



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**“Tiempo de espera para ingreso del transporte a Apm Terminals y el  
impacto en la Productividad de la empresa Orbis”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**AUTOR:**

**Rodolfo Montenegro Marreros (ORCID: 0000-0001-9082-8001)**

**ASESOR:**

**Dr. Lessner Augusto León Espinoza (ORCID: 0000-0002-9983-8967)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Marketing y Comercio Internacional**

**CALLAO – PERÚ**

**2019**

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia, en especial a mi madre y mi abuela que siempre me inculcaron que con esfuerzo y perseverancia puedo conseguir lo que me proponga.

## AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a todos y cada uno de los docentes, que me han brindado su apoyo en este largo camino y en especial a mi asesor por este trabajo de investigación que es fruto de mucho esfuerzo y perseverancia.

Página del jurado

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Montenegro Marreros, Rodolfo DNI 48081136 con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones vigentes del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Negocios Internacionales, declaro bajo juramento que toda la información 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de Mayo de 2019



Montenegro Marreros Rodolfo

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	3
1.2.1 A nivel internacional.....	3
1.2.2 A nivel nacional.....	5
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	7
1.3.1 Variable independiente.....	7
1.3.2 Variable dependiente.....	8
1.4 Formulación del problema.....	9
1.4.1 Problema general.....	9
1.4.2 Problemas específicos.....	9
1.5 Justificación del estudio.....	10
1.6 Hipótesis.....	11
1.6.1 Hipótesis general.....	11
1.6.2 Hipótesis específica.....	11
1.7 Objetivos.....	
1.7.1 Objetivo general.....	12
1.7.2 Objetivos específicos.....	12
II. MÉTODO.....	
2.1 Método, tipo, nivel y diseño de Investigación.....	12
2.1.1 Método de Investigación.....	12
2.1.2 Tipo de Investigación.....	12
2.1.3 Nivel de Investigación.....	13
2.1.4 Diseño de Investigación.....	13
2.2 Operacionalización de variables.....	13
a) Definición de Tiempo de espera.....	14
Definición de Procesos.....	14
Definición de Distribución.....	15
Definición de Estrategia.....	16
Definición de Infraestructura.....	16
b) Definición de Productividad.....	17
Definición de Costo.....	17
Definición de Rentabilidad.....	18
Definición de Eficiencia.....	18
Definición de Competitividad.....	19
Operacionalización de variables.....	21

2.3 Población y muestra .....	23
2.3.1 Población .....	23
2.3.2 Unidad de muestreo .....	23
2.3.3 Muestra .....	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	25
2.4.1 Técnica .....	25
2.4.2 Instrumento de recolección de datos .....	25
2.4.3 Validez .....	25
2.4.4 Confiabilidad .....	26
2.5 Métodos de análisis de datos .....	28
2.6 Aspectos Éticos .....	29
III. RESULTADOS .....	29
3.1 Análisis descriptivo .....	29
3.2 Comprobación de hipótesis .....	42
3.3 Prueba de influencia .....	43
3.3.1 Hipótesis general .....	43
3.3.2 Hipótesis específica 1 .....	46
3.3.3 Hipótesis específica 2 .....	48
3.3.4 Hipótesis específica 3 .....	51
IV. DISCUSIÓN .....	54
4.1 Discusión – hipótesis general .....	54
4.2 Discusión – hipótesis específica 1 .....	55
4.3 Discusión – hipótesis específica 2 .....	55
4.4 Discusión – hipótesis específica 3 .....	56
V. Conclusiones .....	57
VI. Recomendaciones .....	58
VII. Aporte propio .....	59
VIII. Referencias .....	60
IX. Anexos .....	66

## Índice de tablas

Tabla N° 1 Operacionalización de variable Independiente	21
Tabla N° 2 Operacionalización de variable Dependiente	22
Tabla N° 3 Validez de contenido por juicio de expertos	26
Tabla N° 4 Confiabilidad del Coeficiente de Alfa de Cronbach	26
Tabla N° 5 Variable Independiente X y Variable Dependiente Y	27
Tabla N° 6 Variable Independiente X: Tiempo de espera	28
Tabla N° 7 Variable Dependiente Y: Productividad	28
Tabla N° 8 Análisis descriptivo de la variable independiente	29
Tabla N° 9 Análisis descriptivo de la dimensión 1	31
Tabla N° 10 Análisis descriptivo de la dimensión 2	32
Tabla N° 11 Análisis descriptivo de la dimensión 3	33
Tabla N° 12 Análisis descriptivo de la dimensión 4	35
Tabla N° 13 Análisis descriptivo de la variable dependiente	36
Tabla N° 14 Análisis descriptivo de la dimensión 1	37
Tabla N° 15 Análisis descriptivo de la dimensión 2	38
Tabla N° 16 Análisis descriptivo de la dimensión 3	39
Tabla N° 17 Análisis descriptivo de la dimensión 4	40
Tabla N° 18 Puntuación de coeficiente de correlación de variables	43
Tabla N° 19 Correlación de variables – hipótesis general	44
Tabla N° 20 Resumen del modelo según la variable Y y X	44



Tabla N° 21 Prueba de ANOVA según la variable Y y X	45
Tabla N° 22 Tabla de coeficientes según la variable Y y X	45
Tabla N° 23 Correlación de variables – hipótesis específica 1	46
Tabla N° 24 Resumen del modelo según la – hipótesis específica 1	47
Tabla N° 25 Prueba de ANOVA según la – hipótesis específica 1	47
Tabla N° 26 Tabla de coeficientes según la – hipótesis específica 1	48
Tabla N° 27 Correlación de variables – hipótesis específica 2	49
Tabla N° 28 Resumen del modelo según la - hipótesis específica 2	49
Tabla N° 29 Prueba de ANOVA según la - hipótesis específica 2	50
Tabla N° 30 Tabla de coeficientes según la hipótesis específica 2	50
Tabla N° 31 Correlación de variables – hipótesis específica 3	51
Tabla N° 32 Resumen del modelo según la – hipótesis específica 3	52
Tabla N° 33 Prueba de ANOVA según la – hipótesis específica 3	52
Tabla N° 34 Tabla de coeficientes según la – hipótesis específica 3	53

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de la Variable Independiente: Tiempo de espera	30
Figura 2. Nivel de la dimensión 1: Procesos	31
Figura 3. Nivel de la dimensión 2: Distribución	33
Figura 4. Nivel de la dimensión 3: Estrategia	34
Figura 5. Nivel de la dimensión 4: Infraestructura	35
Figura 6. Nivel de la Variable Dependiente: Productividad	36
Figura 7. Nivel de la dimensión 1: Costo	37
Figura 8. Nivel de la dimensión 2: Rentabilidad	38
Figura 9. Nivel de la dimensión 3: Eficiencia	39
Figura 10. Nivel de la dimensión 4: Competitividad	40

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar el impacto del tiempo de espera en el ingreso del transporte a Apm Terminals Callao en la productividad de la empresa Orbis, trabajo que consta de algunos capítulos en los cuales se tomara en consideración anteriores trabajos de investigación relacionados con el tema. El presente involucró la búsqueda de fuentes de información científicas para la realización de esta. Posteriormente presentaremos cuáles serán las poblaciones de estudio, en este caso fueron los trabajadores de la empresa Orbis, aquellos que tengan conocimiento sobre el tema en relación de forma directa o indirecta con las variables. La muestra del estudio estuvo conformada por 40 trabajadores, que fueron seleccionados por poseer características similares, el instrumento utilizado fue el cuestionario el cual estuvo compuesto por 20 preguntas en medición de escala de Likert, luego de realizar las entrevistas a las personas seleccionadas los resultados fueron procesados y analizados mediante el programa de estadístico SPSS, a través de ellos se logró medir el nivel de confiabilidad de las preguntas mediante el Alfa de Cronbach, asimismo para medir el nivel de correlación de las variables se usó la prueba de correlación de Pearson y por último se analizaron e interpretaron los gráficos estadísticos obtenidos por cada pregunta.

Palabras Claves: Apm Terminals, Productividad, Tiempo de espera

## **ABSTRACT**

The main objective of this research work is to determine the impact of waiting time on the entrance of heavy cargo transport to the Apm Terminals Callao port on the productivity of the Orbis company, a work that consists of some chapters in which it will be taken into consideration previous research works related to the subject. The present involved the search of scientific information sources for the realization of this. Later we will present which will be the study populations, in this case were the workers of the Orbis company, those who have knowledge about the subject in relation directly or indirectly with the variables. The sample of the study consisted of 40 workers, who were selected for having similar characteristics, the instrument used was the questionnaire which was composed of 20 questions in Likert scale measurement, after conducting the interviews to the selected people the results were processed and analyzed by means of the SPSS statistical program, through them it was possible to measure the reliability level of the questions by means of the Cronbach's Alpha, also to measure the level of correlation of the variables the Pearson correlation test was used and by Last, the statistical graphs obtained for each question were analyzed and interpreted.

Keywords: Apm Terminals, Productivity, Timeout.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática:**

Internacionalmente debido al crecimiento en cuanto a globalización de lo que respecta a comercio internacional, la economía y la información, como consecuencia del gran desarrollo producido en las últimas décadas, ha abierto una nueva oportunidad de establecer negocios internacionales para las empresas, oportunidad en la cual las pequeñas y medianas empresas encontraron una nueva fuente de impulso y poder desarrollar acciones comerciales con clientes a nivel internacional. La Autoridad Portuaria Nacional de Colombia indica que por las condiciones de las carreteras las unidades de transporte de carga demoran el doble de tiempo que deberían demorar. Servicios aduaneros especializados es una empresa que se encarga de realizar los trámites de importación y exportación de sus clientes en Colombia, con el objetivo de realizarlos en menor tiempo para de esa forma reducir costos en comparación de sus competidores.

Durante el transcurso de los años hasta hoy en día, las empresas presentan dificultades para poder realizar sus trámites de importación y exportación en el puerto APM TERMINALS CALLAO, ya que muchas veces por algún motivo hay demoras para el ingreso de sus unidades para el retiro o ingreso de sus mercancías. En muchas ocasiones esta demora se debe a que las unidades que van a ingresar al puerto APM TERMINALS tienen que cruzarse con las unidades que desean ingresar a hacer sus operaciones al puerto de DPW CALLAO y esto genera aun mucha más demora.

A nivel nacional Adex señaló (2015) “se realizaron planes piloto con las nuevas balanzas colocadas en APM para atención exclusiva de los contenedores sin que estas perjudiquen a los demás clientes que manejan otro tipo de carga brindándoles como consecuencia un mal servicio, los cuales implican que no se cumplan con los tiempos establecidos por la empresa. Alguno de los compromisos de los que menciono APM Terminals Callao, menciono que para el 2015 tendrían un sistema para trabajar con horarios establecidos ordenados por citas para los embarques y retiros de contenedores que hasta la actualidad no se viene”.

Debido al crecimiento en el comercio exterior es necesario mejorar las vías de acceso al puerto del Callao, lamentablemente solo se han quedado en propuestas y no se han implementado medidas que puedan disminuir este problema y por ende estas demoras generan costos y sobre costos para los clientes de dicho puerto.

Este es el problema que actualmente atraviesa la empresa ORBIS, ya que al existir estas demoras generan que el área de transporte de la empresa no utilice sus recursos al máximo y además de esto le genera sobre costos.

## 1.2 Trabajos Previos

El presente informe tiene relación con anteriores trabajos de investigación hechos anteriormente por otros autores, coincidiendo con algunas de las variables que se están proponiendo, las mencionadas se indicaran líneas siguientes:

### 1.2.1 A nivel internacional:

Álvarez, B. (2017), con su tesis *“CAPACITACIÓN Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LAS EMPRESAS CHILENAS”*, una investigación hecha en la Universidad de Concepción (Tesis de grado). En dicha investigación DEFINICIÓN DEL PROBLEMA: El autor indica que las empresas chilenas al igual que las del mundo en general acoplan diferentes estrategias las cuales les permitirá mejorar sus procesos y optimizar sus costos en cuanto a los objetivos que se planteen. Tuvo un Objetivo Principal, Medir el grado de influencia de la variable capacitación sobre la productividad en las empresas del sector. Y una de sus conclusiones fue, de acuerdo a la observación realizada fue que las capacitaciones a sus empleados de las empresas en mención no tendrían un efecto negativo sobre la productividad, lo cual indica que de acuerdo a lo antes propuesto no existe concordancia entre lo que se creía con la realidad.

Hurel, G (2016), presento su trabajo de investigación titulado *“LOS COSTOS VARIABLES Y SU INCIDENCIA EN EL MARGEN DE CONTRIBUCIÓN”*, investigación realizada en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil (Tesis de Grado). El autor propuso como problema principal, de acuerdo a la crisis por el cual atraviesan las empresas ecuatorianas se pretende demostrar como la gestión de los costos influyen en la rentabilidad y el cumplimiento de los objetivos. El objetivo presentado por el autor es indagar como los costos inciden dentro del margen de contribución de las compañías ecuatorianas. El autor trabajo con un tipo de investigación aplicada de enfoque cuantitativo y presento como conclusión que con los datos obtenidos luego de aplicar las encuestas con las personas que intervienen en el proceso contable se pudo determinar que no cuentan con un sistema de costos, el cual no permite la buena toma de decisiones.

Ibarra, M., Gonzales, L., Demuner, M (2017) presento su artículo científico denominado “**COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS MANUFACTURERAS DE BAJA CALIFORNIA**”, investigación realizada en la Universidad Autónoma de Baja California. El autor presento como principal objetivo, Describir como las empresas de dicho lugar influyen en la competitividad. El autor utilizo la metodología transversal y correlacional, además de utilizar la encuesta como instrumento para medirlo y la regresión lineal como herramienta para poder afirmar o negar sus hipótesis planteadas. El autor llego a la conclusión de acuerdo a los resultados obtenidos luego de realizar las respectivas encuestas fue que las empresas pequeñas y medianas de la baja californi no son tan competitivas y que estas se ven reflejadas en la rentabilidad de aquellas empresas.



### **1.2.2 A nivel nacional:**

Deza, A (2017), con su tesis “**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS PISCICULTORES DE LA COMUNIDAD DE PACOCOCHA - CASTROVIRREYNA, HUANCAVELICA**”, investigación realizada en la UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA (TESIS DE GRADO). Presenta como Principal objetivo Demostrar la existencia de relación entre la satisfacción laboral y productividad comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica. El método de estudio tuvo un nivel correlacional, trabajo con un diseño de estudio no experimental, el número de sujetos para trabajar fue de 20 y se usó la encuesta como técnica a emplear y llegó a la CONCLUSION, que realmente las dos variables están relacionadas directamente y significativamente, presentando un  $r = 0,672$  como coeficiente de correlación de Pearson y  $\alpha = 0,05$  con un  $p\text{-valor} = 0,001$  como nivel de significancia.

Vásquez, J (2017) en su tesis denominada “**EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIUDAD ETEN, 2016**”, investigación presentada en la UNIVERSIDAD PRIVADA JUAN MEJIA VACA (TESIS DE GRADO). Presenta como Objetivo General, Demostrar si existe influencia entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, 2016. Cuantitativa fue el tipo que se trabajó para esta investigación, el diseño es de carácter no experimental-transversal, se tomó en cuenta una población de 50 personas y se empleó la encuesta como técnica y llegó a la CONCLUSION, que de acuerdo a lo investigado se logró observar con claridad la existencia de influencia de la primera variable sobre la productividad de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, tal y como se puede demostrar de acuerdo a Pearson, cuyo valor es de 0.681.

Herrera, G (2018) en su tesis denominada “**SATISFACCION LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA, 2017.**”, un estudio realizado en la UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN (TESIS DE GRADO). El Objetivo Principal que presento el autor fue, Demostrar en qué medida influye la primera variable con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017. La investigación es de tipo cuantitativo, es aplicada y el diseño que se utilizo fue no experimental, la población fue de 141 trabajadores y la técnica utilizada fue la encuesta y una de sus conclusiones fue, Se demostró la existencia de relación de las variables, demostrado así con 0.01 de nivel de significancia y 0.841 como correlación siendo está muy significativa.

