo 5 RVI N° 066-2023-VI-UCV).
- Tabla de operacionalización de variables (Ver anexos de la Guía de elaboración de la tesis-RVI N° 062-2023-VI-UCV).
- Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV (Ver anexo 2 de la Guía de elaboración de la tesis-RVI N° 062-2023-VI-UCV).

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted,
no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Aspajo Leon, Karla Masciel

DNI: 73089664



Chavez Becerra, Grecia Sofia

DNI: 76470148

Definición conceptual de las variables, dimensiones e indicadores

I. **Herramientas tecnológicas:**

Según García. R; García. B y Fitoria. P (2021) Las herramientas tecnológicas son imprevisible las actividades dadas en diversas actividades, ya que ha sido de gran ayuda para agilizar los procesos y perfeccionar de ellos. El uso de las herramientas tecnológicas en el ámbito formativo ha logrado mejorar la forma en la que se distribuye y se recibe lo didáctico.

Dimensiones

1. **Confiabilidad**

Monsalve. A (2021) Las empresas buscan constantemente fidelizar a los clientes y esto sucede cuando cumplen con todas sus expectativas de la empresa depende que el cliente se sienta comprendido y satisfecho con la calidad. servicio para ganar su plena confianza.

2. **Sistema de trazabilidad**

SENASA nos indica que Los sistemas de trazabilidad son estructuras de datos, los cuales han sido diseñados para la identificación individual y precisa de cada de las etapas a través del producto después de su fabricación hasta la entrega.

Indicadores

1. **Protección de datos del usuario**

La protección de datos personales es un derecho fundamental que tienen los usuarios, la recopilación de datos y protección depende de cada país elabore su propia ley que aguarde la seguridad de los datos personales. POLARIS DATA (2021)

2. **Experiencia externa**

Experiencia externa es asociada a los valores altos y bajos de una satisfacción de la competencia, creando oportunidades y presión en las organizaciones para un mejor desarrollo de lo que quieran lograr dentro de su objetividad como empresa. Cerca, L., Teixeira, D., Eliana, Raposo, F., Marlene, & Palmeira, A. (2023)

3. **Calidad de información**

El presente estudio nos menciona que la información son investigaciones críticas para que grupos sociales, gubernamentales, entre otros puedes tener alta calidad en informes integrados, aportando información en la literatuta académica, como en las prácticas empresariales y entre otros aspectos. Ahmadi, A., & Amara, T. (2023).

4. Identificación de productos

La identificación de un producto o servicio puede fortalecer la capacidad de determinar dinamismo y contexto actual que permita a las organizaciones incrementar las capacidades de innovación, obteniendo resultados buenos y adoptando estrategias para alcanzar los objetivos propuestos de cada compañía. Vanessa García Pineda, Jhennifer Paola, R. A., Jackeline Andrea Macías Urrego, & Rodríguez Correa, P. A. (2023).

5. Precisión de la información

Menciona que la precisión de la información es útil para unos grupos de personas, también para recuperar información importante y extracciones de contenidos que sean relevantes para hacer más eficiente que otro método. López, D. S., & Rodríguez, J. M. Á. (2023)

6. Rastreo y seguimiento

Nos menciona que el seguimiento que el cliente pueda tener del servicio adquirido en las plataformas brinda seguridad y tranquilidad al cliente, evitando que estos rastreos los usuarios sean víctimas de estafas. Con la evolución de la tecnología cada empresa tiene plataformas diseñadas mediante un software donde puedes hacer el seguimiento o tracking del servicio y/o producto tomado como conocer el horario de llegada y salida del producto y/o servicio sin importar donde se pueda encontrar este. Reynosa (2023)

Anexo 5.

MODELO DE INFORME DE REVISIÓN EXPEDITA

INFORME DE REVISIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE: NEG. INTERNACIONALES, MARKETING, TURISMO Y ECONOMÍA

OFICIO MÚLTIPLE N° 054-2023-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de [**Negocios Internacionales, Marketing y Dirección de Empresas, Administración en Turismo y Hotelería, y Economía**], deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Herramientas tecnológicas para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023”, presentado por los autores Aspajo Leon, Karla Masciel y Chavez Becerra, Grecia Sofia, ha pasado una revisión expedita por [**los miembros del CEI que fueron designados para la verificación**], y de acuerdo a la comunicación remitida el **28 de Junio del 2023** por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X) favorable () observado () desfavorable.

