



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**SISTEMA LOGÍSTICO Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS IMPORTADOS EN  
SERPOST LIMA – 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**AUTORAS:**

Cubas Sánchez Carla Alexandra Irene (ORCID:0000-0001-8515-2123)

Mayhua Avila Leslie (ORCID:0000-0003-3799-9228)

**ASESOR:**

Berta Hinostroza, Paul (ORCID:0000-0001-9996-3787)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**MARKETING Y COMERCIO INTERNACIONAL**

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a nuestros padres, hermanos, profesores y amistades que fueron parte fundamental en nuestra formación académica.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a nuestros padres y hermanos que nos han ayudado a culminar nuestra carrera universitaria y finalmente a nuestro querido asesor de tesis que nos apoyó en todo momento que lo necesitamos.

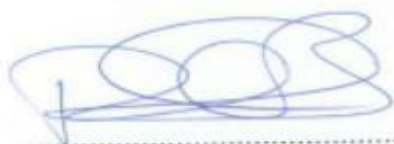
## PÁGINA DEL JURADO

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 10-06-2019
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) CUBAS SANCHEZ, CARLA ALEXANDRA IRENE Y MAYHUA AVILA, LESLIE cuyo título es: SISTEMA LOGISTICO Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS IMPORTADOS EN SERPOST-LIMA 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número)  
Dieciséis (letras).

Lima, 01 de julio de 2019



MGTR. COSIO BORDA, RICARDO FERNANDO

PRESIDENTE



MGTR. MARQUEZ CARO, FERNANDO LUIS

SECRETARIO



MGTR. BERTA HINOSTROZA, MIKE PAUL

VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

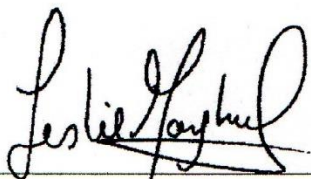
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo MAYHUA AVILA, LESLIE Y CUBAS SANCHEZ, CARLA ALEXANDRA IRENE identificado con DNI N° 72303086 y 74656238 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Negocios Internacionales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

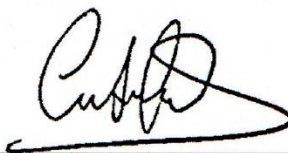
Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, de 1 Julio del 2019



LESLIE MAYHUA AVILA,



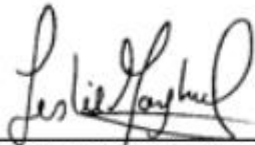
CARLA ALEXANDRA, CUBAS SANCHEZ

## PRESENTACIÓN

Señor miembro del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "SISTEMA LOGISTICO Y DISTRIBUCION DE PRODUCTOS IMPORTADOS EN SERPOST LIMA – 2019", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Negocios Internacionales.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.



LESLIE MAYHUA AVILA



CARLA ALEXANDRA IRENE, CUBAS SANCHEZ

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>PÁGINA DEL JURADO</b> .....	iv
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b> .....	v
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	vi
<b>ÍNDICE</b> .....	vii
<b>RESUMEN</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MÉTODOS</b> .....	10
2.1. Diseño De Investigación.....	10
2.2. Variables, Operacionalización.....	11
2.3. Población, muestra y muestreo .....	13
2.5. Procedimiento.....	16
2.6. Método de análisis de datos.....	16
2.7. Aspectos éticos .....	16
<b>III. RESULTADOS</b> .....	18
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	27
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	28
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	29
<b>REFERENCIAS</b> .....	30
<b>ANEXOS</b> .....	33
<b>ANEXO N° 1 - INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> .....	33
<b>ANEXO N° 2 – VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	38
<b>ANEXO N° 3 – MATRIZ DE CONSITENCIA</b> .....	46
<b>ANEXO N° 4 – RESULTADOS VARIABLE: SISTEMA LOGISTICO</b> .....	47
<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b> .....	83
<b>TURNITIN</b> .....	84
<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b> .....	85
<b>FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS</b> .....	86
<b>AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	88

## RESUMEN

La presente investigación es sobre el sistema logístico y la distribución de productos importados en la empresa SERPOST - Lima 2019, el objetivo general es identificar la relación entre el sistema logístico y la distribución de productos importados en la empresa SERPOST - Lima 2019. Según Martínez, (2014). Señala que la logística es el control, planificación y organización de una serie de labores que se encargan del desplazamiento y el acopio que permitirá la salida de los materiales y productos desde el punto de adquisición con la finalidad de complacer con la demanda. Esta investigación es de tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal y de tipo aplicada. La población estuvo conformada por 52 trabajadores y para la muestra de recolección de datos se utilizaron encuestas de tipo Likert, en el resultado de confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach y el paquete de SPSS V21. El estudio concluyó con un valor de coeficiente de correlación de Sperrman de 0.843 afirmando que existe correlación entre ambas variables y se obtuvo un valor de significancia de 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa afirmando que existe relación entre el sistema logístico y la distribución de productos

**Palabras clave:** Logística - Distribución – Producto



## ABSTRACT

This research is about the logistics system and the distribution of imported products in the company SERPOST - Lima 2019, the general objective is to identify the relationship between the logistics system and the distribution of imported products in the company SERPOST - Lima 2019. According to Martínez, (2014). He points out that logistics is the control, planning and organization of a series of tasks that are responsible for the displacement and collection that will allow the output of materials and products from the point of acquisition in order to please the demand. This investigation is descriptive correlational type, with non-experimental design of cross section and applied type. The population consisted of 52 workers and for the data collection sample, Likert-type surveys were used, in the reliability result the CronBach alpha and the SPSS V21 package were used. The study concluded with a value of correlation coefficient of Sperrman of 0.843 affirming that there is a correlation between both variables and a value of significance of 0.000 was obtained; therefore, the alternative hypothesis is accepted stating that there is a relationship between the logistic system and the product distribution

**Keywords:** Logistics - Distribution - Product

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el flujo comercial se ha dinamizado debido a la apertura comercial y acuerdos de integración que han permitido que muchos productos de país sean exportados; asimismo actualmente se obtienen productos de mercados externos a precios más competitivos, es por ello que actualmente en nuestro país se han implementado mecanismos que dinamizan dicho flujo comercial, entre ellos tenemos Exporta fácil e Importa fácil, de los cuales el que más destaca es Exporta fácil que fue creada en el año 2007 por SUNAT e implementado en los servicios postales del Perú tales como Serpost. Cabe precisar que SERPOST (2018). Brinda la oportunidad de exportar productos de la manera más fácil y accesible para las personas, disminuyendo así los trámites muy formales, pero también reduciendo los costos de distribución y de todo el proceso logístico que este incluye. Con este sistema, las personas naturales y jurídicas pueden exportar un valor de hasta US\$7,500. Cada proceso de exportación cuenta con un peso máximo de 30 kilogramos individualmente, el encargado podrá realizar los envíos que crea conveniente para finalizar su proceso de venta en el exterior, siempre y cuando cumpla con los requisitos indicados. SERPOST cuenta con un sistema de Importa – Fácil, el cual fue llevado a cabo por la SUNAT, para facilitar la importación y recepción de envíos postales provenientes del extranjero de manera rápida y simple y aún menor costo, del cual las personas pueden hacer uso de esta actividad y poder desarrollar actividades comerciales, también pueden tener el conocimiento del mercado internacional y poder ver la gama de productos que se ofertan. Anaya (2016), Señala que en la empresa la logística se vincula de una manera casi directa con las funciones de aprovisionamiento, fabricación, acopio y la repartición de los materiales finales que la compañía se encarga de realizar. Esto quiere decir que la logística es todo el proceso que la empresa realiza para que el producto llegue a manos del consumidor final. Ferrán (2014). Indica que la logística tiene como fin principal el control del manejo de los productos o materiales para que el consumidor se sienta complacido y la demanda aumente en un determinado grado de bondad y esto se da un coste razonable. También permite llevar el proceso de manera correcta y efectiva, lo cual trae muchas recompensas, tanto para la compañía como para los empleados. En el sistema o proceso de Serpost se desarrollan actividades en las cuales se puede destacar y mencionar que se ejercen mediante divisiones de áreas dentro de la misma empresa, al crear sedes internacionales tales como en Chile, Uruguay, Costa Rica, España, Ecuador y Colombia entre los años 2010 y 2011, teniendo así un acercamiento y mayor participación en cuanto al desarrollo de sus actividades de

importación y exportación. En SERPOST (2013) las proyecciones al año 2017 se desarrollaron cifras de las cuales se resalta las encomiendas, siendo la exportación e importación las más importantes actividades de este, que ha obtenido crecimientos con cifras del 39.55% de las actividades. En mayo 2013 a nivel nacional, la oficina postal de Miraflores obtuvo un 17,19% de envíos admitidos quedó en el primer puesto, seguido la administración Postal de Lima con un 14,62%, Tomás Valle con 10,46% de envíos recibidos ubicándose en el tercer puesto. Por lo tanto, las oficinas postales de Lima Metropolitana se encuentran liderando el ranking con más pedidos recibidos y enviados. De acuerdo a los resultados obtenidos por SERPOST se encontró que la empresa no puede abastecerse por las grandes cantidades de envíos recibidos del día a día. Por ello, la problemática dentro del sistema logístico y la distribución de productos importados es que la empresa no cuenta con los medios necesarios, ni posee personal lo suficientemente capacitado para manejar de manera eficiente el proceso que esta requiere, aun sabiendo que no solo abarca de forma nacional con 204 locales propios y en lo internacional abarcando 6 países según SERPOST 2011; es por ello que también se puede resaltar que solo se tomará en cuenta las sedes de Lima Metropolitana que tiene un total de 60 oficinas postales en diferentes distritos. Por todas las razones mencionadas, la información extraída a través de planes estratégicos realizadas por la misma empresa, se determina que SERPOST aún no cuenta con un sistema eficiente bien definido para el buen manejo de las áreas específicas a tratar. Esto debido a la falta de capacitación de sus empleados, la baja calidad de servicio y el aumento de compras por internet. Los trabajos previos nacionales que se tomó en consideración fueron Cruzalegui. (2014). En su tesis titulada: Sistema Logístico de la empresa comercializadora de productos de consumo masivos CENCOSUD METRO del distrito de San Miguel, sustentada en la universidad César Vallejo - Lima para obtener el título de Licenciatura, tuvo como objetivo general describir cómo es el funcionamiento del sistema logístico en la empresa comercializadora de productos de consumos masivo CENCOSUD Metro, utilizando una metodología no experimental, tipo descriptivo con enfoque cuantitativo con una sola variable, para obtener resultados se realizó una encuesta a 200 colaboradores de Cencosud Metro San Miguel. En conclusión, menciona que la empresa se encuentra en un estado deficiente, con grandes pérdidas por el mal manejo del sistema logístico, por lo cual se realizará supervisión externa sobre control de calidad. Cuba. (2016). En su tesis titulada: La segmentación de mercado y la distribución comercial en la empresa envasadora Hojalatera SAC - Sector agroindustrial en el distrito de Chiclayo 2015, presentada en la universidad Nacional de Trujillo para obtener el grado de Maestría en Ciencias Económicas, utilizando un diseño de tipo descriptiva comparativa con una

metodología analítica en función a dos variables, para obtener resultados se realizó encuestas a las Fábricas Agroindustriales la cual tiene como objetivo general establecer el mercado y segmentarlos para crear un ambiente óptimo en la Empresa Envasadora hojalatera S.A.C.- Sector Agroindustrial en el distrito de Chiclayo. Como conclusión el estudio de mercado realizado permite distribuir los envases con características originales por sector, la cual reduciría los costos y evitaría usar el método complejo. Navarro. (2017). En su tesis titulada: Logística de distribución y su relación con la calidad del servicio de Serbalazo Empresa de Servicios Generales SAC, en el año 2016, presentada en la Universidad Continental - Huancayo para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial, utilizando un diseño no experimental y de corte transversal correlacional, para obtener resultados se realizó un cuestionario a 22 individuos, medidos por la escala de Likert, la cual tiene como objetivo general evaluar de qué forma la logística afecta a la calidad del servicio de Serbalazo Empresa de Servicios Generales SAC, ubicado en distrito de El Tambo, 2016, en conclusión, se determina que se debe desarrollar mejores lugares físicos de trabajo, teniendo en cuenta a los trabajadores, se debe realizar un estudio profundo de las funciones exactas y así realizar un distribución correcta de labores en las áreas indicadas, a la vez perfeccionar la atención al cliente y los servicios brindados para que sea más asequible. Los artículos científicos nacionales que se tomaron fueron Valderrama, Yábar, Velarde y Díaz Celada (2018). En su artículo científico titulado “Diseño de un modelo de e-logística para un operador logístico peruano”. Por la revista 3C Tecnología. Investigación y pensamiento crítico. Tuvo como objetivo la creación de un modelo e-logístico para lograr la optimización de un operador logístico que en los últimos años se ha observado una desaceleración en sus actividades también se observó que la empresa en cuestión mantiene unos precios muy poco competitivos en el mercado. Su metodología se dividió en dos partes, en la primera se realizó un diagnóstico de los procesos y en la segunda parte se realizó la configuración del proceso logístico. Con respecto a los trabajos previos internacionales que se tomó fueron David. (2015). En su tesis titulada: Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S. A. presentada en la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil - Ecuador para obtener el título de Ingeniero Industrial, tuvo como objetivo general planear y llevar a cabo un modelo logístico para crear un ambiente óptimo en la distribución de ciertos productos que brindan publicidad en la empresa Letreros Universales S. A. siendo de tipo descriptiva enfoque cualitativo y cuantitativo. se realizó la recolección de datos a través de dos instrumentos fundamentales que vienen a hacer la entrevista y la encuesta, teniendo como conclusión que cuando no se

planifica de forma adecuada la compra de materias primas ni se realiza una correcta ruta de transporte para ciertos bienes que se distribuyen, afecta en gran parte el proceso productivo de la empresa. Flores. (2015). En su tesis titulada: Distribución Física Internacional para la Importación de tapas y preformas para la industria de bebidas, presentada en la universidad Mayor de San Andrés - Bolivia para obtener el Título de Licenciatura, tuvo como objetivo demostrar que en la actualidad la distribución física internacional de requerimientos de materia de importación, es una de los motivos que dificulta el mejoramiento de los costos en los procesos de las empresas embotelladoras de gaseosas; siendo de método Deductivo, descriptivo y prepositiva. La recolección de datos se realizó a través de entrevistas y revisión documental. Llegando a la conclusión que se obtuvo se obtuvo al estudiar a estas dos meterías es que son una pieza fundamental y vital para la empresa de gaseosas, estos datos fueron brindados por el gerente de abastecimiento de EMBOL S, A, y lo que realmente se considera es que es una salida considerable que cada año va en aumento, ya que solamente se realiza su proceso de importación en nuestro país ya que actualmente se carecen de empresas que solo se centre en la producción de tapas y preformas. Hafiz (2016). En su tesis titulada Supply Chain Management, Case Importing Footballs from Pakistan, presentada en la universidad CENTRIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES, YLIVIESKA UNIT tuvo como objetivo presentar un costo eficaz y eficiente de manera que se pueda importar productos de Pakistán a Finlandia y seleccionar un sistema de transporte adecuado. Llegando a la conclusión que muchos empresarios cometieron errores al pensar que el negocio es igual al dinero, pero si malinterpretan la demanda de sus clientes y no están realmente seguro de lo que realmente lo hará echarte del negocio muy rápidamente. Así que antes de comenzar el negocio asegúrate de gastar tiempo con tus clientes y sus necesidades y proporcionar el producto que están buscando, clientes felices significa negocio feliz. Janosek (2014). En su tesis titulada Variants of distribution channels for given company, presentada en la universidad Mendel University in Brno Faculty of Business and Economics tuvo como objetivo la comparación y recomendación de los más eficientes. El objetivo de la tesis es la comparación y recomendación de los más eficientes. Los canales de distribución minorista utilizado durante los primeros 4 años y los últimos 23 son los de venta directa y mercadeo online. El modelo utilizado es efectivo para la empresa y sus clientes. Sobre la base de los análisis finalmente en la conclusión se indica la recomendación. qué canal de distribución es el mejor para una empresa determinada en este momento. Para la elaboración de la tesis se utilizaron datos secundarios y primarios. Los datos secundarios fueron adquiridos de fuentes 1de internet y libros. Estos datos no fueron suficiente para elaborar la tesis, por lo que los

datos primarios deben recopilarse de clientes. Estos datos se recopilaron en una forma de investigación de mercado a través de cuestionarios distribuido a los clientes. Los cuestionarios fueron recogidos en octubre de 2012. Este cuestionario se realizó cara a cara e inmediatamente después de consultar a Consultor LR Meath & Beat Systems. El cuestionario fue llenado por la muestra de 100 encuestados (clientes). Generalmente cambiando el canal de distribución, la compañía tendría que cambiar una gran parte de su filosofía empresarial, los trabajadores y socios. Además, pondría a la empresa en un campo de actividad diferente. Esto traería un entorno legal diferente y principalmente un entorno de marketing. Los artículos científicos internacionales que se tomaron fueron Gómez, Zuluaga y Espinosa. (2015). En su artículo titulado “Modelamiento de distribución de productos cárnicos como un tsp (traveling salesman problem)”. Por la revista Clío América – Colombia tuvo como principal objetivo implementar el TSP para crear unas estrategias en la red de distribución de una empresa dedicada a la venta de productos cárnicos. Utilizando una metodología descriptiva. Rodríguez y Gonzales (2017) en su artículo titulado “RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO DE LA DISTRIBUCIÓN EN UNA AGENCIA VIAJES” por la revista ECOCIENCIA – Cuba. Tuvo como objetivo evaluar cuales son las principales fortalezas y debilidades que tiene la empresa en cuestión, conforme el tiempo paso la empresa misma puso en evaluación como ha ido creciendo, así como ver si la empresa ha estado tomando en consideración a la distribución como una variable importante en la dirección general, utilizando una metodología con enfoque cualitativo, así como también aplicaron métodos empíricos, teóricos y estadísticos. En referencia a las teorías relacionadas al tema que me sirvieron como base teórica para el estudio de la variable independiente Sistema Logístico. Según Martínez, (2014). Señala que la logística es el control, planificación y organización de una serie de labores que se encargan del desplazamiento y el acopio que permitirá la salida de los bienes desde el origen de adquisición con la finalidad de complacer con la demanda a un precio menor, incluidos los flujos de inspección y comunicación. Esta variable presento tres dimensiones: **Organización**. Para Ferrell, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos, (2015). menciona que la organización se basa en el ensamblaje y cierta coordinación anticipada de los recursos humanos, financieros y físicos, lo cuales son necesarios para concluir las indicaciones establecidas y crear tareas que integren a más personas dentro de la empresa, teniendo en cuenta las responsabilidades que esta requiera, así como realizar tareas específicas como incluir, ordenar y distribuir los recursos en tal forma que todas juntas alcancen la cima del éxito. De esta dimensión se presentó dos indicadores: **Eficiencia** Según García y Cervera (2017). Define la eficiencia como la manera de cumplir con un objetivo determinado tratando de utilizar la menor cantidad

posible de recursos. **Comunicación** Según Torres y Saladrigas (2016) La comunicación es un proceso para lograr intercambiar ideas, así como información determinada en base a una resolución para así garantizar una excelente relación en la organización y así permitir que los miembros puedan interrelacionarse. Munch (2014). La organización consta de un modelo de estructuras y ciertos procesos que incluyen funciones principales y responsabilidades, así como también se encuentran los métodos para establecer técnicas innovadoras que simplifiquen el trabajo y permita que se realice una labor efectiva, por parte del personal de todas las áreas. La segunda dimensión **Planificación** Según la Organización Internacional del Trabajo (2016). Planificar significa deliberar y establecer labores fundamentales para conseguir un objetivo ya establecido. Según Ezequiel (2015), Planificar es la utilización de varios procesos, entre los cuales se mide la racionalidad y organización incluyendo un conjunto de actividades que tienen como propósito ingresar en el transcurso de dichos acontecimientos, teniendo como finalidad llegar a una situación óptima para la empresa, empleando recursos limitados y siendo eficiente al momento de la práctica. De esta dimensión se presentó dos indicadores: **Cumplimiento del programa** y **Estrategias** Para Morales y Slusarczyk (2016). palabra proveniente de Grecia al principio se le relacionaba con el arte de guerra la cual daba a entender estrategias a un nivel superior nunca antes vistas. La tercera dimensión **Flujo de materiales** Según Serrano (2015). Es el traslado de materiales desde el principio hasta el final en el proceso logístico o cadena de abastecimiento para unir todas las operaciones a ejecutar. Ospina. (2015). Menciona que la rotación de materiales y/o productos en su etapa final, iniciando con el proveedor y recorriendo distintas etapas a lo largo de este procedimiento, incluyendo cómo se realiza la producción, el proceso de ensamblaje, el método de almacenaje, la forma de distribución y los recursos que se utiliza para realizar una venta exitosa hasta llegar a su destinatario final que viene a ser el cliente. Obteniendo dos indicadores **Tiempo y Orden**. Continuando con las teorías relacionadas al Sistema logístico Según Sáenz y Gutiérrez (2014). Define que la logística ayuda a mejorar los bienes y la rotación de materiales desde el punto de fabricación hasta el consumidor final junto a su equivalente información, a un costo menor, de tal modo que se logre satisfacer las prioridades del cliente con relación a tiempo, cantidad y lugar. Según Castellano (2015). La logística implica ingresar a un debate, que se originó debido a la actual literatura la cual cuenta con más de 30 conceptos, alguna muy fáciles de comprender y otra complejas para ciertas personas que se dirigen a un punto más sistemático y racional, especialmente aquellas donde orienta a satisfacer las necesidades del cliente, tomando en cuenta los costos, siendo claros al momento que se transmite la información como el tiempo, cantidad y lugar. Según Phineiro, Breval, Rodríguez y Follmann

(2017). Señala la logística se puede considerar una dirección estratégica, así como el traslado y acopio de materiales, así como mercancías terminadas. Según Valderrama, Yabar, Velarde y Díaz (2018). Nos señala que la logística como un grupo de métodos y medios que son principales para llevar a cabo el proceso de una corporación, o de un servicio en especial una de distribución. Con la finalidad de la logística se podría decir que es abastecer de productos a los consumidores de acuerdo a los requerimientos de una manera competente. Con respecto a las teorías relacionadas al tema de la variable dependiente Distribución de productos, se presentan las siguientes teorías. Según Diez y Navarro (2015). Se entiende que el traslado de productos es la que permite la movilización de productos y servicios desde su punto final de producción hasta su adquisición, incluyendo todas las actividades o flujos que se requiera para colocar los bienes y servicios que la empresa produce y que al final la pone a disposición de consumidor final que vienen a ser personas o empresas en general, teniendo como condiciones el lugar, el tiempo, la forma de entrega, así como la cantidad requerida. Esta variable presento tres dimensiones: **Traslado de productos** Según Pérez, y Merino, (2014). Define que el traslado de productos significa trasladar a algo o alguien de un lugar a otro, así como también promover a alguien de un puesto o cargo a otro. Realizar a cabo un acto en momento previsto. Es común que la definición es usada para denominar al desplazamiento obligatorio, dictado por una autoridad. Presentando dos indicadores **Medios de Transporte** Según Valderrama, Yabar y Velarde (2018). Mencionan que el transporte es la pieza fundamental que dinamizar las comunicaciones dentro del sector empresarial e incluso en el ámbito internacional, ya que es necesario contar con los medios correctos y una infraestructura adecuada dentro del territorio. **Recepción** Según Valderrama (2017). la recepción del producto es el proceso por el cual un producto que proviene del proveedor o de la misma fabrica, los cuales son recibidos en el almacén para que puedan ser clasificados e identificados para que sean ubicados y puedan ser distribuidos al destinatario final. Segunda dimensión **Bienes y servicios** Según Grande (2015). Se puede entender por bienes y servicios, que son materiales y actividades de distintos rubros, También recordar que un producto es el bien que se ofrece en el mercado para que en un futuro pueda ser comprado, luego usado o consumido, teniendo como fin fundamental satisfacer la necesidad de las personas, incorporando lo que son los elementos físicos, los servicios que se brindan al consumidor, estructuras e ideas. Obteniendo dos indicadores: Efectividad y Calidad. Tercera dimensión **Control** Según Marco, (2016). Define al control como: el control tiene como finalidad la verificación de los resultados que se obtuvieron por medio de la acción organizacional y del contraste de los planes ya establecidos, cuyo objetivo consiste en la identificación de los desvíos ya existentes entre lo planeado y lo



que se obtendrá, con el fin de rectificar su punto de vista. Según Gómez. (2017). Menciona que el control es aquel proceso que se mide mediante gestiones que se realizan con eficiencia y eficacia, con el fin de que se mejoren la mayoría de casos, utilizando ciertos indicadores que permitan llegar a las metas propuestas y lograr la mayor cantidad de objetivos. Obteniendo dos indicadores **Clasificación de producto y Seguimiento**. Continuando con las teorías relacionadas a la Distribución Según Campos, García y Vivas (2015). Mencionan que la distribución es la relación de flujos que existe al realizar la transformación de bienes para que esta pueda llegar hasta el punto de destino. De igual en este proceso se involucra mucho la comunicación entre las partes las cuales determinan el desarrollo de cada paso que se dé. Según Reina y Cortes (2015). Indican que la distribución es como el diseño de una red donde hay puntos clave que deben considerarse durante este proceso, siempre teniendo en cuenta los puntos de entrega o ubicación del consumidor final, así como también tener en cuenta si estos serán recogidos en un lugar ya determinado o si este será entregado mediante algún intermediario. Según Cruz y Ulloa (2015). Consideran que la distribución forma parte del proceso logístico la cual mantiene controlada las variables presentes, aportando gran información a dicho proceso para generar una posición estratégica y dándole valor a la compañía, cumpliendo siempre con el cliente. Según Monferrer (2013). Menciona que la distribución es el instrumento del marketing que reúne todas las funciones las cuales conecta la producción con el consumo, entonces al poner un producto en manos del consumidor final, se estaría cumpliendo con la cantidad demandada, y así se cumplir con la necesidad del cliente, satisfaciendo su deseo de ser recibido en el lugar que desea. Castellano (2015). Define que el control es el grupo de operaciones que se necesitan para el correcto desplazamiento de los bienes puestos como carga, empezando en el lugar donde se producen en el país de origen que vendría a ser el exportador hasta el país de destino que se conoce como el importador, ofreciendo un concepto de buena calidad a un costo asequible y entregado en el momento exacto. En esta investigación, los problemas formulados fueron como problema general ¿Cómo se relaciona el sistema logístico y la distribución de productos importados en la empresa SERPOST - Lima 2019? Asimismo, como problemas específicos fueron ¿Cuál es la relación entre la organización y la distribución de productos de la empresa SERPOST - Lima 2019?, ¿Cuál es la relación entre la planificación y la distribución de productos en la empresa SERPOST – Lima 2019?, ¿Cuál es la relación entre el flujo de materiales y la distribución de productos en la empresa SERPOST – Lima 2019? Este trabajo de investigación tiene como justificación de estudio dos diferentes perspectivas **Práctica** Todos los instrumentos y procedimientos utilizados para desarrollo de las funciones en la empresa Serpost la aplicación

de estos métodos no solo nos ayudará a recolectar información, sino que también encontrar las respuestas a nuestras variables trabajadas. **Metodológica** Los métodos, procedimientos e instrumentos empleados en la investigación serán un antecedente para unas futuras investigaciones, relacionadas con el sistema logístico y el proceso de distribución de productos importados por parte de la empresa SERPOST-LIMA, los resultados obtenidos permitirá tener en cuenta cual es el recorrido de un pedido cuando al país y cómo realiza la empresa para que el producto llegue hasta el consumidor final. Con respecto, a la hipótesis general **H1**: Existe relación entre el sistema logístico y la distribución de productos importados en la empresa SERPOST - Lima 2019. Así como las hipótesis específicas, **H1**: Existe relación entre la organización y la distribución de productos en la empresa SERPOST - Lima 2019. **H1**: Existe relación entre la planificación y la distribución de productos de la empresa SERPOST - Lima 2019. **H1**: Existe relación entre el flujo de materiales y la distribución de productos en la empresa SERPOST - Lima 2019. Con relación, a los objetivos de la investigación se tomó como objetivo general. Determinar el grado relación del sistema logístico y la distribución de los productos importados en SERPOST - Lima 2018. Asimismo, como objetivos específicos se mostraron los siguientes. Determinar el grado de relación de la distribución de productos y la organización de la empresa SERPOST - Lima 2018. Determinar la relación de la planificación y la distribución de los productos de la empresa SERPOST - Lima 2018. Determinar la relación del flujo de materiales y la distribución de productos de la empresa SERPOST – Lima 2018.