Cuno, Mirian (2017) en su tesis denominada “**LA MEJORA CONTINUA Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TRANSPORTE LAMARIÑO E.I.R.L CALLAO,2017.**”, una investigación realizada en la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO (TESIS DE GRADO). Tuvo como Objetivo Principal presentado por el autor, Demostrar la existencia de vínculo entre la primera variable con la rentabilidad en la empresa mencionada. El estudio fue de tipo cuantitativo, es aplicada y se utilizó el no experimental como diseño, la población seleccionada fue de 20 trabajadores y se utilizó la encuesta como técnica y llego a la CONCLUSION, Según el Rho de Spearman encontrado con 0.000 como nivel de significancia, de su hipótesis específica y una correlación alta de 0.739. Demostramos que existe una relación entre mecanismos sistemáticos y la rentabilidad.

García, Edgar (2019) en su tesis denominada “**DIRECCIÓN ESTRATÉGICA PARA LA ECONOMÍA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD DE LAS GRANDES EMPRESAS COMERCIALES DE LIMA METROPOLITANA.**”, un estudio hecho en la UNIVERSIDAD FEDERICO VILLARREAL (TESIS DE GRADO). Se presentó como Objetivo Principal, Demostrar la forma como dirección estratégica podrá facilitar la economía, eficiencia y efectividad de las grandes empresas comerciales de Lima Metropolitana. Cuantitativo fue el tipo de investigación, es aplicada y usó el diseño no experimental, la población seleccionada fueron 100 colaboradores y se utilizó la encuesta como técnica y una de sus conclusiones fue, Demostramos que existe relación entre ambas variables; mediante la planeación y organización estratégica, la toma de decisiones empresariales; y, el trabajo en grupo y el control empresarial con una correlación de Pearson de 0.852.

Ramos, Ivett (2014) en su tesis denominada “**COSTOS OPERATIVOS Y SU REPERCUSIÓN EN EL ESTADO DE RESULTADOS EN LAS EMPRESAS OPERADORAS LOGÍSTICAS EN EL DISTRITO DEL CALLAO,2013.**”, una investigación que se hizo en la UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO (TESIS DE GRADO). El autor presenta su Principal Objetivo como el, Definir de qué forma los Costos impactan en el Estado de Resultados en los Operadores Logísticos en el distrito del Callao, año 2013. Aplicada fue el tipo de investigación y se utilizó el no experimental como diseño, se seleccionaron 51 empresas como población y se usó la encuesta como técnica, finalmente pudo concluir de acuerdo a lo que se planteó como hipótesis existe repercusión entre las variables presentadas, demostrándose según los resultados con 0,000 como nivel de significancia.

## 1.3 Teorías relacionadas al tema

### 1.3.1 Variable Independiente: Tiempo de espera

Según López, J (2016) manifiesta que:

“La medición del tiempo es un parámetro muy importante que influye en diversos procesos como sistemas de telecomunicaciones, navegación, generación y distribución de energía eléctrica, física, metrología y otras actividades. Para efectos de sincronía es necesaria la generación de escalas de tiempo que sirvan como referencia común y accesible para las mediciones que permitan identificar el momento en que ocurren los eventos. La generación de escalas de tiempo representa para los países una referencia de alto valor estratégico para asegurar entre otras cosas que los niveles de sincronía nacionales son apropiados y para asegurar también que las sincronías de sus sistemas de comunicación nacionales en los enlaces internacionales son adecuadas. De esta manera las escalas de tiempo representan la infraestructura fundamental que permite entre otras cosas que los sistemas de comunicación operen satisfactoriamente.” (p.1)

Según la Autoridad Portuaria Nacional (2017) lo define así:

“El tiempo de entrega de carga fraccionada, no deberá exceder de treinta (30) minutos para cada operación individual y como promedio trimestral, teniendo en cuenta el periodo que transcurre desde que la unidad de transporte ingresa al terminal hasta su salida de este mismo portuario con la mercancía, cumpliendo con los requerimientos.” (p.3)

La Autoridad Portuaria Nacional (2017) también señala:

“El tiempo de entrega de contenedores, para cada operación individual, no excederá los treinta (30) minutos y no más de veinte (20) Minutos como promedio trimestral.” (p. 4)

Tomando en consideración todos los aportes de distintos autores podemos deducir que los tiempos de espera serán de vital importancia, ya que actualmente todo lo establecido por la Autoridad Portuaria Nacional no se cumple, los tiempos que ellos mencionan no se ven reflejadas en la operatividad diaria del Terminal Portuario.

### **1.3.2. Variable Dependiente: Productividad**

Continuamente, presentaremos algunas diferentes definiciones acerca de la segunda variable productividad descritas por algunos autores del tema:

Herrera, J (2015) indica que “La productividad se hace mediante las personas, a base de lo aprendido, del manejo de diversos materiales, así de esa forma lograr una mejor manera y mayor producción, de tal manera poder lograr la satisfacción a lo solicitado por nuestros clientes y se sientan satisfechos. La productividad como todo tendrá un costo y por ende tendrá una ganancia, esto dependerá de la manera en que estos se utilicen. La productividad es la manera más efectiva para obtener mayores ganancias midiéndose en dinero, de tal forma lograr convertir a las empresas en rentables y lograr ser competitivos en el mercado y en las sociedades.” (p.11)

Ahuja. S (2015), Informo que “La productividad se le dice a la relación entre insumo producto durante un periodo determinado con una gran consideración al termino de calidad. La productividad empresarial es un objetivo a largo plazo y, por lo tanto, es un objetivo estratégico para la actividad empresarial. Deloitte Consulting ha mencionado cinco estrategias básicas con el fin de lograr un mejor desempeño en cuanto a lo que es productividad. Según ellos, las empresas que siguen estas estrategias pueden posicionarse mejor para responder a futuras necesidades económicas y turnos de consumo” (p.709)

Pooja, Y (2015), la explican “La productividad es la forma de medir el nivel de eficiencia en cuanto a la producción. Se expresa como la relación de salida de insumos utilizados para el proceso de producción, es decir, se evaluará la producción por unidad en cuanto a todas las salidas y entradas, que estarán incluidas en la medida de productividad la cual se llamara productividad total. Las salidas y las entradas se definen en la medida de la productividad total como sus valores económicos.” (p.192)

Yilma, Y. (2017) “La productividad es un concepto clave, que ha sido largo se practica como un medio de utilización de los recursos de las empresas. Hasta la fecha, al menos tres áreas de campo tienen dominó el campo de la productividad, a saber, la economía, ingeniería industrial, y administración. Esta tendrá un costo y una rentabilidad de acuerdo a la forma en como las manejen. La productividad será la manera más eficiente de lograr mejores recursos que se medirán en dinero, de esta forma se puede conseguir mayor rentabilidad y ser competitivos en el mercado.” (p.1)

En definitiva, los autores coinciden, diciendo que la productividad aumentara de acuerdo a la máxima utilización de los recursos de la empresa. El uso correcto de los recursos que tienen las empresas permitirá que obtengan mayor utilidad, de esta forma permitirá el crecimiento de la misma.

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general:**

¿Cómo influye el tiempo de espera para ingreso del transporte a APM TERMINALS en la productividad de la empresa Orbis?

### **1.4.2 Problemas específicos:**

¿Cómo influye el Tiempo de espera en la Rentabilidad de la empresa Orbis?

¿Cómo influye el Tiempo de espera en la Eficiencia de la empresa Orbis?

¿Cómo influye el Tiempo de espera en los Costos de la empresa Orbis?

### **1.5 Justificación del estudio:**

#### **Teórico:**

El presente estudio tiene como motivo es que a través de teorías relacionadas se pueda reconocer cual es el impacto del tiempo de espera con la productividad de la empresa Orbis; para lo cual se han aplicado algunos antecedentes que tienen relación directa con el título propuesto y también con conceptos generales de las variables en mención, y así con esto poder formar las respectivas descripciones que correspondan a los fenómenos acontecidos en la presente investigación. Toda esta información presentada nos va permitir contrastar con otras realidades y poder diferenciar la que actualmente tiene la empresa Orbis.

**Metodológico:**

Con la finalidad de lograr probar todos los objetivos planteados en la presente investigación, se construyó una herramienta la cual permita medir ambas variables, siendo la primera variable el tiempo de espera como en la variable productividad. Luego de haber realizado dicho instrumento, este será sometido en el programa de estadística el cual analizara los resultados, con ello se buscó conocer el nivel del tiempo de espera para del transporte a APM Terminals y el impacto en la productividad de la empresa Orbis.

**Práctico:**

El trabajo en mención, tiene el propósito de transmitir nuevos aprendizajes, aquellos que puedan ser usados en la realidad, que permitan a la empresa Orbis, poder conocer y tener la capacidad de identificar cuanto son los tiempos que se toman sus unidades para ingresar al puerto, para mejorar su economía y rentabilidad, de manera que puedan ayudar con su crecimiento económico y al mismo tiempo colaborar con el desarrollo del país.

**1.6 Hipótesis:****1.6.1 Hipótesis general:**

EL TIEMPO DE ESPERA EN EL INGRESO DEL TRANSPORTE A APM TERMINALS INFLUYE EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ORBIS.

**1.6.2 Hipótesis específicas:**

- Existe influencia entre el Tiempo de espera y la Rentabilidad de la empresa Orbis.
- Existe influencia entre el Tiempo de espera y la Eficiencia de la empresa Orbis.
- Existe influencia entre el Tiempo de espera y los Costos de la empresa Orbis.

## **1.7 Objetivos:**

### **1.7.1 Objetivo general:**

Determinar el impacto del tiempo de espera en el ingreso del transporte de carga pesada al puerto Apm Terminals Callao en la productividad de la empresa Orbis.

### **1.7.2 Objetivos específicos:**

Determinar el impacto del Tiempo de espera en la Rentabilidad de la empresa Orbis.

Determinar el impacto del Tiempo de espera en la Eficiencia de la empresa Orbis.

Determinar el impacto del Tiempo de espera en los Costos de la empresa Orbis.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Método, tipo, nivel y diseño de Investigación:**

El presente trabajo se realizó bajo la modalidad de forma **CUANTITATIVA** según nos indica el autor Tovera, J (2016), “La investigación cuantitativa es aquella que actúa de forma objetiva y positiva la cual involucrará números y la información que se recoge se puede cuantificar y analizar” (p.108).

#### **2.1.1 Método de Investigación:**

El presente trabajo se elaboró bajo el método **HIPOTÉTICO DEDUCTIVO**; tal y como dice Bernal (2013), “Se trata de un proceso el cual inicia con unas afirmaciones en forma de hipótesis y lo que pretende es afirmar o negar dichas hipótesis, para posteriormente sacar algunas conclusiones las cuales se tienen que probar con la realidad” (p.60).

#### **2.1.2 Tipo de investigación:**

La presente investigación utilizada fue de tipo **APLICADA** tal y como indica Carrasco (2007), este tipo de investigación “[...] es aquella que en comparación con las demás se caracteriza por tener propósitos sencillos, rápidos y bien definidos, entonces, se realiza investigación para poder realizar mejoras o cambios en una realidad determinada [...]” (p. 43).



### **2.1.3. Nivel de investigación:**

**El nivel de estudio corresponde al EXPLICATIVO – CAUSAL.**

Bernal (2010), indica que este nivel de investigación es:

“[...] este nivel de estudio presenta como objetivo comprobar lo planteado por el autor y pretende que las conclusiones nos puedan llevar a contrastar con la realidad. Los estudios que son explicativos, se les denomina así por buscar encontrar el porqué de los hechos de la realidad, etc. En este nivel de investigación se busca demostrar la relación causa-efecto entre las variables” (p. 115).

Carrasco (2007), la investigación causal “Es aquella que contesta a la pregunta ¿Por qué?, esto quiere decir que, esta forma de investigar se puede conocer porque sucede algo o porque algún fenómeno actúa de una o de otra manera, explica porque una variable es como es” (p.42).

### **2.1.4 Diseño de investigación**

El presente trabajo tiene como diseño el **NO EXPERIMENTAL - TRANSVERSAL** en el cual: Behar (2008), indica lo siguiente “en este diseño es en el que realiza la investigación observando cómo actúan los fenómenos y su actuación con naturalidad, no es necesario manipular dichas variables durante el periodo de trabajo” (p. 19).

Carrasco (2008), nos señala que “este diseño es utilizado para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo [...]” (p .72).

### **2.2 Variables, operacionalización**

El trabajo de estudio presenta la **variable Independiente “Tiempo de espera”** y la **variable Dependiente “Productividad”**. Aquellas se procederán a conceptualizar.

## 2.2.1 Operacionalización de variables

### a) Variable Independiente: Tiempo de espera:

#### • Definición Conceptual

❖ Según López, J (2016) manifiesta que:

“La medición del tiempo es un parámetro muy importante que influye en diversos procesos como sistemas de telecomunicaciones, navegación, generación y distribución de energía eléctrica, física, metrología y otras actividades. Para efectos de sincronía es necesaria la generación de escalas de tiempo que sirvan como referencia común y accesible para las mediciones que permitan identificar el momento en que ocurren los eventos. La generación de escalas de tiempo representa para los países una referencia de alto valor estratégico para asegurar entre otras cosas que los niveles de sincronía nacionales son apropiados y para asegurar también que las sincronías de sus sistemas de comunicación nacionales en los enlaces internacionales son adecuadas. De esta manera las escalas de tiempo representan la infraestructura fundamental que permite entre otras cosas que los sistemas de comunicación operen satisfactoriamente.” (p.1)

#### ❖ Dimensión: Procesos

Según De Carvalho, K (2017) Indica, “Proceso es una ordenación específica de las actividades de trabajo en el tiempo requerido, con un comienzo y un fin, con entradas y salidas debidamente identificadas. Este concepto es un sistema el cual deriva de la ingeniería y por lo tanto se relaciona con actividades que son más interdependientes las cuales terminan con intercambios de dinero en un periodo corto de tiempo con los clientes. Cada uno de los pasos de la dimensión pertenece desde la realización de operaciones bancarias hasta lograr manejar los tiempos y puntos críticos con la finalidad de incrementar la productividad”. (p.4)

## ***Indicadores***

### **➤ Cliente**

Según Soares, C (2018), “Los clientes son aquellos que buscan satisfacer sus necesidades de consumo de bienes y/o servicios de maneras frecuente en un mismo lugar. Dependerá del nivel de satisfacción de este individuo para conseguir fidelizarlo a consumir en un mismo lugar”. (p. 5)

### **➤ Sistema**

Según Dra. Lourdes, B.et.al (2015), “Los sistemas de información son aquellos métodos utilizados para la recolección de información en relación a las actividades realizadas por una empresa y esto permitirá poder tomar decisiones estratégicas. Dichos sistemas deben permitir recaudar la información más importante la cual permita disminuir los tiempos.” (p. 97)

### **❖ Dimensión: Distribución**

Según Lourenco, M. (2014), citado por (Ballou, 2010), “La distribución es la rama que pertenece a la logística empresarial en el cual interviene de forma que manipula, almacena y procesa los pedidos hechos por los clientes de los productos finales que se ofrecen en la compañía.”. (p.9)

## ***Indicadores***

### **➤ Producto**

Según Giraldo, W y Otero, M (2016) indica que un producto viene a ser un bien tangible con un conjunto de atributos los cuales dependerá del fabricante o productor en hacerlos únicos. Se encuentran al alcance del consumidor con la finalidad de satisfacer una necesidad, y teniendo en cuenta a la competencia para ofrecerlos al precio de mercado (p.180).