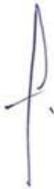
Lima, ... de diciembre de 2023

Nombres y Apellidos	Cargo	DNI N°	Firma
Dr. Bernardo Cojal Loli	Presidente	17898066	
Mgtr. Roberto Macha Huamán	Miembro 1	0750092	 <small>ROBERTO MACHA HUAMAN</small>
Mgtr. Leli Violeta Velásquez Viloche	Miembro 2	18217577	

Mgtr. Víctor Hugo Rojas Chacón

Miembro
3

09621351



Matriz de operacionalización
Variable: Herramientas tecnológicas

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Herramientas tecnológicas	Las herramientas tecnológicas son recursos software o hardware que trabajan basadas en las TICs funcionando como un valor agregado para los procesos de las compañías permitiendo el intercambio y la organización de la información (Martinez y Mateus, 2020).	Las herramientas tecnológicas tienen como objetivo la gestión empresarial a través del ahorro de tiempo y de recursos humanos y económicos (Martinez y Mateus, 2020).	Confiabilidad	Protección de datos del usuario	2	Ordinal Para la escala de medición se utilizó la escala de Likert:
				Experiencia externa	2	
				Calidad de la información	2	
			Sistema de trazabilidad	Identificación de productos	1	
				Precisión de la información	2	
				Rastreo y seguimiento	2	

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Alhuay Olivera, Rosa Samantha
- I.2. Especialidad del Validador: Mg. Administración de negocios
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente – UCV
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Ficha de Recolección de Información o Formato de Vigilancia Tecnológica.
- I.5. Autor del instrumento: Aspajo León Karla Masciel y Chavez Becerra Grecia Sofía

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Fecha: Lima, 06 de octubre del 2023



DNI: 70439888

Teléfono: 954154032

:



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las “Herramientas tecnológicas para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023”

Herramientas tecnológicas

Nº	Indicadores / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	Indicador 1: Protección de datos del usuario													
1	Las plataformas virtuales les brindan la seguridad y confianza del uso prudente de la información personal del usuario			X				X					X	
2	Se considera que las agencias de carga implementen softwares modernos de cotización			X				X					X	
	Indicador 2: Experiencia externa													
3	Los servicios anteriores les brindaron una experiencia agradable de las plataformas virtuales de agencias de carga			X				X					X	
4	Le recomendaría el uso de plataformas digitales a un amigo o colega			X				X					X	



Indicador 6: Rastreo y seguimiento																				
10	Resultaría agradable contar con la funcionalidad de rastreo y seguimiento de carga en las empresas			X					X											X
11	Se considera que se brinda mayor seguridad el rastreo de la carga mediante dispositivos tecnológicos durante el proceso logístico			X					X											X

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Alhuay Olivera, Rosa Samantha

DNI: 70439888

Especialidad del validador: Mg. Administración de negocios

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

06 de Octubre del 2023



Firma del Experto Informante.

Especialidad

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS						
SEÑOR(A):						
<p>La siguiente encuesta es para la obtención de resultados e análisis en cuanto a la influencia de las herramientas tecnológicas en una empresa , gracias de antemano.</p> <p>INSTRUCCIONES: Responder marcando con un (X) la respuesta que usted considere pertinente; teniendo en cuenta lo siguiente: Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) – En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1).</p>						
CUESTIONARIO						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
Variable 1: HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS						
Confiabilidad	Indicador: Protección de datos del usuario					
	Se considera que las plataformas digitales de los agenciamientos de carga ofrecen información y materiales asociados de forma clara y concisa para el usuario					
	Se considera que las agencias de carga implementen softwares modernos de cotización					
	Indicador: Experiencia externa					
	Los servicios anteriores les brindaron una experiencia agradable de las plataformas virtuales de agencias de carga					
	Le recomendaría el uso de plataformas digitales a un amigo o colega					
	Indicador: Calidad de información					
	Se considera que las plataformas digitales de los agenciamientos de carga ofrecen información y materiales asociados de forma clara y concisa para el usuario					

