



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**La logística internacional y su competitividad en el transporte  
marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C - Callao  
2019**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Negocios Internacionales**

**AUTOR:**

Arredondo Machicao, Alejandro Jahir (ORCID: 0000-0002-3497-8862)

**ASESOR:**

Dr. Morí Paredes, Manuel Alberto (ORCID: 0000-0002-9687-492X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Marketing Y Comercio Internacional

**CALLAO – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

*Se lo dedico a toda mi familia, por estar siempre presente cuando más los necesitaba y siendo espectadores de cada logro que daba en mi vida, a mi madre Magali Machicao N. y a mi padre Alejandro Arredondo A. Por tantos años educándome y forjando para ser el hombre que soy ahora.*

*Este nuevo logro se lo dedico a ustedes y a tres personas muy especiales que me miran desde cielo, mi abuela Rosa Luz M. mi tía Yessica Machicao N. y mi tío Juan M.*

## **Agradecimiento**

*Gracias a Dios y a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto que he tomado, a cada uno de mis Profesores por sus diferentes formas de enseñar, quienes me incentivaron en muchos sentidos a seguir adelante y profundizar mis conocimientos para realizar esta tesis.*

*El camino no fue sencillo para llegar acá, por esto agradezco el aporte y la perseverancia que cada uno me ha dado.*

## Índice de Contenidos

<b>Carátula.....</b>	<b>i</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>iii</b>
<b>Índice de Contenidos.....</b>	<b>iv</b>
<b>Índice de Tablas .....</b>	<b>vi</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>vii</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Formulación del Problema.....	3
1.2.1 Problema General.....	3
1.2.2 Problema Específico .....	3
1.3 Justificación del Estudio .....	4
1.4 Objetivos .....	5
1.4.1 General.....	5
1.4.2 Especifico .....	5
1.5 Hipótesis .....	6
1.5.1 General.....	6
1.5.2 Específica.....	6
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
2.1 Trabajos Previos.....	7
2.2 Teorías relacionadas al Tema .....	13
2.2.1 Variable I: Logística Internacional .....	13
2.2.2 Variable II: Competitividad.....	15
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>18</b>
3.1 Tipo y Diseño de Investigación .....	18
3.1.1 Tipo.....	18
3.1.2 Diseño .....	18
3.1.3 Enfoque .....	19
3.1.4 Alcance.....	19
3.2 Variables, Operacionalización .....	19
3.2.1 Operacionalización de Variables .....	19
3.3 Población Y Muestra.....	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	26
3.4.1 Técnica:.....	26

3.4.2 Instrumento de recolección de datos.....	26
3.4.3 Validez.....	27
3.4.4 Confiabilidad .....	27
3.5 Procedimientos .....	29
3.6 Método de Análisis de Datos.....	29
3.7 Aspectos Éticos .....	29
<b>IV RESULTADOS .....</b>	<b>31</b>
4.1 Estadística Descriptiva .....	31
4.2 Estadística Inferencial.....	35
4.2.1 Prueba de Normalidad .....	35
4.3 Contrastación y Correlación de Hipótesis .....	36
4.3.1 Prueba de Hipótesis General:.....	37
4.3.2 Prueba de Hipótesis Específica 1:.....	39
4.3.3 Prueba de Hipótesis Específica 2:.....	40
<b>V DISCUSIÓN .....</b>	<b>41</b>
5.1 Análisis del Objetivo General y de la Hipótesis General .....	41
5.2 Análisis del Objetivo Especifico 1 y de la Hipótesis Especifica 1 .....	42
5.3 Análisis del Objetivo Específico 2 y de la Hipótesis Especifica 2.....	43
<b>VI CONCLUSIONES .....</b>	<b>45</b>
<b>VII RECOMENDACIONES.....</b>	<b>46</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>47</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>53</b>

## Índice de Tablas

Tabla 1: <i>Tamaño de la Población</i> .....	25
Tabla 2: <i>Distribución Poblacional</i> .....	26
Tabla 3: <i>Fiabilidad de la Variable I - Logística Internacional</i> .....	27
Tabla 4: <i>Fiabilidad de la Variable II - Competitividad</i> .....	28
Tabla 5: <i>Fiabilidad de la Variable I y de la Variable II - Logística Internacional y Competitividad</i> .....	28
Tabla 6: <i>Dimensión 1 (Agrupada) “Flujos de Materiales”</i> .....	31
Tabla 7: <i>Dimensión 2 (Agrupada) “Flujos de Información”</i> .....	32
Tabla 8: <i>Dimensión 1 (Agrupada) “Liderazgo en Costos”</i> .....	33
Tabla 9: <i>Dimensión 2 (Agrupada) “Diferenciación”</i> .....	34
Tabla 10: <i>Prueba de Normalidad</i> .....	35
Tabla 11: <i>Niveles de Correlación</i> .....	36
Tabla 12: <i>Análisis de Correlación Rho de Spearman entre la Logística Internacional y la Competitividad</i> .....	37
Tabla 13: <i>Análisis de Correlación Rho Spearman entre el Flujo de Materiales y la Competitividad</i> .....	39
Tabla 14: <i>Análisis de Correlación Rho de Spearman entre el Flujo de Información y la Competitividad</i> .....	40

## Resumen

El presente Informe de Investigación tuvo como Objetivo General Determinar la Asociación de la Logística Internacional con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C - Callao 2019. La investigación es de enfoque Cuantitativo de alcance Correlacional porque evalúa el grado de asociación entre mis dos variables; de tipo Aplicada y diseño No Experimental - Transversal porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables. La Población fue conformada por 48 colaboradores de la empresa BSZ Logistics S.A.C y la Prueba de la Unidad de Muestreo dio como estimación a 39 colaboradores. Como Instrumento se realizó el Cuestionario que fue validado mediante un Juicio de Expertos y evaluado por la escala de Likert para medir las 20 preguntas que se realizaron a diferentes trabajadores de la empresa, siguiendo con el proceso de análisis mediante el Software Estadístico SPSS versión 26 para evaluar el grado de confiabilidad por medio del Alfa de Cronbach dando un cálculo significativo de 0,964 para ambas variables, lo cual indica que la Confiabilidad es buena para continuar con la Investigación. Los Resultados muestran que la Logística Internacional se asocia con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C. Callao 2019 con un resultado de 0,990 y nivel de significancia del 0,00 de Correlación Rho Spearman; finalmente indicando que existe una correlación posita muy fuerte entre ambas variables.

**Palabras Clave:** Logística Internacional, Competitividad, Asociación, Transporte Marítimo, Cuantitativo.

## Abstract

The General Objective of this Research Report was to determine the Association of International Logistics with Competitiveness in Maritime Transport of the Cargo Agency BSZ Logistics S.A.C - Callao 2019. The research is of a Quantitative approach of Correlational scope because it evaluates the degree of association between my two variables; of type Applied and Non-Experimental - Transversal design because it was done without deliberately manipulating the variables. The Population was made up of 48 collaborators from the company BSZ Logistics S.A.C and the Sampling Unit Test gave an estimate to 39 collaborators. As an instrument, the Questionnaire was carried out, which was validated by means of an Expert Judgment and evaluated by the Likert scale to measure the 20 questions that were asked to different workers of the company, following the analysis process using the Statistical Software SPSS version 26 to evaluate the degree of reliability by means of the Cronbach's Alpha, giving a significant calculation of 0.964 for both variables, which indicates that the Reliability is good to continue the Investigation. The Results show that International Logistics is associated with the Competitiveness in Maritime Transport of the Cargo Agency BSZ Logistics S.A.C. Callao 2019 with a result of 0.990 and significance level of 0.00 for Rho Spearman Correlation; finally indicating that there is a very strong correlation between both variables.

**Keywords:** International Logistics, Competitiveness, Association, Maritime Transport, Quantitative.



# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1 Realidad Problemática

Dentro de las características del Comercio Exterior, los procesos logísticos para el embarque y desembarque en el transporte marítimo son esenciales para la distribución física de las mercancías dado que, intervienen en la competitividad de cada País en el mercado internacional, cabe precisar que estas características es uno de los factores o problemas que tiene tanto el exportador como el importador.

El transporte marítimo internacional es la base de apoyo en la conectividad que tiene todo país de manera bilateral o multilateral en la entrega de mercancías de puerto de origen a puerto de destino de diferentes países es por ello, que compañías navieras internacionales son las encargadas de poder transportar miles de toneladas de mercadería de todo tipo que se negocian en fletes, entre ellas encontramos al grupo Maersk que es una de los principales navieras que tiene mayor demanda en el transporte marítimo realizando operaciones comerciales a 325 puertos del mundo Según Trooijen, (2015) Presidente de América Latina y el Caribe de Maersk Line nos dice que “el Perú representa una historia tangible dentro del emergente bloque de la Alianza del Pacífico con un 8.5%, gracias a factores como la modernización del puerto y el constante flujo de mercancías con los mercados asiáticos”.

Como se puede notar que hay cifras atractivas por parte del sector naviero sin embargo, existen ineficiencias por malas prácticas en el proceso logístico y congestión en los puertos principales de la capital que son Dubai Ports World (DP World) y APM Terminals bien afirma en su entrevista escrita, Galindo (2019) Gerente General de la naviera Hapag-Lloyd en el Perú, “que una dificultad que se está presentando e impactando para todo el sector naviero es que el puerto del Callao está completamente congestionado, por parte de las dos concesionarias solo operan el 70% de ocupación”, esto quiere decir que una vez se sobrepase esa cifra el muelle presenta signo de saturación o congestión lo que origina la espera de naves, un problema que afecta en la competitividad por parte del comercio internacional.

Toda empresa que decida exportar o importar, se tiene que enfrentar con diversos procesos logísticos cuya finalidad es lograr que la mercancía llegue en el menor tiempo posible a su destino, esto vuelve a la empresa más competitiva en el mercado, las operaciones que mueven un negocio internacional resultan ser desafiante si uno no se encuentra dentro de la logística para ello, existe las Agencias de Freight Forwarder o Agencia de Carga, que se encarga de actuar como intermediario del cliente que lo solicite, logrando cumplir los servicios de transportación y logística integral que están envueltos en que la carga llegue a su destino.

Por lo habitual un Freight Forwarder averigua y programa la mejor ruta, cotizaciones, tiempo de tránsito, teniendo conocimiento del tipo de carga que se va a trasladar, también se encarga de negociar contratos con la línea naviera, entrega de la documentación necesaria para el tipo de transporte, liquidaciones y demás requerimientos que se necesitan para liberar la carga en destino, con el seguimiento adecuado manteniendo comunicación, control y asesoría con el cliente.

Este es el caso en el sector nacional el grupo Gold Cargo S.A.C encargado de la mejora de procesos logísticos internacionales en embarque marítimo, terrestre y aéreo hacia cualquier parte del mundo mejorando su servicio constantemente y consolidando alianzas con sus clientes no obstante, en el mercado Peruano existen muchas agencias de carga nuevas y antiguas que sufren dificultad en el proceso logístico ya sea por un mal seguimiento en el transporte, falta de documentación, error de datos en el conocimiento de embarque B/L (Bill Of Lading), una mala comunicación y asesoramiento con el cliente, afectando en el proceso logístico y atrasándolo con mayores costos y mayor tiempo de entrega de la mercancía, finalmente esto enlaza en la competitividad por parte de las Agencias de Carga llevándolas al fracaso, una mala imagen o en otras ocasiones a la quiebra.

Es así que el sector Naviero tiene un rol importante en el comercio internacional para ello, deben manejar un proceso logístico seguro desde el punto de inicio hasta el final por la gran cantidad de mercancía almacenada y transportada. Según datos recientes de la INEI, (2019) mediante el informe

técnico realizado en el mes de abril del 2019 acerca de la producción nacional, el transporte marítimo y de cabotaje incremento en 7,73% por el mayor tráfico de carga.

BSZ Logistics S.A.C es una Agencia de Carga Peruana, con RUC 20603881461 ubicada en el distrito de Bellavista – Callao que ofrece servicios de Freight Forwarding para carga de Exportación o Importación en el transporte marítimo, Servicio Logístico y Asesoramiento en el Comercio Exterior, es una agencia nueva que busca poco a poco ampliar su cartera de clientes, midiendo diferentes casuísticas y problemas que se le presente, buscando su mejora en los procesos logísticos internacionales optimizando rutas, tiempos y costos, finalmente consolidándose competitivamente en el mercado por lo tanto, se ha realizado la presente investigación para responder a la siguiente problemática: ¿Cómo se asocia La Logística Internacional y la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia BSZ Logistics Callao 2019?