## II. MÉTODOS

### 2.1. Diseño De Investigación

La investigación presentada es no experimental de corte transversal, y esto debido a que en ningún momento las variables se manipularon, porque los hechos se desarrollan en su forma natural para que así puedan ser estudiados.

También se empleó el diseño no experimental. Según Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis y Moreno (2018) indicaron que “diseño no experimental es un tipo de diseño donde no se manejan premeditadamente las variables; se estudian los eventos de la realidad, pero sin causar transformación alguna” (p.93).

#### Nivel de investigación

La actual investigación presenta un nivel correlacional, ya que la finalidad es medir la relación que existe entre variables. Según Hernández, Fernández y Batista (2014) mencionan que el nivel de investigación tipo correlacional la cual tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre variables, medir cada una de ellas, cuantificarlas y analizar la vinculación (p.150).

## 2.2. Variables, Operacionalización

<b>MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN VARIABLE 1: SISTEMA LOGISTICO</b>				
<b>DISEÑO CONCEPTUAL</b>	<b>DISEÑO OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALAS DE MEDICIÓN</b>
Según Martínez, (2014). Señala que la logística es el control, planificación y organización de una serie de labores que se encargan del desplazamiento y el acopio que permitirá la salida de los materiales y productos desde el punto de adquisición con la finalidad de complacer con la demanda a un precio menor, incluidos los flujos de inspección y comunicación.	Esta variable será medida con 3 dimensiones: Organización, Planificación y Flujo de materiales, contando con 18 indicadores en su totalidad utilizando como técnica la encuesta.	Organización	Eficiencia	Ordinal Escala de Likert Siempre (5) Casi Siempre (4) Algunas Veces (3) Pocas Veces (2) Nunca (1)
			Comunicación	
		Planificación	Cumplimiento del Programa	
			Estrategias	
		Flujo de materiales	Tiempo	
			Orden	

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN VARIABLE 2: DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS**

<b>DISEÑO CONCEPTUAL</b>	<b>DISEÑO OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALAS DE MEDICIÓN</b>
<p>Según Díez y Navarro (2015). Se entiende que la distribución es la que permite la movilización de productos y servicios desde su punto final de producción hasta su adquisición, incluyendo todas las actividades o flujos que se requiera para colocar los bienes y servicios que la empresa produce y que al final la pone a disposición de consumidor final que vienen a ser personas o empresas en general, teniendo como condiciones el lugar, el tiempo, la forma de entrega, así como la cantidad requerida.</p>	<p>Esta variable será medida con 3 dimensiones: Control, Traslado de productos y Bienes y servicios, contando con 18 indicadores en su totalidad utilizando como técnica la encuesta.</p>	Control	Clasificación de Productos	<p align="center">Ordinal Escala de Likert Siempre (5) Casi Siempre (4) Algunas Veces (3) Pocas Veces (2) Nunca (1)</p>
			Seguimiento	
		Traslado de productos	Medios de Transporte	
			Recepción	
		Bienes y servicios	Calidad	
			Efectividad	

### 2.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

En la investigación se considera como población a los administradores de Serpost, Lima-Metropolitana. Según la información que se obtuvo en SUNAT la empresa Serpost cuenta con 60 sedes en la provincia de Lima.

Según Vara (2014), menciona que la población es el conjunto de personas que tienen una o varias propiedades en semejanza, las cuales buscan un espacio, de las cuales muchas varían con el tiempo.

#### Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), comenta que la muestra es un grupo dividido de la población que lo conforma, usando como recursos la economía del tiempo, la cual ayuda a definir la unidad de muestreo y análisis, esto es necesario para que la población sea más específica para obtener resultados y se pueda establecer parámetros.

$$n = \frac{60 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.5^2 * (60 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

Dónde:

N: Total de Población = 60 (Tamaño de muestra)

Z: Nivel de confianza = 95% (Z = 1.96)

p: Probabilidad de éxito (p = 0.5) (Porcentaje estimado de la muestra)

he: Margen de Error = 5% (e = 0.05)

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### Técnica de Recolección de datos

La encuesta es la herramienta que se utiliza para extraer la información necesaria de la investigación a realizar, esta ayuda a que se aplique la encuesta de manera masiva, siendo así el método de evaluación de Rensis Likert que utilizó ciertas encuestas con el grado nunca a siempre.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que la encuesta incluye una serie de ítems que se presentan de distintas formas, sean afirmaciones o juicios, dependiendo cual sea el caso, se exige una reacción del sujeto en categorías.

### **Instrumento de Recolección de datos**

El instrumento es la herramienta que se utilizó para recoger, registrar y reconocer los datos que se están evaluando en este trabajo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona que un cuestionario consta de varias preguntas teniendo en cuenta las variables a medir.

### **Descripción del instrumento**

La investigación tuvo un cuestionario para las dos variables. El cuestionario estuvo conformado por 32 preguntas; en la cual se empleó la escala de Likert para las variables que contaron con cinco escalas.

**Validez:** La validación se llevó a cabo con un Grupo de docentes especializadas en el área que fue conformado por 4 expertos en metodología de la investigación científica o temática quienes evaluaron el instrumento que dio como resultado 83% con respecto a la validación del cuestionario.

<b>EXPERTOS</b>	<b>APLICABLES</b>
Márquez Caro, Fernando	80%
Noblecilla Saavedra, Carmen Milena	84%
Zarate Gavidia, Jenny Yessica	82%
Guerra Bendezú, Carlos	84%

### **Confiabilidad**

Para poder obtener la confiabilidad de los instrumentos, se empleó el Software SPSS con el fin de que se hallar el coeficiente Alfa de Cronbach, que tiene como objetivo determinar la consistencia de cada variable.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), indica que la confiabilidad es el nivel que el instrumento produce cuando brinda resultados concisos y congruentes.

**Resultados del análisis de confiabilidad: Alfa de Cronbach de la primera variable  
"Sistema Logístico"**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	18	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	18	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.923	18

*Tabla 1*

**INTERPRETACION**

Según los resultados del análisis de fiabilidad, al procesar los datos de nuestra encuesta, dio como resultado 0.923 Alfa de Cronbach, lo que demuestra que el instrumento es aceptado con una consistencia alta con la variable Sistema Logístico.

**Resultados del análisis de confiabilidad: Alfa de Cronbach de la primera variable  
"Distribución de productos"**

*Tabla 2*

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	18	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	18	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.920	18



## **INTERPRETACION**

Según los resultados del análisis de fiabilidad, al procesar los datos de nuestra encuesta, dio como resultado 0.920 Alfa de Cronbach, lo que demuestra que el instrumento es válido y tiene una consistencia alta con la variable Distribución de Productos importados.

### **2.5.Procedimiento**

Las encuestas fueron realizadas a los trabajadores de los centros de Serpost, así como a los jefes de las áreas correspondientes como el área logística y el área de distribución. La recolección de los datos fue desde el mes de mayo y junio. Las dificultades que se nos presentaron al momento de poner en práctica las encuestas era la falta de tiempo por parte de los jefes de las áreas ya que se encontraban en constante movimiento ya que se encontraban saturados por sus labores.

La realización de la encuesta duro unos 5 minutos por cada empleado y 5 por cada administrador, las encuestas presentadas fueron tanto de manera física, así como de manera virtual para que luego con poder traspasar la información al SPSS Estadísticas 24 y Excel 2016. En el programa SPSS se logró determinar si existe la relación o no entre las variables que se encuentran en estudio.

### **2.6.Método de análisis de datos**

Para estudiar las variables se utilizará el SPSS, Con estos resultados se generará una base de datos que hará más fácil analizarlas. La cual permitirá realizar los gráficos y obtener porcentajes con tablas de frecuencia, también se obtendrán figuras de cada variable.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), menciona que una vez generados los datos de los cuestionarios realizados, es indispensable procesarlos, la cual se realizará mediante una cuantificación matemática, con el fin de que se puedan realizar conclusiones basadas en las hipótesis planteadas anteriormente.

### **2.7.Aspectos éticos**

Los aspectos éticos que se tendrán en cuenta durante la investigación fue la información personal que se recolectarán de los administradores de la empresa SERPOST-Lima 2018, al momento que se les aplique las encuestas sobre los puntos fundamentales del sistema logístico y la distribución de sus productos, cabe recalcar que la información que se brindará serán auténticas, además mencionar que la presente investigación respeta la propiedad intelectual de

los autores mencionados durante todo el proyecto, es por ello que se encuentran citados debidamente.

### III. RESULTADOS

#### 3.1.Descripción de Resultados

##### 3.1.1. Descripción de los resultados de la variable Sistema Logístico

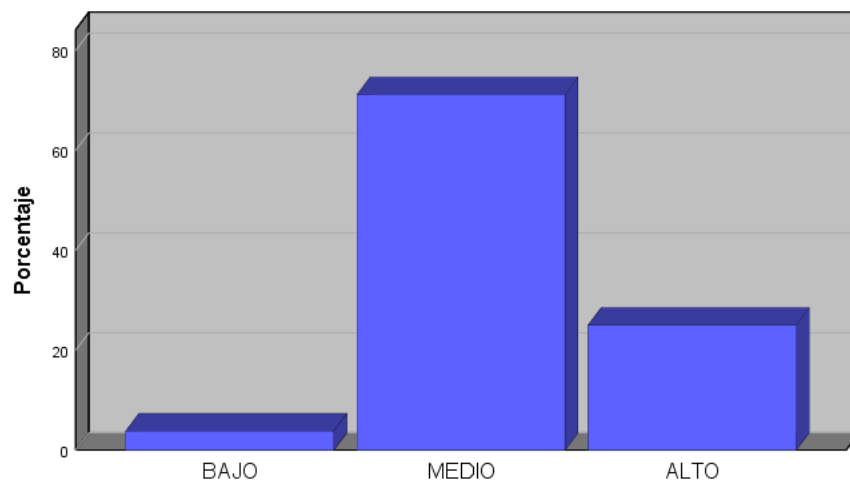
Tabla 3

#### SISTEMA LOGISTICO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	3,8	3,8	3,8
	MEDIO	37	71,2	71,2	75,0
	ALTO	13	25,0	25,0	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Figura 1

#### SISTEMA LOGISTICO



Fuente: Elaboración propia

#### INTERPRETACION

En el gráfico, se observa de una muestra de 52 encargados de las oficinas principales de la empresa SERPOST LIMA – 2019, el 25% indicaron que el sistema logístico tiene un nivel alto, el 71.2% manifestaron que tienen un nivel medio y el 3.8% señalaron el sistema logístico tienen un nivel bajo.

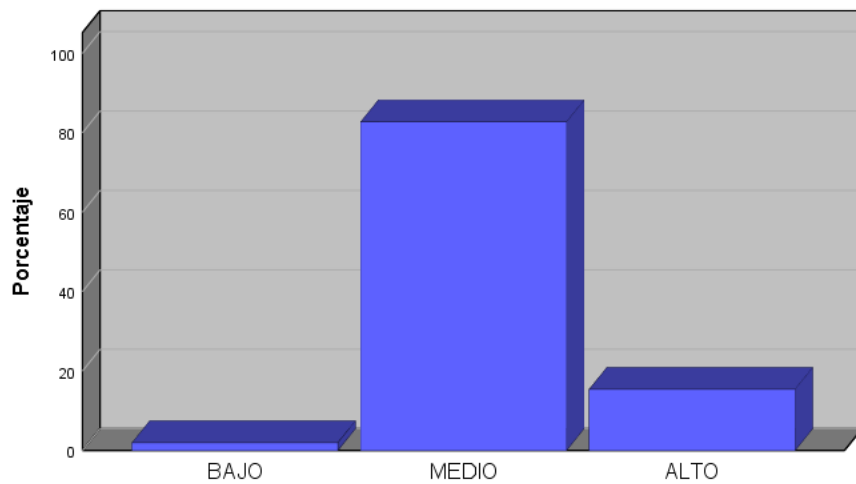
### 3.1.2 Descripción de los resultados de Dimensión Organización

Tabla 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	1,9	1,9	1,9
	MEDIO	43	82,7	82,7	84,6
	ALTO	8	15,4	15,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**ORGANIZACIÓN**

Figura 2



Fuente: Elaboración propia

### INTERPRETACION

En el gráfico, se observa de una muestra de 52 encargados de las oficinas principales de la empresa SERPOST LIMA – 2019, el 15.4% indicaron que el sistema logístico tiene un nivel alto, el 82.7% manifestaron que tienen un nivel medio y el 1.9 % señalaron el sistema logístico tienen un nivel bajo.

### 3.1.3 Descripción de los resultados de Dimensión Planificación

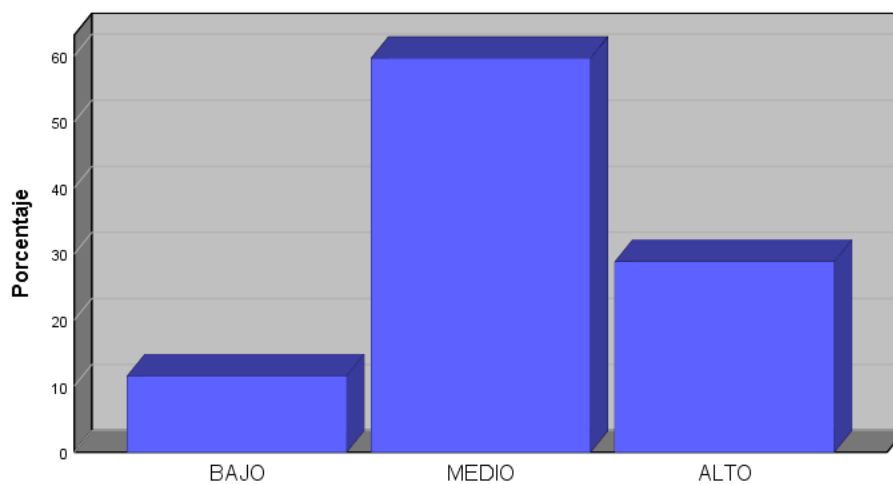
#### PLANIFICACIÓN

Tabla 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	6	11,5	11,5	11,5
	MEDIO	31	59,6	59,6	71,2
	ALTO	15	28,8	28,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

#### PLANIFICACIÓN

Figura 3



Fuente: Elaboración propia

#### INTERPRETACION

En el gráfico, se observa de una muestra de 52 encargados de las oficinas principales de la empresa SERPOST LIMA – 2019, el 28.8% indicaron que el sistema logístico tiene un nivel alto, el 59.6 % manifestaron que tienen un nivel medio y el 11.5 % señalaron el sistema logístico tienen un nivel bajo.

### 3.1.4 Descripción de los resultados de Dimensión Flujo de materiales

#### FLUJO DE MATERIALES

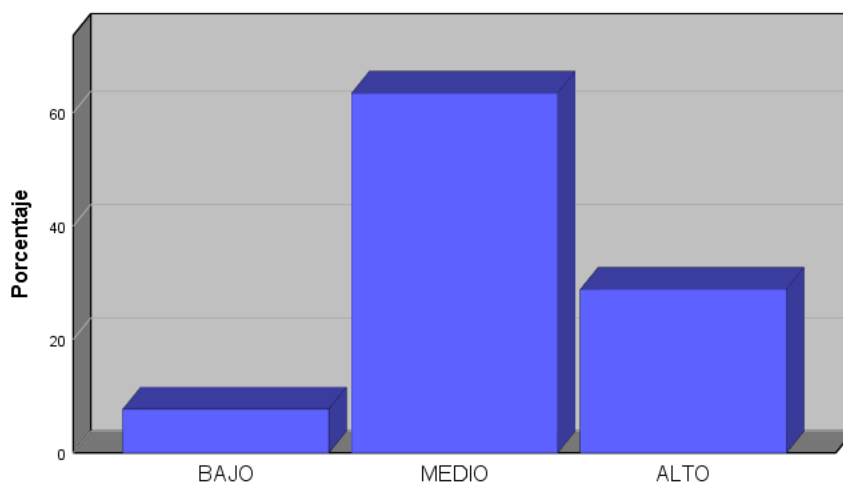
Tabla 6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	7,7	7,7	7,7
	MEDIO	33	63,5	63,5	71,2
	ALTO	15	28,8	28,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**FLUJO  
DE**

#### MATERIALES

Figura 4



Fuente: Elaboración propia

#### INTERPRETACION

En el gráfico, se observa de una muestra de 52 encargados de las oficinas principales de la empresa SERPOST LIMA – 2019, el 28.8% indicaron que el sistema logístico tiene un nivel alto, el 63.5% manifestaron que tienen un nivel medio y el 7.7 % señalaron el sistema logístico tienen un nivel bajo.

### 3.1.5 Descripción de los resultados de la variable Distribución de productos

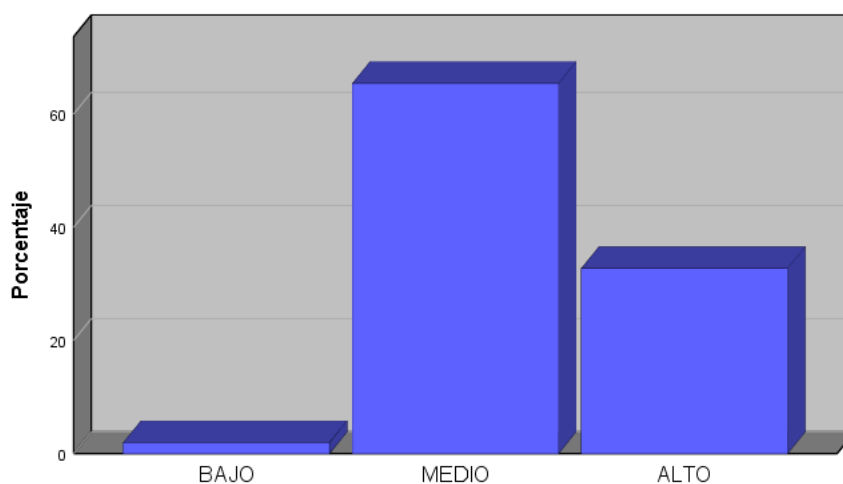
#### DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS

Tabla 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	1,9	1,9	1,9
	MEDIO	34	65,4	65,4	67,3
	ALTO	17	32,7	32,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

#### DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS

Figura o 5



Fuente: Elaboración propia

#### INTERPRETACION

En el gráfico, se observa de una muestra de 52 encargados de las oficinas principales de la empresa SERPOST LIMA – 2019, el 32.7% indicaron que el sistema logístico tiene un nivel alto, el 65.4% manifestaron que tienen un nivel medio y el 1.9 % señalaron el sistema logístico tienen un nivel bajo

### 3.2. Prueba de Hipótesis

#### 3.2.1. Hipótesis General

**H1:** Existe relación entre el sistema logístico y la distribución de productos importados en la empresa SERPOST - Lima 2019

**H0:** No existe relación entre el sistema logístico y la distribución de productos importados en la empresa SERPOST - Lima 2019

Tabla 8

Correlaciones			LOGISTICA	DISTRIBUCION
Rho de Spearman	LOGISTICA	Coefficiente de correlación	1,000	,843**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	DISTRIBUCION	Coefficiente de correlación	,843**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### INTERPRETACION

En la tabla , se puede observar que los resultados obtenidos del análisis estadístico , indica que existe un relación positiva entre las variables sistema logístico y la distribución de productos, por lo cual conlleva a que exista un nivel de correlación positiva con un coeficiente de correlación de 0.843 y dado que el valor de probabilidad ( $p=0.000$ ) es menor que el valor crítico 0.05, se obtiene como resultados aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, por lo cual se llega a la conclusión de que la variable sistema logístico y la distribución de productos si tienen relación entre s



### 3.2.2. Hipótesis Especifica 1

**H1:** Existe relación entre la organización y la distribución de productos en la empresa SERPOST - Lima 2019

**H0:** No existe relación entre la organización y la distribución de productos en la empresa SERPOST - Lima 2019

Tabla 9

Correlaciones			DISTRIBUCION	ORGANIZACION
				N
Rho de Spearman	DISTRIBUCION	Coefficiente de correlación	1,000	,637**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	ORGANIZACION	Coefficiente de correlación	,637**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### INTERPRETACION

En la tabla , se puede observar que los resultados obtenidos del análisis estadístico , indica que existe un relación positiva entre la dimensión organización y la distribución de productos, por lo cual conlleva a que exista un nivel de correlación positiva con un coeficiente de correlación de 0.637 y dado que el valor de probabilidad ( $p=0.000$ ) es menor que el valor crítico 0.05, se obtiene como resultados aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, por lo cual se llega a la conclusión de que la dimensión organización y la distribución de productos si tienen relación entre sí

### 3.2.3. Hipótesis Especifica 2

**H1:** Existe relación entre la planificación y la distribución de productos de la empresa SERPOST - Lima 2019

**H0:** No existe relación entre la planificación y la distribución de productos de la empresa SERPOST - Lima 2019

Tabla 10

Correlaciones			DISTRIBUCION	PLANIFICACION N
Rho de Spearman	DISTRIBUCION	Coefficiente de correlación	1,000	,770**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	PLANIFICACION	Coefficiente de correlación	,770**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

### INTERPRETACION

En la tabla , se puede observar que los resultados obtenidos del análisis estadístico , indica que existe un relación positiva entre la dimensión planificación y la distribución de productos, por lo cual conlleva a que exista un nivel de correlación positiva con un coeficiente de correlación de 0.770 y dado que el valor de probabilidad ( $p=0.000$ ) es menor que el valor critico 0.05, se obtiene como resultados aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, por lo cual se llega a la conclusión de que la dimensión planificación y la distribución de productos si tienen relación entre sí.

### 3.2.4. Hipótesis Especifica 3

**H1:** Existe relación entre el flujo de materiales y la distribución de productos de la empresa SERPOST - Lima 2019

**H0:** No existe relación entre el flujo de materiales y la distribución de productos de la empresa SERPOST - Lima 2019

*Tabla 11*

Correlaciones			DISTRIBUCION	PLANIFICACION N
Rho de Spearman	DISTRIBUCION	Coefficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	FLUJO	Coefficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### INTERPRETACION

En la tabla , se puede observar que los resultados obtenidos del análisis estadístico , indica que existe un relación positiva entre la dimensión flujo de materiales y la distribución de productos, por lo cual conlleva a que exista un nivel de correlación positiva con un coeficiente de correlación de 0.834 y dado que el valor de probabilidad ( $p=0.000$ ) es menor que el valor critico 0.05, se obtiene como resultados aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, por lo cual se llega a la conclusión de que la variable sistema logístico y la distribución de productos si tienen relación entre sí

#### IV. DISCUSIÓN

La presente investigación pretende determinar la relación que existe entre el sistema logístico y la distribución de productos importados en la empresa SERPOST Lima - 2019.

Es así como se concluye que esta investigación del análisis del sistema logístico y la distribución de productos importados, tiene aspectos por mejorar en el área logístico de la empresa, dentro de estos aspectos se encuentra la falta de comunicación entre el personal de las distintas áreas, así como también cuentan con tecnología obsoleta, que no hace eficiente las actividades que desarrolla la empresa.

Por lo tanto, se encuentra relación con el trabajo previo de Cruzalegui, A. (2014). Tesis de Pregrado: Sistema Logístico de la empresa comercializadora de productos de consumo masivos CENCOSUD METRO del distrito de San Miguel. Quien concluye en su trabajo de investigación, que la empresa se encuentra en un estado deficiente por el mal manejo del sistema logístico, de la cual menciona que tendría mejores resultados mediante actividades de seguimiento continuo, control de calidad de los productos y la supervisión de los inventarios realizado por un personal capacitado para la ejecución de esta actividad.