### **➤ Mercadotecnia**

Según Farías, P. (2014), “Dentro de un ambiente de negocios el marketing será de vital importancia, ya de dependerá del uso adecuado de las estrategias de la misma para que los consumidores se sientan orientados a consumir nuestro producto o servicio. Este generara confianza en ellos y compromiso nuestro con el consumidor”. (p.9)

### ❖ **Dimensión: Estrategia**

Según Cordero y Rodríguez (2016), “Se le denomina al grupo de funciones que las organizaciones planifican con la finalidad de conseguir una buena gestión y que esta vaya en constante crecimiento con el tiempo, para lograr esto las organizaciones deben permanecer informadas.” (p.41)

#### *Indicadores*

##### ➤ **Objetivos**

Según Viera, P. y Alves, F (2017), indican que “Los objetivos son aquellos que pretenden contestar a un conjunto de actividades que se quieren lograr, estos pueden servir como fuente de motivación para los colaboradores y motivación en cuanto al rendimiento de los mismos.” (p.158)

##### ➤ **Organización**

Según Vásquez, J. (2017), citado por (Chiavenato,2004) “así se le denomina al grupo de personas los cuales tendrán que dividirse funciones y tendrán niveles de cargo, todos con el mismo objetivo de lograr planificar a donde quieren llegar y trazar sus objetivos de la mejor manera.” (p. 32)

### ❖ **Dimensión: Infraestructura**

Según Palei, T (2015), “Las infraestructuras, son aquellas instalaciones que se diseñan con la finalidad de desarrollar las ciudades. Estas tienen influencia directa en la competitividad nacional, ya que, a través de una buena gestión de estas, se puede mejorar la política industrial y ser más competitivos en el mercado. Estas también influyen en la efectividad del crecimiento económico de acuerdo a las instituciones en las que intervengan”. (p.168)

#### *Indicadores*

##### ➤ **Construcciones**

Según Yu-Fang Shi et.al. (2018), “Construcción se le llama a la acción de construir, esto tiene que ver con la preparación de un propósito, dentro de un límite de tiempo establecido, dentro de un rango cumpliendo el objetivo de los costos prescritos y en los estándares de calidad que puede alcanzar la ingeniería”. (p.1)

### ➤ **Sociedad**

Según Melo, F (2018), “La sociedad es aún más que un conjunto de personas que la constituyen. Actualmente se le conoce como sociedad de la información la cual se les considera a aquel grupo de individuos con conocimientos y tener en cuenta algunos aspectos para seleccionar la información, aquellos que están listos para la tecnología y para seguir innovando”. (p.38)

### **b) Variable Dependiente: Productividad:**

#### **Definición Conceptual**

Yilma, Y. (2017) “Indica que es un concepto clave, que ha sido largo se practica como un medio de utilización de los recursos de las empresas. Hasta la fecha, al menos tres áreas de campo tienen dominó el campo de la productividad, a saber, la economía, ingeniería industrial, y administración. La productividad presentara un costo y por ende rentabilidad de acuerdo a como se manejen los recursos. La productividad es la mejor manera de lograr el uso más eficiente de los recursos y esto se verá reflejado al lograr ser más competitivos en el mercado.” (p.1)

#### **❖ Dimensión: Costo**

Según Latorre, L (2016), “Costo es todo consumo o egreso causado en el área de operaciones o producción, para adquirir bienes que agreguen valor al servicio o producto final y que se puede activar en calidad de inventario, que como consecuencia generara mayor ingreso y por ende una mejora en la economía de la empresa o institución.” (p.519)

#### **Indicadores**

##### **➤ Servicio**

Según García, A (2016), “Define qué servicio es aquello que utilizan las organizaciones como una cultura, basado en factores internos que influyen en las impresiones de los clientes. Así, debemos tener siempre presente las acciones que aplicamos para la atención de los clientes con la finalidad de lograr mejores resultados.” (p. 381)

### ➤ **Economía**

Según De Jesús, V. (2016), “Economía es una ciencia como tal, la cual tiene que ver con sistemas de distribución y el intercambio de bienes entre uno o más países. De esta dependerá el tiempo de vida que tendrá una empresa en el mercado, ya que de no manejarla de la mejor manera y no conocer la fluctuación de estas, podrían invertir de manera errónea”. (p. 75)

#### ❖ **Dimensión: Rentabilidad**

Según Leyva, E (2016), “rentabilidad es el resultado de la inversión realizada en algún sector, la rentabilidad económica el que permite evaluar de forma sostenida y rigurosa los resultados de una organización, de acuerdo al comportamiento de los indicadores de gestión los cuales pueden causar la variación de la misma.” (p.03)

### *Indicadores*

#### ➤ **Utilidad**

Según Pinto, I. (2018), “Es aquella que se obtiene como resultado de la inversión de un capital en el tiempo. En un ámbito globalizado e incierto donde la competencia aumenta es necesario aplicar la inteligencia comercial, la cual permitirá a las empresas mantenerse en el tiempo y poder tomar decisiones estratégicas.” (p.2)

#### ➤ **Inversión**

Según Zuluaga, B.et.al (2017), “Indica que, la inversión será el monto que se paga por algún bien o negocio el cual nos retribuirá ganancia a corto o largo plazo. Es decir, es la retribución por el dinero que usamos al realizar algún tipo de transacción.” (p.37)

#### ❖ **Dimensión: Eficiencia**

Según Rojas, J. (2018), “Es la obligación de cumplir con las actividades planteadas teniendo en claro el mayor uso de los recursos de la compañía que brinda servicios. También tiene que ver con el mayor manejo de los recursos que ingresan y salen y la capacidad que tenemos para lograr un equilibrio entre gastos y resultados” (p.105)



## ***Indicadores***

### **➤ Empresa de Servicios**

Según García, A. (2016), “Para empezar, se debe tener en cuenta el planificar las actividades a realizar y formular la estrategia adecuada para el cumplimiento de objetivos. Se deben atender las solicitudes de los usuarios y satisfacer sus necesidades en el tiempo pactado. Por último, es necesario contar con un sistema el cual permita la interacción con los usuarios para conocerlos de más cerca y aprender cuáles son sus preferencias e intereses”. (p. 383)

### **➤ Recursos**

Según Montoya, C y Boyero, M (2016), “Se refiere a todo aquello que interviene en cualquier proceso productivo o de otro tipo y combinan para producir el servicio, las empresas se vuelven más competitivas al lograr ser eficientes con el cumplimiento de la estrategia planteada por los altos mandos. El cumplimiento de estas actividades de la mejor manera permitirá conseguir lograr con las metas propuestas por la compañía”. (p. 23)

### **❖ Dimensión: Competitividad**

Según Ibarra, M. (2016) “En la actualidad la competitividad ha tomado una gran importancia a nivel internacional y esto sirve como medida para conocer el crecimiento económico de un país o una empresa. Esto dependerá de las mejoras que se brinden a los usuarios, el cuan satisfechos estén ellos, permitirá a la compañía crecer y poder vender más. La compañía se dice que se vuelve competitiva al momento que sus ventas aumentan progresivamente y cuando se consigue proporcionar un producto de calidad y un servicio de calidad para los clientes”. (p.110)



## ***Indicadores***

### **➤ Ventas**

Según Alamaki, T (2015) “Las ventas son aquellas interacciones que se realizan entre el cliente y el vendedor, con la finalidad de que ambos satisfagan su necesidad. Las interacciones de ventas son contextos cruciales para estudiar, ya que son la primera instancia donde se presentan las expectativas de valor y las proposiciones son creadas a través de las redes sociales” (p. 18).

### **➤ Calidad**

Según Ferraz, S. (2015) “La calidad es el conjunto de atributos con las que contara un producto o un servicio, el autor indica que la calidad es responsabilidad de todos, desde la selección de los materiales a utilizar, la fabricación y hasta la forma de entrega de los mismos. Calidad es conseguir un estándar de unicidad y exclusividad”. (p.85)

Tabla N°1  
Operacionalización de variables

Operacionalización de variable “Tiempo de Espera”

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
TIEMPO DE ESPERA (variable Independiente)	Según López, J (2016) Manifiesta que: “La medición del tiempo es un parámetro muy importante que influye en diversos procesos como sistemas de telecomunicaciones, navegación, generación y distribución de energía eléctrica. La generación de escalas de tiempo representa para los países una referencia de alto valor estratégico para asegurar entre otras cosas que los niveles de sincronía de sus sistemas de comunicación nacionales en los enlaces internacionales son adecuados. De esta manera las escalas de tiempo representan la infraestructura fundamental que permite entre otras cosas que los sistemas de comunicación operen satisfactoriamente”.(p.1)	- Procesos	-Cliente	<b>Likert</b> razón Sampieri, Fernandez y Baptista (2014) <b>Ordinal</b> Tiene un orden de mayor a menor <b>Intervalo</b> Se establece intervalos iguales en la medición (p.215)
			-Sistema	
		-Distribución	-Producto	
			-Mercadotecnia	
		-Estrategia	-Objetivos	
			-Organización	
		- Infraestructura	-Construcciones	
			-Sociedad	

Tabla N° 2

Operacionalización de variable “Productividad”

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
PRODUCTIVIDAD (variable Dependiente)	<p>Yilma (2017) “La productividad es un concepto clave, que ha sido largo se practica como un medio de utilización de los recursos de las empresas. Hasta la fecha, al menos tres áreas de campo tienen dominó el campo de la productividad, a saber, la economía, ingeniería industrial, y administración. La productividad tiene un costo y una rentabilidad dependiendo de cómo se administre. La productividad es la forma más eficiente para generar recursos midiéndolos en dinero, para hacer rentables y competitivos a los individuos y sus sociedades”. (p.1)</p>	- Costo	-Servicio	<p><b>Likert</b> razón Sampieri, Fernández y Baptista (2014)  <b>Ordinal</b>                      Tiene un orden de mayor a menor  <b>Intervalo</b>                      Se establece intervalos iguales en la medición (p.215)</p>
			-Economía	
		-Rentabilidad	-Utilidad	
			-Inversión	
		-Eficiencia	-Empresa de Servicios	
			-Recursos	
		-Competitividad	-Ventas	
			-Calidad	

## **2.3 Población y Muestra**

### **2.3.1 Población:**

Según Gamboa, M (2017) “nos cuenta que es un grupo de elementos sobre el que se pretende conseguir conclusiones que podrían utilizarse para la toma de decisiones. las cuáles serán objeto de un estudio, que por lo general son grandes colectivos y el recurso de la técnica será necesaria. Esto permitirán una clasificación o descripción de los sujetos o casos estudiados, los cuales colaborarán con el investigador en la fase de selección. Estos datos deben cuantificarse” (p.6)

Se consideró la población en cuanto a la cantidad de trabajadores de la empresa ORBIS, siendo un total de 80 personas con características similares, entre estas personas se tomó en cuenta la concurrencia de visitas que tienen al puerto de APM, además de la experiencia en el rubro y conocimiento sobre lo que acontece día a día en dicho lugar.

### **2.3.2 Unidad de muestreo**

Esta unidad será el número total de personal de la empresa Orbis, además de las unidades de transporte que se utilizan de los terceros los que hacen un total de 40 personas, considerando que el total de la unidad de muestreo coinciden con características similares, ya que todos trabajan en agencia de aduanas o afines y tienen conocimiento sobres los terminales de almacenamiento y/o puertos de embarque.

### **2.3.3 Muestra:**

Para Rodríguez, M (2010) comenta lo siguiente: “muestra viene a ser un pequeño grupo del total de la población al cual tenemos acceso, y deberá ser representativa de lo que se quiere conseguir haciendo las respectivas mediciones” (p.6). Para esto se usó el muestreo no probabilístico como técnica. Para estimar la muestra se realizarán encuestas a 37 trabajadores de la compañía ORBIS. Siendo trabajadores entre personal administrativo y personal operativo.

Unidad Muestral:

40

Muestra:

$$\square = \frac{(40) (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (40-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 37$$

La muestra correspondiente según la operación efectuada da como resultado 37, como el número de personas que deben ser encuestadas, de acuerdo al resultado obtenido posterior a la operación se procede a aplicar la encuesta a dichas personas.

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

### **2.4.1 Técnica**

Pulido, M (2015) “Se debe aplicar un método de estudio necesariamente para realizar un análisis del contenido, lo cual necesita la utilización de técnicas de estudio para recabar la información que nos permitirán cuantificarlos de manera que estén relacionados entre sí.” (p.1148)

En relación con las cualidades que muestra el presente trabajo, tiene un enfoque cuantitativo, entonces, entendemos se trabajará con un mecanismo el cual permita recoger información, para esta investigación se trabajara con la encuesta, para conseguir datos directamente de aquellas personas que forman parte de la población.

### **2.4.2 Instrumento**

La herramienta a utilizarse será la “Encuesta”, cuyo instrumento es el cuestionario, quien se encargará de obtener la mayor información posible.

Según López-Roldan, P (2015) nos cuenta que “En investigación es considerada como una herramienta para recolectar datos a través de las interrogantes que se aplican a los participantes. Esta obtención de información se obtiene a través del cuestionario que se deberá aplicar a la población seleccionada” (p.8)

La herramienta tendrá relación directa con las dimensiones de la variable Tiempo de espera para ingreso del transporte a Apm Terminals y la Productividad, y esta tiene la misión de recabar la mayor recolección de datos para posteriormente ser analizadas y verificar si las variables se relacionan entre sí.

## **2.5 Validez y confiabilidad**

### Validación

Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan “entendemos que indica el nivel de la herramienta y si esta logra medir lo que se busca medir” (p.200). Es por esto que la encuesta contendrá las variables; Tiempo de espera y Productividad.

La validación se efectuó a través del juicio de expertos, por lo que se tuvo en consideración algunos profesionales en los temas relacionados con la investigación además del asesor.

Tabla N° 3

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento para las variables: Tiempo de Espera y Productividad*

N°	Grado Academico	Nombres y Apellidos del experto	Dictamen
1	Magister	Luis A. Calderon Coello	Aplicable
2	Magister	Marco A. Cardenas Contreras	Aplicable
3	Magister	Alan F. Berrospi Acosta	Aplicable

Nota: Certificado de validez de contenido del instrumento (2018)

### Confiabilidad

Solano, J (2017), indica que “la confiabilidad es aquella resultante del instrumento en el cual están descritas las variables, dichos resultados indican que el cuestionario se podrá usar varias veces en diferentes escenarios obteniendo resultados similares” (p.57)

En el siguiente proceso, se utilizó una prueba piloto de 15 unidades muestrales, encuestando entre ellos al dueño de la empresa ORBIS.

Tabla N° 4

### Confiabilidad del Coeficiente de Alfa de Cronbach

COEFICIENTE	RELACIÓN
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

De acuerdo a los resultados que obtendremos luego del procesamiento de los datos obtenidos a través del instrumento de medición, debemos tener en cuenta la información que nos proporciona el cuadro arriba presentado, puesto que para obtener una relación Muy Alta debemos conseguir como resultado un mínimo de 0.80 a 1.00.

Tabla N° 5

## Fiabilidad

### Escala: TODAS LAS VARIABLES

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,915	,915	20

	N	%
Casos Válido	37	100,0
Excluido	0	,0
Total	37	100,0

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

*Nota:* Análisis estadístico de fiabilidad SPSS v.23 (2018)

De acuerdo a los resultados obtenidos para las dos variables en estudio se pudo comprobar mediante el coeficiente de alfa de cronbach un alto grado de fiabilidad del instrumento al igual que sus preguntas, el valor obtenido fue 0.915.



Tabla N° 6

**Escala: PRIMERA VARIABLE**

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,856	,856	12

De acuerdo al resultado obtenido como resultado de la prueba estadística de la primera variable Tiempo de espera mediante el Coeficiente de alfa de cronbach se logró comprobar la fiabilidad tanto de la encuesta como de las preguntas, el valor obtenido fue 0.856 lo cual indica que es de fiabilidad Muy alta.

Tabla N° 7

**Escala: SEGUNDA VARIABLE**

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,900	,902	8

En relación a los resultados obtenidos para la variable Productividad, podemos indicar que hemos comprobado mediante el coeficiente de alfa de cronbach un alto grado de fiabilidad de la encuesta y las preguntas, el valor obtenido fue Muy alto 0.900.

**2.6 Método de Análisis de Datos**

Para la realización de la presente investigación se aplicará el método estadístico, a través del sistema estadístico SPSS V.23, aquel que daremos la explicación del procedimiento que se utilizará:

Luego de obtener los datos posteriores al haber efectuado la técnica elegida, dicha información será ingresada al programa arriba mencionado, el cual se encargará de almacenar los datos y brindarnos la información necesaria para nuestro estudio.

El análisis con el que se va trabajar es el descriptivo, el cual permitirá realizar la interpretación. Posterior a la obtención de los datos presentaremos los histogramas y las tablas respectivas, aquellas que se agruparan para trabajarlas por dimensión los cuales mostraran los datos generales de la información recaudada.

## 2.7 Aspectos Éticos

El trabajo de investigación presentado, tiene en claro el incluir las citas que sean necesarias de aquellos autores que podamos tener como referencia y se tuvo en cuenta el estilo APA para la realización de dichas citas.

El presente proyecto, se corrobora a través de la utilización del Turnitin, quien se encargará de medir el grado de similitud de nuestro trabajo en comparación con otras bases de datos entregadas en dicho programa.