Finalmente, empresas Internacionales como Maersk y Nacionales como Gold Cargo S.A.C reconocidas y consolidadas en el mercado por su servicio que ofrecen y su amplia cartera de clientes parece no tener ningún inconveniente, sin embargo, no están libres de casos que se les pueda presentar en los procesos logísticos.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cómo se asocia La Logística Internacional con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C - Callao 2019?

### **1.2.2 Problema Específico**

- ¿Cómo se asocia los Flujos de Materiales con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C - Callao 2019?

- ¿Cómo se asocia los Flujos de Información con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C - Callao 2019?

### **1.3 Justificación del Estudio**

Conforme a Hernández, R. (2014) afirma que la Justificación de una investigación trata de exponer el motivo del estudio y su finalidad, exponiendo sus razones con las que se debe demostrar que la investigación realizada es necesaria e importante. (p.40).

Esto quiere decir que la justificación del estudio es una parte importante de cada investigación, la cual va a dar validez y confiabilidad explicando los motivos y beneficios por la que se está realizando.

#### **Teórico**

La finalidad de la investigación tiene por cometido determinar la asociación que existe entre la Logística Internacional y la Competitividad; utilizando las dos variables donde se podrá encontrar la explicación por los resultados estimados.

Cabe precisar que dichos resultados serán usados para comprobar y distinguir las ideas que se emplean en la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C

#### **Metodológico**

Se aplicó el procedimiento metodológico para las variables de investigación: La Logística Internacional y la Variable Competitividad, buscando la relación entre ellas, de acuerdo con el protocolo del tratamiento investigativo.

#### **Práctico**

Como aporte pragmático esta investigación permitirá aportar conocimientos que sean adecuados a la Logística Internacional y a la Competitividad dentro de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C, dando a conocer la relación

entre ambas variables constituyendo buenas prácticas de logística internacional relacionadas con la competitividad de la agencia en el mercado, diferenciándose con nuevas estrategias y un mejor proceso.

### **Social**

Finalmente, esta investigación brindara información valiosa para la sociedad, estudiantes, profesionales, así como para nosotros mismos, dado que puedan hacer uso de ella y poder emplearla para futuros estudios acerca de la Logística Internacional y la Competitividad por parte de todos los que están inmersos en la optimización de mejoras prácticas de manejo y estrategias sostenibles.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 General**

- Determinar la asociación de La Logística Internacional con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C - Callao, 2019

### **1.4.2 Especifico**

- Determinar la asociación del Flujo de Materiales con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C - Callao, 2019
- Determinar la asociación del Flujo de Información con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C - Callao, 2019

## **1.5 Hipótesis**

### **1.5.1 General**

La Logística Internacional se asocia con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C - Callao, 2019

### **1.5.2 Específica**

- El Flujo de Materiales se asocia con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C - Callao, 2019
- El Flujo de Información se asocia con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C - Callao, 2019

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Trabajos Previos

#### Antecedentes Internacionales

**For Muluneh, (2017)** In his thesis titled “El impacto del desempeño logístico en el desempeño organizacional de Lion International Bank S.C” to obtain the Professional Degree of Master of Arts in Logistics and Supply Chain Management from Addis Ababa University, School of Commerce. Se tuvo como objetivo general en Investigar el impacto del Desempeño Logístico en el Desempeño Organizacional en Lion International Bank S.C. El alcance de la investigación fue Descriptiva con el tipo de enfoque Cuantitativo y utilizando el instrumento del cuestionario para recopilar datos acerca del estudio, las relaciones propuestas en las hipótesis se probaron manejando la correlación de Spearman Rho por SPSS versión 20.0. La Población fue compuesta por los 96 empleados que son parte de las operaciones logísticas en Lion International Bank S.C y la muestra para la investigación fue de 89 empleados por parte de la empresa. Al realizarse la Correlación Rho Spearman de la hipótesis 1 dio como resultado 0.268 siendo una correlación positiva débil además de un nivel de significancia de 0,00 menor al 0.05, finalmente por parte del resultado del análisis se concluye que hay relación efectiva entre el desempeño logístico y el desempeño organizacional.

**For Kipchirchir (2015)** In his thesis titled “Efecto del Outsourcing en el desempeño de la industria logística en Kenya” to obtain the Professional Degree of Master of Business Administration (MBA) from Strathmore University. Se tuvo como objetivo principal establecer el efecto del Outsourcing en el desempeño de la industria Logística en Kenia. El diseño de investigación fue Descriptivo con enfoque Cuantitativo haciendo uso del instrumento del cuestionario para analizarse estadísticamente. La población se centró en las 820 empresas que externalizan sus servicios logísticos, mediante la fórmula estadística dio como resultado de muestra a 96 encuestados esto representa el 11.7% de la población. Se realizó la

Correlación de Pearson dando como resultado 0.537 a parte de un nivel de significancia del 0,00 donde indica la existencia de una relación positiva moderada entre el Outsourcing de la Logística acerca de los procesamientos de pedidos y el desempeño de la industria Logística en Kenia.

**Para Ahumada y Perusquia (2014)** en su artículo científico “Inteligencia de Negocios: Estrategia para el desarrollo de competitividad en empresas de base tecnológica” realizado en la Universidad Nacional Autónoma de México tuvo como objetivo investigar y correlacionar los métodos de información para su toma de decisiones como estrategia de negocio en la competitividad por parte de las empresas tecnológicas en Tijuana, B.C. El enfoque que se utilizó en la investigación fue mixta utilizando técnicas cualitativas (entrevistas) y cuantitativas con el fin de encontrar resultados congruentes a lo que se está estudiando. La población fue de proporción finita teniendo conocimiento de ella que eran 161 empresas y su tamaño de muestra arrojó 67 con los que se trabajara para dicha investigación. Al realizarse la primera correlación por parte de las variables Inteligencia de Negocios y Competitividad dio como resultado  $r = 0.737$  en correlación de Pearson esto representa que si existe variación entre sus dos variables y en Correlación de Spearman arrojó como resultado  $\rho = 0.720$  ambos con 0,00 en nivel de significancia llegando a validar la hipótesis del estudio donde se refiere que hay un correlación entre Inteligencia de Negocios y el incremento de la competitividad en las empresas de base tecnológica de la ciudad de Tijuana, B.C

**Para Zarate (2015)** en su tesis titulada “Reconocimiento de la Gestión Tributaria de las empresas en Xalapa – Veracruz como un elemento para medir la Competitividad” para obtener el Grado de Doctor en Ciencias Administrativas y Gestión para el Desarrollo de la Universidad Veracruzana (México), tuvo como Motivo General Evidenciar si desde la Gestión Tributaria de algunas empresas ubicadas en la ciudad de Xalapa – Veracruz se puede medir su Competitividad. El alcance de la investigación es Correlacional, Analítico y Descriptivo utilizando un enfoque Cuantitativo basado en datos de



corte transversal y fuentes de información mediante la aplicación del cuestionario, el método que se utilizó fue Deductivo con el fin de originar conclusiones por parte de supuestas teorías aplicadas en la realidad. La población estuvo conformada por las 842 unidades económicas cuyo porcentaje es el 89% por empresas medianas y grandes es entonces que se procedió a realizar la prueba de muestreo dando como resultado a 246 unidades económica a las cuales se le realizaran dicha encuesta. Al realizarse la Correlación de Pearson por parte de las dos variables con la finalidad de poder comprobar o anular la Hipótesis del estudio dio como consecuencia 0.540 y un nivel obtenido de significancia del 0,00 el cual representa un grado de correlación positiva por parte de ambas variables.

**Para Satán y Tunki (2015)** en su Proyecto de Exploración titulado “El Capital Humano y su influencia para la Competitividad de la Industria Manufacturera de la Ciudad De Riobamba en el Periodo 2013” con el fin de obtener el Título de Economista Mención Gestión Empresarial de la Universidad Nacional de Chimborazo (Ecuador), se investigó como Objetivo Universal Determinar la influencia del capital humano en la competitividad de las industrias manufactureras de la ciudad de Riobamba en el periodo 2013. El método es de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y analítico, diseño no experimental - correlacional porque únicamente se estudió el análisis por las Variables del estudio Capital Humano y Competitividad sin la manipulación de algunas de ellas y medir la relación que existe entre ellas. Su población estuvo conformada por 350 Industrias Manufactureras, donde se procedió a realizar la prueba de muestreo dando como resultado a 187 Industrias Manufactureras a las cuales se realizarán dicho cuestionario. Al realizarse la Correlación de Pearson para medir la relación entre ambas variables dio como resultado 0.854 donde significa que existe una relación positiva y arrojando un porcentaje de significancia del 0,00 estando debajo del 0,05 esto indica el rechazo de la Hipótesis Nula y la aceptación de la Hipótesis Alterna por los investigadores, en que El Capital Humano si influye en la Competitividad de la Industria Manufacturera de la Ciudad de Riobamba en el periodo 2013.

## **Antecedentes Nacionales**

**Para Ríos (2018)** en su tesis titulada “Influencia de la Gestión Logística en la determinación del Costo de Ventas en la empresa comercial Sekur Perú S.A. 2017” con el fin de obtener el Título Profesional de Contador Público de la Universidad Nacional de San Agustín se buscó como Objetivo General Evaluar la influencia de la gestión logística en la determinación del costo de ventas en la empresa comercial Sekur Perú S.A. El enfoque de investigación fue cuantitativo utilizando la recolección de datos y teorías para responder preguntas acerca del estudio con el fin de probar si se acepta o se rechaza la hipótesis. La población fue conformada por los 11 trabajadores de la empresa Sekur Perú S.A siendo de alcance correlacional y por parte de la muestra se trabajará con el 100% de la Población. Al realizarse la Correlación de Spearman (Rho) entre ambas variables Gestión Logística y Costos de venta dio como resultado 0.882 de su coeficiente es así donde se establece una correlación positiva (directa) por lo que si la Gestión Logística aumenta esta influye en el aumento del Costo de Venta, además de mostrar un porcentaje de significancia del 0,00 siendo menor al 0,05 esto nos muestra que la correlación establecida por estas dos variables es cierta por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

**Para García (2018)** en su tesis titulada “La Planificación Estratégica y la Competitividad en la Empresa Emitec S.A.C, Los Olivos 2018” con el fin de lograr el Grado Profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Cesar Vallejo (UCV) Su Objetivo Universal fue en Determinar la relación que existe entre La Planificación Estratégica y la Competitividad de la empresa Emitec S.A.C, Los Olivos 2018. La metodología del estudio es Hipotético – Deductivo teniendo como diseño no transversal y no experimental de tipo aplicada, su grado de investigación es de carácter descriptiva correlacional. La población fue estructurada por 70 trabajadores de la empresa Emitec S.A.C y su tamaño de muestra fue por parte del 100% de la población a quienes se les encuestó. Se obtuvo un 0.958 del coeficiente de Fiabilidad lo que significa que tiene un nivel confiable muy alto en el instrumento

elaborado, al realizarse la correlación de Spearman Rho por parte de las variables de la investigación que son Planificación Estratégica y la Competitividad dio como resultado 0.900\*\* siendo una correlación positiva muy fuerte además de obtener como resultado el nivel de significancia de 0,00 teniendo en cuenta la regla de decisiones se procedió a rechazar la Hipótesis Nula (Ho) y aceptar la Hipótesis Alterna (H1), donde se concluye que la Planificación Estratégica se relaciona significativamente con la Competitividad de la Empresa Emitec S.A.C, en el distrito de los Olivos 2018.

**Para Carbonell (2018)** en su tesis titulada “Gestión de procesos en el área de logística de la empresa la Hanseática S.A. - San Isidro, 2018” con el fin de obtener el Grado Profesional de Licenciada en Negocios Internacionales de la Universidad Cesar Vallejo (UCV) Se estableció como objetivo principal Determinar la relación entre la Gestión de procesos y el área de logística de la empresa La Hanseática S.A. El método utilizado para la investigación es de Hipotético Deductivo y de enfoque Cuantitativo, tipo aplicada con un nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental transversal. La Población estaba constituida por los trabajadores de la empresa Hanseática y la muestra fue de 33 trabajadores. Al realizarse la Correlación Rho Spearman para conocer el nivel de relación por la Variable I Gestión de Procesos y la Variable II Logística es así que dio como resultado 0.913 por lo tanto se considera una correlación positiva además de mostrar un nivel de significancia de 0,00 menor a 0,05 estableciendo un valor alto para su aceptación, finalmente se concluye con el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis del estudio indicando que si existe una relación entre la gestión de procesos y el área de logística en la empresa Hanseática S.A., San Isidro, 2018.