	El servicio de cotización mediante una plataforma digital de agenciamiento de carga cumple con las necesidades de información					
Sistema de trazabilidad	Indicador: Identificación de productos					
	Se considera que las plataformas que brindan la opción de seguimiento y notificación de los embarques otorgan mayor trazabilidad a los usuarios					
	Indicador: Precisión de la información					
	Se Considera que las plataformas digitales de agenciamiento de carga ofrecen a los usuarios información puntual acerca de los servicios					
	Se considera que la información automatizada por plataformas digitales de agenciamiento de carga es precisa y ahorran tiempo de gestión					
	Indicador: Rastreo y seguimiento					
	Resultaría agradable contar con la funcionalidad de rastreo y seguimiento de carga en plataformas en una empresa					
	Se considera que se brinda mayor seguridad el rastreo de la carga mediante dispositivos tecnológicos durante el proceso logístico					

Gracias por completar el cuestionario.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

VARIABLE SERVICIOS DE EXPORTACION

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr, Alhuay Olivera, Rosa Samantha

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Negocios Internacionales de la UCV, en la sede de, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder realizar el Desarrollo del Proyecto de Investigación de X ciclo.

El título del proyecto de investigación es: “Herramientas tecnológicas para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especialistas para poder aplicar los instrumentos en mención, recurro ante su connotada experiencia en la línea de investigación “Marketing y Comercio Internacional”.

El expediente de validación que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Dictamen favorable o V°B° del proyecto por parte del Comité de Ética en Investigación (Anexo 5 RVI N° 066-2023-VI-UCV).
- Tabla de operacionalización de variables (Ver anexos de la Guía de elaboración de la tesis-RVI N° 062-2023-VI-UCV).
- Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV (Ver anexo 2 de la Guía de elaboración de la tesis-RVI N° 062-2023-VI-UCV).

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Aspajo Leon, Karla Masciel

DNI: 73089664



Chavez Becerra, Grecia Sofia

DNI: 76470148

Definición conceptual de las variables, dimensiones e indicadores

I. Variable Servicios de exportación:

Según Arciniegas. D (2018) El análisis del mercado en los procesos de exportación es fundamental ya que este permite concientizar del desarrollo en los mercados extranjeros y conocer realmente cuáles son las restricciones que puede haber en sus países y de esta manera analizar si se cumple o no con la capacidad de satisfacer las expectativas y requisitos de los consumidores internacionales.

Dimensiones

1. Calidad de servicio

Calle.G(2019), nos dice que hoy en día las empresas buscan sobresalir en la calidad que brindan, ya que, a base de esto se obtendrá la satisfacción del cliente. Así mismo, la calidad es muy importante, puesto a que, los clientes esperan un servicio para poder sentirse satisfechos, por lo que, los clientes son demasiado exigentes e imponen mayor competencia.

2. Satisfacción del cliente

Lizano.E y Villegas.R(2019) nos mencionan que la satisfacción en sí es la satisfacción del cliente hacia el servicio o producto que una empresa ofrece en donde se califica la calidad, el valor ofrecido, etc. y la calidad es el reflejo de la percepción que el cliente tiene hacia la seguridad, fiabilidad, etc. Por ende, los dos criterios si bien es cierto que son diferentes ambas tienden a comparar y evaluar el desempeño de lo que una empresa ofrece en la cual puedan seguir identificar relevantes rendimientos permitiendo diferenciar la propuesta de valor en la mente de los consumidores

Indicadores

1. Fiabilidad

Es la capacidad de realizar el servicio prometido de manera formal y precisa. Esto significa dar servicio desde el primer momento. Incluye todos los elementos que permiten al cliente percibir tanto las habilidades como también los conocimientos profesionales de una organización. Pérez-Vigo, C., Sanchez-Lastra, M., Martínez-de-Quel, O., & Ayan, C. (2022)