## III. RESULTADOS

### 3.1 Análisis descriptivo por variable y dimensión

Tabla N° 8

*Análisis descriptivo de la variable independiente: Tiempo de espera*



TIEMPO DE ESPERA (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	21,6	21,6	21,6
	En desacuerdo	1	2,7	2,7	24,3
	Indeciso	1	2,7	2,7	27,0
	De acuerdo	7	18,9	18,9	45,9
	Muy de acuerdo	20	54,1	54,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

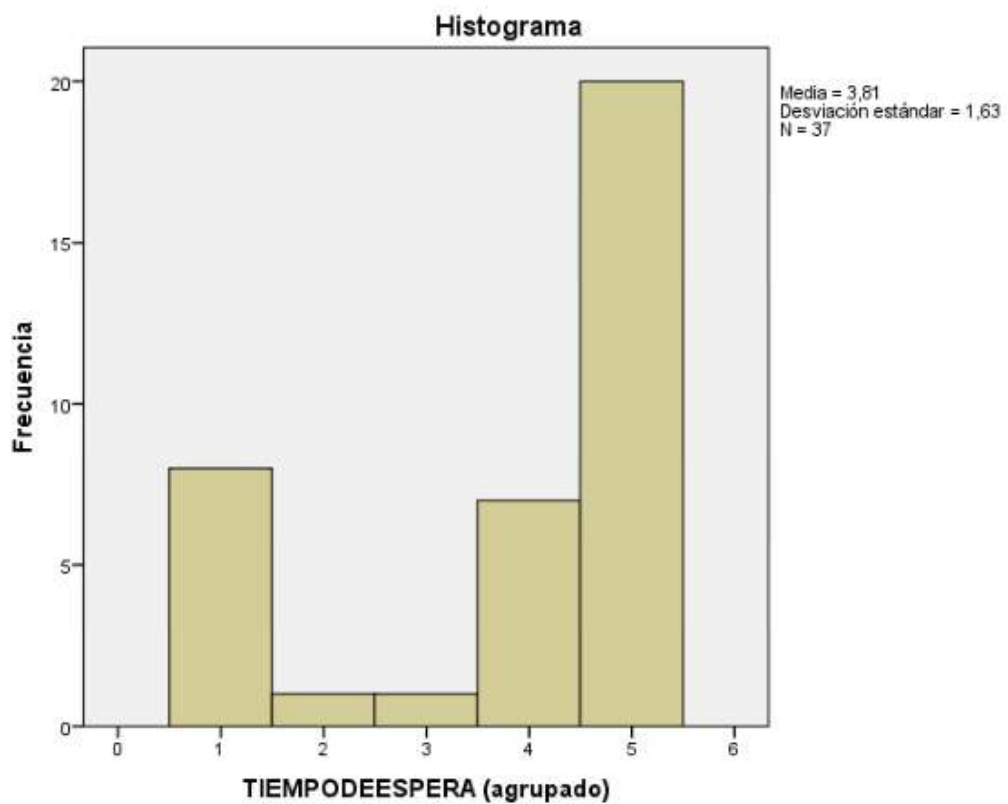


Figura 1. Nivel de la variable: Tiempo de espera

**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenido en la primera figura, podemos observar que un 73% de la muestra, que está formada por los trabajadores de la empresa Orbis Agentes de Aduanas SAC, manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo. De la misma forma, observamos que un 24,3% indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, mientras que el 2.7% informaron estar indecisos.

Tabla N° 9

Análisis descriptivo de la dimensión 1: Procesos

PROCESOS (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	21,6	21,6	21,6
	En desacuerdo	1	2,7	2,7	24,3
	Indeciso	2	5,4	5,4	29,7
	De acuerdo	8	21,6	21,6	51,4
	Muy de acuerdo	18	48,6	48,6	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

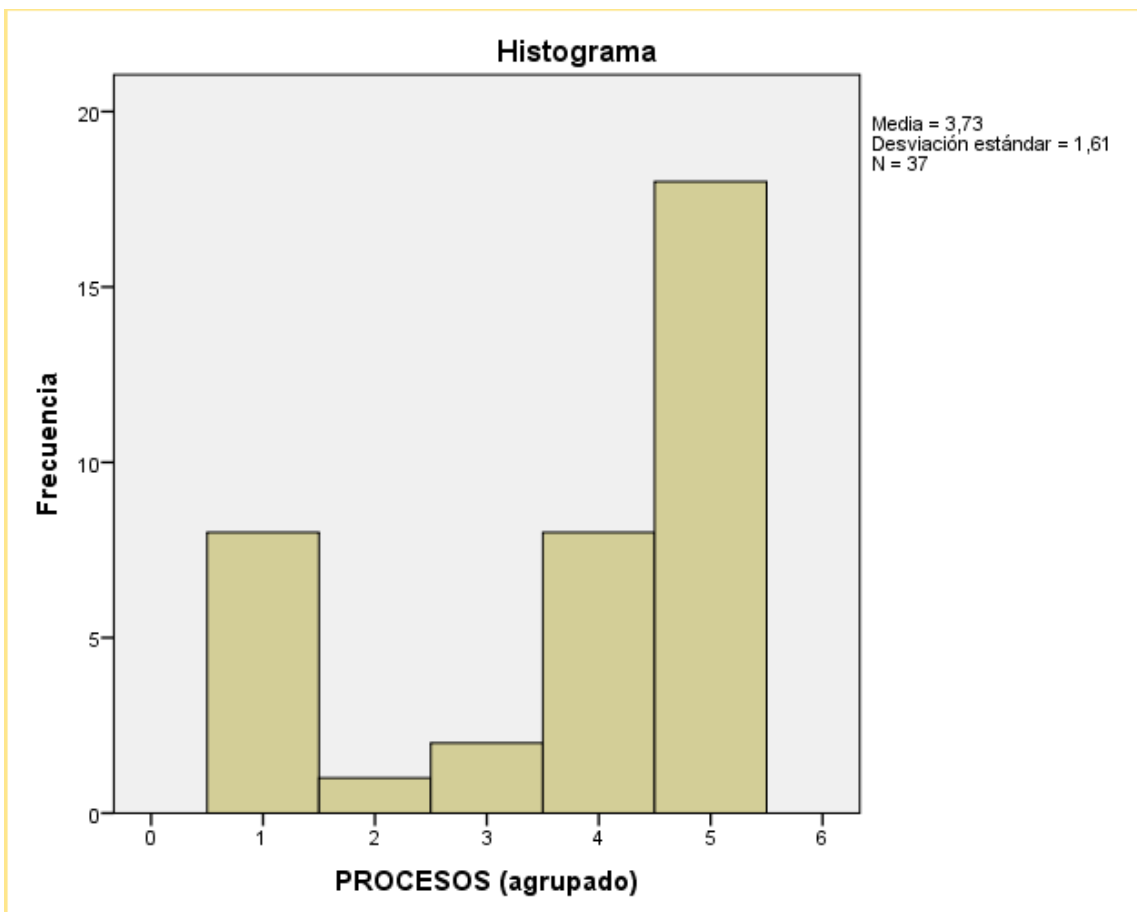


Figura 2. Nivel de la dimensión: Procesos

### Interpretación:

En relación con los resultados obtenidos en la segunda figura de la dimensión Procesos, se puede observar que un 70,2% de la muestra, conformada por los colaboradores de la compañía Orbis Agentes de Aduanas SAC, manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo. De la misma forma, podemos observar que un 24,3% indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. De igual forma, se observa que el 5,4% mostro estar indeciso con su respuesta en relación a la dimensión Procesos.

Tabla N° 10

*Análisis descriptivo de la dimensión 2: Distribución*

DISTRIBUCION (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	24,3	24,3	24,3
	De acuerdo	7	18,9	18,9	43,2
	Muy de acuerdo	21	56,8	56,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

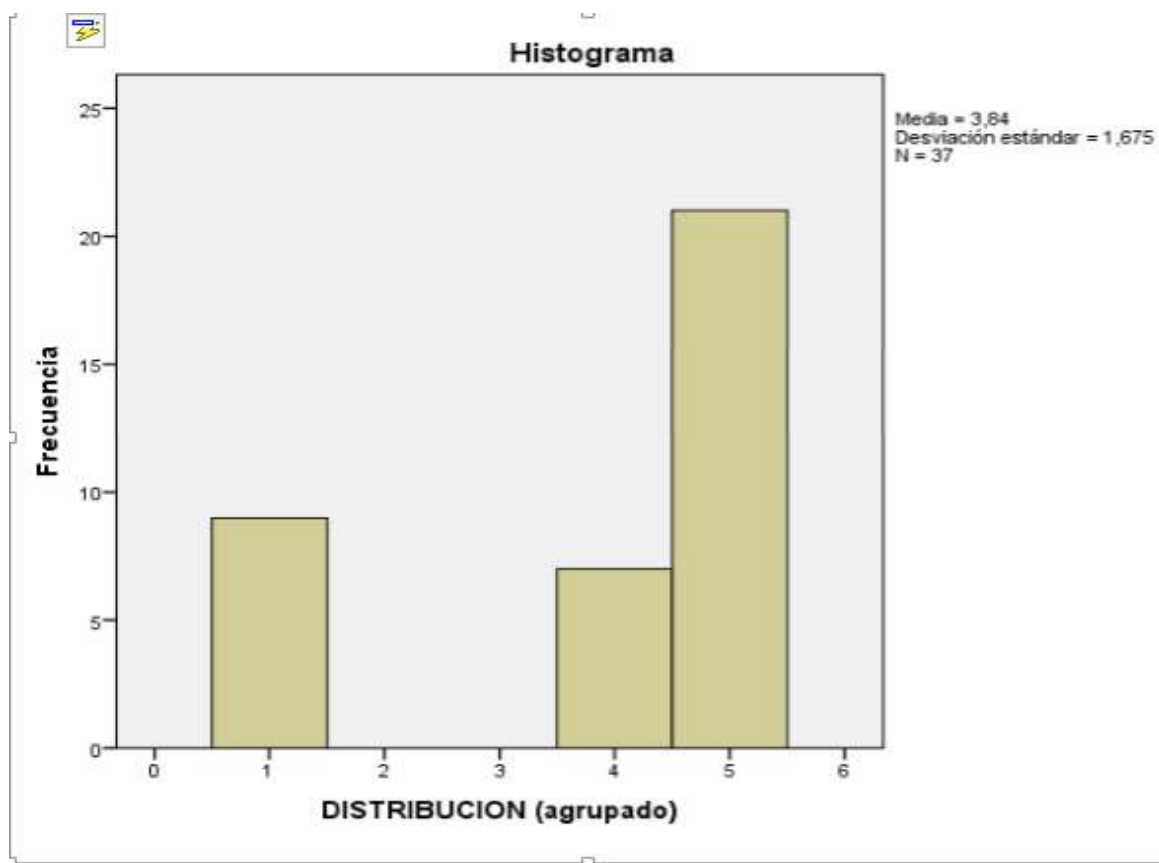


Figura 3. Nivel de la dimensión: Distribución

**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos en la tercera figura de la dimensión Distribución, se visualiza que el 75,7% de la muestra, conformada por los trabajadores de la compañía Orbis Agentes de Aduanas SAC, indicaron estar de acuerdo y muy de acuerdo. De la misma forma, se observa que un 24,3% indico estar totalmente en desacuerdo con la dimensión Distribución.

Tabla N° 11

*Análisis descriptivo de la dimensión 3: Estrategia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	24,3	24,3	24,3
	Indeciso	2	5,4	5,4	29,7
	De acuerdo	5	13,5	13,5	43,2
	Muy de acuerdo	21	56,8	56,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

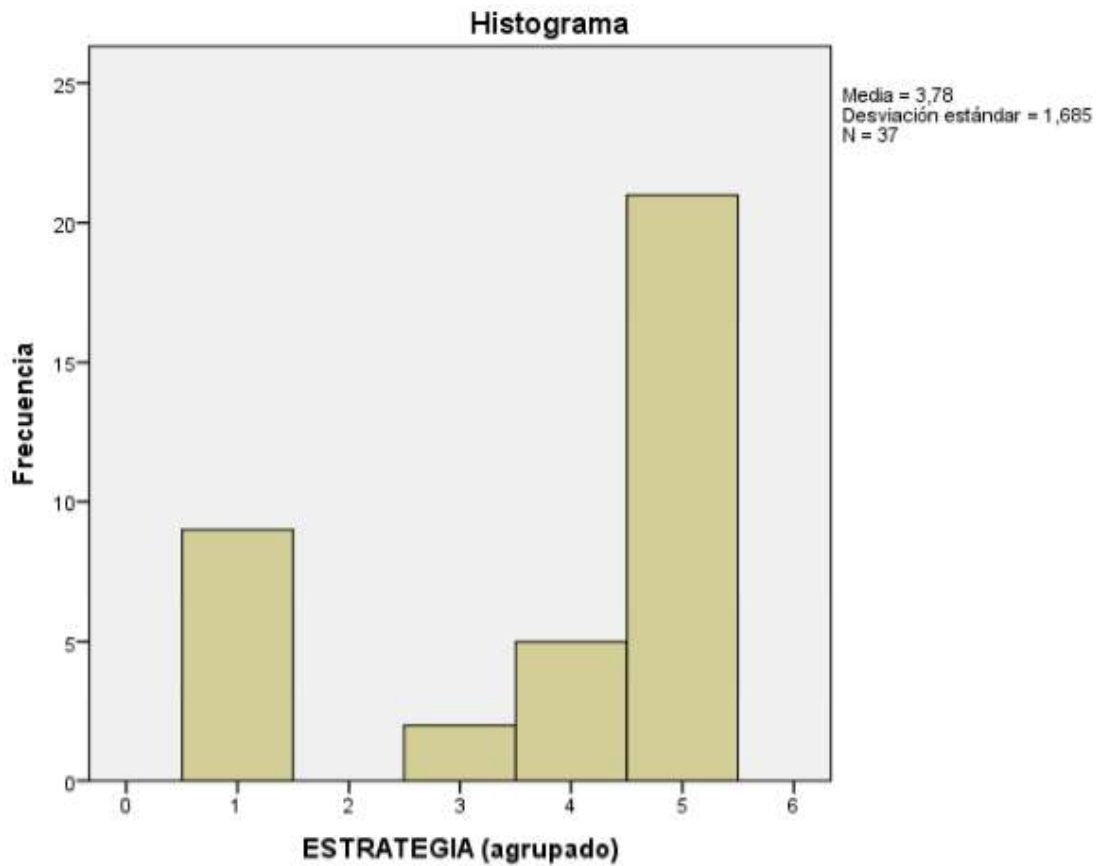


Figura 4. Nivel de la dimensión: Estrategia

**Interpretación:**

Respecto a los resultados obtenidos en la cuarta figura de la dimensión Estrategia, podemos observar en un 70,3% de la muestra, conformada por los colaboradores de la compañía Orbis Agentes de Aduanas SAC, manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo. De la misma manera, se puede visualizar que el 24,3% indicaron estar totalmente en desacuerdo. De igual forma, se observa que el 5,4% mostro estar indeciso con su respuesta en relación a la dimensión Estrategia.