También se encontró relación con un trabajo previo internacional de David, J (2015). Tesis de pregrado: Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S. A. presentada en la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil – Ecuador. Quien concluye en su trabajo de investigación, que cuando no se planifica de forma adecuada la compra de materias primas ni se realiza una correcta ruta de transporte para ciertos bienes que se distribuyen, afecta en gran parte el proceso productivo de la empresa.

Por otro lado, los resultados de la relación entre el sistema logístico y la distribución de productos importados, cuentan con una relación débil, lo cual conlleva a que la empresa pueda tener conflictos dentro de las áreas; es por eso que se debe realizar actividades que mejoren el sistema y se pueda brindar un mejor servicio a los clientes.

## V. CONCLUSIONES

En conclusión, se obtiene como resultados que existe una relación positiva entre las variables sistema logístico y distribución de productos en la empresa SERPOST - Lima 2019, debido a que la significancia es menor a 0,05 (Sig. = 0,000). Por lo cual Sí se relacionan entre sí

En conclusión, se obtiene como resultados que existe una relación positiva entre la dimensión organización y distribución de productos en la empresa SERPOST- Lima 2019, debido a que la significancia es menor a 0,05 (Sig. = 0,000). Por lo cual Sí se relacionan entre sí

En conclusión, se obtiene como resultados que existe una relación positiva entre la dimensión planificación y distribución de productos en la empresa SERPOST Lima 2019, debido a que la significancia es menor a 0,05 (Sig. = 0,000). Por lo cual Sí se relacionan entre sí

En conclusión, se obtiene como resultados que existe una relación positiva entre la dimensión flujo de materiales y distribución de productos en la empresa SERPOST- Lima 2019, debido a que la significancia es menor a 0,05 (Sig. = 0,000). Por lo cual Sí se relacionan entre sí

## VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar una evaluación a la empresa SERPOST-Lima 2019 en cuanto a los aspectos de comunicación dentro de las áreas de sistema logístico y distribución de productos, para obtener resultados positivos en cuanto al desempeño de los trabajadores en sus labores.

Poner en práctica, la interrelación y buena comunicación entre el personal de la organización SERPOST-Lima 2019, para mejorar las actividades de las áreas en las fases finales de la distribución de productos.

Se recomienda desarrollar estrategias para mejorar la relación con la demanda en la empresa SERPOST-Lima, para que la distribución de productos se desarrolle con mayor efectividad.

Otra recomendación sería mantener la relación existente entre la gestión y la distribución de productos en la empresa SERPOST-Lima, para mejorar el enfoque administrativo con relación a los resultados que obtiene la empresa.

Finalmente se recomienda reforzar las actividades que desarrollen en SERPOST-Lima, en cuanto a las áreas de sistema logístico y distribución de productos, para así mejorar ciertos aspectos deficientes y fortalecer otros.

## REFERENCIAS

- Alfonso, P., Lince, F., & Luis, J. (2010). *Diseño del Sistema Logístico de la cadena de Abastecimiento del desperdicio y desecho del vidrio en Colombia para exportar a Chile*. Bogota: Universidad del Rosario.
- Andrade, M. (2017). *Inteligencia Competitiva en la exportacion de Palta Hass de los exportadores de Lima Metropolitana al Mercado de los Estados Unidos, 2011-2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Arhio, k. (2016). *Supply Chain Management and Importing Footballs From Pakistan*. Ylivieska: CENTRIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES.
- Bada, R. (2017). *Proceso Logístico para la satisfacción del cliente en las Mypes del sector textil en Bayovar - San Juan de Lurigancho 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Balakrishnan, N. (2013). *Handbook of the Logistic. United States*. Canada: Marcel Dekker, Inc.
- Breval, S., Rodríguez, M., & Pinheiro, O. (2016). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Revista Chilena de Ingeniería*.
- Cachanosky, I. (2012). Eficiencia Tecnica, Eficiencia Economica y Eficiencia DinamicaI. *Europea de Economía Política*.
- Casanovas, A. (2011). *Logística Integral*. Barcelona: Editorial Profit.
- Cassone, G. (2013). *La logística en la cadena de suministro*. Italia.
- Castellano, A. (2015). *Logistica Comercial Interncaional*. Barranquilla: ECOE Ediciones.
- Chavarria, C. (2016). *La calidad de servicio y la competitividad empresarial del depósito aduanero "Depósito de Aduanas del Centro S.A.C" en Campoy, S.J.L. – 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Cruz, K., & Ulloa, A. (2016). Optimizacion de la cadena de Distribucion del Conglomerado PYMES del sector Carnico de Bogota. *Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 3(6).
- Cruzalegui, A. (2014). *Sistema Logístico de la empresa comercializadora de productos de consumo masivos CENCOSUD METRO del distrito de San Miguel*. Lima: Universidad Cesar Vallejo .
- Cuba, M. (2015). *La segmentación de mercado y la distribución comercial en la empresa envasadora Hojalatera s.a.c. - Sector agroindustrial en el distrito de Chiclayo 2015*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

- David, J. (2015). *Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S. A.* Guayaquil: Universidad Politecnica Salesiana.
- Ferrin, A. (2014). *Gestión de stocks en la logística de almacenes.* Bogota: Ediciones de la U.
- Gómez, M., Zuluaga, M., & Espinosa, O. (2015). Modelamiento de distribución de productos cárnicos como un tsp (traveling salesman problem). *Clío América.*
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* (6 ed.). México D.F: Mc Graw Hill.
- Janosek, J. (2013). *Variants of distribution channels for given company.* Brno: Faculty of Business and Economics.
- Lara, C. (2017). *Gestión Logística para la satisfacción de los clientes de una empresa industrial, Lima 2017.* Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Lu, H., & Su, Y. (2002). *Logistics and Transport Management.* Göteborg University.
- Marco, F. (2016). *Gestión y Administración en las organizaciones.* Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche. Obtenido de <http://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Martines, A. (2014). *Control de inventario con Analisis de la demanda, para la empresa "Sport B".* Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Miquel, S. (2008). *Distribución comercial.* Barcelona.
- Monferrer, D. (2013). *Fundamentos del Marketing.* España: Publicacions de la Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions Campus del Riu Sec.
- Monterroso, E. (2015). *El proceso logístico y la gestión de la cadena de abastecimiento.* Argentina.
- Navarro, L. (2016). *Logística de distribución y sus relación con la calidad del servicio de Serbalazo Empresa de Servicios Generales SAC en el año 2016.* Huancayo: Universidad Continental.
- OIT. (2016). *La Planificación Empresarial.* Ginebra: IMESUN.
- Pérez, D., & Pérez, Y. (2006). *La Distribución como elemento esencial del Marketing.* Barcelona.
- Pérez, L., Vega, B., Molina, J., & Díaz, Y. (2018). Diseño de un modelo de e-logística para un operador logístico peruano. *3C Tecnología.*, 7(28).



- Reina, L., & Cortés, A. (2015). Selección de una Estructura de red Logística de Distribución para el Programa Mercados Campesinos usando Técnicas de toma de decisiones Multicriterio. *Revista Ciencias Estratégicas*, 23(33).
- Rodríguez, L. (2013). *Relación entre los canales de distribución internacional y el proceso de internacionalización de las empresas exportadoras de polvo de maca de Lima Metropolitana hacia el mercado de EE.UU en el año 2011*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Rodríguez, M., & Ramón, G. (2017). Resultados del Diagnóstico de la Distribución en una Agencia de Viajes. *ECOCIENCIA*.
- Sandoval, P. (2017). *Gestión logística para la competitividad en las Mypes del sector textil de la galería Moda Center del distrito de la Victoria– Lima, 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Slusarczyk, M., & Morales, H. (2016). Análisis de las Estrategias Empresariales y de las TIC. *3 Ciencias*.
- Soto, E. (2008). La logística como opción académica. *Inventum*.
- Torres, D., & Saladrigas, H. (2016). Diálogos interdisciplinarios posibles entre la Gestión de la Comunicación Institucional y la Gestión del Conocimiento. *Prisma*.
- Vara, A. (2014). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesisistas de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing*. Lima: Universidad De San Martín de Porres.
- Velázquez, E. (2012). *Canales de distribución y logística*. México.
- Zorrilla, J. (Estrategias competitivas y marketing mix internacional de las empresas exportadoras de prendas de vestir de tejidos planos de algodón, Lima 2016). 2017. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

## ANEXOS

### ANEXO N° 1 - INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS						
<b>SEÑOR(A):</b>						
<p>Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitarle muy gentilmente unos minutos de su tiempo para poder rellenar esta encuesta que a continuación se observa. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta que ha sido elaborada con fines universitarios, servirán para recopilar datos informativos acerca de las dos variables de estudios de mi proyecto de investigación relacionadas con el sistema logística y la distribución. Le agradezco de antemano su tiempo, comprensión y colaboración brindada.</p>						
<p><b>INSTRUCCIONES:</b> A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente:</p>						
<p><b>Siempre (5) – Casi Siempre (4) – Algunas Veces (3) – Pocas Veces (2) – Nunca (1)</b></p>						
CUESTIONARIO						
VARIABLE: SISTEMA LOGÍSTICO						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		NUNCA	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
ORGANIZACIÓN	<b>EFICIENCIA</b>					
	1. Cree que el sistema logístico es eficiente en su área de trabajo					
	2. Son eficientes las actividades logísticas en su área					
	3. Considera que la organización dentro de la empresa es eficiente					
	<b>COMUNICACIÓN</b>					
	4. Existe comunicación dentro de su área de trabajo					
5. Usted y su jefe de área se encuentran constantemente en comunicación para mejorar el desempeño de la empresa						

	6. Se toma en cuenta su opinión al momento de comunicarse con otras áreas					
<b>PLANIFICACIÓN</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>					
	7. Realizan estrategias en el área de distribución de productos					
	8. La empresa emplea las sugerencias de los trabajadores cuando realizan las estrategias					
	9. Considera importante la implementación de estrategias al momento de planificar					
	<b>CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA</b>					
	10. Cree usted que se cumplen a tiempo los cronogramas de la empresa					
	11. Usted cree que es necesario cumplir las pautas que le brinda la empresa para lograr sus objetivos					
	12. Es importante para usted tener un cronograma de sus actividades a realizar día a día					
<b>FLUJO DE MATERIALES</b>	<b>TIEMPO</b>					
	13. Considera el tiempo de entrega es un aspecto importante en el flujo de materiales					
	14. La empresa tiene en consideración el tiempo implementado en el flujo de materiales					
	15. Es necesario tener un tiempo determinado para realizar ciertas actividades dentro de la empresa					
	<b>ORDEN</b>					
	16. Considera que existe un orden establecido dentro de la empresa					
	17. Cree usted que es ordenado el flujo de materiales en la empresa					
	18. Está de acuerdo con el tipo de orden que se maneja dentro de la empresa					

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**SEÑOR(A):**

Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitarle muy gentilmente unos minutos de su tiempo para poder rellenar esta encuesta que a continuación se observa. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta que ha sido elaborada con fines universitarios, servirán para recopilar datos informativos acerca de las dos variables de estudios de mi proyecto de investigación relacionadas con el sistema logística y la distribución. Le agradezco de antemano su tiempo, comprensión y colaboración brindada.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente:

**Siempre (5) – Casi Siempre (4) – Algunas Veces (3) – Pocas Veces (2) – Nunca (1)**

**CUESTIONARIO**

**VARIABLE: DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS**

DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		NUNCA	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
<b>CONTROL</b>	<b>CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS</b>					
	1. Es importante la clasificación de los productos para el desarrollo de sus actividades de cargo					
	2. Qué tanto mejora la clasificación de los productos en el control de las actividades de distribución					
	3. Cree usted que existe un control al momento de realizar la clasificación de productos					
	<b>SEGUIMIENTO</b>					
	4. Existe comunicación dentro de su área de trabajo					
	5. Considera importante el seguimiento de los productos para un mejor control en la organización					

	6. Se realizan actividades de seguimiento para los productos importados					
<b>TRASLADO DE PRODUCTOS</b>	<b>MEDIOS DE TRANSPORTE</b>					
	7. Es importante los medios de transporte para la distribución de producto					
	8. Se agilizan las actividades de la empresa con los medios de transportes correctos					
	9. Es importante contar los medios de transporte adecuados para una correcta distribución de los productos					
	<b>RECEPCIÓN</b>					
	10. La empresa cuenta con un personal determinado en la recepción de los productos					
	11. Usted cree que el área de recepción trabaja de manera eficaz					
	12. La empresa cumple con las fechas establecidas para que los clientes puedan decepcionar sus productos					
<b>BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>CALIDAD</b>					
	13. Considera usted que el servicio que brinda SERPOST es de calidad					
	14. Toman en consideración la opinión de los clientes para mejorar la calidad del servicio que ofrecen					
	15. La gerencia pide la opinión de los trabajadores para mejorar la calidad del servicio					
	<b>EFFECTIVIDAD</b>					
	16. Cree usted que es efectivo el servicio que le brinda a sus clientes					
	17. Es importante para usted ser efectivo al momento de trabajar con los bienes y servicios en la empresa					

	18. Usted es constantemente efectivo cuando se trata de la distribución de bienes y servicios					
--	---	--	--	--	--	--

## ANEXO N° 2 – VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Noblecilla Saavedra Carmen Milena
- I.2. Especialidad del Validador: Finanzas
- I.3. Cargo e Institución donde labora: DTC UCY LIMA NORTE
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_
- I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**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					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>84%</b>

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

.....

.....

.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

84%

Lima, 15 de Noviembre del 2018.

.....

Firma de experto informante

DNI: 02839505

Teléfono: 969467897

**V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:**

**Variable 1: SISTEMA LOGISTICO**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	//		
Ítem 3	//		
Ítem 4	//		
Ítem 5	//		
Ítem 6	//		
Ítem 7	//		
Ítem 8	//		
Ítem 9	//		
Ítem 10	//		
Ítem 11	//		
Ítem 12	//		
Ítem 13	//		
Ítem 14	//		
Ítem 15	//		
Ítem 16	//		
Ítem 17	//		
Ítem 18	//		

**Variable 2: DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	//		
Ítem 2	//		
Ítem 3	//		
Ítem 4	//		
Ítem 5	//		
Ítem 6	//		
Ítem 7	//		
Ítem 8	//		
Ítem 9	//		
Ítem 10	//		
Ítem 11	//		
Ítem 12	//		
Ítem 13	//		
Ítem 14	//		
Ítem 15	//		
Ítem 16	//		
Ítem 17	//		
Ítem 18	//		

.....  
Firma de experto informante

DNI: 02879565

Teléfono: 969467827



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: MARCELO CARO, FERNANDO  
 I.2. Especialidad del Validador: Sociólogo  
 I.3. Cargo e Institución donde labora: DTC UCV  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**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				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					80	

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

.....  
 .....  
 .....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

80

Lima, 15 de NOV. del 2018.

.....  
 .....

Firma de experto informante

DNI: 08725589

Teléfono: \_\_\_\_\_

+

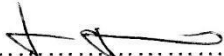
**V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:**

**Variable 1: SISTEMA LOGISTICO**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		

**Variable 2: DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		

.....  


Firma de experto informante  
 DNI: 08725581  
 Teléfono: \_\_\_\_\_

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: ZARATE CARPIO, SCARY YESSICA  
 I.2. Especialidad del Validador: ADMINISTRACIÓN.  
 I.3. Cargo e Institución donde labora: DTC UCV LIMONAFE  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**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					/
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					/
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					/
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					/
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					/
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					/
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					/
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					/
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					/
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					/
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>82%</b>

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

.....  
 .....  
 .....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

82%

Lima, 22 de NOVIEMBRE del 2018.

.....  
 Firma de experto informante

DNI: 20075921

Teléfono: 957383697


**V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:**

**Variable 1: SISTEMA LOGISTICO**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		

**Variable 2: DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		

.....  
  
 Firma de experto informante

DNI: 20075921

Teléfono: 957787692



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Guerra Bendezu, Carlos A.  
 I.2. Especialidad del Validador: Lic. en Administración.  
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Doc. Univ. Cesar Vallejo  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**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					/
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					/
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					/
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					/
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					/
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					/
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					/
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					/
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					/
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					/
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>84%</b>

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

.....  
 .....  
 .....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

84%

Lima, 22 de 11 del 2018.

Firma de experto informante

DNI: 09726163

Teléfono: 982337755

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

No 44

Variable 1: SISTEMA LOGISTICO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		

Variable 2: DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		

.....  
  
 Firma de experto informante  
 DNI: 09726163  
 Teléfono: 982 332755

## ANEXO N° 3 – MATRIZ DE CONSISTENCIA

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO:** SISTEMA LOGISTICO Y DISTRIBUCION DE PRODUCTOS IMPORTADOS EN SERPOST, LIMA - 2019

**AUTOR:** CUBAS SANCHEZ, CARLA ALEXANDRA  
MAYHUA AVILA, LESLIE

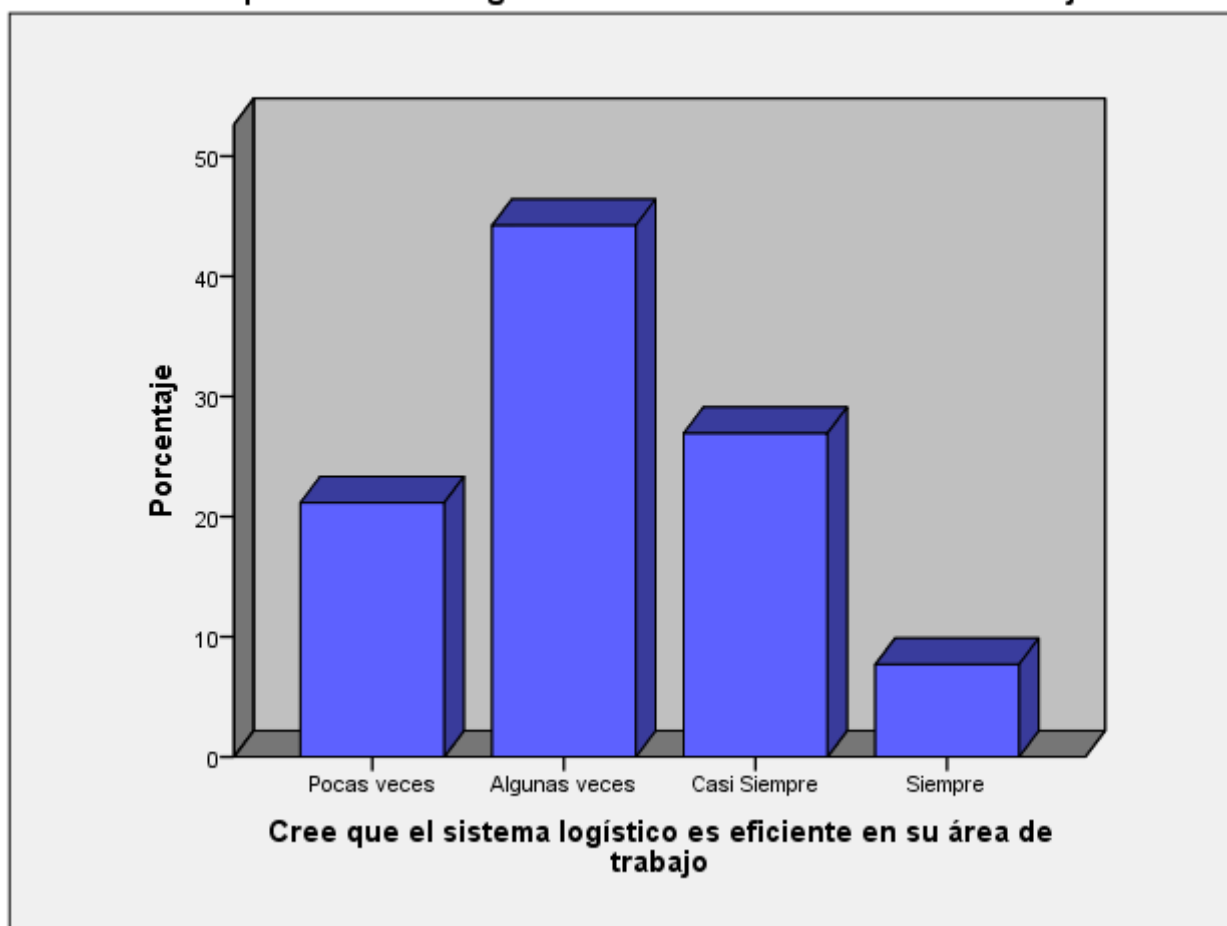
Problema	Objetivo	Hipotesis	Variables e Indicadores				
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo se relaciona el sistema logístico y la distribución de productos importados en la empresa SERPOST - Lima 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuál es la relación entre la organización y la distribución de productos de la empresa SERPOST - Lima 2018? ¿Cuál es la relación entre la planificación y la distribución de productos en la empresa SERPOST – Lima 2018? ¿Cuál es la relación entre el flujo de materiales y la distribución de productos en la empresa SERPOST – Lima 2018?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Identificar la relación del sistema logístico y la distribución de los productos importados en SERPOST - Lima 2019</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Determinar la relación de la distribución de productos y la organización de la empresa SERPOST - Lima 2019. Determinar la relación de la planificación y la distribución de los productos de la empresa SERPOST - Lima 2019. Determinar la relación del flujo de materiales y la distribución de productos de la empresa SERPOST – Lima 2019.</p>	<p><b>Hipotesis General:</b> Existe relación entre el sistema logístico y la distribución de productos importados en la empresa SERPOST - Lima 2019.</p> <p><b>Hipotesis Específicas:</b> Existe relación entre la organización y la distribución de productos en la empresa SERPOST - Lima 2019. Existe relación entre la planificación y la distribución de productos de la empresa SERPOST - Lima 2019. Existe relación entre el flujo de materiales y la distribución de productos en la empresa SERPOST - Lima 2019.</p>	Variable 1 SISTEMA LOGISTICO				
			Dimensiones	Indicadores	Item	Escala de Medicion	Niveles o Rangos
			Organización	Eficiencia	3	(1) Siempre (2) Casi Siempre (3) Algunas Veces (4) Pocas veces (5) Nunca	Bajo Medio Alto
				Comunicación	3		
			Planificación	Cumplimiento del programa	3		
				Estrategias	3		
			Flujo de Materiales	Tiempo	3		
				Orden	3		
			Variable 2 DISTRIBUCION				
			Dimensiones	Indicadores	Item	Escala de Medicion	Niveles o Rangos
			Traslado de Productos	Medios de Transporte	3	(1) Siempre (2) Casi Siempre (3) Algunas Veces (4) Pocas veces (5) Nunca	Bajo Medio Alto
				Recepcion	3		
			Bienes y Servicios	Efectividad	3		
				Calidad	3		
Control	Clasificación de Productos	3					
	Seguimiento	3					
Tipo y Diseño de Investigación	Poblacion y Muestra	Tecnicas e Instrumentos			Estadística a utilizar		
<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Método:</b> Hipotético Deductivo</p>	<p><b>Población:</b> En la investigación se considera como población a los administradores de Serpost, Lima- Metropolitana. Según la información que se obtuvo en SUNAT la empresa Serpost cuenta con 60 sedes en la provincia de lima.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Censal</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 53</p>	<p>Variable 1: LOGISTICA</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: ºCubas Sanchez Carla ºMayhua Avila Leslie</p> <p>Año: 2019</p> <p>Monitoreo: Control interno</p> <p>Ámbito de Aplicación: SERPOST - LIMA</p> <p>Forma de Administración: individual</p>			46		
		<p>Variable 2: Distribucion</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: ºCubas Sanchez Carla ºMayhua Avila Leslie</p> <p>Año: 2019</p> <p>Monitoreo: Control interno</p> <p>Ámbito de Aplicación: SERPOST - LIMA</p> <p>Forma de Administración: individual</p>					

## ANEXO N° 4 – RESULTADOS VARIABLE: SISTEMA LOGISTICO

### Cree que el sistema logístico es eficiente en su área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	11	21,2	21,2	21,2
	Algunas veces	23	44,2	44,2	65,4
	Casi Siempre	14	26,9	26,9	92,3
	Siempre	4	7,7	7,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