**Para López, Ochoa y Toranzo (2017)** En su proyecto de investigación con título “Implementación de un Área Logística Internacional en TINFLUBA S.A.C para la Optimización de Procesos” con el fin de conseguir el Grado de Licenciado en Negocios Internacionales de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) propuso como objetivo general Implementar un

área Logística Internacional para lograr optimizar los procesos Logísticos en beneficio a la empresa TINFLUBA S.A.C. El método de investigación que se utilizó fue cuantitativo y cualitativo, cualitativo porque busca conocer la realidad de los procesos logísticos internacionales dentro de la empresa y cuantitativo porque busca conocer el ambiente laboral en el desempeño de los operarios dentro de los procesos logísticos internacionales. La población elegida fue formada por 35 trabajadores de la compañía TINFLUBA S.A.C y su prueba de muestreo fue de 33 colaboradores mediante el resultado de la fórmula estadística aplicada. El nivel de confianza dio como resultado el 95% de fiabilidad y su nivel de significancia fue 0,05 aprobando la Hipótesis General acerca de “La implementación de un área Logística Internacional beneficia la optimización de procesos en TINFLUBA S.A.C. Llegando a la conclusión que la mejor propuesta para combatir directamente el problema que luce la empresa, es en optimizar los métodos para la implementación de un área Logística Internacional en beneficio de TINFLUBA S.A.C, con la finalidad de reducir el tiempo de los procesos y elevar el desempeño de los trabajadores para maximizar las utilidades de la organización.

**Para Sessarego (2017)** en su tesis titulada “Gestión de almacenes y optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa distribuidora Cunza S.A. – Lima, 2016” con el fin de conseguir el Grado Profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Cesar Vallejo (UCV) Se investigó como objetivo principal Determinar la relación entre la Gestión de Almacenes con la Optimización del Flujo Logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016. El tipo de investigación es aplicado y de alcance correlacional según su eventualidad fue transversal, se utilizó un diseño No experimental. La Población estuvo formada por 30 trabajadores de la Empresa y por parte de la muestra se consideró a todo el personal de la oficina en mención es por ello que se trabajará con el 100% de la Población. Al realizarse el Coeficiente de Rho Spearman entre la Variable I Gestión de Almacenes y la Variable II Flujo Logístico dio como resultado 0.636\*\* por lo que se comprueba que exista una

relación efectiva entre ambas variables, asimismo se obtiene un nivel de significancia del 0,00 estando por debajo del 0,05 que se solicita, consecuentemente se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ) mostrando que la gestión de almacenes tiene una relación positiva con la optimización del flujo logístico de productos acabados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

**Para Sandoval (2017)** en su investigación presentada para optar el Título Profesional de Licenciada en Negocios Internacionales de la Universidad Cesar Vallejo (UCV) con el título “Gestión logística para la competitividad en las Mypes del sector textil de la galería Moda Center del distrito de la Victoria– Lima, 2016” teniendo como objetivo primordial identificar la Gestión logística para su competitividad en las Mypes del sector textil de la galería Moda Center del distrito de la Victoria– Lima, 2016. Utilizando como tipo de exploración aplicada, de nivel descriptivo y diseño no experimental, la población escogida fue de 25 dirigentes del sector textil referentes a la galería Moda Center y su muestra se seleccionó al 100% de su población por considerarse una cifra manejable de sujetos. El criterio de confiabilidad del coeficiente del Alfa de Cronbach arrojó como resultado el 80% de fiabilidad siendo un porcentaje aceptable del instrumento en medición, finalmente se logró identificar el objetivo principal del estudio ya que con cifras porcentuales del 44% como resultado indica que la gestión logística que aplican las Mypes de la galería Moda Center del distrito de la Victoria en sus negocios es casi nunca la correcta.

## **2.2 Teorías relacionadas al Tema**

### **2.2.1 Variable I: Logística Internacional**

Conforme a la Variable I, se indicará diferentes teorías acerca de la Logística Internacional, elaboradas por algunos autores que han realizado estudios del tema.

### **Según Castellano (2015)**

Define a la Logística Internacional como un plan de gestión de los flujos de materiales como el de producción y distribución junto con los flujos de información, con la finalidad en mejorar cada proceso para que la empresa pueda ser más competitiva en el mercado. (p.15).

### **Según Lyu y Jing (2015)**

Manifiesta que la Logística Internacional es la herramienta y el puente del comercio exterior proporcionado una garantía para el desarrollo económico geográfico y político de un país. (p.76).

### **Según Sternad, Skrucany y Jereb (2018)**

Define a la Logística Internacional como un factor importante para el éxito competitivo de los negocios siendo parte de la cadena de suministros planificando y gestionando un almacenamiento eficiente de bienes, servicios e información relevante de sus fuentes para su uso, a fin de satisfacer los requisitos de los compradores y vendedores. (p.10).

### **Según Fan (2014)**

Nos dice que la Logística Internacional es todo el proceso de transportar un producto desde el fabricante hasta el usuario final, controlando todo vínculo operativo que esté relacionado a ello, con una alta eficiencia y fiabilidad con el cliente. (p.61).

### **Según Baskar y Pragadeeswaran (2013)**

Indica que la Logística Internacional se caracteriza por el concepto de containerización de acuerdo al transporte, envío o manejo de contenedores, almacenamiento y control de información del traslado de mercancías desde el país exportar al almacén del comprador extranjero. (p.2897).

### **Según Takele (2019)**

Nos dice que la Logística Comercial se refiere a los diversos procesos y servicios logrados por las tecnologías de información en las transacciones transfronterizas de los envíos internacionales. (p.10).

### **Según Tavares (2018)**

La Logística Internacional es el proceso competitivo en relación a la integración económica a través de un desarrollo constante de los medios de transporte que son esenciales en las oportunidades de negocio para el crecimiento de un país frente a un entorno globalizado en el comercio internacional. (p.92)

### **Para Bae et ál. (2012)**

Indica que la Logística puede definirse como los procesos para planificar, ejecutar y supervisar el transporte eficiente y efectivo de la custodia de bienes, servicios e información desde el lugar de origen hasta el lugar de consumo. (p.3)

## **2.2.2 Variable II: Competitividad**

De acuerdo a la Variable II, se complementó diferentes definiciones acerca de la Competitividad ejecutadas por varios estudios del tema.

### **Según Salavou (2015)**

Define a la Competitividad al conjunto de estrategias que la organización realiza, con la finalidad de una mejora en las funciones acorde a lo que exige el entorno de hoy en día, permitiéndole múltiples fuentes de ventajas frente a la competencia combinado los factores relacionados como el liderazgo en costos y la diferenciación. (p.105)

### **Según Nagaj y Žuromskaitė (2020)**

Indica que la Competitividad en una empresa se define como los factores políticos, ecológicos, culturales o técnicos que se encargan de obtener la ventaja competitiva frente a sus competidores mejorando la calidad de sus servicios y satisfaciendo el bienestar a sus clientes. (p.2).

### **Según Voinescu y Moisoiu (2015)**

Nos dice que la Competitividad es el factor directo de crecimiento en las empresas, especialmente cuando se diseñan estrategias o análisis comparativos las cuales son desarrolladas con el mismo objetivo. (p.512).

### **Para Capobianco et ál. (2019)**

Indica que la Competitividad es la capacidad de vender productos que satisfagan los requisitos de la demanda como precio, calidad, cantidad y al mismo tiempo garantizar beneficios a lo largo del tiempo que permitan a la empresa prosperar. (p.1).

### **Según Djogo y Stanisic (2016)**

Define a la Competitividad como la medida de productividad a nivel macroeconómico de un país, por medio de las condiciones libres y justas que tiene el mercado mundial donde el éxito o el fracaso va a hacer que el país sea más o menos competitivo. (p.95).

### **Según Kuzminski et ál. (2020)**

Nos indica que la Competitividad en una empresa es el desarrollo operativo y estratégico constante, con el objetivo principal de garantizar la ventaja competitiva en el mercado donde la gerencia y los



subordinados implementan el proceso de comportamiento y humanización de los cambios que tienen lugar en la organización. (p.344).

**Según Chen y Wei (2020)**

Específica que la Competitividad empresarial es un concepto estrechamente relacionado con la rentabilidad, productividad y participación de mercado de la empresa. (p.4).

**Según Filho et ál. (2020)**

Determina que la Competitividad son diversas estrategias de internalización e innovación señaladas como vectores de ventaja competitiva y que agregan valor a los negocios. (p.1).

**Para Bakator et ál. (2019)**

Precisa que la Competitividad es el proceso de innovación de productos y servicios, rediseñando, modificando o mejorando objetivamente con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. (p.1628).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y Diseño de Investigación

##### 3.1.1 Tipo

Esta investigación fue de tipo **APLICADA** ya que según Baena (2017) define a la investigación aplicada como “el planteamiento de problemas que existen y que requieren una solución aportando hechos nuevos que sean útiles y recomendables para la teoría” (p.18)

Esto quiere decir que el tipo Aplicada de la investigación aporta hechos actuales que ayuden en la solución de una problemática que se desea estudiar.

##### 3.1.2 Diseño

Fue de diseño **NO EXPERIMENTAL - TRANSVERSAL** según Hernández (2014) manifiesta “que un estudio no experimental son los que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan casos ya existentes que no son provocadas intencionalmente en la investigación por el que lo realiza” (p. 152)

Esto quiere decir que el diseño no experimental es una investigación metodológica donde solo se observan situaciones ya ocurridas para luego poder analizarlos y definir un resultado.

Además, Hernández (2014) nos indica “que el diseño transversal se refiere a la recopilación de datos en un momento único con el propósito de definir y analizar su situación” (p.154)

Esto quiere decir que el tipo de diseño transversal se encarga de la obtención de datos que solo se desarrollaran en un período indicado.

### 3.1.3 Enfoque

En el presente estudio emplearemos el enfoque **CUANTITATIVO**, puesto que Hernández (2014) indica:

El enfoque cuantitativo de investigación representa a un conjunto de procesos secuenciales y probatorios en el que no se puede eludir ningún paso de la investigación formando hipótesis y determinando variables en lo que se quiere estudiar, medir y analizar estadísticamente con la finalidad de demostrar teorías. (p.4).

Esto quiere decir que el enfoque cuantitativo utiliza variables que son medidas estadísticamente para explicar los objetivos que quiere el investigador realizar seguido de la toma de decisiones por parte de las hipótesis que se hayan desarrollado

### 3.1.4 Alcance

El alcance de la investigación es **CORRELACIONAL**, donde Hernández (2014) afirma “que el alcance correlacional posee como objetivo conocer la relación que existe entre las variables y su grado de asociación específica de la investigación” (p. 93).

Esto indica que el alcance correlacional en una investigación, busca analizar los contextos del estudio conociendo la relación de las variables.

## 3.2 Variables, Operacionalización

En el presente estudio se desarrolla con dos tipos de variables, Variable I “Logística Internacional” y la Variable II “Competitividad” las cuales se han definido de una forma conceptual.

### 3.2.1 Operacionalización de Variables

#### Variable I: Logística Internacional

##### Definición Conceptual:

Según Castellano (2015)

Define a la Logística Internacional como un plan de gestión de los **flujos de materiales** como el de producción y distribución junto con los **flujos de**

**información**, con la finalidad en mejorar cada proceso para que la empresa pueda ser más competitiva en el mercado. (p.15).

### **Dimensión: Flujos de Materiales**

Según Briceño (2017)

El término Flujo de Materiales hace referencia al movimiento de cualquier **producto** mediante diferentes **procesos**, modificando **operaciones** y simplificando pasos para eliminar operaciones innecesarias. (p.25).