Tabla N° 12

*Análisis descriptivo de la dimensión 4: Infraestructura*

INFRAESTRUCTURA (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	29,7	29,7	29,7
	Indeciso	1	2,7	2,7	32,4
	De acuerdo	9	24,3	24,3	56,8
	Muy de acuerdo	16	43,2	43,2	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

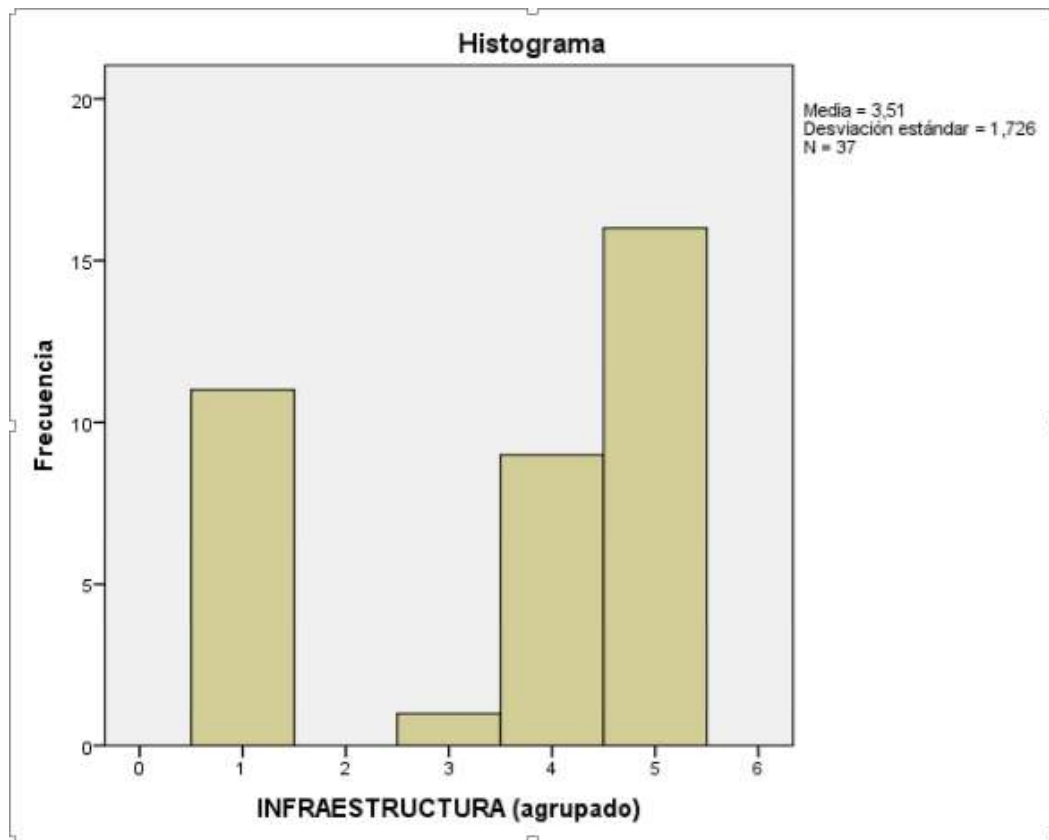


Figura 5. Nivel de la dimensión: Infraestructura

**Interpretación:**

Respecto a los datos obtenidos en la quinta figura de la dimensión Infraestructura, podemos observar que un 67,5% de la muestra, integrada por los trabajadores de la empresa Orbis Agentes de Aduanas SAC, manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo. De la misma manera, podemos visualizar que el 29,7% indicaron estar totalmente en desacuerdo. De igual



forma, se observa que solo un 2,7% mostro estar indeciso con su respuesta en relación a la dimensión Infraestructura.

Tabla N° 13

*Análisis descriptivo de la variable dependiente: Productividad*

PRODUCTIVIDAD (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	27,0	27,0	27,0
	De acuerdo	7	18,9	18,9	45,9
	Muy de acuerdo	20	54,1	54,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

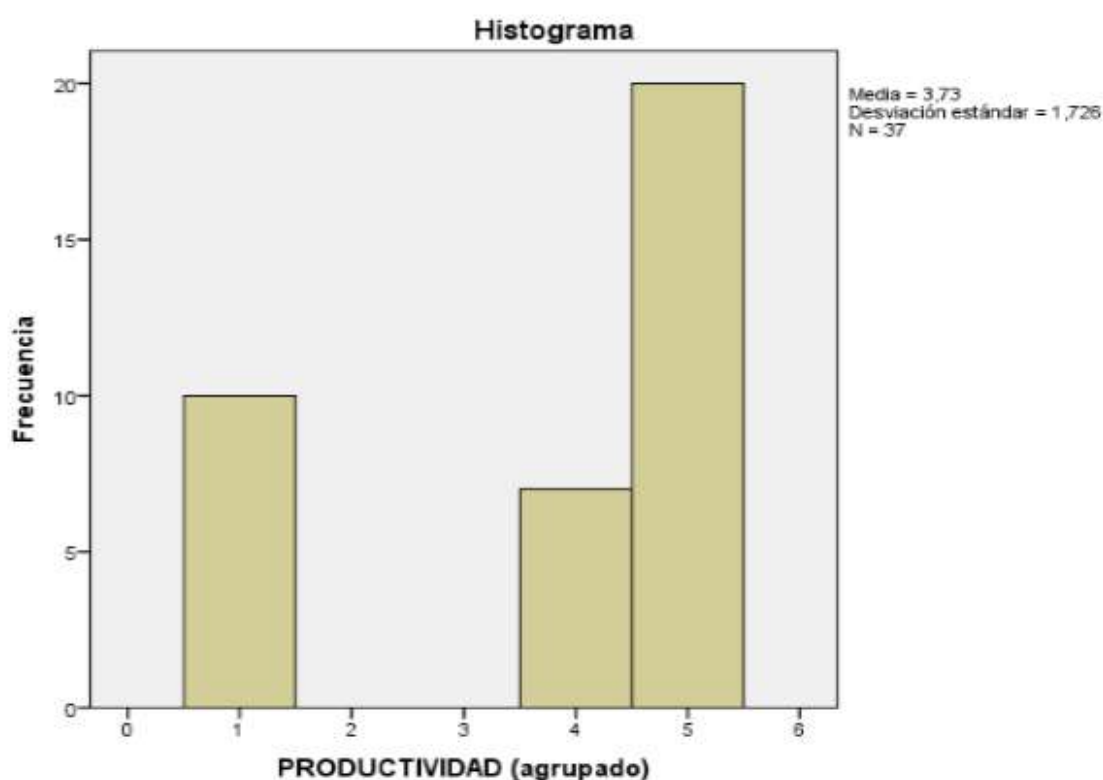


Figura 6. Nivel de la variable: Productividad

**Interpretación:**

En lo que concierne a los datos en el sexto grafico de la variable Productividad podemos observar que un 73% de la muestra, conformada por los colaboradores de la compañía Orbis Agentes de Aduanas SAC, manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo.

Asimismo, se observa que el otro 27% manifestaron estar totalmente en desacuerdo con la variable Productividad.

Tabla N° 14

*Análisis descriptivo de la dimensión 1: Costo*

		COSTO (agrupado)			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	27,0	27,0	27,0
	Indeciso	1	2,7	2,7	29,7
	De acuerdo	5	13,5	13,5	43,2
	Muy de acuerdo	21	56,8	56,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

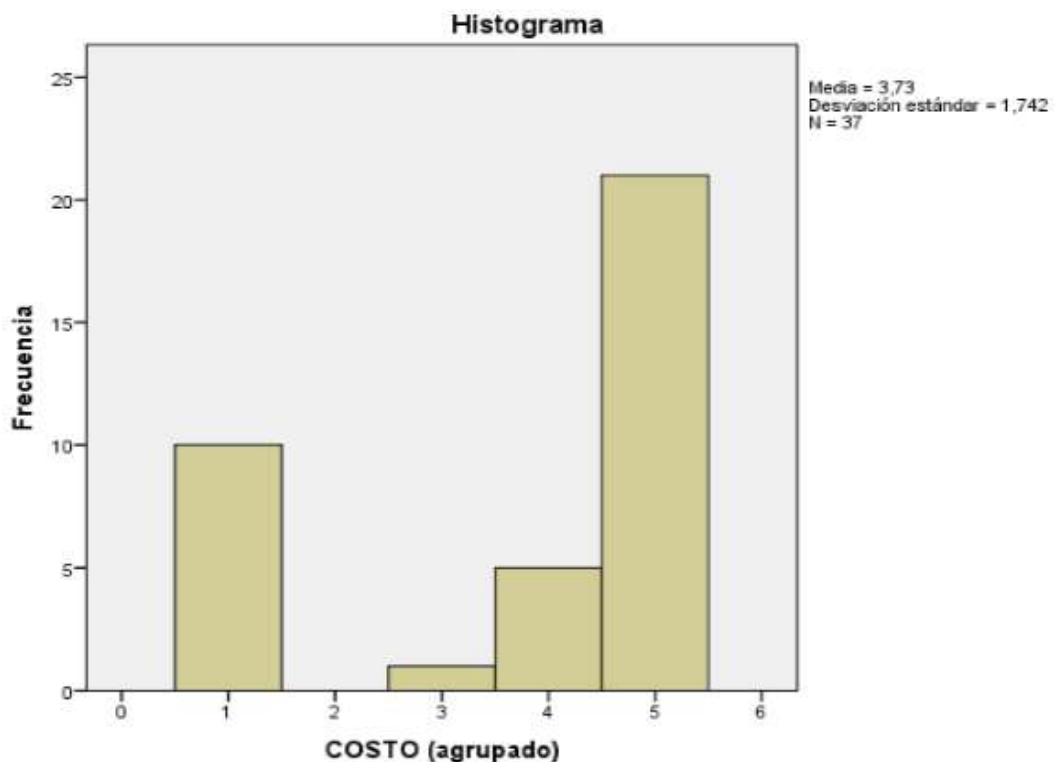


Figura 7. Nivel de la dimensión: Costo

**Interpretación:**

Respecto a los datos recogidos en la séptima figura de la dimensión Costo, podemos observar que un 70,3% de la muestra, conformada por los colaboradores de la compañía Orbis Agentes de Aduanas SAC, manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo. De la misma forma,

podemos visualizar un 27% manifestaron estar totalmente en desacuerdo. De igual forma, se observa que el 2,7% mostro estar indeciso con su respuesta en relación a la dimensión Costo.

Tabla N° 15

*Análisis descriptivo de la dimensión 2: Rentabilidad*

<b>RENTABILIDAD (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	27,0	27,0	27,0
	Indeciso	1	2,7	2,7	29,7
	De acuerdo	7	18,9	18,9	48,6
	Muy de acuerdo	19	51,4	51,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

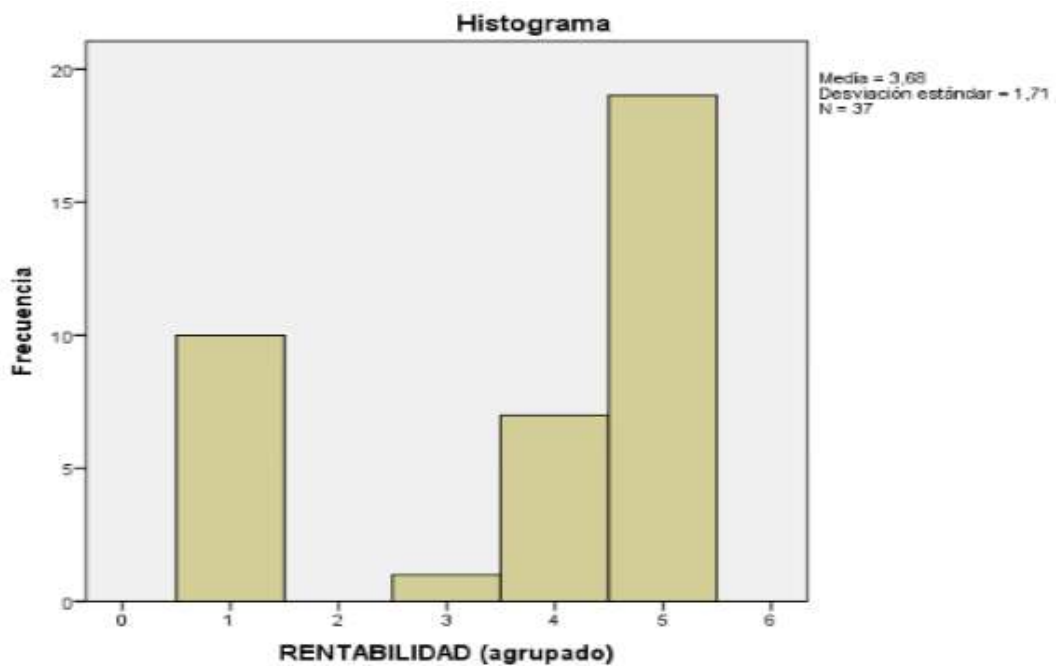


Figura 8. Nivel de la dimensión: Rentabilidad

### Interpretación:

Respecto a los datos obtenidos en la octava figura de la dimensión Rentabilidad, podemos observar un 70,3% de la muestra, integrada por los trabajadores de la empresa Orbis Agentes de Aduanas SAC, manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo. También, visualizamos que un 27% indicaron estar totalmente en desacuerdo. De igual forma, se observa que el 2,7% mostro estar indeciso con su respuesta en relación a la dimensión Rentabilidad.

Tabla N° 16

#### *Análisis descriptivo de la dimensión 3: Eficiencia*

		EFICIENCIA (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	27,0	27,0	27,0
	En desacuerdo	1	2,7	2,7	29,7
	De acuerdo	8	21,6	21,6	51,4
	Muy de acuerdo	18	48,6	48,6	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

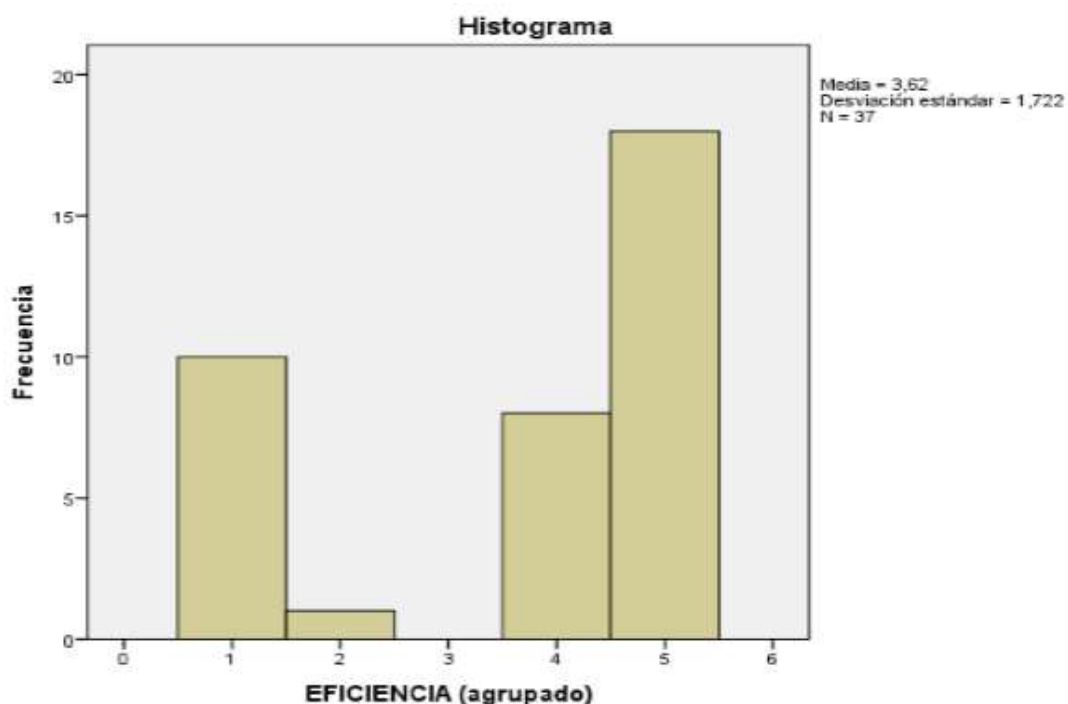


Figura 9. Nivel de la dimensión: Eficiencia

### Interpretación:

En relación a los porcentajes alcanzados en la figura 9 de la dimensión Eficiencia, se visualiza que el 70,2% de la muestra, conformada por los trabajadores de la empresa Orbis Agentes de Aduanas SAC, manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo. Asimismo, se observa que el 27% manifestaron estar totalmente en desacuerdo. De igual forma, se observa que el 2,7% mostro estar indeciso con su respuesta en relación a la dimensión Eficiencia.