### Cree que el sistema logístico es eficiente en su área de trabajo

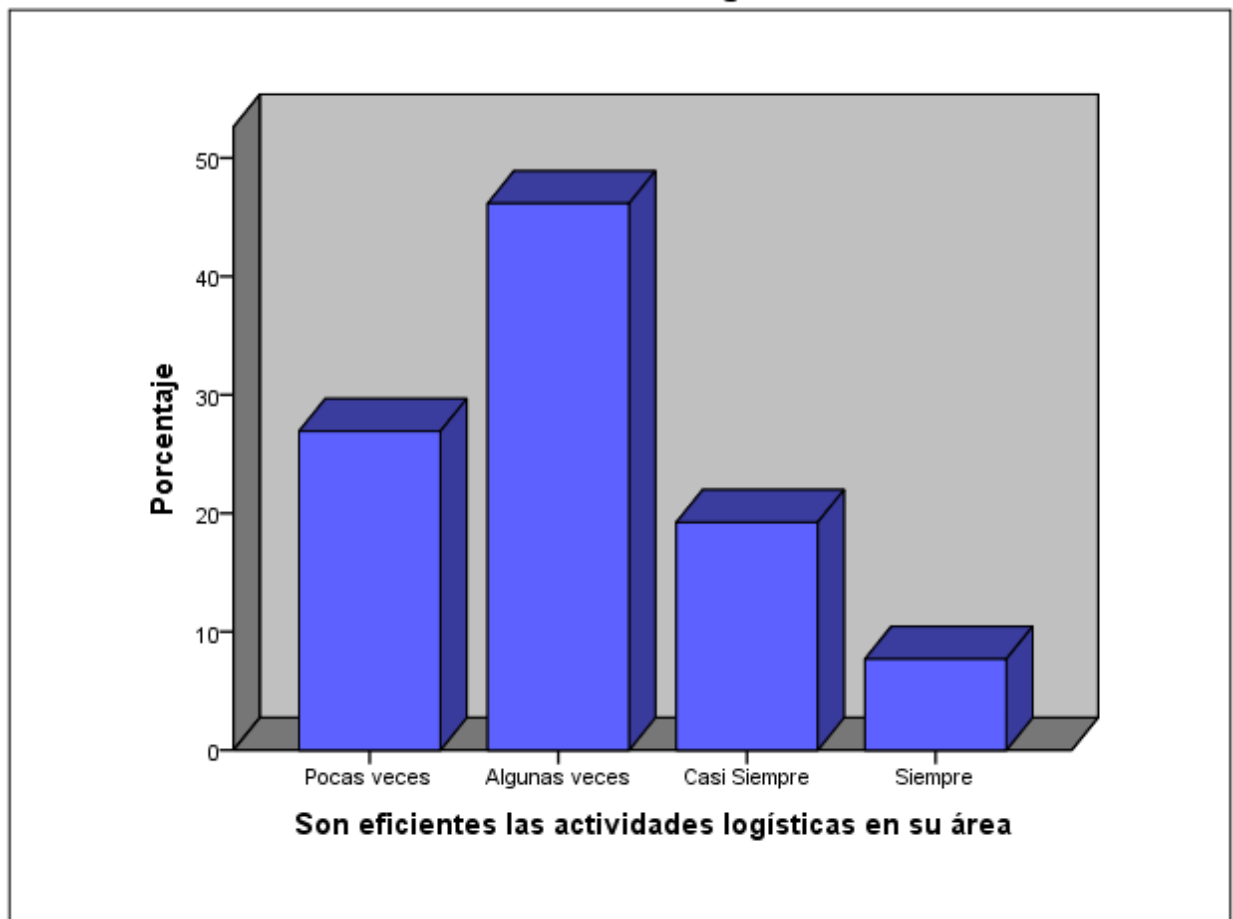




### Son eficientes las actividades logísticas en su área

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	14	26,9	26,9	26,9
	Algunas veces	24	46,2	46,2	73,1
	Casi Siempre	10	19,2	19,2	92,3
	Siempre	4	7,7	7,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

### Son eficientes las actividades logísticas en su área



**Considera que la organización dentro de la empresa es eficiente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	7	13,5	13,5	13,5
	Algunas veces	29	55,8	55,8	69,2
	Casi Siempre	12	23,1	23,1	92,3
	Siempre	4	7,7	7,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

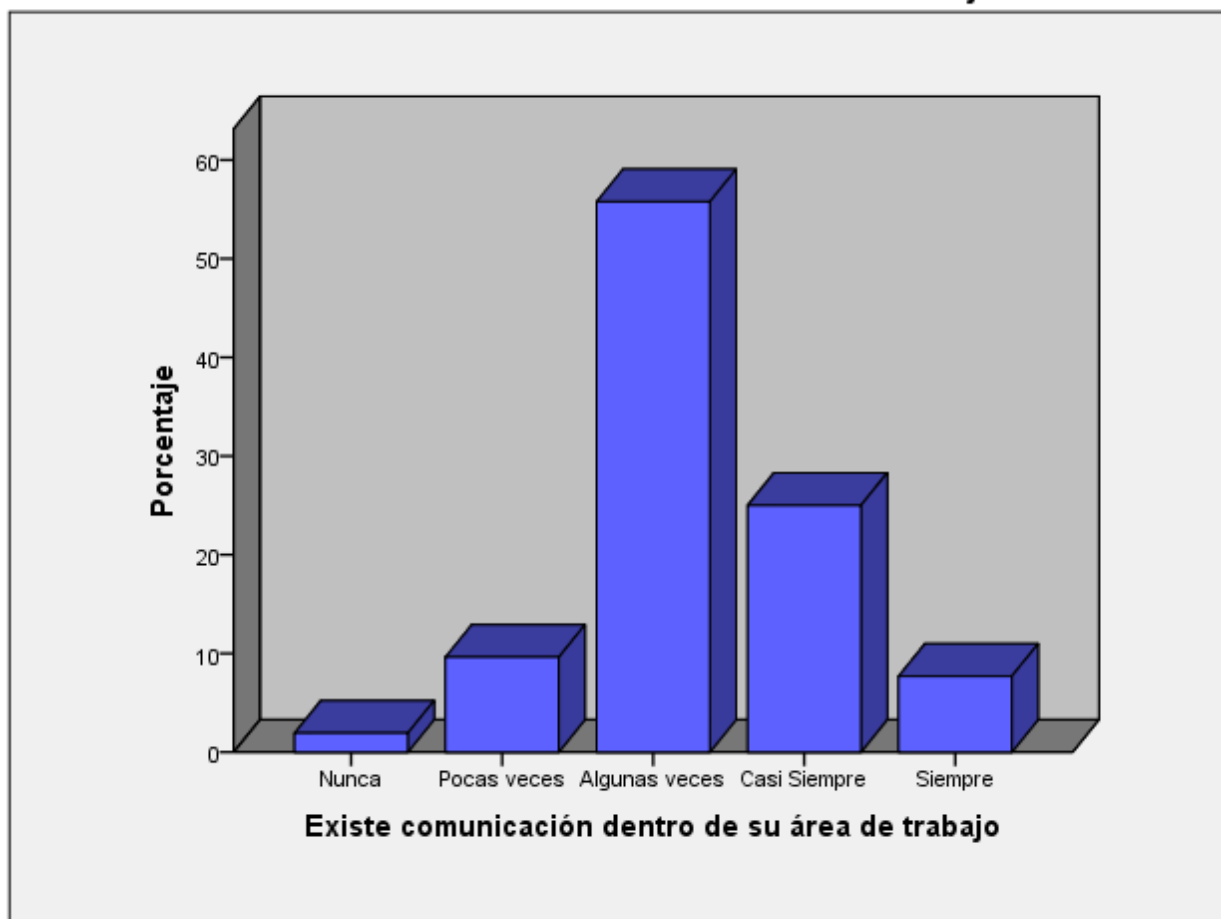
**Considera que la organización dentro de la empresa es eficiente**



### Existe comunicación dentro de su área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Pocas veces	5	9,6	9,6	11,5
	Algunas veces	29	55,8	55,8	67,3
	Casi Siempre	13	25,0	25,0	92,3
	Siempre	4	7,7	7,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

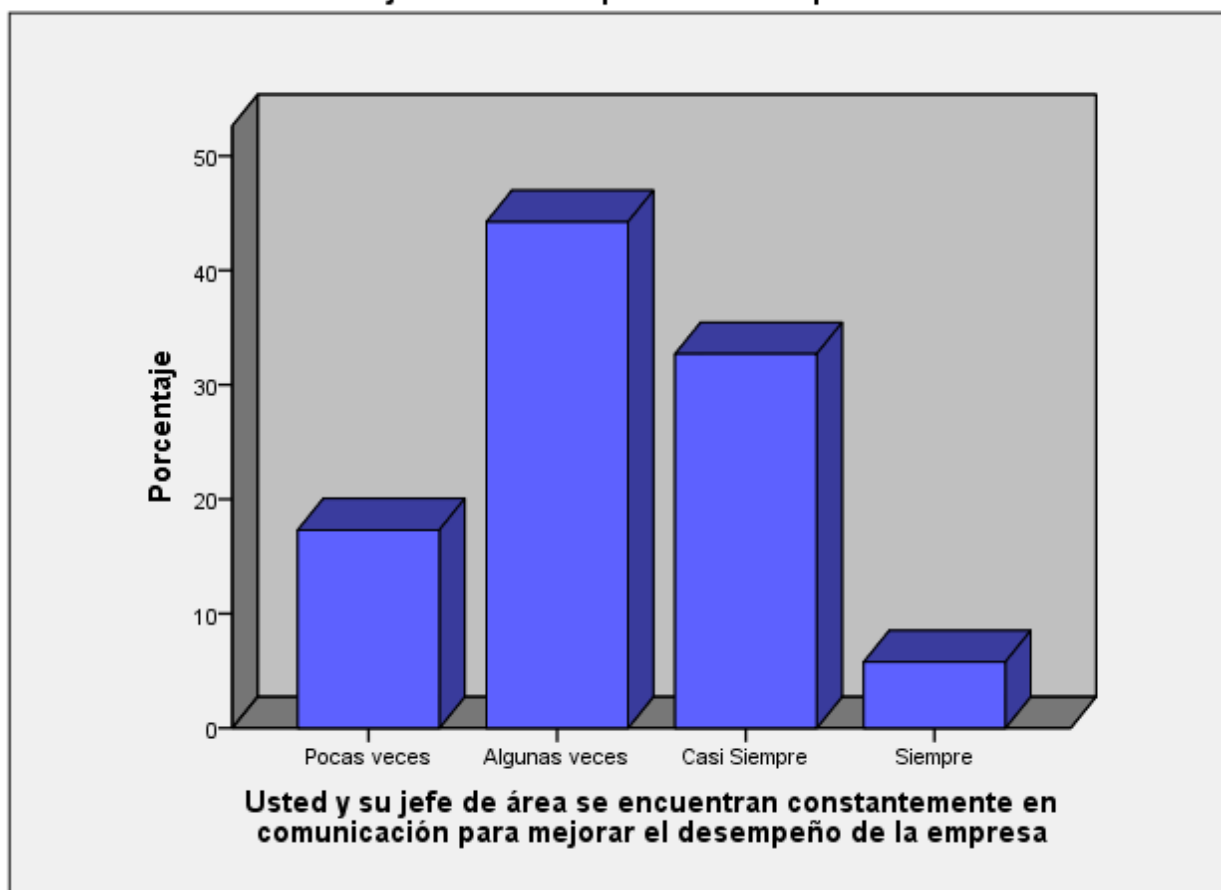
### Existe comunicación dentro de su área de trabajo



**Usted y su jefe de área se encuentran constantemente en comunicación para mejorar el desempeño de la empresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	9	17,3	17,3	17,3
	Algunas veces	23	44,2	44,2	61,5
	Casi Siempre	17	32,7	32,7	94,2
	Siempre	3	5,8	5,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

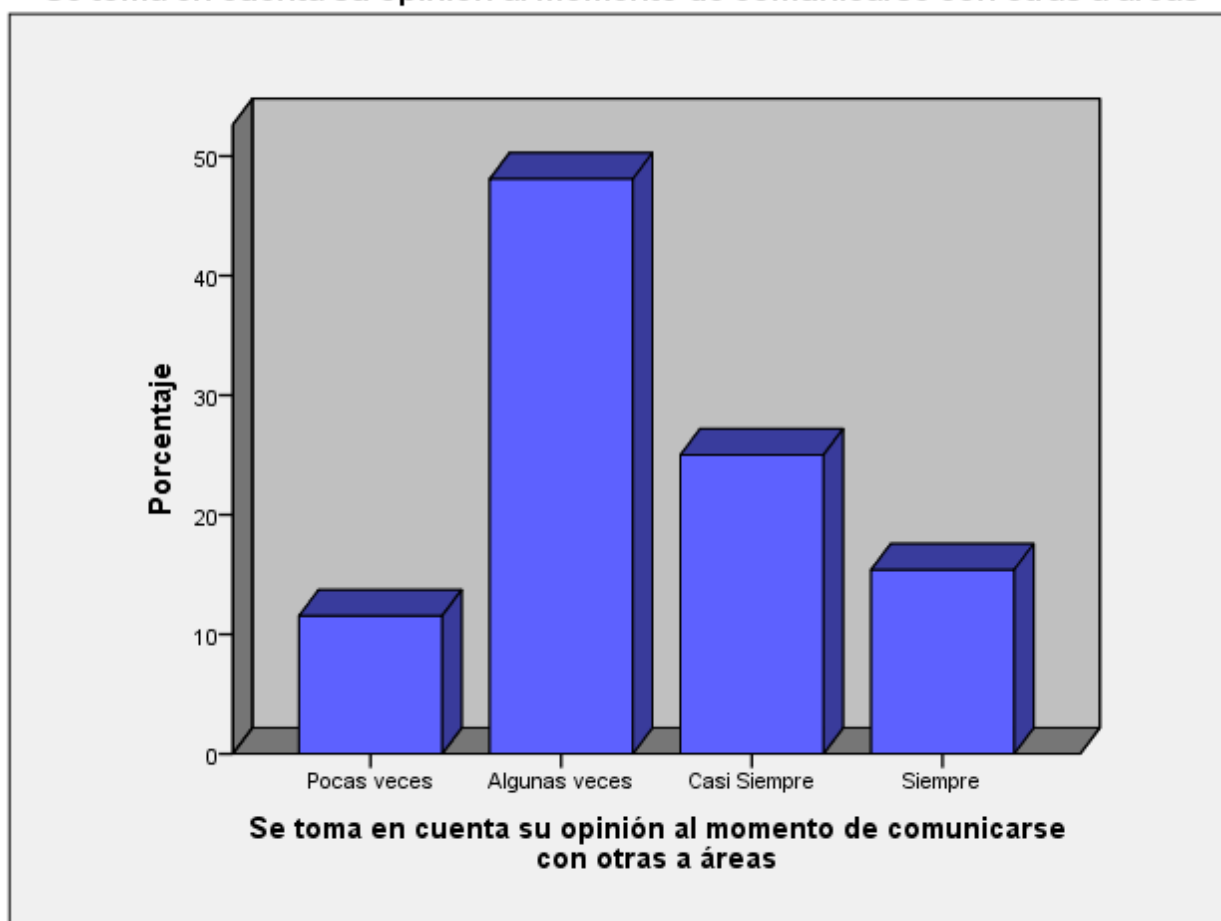
**Usted y su jefe de área se encuentran constantemente en comunicación para mejorar el desempeño de la empresa**



**Se toma en cuenta su opinión al momento de comunicarse con otras a áreas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	6	11,5	11,5	11,5
	Algunas veces	25	48,1	48,1	59,6
	Casi Siempre	13	25,0	25,0	84,6
	Siempre	8	15,4	15,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

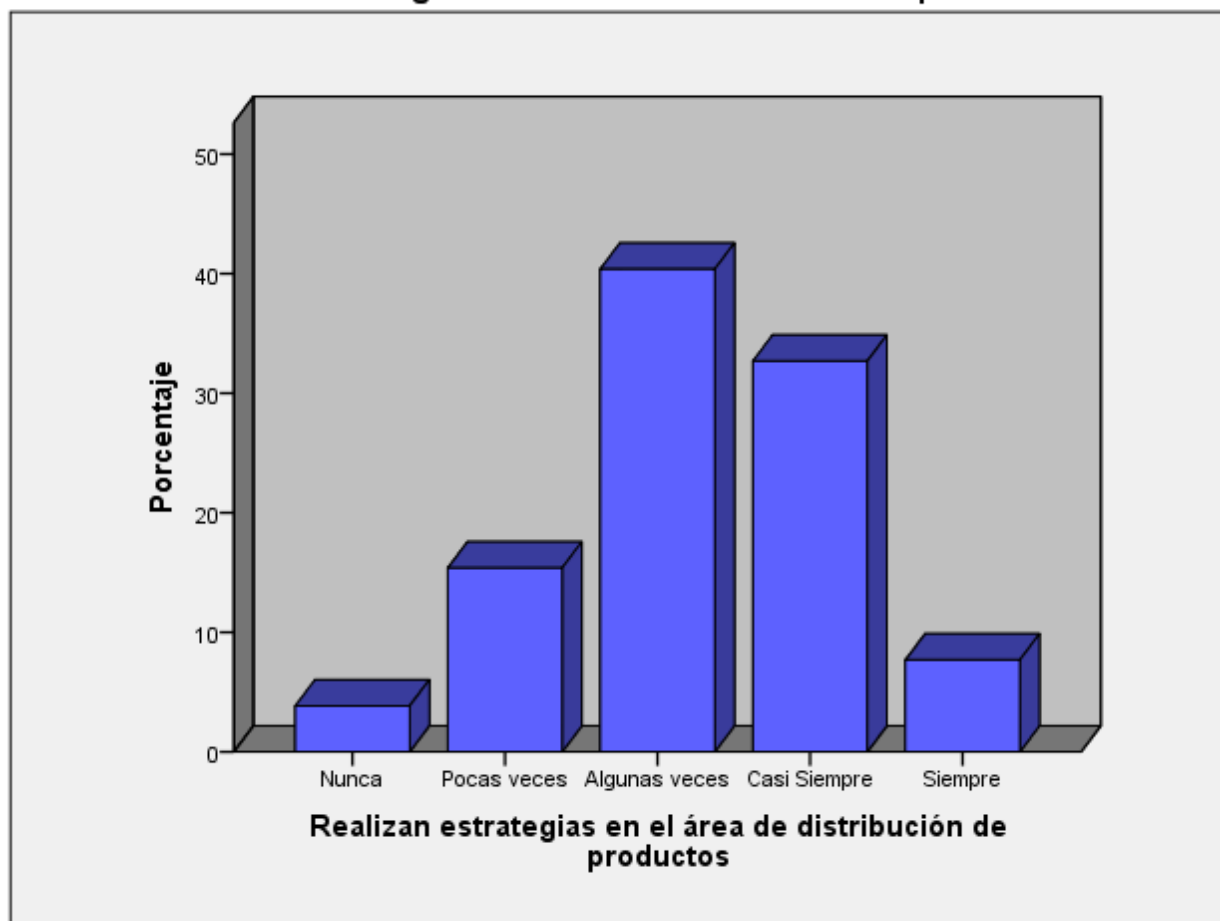
**Se toma en cuenta su opinión al momento de comunicarse con otras a áreas**



### Realizan estrategias en el área de distribución de productos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,8	3,8	3,8
	Pocas veces	8	15,4	15,4	19,2
	Algunas veces	21	40,4	40,4	59,6
	Casi Siempre	17	32,7	32,7	92,3
	Siempre	4	7,7	7,7	100,0
	Total		52	100,0	100,0

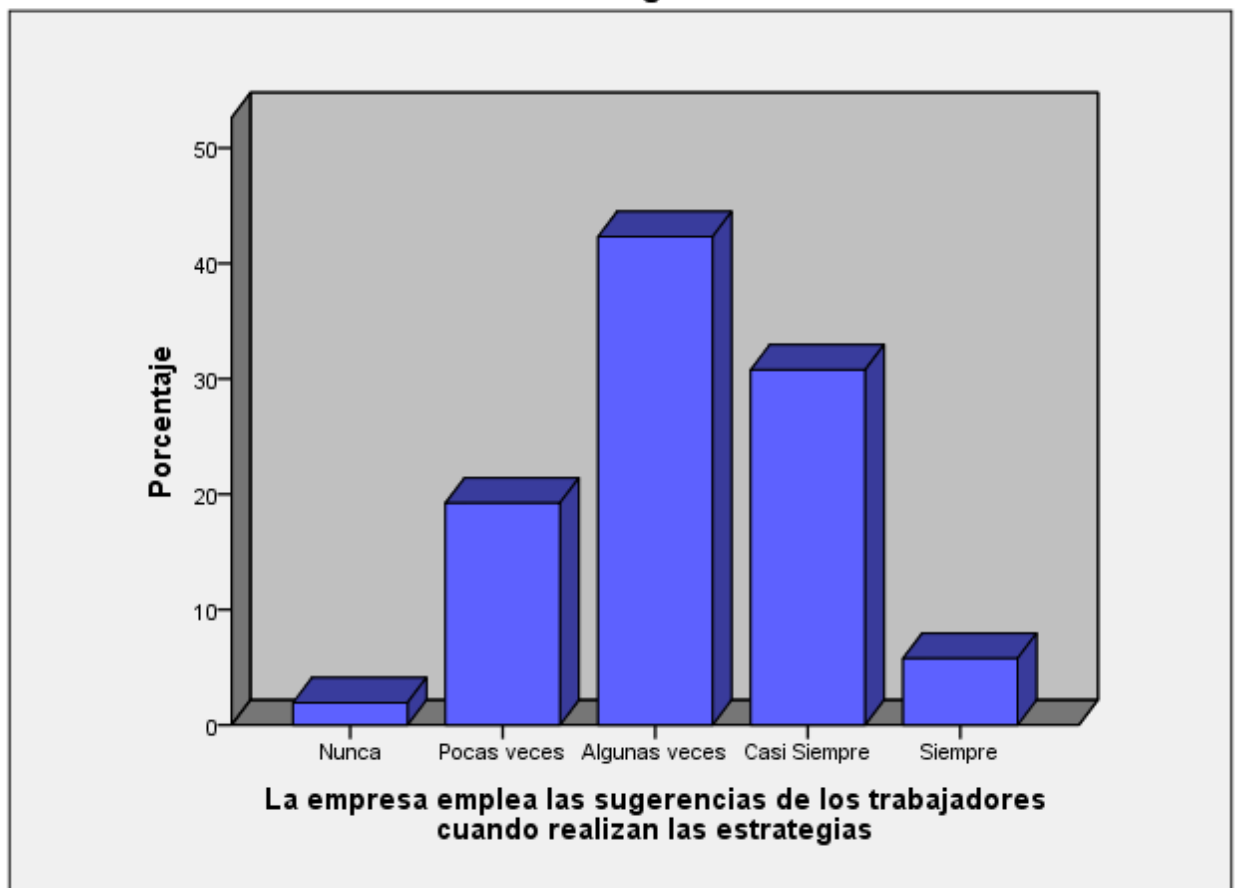
### Realizan estrategias en el área de distribución de productos



**La empresa emplea las sugerencias de los trabajadores cuando realizan las estrategias**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Pocas veces	10	19,2	19,2	21,2
	Algunas veces	22	42,3	42,3	63,5
	Casi Siempre	16	30,8	30,8	94,2
	Siempre	3	5,8	5,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

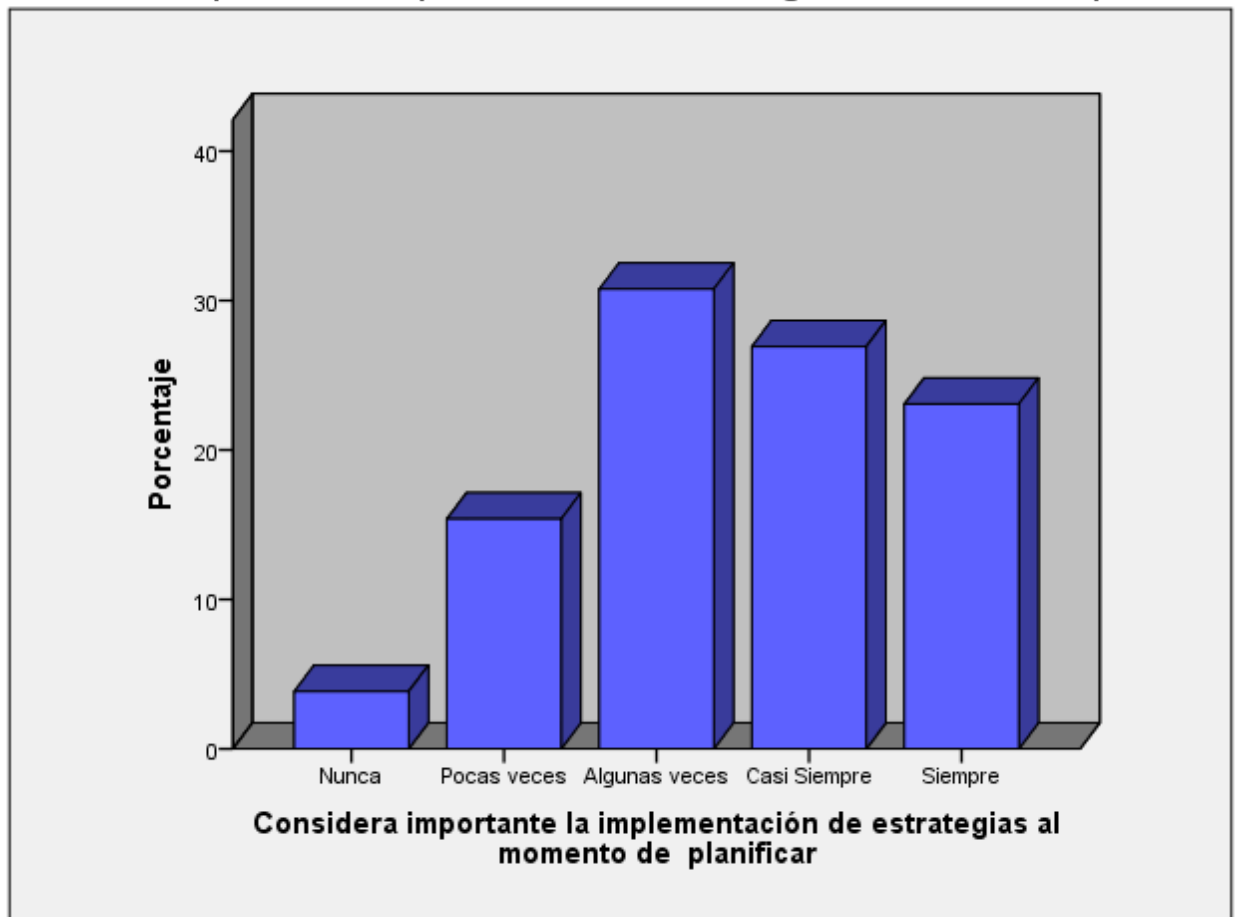
**La empresa emplea las sugerencias de los trabajadores cuando realizan las estrategias**



**Considera importante la implementación de estrategias al momento de planificar**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,8	3,8	3,8
	Pocas veces	8	15,4	15,4	19,2
	Algunas veces	16	30,8	30,8	50,0
	Casi Siempre	14	26,9	26,9	76,9
	Siempre	12	23,1	23,1	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**Considera importante la implementación de estrategias al momento de planificar**