2. Capacidad de respuesta

Es la capacidad de realizar el servicio prometido de manera formal y precisa. Esto significa dar servicio desde el primer momento. Incluye todos los elementos que permiten al cliente percibir las habilidades y conocimientos profesionales por parte de la organización. (Saurin & Pomar, 2020)

3. Experiencia personalizada

La experiencia del cliente se ha convertido en un factor clave de éxito ya que las empresas pueden obtener una ventaja competitiva sobre otras, porque la conexión emocional entre marca y consumidor es una base sólida para su desarrollo. clientes regulares. (Arcon & Rodriguez, 2022)

4. Empatía

La empatía con el cliente se refiere a la capacidad de ponerse voluntariamente en el lugar del consumidor, teniendo como objetivo comprenderlo, y sobre todo comprender sus necesidades y ofrecerle soluciones que satisfagan sus expectativas. Joselyn Estefania, B. M., Cárdenas Mora, L. A., & Marcelo Javier Mancheno Saá. (2023).

5. Precio

En un sentido más amplio, el precio es suma de valores del consumidor dar a cambio de beneficios de propiedad o utilizar el producto o servicio. La dimensión de toda prestación de servicios debe ser el logro de la satisfacción. en el cliente. Esa satisfacción es garantizada en cantidad, calidad, tiempo y el precio. Valenzuela Salazar, N. L., Buentello Martínez, C. P., Gomez, L. A., y Villareal Sánchez, V. (2019).

6. Expectativas

Los clientes ahora tienen expectativas muy altas y la competencia es mayor porque cada empresa intenta cumplir o superar dichas expectativas. Se deben ofrecer favores servicios de calidad y esperar una respuesta a muchos a las necesidades de los clientes. La calidad

del servicio no La única pregunta es cómo manipular el producto, de lo contrario Cómo atender a los clientes antes y después del procesamiento. Es, Por tanto, la calidad del servicio es bien aprovechada. como medio para diferenciar a las organizaciones.

Valenzuela Salazar, N. L., Buentello Martínez, C. P., Gomez, L. A., y Villareal Sánchez, V. (2019).

Anexo 5.

MODELO DE INFORME DE REVISIÓN EXPEDITA

INFORME DE REVISIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE: NEG. INTERNACIONALES, MARKETING, TURISMO Y ECONOMÍA

OFICIO MÚLTIPLE N° 054-2023-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de [**Negocios Internacionales, Marketing y Dirección de Empresas, Administración en Turismo y Hotelería, y Economía**], deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Herramientas tecnológicas para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023”, presentado por los autores Aspajo Leon, Karla Masciel y Chavez Becerra, Grecia Sofia, ha pasado una revisión expedita por [**los miembros del CEI que fueron designados para la verificación**], y de acuerdo a la comunicación remitida el **28 de Junio del 2023** por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X) favorable () observado () desfavorable.

Lima, ... de junio de 2023

Nombres y Apellidos	Cargo	DNI N°	Firma
Dr. Bernardo Cojal Loli	Presidente	17898066	
Mgtr. Roberto Macha Huamán	Miembro 1	0750092	 <small>ROBERTO MACHA HUAMAN</small>
Mgtr. Leli Violeta Velásquez Viloche	Miembro 2	18217577	

Mgtr. Víctor Hugo Rojas Chacón

Miembro
3

09621351



Variable: Servicios de exportación

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Servicios de exportación	El servicio logístico se considera un pilar del comercio internacional ya que proporciona una conectividad global en cuanto al envío de mercancías a mercados mundiales (Marinucci, 2021).	La logística permite la fluctuación de cadenas globales de valor promoviendo el comercio internacional dentro de países productores generando el ingreso de divisas y la elaboración de nuevos puestos de trabajo frente a la necesidad de mano de obra (Marinucci, 2021).	Calidad del servicio	Fiabilidad	2	Ordinal Para la escala de medición se utilizó la escala de Likert:
				Capacidad de respuesta	2	
				Experiencia personalizada	2	
			Satisfacción del cliente	Empatía	1	
				Precio	1	
				Expectativas	2	