Tabla N° 17

#### Análisis descriptivo de la dimensión 4: Competitividad

##### COMPETITIVIDAD (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	11	29,7	29,7	29,7
De acuerdo	6	16,2	16,2	45,9
Muy de acuerdo	20	54,1	54,1	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

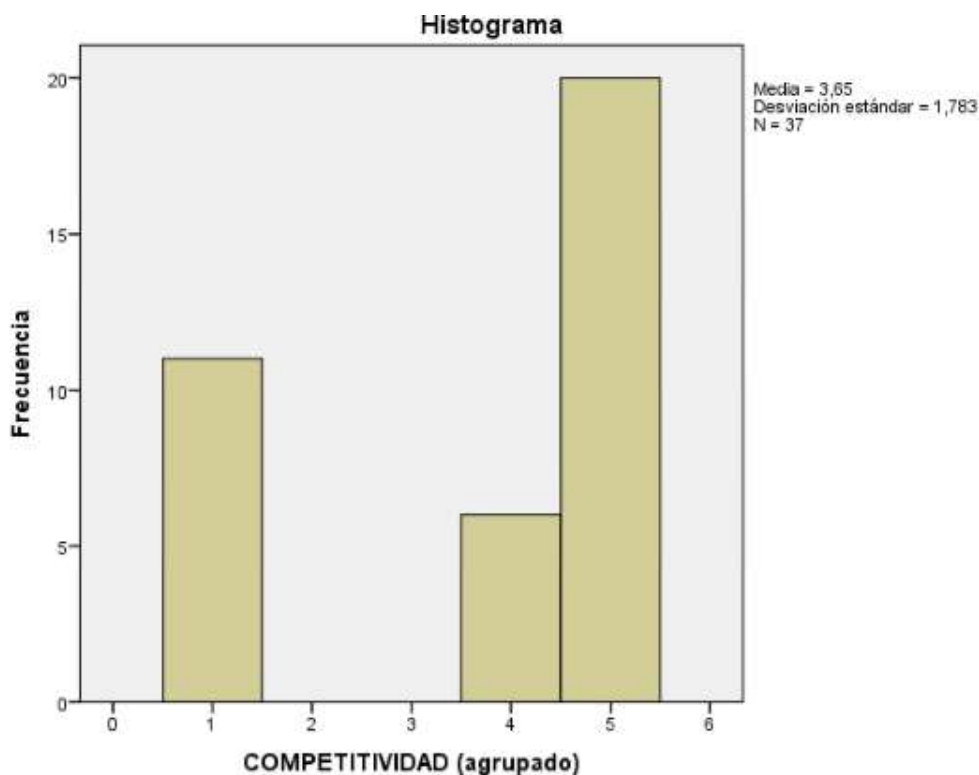


Figura 9. Nivel de la dimensión: Competitividad

**Interpretación:**

Respecto a los datos mostrados en la novena figura de la dimensión Competitividad, podemos observar que un 70,3% de la muestra, integrada por los trabajadores de la empresa Orbis Agentes de Aduanas SAC, manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo. Asimismo, se observa que el 29,7% indicaron estar totalmente en desacuerdo en relación con la dimensión Competitividad.

### 3.2 Comprobación de hipótesis

Se aplicó la regresión lineal en el presente estudio con la finalidad de comprobar las hipótesis planteadas, aplicando la estadística inferencial de Pearson, posteriormente presentaremos el resumen, la prueba de Anova y para finalizar la tabla de coeficientes.

Respecto a esto, Astorga, J. (2014, p.234), indica mediante una investigación que el método estadístico de regresión lineal es aquel que se utiliza para medir el nivel de influencia de una variable sobre la otra y permite establecer predicciones y estimaciones que se determinan a través del estadístico  $r$  de Pearson.

Asimismo, el autor señala que el coeficiente de correlación de Pearson ( $r^2$ ), se mide el nivel de relación que tienen ambas variables representadas en números que poseen una distribución normal bivariada conjunta. (Mondragón, M. 2014, p. 100).

De la misma forma, Bernal (2016), indica que el coeficiente de determinación es el gráfico de correlación, en donde se indica el nivel de variación de ambas variables (p. 219).

En cuanto a la prueba de Anova, Moreno (2008) indica que si se consigue 0.05 a menos como resultado se rechaza la hipótesis nula lo cual indica que se aceptara la hipótesis planteada por el investigador (p. 178).

Para finalizar, Moreno (2008, p. 179) indica que los coeficientes estandarizados y no estandarizados puestos en la tabla señalan la importancia de cada predictor dentro de la ecuación de regresión.

Tabla N° 18

Coefficiente de correlación de variables de Pearson

Puntuación	Denominación del grado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta (a mayor X menor Y)
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.01 a +0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta (A mayor X mayor Y)

Nota: Hernández et al. (2014, p. 305). *Metodología de la investigación científica*.

### 3.3 Prueba de influencia

#### 3.3.1 Hipótesis general

HI: El tiempo de espera para ingreso del transporte a Apm Terminals influye en la productividad de la empresa Orbis.

H0: El tiempo de espera para ingreso del transporte a Apm Terminals no influye en la productividad de la empresa Orbis.

Considerando:

Sig < 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Sig > 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.



Tabla N° 19  
*Correlación de variables- hipótesis general*

		Correlaciones	
		TIEMPODE ESPERA (agrupado)	PRODUCTI VIDAD (agrupado)
TIEMPODEESPERA (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,879**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
PRODUCTIVIDAD (agrupado)	Correlación de Pearson	,879**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

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

*Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)*

**Explicación:**

En el siguiente gráfico, se logra visualizar un índice de 0,879 como correlación entre ambas variables, esto quiere decir, relacionado con la escala de medición de Hernández et al. (2014, p. 305), esto quiere decir que existe una correlación positiva muy fuerte.

Tabla N° 20

*Resumen del modelo según la variable “Tiempo de Espera” y la variable “Productividad”*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,879 <sup>a</sup>	,773	,767	,833

a. Predictores: (Constante), TIEMPODEESPERA (agrupado)

*Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)*

**Explicación:**

En el presente gráfico, se puede visualizar el resumen del modelo, tal y como lo define Bernal (2016, p. 219), donde figura el valor de R = 0.879. Esta se puede considerar como una relación directa, determinamos que en un 87.9% el tiempo de espera influye en la productividad de la empresa Orbis. Adicionalmente, el coeficiente de determinación fue de

R<sup>2</sup> = 0.773, lo que indica que un 77.3% de la Productividad deriva del tiempo de espera para el ingreso del transporte a Apm Terminals.

Tabla N° 21

Prueba de ANOVA según la variable “Tiempo de espera” y la variable “Productividad”

		ANOVA <sup>a</sup>				
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	82,991	1	82,991	119,506	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	24,306	35	,694		
	Total	107,297	36			

a. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD (agrupado)

b. Predictores: (Constante), TIEMPODEESPERA (agrupado)

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

### Explicación:

En este gráfico, mostramos el estadístico ANOVA, aquí se ve expresado el nivel de significancia que tuvo como resultado 0.000, que al ser menor a 0.05, esto quiere decir que la hipótesis planteada por el autor de acepta y la nula se rechaza. Por ende, podemos indicar que existe relación lineal entre ambas variables.

Tabla N° 22

Tabla de coeficientes según la variable “Tiempo de espera” y la variable “Productividad”

		Coeficientes <sup>a</sup>				
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	,181	,352		,512	,612
	TIEMPODEESPERA (agrupado)	,931	,085	,879	10,932	,000

a. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD (agrupado)

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

### Explicación:

En el presente gráfico podemos observar los coeficientes no estandarizados y tipificados para las variables tiempo de espera y productividad. Tal y como indica Moreno (2008, p. 179); en el gráfico, se logra visualizar un nivel crítico (Sig.) del estadístico t del coeficiente

de regresión ( $T=10,932: 0.000 < 0.05$ ), lo que nos permite aceptar la hipótesis planteada y se demuestra a través de los coeficientes no estandarizados que el nivel de influencia del tiempo de espera sobre la productividad en la empresa Orbis es del 93%.

### 3.3.2 Hipótesis específica 1

HI: Existe influencia entre el Tiempo de espera y la Rentabilidad de la empresa Orbis.

H0: No existe influencia entre el Tiempo de espera y la Rentabilidad de la empresa Orbis.

Considerando:

Sig < 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Sig > 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

Tabla N° 23

*Correlación de variables- hipótesis específica 1*

		<b>Correlaciones</b>	
		TIEMPODEESP ERA (agrupado)	RENTABILIDAD (agrupado)
TIEMPODEESPERA (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,871**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
RENTABILIDAD (agrupado)	Correlación de Pearson	,871**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

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

*Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)*

#### **Explicación:**

El gráfico indica la existencia de un índice de correlación entre el tiempo de espera y la rentabilidad de 0,871, entonces, esto coincide con el barómetro de Hernández et al. (2014, p. 305), lo cual se denomina una correlación positiva muy fuerte.

Tabla N° 24

Resumen del modelo según la variable “Tiempo de espera” y la dimensión “Rentabilidad”

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,871 <sup>a</sup>	,758	,751	,856

a. Predictores: (Constante), TIEMPODEESPERA (agrupado)

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

**Explicación:**

Este gráfico indica que, se puede visualizar el resumen del modelo, el cual se define por Bernal (2016, p. 219), donde se evidencia el valor de  $R = 0.871$ . Esta será considerada como una relación directa, donde se puede evidenciar que el 87.1% el tiempo de espera influye en la rentabilidad de la compañía Orbis. Asimismo, el coeficiente de determinación fue de  $R^2 = 0.758$ , esto quiere decir que un 75,8% de la Rentabilidad deriva del tiempo de espera para el ingreso del transporte a Apm Terminals.

Tabla N° 25

Prueba de ANOVA según la variable “Tiempo de espera” y la dimensión “Rentabilidad”

		ANOVA <sup>a</sup>				
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	80,444	1	80,444	109,706	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	25,664	35	,733		
	Total	106,108	36			

a. Variable dependiente: RENTABILIDAD (agrupado)

b. Predictores: (Constante), TIEMPODEESPERA (agrupado)

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

**Explicación:**

En este gráfico, se evidencia la prueba de ANOVA con un 0,000 como nivel de significancia, siendo menor al máximo aceptado, indica que la hipótesis de estudio se debe aceptar y rechazar la nula. Entonces, podemos afirmar la existencia de relación lineal entre el tiempo de espera y la Rentabilidad en la empresa Orbis.

Tabla N° 26

Tabla de coeficientes según la variable “Tiempo de espera” y la dimensión “Rentabilidad”

**Coeficientes<sup>a</sup>**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	,181	,362		,501	,620
	TIEMPODEESPERA (agrupado)	,917	,088	,871	10,474	,000

a. Variable dependiente: RENTABILIDAD (agrupado)

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

**Interpretación:**

El gráfico que muestra los coeficientes, tal y como indica Moreno (2008, p. 179), muestra un nivel crítico (Sig.) del estadístico t del coeficiente de regresión (T=10,474:  $0.000 < 0.05$ ) entonces, de acuerdo a esto y a través de los resultados obtenidos, podemos inferir que el porcentaje de influencia del tiempo de espera en la rentabilidad de la empresa Orbis es de 91.7%.

**3.3.3 Hipótesis específica 2**

HI: Existe influencia entre el Tiempo de espera y la Eficiencia de la empresa Orbis.

H0: No existe influencia entre el Tiempo de espera y la Eficiencia de la empresa Orbis.

Considerando:

Sig < 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Sig > 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

Tabla N° 27  
*Correlación de variables- hipótesis específica 2*

		TIEMPODE ESPERA (agrupado)	EFICIENCIA A (agrupado)
TIEMPODEESPERA (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,835**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
EFICIENCIA (agrupado)	Correlación de Pearson	,835**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

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

*Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)*

### **Explicación:**

El presente gráfico, muestra un 0,835 como índice de correlación entre el tiempo de espera y la eficiencia, entonces, en relación al barómetro de Hernández et al. (2014, p. 305), podemos identificar la existencia de una correlación positiva muy fuerte.

Tabla N° 28

*Resumen del modelo según la variable “Tiempo de espera” y la dimensión “Eficiencia”*

### **Resumen del modelo**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,835 <sup>a</sup>	,697	,688	,961

a. Predictores: (Constante), TIEMPODEESPERA (agrupado)

*Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)*

### **Interpretación:**

El siguiente gráfico muestra el resumen del modelo, definido por Bernal (2016, p. 219), en el cual figura el valor de  $R = 0.835$ . Interpretando esta como una relación directa, podemos decir que un 83.5% el tiempo de espera influye en la eficiencia de la empresa Orbis.

Adicionalmente, el coeficiente de determinación fue de  $R^2 = 0.697$ , el cual indica que un 69,7% de la Eficiencia deriva del tiempo de espera para el ingreso del transporte a Apm Terminals.

Tabla N° 29  
Prueba de ANOVA según la variable “Tiempo de espera” y la dimensión “Eficiencia”

		ANOVA <sup>a</sup>				
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	74,367	1	74,367	80,496	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	32,335	35	,924		
	Total	106,703	36			

a. Variable dependiente: EFICIENCIA (agrupado)

b. Predictores: (Constante), TIEMPODEESPERA (agrupado)

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

### Explicación:

En la tabla, se muestra el estadístico ANOVA, en el cual podemos observar un 0.000 como nivel de significancia, entonces al ser menor de lo indicado, esto quiere decir que aceptaremos la hipótesis planteada en la investigación y la hipótesis nula será rechazada. Entonces, se afirma la existencia de relación entre el tiempo de espera y la eficiencia en la empresa Orbis.

Tabla N° 30

Tabla de coeficientes según la variable “Tiempo de espera” y la dimensión “Eficiencia”

		Coeficientes <sup>a</sup>				
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	,262	,406		,644	,524
	TIEMPODEESPERA (agrupado)	,882	,098	,835	8,972	,000

a. Variable dependiente: EFICIENCIA (agrupado)

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

### Interpretación:

El siguiente gráfico de coeficientes, así como indica Moreno (2008, p. 179), indica un nivel crítico (Sig.) del estadístico t del coeficiente de regresión (T= 8,972: 0.000 < 0.05) aquello, demuestra que podemos afirmar la hipótesis propuesta. Además, mediante los coeficientes no estandarizados, podemos inferir que el nivel de influencia del tiempo de espera en la eficiencia de la empresa Orbis es de 88.2%.

### 3.3.4 Hipótesis específica 3

HI: Existe influencia entre el Tiempo de espera y los Costos de la empresa Orbis.

H0: No existe influencia entre el Tiempo de espera y los Costos de la empresa Orbis.

Considerando:

Sig < 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Sig > 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

Tabla N° 31

*Correlación de variables- hipótesis específica 3*

		Correlaciones	
		TIEMPODE ESPERA (agrupado)	COSTO (agrupado)
TIEMPODEESPERA (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,881**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
COSTO (agrupado)	Correlación de Pearson	,881**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

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

*Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)*

#### **Explicación:**

En la tabla, el índice de correlación entre el tiempo de espera y los costos de la empresa Orbis fue de 0,881, que indica, según Hernández et al. (2014, p. 305), podemos interpretarlo como una correlación positiva muy fuerte.



Tabla N° 32

Resumen del modelo según la variable “Tiempo de espera” y la dimensión “Costos”

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,881 <sup>a</sup>	,776	,770	,836

a. Predictores: (Constante), TIEMPODEESPERA (agrupado)

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

**Explicación:**

El siguiente gráfico muestra el resumen del modelo, definido por Bernal (2016, p. 219), con un valor de  $R = 0.881$ . Interpretándose como una relación directa, entendemos que un 88.1% el tiempo de espera influye en los Costos de la empresa Orbis. Asimismo, el coeficiente de determinación fue de  $R^2 = 0.776$ , el cual indica que un 77,6% de los Costos deriva del tiempo de espera para el ingreso del transporte a Apm Terminals.

Tabla N° 33

Prueba de ANOVA según la variable “Tiempo de espera” y la dimensión “Costos”

		ANOVA <sup>a</sup>				
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	84,865	1	84,865	121,569	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	24,433	35	,698		
	Total	109,297	36			

a. Variable dependiente: COSTO (agrupado)

b. Predictores: (Constante), TIEMPODEESPERA (agrupado)

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

**Explicación:**

El presente gráfico nos muestra la prueba de ANOVA, en ella, se obtuvo 0.000 como nivel de significancia, el cual es menor al permitido, por ende, se aceptará la hipótesis planteada en el estudio. Entonces podemos afirmar que realmente hay relación lineal entre el tiempo de espera y los costos en la empresa Orbis.

Tabla N° 34

Tabla de coeficientes según la variable “Tiempo de espera” y la dimensión “Costos”

Modelo		Coeficientes <sup>a</sup>				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	,141	,353		,398	,693
	TIEMPODEESPERA (agrupado)	,942	,085	,881	11,026	,000

a. Variable dependiente: COSTO (agrupado)

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

**Explicación:**

El presente gráfico, tal cual indica Moreno (2008, p. 179), indica un nivel crítico (Sig.) del estadístico t del coeficiente de regresión ( $T=11,026: 0.000 < 0.05$ ) entonces, podemos afirmar lo planteado como hipótesis de estudio. Asimismo, mediante los coeficientes no estandarizados, podemos inferir el nivel de influencia del tiempo de espera en los Costos de la empresa Orbis es un 94.2%.