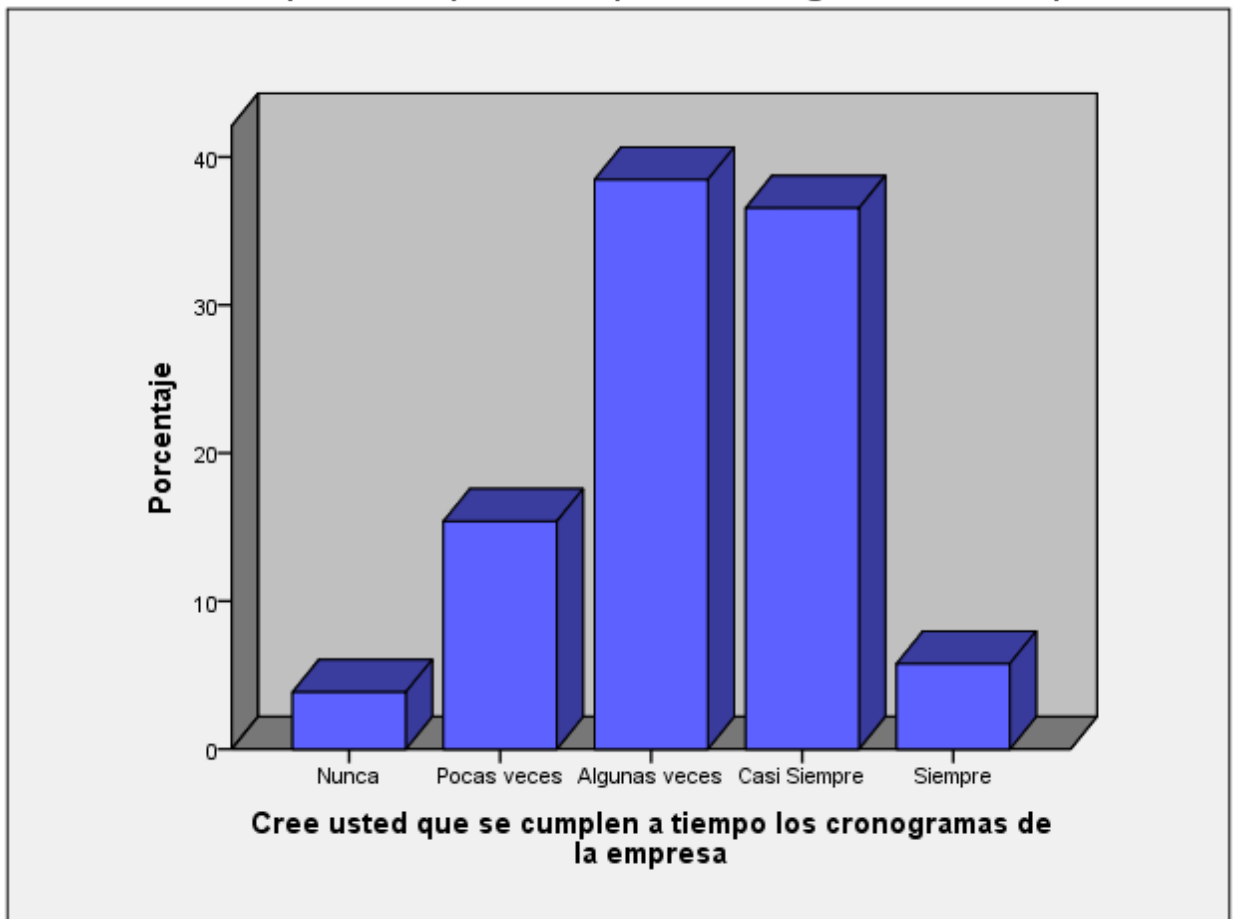




**Cree usted que se cumplen a tiempo los cronogramas de la empresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,8	3,8	3,8
	Pocas veces	8	15,4	15,4	19,2
	Algunas veces	20	38,5	38,5	57,7
	Casi Siempre	19	36,5	36,5	94,2
	Siempre	3	5,8	5,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

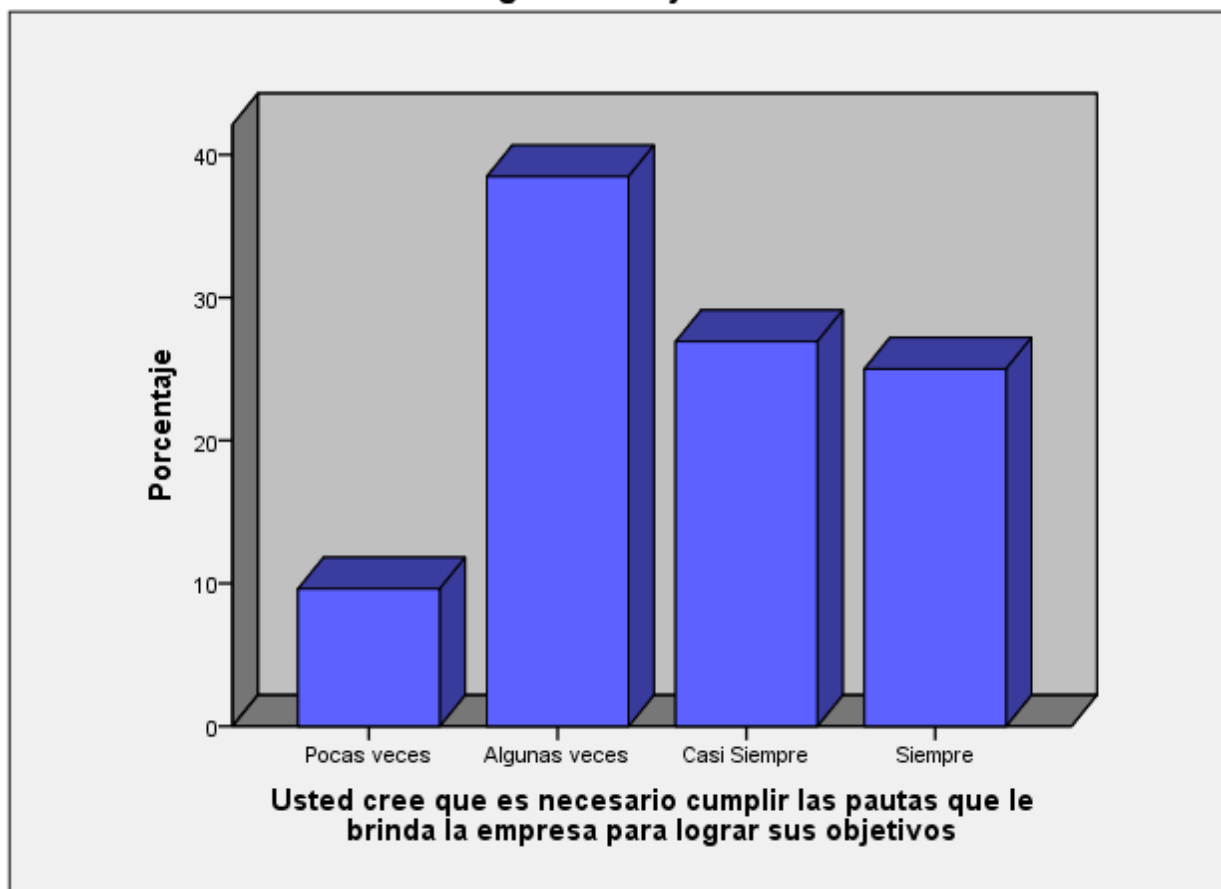
**Cree usted que se cumplen a tiempo los cronogramas de la empresa**



**Usted cree que es necesario cumplir las pautas que le brinda la empresa para lograr sus objetivos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	5	9,6	9,6	9,6
	Algunas veces	20	38,5	38,5	48,1
	Casi Siempre	14	26,9	26,9	75,0
	Siempre	13	25,0	25,0	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

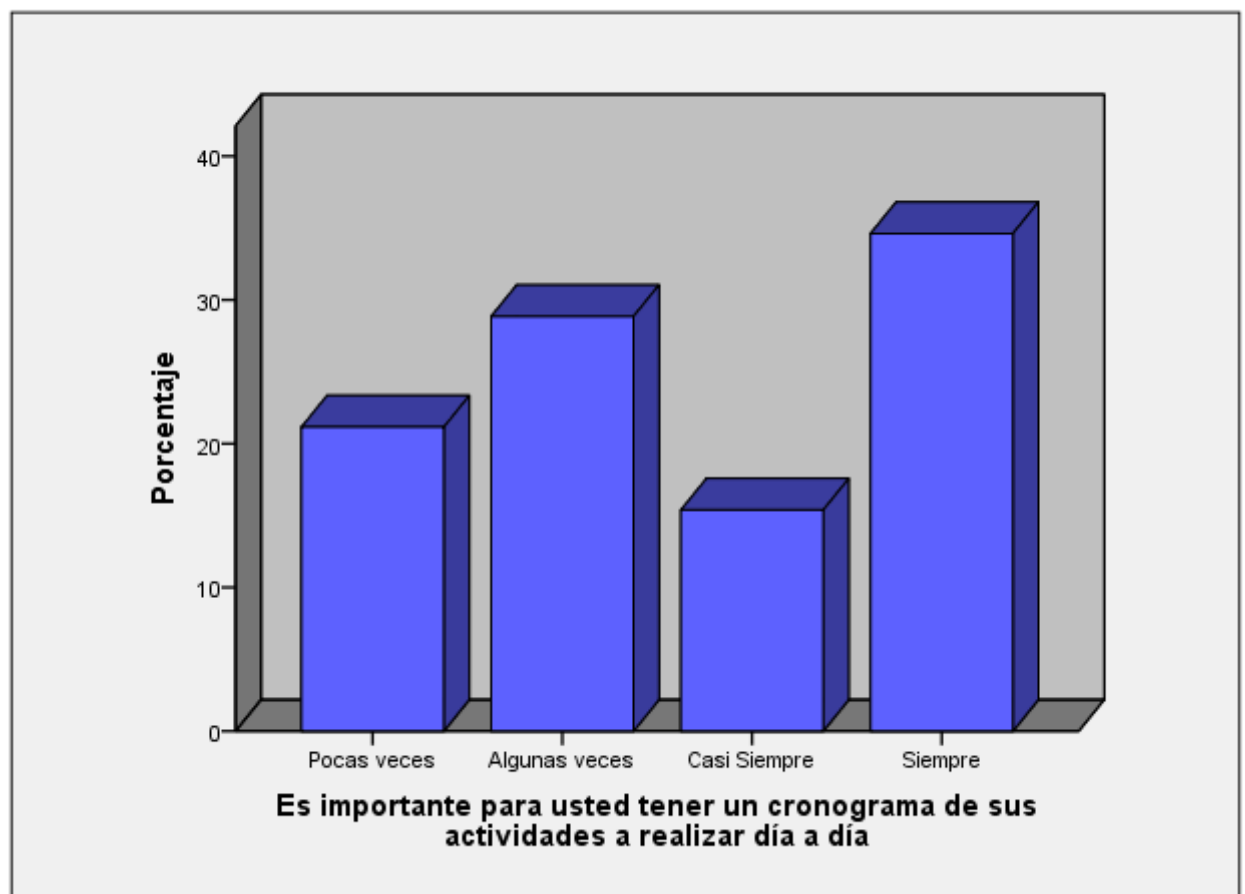
**Usted cree que es necesario cumplir las pautas que le brinda la empresa para lograr sus objetivos**



**Es importante para usted tener un cronograma de sus actividades a realizar día a día**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	11	21,2	21,2	21,2
	Algunas veces	15	28,8	28,8	50,0
	Casi Siempre	8	15,4	15,4	65,4
	Siempre	18	34,6	34,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

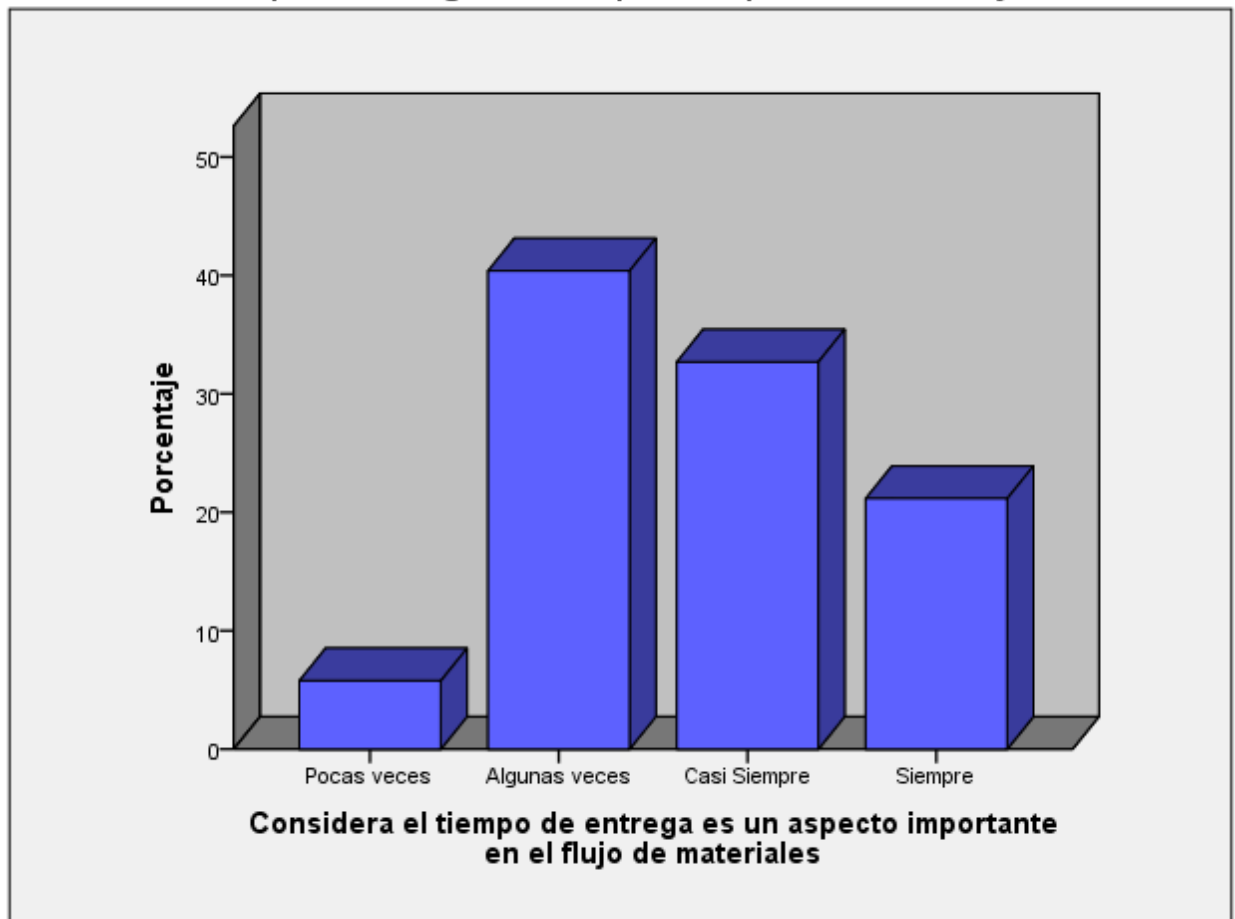
**Es importante para usted tener un cronograma de sus actividades a realizar día a día**



**Considera el tiempo de entrega es un aspecto importante en el flujo de materiales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	3	5,8	5,8	5,8
	Algunas veces	21	40,4	40,4	46,2
	Casi Siempre	17	32,7	32,7	78,8
	Siempre	11	21,2	21,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

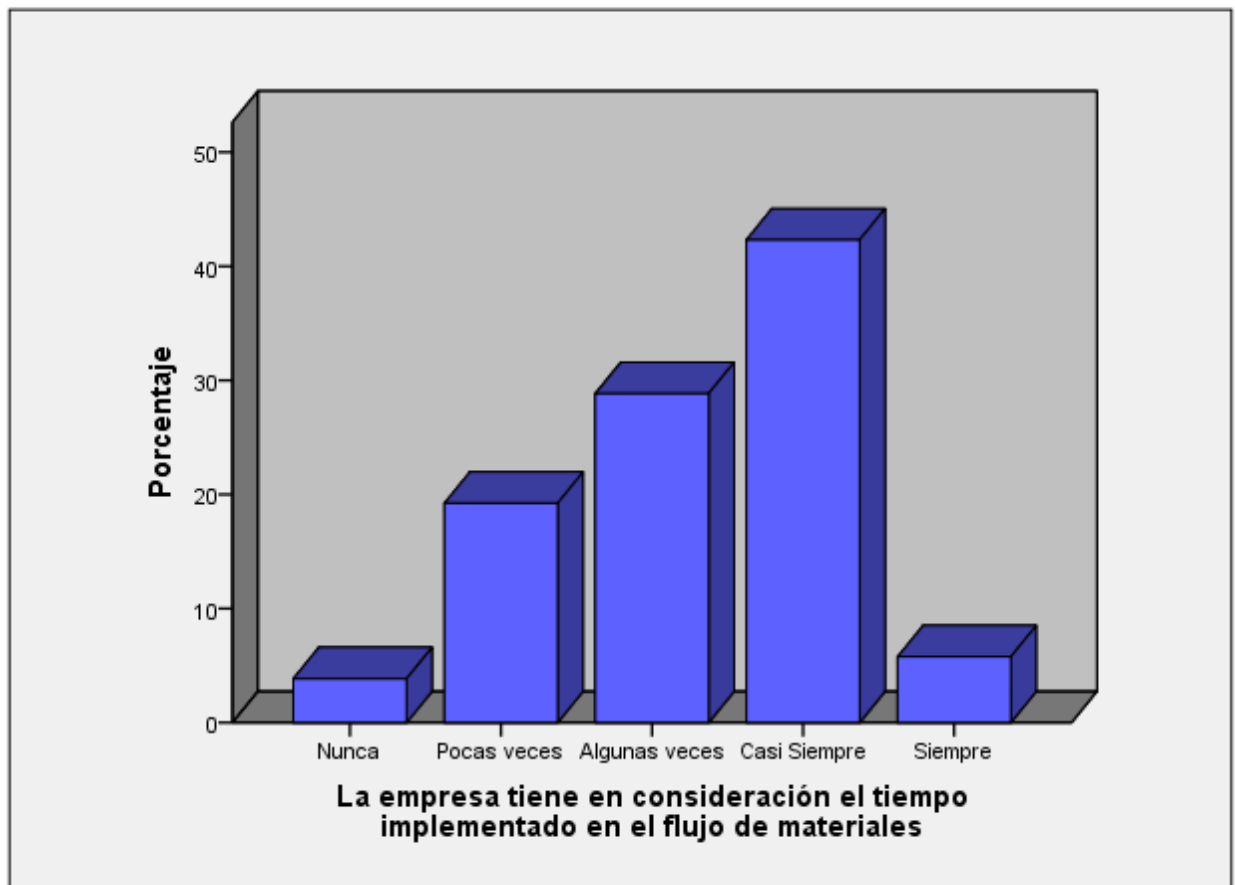
**Considera el tiempo de entrega es un aspecto importante en el flujo de materiales**



**La empresa tiene en consideración el tiempo implementado en el flujo de materiales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,8	3,8	3,8
	Pocas veces	10	19,2	19,2	23,1
	Algunas veces	15	28,8	28,8	51,9
	Casi Siempre	22	42,3	42,3	94,2
	Siempre	3	5,8	5,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

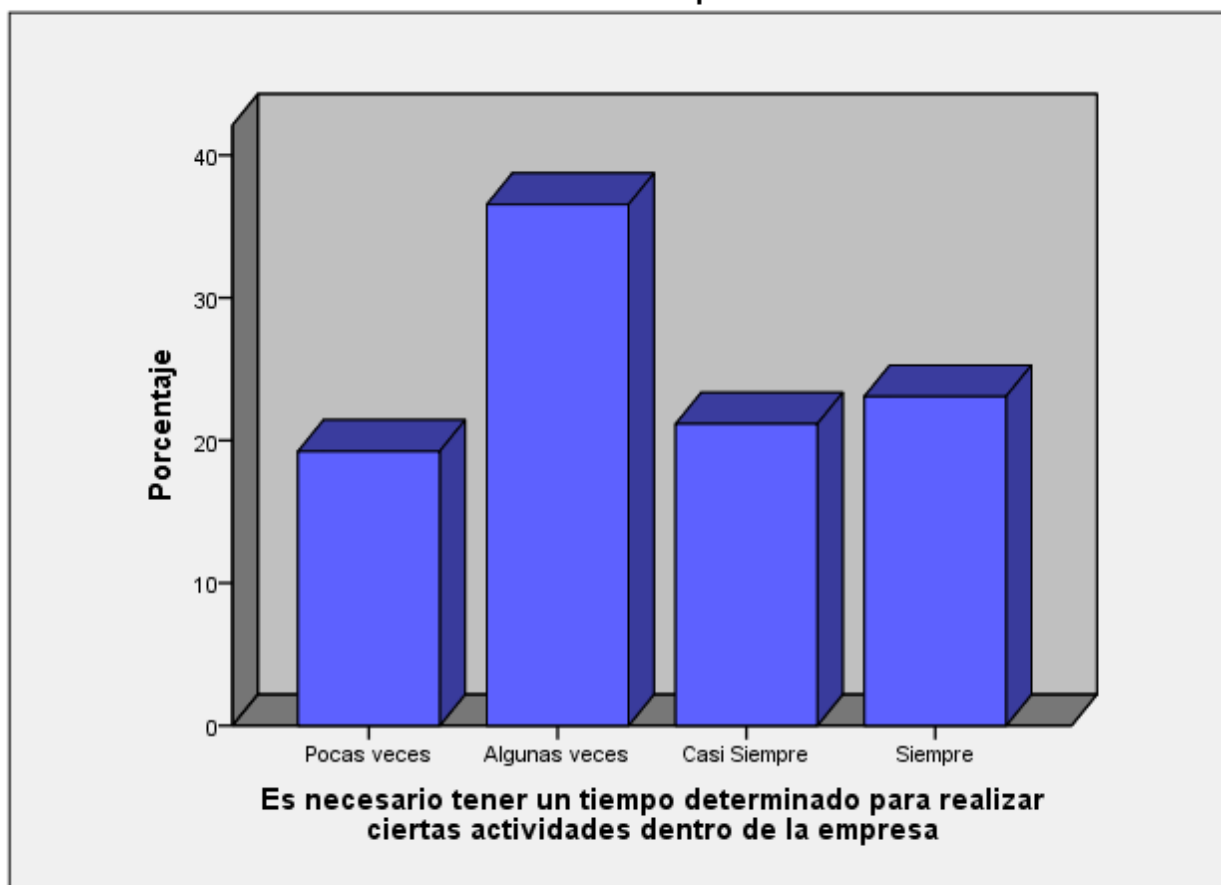
**La empresa tiene en consideración el tiempo implementado en el flujo de materiales**



**Es necesario tener un tiempo determinado para realizar ciertas actividades dentro de la empresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	10	19,2	19,2	19,2
	Algunas veces	19	36,5	36,5	55,8
	Casi Siempre	11	21,2	21,2	76,9
	Siempre	12	23,1	23,1	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

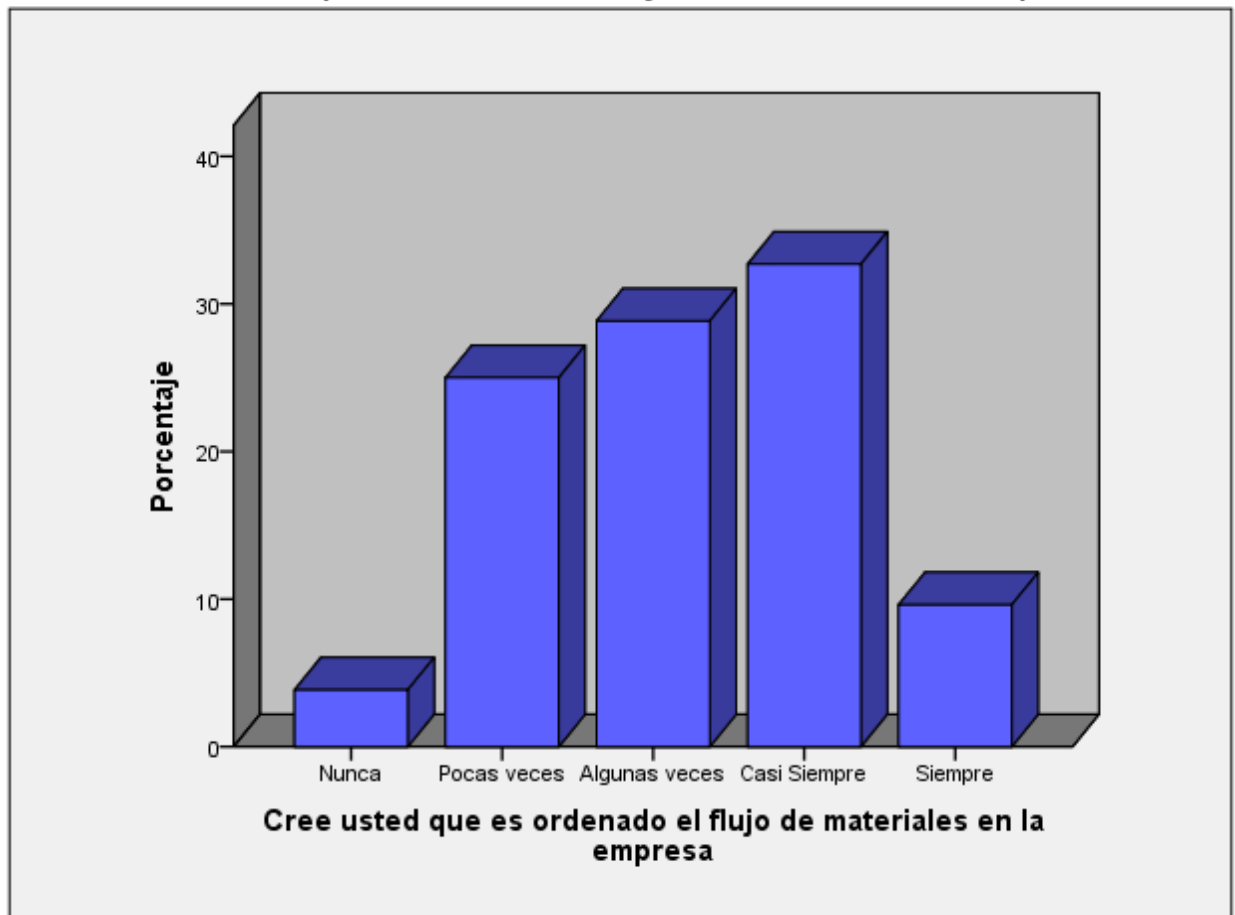
**Es necesario tener un tiempo determinado para realizar ciertas actividades dentro de la empresa**