### **Indicadores:**

#### **Producto**

Según Díaz (2014)

El producto se define como un conjunto de atributos en relación a la comercialización, donde la empresa o compañía ofrece a su público objetivo satisfacer sus necesidades y deseos; asimismo de conseguir los objetivos en cuanto a utilidades o beneficios, requiriendo de un personal idóneo y especializado, por lo que es necesaria una continua superación de los que se encargan de hacerlo. (p. 3)

#### **Procesos**

Según Sanabria et. al. (2014)

El concepto de proceso antiguamente era considerado como una serie de pasos secuenciales, con principio y fin, que llevan a obtener un resultado (un pensamiento cerrado y lineal). En la actualidad, es imposible considerar un proceso de forma tan mecánica, por ende, se explica que el concepto de proceso hace referencia automática a un conjunto de etapas donde se desarrollan de forma abierta, conectada, constante y recursiva en relación a la mejora continua. (p.32)

## **Operaciones**

Según Chacón y Galia (2016)

Define a la operación como un conjunto de actividades estandarizadas que se ejecutan de manera rutinaria y repetitiva con el fin de mantener un flujo estable de producción. (p.11)

## **Dimensión: Flujos de Información**

Según Sugahara (2018)

El Flujo de Información se determina a las estrategias de **comunicación**, **transparencia** y cultura **organizacional**; sin estos indicadores no existirá un apoyo al flujo de información de cada empresa u organización. (p. 50)

## **Indicadores:**

### **Comunicación**

Según Ramírez y Hugueth (2017)

La comunicación es considerada como un mecanismo inseparable para añadir valor a las organizaciones a través de ella la empresa se posiciona en el mercado para lograr sus acciones eficientemente como una fuente de información ante sus diferentes públicos objetivos. (p. 6)

### **Transparencia**

Según Arredondo, Garcia y Vásquez (2014)

La transparencia es la clave fundamental para generar confianza entre los consumidores, proveedores y gobierno con el objetivo de que la empresa responda las demandas de información ya que, si no está presente afecta de manera interna y externa su desarrollo por parte de la compañía. (p.410)

## **Organización**

Según Montoya y Boyero (2016)

Se define como el conjunto de estrategias eficientes y competitivas con el objetivo que se garantice la correcta, oportuna, eficaz y valor de todas las metas constituidas en la organización (p.6)

## **Variable II: Competitividad**

### **Definición Conceptual**

Según Salavou (2015)

Define a la Competitividad al conjunto de estrategias que la organización realiza, con la finalidad de una mejora en las funciones acorde a lo que exige el entorno de hoy en día, permitiéndole múltiples fuentes de ventajas frente a la competencia combinado los factores relacionados como el **liderazgo en costos** y la **diferenciación**. (p.105)

### **Dimensión: Liderazgo en Costos**

Según Rodríguez (2014)

El Liderazgo en Costes determina las habilidades que lleva a cabo una **empresa** a la hora de competir pretendiendo lograr **costos** menores a los de la competencia, sin afectar a la **calidad** del producto o servicio que está ofreciendo, esto convierte a la empresa con una ventaja competitiva en el mercado frente a sus competidores que les resulte difícil disminuir sus costos para igualar a los de dicha empresa. (p.6)

### **Indicadores:**

#### **Empresa**

Según Montoya y Boyero (2016)

Una empresa cuenta con grandes recursos económicos que buscan el desarrollo de una actividad en particular por parte de las metas de la

organización con tecnología de vanguardia, edificaciones y un personal apto para la ejecución de dichos recursos que respondan a los estándares internacionales. (p.4)

### **Costos**

Según Arellano, Quispe, Ayaviri y Escobar (2017)

Se determina costos a los elementos principales de la producción de un bien o servicio con la finalidad de establecer el precio de venta final que se ofrecerá en el mercado, frente al consumidor y su competencia. (p.34)

### **Calidad**

Según Rogel (2018)

La calidad viene a ser las características de aquel producto y/o servicio que el cliente espera obtener con un mínimo de errores o defectos satisfaciendo completamente sus necesidades (p.144)

### **Dimensión: Diferenciación**

Según Rodríguez (2014)

La diferenciación impacta en el producto o **servicio** que se ofrece siendo este distinto o **innovador** y esto hace que los **clientes** los perciban como únicos, consiste en dar valor agregado a productos o servicios ya existentes siempre y cuando los consumidores aprecien el cambio. (p.10)

### **Indicadores:**

#### **Servicio**

Según García (2016)

Define al servicio como las medidas necesarias en el proceso de la empresa que busca la satisfacción y requerimientos de los clientes. (p. 383)

## **Innovador**

Según Díaz y Guambi (2018)

La innovación se determina a la creación de un nuevo producto o servicio, implementado nuevos cambios y procesos que se generen dentro de la organización de manera inusual o diferente a la acostumbrada para alcanzar niveles de competitividad aceptables y garantizar de esa manera la supervivencia. (p.217)

## **Cliente**

Según Arias, Frías y Gómez (2016)

El cliente se determina como la pieza clave en relación a la empresa obteniendo una constante participación en el entorno comercial es por ello, que se debe conocer las necesidades que el cliente busca. (p.253)

### **3.3 Población Y Muestra**

Según Hernández (2014) “la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, donde va a ser estudiado y sobre la cual se pretende generalizar los resultados” (p. 174).

El número de población fue de **48 trabajadores** de la empresa BSZ Logistics S.A.C ya que, es en quienes recae la responsabilidad y las decisiones correspondientes a la gestión logística y competitiva de la empresa

#### **Unidad de Muestreo**

Según Hernández (2014) define a “la unidad de muestreo como el subgrupo de la población general por el cual los elementos o casos serán estudiados para el alcance de la investigación” (p.172)

De la población general se eligió a **43 trabajadores** como unidad de muestreo por el motivo de su larga experiencia en el área de operaciones ya que, esto nos aporta mayor conocimiento sobre el tema a investigar y en que puedan responder adecuadamente las preguntas que se han planteado.



## Muestra

Para la investigación se utilizó el tipo de **MUESTRA PROBABILÍSTICA** tal y como afirma Hernández (2014) se encargan de medir con pruebas estadísticas una muestra, en la que tiene probabilidad de que todos los elementos de la población tengan una misma posibilidad de ser elegidos. (p.177)

Esto nos indica que son estudios para la aplicación de métodos estadísticos (encuesta) basados en una población seleccionada dando como resultado a las personas en la que se va a estudiar y dar una decisión.

En esta investigación se aplicó la fórmula de población finita para hallar la muestra necesaria.

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

Dónde:

**Tabla 1: Tamaño de la Población**

N =	Tamaño de la Población	43
Z =	Valor de la tabla normal	1.96
P =	Probabilidad Favorable	0.50
E =	Error de Estimación	0.05
n =	Tamaño de Muestra	<b>39</b>
$\alpha$ =	Nivel de Significancia	0.05

**(LA MUESTRA DE ESTUDIO ESTARÁ CONSTITUIDA POR LOS 39 TRABAJADORES DE LA EMPRESA BSZ LOGISTICS S.AC.)**

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P(1 - P)}{(N - 1)E^2 + Z^2 \cdot P(1 - P)} = \frac{43 \cdot 1.96^2 \cdot 0.50 (1 - 0.50)}{(43 - 1)0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.50 (1 - 0.50)} = 38.76$$

## Distribución Poblacional de los Operadores en La Empresa BSZ Logistics S.A.C

*Tabla 2: Distribución Poblacional*

ÁREAS	CANTIDAD DE OPERADORES	PROPORCIONALIDAD	TAM. MUESTRA
Exportación	16	0.37	15
Contabilidad	10	0.23	9
Importación	10	0.23	9
Marketing	7	0.16	6
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>1.00</b>	<b>39</b>

*Fuente: Elaboración Propia*

### Interpretación

En la aplicación de la teoría del muestreo se configuró un proceso bietápico; en la primera etapa se aplicó el muestreo aleatorio simple determinado un tamaño de muestra de 39; en la segunda etapa se utilizó un muestreo estratificado que permitió definir las áreas de la organización en la empresa **BSZ Logistics S.A.C**, alcanzando así, la distribución estratificada de la muestra aleatoria.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### 3.4.1 Técnica:

La técnica que se ha realizado para este estudio de investigación es la **ENCUESTA** la que será aplicada a 39 trabajadores del área de operaciones de la empresa BSZ LOGISTICS S.A.C para poder determinar la asociación de las dos variables de estudio.

Para ello, se aplicó en la encuesta preguntas cerradas que se relacionan en una selección de respuestas predeterminadas, las cuales se presentan por escala.

#### 3.4.2 Instrumento de recolección de datos

El Instrumento de recolección de datos que se ha utilizado en esta investigación es el **CUESTIONARIO** ya que nos permite recoger opiniones y percepciones de los trabajadores en la empresa BSZ LOGISTICS S.A.C,

Utilizando la Escala de Likert como instrumento para la elaboración de las 20 preguntas; 10 de ellas son para la Variable I Logística Internacional y las otras 10 para la Variable II Competitividad las que nos va a permitir una información útil para el desarrollo de esta investigación

### 3.4.3 Validez

La validez del contenido se tomará la medida a través del juicio de expertos, por lo cual se considerará a 3 profesores de la Universidad Cesar Vallejo Callao.

Como son:

- Experto 1: Dr. León Espinoza, Lessner Augusto
- Experto 2: Mg. Sánchez Sánchez, Jaime Abel
- Experto 3: Dra. Ruibal Regalado, Eliana Pérez

### 3.4.4 Confiabilidad

Según Hernández (2014). La confiabilidad lo define como un grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. (pág. 200)

Lo que busca es en determinar un resultado fiable obtenido mediante una prueba que en este caso es el instrumento (encuesta) realizada a un público objetivo (muestra) que dio como resultado a 39 encuestados.

La prueba de confiabilidad se realizó por el SPSS versión 26 utilizando el método de Alfa de Cronbach.

**Tabla 3:** *Fiabilidad de la Variable I - Logística Internacional*

		N	%
Casos	Válido	39	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	39	100,0

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



Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,932	,934	10

**Fuente:** Software SPSS versión 26

### Interpretación:

Mediante este cuadro de resultados donde se calcula la confiabilidad de la variable I, nos indica que la prueba realizada es confiable dando como resultado 0,932. Por ende, se corrobora que el instrumento y los ítems son altamente Confiables.

**Tabla 4:** *Fiabilidad de la Variable II - Competitividad*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	39	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	39	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,919	,920	10

**Fuente:** Software SPSS versión 26

### Interpretación

Mediante este cuadro de resultados donde se calcula la confiabilidad de la variable II, nos indica que la prueba realizada es confiable dando como resultado 0,919. Por ende, se corrobora que el instrumento y los ítems son altamente Confiables.

**Tabla 5:** *Fiabilidad de la Variable I y de la Variable II - Logística Internacional y Competitividad*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	39	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	39	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,964	,965	20

**Fuente:** Software SPSS versión 26

### **Interpretación**

Mediante este cuadro de resultados alcanzados por la confiabilidad de las Variables I y II nos indica que la prueba realizada es confiable dando como resultado 0,964. Por ende, se corrobora que el instrumento y los ítems son altamente Confiables.

### **3.5 Procedimientos**

En la recolección de información se utilizó la base de datos correspondientes a las variables de estudio: Logística Internacional y Competitividad las que fueron procesadas para un análisis completo en el SPSS versión 26, así mismo se aplicó la técnica de la Encuesta que se desarrolló con los 39 colaboradores encuestados de la Empresa BSZ Logistics S.A.C, contando con el permiso correspondiente.

### **3.6 Método de Análisis de Datos**

Para la presente investigación se realizó preguntas relacionadas a los requisitos de como poder llevar a cabo la encuesta, tomando criterios relevantes por parte de lo que busca la investigación. Ya recolectado las 20 preguntas por parte de nuestros indicadores pasamos a realizar la encuesta, que fue aplicada a 39 trabajadores del área de operaciones de la empresa BSZ LOGISTICS S.A.C teniendo una previa coordinación.

Una vez hecha las preguntas correspondientes a la cantidad de encuestados, pasamos a vaciar toda la base de datos con los puntajes por cada pregunta, al Software SPSS versión 26 donde se analizó entre las Dos Variables el coeficiente de correlación, conforme a ello se procesó los cálculos de la información brindada para esta investigación.

### **3.7 Aspectos Éticos**

En el ámbito nacional e internacional se garantizó la calidad ética de la investigación, tomando en consideración los principios universales referidos al beneficio social humano y académico tanto de los investigadores, así como, público intelectual en general, que revisa y consulta el trabajo de investigación desarrollado. Cabe señalar está comprometida totalmente con el aporte

académico de la investigación científica, considerando la independencia de criterio, equidad y justicia a lo largo del estudio.

Fue elaborado de acuerdo a estudios e investigaciones ya realizadas, como Tesis, Libros, Artículos y Revistas relacionadas al tema, con esta información y en base a mis conocimientos se han podido desarrollar.

**Valor Social:** Los trabajadores a los cuales se realizaron dicha encuesta, no hubo ningún problema e incomodidad por parte de ellos, ya que previamente se les informo en qué consistía la encuesta y cuál era el propósito de esta investigación.

**Valor científico:** Todos los datos e información que se ha elaborado en el presente proyecto se encuentra citado y validados, por ende, los aspectos teóricos son confiables.