## IV. DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta la información conseguida mediante el método de estudio, se puede expresar:

### 4.1 Discusión – hipótesis general

De acuerdo a lo planteado como hipótesis general, pudimos concluir que el Tiempo de espera en el ingreso del transporte a Apm Terminals influye de manera directa sobre la Productividad de la compañía Orbis, viendo estos reflejados en los resultados que se obtuvieron mediante el uso del sistema SPSS el cual en el grafico reflejo un índice de correlación Pearson = 0.879, aquello podemos interpretarlo como una correlación positiva muy fuerte tal y como menciona Hernández et al. (2014, p. 305) y 0.000 como nivel de significancia ( $<0.05$ ) lo cual indica que debemos aceptar la hipótesis de estudio y rechazar la nula. También, pudimos observar en la tabla de coeficientes que el porcentaje de influencia del tiempo de espera sobre la productividad de la empresa Orbis es del 93%.

En relación con lo planteado por Herrera (2018), de acuerdo a la investigación “Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017”, en la cual presentó un coeficiente rho de Spearman = 0.841 y 0.01 como nivel de significancia, se puede contrastar esos resultados con los que pudimos obtener en el presente estudio que tuvo una correlación Pearson = 0.879 y 0.000 como nivel de significancia, que al realizar el contraste, podemos afirmar la similitud existente en los dos estudios.

Para finalizar, podemos indicar la existencia de concordancia de acuerdo a la teoría de Yilma, Y. (2017) que menciona que la productividad es un concepto clave, que ha sido largo se practica como un medio de utilización de los recursos de las empresas. Hasta la fecha, al menos tres áreas de campo tienen dominó el campo de la productividad, a saber, la economía, ingeniería industrial, y administración. La productividad dependerá de la forma en que se ordenen los recursos a utilizarse sin generar costos y lograr una mayor rentabilidad. La productividad es la manera de lograr generar mejores ingresos los cuales se podrán medir en números, para poder lograr ser competitivos en el mercado y lograr economías de escala (p.1)

## **4.2 Discusión – hipótesis específica 1**

En relación a la primera hipótesis específica, pudimos concluir que el Tiempo de espera para ingreso del transporte a Apm Terminals influye en la Rentabilidad de la empresa Orbis, demostrándose numéricamente según lo obtenido por el sistema, el cual mostró un índice de correlación Pearson = 0.871, considerada como una correlación positiva muy fuerte con una significancia bilateral de 0.000 ( $<0.05$ ), De acuerdo a esto, se acepta la hipótesis planteada y se rechaza la nula. De igual forma, pudimos observar en la tabla de coeficientes que el porcentaje de influencia del tiempo de espera sobre la rentabilidad de la empresa Orbis es del 91.7%.

De acuerdo a lo propuesto por Cuno (2017), en el estudio “La mejora continua y la rentabilidad de la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017”, investigación que tuvo un coeficiente de correlación rho de Spearman = 0.739 y 0.000 como nivel de significancia, entonces podemos comparar esos resultados con los que pudimos obtener que obtuvieron una correlación Pearson = 0.871 y un nivel de significancia de 0.000, que cuando se hace el contraste podemos deducir la existencia entre los dos estudios.

Para finalizar, demostramos la existencia de concordancia de acuerdo a la teoría de Leyva (2016) que nos dice que la rentabilidad es aquello que se obtiene como resultado de una inversión, esta permite evaluar de forma sostenida y rigurosa los resultados de una organización, de acuerdo a la actuación de algunos indicadores los cuales pueden causar la variación de la misma.” (p.03)

## **4.3 Discusión – hipótesis específica 2**

En relación a la segunda hipótesis específica, se logró concluir que el Tiempo de espera para ingreso del transporte a Apm Terminals influye en la Eficiencia de la empresa Orbis, demostrándose a través de los resultados que se obtuvieron al usar el programa que mostró un índice de correlación Pearson = 0.835, interpretándose esta como una correlación positiva muy fuerte con una significancia bilateral de 0.000 ( $<0.05$ ), por ende, procederemos a aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la nula. De igual forma, pudimos observar en la tabla de coeficientes que el porcentaje de influencia del tiempo de espera sobre la eficiencia de la empresa Orbis es del 88.2%.

De acuerdo con lo que planteó García (2019), con su trabajo “Dirección estratégica para la economía, eficiencia y efectividad de las grandes empresas comerciales de Lima Metropolitana”, donde pudo obtener un coeficiente de correlación rho de Spearman = 0.852 y un nivel de significancia de 0.000 como resultados, dichos resultados los podemos comparar con los que se obtuvieron en el presente trabajo, el cual obtuvo una correlación Pearson = 0.835 y un nivel de significancia de 0.000, luego de hacer el contraste entre las dos estudios inferimos la existencia de concordancia.

Para finalizar, podemos indicar que si existe concordancia de acuerdo a la teoría de Rojas (2018) el cual nos indica que la eficiencia es la forma adecuada de hacer las cosas en el tiempo requerido y de la mejor forma, por parte de las empresas que brindan servicios, (p.105)

#### **4.4 Discusión – hipótesis específica 3**

Por último, respecto a la tercera hipótesis específica, se concluyó que el Tiempo de espera para ingreso del transporte a Apm Terminals influye en los Costos de la empresa Orbis, demostrándose a través de los datos obtenidos mediante el sistema, el cual obtuvo un índice de correlación Pearson = 0.881, considerada esta como una correlación positiva muy fuerte con una significancia bilateral de 0.000 ( $<0.05$ ), podemos aceptar la hipótesis de estudio y rechazar la nula. De igual manera, pudimos observar en la tabla de coeficientes que el porcentaje de influencia del tiempo de espera sobre los costos de la empresa Orbis es del 94.2%.

De acuerdo al estudio de Ramos (2014), en el estudio realizado “Costos operativos y su repercusión en el estado de resultados en las empresas operadoras logísticas en el distrito del Callao”, que obtuvo como resultados 24,111 Pruebas de Chi Cuadrado con un nivel de significancia de 0.000, estos resultados nos permite comparar con los obtenidos en esta investigación que obtuvo una correlación Pearson = 0.881 y un nivel de significancia de 0.000, al hacer el comparativo, se puede afirmar la existencia de similitud entre ambos estudios.

Para finalizar, podemos indicar la existencia de concordancia de acuerdo a la teoría de Latorre (2016), Costo es todo consumo o egreso causado en el área de operaciones o producción, para adquirir bienes que agreguen valor al servicio o producto final y que se puede activar en calidad de inventario, que como consecuencia generara mayor ingreso y por ende una mejora en la economía de la empresa o institución (p.519)

## V. CONCLUSIONES

De acuerdo a la lista de objetivos planteados en el presente estudio, se realizaron algunas conclusiones:

**Primera:** En relación al objetivo planteado como general, pudimos afirmar que como se suponía el tiempo de espera para ingreso del transporte influye en la productividad de la empresa Orbis, esto demostrándose con los resultados obtenidos a través del sistema de trabajo propuesto. Se logró demostrar que al realizar constantemente operaciones en el Terminal Portuario Apm Terminals reducirá significativamente la productividad de la empresa Orbis.

**Segunda:** Respecto al primer objetivo específico, logramos afirmar que el tiempo de espera para ingreso del transporte influye en la rentabilidad de la empresa Orbis, demostrándose esto a través de los resultados obtenidos en el sistema, por lo que se concluye que la empresa Orbis, al realizar operaciones en el Terminal Portuario Apm Terminals con frecuencia reducirá significativamente la rentabilidad de la empresa Orbis.

**Tercera:** Respecto al segundo objetivo específico, podemos afirmar que el tiempo de espera para ingreso del transporte influye en la eficiencia de la empresa Orbis, demostrándose esto a través de los resultados obtenidos en el sistema, por lo que se concluye que la empresa Orbis, al realizar operaciones con frecuencia en el Terminal Portuario Apm Terminals disminuirá de forma significativa la eficiencia de la empresa.

**Cuarta:** Por último, en relación al cuarto objetivo específico, se puede afirmar que el tiempo de espera para ingreso del transporte influye en la eficiencia de la empresa Orbis, demostrándose esto a través de los resultados obtenidos en el sistema, por lo que se concluye que la empresa Orbis al realizar actividades en el Terminal Portuario Apm Terminals aumentara significativamente los costos en la organización.

## VI. RECOMENDACIONES

Posteriormente, en cuanto a los datos obtenidos en el presente trabajo, se plantearon algunas propuestas de mejora para la empresa Orbis:

**Primera:** Se recomienda que la empresa analice alguna opciones para minimiza el tiempo de espera, debido a que, de acuerdo a los resultados estadísticos, estos influyen en productividad de la empresa Orbis, entonces, será muy importante que la empresa busque alternativas las cuales permita minimizar los tiempos de espera por ejemplo trabajar con depósitos temporales, los cuales permitan trabajar con menores tiempos y de esa manera utilizar las unidades al máximo de tal manera que la productividad aumente.

**Segunda:** Recomiendo que la empresa Orbis efectuó algunas estrategias que busquen disminuir los tiempos de espera, de esa manera logrará el uso mayor de sus recursos y la rentabilidad será mayor.

**Tercera:** Es recomendable que la empresa Orbis realice una estrategia en conjunto con sus clientes, la cual permita cumplir con los plazos establecidos para las entregas y de esta manera lograr una mayor eficiencia con ellos.

**Cuarta:** Se recomienda que la empresa Orbis Callao prevea los horarios en los cuales puedan realizar sus operaciones con normalidad, con el objetivo de minimizar los costos de la empresa.

## **VII. APORTE PROPIO**

Tomando como referencia los datos estadísticos que se obtuvieron en el presente estudio, podemos afirmar que el tiempo de espera para ingreso del transporte a Apm Terminals influye en Productividad, de igual forma también en la Rentabilidad, en la Eficiencia y en los Costos de la empresa Orbis.

Con esto, se logró demostrar que no resulta beneficioso realizar constantemente operaciones en el Terminal Portuario de Apm Terminals, puesto que los costos se incrementan y la rentabilidad disminuye. En este sentido, enfocado en lograr dar un servicio de calidad a los usuarios, se han logrado identificar los principales factores influyentes en la Productividad de orbis, de acuerdo a ello se ha planteado algunas posibles soluciones para contrarrestar dicho problema:

- Se sugiere trabajar con mayor frecuencia los direccionamientos a los Depósitos Temporales, lo cual permitirá realizar el desaduanaje directamente con dichos depósitos, donde se pueden disminuir los tiempos por ser el trámite más rápido.
- Se propone trabajar conjuntamente con los clientes para realizar las entregas de sus mercancías en horarios en los cuales no exista congestión vehicular en el Terminal Portuario, puesto que esto no permite cumplir con sus tiempos de entrega.
- Se sugiere también que el área de transporte prevea con anticipación las unidades que enviarán hacia el Terminal Portuario con la finalidad de generar sobre-costos.
- Se recomienda analizar la posibilidad de realizar alianzas con algún Depósito Temporal, el cual permita tener las facilidades para nuestros trámites de nacionalización con el objetivo de reducir los tiempos y conseguir una mayor eficiencia.

Finalmente, espero que esta investigación se pueda utilizar como referente para próximos estudios, ya que resulta importante que se realicen mejoras en cuanto al tiempo de espera para ingreso de transporte a Apm Terminals.



## VIII. REFERENCIAS

Álvarez, B. (2017). CAPACITACION Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LAS EMPRESAS CHILENAS (Tesis de Grado). Recuperada de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2495/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ahuja, S. (2015). Total productive maintenance: literatura review and directions. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Recuperado de [file:///C:/Users/USER/Downloads/07IJQRMV25N707AUGUST2008%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/07IJQRMV25N707AUGUST2008%20(1).pdf)

Astorga, J. (2014). Application of linear regression models to determine the current and voltage harmonics. *Ingeniería Energética*, vol. XXXV, núm. 3, septiembre-diciembre, 2014. Recuperada de <http://www.redalyc.org/pdf/3291/329132445008.pdf>

Autoridad Portuaria Nacional. Dirección de operaciones y Medio ambiente. (Enero, 2017). *Ministerio de Transportes y Comunicaciones*. Recuperado de <https://www.apn.gob.pe/site/files/URRI34534534583945898934857345/E0C4C779-8D29-4AB0-AA92-130590625118.pdf>

Cordero y Rodríguez. (2017). Business intelligence: a strategy for the management of productive enterprises. *Revista Ciencia UNEMI Vol. 10, N°23*. Recuperada de <file:///C:/Users/USER/Downloads/496-1359-1-PB.pdf>

Cuno, M. (2017). LA MEJORA CONTINUA Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE LAMARIÑO E.I.R.L CALLAO, 2017 (Tesis de Grado). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14096/Cuno\\_PMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14096/Cuno_PMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

De Carvalho, K. (2017). Gestao por Processos: Novo Modelo de Gestao para as Institucoes Publicas de Ensino Superior. *Revista Administracao em Dialogo*. Recuperada de <file:///C:/Users/USER/Downloads/25298-89758-1-PB.pdf>

De Jesús, V. (2016). ¿Ciencia económica o el arte de hacer economía? Metodología científica y replicaciones en economía. *Investigación Económica*, vol. LXXV, núm. 296. Recuperada de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ineco/v75n296/0185-1667-ineco-75-296-00073.pdf>

Deza, A. (2017). SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS PISCICULTORES DE LA COMUNIDAD DE PACOCHA – CASTROVIRREYNA, HUANCAVELICA (Tesis de Grado). Recuperada de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1404/TP%20-%20UNH.POST.%200002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Farías, P. (2014). Stratégies de marketing utilisées par les entreprises chiliennes pour augmenter la valeur des clients. Marketing Strategies Used by Chilean Enterprises to Increase customer lifetime value. Recuperada de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n51/v30n51a02.pdf>

Ferraz, S. (2015). FERRAMENTAS APLICADAS À QUALIDADE: ESTUDO COMPARATIVO ENTRE A LITERATURA E AS PRÁTICAS DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (MPES). Revista de Gestao e Projetos. Recuperado de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-FerramentasAplicadasAQualidade-5393298.pdf>

García, A. (2016). Service culture in customer service improvement. TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales. Recuperada de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>

García, E. (2019). DIRECCIÓN ESTRATEGICA PARA LA ECONOMÍA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD DE LAS GRANDES EMPRESAS COMERCIALES DE LIMA METROPOLITANA (Tesis de Grado). Recuperada de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3150/GARCIA%20%20SANTA%20CRUZ%20EDGAR%20JORGE%20-%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gamboa, M. (2017). Asesorías y tutorías para la investigación científica en la educación Puig-Salabarría. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. Recuperada de <http://files.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/200003703-3888f38ad3/18.1.5%20Estad%C3%ADstica%20aplicada%20a%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20educativa..pdf>

Giraldo, W. y Otero, M. (2016). PRODUCT INNOVATION IMPORTANCE IN ORDER TO GENERATE POSITIONING IN YOUNG PEOPLE. Rev.fac.cienc.econ., Vol. XXV (2), Diciembre 2017, 179-192, DOI: <https://doi.org/10.18359/rfce.3072>

Herrera, G. (2018). SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA, 2017 (Tesis de Grado). Recuperada de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hurel, G. (2016). LOS COSTOS VARIABLES Y SU INCIDENCIA EN EL MARGEN DE CONTRIBUCION (Tesis de Grado). Recuperada de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1559/1/T-ULVR-0345.pdf>

Ibarra, M. A., Gonzáles, L. A. y Demuner, M. del R. (2017). Business competitiveness in small and médium-sized enterprises of manufacturing sector in Baja California. *Estudios Fronterizos*, 18(35), <http://www.scielo.org.mx/pdf/estfro/v18n35/2395-9134-estfro-18-35-00107.pdf>

Latorre, F. (2016). State of art of cost accounting. *Revista Publicando*, 3(8). 2016, 513-528 ISSN 1390-9304. Recuperado de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-EstadoDelArteDeLaContabilidadDeCostos-5833423.pdf>

Leyva, E. (2016). The Return on Investment, as Enterprise efficiency criteria. *Ciencias Holguín*, vol.22, núm. 4, octubre-diciembre, 2016. Recuperada de <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181548029004.pdf>

López, J. (2015). Hacia una nueva definición de la unidad del tiempo del SI. *Memorias del simposio de metrología 2016 – CENAM*. Recuperado de <https://www.inacal.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/5/jer/boletinmetrologia/files/Nueva%20Definicion%20de%20la%20Unidad%20SI%20de%20Tiempo%20el%20segundo.pdf>