**Cree usted que es ordenado el flujo de materiales en la empresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,8	3,8	3,8
	Pocas veces	13	25,0	25,0	28,8
	Algunas veces	15	28,8	28,8	57,7
	Casi Siempre	17	32,7	32,7	90,4
	Siempre	5	9,6	9,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

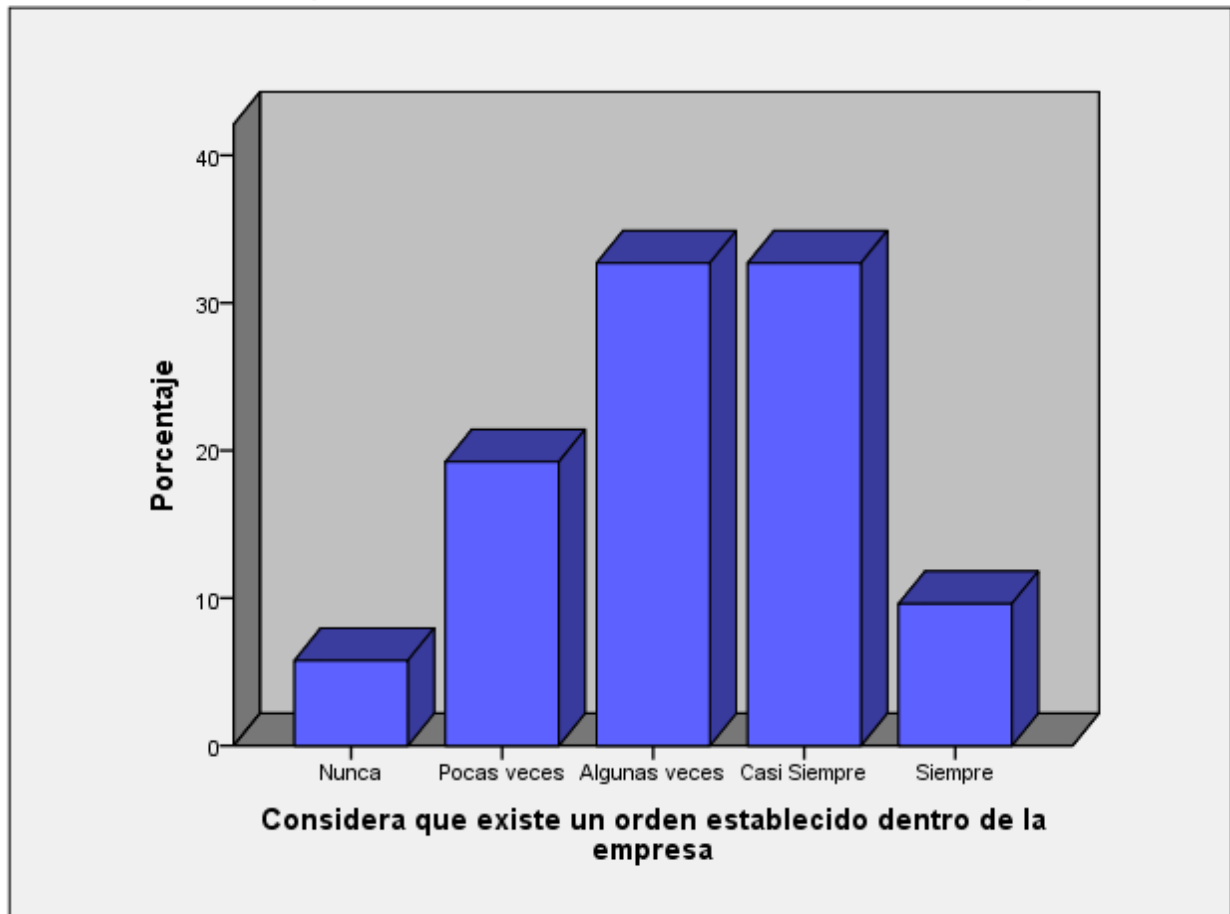
**Cree usted que es ordenado el flujo de materiales en la empresa**



**Considera que existe un orden establecido dentro de la empresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,8	5,8	5,8
	Pocas veces	10	19,2	19,2	25,0
	Algunas veces	17	32,7	32,7	57,7
	Casi Siempre	17	32,7	32,7	90,4
	Siempre	5	9,6	9,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**Considera que existe un orden establecido dentro de la empresa**

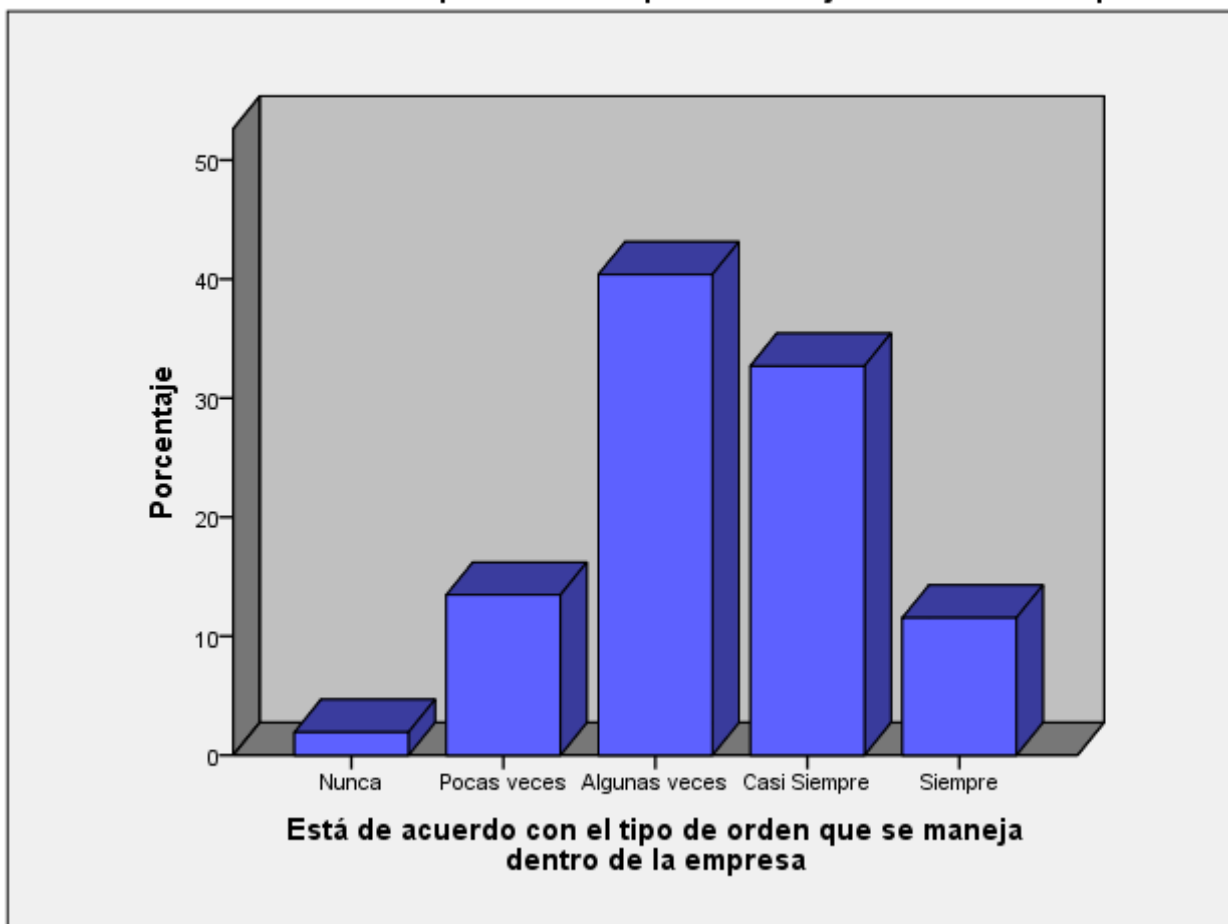




### Está de acuerdo con el tipo de orden que se maneja dentro de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Pocas veces	7	13,5	13,5	15,4
	Algunas veces	21	40,4	40,4	55,8
	Casi Siempre	17	32,7	32,7	88,5
	Siempre	6	11,5	11,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

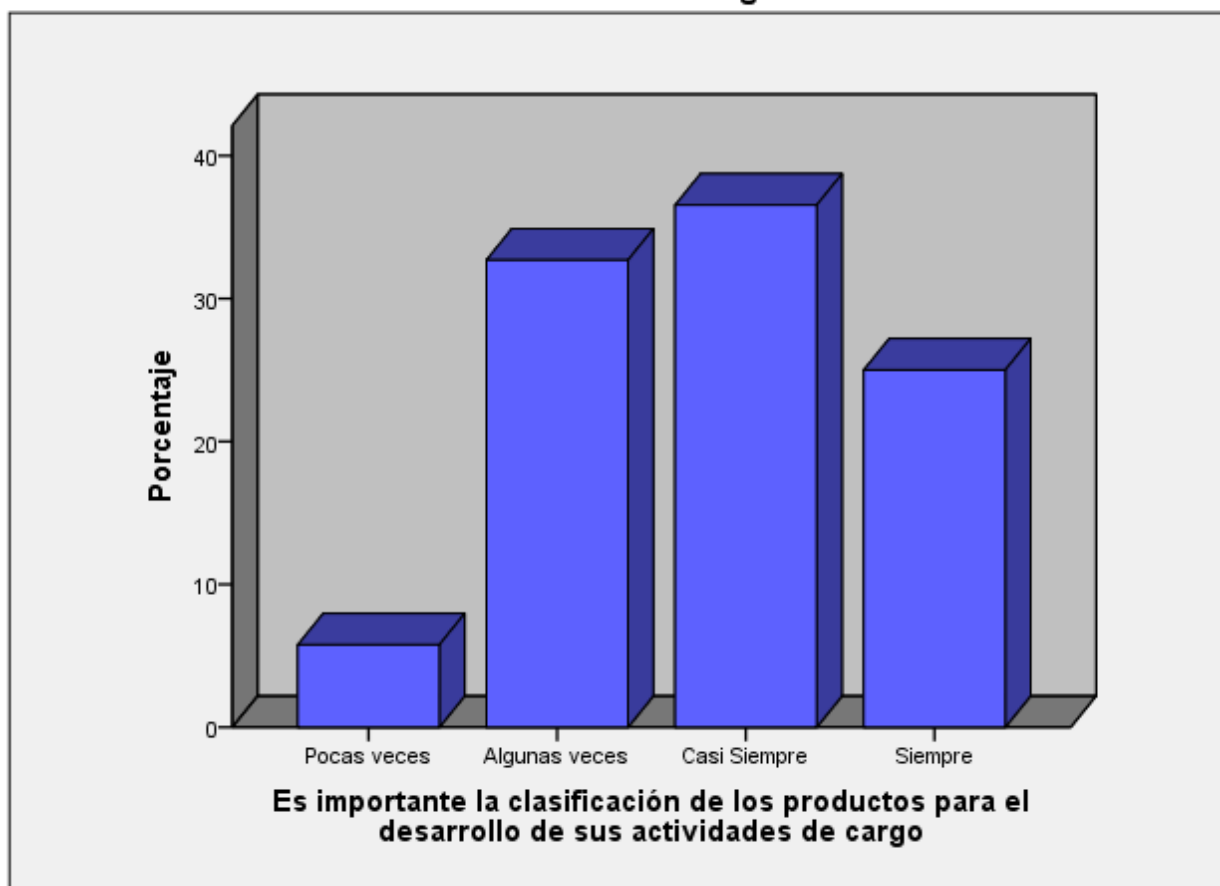
### Está de acuerdo con el tipo de orden que se maneja dentro de la empresa



**Es importante la clasificación de los productos para el desarrollo de sus actividades de cargo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	3	5,8	5,8	5,8
	Algunas veces	17	32,7	32,7	38,5
	Casi Siempre	19	36,5	36,5	75,0
	Siempre	13	25,0	25,0	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

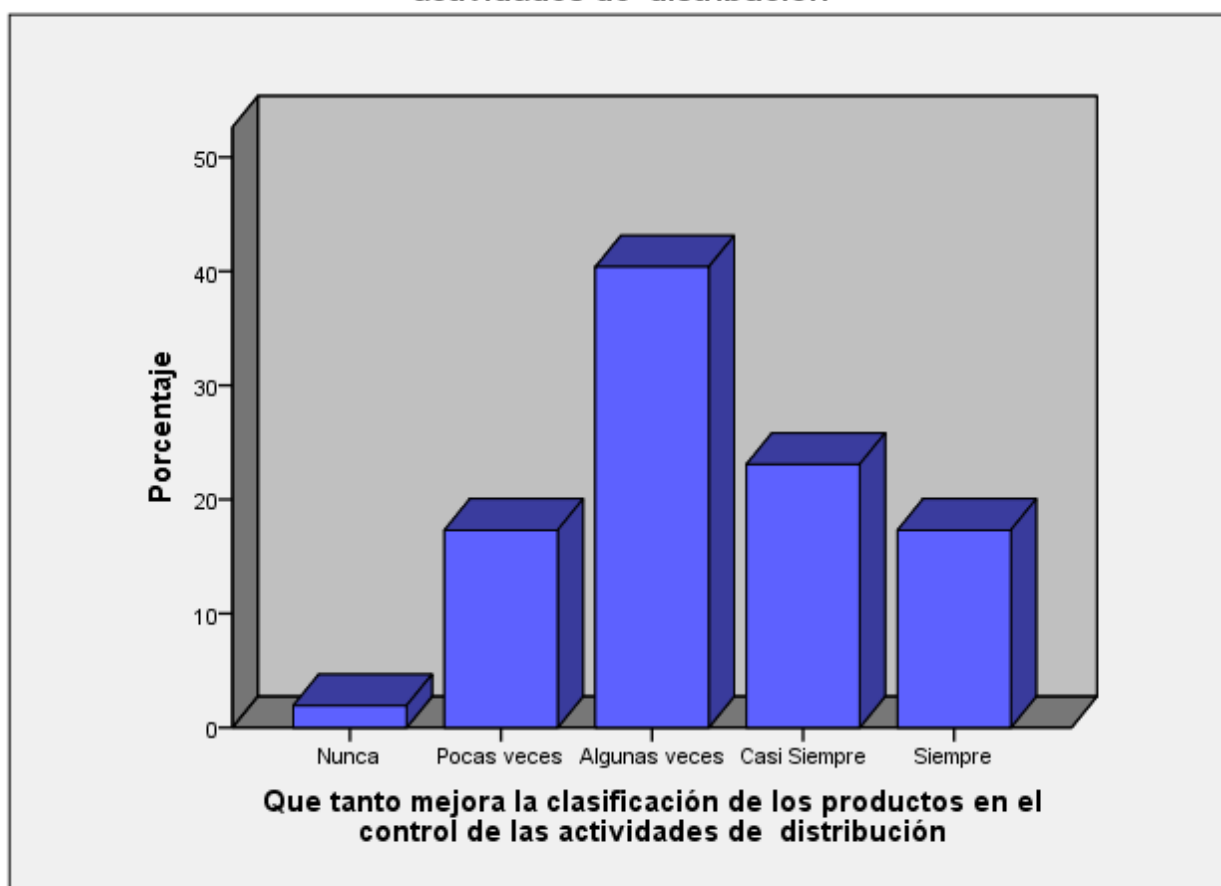
**Es importante la clasificación de los productos para el desarrollo de sus actividades de cargo**



**Que tanto mejora la clasificación de los productos en el control de las actividades de distribución**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Pocas veces	9	17,3	17,3	19,2
	Algunas veces	21	40,4	40,4	59,6
	Casi Siempre	12	23,1	23,1	82,7
	Siempre	9	17,3	17,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

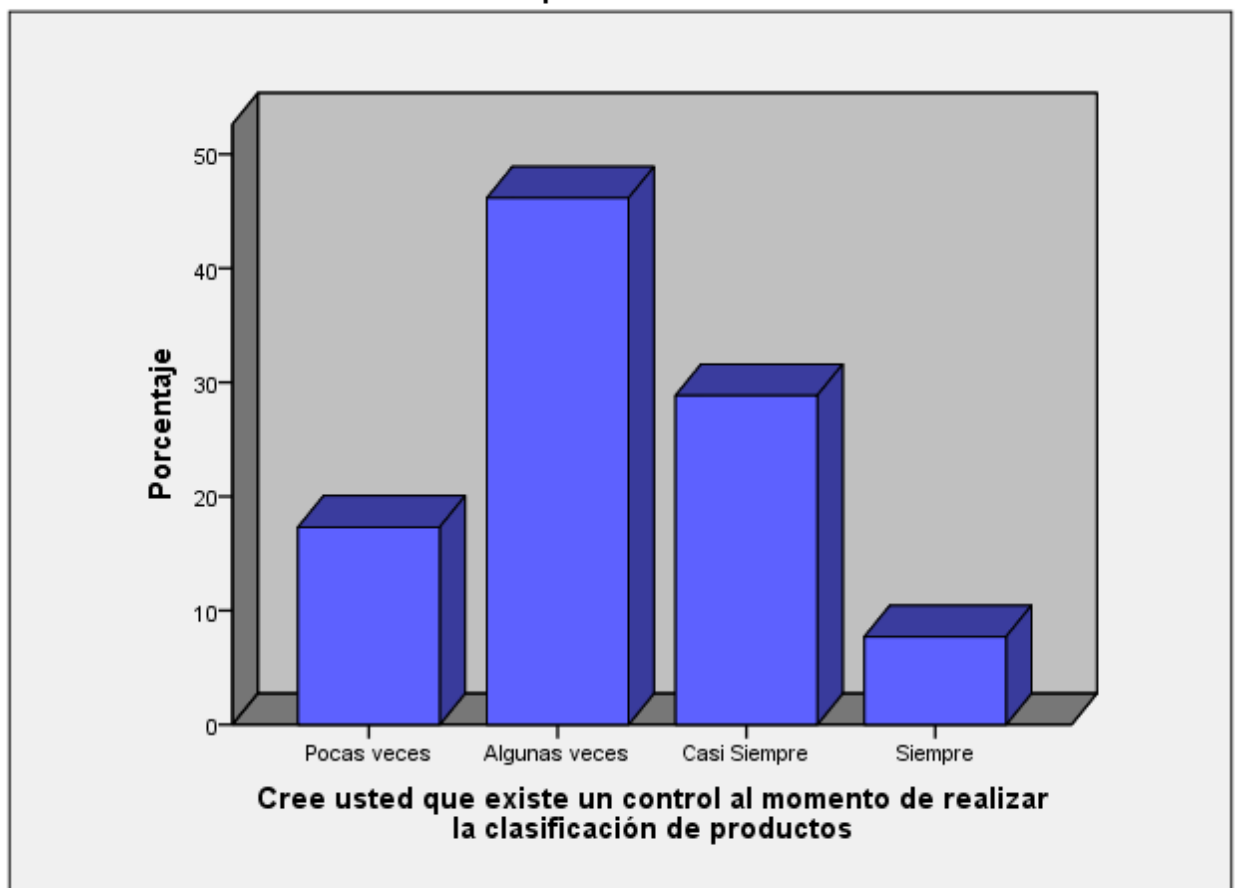
**Que tanto mejora la clasificación de los productos en el control de las actividades de distribución**



**Cree usted que existe un control al momento de realizar la clasificación de productos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	9	17,3	17,3	17,3
	Algunas veces	24	46,2	46,2	63,5
	Casi Siempre	15	28,8	28,8	92,3
	Siempre	4	7,7	7,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

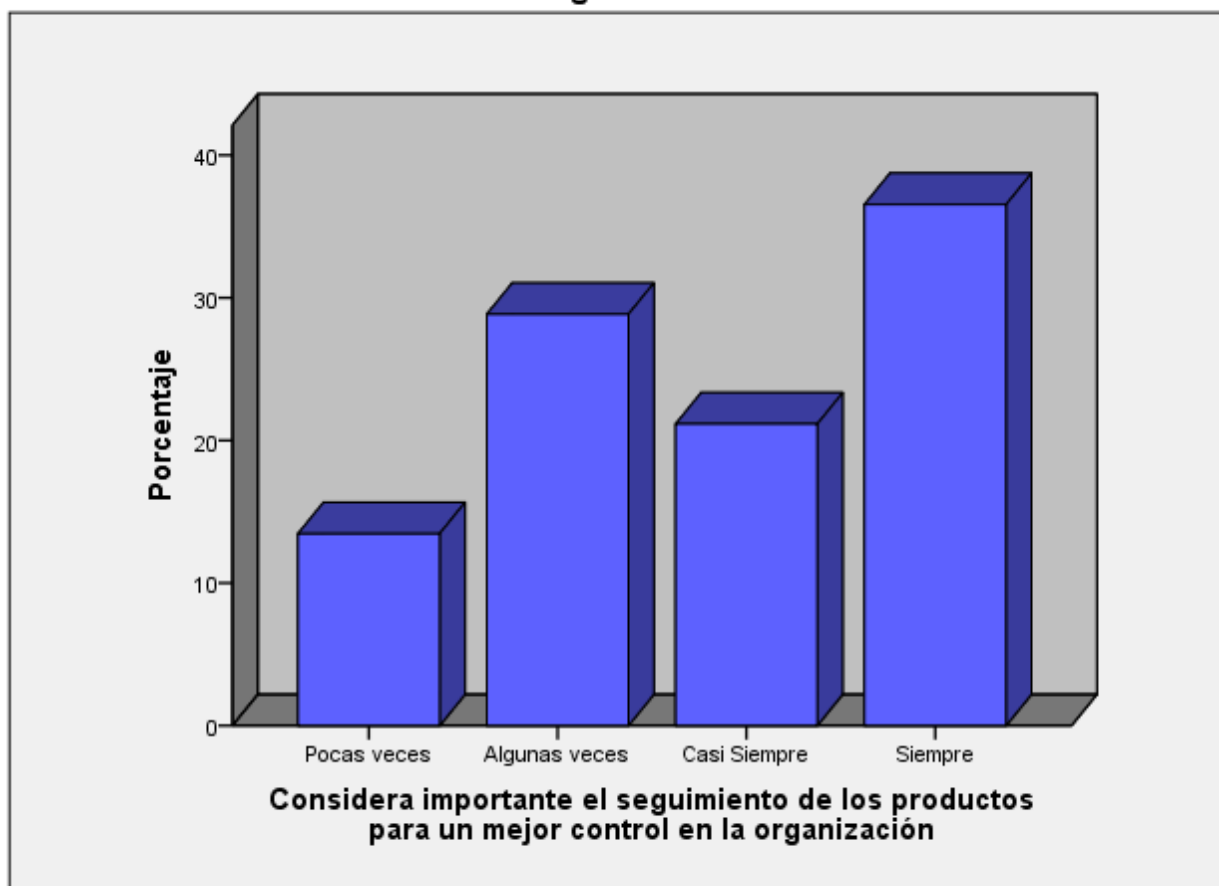
**Cree usted que existe un control al momento de realizar la clasificación de productos**



**Considera importante el seguimiento de los productos para un mejor control en la organización**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	7	13,5	13,5	13,5
	Algunas veces	15	28,8	28,8	42,3
	Casi Siempre	11	21,2	21,2	63,5
	Siempre	19	36,5	36,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**Considera importante el seguimiento de los productos para un mejor control en la organización**



### Se realizan actividades de seguimiento para los productos importados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	7	13,5	13,5	13,5
	Algunas veces	19	36,5	36,5	50,0
	Casi Siempre	19	36,5	36,5	86,5
	Siempre	7	13,5	13,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

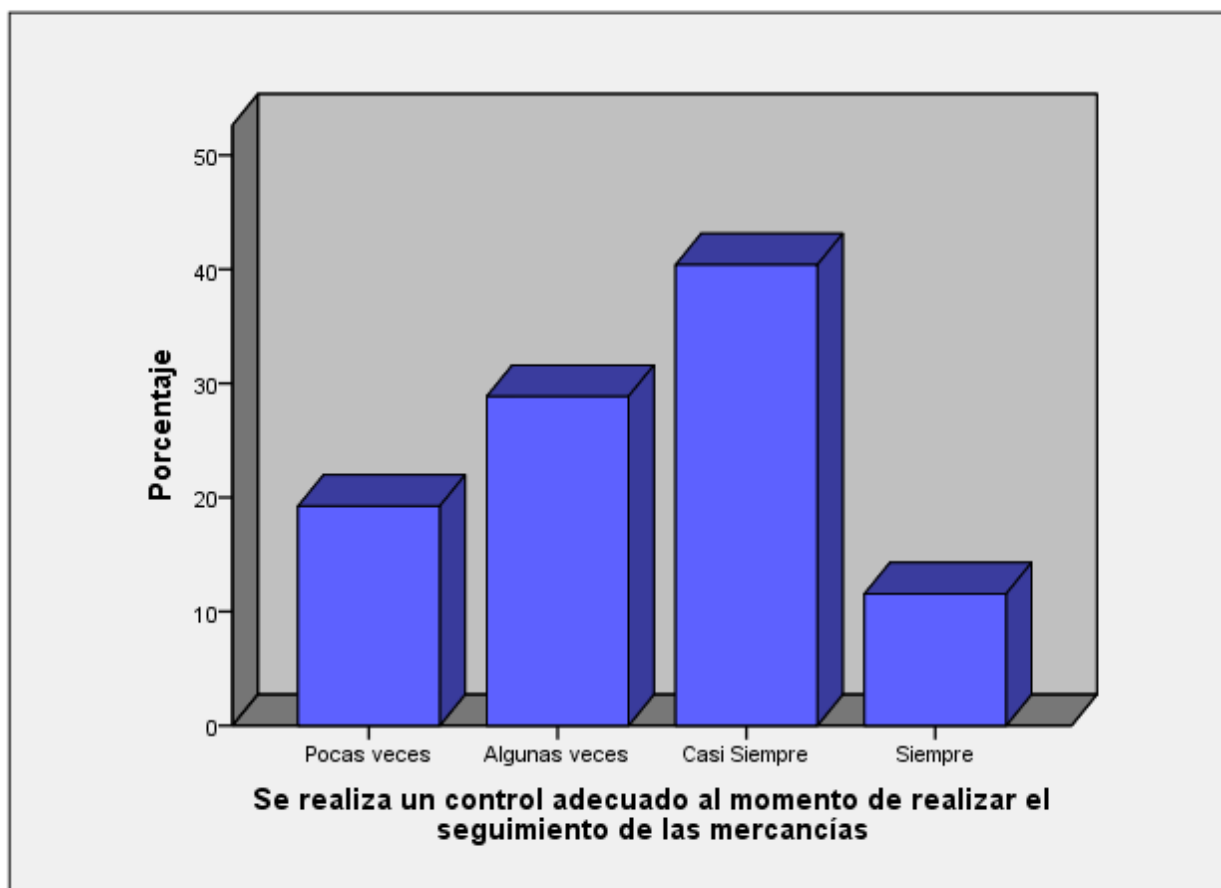
### Se realizan actividades de seguimiento para los productos importados