## IV RESULTADOS

### 4.1 Estadística Descriptiva

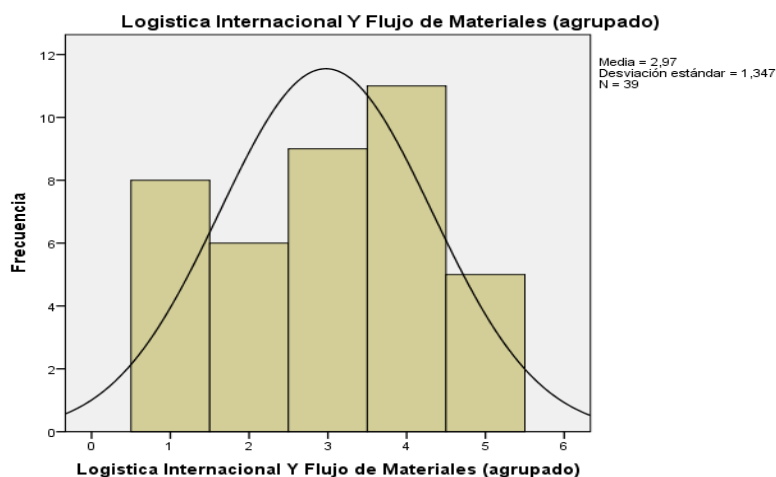
- Dimensión de la Variable: Logística Internacional

#### VARIABLE I “LOGÍSTICA INTERNACIONAL”

Tabla 6: Dimensión 1 (Agrupada) “Flujos de Materiales”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	20,5	20,5	20,5
	Casi Nunca	6	15,4	15,4	35,9
	A veces	9	23,1	23,1	59,0
	Casi Siempre	11	28,2	28,2	87,2
	Siempre	5	12,8	12,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS versión 26



#### Interpretación

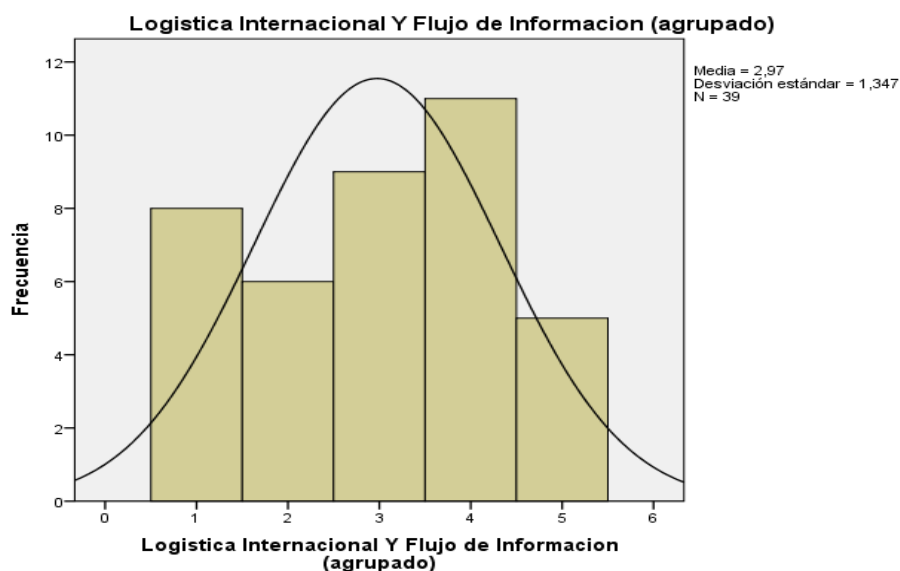
En la tabla N° 4, se observa que el 28,2% de la muestra, conformada por los colaboradores de la Empresa BSZ Logistics S.A.C indicaron que Casi Siempre los Flujos de Materiales se necesitan para establecer una óptima Logística Internacional, por otro lado, con un porcentaje inferior del 15,4% piensan que Casi Nunca son necesarios

**Tabla 7: Dimensión 2 (Agrupada) “Flujos de Información”**

**Logística Internacional Y Flujo de Información (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	20,5	20,5	20,5
	Casi Nunca	6	15,4	15,4	35,9
	A veces	9	23,1	23,1	59,0
	Casi Siempre	11	28,2	28,2	87,2
	Siempre	5	12,8	12,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Fuente:** Software SPSS versión 26



### Interpretación

En la tabla N° 5, se observa que el 28,2% de la muestra, conformada por los colaboradores de la Empresa BSZ Logistics S.A.C indicaron que Casi Siempre los Flujos de Información se necesitan para establecer una óptima Logística Internacional, por otro lado, con un porcentaje inferior del 15,4% piensan que Casi Nunca son necesarios.



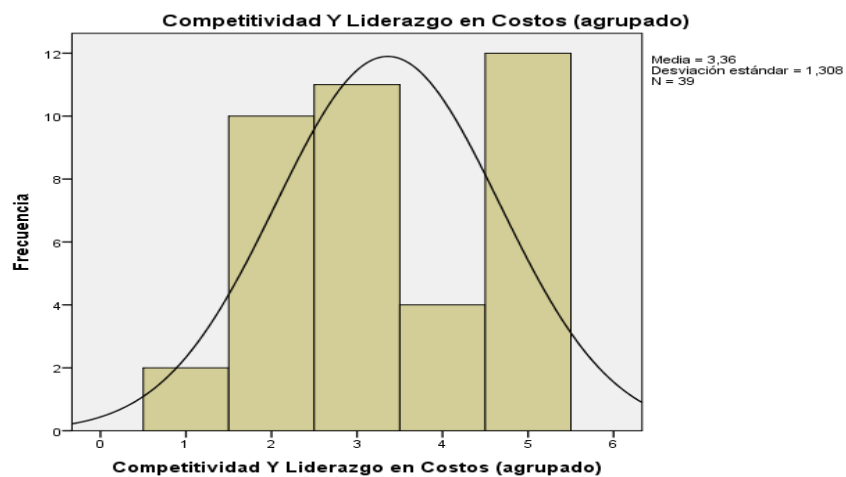
- **Dimensión de la Variable: Competitividad**

## VARIABLE II “COMPETITIVIDAD”

**Tabla 8: Dimensión 1 (Agrupada) “Liderazgo en Costos”**

		<b>Competitividad Y Liderazgo en Costos (agrupado)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,1	5,1	5,1
	Casi Nunca	10	25,6	25,6	30,8
	A veces	11	28,2	28,2	59,0
	Casi Siempre	4	10,3	10,3	69,2
	Siempre	12	30,8	30,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Fuente:** Software SPSS versión 26



### Interpretación

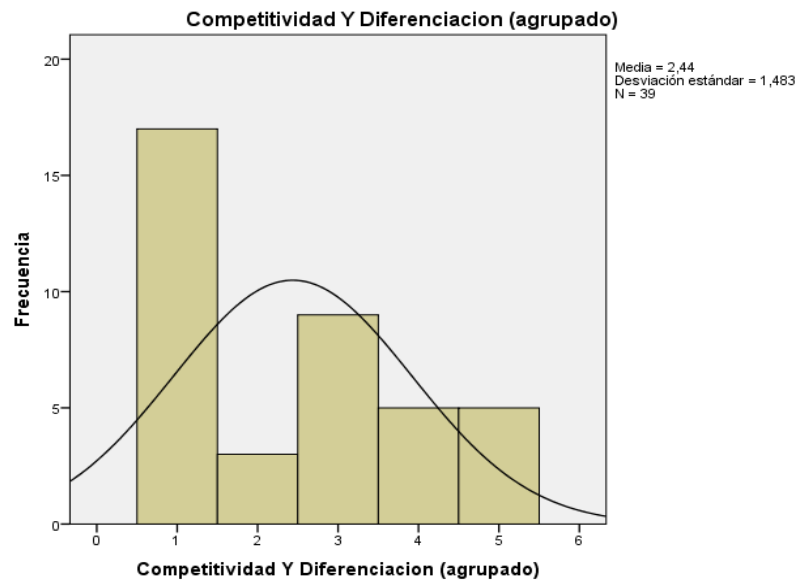
En la tabla N° 6, se observa que el 30,8% de la muestra, conformada por los colaboradores de la Empresa BSZ Logistics S.A.C indicaron que Siempre el Liderazgo en Costos es necesario para establecer una buena Competitividad, por otro lado, con un porcentaje inferior del 5,1% piensan que Nunca son necesarios.

**Tabla 9: Dimensión 2 (Agrupada) "Diferenciación"**

**Competitividad Y Diferenciacion (agrupado)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	17	43,6	43,6	43,6
Casi Nunca	3	7,7	7,7	51,3
A veces	9	23,1	23,1	74,4
Casi Siempre	5	12,8	12,8	87,2
Siempre	5	12,8	12,8	100,0
Total	39	100,0	100,0	

**Fuente:** Software SPSS versión



**Interpretación**

En la tabla N° 7, se observa que el 12,8% de la muestra, conformada por los colaboradores de la Empresa BSZ Logistics S.A.C indicaron que Siempre la Diferenciación se necesita para establecer una buena Competitividad, por otro lado, con un porcentaje inferior del 7,7% piensan que Casi Nunca son necesarios.

## 4.2 Estadística Inferencial

### 4.2.1 Prueba de Normalidad

- Prueba de Kolmogorov – Smirnov ( $n \geq 50$ )
- Prueba de Shapiro – Wilk ( $n < 50$ )

**Tabla 10:** Prueba de Normalidad

**Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Logística Internacional (agrupado)	,187	39	,001	,894	39	,002
Competitividad (agrupado)	,171	39	,006	,892	39	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Software SPSS versión

#### **Interpretación:**

Según la Tabla N° 8 la Prueba de Normalidad para las variables Logística Internacional y Competitividad el grado de libertad es de 39 colaboradores este valor es menor de 50, por lo tanto, usamos la prueba de Shapiro- Wilk además, se obtuvo los niveles de significancia de 0,02 y 0,01 siendo menor al de 0,05 por lo tanto, la distribución de las variables no es normal y las Hipótesis pasarán por una prueba no paramétrica que dará inicio a utilizar el coeficiente de correlación rho de Spearman.

### 4.3 Contrastación y Correlación de Hipótesis

Conforme al planteamiento de los objetivos de la investigación, la contrastación de hipótesis se llevó a cabo mediante la prueba no paramétrica a través del Coeficiente de Correlación rho de Spearman.

Para Hernández (2014)

Las pruebas No Paramétricas son consideradas por distribuciones no normales que son analizadas por datos nominales u ordinales, las más utilizadas son las del Coeficiente de Correlación rho de Spearman, el Chi cuadrada o  $\chi^2$  y el Coeficiente de correlación e independencia para tabulaciones cruzadas. (pág. 318)

Del mismo modo, Hernández (2014)

El Coeficiente rho de Spearman es una medida de correlación para las variables analizadas, realizando un nivel de medición ordinal de tal modo que los casos o unidades del análisis de la muestra puedan ordenarse por rangos, por lo tanto, es utilizado la escala de Likert por ser una escala ordinal (pág. 322).

**Tabla 11:** Niveles de Correlación

<b>Coeficiente</b>	<b>Tipo de Correlación</b>
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre variables
+ 0.10	Correlación positiva muy débil
+ 0.25	Correlación positiva débil
+ 0.50	Correlación positiva media
+ 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00	Correlación positiva perfecta

**Fuente:** Hernández (2014) pág.305

### 4.3.1 Prueba de Hipótesis General:

Para el análisis de correlación de variables se plantearon las siguientes hipótesis:

**Hi:** La Logística Internacional se asocia con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C - Callao, 2019.

**Ho:** La Logística Internacional no se asocia con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C - Callao, 2019.

#### Considerando

Sig > 0.05, se acepta la Hipótesis Nula y se rechaza la Hipótesis de Investigación.

Sig < 0.05, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis de la Investigación análisis

**Tabla 12:** Análisis de Correlación Rho de Spearman entre la Logística Internacional y la Competitividad

			Logística Internacional	Competitividad
Rho de Spearman	Logística Internacional	Coefficiente de correlación	1,000	,990**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,990**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

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

**Fuente:** Software SPSS versión

#### Interpretación:

Basándose en lo observado en la Tabla N°12 el resultado obtenido por el Coeficiente Rho de Spearman fue de 0,990 por lo que se determina que existe una Correlación positiva muy fuerte entre las variables, además, con un nivel de significancia del 0,00 inferior al 0,05 que es el máximo establecido para ser aceptada.

De esta manera se acepta la Hipótesis de la Investigación y se rechaza la Hipótesis Nula, obteniendo como resultado la asociación entre la Logística Internacional y la Competitividad.

#### 4.3.2 Prueba de Hipótesis Específica 1:

**Hi:** El Flujo de Materiales se asocia con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C - Callao, 2019

**Ho:** El Flujo de Materiales no se asocia con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C - Callao, 2019

#### Considerando

Sig > 0.05, se acepta la Hipótesis Nula y se rechaza la Hipótesis de Investigación.

Sig < 0.05, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis de la Investigación

**Tabla 13:** Análisis de Correlación Rho Spearman entre el Flujo de Materiales y la Competitividad

Correlaciones			Flujo de Materiales	Competitividad
Rho de Spearman	Flujo de Materiales	Coefficiente de correlación	1,000	,990**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,990**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

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

**Fuente:** Software SPSS versión

#### Interpretación:

Según la Tabla N°13 el resultado obtenido por el Coeficiente Rho de Spearman fue de 0,990 por lo que se determina que existe una Correlación positiva muy fuerte, con un nivel de significancia del 0,00 inferior al 0,05 que es el máximo establecido para ser aceptada.