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Alhuay Olivera, Rosa Samantha
- I.2. Especialidad del Validador: Mg. Administración de negocios
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente – UCV
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Ficha de Recolección de Información o Formato de Vigilancia Tecnológica.
- I.5. Autor del instrumento: Aspajo León Karla Masciel y Chavez Becerra Grecia Sofía

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

Fecha: Lima, 06 de octubre del 2023



DNI: 70439888

Teléfono: 954154032

:

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las “Herramientas tecnológicas para la mejora de los servicios de exportación de una empresa especializada en logística, Perú, 2023”

Nº	Indicadores / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³				Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M D	A	M A		
	Indicador 1: Fiabilidad												
1	Se considera que los agentes de carga concluyen su servicio en el tiempo prometido			X			X					X	
5	Se considera que cuando se presenta algún inconveniente, el personal de los agentes de carga muestran un sincero interés en resolverlo			X			X					X	
	Indicador 2: Capacidad de respuesta												
9	En base a las experiencias de otras agencias de carga recibió respuestas a tiempo de sus consultas desde el primer contacto			X			X					X	
	Se considera que los agentes de carga mantienen debidamente informado acerca de la ejecución de los servicios			X			X					X	

10																				
	Indicador 3: Experiencia personalizada																			
14	El personal de los agentes de carga les brinda una atención personalizada			X				X											X	
15	El personal de las agencias de carga atiende las necesidades específicas			X				X											X	
	Indicador 4: Empatía																			
19	Se considera que los agentes de carga se preocupan por cuidar los intereses de sus clientes			X				X											X	
	Indicador 5: Precio																			

	Los precios brindados por los servicios en una empresa se consideran que abarca en sus plataformas tecnológicas para la agilización de sus servicios			X				X											X	
	Indicador 6: Expectativas																			
26	El servicio digitalizado de experiencias precedentes se considera que influyen en la preferencia por un servicio de cotización presencial			X				X											X	
27	Se considera que la implementación de softwares mejora el proceso documentario y operacional en empresas de cotización			X				X											X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Alhuay Olivera, Rosa Samantha **DNI:** 70439888

Especialidad del validador: Mg. Administración de negocios

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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

Especialidad

06 de Octubre del 2023



Firma del Experto Informante.



CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SERVICIOS DE EXPORTACION

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS						
SEÑOR(A):						
<p>La siguiente encuesta es para la obtención de resultados e análisis en cuanto a la influencia de las herramientas tecnológicas en una empresa, gracias de antemano.</p> <p>INSTRUCCIONES: Responder marcando con un (X) la respuesta que usted considere pertinente; teniendo en cuenta lo siguiente: Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) – En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1).</p>						
CUESTIONARIO						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
Variable 2: Servicios de exportación						
Calidad del servicio	Indicador: Fiabilidad					
	Se considera que los agentes de carga concluyen su servicio en el tiempo prometido					
	Se considera que cuando se presenta algún inconveniente, el personal de los agentes de carga muestran un sincero interés en resolverlo					
	Indicador: Capacidad de respuesta					
	En base a las experiencias de otras agencias de carga recibió respuestas a tiempo de sus consultas desde el primer contacto					
	Se considera que los agentes de carga mantienen debidamente informado acerca de la ejecución de los servicios					
	Indicador: Experiencia personalizada					
	El personal de los agentes de carga les brinda una atención personalizada					



	El personal de las agencias de carga atiende las necesidades específicas					
Satisfacción del cliente	Indicador: Empatía					
	Se considera que los agentes de carga se preocupan por cuidar los intereses de sus clientes					
	Indicador: Precio					
	Los precios brindados por los servicios de una empresa especializada en logística Logistics se consideran que abarca en sus plataformas tecnológicas para la agilización de sus servicios					
	Indicador: Expectativas					
	El servicio digitalizado de experiencias precedentes se considera que influyen en la preferencia por un servicio de cotización presencial					
	Se considera que la implementación de softwares mejora el proceso documentario y operacional en empresas de cotización					

Gracias por completar el cuestionario.