**Se realiza un control adecuado al momento de realizar el seguimiento de las mercancías**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	10	19,2	19,2	19,2
	Algunas veces	15	28,8	28,8	48,1
	Casi Siempre	21	40,4	40,4	88,5
	Siempre	6	11,5	11,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

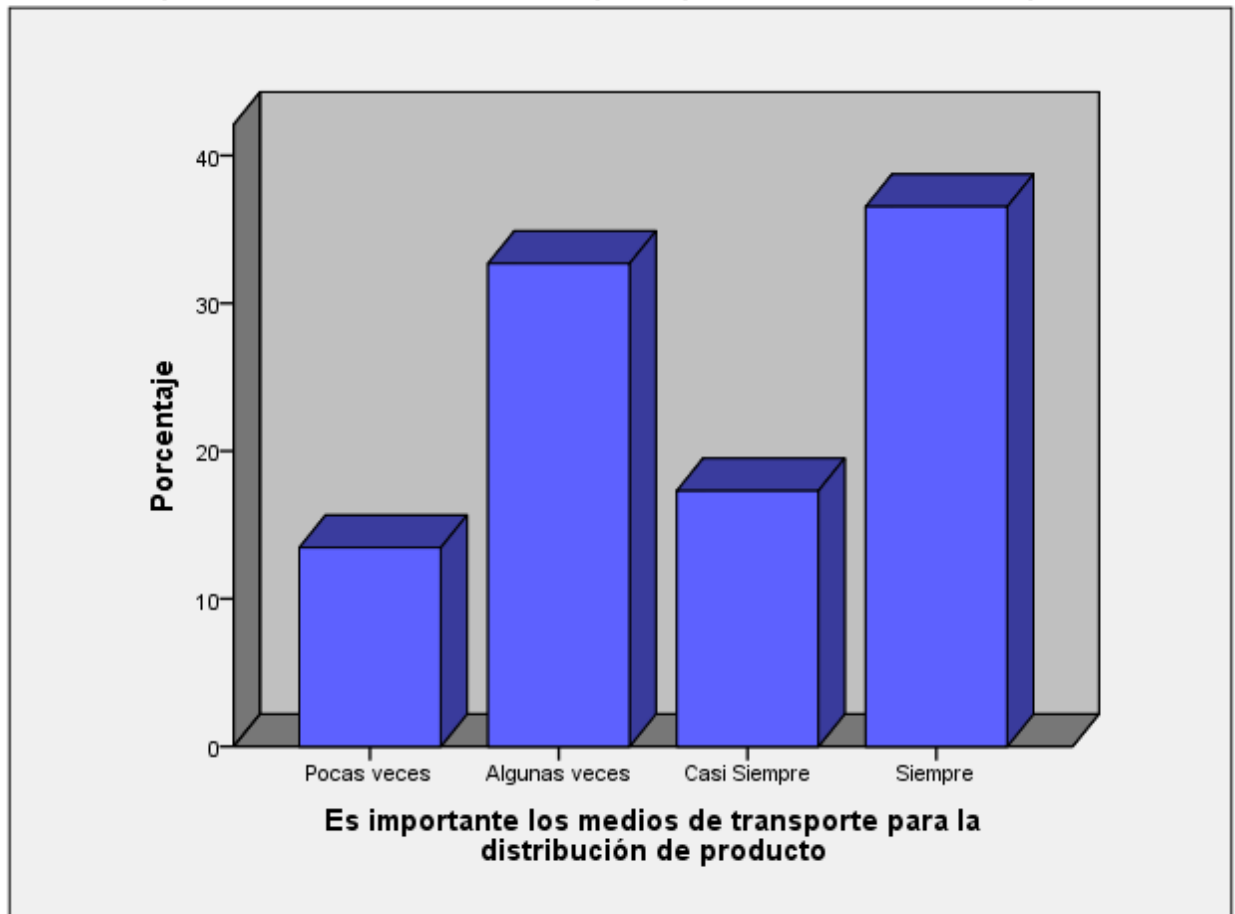
**Se realiza un control adecuado al momento de realizar el seguimiento de las mercancías**



### Es importante los medios de transporte para la distribución de producto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	7	13,5	13,5	13,5
	Algunas veces	17	32,7	32,7	46,2
	Casi Siempre	9	17,3	17,3	63,5
	Siempre	19	36,5	36,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

### Es importante los medios de transporte para la distribución de producto

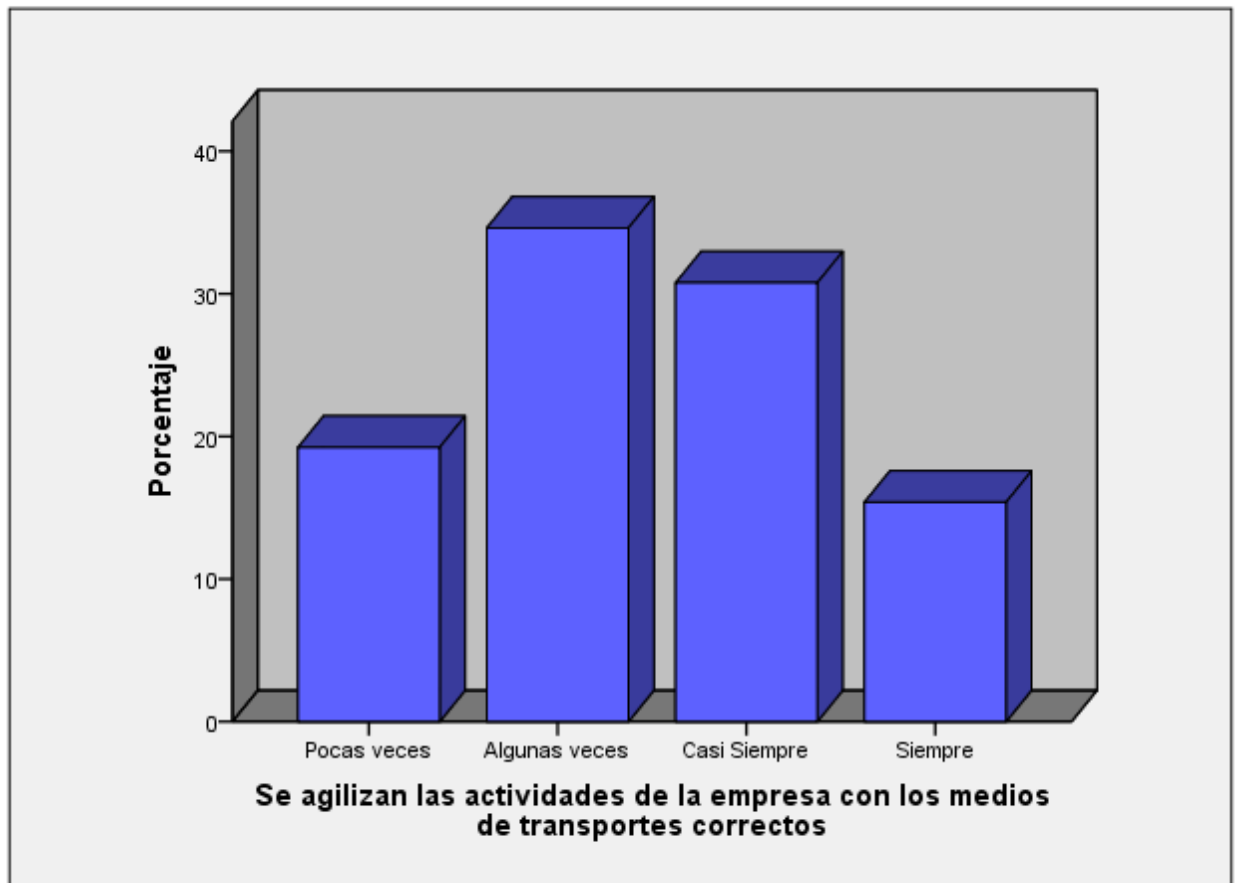




### Se agiliza las actividades de la empresa con los medios de transportes correctos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	10	19,2	19,2	19,2
	Algunas veces	18	34,6	34,6	53,8
	Casi Siempre	16	30,8	30,8	84,6
	Siempre	8	15,4	15,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

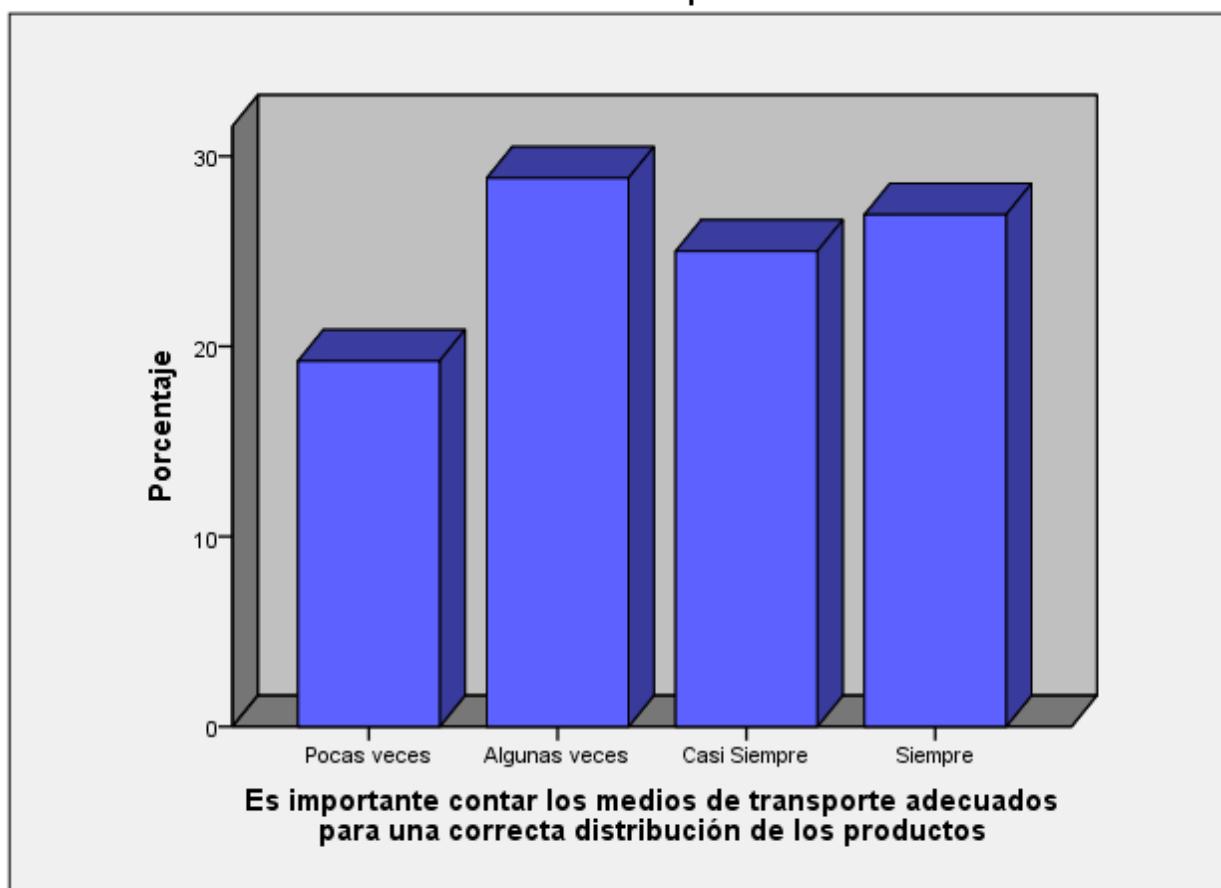
### Se agiliza las actividades de la empresa con los medios de transportes correctos



**Es importante contar los medios de transporte adecuados para una correcta distribución de los productos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	10	19,2	19,2	19,2
	Algunas veces	15	28,8	28,8	48,1
	Casi Siempre	13	25,0	25,0	73,1
	Siempre	14	26,9	26,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

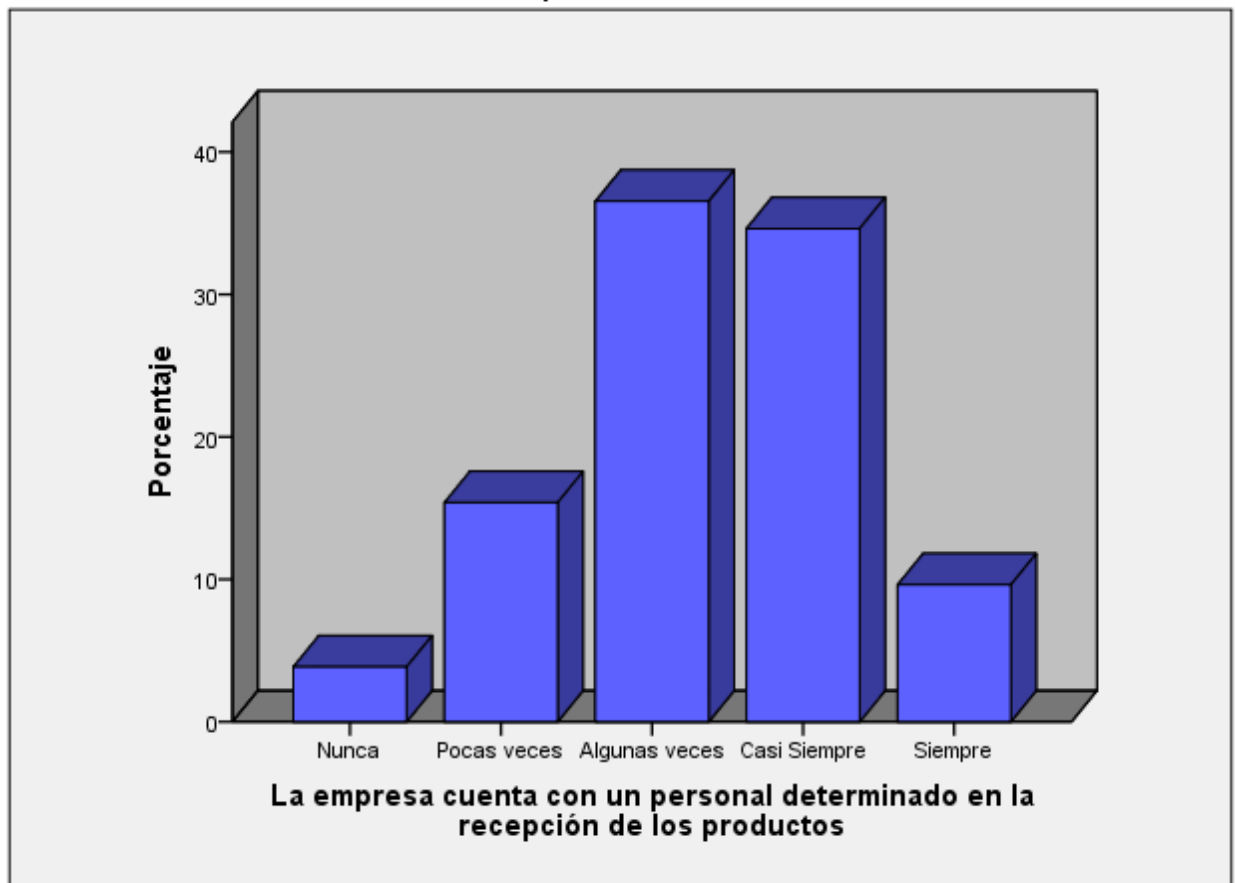
**Es importante contar los medios de transporte adecuados para una correcta distribución de los productos**



### La empresa cuenta con un personal determinado en la recepción de los productos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,8	3,8	3,8
	Pocas veces	8	15,4	15,4	19,2
	Algunas veces	19	36,5	36,5	55,8
	Casi Siempre	18	34,6	34,6	90,4
	Siempre	5	9,6	9,6	100,0
	Total		52	100,0	100,0

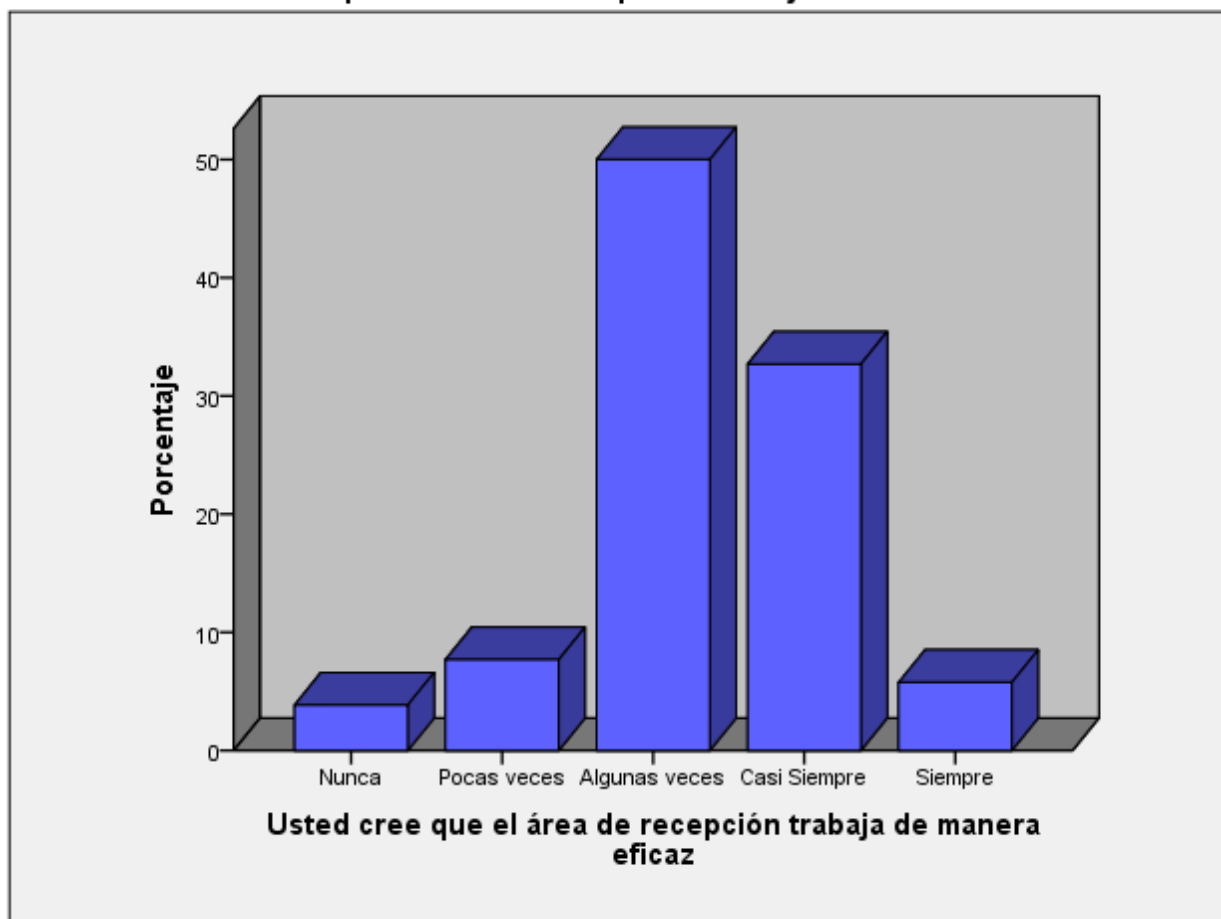
### La empresa cuenta con un personal determinado en la recepción de los productos



### Usted cree que el área de recepción trabaja de manera eficaz

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,8	3,8	3,8
	Pocas veces	4	7,7	7,7	11,5
	Algunas veces	26	50,0	50,0	61,5
	Casi Siempre	17	32,7	32,7	94,2
	Siempre	3	5,8	5,8	100,0
	Total		52	100,0	100,0

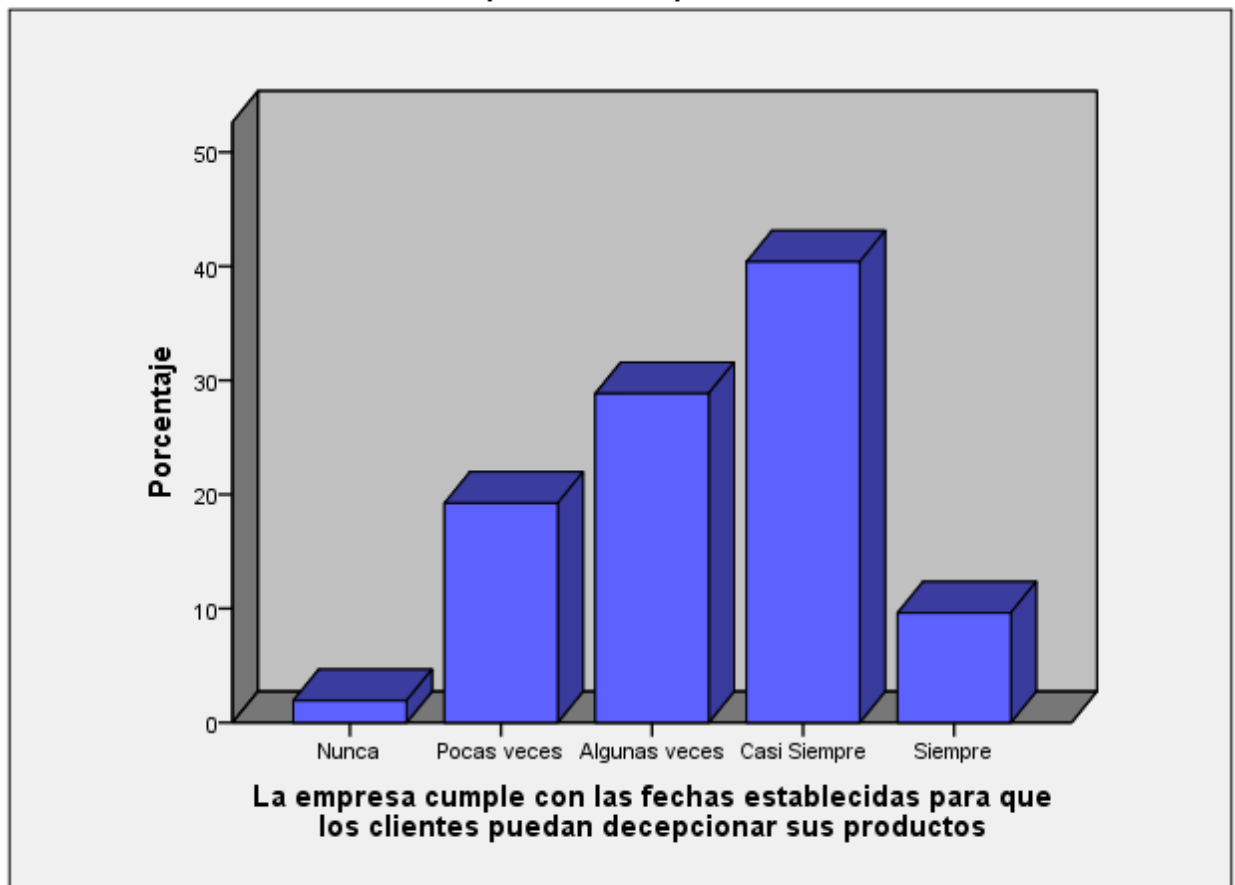
### Usted cree que el área de recepción trabaja de manera eficaz



**La empresa cumple con las fechas establecidas para que los clientes puedan decepcionar sus productos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Pocas veces	10	19,2	19,2	21,2
	Algunas veces	15	28,8	28,8	50,0
	Casi Siempre	21	40,4	40,4	90,4
	Siempre	5	9,6	9,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