De esta manera se acepta la Hipótesis de la Investigación y se rechaza la Hipótesis Nula, obteniendo como resultado la asociación entre el Flujo de Materiales y la Competitividad.

### 4.3.3 Prueba de Hipótesis Específica 2:

**Hi:** El Flujo de Información se asocia con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C - Callao, 2019

**Ho:** El Flujo de Información no se asocia con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C - Callao, 2019

#### Considerando

Sig > 0.05, se acepta la Hipótesis Nula y se rechaza la Hipótesis de Investigación.

Sig < 0.05, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis de la Investigación

**Tabla 14:** Análisis de Correlación Rho de Spearman entre el Flujo de Información y la Competitividad

Correlaciones			Flujo de Información	Competitividad
Rho de Spearman	Flujo de Información	Coefficiente de correlación	1,000	,990**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,990**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

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

**Fuente:** Software SPSS versión

#### Interpretación:

Según la Tabla N°14 el resultado obtenido por el Coeficiente Rho de Spearman fue de 0,990 por lo que se determina que existe una Correlación positiva muy fuerte, con un nivel de significancia del 0,00 inferior al 0,05 que es el máximo establecido para ser aceptada.

De esta manera se acepta la Hipótesis de la Investigación y se rechaza la Hipótesis Nula, obteniendo como resultado la asociación entre el Flujo de Información y la Competitividad.



## V DISCUSIÓN

En base a los resultados obtenidos en este estudio se confirma respuestas positivas, esto indica que las dos variables que ese eligieron para este informe de investigación y las dimensiones con sus respectivos indicadores, son altamente comprobadas como fiables, esto hace referencia al estudio de la Logística Internacional y su Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C – Callao 2019. Por ello, se puede observar los siguientes puntos.

### 5.1 Análisis del Objetivo General y de la Hipótesis General

Se planteó como Objetivo General “Determinar la asociación de la Logística Internacional con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C - Callao 2019”; donde se utilizó la prueba de Correlación Rho Spearman proporcionando un resultado de 0,990 entre las variables de la investigación, siendo una correlación positiva muy fuerte además con un nivel de significancia de 0,00 inferior al 0,05 que es el máximo establecido para que la Hipótesis de la Investigación pueda ser aceptada. Por lo tanto, se rechazó la Hipótesis Nula y se aceptó la Hipótesis de la Investigación dando validez a la asociación de la Logística Internacional con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C - Callao 2019.

Dicho resultado tiene coherencia con García (2018) en su investigación titulada “La Planificación Estratégica y la Competitividad en la Empresa Emitec S.A.C - Los Olivos 2018” dado que, según la prueba de Correlación Rho Spearman fue de 0,900 y el nivel de significancia 0,000; con esto damos por entendido que existe una gran concordancia entre ambas investigaciones dando los resultados estadísticos mencionados. Asimismo, el autor concluye en su investigación que al realizar mejores métodos de planificaciones estratégicas con distintos planes operativos va a lograr alcanzar la competitividad dentro y fuera de la empresa. Se contrasto con este estudio de investigación ya que, obtuvieron resultados estadísticos similares por parte del Coeficiente de correlación Rho Spearman que fue aplicado, además

llegando a obtener los mismos propósitos que se esperó llegar por medio de sus objetivos.

Del mismo modo, Castellano (2015) manifiesta que la Logística Internacional se define como un plan de gestión de los flujos de materiales como el de producción y distribución junto con los flujos de información, con la finalidad en mejorar cada proceso para que la empresa pueda ser más competitiva en el mercado. (p.15).

En asociación a esta investigación y con los resultados obtenidos por la técnica realizada de la encuesta, que fue realizada a los colaboradores de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C. se concluye que se encontró coincidencia de las teorías relacionadas al tema por medio de sus autores, quienes indican que al realizar correctamente las operaciones internacionales con reducción de tiempos, servicios automatizados en la distribución y una comunicación bidireccional más clara con el cliente, va a elevar competitivamente la empresa en el mercado.

## **5.2 Análisis del Objetivo Especifico 1 y de la Hipótesis Especifica 1**

Se propuso como Primer Objetivo Específico “Determinar la asociación del Flujo de Materiales con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C - Callao 2019”; donde se utilizó la prueba de Correlación Rho Spearman otorgando un resultado de 0,990 entre la dimensión Flujo de Materiales y la variable Competitividad, siendo una correlación positiva muy fuerte además con un nivel de significancia de 0,00 inferior al 0,05 que es el máximo establecido para que la Hipótesis de la Investigación pueda ser aceptada. Por lo tanto, se rechazó la Hipótesis Nula y se aceptó la Hipótesis de la Investigación dando validez a la asociación de Flujo de Materiales con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C - Callao 2019.

Considerando la investigación planteada por Sessarego (2017) en su tesis titulada “Gestión de almacenes y optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa distribuidora Cunza S.A. - Lima, 2016”; se aplicó el

Coeficiente Rho Spearman dando un resultado de 0,636 por lo que se comprueba que existe una correlación positiva considerable, además, de obtener un nivel de significancia del 0,00 inferior al 0,05. Consecuentemente se tuvo que rechazar la Hipótesis Nula y aprobarse la Hipótesis de la Investigación concluyendo así, que al optimizar la Gestión de Almacenes a través de la entrada de mercaderías, se puede aprovechar al máximo el almacenamiento de los productos terminados, reduciendo tiempos operativos de despacho y pedidos, con la finalidad de maximizar la gestión de los flujos logísticos de la empresa. Se contrastó con este estudio de investigación ya que, obtuvieron resultados estadísticos similares por parte del Coeficiente de correlación Rho Spearman que fue aplicado, además llegando a obtener los mismos alcances que se esperó llegar por medio de sus objetivos.

Asimismo, Briceño (2017) define que el término Flujo de Materiales hace referencia al movimiento de cualquier producto mediante diferentes procesos, modificando operaciones y simplificando pasos para eliminar operaciones innecesarias. (p.25).

De acuerdo a los aportes obtenidos de Briceño mencionados en el párrafo anterior, han servido como base teórica a mi investigación para poder demostrar que los Flujos de Materiales se asocian con la Competitividad en el Transporte Marítimo, esto nos quiere decir que al simplificar los procesos operativos del desplazamiento del algún producto estaríamos eliminando operaciones innecesarias logrando así, diferenciarnos competitivamente con otras empresas.

### **5.3 Análisis del Objetivo Específico 2 y de la Hipótesis Especifica 2**

Se propuso como Segundo Objetivo Específico “Determinar la asociación del Flujo de Información con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C - Callao 2019”; donde se utilizó la prueba de Correlación Rho Spearman proporcionando un resultado de 0,990 entre la dimensión Flujos de Información y la variable Competitividad, existiendo una correlación positiva muy fuerte además con un nivel de significancia de 0,00 inferior al 0,05 que es el máximo establecido para que la

Hipótesis de la Investigación pueda ser aceptada. Por lo tanto, se rechazó la Hipótesis Nula y se aceptó la Hipótesis de la Investigación dando validez a la asociación de Flujos de Información con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C - Callao 2019.

Considerando la investigación planteada por Ahumada y Perusquia (2014) en su artículo científico "Inteligencia de Negocios: Estrategia para el desarrollo de competitividad en empresas de base tecnológica" se aplicó el Coeficiente Rho Spearman dando un resultado de 0,720 por lo que se comprueba que existe una correlación positiva considerable, además de obtener un nivel de significancia del 0,00 el mismo que es menor del 0,05. Por ende, se tuvo que rechazar la Hipótesis Nula y aprobarse la Hipótesis de la Investigación concluyendo así, que los sistemas de información, procesos de toma de decisiones e innovación son factores de incremento para la Inteligencia de Negocios en el desarrollo Competitivo de la organización. Se contrastó con este estudio de investigación, ya que obtuvieron resultados estadísticos similares por parte del Coeficiente de correlación Rho Spearman que fue aplicado, además llegando a obtener los mismos alcances que se esperó llegar por medio de sus objetivos.

Asimismo, Sugahara (2018) define que el término Flujo de Información se determina a las estrategias de comunicación, transparencia y cultura organizacional, sin estos indicadores no existirá un apoyo al flujo de información de cada empresa u organización. (p. 50)

De acuerdo a los aportes obtenidos de Sugahara mencionados en el párrafo anterior, han servido como base teórica a mi investigación para poder demostrar que los Flujos de Información se asocian con la Competitividad en el Transporte Marítimo, es así que podemos afirmar la importancia que tiene el flujo de información en las empresas de transporte de carga, ya que beneficia en tener una visión más clara del objetivo, con medios que facilitan un mejor acceso de información con el cliente logrando así cumplir el desempeño competitivo de la empresa.

## VI CONCLUSIONES

Al finalizar la presente investigación conforme a los objetivos, contrastación de hipótesis y a los resultados alcanzados por el instrumento, se puede arribar a las siguientes conclusiones:

**Primero:** En este informe de investigación se llegó a demostrar positivamente la asociación de la Logística Internacional con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C concluyendo así, que mejorando los procesos logísticos internacionales se va a garantizar la efectividad competitiva de la empresa, con mejores estrategias en el tiempo de entrega de las mercancías.

**Segundo:** Se demostró que existe asociación entre los Flujos de Materiales con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C concluyendo así, que al establecer un mejor desempeño operativo, simplificando las gestiones de movimiento de un producto y eliminando operaciones innecesarias, tales como documentación irrelevante, rutas complejas, mal direccionamiento de la carga transportada se va a poder que la empresa se diferencie competitivamente.

**Tercero:** Se demostró que existe asociación entre los Flujos de Información con la Competitividad en el Transporte Marítimo de la Agencia de Carga BSZ Logistics S.A.C concluyendo así, que es fundamental contar con una comunicación clara y transparente de las operaciones que se están trabajando con los clientes, respecto al tipo de carga transportada logrando así un apoyo sostenible en la competitividad dentro y fuera de la empresa.

## VII RECOMENDACIONES

Conforme a la respectiva exploración de nuestros resultados adquiridos en la investigación, se propone las siguientes recomendaciones para la empresa BSZ Logistics S.A.C - Callao 2019.

**Primero:** Se recomienda a la empresa BSZ Logistics S.A.C. que deba estar en constantes cambios estratégicos por parte de la Logística Internacional consolidando alianzas con nuevos clientes, mejorando rutas de destino, reduciendo tiempos innecesarios de acuerdo a las múltiples casuísticas que se presentan en el transporte marítimo que toda empresa dedica al mismo sector que está expuesta, esto beneficiará a la empresa competitivamente frente al mercado internacional.

**Segundo:** Se recomienda a la empresa BSZ Logistics S.A.C. que analice y reduzca los tiempos de movilización de mercancía, que no sean necesarios para el transporte de carga optimizando así exclusivamente los flujos de materiales dentro y fuera de la empresa logrando competitivamente una mejora en las funciones del traslado de mercancías.

**Tercero:** Se recomienda a la empresa BSZ Logistics S.A.C. que mantenga siempre una comunicación bidireccional clara con sus clientes resolviendo cualquier duda que puedan tener, demostrando así la transparencia y confianza de la empresa en los servicios que ofrece con el fin de obtener una ventaja competitiva acorde a lo que exige el mercado de hoy en día.

## REFERENCIAS

- Ahumada, E y Perusquia, J (2014) Inteligencia de Negocios: Estrategia para el desarrollo de competitividad en empresas de base tecnológica. *Contaduría y Administración* 127-158 (61), pp.15, 16,21. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2015.09.006>
- Arellano, O. Quispe, G. Ayaviri, D. y Escobar, F. (2017) Estudio de la Aplicación del Método de Costos ABC en las Mypes del Ecuador, *Revista Científica Altoandino*, vol. 19 (núm.1), pp. 33-46  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/ria/v19n1/a04v19n1.pdf>
- Arias, M. Frías, R., y Gómez, A. (2016) Análisis de la calidad percibida por el cliente en la actividad hotelera. *Revista Científica Ingeniería Industrial*, vol. 37 (núm.3), pp. 253-265. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v37n3/rii040316.pdf>
- Arredondo, F. García, J. y Vásquez J. (2014) Transparencia en las organizaciones, una aproximación desde la perspectiva de los colaboradores. *Revista Científica Estudios Generales* vol. 30 (2014) pp. 408-418 *Doi 0.1016/j.estger.2014.06.007*
- Bae, H., Lee, Y., & Lee, W. (2012). The effects of innovation and market orientation on customer service for customs clearance firms in the international logistics processes: The analyses of direct, indirect, causal effects and moderating effects between variables. *Journal of International Logistics and Trade*, 10(1), 109-133.  
<https://search.proquest.com/docview/1151451834?accountid=37408>
- Baena, G. (2017) Metodología de la Investigación. San Juan Tlhuaca, Patria. Recuperado:[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bakator, M., Dordevic, D., & Cockalo, D. (2019). Modelling the Influence of Product Development on Business Performance and Competitiveness in Manufacturing Enterprises. *Tehnicki Vjesnik - Technical Gazette*, 26(6), 1628+.