López-Roldan, P. (2015). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA. *Dipòsit Digital de Documents Universitat Autònoma de Barcelona*. Recuperada de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf)

Lourenco, M. (2014). LOGÍSTICA E DISTRIBUÇÃO: UM ESTUDO REALIZADO NA EMPRESA DBA DISTRIBUIDORA DE BEBIDAS AMAZONIA NA CIDADE DE CACOAL/RO. *Artigo apresentado a Fundação Universidade Federal de Rondônia*. Recuperado de <http://www.ri.unir.br/jspui/bitstream/123456789/1024/2/ARTIGO%20FINAL.pdf>

Lourdes, B.et.al. (2015). Information System for Science, Technology And Innovation Management in the Faculty of Medical Sciences. *Revista Cubana de Medicina Militar*. 2015;44(1), Recuperada de <http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v44n1/mil11115.pdf>

Melo, F. (2018). Fontes e recursos de informação tradicionais e digitais: propostas internacionais de classificação. Fontes e recursos de informação tradicionais e digitais. Recuperada de <http://www.scielo.org.pe/pdf/biblios/n72/a03n72.pdf>

Mondragón, M. (2014). USO DE LA CORRELACIÓN DE SPEARMAN EN UN ESTUDIO DE INTERVENCIÓN EN FISIOTERAPIA. *Información Científica*. Recuperado de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-UsoDeLaCorrelacionDeSpearmanEnUnEstudioDelIntervenc-5156978.pdf>

Montoya, C. y Boyero, M. (2016). THE HUMAN RESOURCE MANAGEMENT AS A KEY ELEMENT AND QUALITY COMPETITIVENESS ORGANIZACIONAL. *Revista Científica “Visión de Futuro”*. Recuperada de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>

Palei, T. (2015). Assessing The Impact of Infrastructure on Economic Growth and Global Competitiveness. *Procedia Economics and Finance* 23. Recuperada de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2212567115003226?token=A0C49B12B85361799A2AAC8C2CEC56A840CB0046EB351A7BE0DBB728B54CD542B78AF933BC2398FECF0D7A0FDB7659D4>

Pinto, I. (2018). Business Intelligence and Competitive Intelligence as trigger elements for an informed decision-making: A bibliometric Analysis. *Revista Internacional de Investigación e Innovación Tecnológica* (6) (31). Recuperada de <http://www.scielo.org.mx/pdf/riiit/v6n31/2007-9753-riiit-6-31-00001.pdf>

Pooja, Y. (2015). The Concept of Productivity. *International Journal of Engineering and Technical Research (IJETR)* (192). Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/1514/f4aae0207bd2cfe5305604662b7f1f2e34a5.pdf>

Pulido, M. (2015). Ceremonial and Protocol: LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA EN EL ÁMBITO DEL CEREMONIAL Y EL PROTOCOLO. *Methods and Techniques for Scientific Research*. Recuperada de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>

Ramos, I. (2014). COSTOS OPERATIVOS Y SU REPERCUSIÓN EN EL ESTADO DE RESULTADOS EN LAS EMPRESAS OPERADORAS LOGÍSTICAS EN EL DISTRITO DEL CALLAO, 2013 (Tesis de Grado). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17712/Ramos\\_GIE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17712/Ramos_GIE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rojas, J. (2018). Theoretical Approaches to Evaluate Efficiency and Efficacy in Primary Healthcare Services in the Public Sector. Retos de la Dirección. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v12n1/rdir06118.pdf>

Soares, C. (2018). A importância da fidelização do cliente através do marketing de relacionamento. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano 03, Ed. 08, Vol. 14. Recuperado de <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/marketing/cliente-atraves-do-marketing>

Solano, J. (2017). Validez y confiabilidad de una escala de medida para la calidad del servicio de los restaurantes ubicados en la zona turística de Puerto Bolívar. Universidad y Sociedad [seriada en línea], 9 (1), pp. 52-59. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>

Tovera, J. (2016). Exploring Quantitative and Qualitative Methodologies: A Guide to Novice Nursing Researchers. European Scientific Journal. URL:<http://dx.doi.org/10.19044/esj.2016.v12n18p107>

Vásquez, J. (2017). LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIUDAD ETEN, 2016 (Tesis de Grado). Recuperada de <http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/93/1/Tesis%20Oficial%20Jhon%20Vasquez.pdf>

Viera, P. y Alves, F. (2017). O PLANO DE NEGÓCIOS COMO FERRAMENTA ESTRATÉGICA PARA O EMPREENDEDOR: UM ESTUDO DE CASO. Revista Latino-Americana de inovação e Engenharia de Produção (v.5.n.8). Recuperado de <file:///C:/Users/USER/Downloads/55161-223046-1-PB.pdf>

Yilma, Y. (2017). Development of Productivity Measurement and Analysis Framework for Manufacturing Companies. Journal of Optimization in Industrial Engineering 22 (2017) 1-13 DOI: 10.22094/joie.2017.274

Yu-Fang Shi, et.al.(2018). Study on evaluation of construction reliability for engineering project based on fuzzy language operator. *Materials Science and Engineering* 322 (2018) 052044 doi:10.1088/1757-899X/322/5/052044


Zuluaga, B.et.al.(2017). Investment and financing in innovative companies of the services sector in Colombia. *Revista Finanzas y Política Económica*. Recuperada de <http://www.redalyc.org/pdf/3235/323553607007.pdf>

## IX. Anexos

### Anexo N° 1 Cuestionarios

3

**ENCUESTA**

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene como objetivo determinar la influencia de los tiempos de espera en el ingreso de transporte de carga pesada al puerto APM Terminals Callao en relación a la productividad de la empresa Orbis 2015 -2017.

Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole de antemano su colaboración.

**INSTRUCCIONES:**

- Marque con una X la respuesta que crea usted sea la correcta.

DATOS ESPECÍFICOS	
<b>TD</b>	Totalmente en desacuerdo
<b>ED</b>	En desacuerdo
<b>I</b>	Indeciso
<b>D</b>	De acuerdo
<b>MD</b>	Muy de acuerdo

Por favor escoger solo una opción en cada pregunta.

VARIABLE INDEPENDIENTE: TIEMPO DE ESPERA						
DIMENSIÓN 1: PROCESOS		TD	ED	I	D	MD
1	¿Usted considera que los procesos en las operaciones de la empresa influyen en la satisfacción del cliente?				X	
2	¿Usted considera importante contar con un sistema que permita la interacción entre la empresa y el cliente?			X		
3	¿Usted cree que el implementar un nuevo sistema de interrelación con los clientes ayude al cumplimiento de los objetivos de la empresa?				X	
DIMENSIÓN 2: DISTRIBUCION		TD	ED	I	D	MD
4	¿Usted considera que la distribución de las unidades se realiza de manera correcta?				X	
5	¿Usted cree que las mercancías se entregan en el momento oportuno cuando los clientes lo necesitan?			X		
6	¿Usted considera necesario establecer tiempos de entrega para satisfacer los deseos de los clientes?					X
DIMENSIÓN 3: ESTRATEGIA		TD	ED	I	D	MD
7	¿Usted considera importante establecer una estrategia que permita cumplir con los objetivos de la empresa?				X	
8	¿Usted considera importante conocer los objetivos de la empresa?				X	
9	¿Es importante para usted la organización para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?			X		
DIMENSIÓN 4: INFRAESTRUCTURA		TD	ED	I	D	MD
10	¿Usted cree que la infraestructura de APM Terminals es la más adecuada?		X			
11	¿Usted considera importante la construcción de nuevas vías de acceso para el puerto APM Terminals?					X
12	¿Usted considera que la mejora de las vías de acceso al puerto APM Terminals disminuirá los tiempos de espera?				X	

Gracias por su colaboración



## ENCUESTA

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene como objetivo determinar la influencia de los tiempos de espera en el ingreso de transporte de carga pesada al puerto APM Terminals Callao en relación a la productividad de la empresa Orbis 2015 - 2017.

Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole de antemano su colaboración.

DATOS ESPECÍFICOS	
<b>TD</b>	Totalmente en desacuerdo
<b>ED</b>	En desacuerdo
<b>I</b>	Indeciso
<b>D</b>	De acuerdo
<b>MD</b>	Muy de acuerdo

### INSTRUCCIONES:

- Marque con una X la respuesta que crea usted sea la correcta.

VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD						
	DIMENSIÓN 1: COSTO	TD	ED	I	D	MD
1	¿Usted considera importante explotar las unidades de la empresa para generar mayores ingresos?				X	
2	¿Usted considera importante la reducción de los costos para mejorar la economía de la empresa?				X	
	DIMENSIÓN 2 : RENTABILIDAD	TD	ED	I	D	MD
3	¿Usted cree que la rentabilidad dependerá de cómo se distribuyan las unidades?				X	
4	¿Usted cree que la compra de nuevas unidades incrementa la productividad de la empresa?			X		
	DIMENSIÓN 3 : EFICIENCIA	TD	ED	I	D	MD
5	¿Usted cree que los servicios que presta la empresa cumplen con las expectativas del cliente?			X		
6	¿Usted cree que la empresa utiliza bien las unidades para lograr mejores resultados?			X		
	DIMENSIÓN 4 : COMPETITIVIDAD	TD	ED	I	D	MD
7	¿Usted considera importante el desarrollo de las ventas para lograr ser competitivos con nuestros competidores?				X	
8	¿Usted considera importante cumplir con los requisitos de los clientes para ser competitivo en el mercado?					X



Anexo N°2 Validación de juicio de expertos

**SI UCY**  
UNIVERSIDAD CAYASHANA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: IMPACTO DE LA CERTIFICACION COMO OPERADOR ECONOMICO AUTORIZADO A LAS AGENCIAS DE AGUAS, CALLAO, 2018**

N°	Dimensiones / Items	Presencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias	
		SI	No	SI	No	SI	No		
<b>Dimension 1: Procesos</b>									
1	¿Usted considera que los procesos en las operaciones de la empresa influyen en la satisfacción del cliente?	✓		✓		✓			
2	¿Usted considera importante contar con un sistema que permita la retroacción entre la empresa y el cliente?	✓		✓		✓			
3	¿Usted cree que el implementar un nuevo sistema de atención con los clientes ayuda al cumplimiento de objetivos de la empresa?	✓		✓		✓			
<b>Dimension 2: Distribucion</b>									
4	¿Usted considera que la distribución de las unidades se realiza de manera asertiva?	✓		✓		✓			
5	¿Usted cree que las mercancías se entregan en el momento oportuno cuando los clientes lo necesitan?	SI	No	SI	No	SI	No		
6	¿Usted considera necesario establecer tiempos de entrega para satisfacer los deseos de los clientes?	✓		✓		✓			
<b>Dimension 3: Estrategia</b>									
8	¿Usted considera importante el establecer una estrategia que permita cumplir con los objetivos de la empresa?	✓		✓		✓			
9	¿Usted considera importante conocer los objetivos de la empresa?	SI	No	SI	No	SI	No		
10	¿Usted considera importante la organización para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?	✓		✓		✓			
<b>Dimension 4: Infraestructura</b>									
11	¿Usted cree que la infraestructura de APM Terminal es la más adecuada?	✓		✓		✓			

	Si	No	Si	No	Si	No
¿Se considera que la mejora de sus vías de acceso al puerto APM Terminal minimiza los tiempos de espera?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se considera importante explicar las unidades de la empresa para generar mayores ventas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se considera importante la reducción de los costos para mejorar la economía de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se cree que la rentabilidad dependerá de cómo se distribuyan las unidades?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se cree que la compra de nuevas unidades incrementará la productividad de la planta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se cree que los servicios que presta la empresa cumplen con las expectativas del cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se cree que la empresa utiliza bien las unidades para lograr mejores resultados?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se considera importante al desarrollo de las ventas para lograr ser competitivo con los competidores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se considera importante cumplir con los requisitos de los clientes para ser vivo en el mercado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(precisar si hay suficiente) Si

Aplicable  No aplicable

Nombre del juez validador: D. ANDREW DELLO JUIS AIZENRO DNI: 99444884

Fecha de validación: 14 de mayo del 2018



Firma del Experto Informante.

Se debe sujeción cuando los items planteados sean correspondientes al concepto específico formulado en el cuestionario para representar al componente o ítem del constructo y cuando no exista alguna dificultad alguna en el enunciado del ítem, es decir, cuando los ítems planteados sean claros y sencillos.

¿Usted considera importante la contribución de nuestra red de socios para el Puerto APIU Terrestres?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Dimensión E: Costo</b>						
¿Usted considera importante evaluar los recursos de la empresa para generar mayores ingresos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Usted considera importante la reducción de los costos para mejorar la eficiencia de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Dimensión F: Rentabilidad</b>						
¿Usted cree que la rentabilidad dependerá de cómo se distribuyen los recursos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Usted cree que la cultura de nuestra empresa afectará directamente la productividad de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Dimensión G: Eficiencia</b>						
¿Usted cree que las acciones que promueve la empresa son las más adecuadas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Usted cree que la empresa utiliza al máximo sus recursos para lograr mejores resultados?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Dimensión H: Competitividad</b>						
¿Usted considera importante el desarrollo de las ventas para seguir siendo competitiva con los competidores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Usted considera importante competir con los requisitos de los clientes para ser competitivo en el mercado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Usted cree que la cultura de nuestra empresa afectará directamente la productividad de la empresa?

¿Usted cree que las acciones que promueve la empresa son las más adecuadas?

¿Usted cree que la empresa utiliza al máximo sus recursos para lograr mejores resultados?

¿Usted considera importante el desarrollo de las ventas para seguir siendo competitiva con los competidores?

¿Usted considera importante competir con los requisitos de los clientes para ser competitivo en el mercado?

Atentamente,  
 Director General de la Empresa  
 Juan Carlos Rodríguez  
 15 de Mayo de 2019

Firma del Excmo. Informante

Anexo N°3 Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones / Indicadores	Metodología
<p><b>P.G:</b> ¿Cómo influye el tiempo de espera en el ingreso del transporte de carga pasada al puerto APM TERMINALS CALLAO en la productividad de la empresa Orbis?</p> <p><b>P.E:</b>                      A. ¿Cómo influye el tiempo de espera en la Rentabilidad de la empresa Orbis?                      B. ¿Cómo influye el tiempo de espera en la Eficiencia de la empresa Orbis?                      C. ¿Cómo influye el tiempo de espera en los Costos de la empresa Orbis?</p>	<p><b>O.G:</b> Determinar el impacto del tiempo de espera en el ingreso del transporte de carga pasada al puerto Apm Terminal Callao en la Productividad de la empresa Orbis</p> <p><b>O.F:</b>                      A. Determinar el impacto del tiempo de espera en la Rentabilidad de la empresa Orbis.                      B. Determinar el impacto del tiempo de espera en la Eficiencia de la empresa Orbis.                      C. Determinar el impacto del tiempo de espera en los Costos de la empresa Orbis.</p>	<p><b>H.G:</b> El tiempo de espera en el ingreso del transporte de carga pasada al puerto Apm Terminal Callao influye en la Productividad de la empresa Orbis</p> <p><b>H.E:</b>                      A. Existe influencia entre el Tiempo de espera y la Rentabilidad de la empresa Orbis.                      B. Existe influencia entre el Tiempo de espera y la Eficiencia de la empresa Orbis.                      C. Existe influencia entre el Tiempo de espera y los Costos de la empresa Orbis.</p>	<p>El tiempo de espera</p> <p>Productividad</p>	<p>Procesos                      Cliente                      Sistema                      Distribución                      Producto                      Mercadotecnia                      Estrategia                      Objetivos                      Organización                      Infraestructura                      Construcciones                      Sociedad</p> <p>Costo                      Servicio                      Economía                      Rentabilidad                      Utilidad                      Inversión                      Eficiencia                      Empresa de servicios                      Recursos                      Competitividad                      Ventas                      Calidad</p>	<p>Diseño de la Investigación No experimental - Transversal</p> <p>Tipo de Investigación Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación Explicativo - causal</p> <p>Unidad de Investigación Población</p> <p>40</p> <p>Unidad de Muestreo: 40</p> <p>Muestra 37</p> <p>Técnica de procesamiento de la información Programa estadístico SPSS 22</p>

Activar W