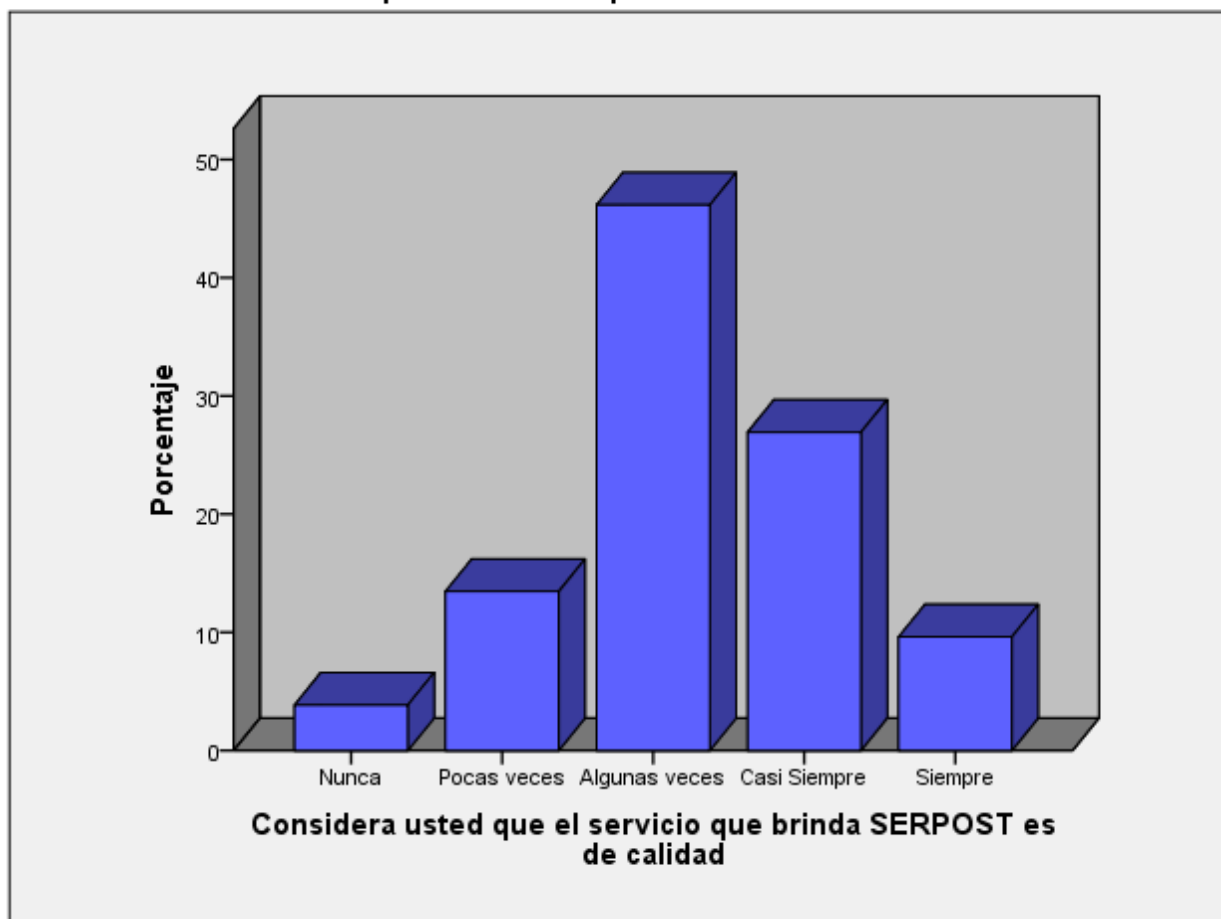
**La empresa cumple con las fechas establecidas para que los clientes puedan decepcionar sus productos**



**Considera usted que el servicio que brinda SERPOST es de calidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,8	3,8	3,8
	Pocas veces	7	13,5	13,5	17,3
	Algunas veces	24	46,2	46,2	63,5
	Casi Siempre	14	26,9	26,9	90,4
	Siempre	5	9,6	9,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

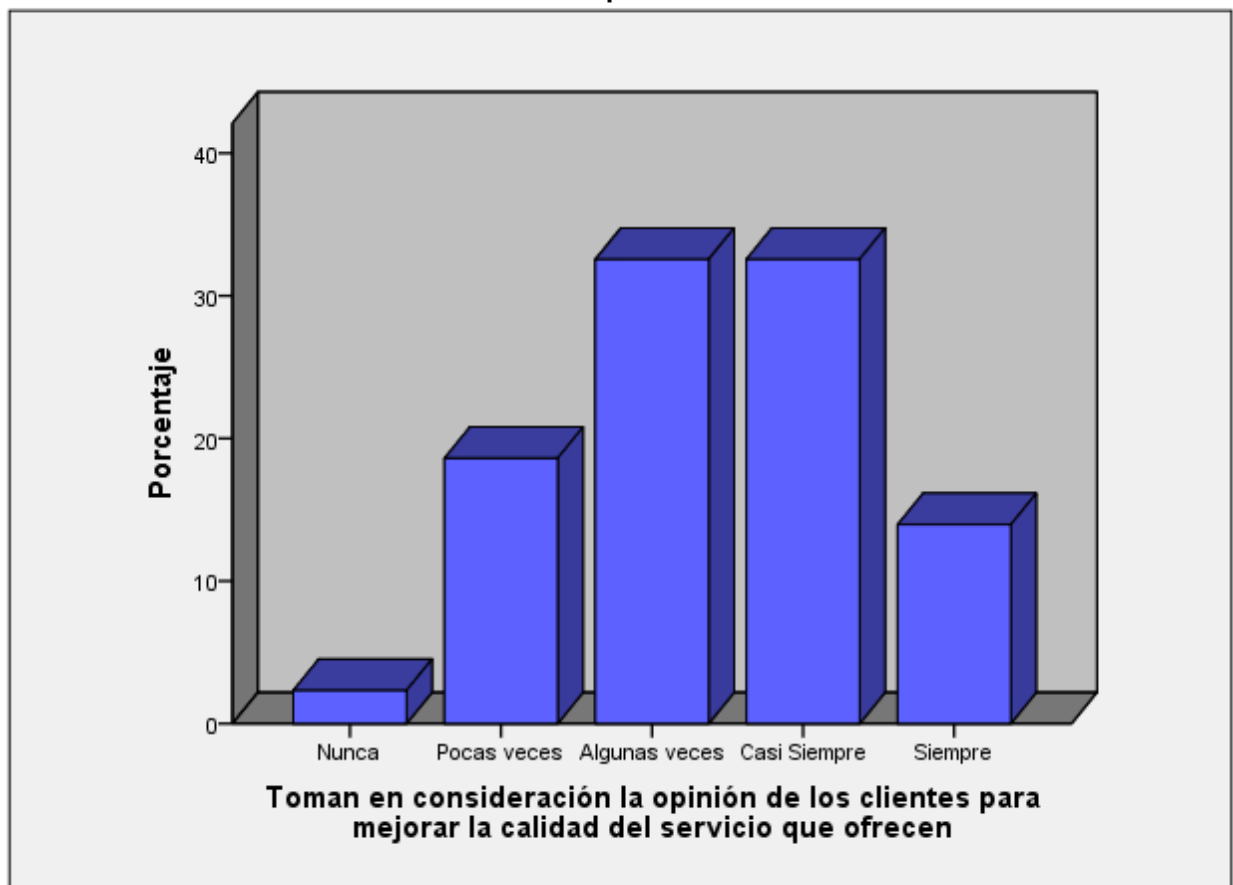
**Considera usted que el servicio que brinda SERPOST es de calidad**



**Toman en consideración la opinión de los clientes para mejorar la calidad del servicio que ofrecen**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	2,3	2,3
	Pocas veces	8	15,4	18,6	20,9
	Algunas veces	14	26,9	32,6	53,5
	Casi Siempre	14	26,9	32,6	86,0
	Siempre	6	11,5	14,0	100,0
	Total	43	82,7	100,0	
Perdidos	Sistema	9	17,3		
Total		52	100,0		

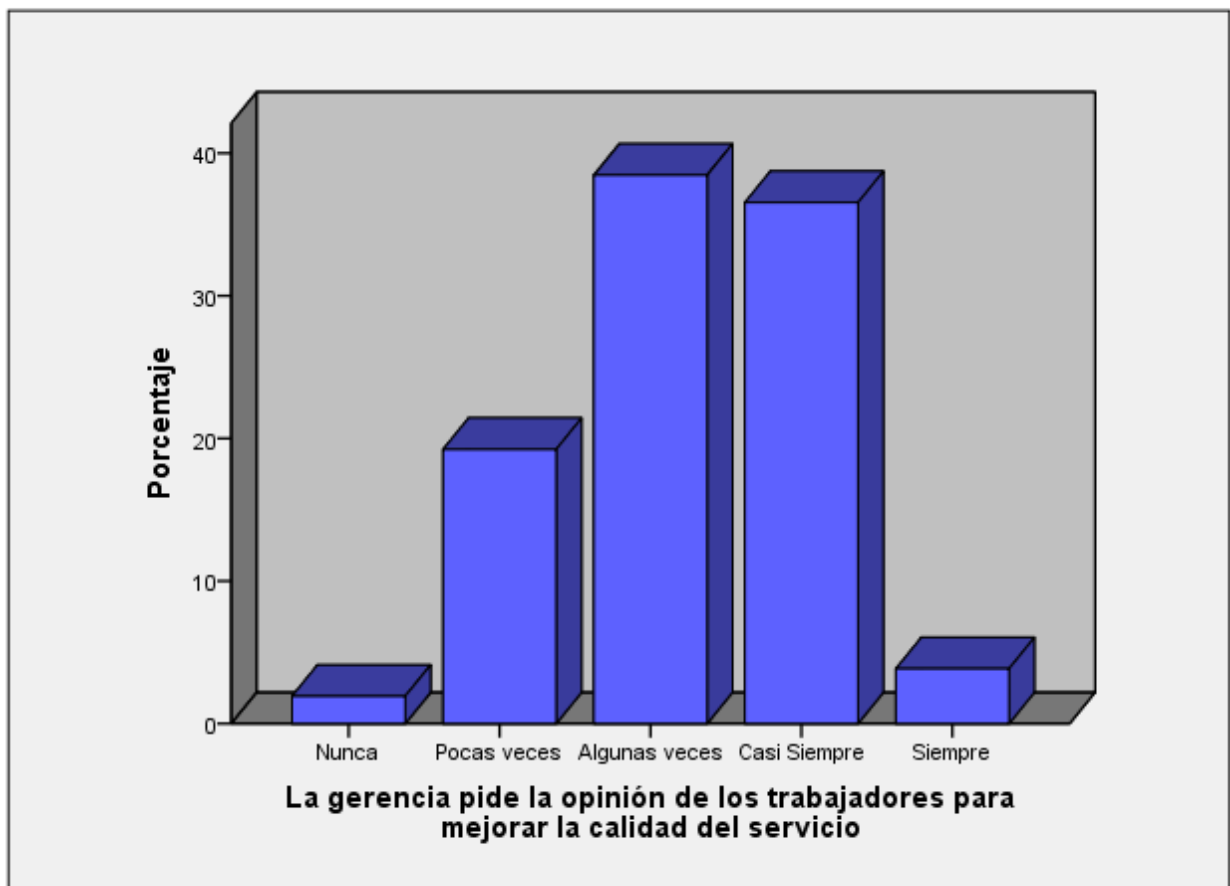
**Toman en consideración la opinión de los clientes para mejorar la calidad del servicio que ofrecen**



**La gerencia pide la opinión de los trabajadores para mejorar la calidad del servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Pocas veces	10	19,2	19,2	21,2
	Algunas veces	20	38,5	38,5	59,6
	Casi Siempre	19	36,5	36,5	96,2
	Siempre	2	3,8	3,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**La gerencia pide la opinión de los trabajadores para mejorar la calidad del servicio**

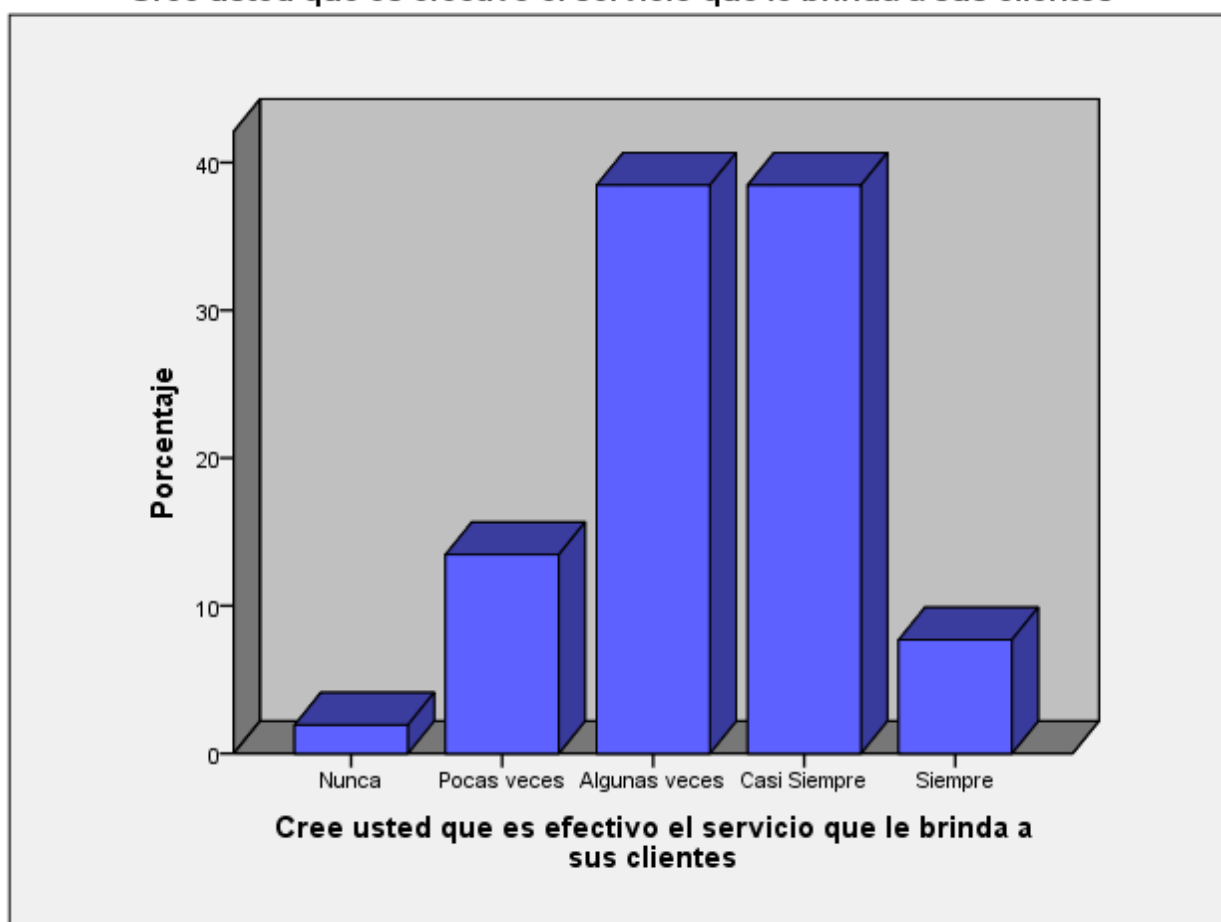




**Cree usted que es efectivo el servicio que le brinda a sus clientes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Pocas veces	7	13,5	13,5	15,4
	Algunas veces	20	38,5	38,5	53,8
	Casi Siempre	20	38,5	38,5	92,3
	Siempre	4	7,7	7,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

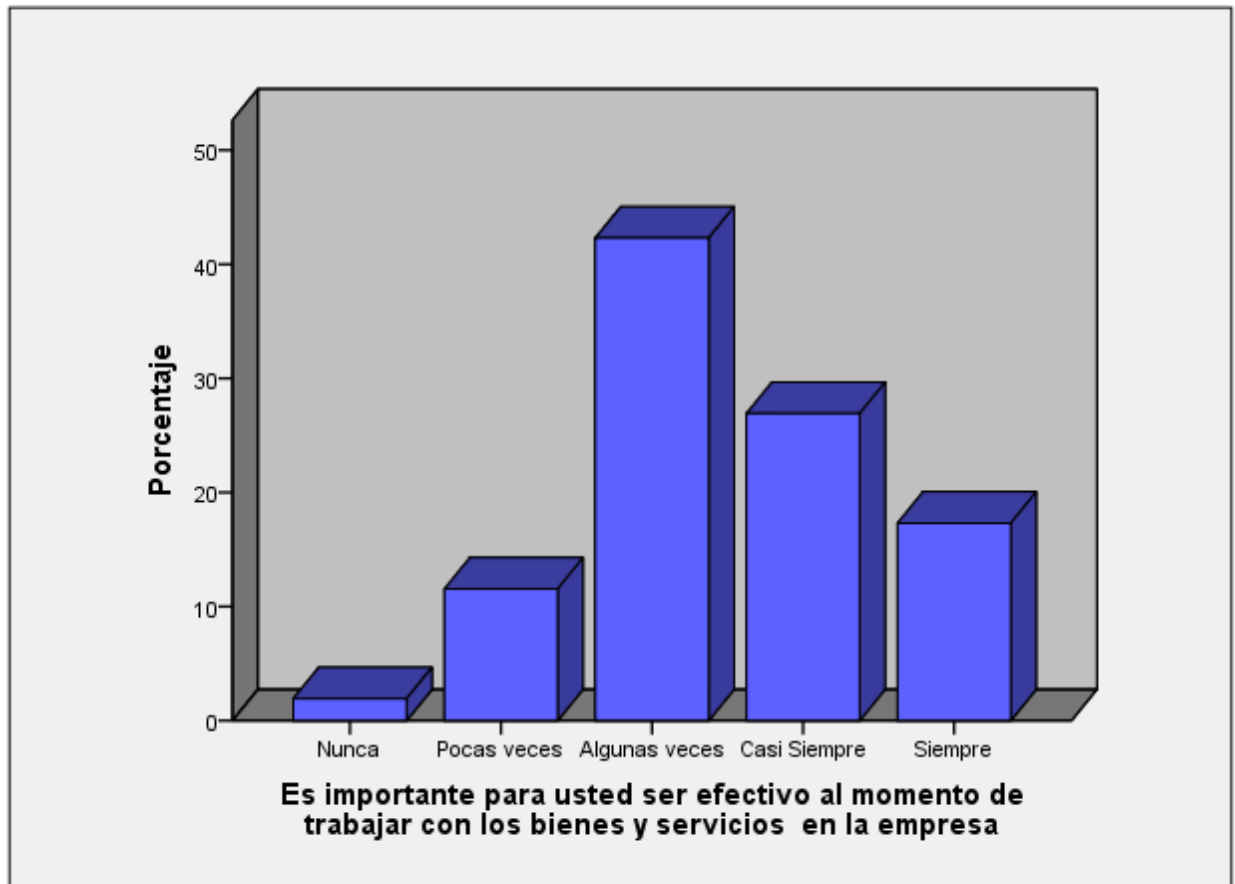
**Cree usted que es efectivo el servicio que le brinda a sus clientes**



**Es importante para usted ser efectivo al momento de trabajar con los bienes y servicios en la empresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Pocas veces	6	11,5	11,5	13,5
	Algunas veces	22	42,3	42,3	55,8
	Casi Siempre	14	26,9	26,9	82,7
	Siempre	9	17,3	17,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

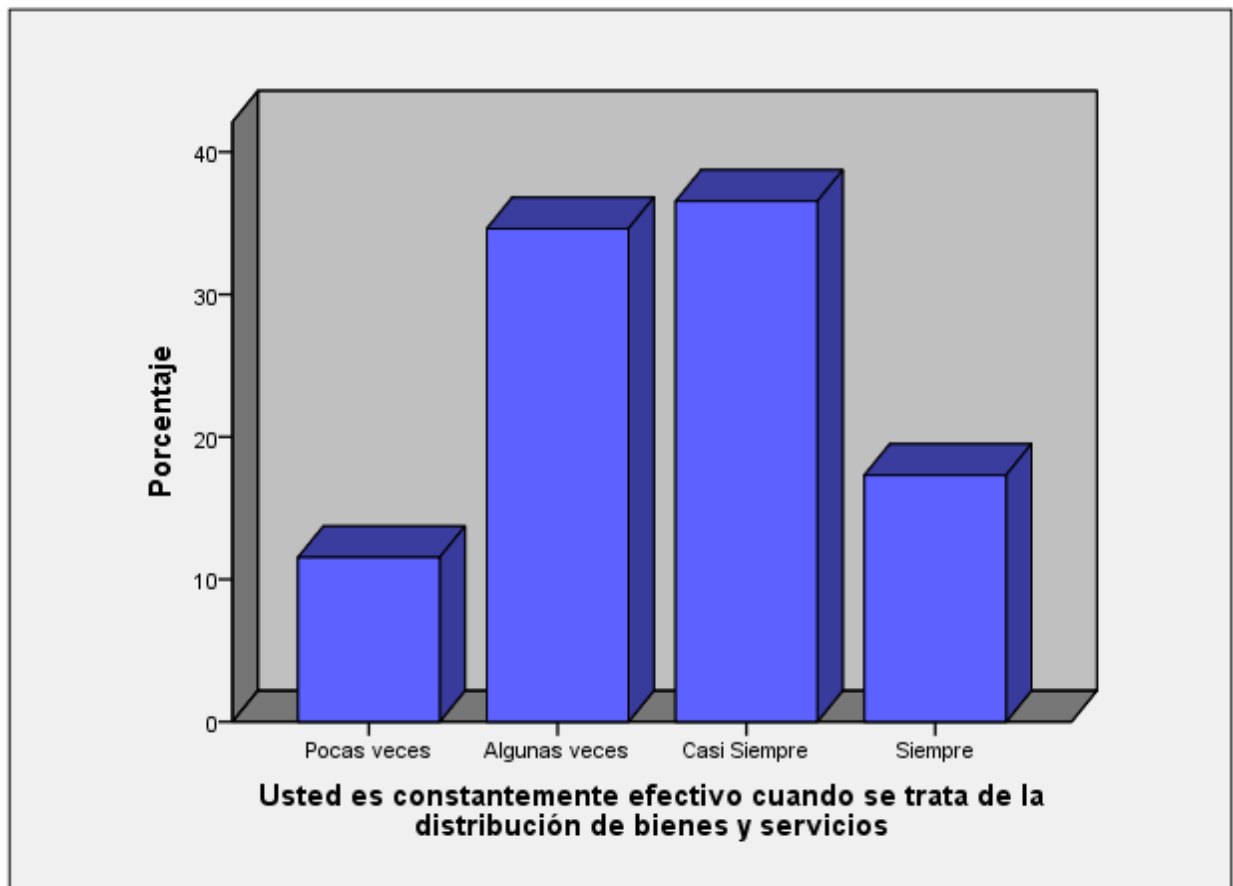
**Es importante para usted ser efectivo al momento de trabajar con los bienes y servicios en la empresa**



**Usted es constantemente efectivo cuando se trata de la distribución de bienes y servicios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	6	11,5	11,5	11,5
	Algunas veces	18	34,6	34,6	46,2
	Casi Siempre	19	36,5	36,5	82,7
	Siempre	9	17,3	17,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**Usted es constantemente efectivo cuando se trata de la distribución de bienes y servicios**



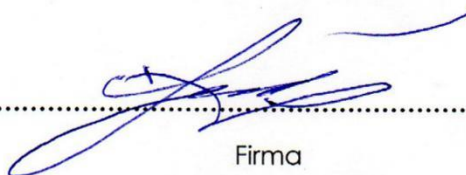
## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, BERTA HINOSTROZA, MIKE PAUL, docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional NEGOCIOS INTERNACIONALES de la Universidad César Vallejo SEDE NORTE (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada "SISTEMA LOGISTICO Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS IMPORTADOS EN SERPOST-LIMA 2019", del (de la) estudiante CUBAS SANCHEZ, CARLA ALEXANDRA IRENE Y MAYHUA AVILA, LESLIE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lugar y fecha: Lima, 1 de JULIO de 2019



Firma

MGTR. BERTA HINOSTROZA MIKE PAUL

DNI 09561796

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

# TURNITIN



ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

SISTEMA LOGÍSTICO Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS IMPORTADOS EN  
SERPOST LIMA - 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN  
NEGOCIOS INTERNACIONALES

**AUTOR**

Cubas Sánchez Carla Alexandra Irene (0000-0001-8515-2123)  
Mayhua Ávila Leslie (0000-0003-3799-9228)

**ASESOR**

Berta Hinostroza, Paul (0000-0001-9996-3787)

**LÍNEA DE INVESTIGACION**

MARKETING Y COMERCIO INTERNACIONAL

LIMA - PERÚ

2019



Resumen de coincidencias

23 %

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	12 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3	repositorio.umsa.bo Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	docplayer.es Fuente de Internet	1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
8	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
9	revistas.unimagdalena... Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.continental... Fuente de Internet	<1 %
11	www.ieem.org.mx Fuente de Internet	<1 %

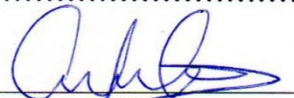
**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO  
INSTITUCIONAL UCV**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo CUBAS SANCHEZ, CARLA ALEXANDRA IRENE Y MAYHUA AVILA, LESLIE, identificado con DNI N° 74656238-72303086 , egresado de la Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "SISTEMA LOGISTICO Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS IMPORTADOS EN SERPOST-LIMA 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA

DNI: 74656238-72303086

FECHA: 01 de Julio del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

# FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: CARLA ALEXANDRA IRENE CUBAS SANCHEZ  
D.N.I. : 74656238  
Domicilio : CALLE CRISANTEMOS 112 INDEPENDENCIA  
Teléfono : Fijo : 15347580 Móvil : 963082991  
E-mail : carlacubas2798@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales  
Escuela : Negocios Internacionales  
Carrera : Negocios Internacionales  
Título : Licenciada en Negocios Internacionales

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....  
Mención : .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

MAYHUA AVILA, LESLIE  
CUBAS SANCHEZ, CARLA ALEXANDRA IRENE

Título de la tesis:

SISTEMA LOGISTICO Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS IMPORTADOS  
EN SERPOST LIMA-2019

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 01/07/2019

# FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: MAYHUA AVILA, LESLIE  
D.N.I. : 72303086  
Domicilio : MZ E6 LT 17, 5 DE MAYO – SAN JUAN DE MIRAFLORES  
Teléfono : Fijo : - Móvil : 933153925  
E-mail : lesliemayhua9876@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales  
Escuela : Negocios Internacionales  
Carrera : Negocios Internacionales  
Título : Licenciada en Negocios Internacionales

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado : .....  
Mención : .....

Doctorado

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

MAYHUA AVILA, LESLIE  
CUBAS SANCHEZ, CARLA ALEXANDRA IRENE

Título de la tesis:

SISTEMA LOGÍSTICO Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS IMPORTADOS  
EN SERPOST LIMA – 2019

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 01/07/2019



# AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
La Escuela Profesional de Negocios Internacionales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CUBAS SANCHEZ, CARLA ALEXANDRA IRENE

MAYHUA AVILA, LESLIE

INFORME TÍTULADO:

SISTEMA LOGISTICO Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS IMPORTADOS EN SERPOST LIMA - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

SUSTENTADO EN FECHA: 01/07/2019

NOTA O MENCIÓN: 16



*Orderique Torres*

OSCAR DE LA ROSA, ORDERIQUE TORRES