<https://link.gale.com/apps/doc/A613716812/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=9fa68872>

Baskar, M. B., & Pragadeeswaran, S. (2013). INTERNATIONAL LOGISTICS AND ITS ACTIVITIES. *International Journal of Management Research and Reviews*, 3(5), 2897-2903.

<https://search.proquest.com/docview/1417475624?accountid=37408>

Briceño, B. (2017) Propuesta de mejora del flujo de material para la empresa Creaciones Medellín LTDA (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional de la Salle, Arequipa.

Carbonell, L. (2018) Gestión de procesos en el área de logística de la empresa la Hanseática S.A. - San Isidro, 2018 (Tesis de Pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Castellano, A. (2015) Logística Comercial Internacional. Editorial Universidad del Norte – Colombia

<https://books.google.com.pe/books?id=8XhaDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Chacón, P y Galia, B. (2016) Costeo por operaciones: Aplicación para la determinación de precios justos en la industria del plástico. *Revista Científica Opción*, vol. 19 (núm.32) pp.5-39  
<https://www.redalyc.org/pdf/257/25744733002.pdf>

Chen, F., & Wei, Y. (2020). Evolution of Enterprise Competitiveness in Multiplex Networks of Standards: A Case Study of the Communication Industry in China. *Complexity*, 2020, NA.

<https://link.gale.com/apps/doc/A619631935/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=c5362e29>

Díaz, G y Guambi, D. (2018) La innovación: baluarte fundamental para las organizaciones. *Revista Científica Innova*, vol. 3 (núm.10.1) pp. 212-229.

<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n10.1.2018.843>



- Díaz, J. (2014). Comercialización de los productos y servicios de la ciencia: retos y perspectivas. *Revista Científica Cubana de Ciencia Agrícola*, vol. 48 (núm.1) pp. 21-24 <https://www.redalyc.org/pdf/1930/193030122007.pdf>
- Djogo, M., & Stanisic, N. (2016). Is the global competitiveness report the right measure of macroeconomic competitiveness \*/Je li globalno izvjesce o konkurentnosti prava mjera makro-konkurentnosti. *Zbornik Radova Ekonomski Fakultet u Rijeka*, 34(1), 91-117. <http://dx.doi.org/10.18045/zbefri.2016.1.91>
- Fan, X. (2014). An approach to the problems and tactics to international forwarding based on international logistics and SCM. *Contemporary Logistics*, (16), 61-64. <https://search.proquest.com/docview/1617952787?accountid=37408>
- Filho, A. R. A., Freire, M. M. A., De Luca, M. M. M., & de Vasconcelos, A. C. (2020). INFLUENCIA DA INTERNACIONALIZACAO E DA INOVACAO NA COMPETITIVIDADE EMPRESARIAL. *InternexT: Revista Electrónica de Negócios Internacionais da ESPM*, 15(1), 1+.  
<https://link.gale.com/apps/doc/A619740370/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=76e2ee87>
- Galindo, D. (2019). *En las Aguas del Negocio Naviero*. Universidad de Lima. <http://www.ulima.edu.pe/entrevista/diego-galindo-04-02-2019>
- García, A. (2016) Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Revista Científica Telos*, vol. 18 (núm.3) pp. 381-398. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- García, M. (2018) *La Planificación Estratégica y la Competitividad en la Empresa Emitec S.A.C, Los Olivos 2018 (Tesis de Pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Lima*
- Hernández, R. (2014) *Metodología de la Investigación*. Santa Fe, México: McGraw – Hill Interamericana
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019) *Producción Nacional (N° 6)*. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico\\_produccion\\_abril.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico_produccion_abril.pdf)

- Kipchirchir, K. (2015) Effect of Outsourcing on performance of logistics industry in Kenya (Tesis de Maestria) Strathmore University, Nairobi – Kenya.
- Kuzminski, L., Jalowiec, T., Masloch, P., Wojtaszek, H., & Miciula, I. (2020). Implementation of the Competitiveness Model in Terms of Cooperation with Suppliers. *European Research Studies*, 23(2), 343+. <https://link.gale.com/apps/doc/A624517229/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=b559f668>
- López, E. Ochoa, G. y Toranzo, S. (2017) Implementación de un Área Logística Internacional en TINFLUBA S.A.C para la Optimización de Procesos (Tesis de Pregrado) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima
- Lyu, L., & Jing, Z. (2015). The impact of modern international logistics development on international trade in Tianjin. *Management & Engineering*, (21), 73-76. <http://dx.doi.org/10.5503/J.ME.2015.21.012>
- María de las Mercedes Capobianco-Uriarte, María del Pilar Casado-Belmonte, Marín-Carrillo, G. M., & Terán-Yépez, E. (2019). A bibliometric analysis of international competitiveness (1983– 2017). *Sustainability*, 11(7). <http://dx.doi.org/10.3390/su11071877>
- Montoya, C. y Boyero, M. (2016) El Recurso Humano como elemento fundamental para la Gestión de calidad y la Competitividad Organizacional. *Revista Científica Visión de Futuro*, vol. 20 (núm.2) pp.1-20 <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Muluneh, Y. (2017) The impact of Logistics Performance on Organizational Performance of Lion International Bank S.C (Tesis de Maestria) Addis Ababa University, Adís Abeba – Etiopia.
- Nagaj, R., & Žuromskaitė, B. (2020). Security measures as a factor in the competitiveness of accommodation facilities. *Journal of Risk and Financial Management*, 13(5), 99. <http://dx.doi.org/10.3390/jrfm13050099>
- Ramírez, R. y Hugueth, A. (2017) Modelo de comunicación productiva para las organizaciones de salud pública en Venezuela. *Revista Científica Opción*, vol. 33 (núm.83) pp.305-335 <https://www.redalyc.org/pdf/310/31053772011.pdf>

- Ríos, R. (2018) Influencia de la Gestión Logística en la determinación del Costo de Ventas en la empresa comercial Sekur Perú S.A. 2017 (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.
- Rodríguez, D. (2014) La diferenciación y el liderazgo en Costes: Claves del éxito de IKEA (Tesis de Pregrado) Universidad de Valladolid, Segovia-España.
- Rogel, J. (2018) La Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente: Binomio clave en Agencias de Viajes en Ecuador. Revista Científica Memorialia, ISSN 1690-8074 (núm.15),  
<http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/memorialia/2018-//ARTICULO15.pdf>
- Salavou. Citado en Barrios, K. Contreras, J. y Olivero, E. (2015) La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. Información Tecnológica, 30 (2), pp. 103-114 <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>  
<https://go.gale.com/ps/i.do?p=IFME&u=univcv&id=GALE|A581621966&v=2.1&it=r&sid=IFME&asid=d0c5d344>
- Sanabria, P. Romero, V. y Flórez, C. (2014) El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. Revista Científica Opción, vol. 16 (núm.27) pp.165-213  
<https://www.redalyc.org/pdf/1872/187241606007.pdf>
- Sandoval, P. (2017) Gestión logística para la competitividad en las Mypes del sector textil de la galería Moda Center del distrito de la Victoria– Lima, 2016 (Tesis de Pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Satán, D. y Tunki, A. (2015) El Capital Humano y su influencia para la Competitividad de la Industria Manufacturera de la Ciudad De Riobamba en el Periodo 2013 (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.
- Sessarego, H. (2017) Gestión de almacenes y optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa distribuidora Cunza S.A. – Lima, 2016 (Tesis de Pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Lima.

- Sternad, M., Skrucany, T., & Jereb, B. (2018). International Logistics Performance Based on the DEA Analysis. *Communications - Scientific Letters of the University of Zilina*, 20(4), 10-15.  
*<http://komunikacie.uniza.sk/index.php/communications/article/view/633>*
- Sugahara, C. (2018) Fluxo de Informação em ambiente organizacional. *Revista Científica Interamericana de Bibliotecología*, vol. 42(núm.1) pp. 45-55.  
*Doi: 10.17533/udea.rib.v42n1a05*
- Takele, T. B. (2019). The relevance of coordinated regional trade logistics for the implementation of regional free trade area of África. *Journal of Transport and Supply Chain Management*, 13 *<http://dx.doi.org/10.4102/jtscm.v13i0.417>*
- Tavares, G. D. O. (2018). A RELACAO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO DA LOGISTICA PORTUARIA COM OS INDICADORES DE DESEMPENHO DA LOGISTICA INTERNACIONAL. *Revista Eletronica de Estrategia e Negocios*, 11(SE 2), 80+.  
*<https://link.gale.com/apps/doc/A595787236/IFME?u=univcv&sid=IFME&xid=e75ba3bc>*
- Trooijen, R. (2015). Maersk Line alista naves para flujo comercial de Alianza del Pacífico. *Diario Gestión*. *<https://gestion.pe/economia/empresas/maersk-line-alista-naves-flujo-comercial-alianza-pacifico-94904-noticia/>*
- Voinescu y Moisoiu (2015) Competitiveness, Theoretical and Policy Approaches. *Towards a more competitive EU. Procedia Economics and Finance*, (22), 512-521. *[https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00248-8](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00248-8)*
- Zarate, C. (2015) Reconocimiento de la Gestión Tributaria de las empresas en Xalapa – Veracruz como un elemento para medir la Competitividad (Tesis Doctoral) Universidad Veracruzana, México.

## ANEXOS

### Matriz de Operacionalización:

#### Variable I: Logística Internacional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<p style="text-align: center;"><b>Variable I:</b></p> <p>Logística Internacional</p>	<p>Castellano (2015) Define a la Logística Internacional como un plan de gestión de los <b>flujos de materiales</b> como el de producción y distribución junto con los <b>flujos de información</b>, con la finalidad en mejorar cada proceso para que la empresa pueda ser más competitiva en el mercado. (p.12).</p>	<p>La variable I “Logística Internacional” se mide sobre la base de un cuestionario que contiene diferentes Ítems, donde se toma en cuenta los indicadores para su adecuada realización, una vez vinculado a las dimensiones de la Variable</p>	<b>Flujos de Materiales</b>	Producto	<p>Según Hernández, R. (2014). <b>Ordinal</b> En este nivel de Medición Ordinal se mantiene un orden de mayor a menor jerarquía. (p.215).</p>
				Procesos	
				Operaciones	
			<b>Flujos de Información</b>	Comunicación	
				Transparencia	
				Organización	

## Variable II: Competitividad

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Variable II:</b>  Competitividad	Salavou (2015) Define a la Competitividad al conjunto de estrategias que la organización realiza, con la finalidad de una mejora en las funciones acorde a lo que exige el entorno de hoy en día, permitiéndole múltiples fuentes de ventajas frente a la competencia combinado los factores relacionados como el <b>liderazgo en costos</b> y la <b>diferenciación</b> . (párr. 8)	La variable II "Competitividad" se mide en base a un cuestionario que contiene diferentes Ítems, donde se toma en cuenta los indicadores para su adecuada realización, , una vez vinculado a las dimensiones de la Variable	<b>Liderazgo en Costos</b>	Empresa	Según Hernández, R. (2014). <b>Ordinal</b> En este nivel de Medición Ordinal se mantiene un orden de mayor a menor jerarquía. (p.215).
				Costos	
				Calidad	
			<b>Diferenciación</b>	Servicio	
				Innovador	
				Clientes	

## ANEXO 2

### ➤ Instrumento de Recolección de Datos

Instrucciones: Seleccione o marque con una "X" las opciones del recuadro según su propia percepción, recuerde que estas respuestas son propias y anónimas, además de que su procedimiento de evaluación será reservado así que se les pide SINCERIDAD en sus respuestas.

ÍTEMS	S.	C.S	A.V	C.N	N.
1.- ¿Usted considera importante el tipo de carga de un producto para poder elegir la modalidad de transporte?					
2.- ¿Usted considera necesario llevar un promedio de las cantidades del producto que más se comercializa?					
3.- ¿Usted considera que se debe analizar periódicamente el desarrollo de procesos por parte de la Agencia?					
4.- ¿Usted considera que las etapas de proceso deben estar bien definidas para un mejor resultado?					
5.- ¿Usted considera que manejar un sistema de operaciones mantiene el flujo estable en la producción?					
6.- ¿Usted considera que se debe manejar una comunicación eficiente con el comprador?					
7.- ¿Usted considera que la comunicación es la pieza clave para determinar lo que requiere el público objetivo?					
8.- ¿Usted cree que la Agencia genera transparencia entre sus clientes?					
9.- ¿Usted considera que manejar una información transparente permite generar confianza con nuevos usuarios?					
10.- ¿Usted considera que la Agencia maneja una adecuada organización?					
11.- ¿Usted considera que la agencia maneja mejor sus actividades frente a la competencia?					
12.- ¿Usted considera que se debe contar con un personal capacitado dentro de la empresa para sus ejecuciones principales?					
13.- ¿Usted considera que tener un liderazgo en costos por parte de nuestros servicios nos vuelve competitivo en el mercado?					
14.- ¿Usted considera que la posición de costos es determinante en el precio final?					
15.- ¿Usted considera que la Agencia brinda estándares de calidad solicitados por sus clientes?					
16.- ¿Usted considera que los servicios que ofrece la Agencia satisface los requerimientos que sus clientes buscan?					
17.- ¿Usted considera que el servicio de asesoría que brinda la Agencia aporta en la integración del comercio internacional?					
18.- ¿Usted cree que establecer Innovación continua logra diferenciarse en sus oportunidades de negocio?					
19.- ¿Usted considera que la tecnología como criterio de innovación garantiza la captación de nuevos clientes?					
20.- ¿Usted considera que un cliente satisfecho beneficia internamente el desarrollo de la empresa?					

**ANEXO 3**

➤ **Matriz de Consistencia**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES, INDICADORES</b>	<b>MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN, U. MUESTREO Y MUESTRA</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>VARIABLE 1</b> <u>Logística Internacional</u>  Producto Procesos Operaciones Comunicación Transparencia Organización  <b>VARIABLE 2</b> <u>Competitividad</u>  Empresa Costos Calidad Servicio Innovador Clientes	<b>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN</b>  Cuantitativo  <b>ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN</b>  Correlacional  <b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b>  No experimental – Transversal  <b>TIPO</b>  Aplicada	<b>POBLACIÓN</b>  48 trabajadores de la empresa BSZ Logistics S.A.C  <b>UNIDAD DE MUESTREO</b>  43 trabajadores de la empresa BSZ Logistics S.A.C  <b>MUESTRA</b>  39 trabajadores de la empresa BSZ Logistics S.A.C
¿Cómo se asocia La Logística Internacional con la Competitividad de la Agencia de Carga BSZ Logistics Callao 2019?	Determinar la asociación de La Logística Internacional con la Competitividad de la Agencia de Carga BSZ Logistics Calla 2019	La Logística Internacional se asocia con la Competitividad de la Agencia de Carga BSZ Logistics Callao 2019			
<b>Problemas Especifico</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>			
¿Cómo se asocia los Flujos de Materiales con la competitividad de la Agencia de Carga BSZ Logistics Callao 2019?	Determinar la asociación del Flujo de Materiales con la Competitividad de la Agencia de Carga BSZ Logistics Calla 2019	El Flujo de Materiales se asocia con la Competitividad de la Agencia de Carga BSZ Logistics Calla 2019			
¿Cómo se asocia los Flujos de Información con la competitividad de la Agencia de Carga BSZ Logistics Callao 2019?	Determinar la asociación del Flujo de Información con la Competitividad de la Agencia de Carga BSZ Logistics Calla 2019	El Flujo de Información se asocia con la Competitividad de la Agencia de Carga BSZ Logistics Calla 2019			



➤ Carta de Autorización



ANEXO 7.- CARTA DE AUTORIZACIÓN

Señores:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Escuela de Negocios Internacionales

Yo, Johanna Barrientos Zúñiga identificado con N° DNI: 46210819, representante legal de la empresa BSZ LOGISTICS S.A.C. autorizo a Alejandro Jahir Arredondo Machicao, estudiante de la universidad cesar vallejo, a utilizar la información confidencial de la empresa para el proyecto de investigación. El estudiante se obliga a no divulgar ni usar para fines personales la información, documentos, escritos, artículos, expedientes, estado de cuenta, contratos, y demás materiales que, con objeto de la relación de trabajo le fue suministrada, no proporcionar a terceras personas verbalmente ni por escrito, directa o indirectamente información alguna de las actividades o procesos de cualquier clase que fuese observada en la empresa durante la duración del proyecto, no utilizar completa y/o parcial ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con proyecto. El estudiante asume que toda la información y resultado del proyecto será de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de curso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrán llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la información de la escuela de negocios.

En caso de alguna de las condiciones anteriores sea infringida, el estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause a la empresa BSZ LOGISTICS SAC, así mismo a las sanciones de carácter penal y legal.

Atentamente.



.....  
Johanna Barrientos Zúñiga  
Gerente General  
BSZ LOGISTICS S.A.C.

➤ Página del Jurado



---

**MG. ROCCA CARVAJAL YADIT**  
**PRESIDENTE**

---

**MG. GONZALES MONCADA, TERESA MARIANELA**  
**SECRETARIO**

---

**DR. MORI PAREDES MANUEL ALBERTO**  
**VOCAL**

➤ Evaluación de Expertos

➤ Jaime Abel Sánchez Sánchez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "LOGISTICA INTERNACIONAL"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿Usted considera importante el tipo de carga de un producto para poder elegir la modalidad de transporte?							
2	¿Usted considera necesario llevar un promedio de las cantidades del producto que más se comercializa?							
3	¿Usted considera que se debe analizar periódicamente el desarrollo de procesos por parte de la Agencia?							
4	¿Usted considera que las etapas de proceso deben estar bien definidas para un mejor resultado?							
5	¿Usted considera que manejar un sistema de operaciones mantiene el flujo estable en la producción?							
<b>DIMENSION 2 – Flujo de Información</b>								
6	¿Usted considera que se debe manejar una comunicación eficiente con el comprador?							
7	¿Usted considera que la comunicación es la pieza clave para determinar lo que requiere el público objetivo?							
8	¿Usted cree que la Agencia genera transparencia entre sus clientes?							
9	¿Usted considera que manejar una información transparente permite generar confianza con nuevos usuarios?							
10	¿Usted considera que la Agencia maneja una adecuada organización?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Jaime Abel Sánchez Sánchez   DNI: 43578992  
 Especialidad del validador: Logística

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

02 de 12 del 2015

Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "COMPETITIVIDAD"**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No		
<b>DIMENSIÓN 1 – Liderazgo en Costos</b>									
11	¿Usted considera que la agencia maneja mejor sus actividades frente a la competencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
12	¿Usted considera que se debe contar con un personal capacitado dentro de la empresa para sus ejecuciones principales?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
13	¿Usted considera que tener un liderazgo en costos por parte de nuestros servicios nos vuelve competitivo en el mercado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
14	¿Usted considera que la posición de costos es determinante en el precio final?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
15	¿Usted considera que la Agencia brinda estándares de calidad solicitados por sus clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>DIMENSIÓN 2 – Diferenciación</b>									
16	¿Usted considera que los servicios que ofrece la Agencia satisfacen los requerimientos que sus clientes buscan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
17	¿Usted considera que el servicio de asesoría que brinda la Agencia aporta en la integración del comercio internacional?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
18	¿Usted cree que establecer innovación continua logra diferenciarse en sus oportunidades de negocio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
19	¿Usted considera que la tecnología como criterio de innovación garantiza la captación de nuevos clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
20	¿Usted considera que un cliente satisfecho beneficia internamente el desarrollo de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ Y ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: PIÑE A BEL SANCHEZ SANCHEZ DNI: 413579392

Especialidad del validador: POSICION

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Firma del Experto Informante  


... de 12 del 2019



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "LOGISTICA INTERNACIONAL"**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSION 1 – Flujos de Materiales</b> ¿Usted considera importante el tipo de carga de un producto para poder elegir la modalidad de transporte?	✓		✓		✓		
2	¿Usted considera necesario llevar un promedio de las cantidades del producto que más se comercializa?	✓		✓		✓		
3	¿Usted considera que se debe analizar periódicamente el desarrollo de procesos por parte de la Agencia?	✓		✓		✓		
4	¿Usted considera que las etapas de proceso deben estar bien definidas para un mejor resultado?	✓		✓		✓		
5	¿Usted considera que manejar un sistema de operaciones mantiene el flujo estable en la producción?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2 – Flujo de Información</b>								
6	¿Usted considera que se debe manejar una comunicación eficiente con el comprador?	SI	No	SI	No	SI	No	
7	¿Usted considera que la comunicación es la pieza clave para determinar lo que requiere el público objetivo?	✓		✓		✓		
8	¿Usted cree que la Agencia genera transparencia entre sus clientes?	✓		✓		✓		
9	¿Usted considera que manejar una información transparente permite generar confianza con nuevos usuarios?	✓		✓		✓		
10	¿Usted considera que la Agencia maneja una adecuada organización?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: León Espinoza Lessner Augusto   DNI: 87725195

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "COMPETITIVIDAD"**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 – Liderazgo en Costos</b>								
11	¿Usted considera que la agencia maneja mejor sus actividades frente a la competencia?	✓		✓		✓		
12	¿Usted considera que se debe contar con un personal capacitado dentro de la empresa para sus ejecuciones principales?	✓		✓		✓		
13	¿Usted considera que tener un liderazgo en costos por parte de nuestros servicios nos vuelve competitivo en el mercado?	✓		✓		✓		
14	¿Usted considera que la posición de costos es determinante en el precio final?	✓		✓		✓		
15	¿Usted considera que la Agencia brinda estándares de calidad solicitados por sus clientes?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2 – Diferenciación</b>								
16	¿Usted considera que los servicios que ofrece la Agencia satisfacen los requerimientos que sus clientes buscan?	✓		✓		✓		
17	¿Usted considera que el servicio de asesoría que brinda la Agencia aporta en la integración del comercio internacional?	✓		✓		✓		
18	¿Usted cree que establecer Innovación continua logra diferenciarse en sus oportunidades de negocio?	✓		✓		✓		
19	¿Usted considera que la tecnología como criterio de innovación garantiza la captación de nuevos clientes?	✓		✓		✓		
20	¿Usted considera que un cliente satisfecho beneficia internamente el desarrollo de la empresa?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Leon Espinoza Leonora Augustin ..... DNI: 077 25199 .....

Especialidad del validador: .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante**

.....de.....del 20....

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "LOGISTICA INTERNACIONAL"**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1 – Flujos de Materiales</b> ¿Usted considera importante el tipo de carga de un producto para poder elegir la modalidad de transporte?	✓		✓		✓		
2	¿Usted considera necesario llevar un promedio de las cantidades del producto que más se comercializa?	✓		✓		✓		
3	¿Usted considera que se debe analizar periódicamente el desarrollo de procesos por parte de la Agencia?	✓		✓		✓		
4	¿Usted considera que las etapas de proceso deben estar bien definidas para un mejor resultado?	✓		✓		✓		
5	¿Usted considera que manejar un sistema de operaciones mantiene el flujo estable en la producción?	✓		✓		✓		
6	<b>DIMENSIÓN 2 – Flujo de Información</b> ¿Usted considera que se debe manejar una comunicación eficiente con el comprador?	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Usted considera que la comunicación es la pieza clave para determinar lo que requiere el público objetivo?	✓		✓		✓		
8	¿Usted cree que la Agencia genera transparencia entre sus clientes?	✓		✓		✓		
9	¿Usted considera que manejar una información transparente permite generar confianza con nuevos usuarios?	✓		✓		✓		
10	¿Usted considera que la Agencia maneja una adecuada organización?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Eliana Pérez Ruibal Regalado   DNI: 15427987

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

  
 Firma del Experto Informante

.....de.....del 20....



**Eliana Pérez Ruibal Regalado**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "COMPETITIVIDAD"**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1 – Liderazgo en Costos</b>								
11	¿Usted considera que la agencia maneja mejor sus actividades frente a la competencia?							
12	¿Usted considera que se debe contar con un personal capacitado dentro de la empresa para sus ejecuciones principales?							
13	¿Usted considera que tener un liderazgo en costos por parte de nuestros servicios nos vuelve competitivo en el mercado?							
14	¿Usted considera que la posición de costos es determinante en el precio final?							
15	¿Usted considera que la Agencia brinda estándares de calidad solicitados por sus clientes?							
<b>DIMENSION 2 – Diferenciación</b>								
16	¿Usted considera que los servicios que ofrece la Agencia satisfacen los requerimientos que sus clientes buscan?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	¿Usted considera que el servicio de asesoría que brinda la Agencia aporta en la integración del comercio internacional?							
18	¿Usted cree que establecer innovación continua logra diferenciarse en sus oportunidades de negocio?							
19	¿Usted considera que la tecnología como criterio de innovación garantiza la captación de nuevos clientes?							
20	¿Usted considera que un cliente satisfecho beneficia internamente el desarrollo de la empresa?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Elisava Pava Rubel Regalado* DNI: *15427987*

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante

.....de.....del 20....