



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

**Logística y distribución internacional de cargo de los
operadores logísticos en la empresa TLI S.A.C. distrito
del Callao, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

AUTORA:

Zevallos Sibina, Deborah D`Janira (ORCID: 0000-0002-7390-644X)

ASESORA:

Dra. Michca Maguiña, Mary Hellen Mariela (ORCID: 0000-0001-7282-5595)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Mercados Emergentes

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente trabajo es dedicado a mis padres por haberme formado como persona y profesional que soy en la actualidad por sus esfuerzos, tiempo y amor en mi persona son mi motivación de mi vida y orgullo de ser lo que soy en la actualidad.

Agradecimiento

Gracias a dios por permitirme nacer también a mis padres por lograr que yo pueda estudiar en la universidad además obtener conocimiento de mi carrera que yo elige voluntariamente para el futuro profesional también a mis profesores por su comprensión, por consiguiente mis compañeros y amigos agradezco su paciencia y esfuerzo en cada tarea realizada .

Índice de contenidos

Pág.

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MARCO TEÓRICO	14
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	38

VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	45
Anexo 1 Operacionalización de la variable	47
Anexo 2 Instrumento de recolección de datos	48
Anexo 3 Matriz de consistencia	49
Anexo 4 Informe de Opinión de expertos del Instrumento de investigación	50
Anexo 5 Print Del Turnit	56

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Resultados de la variable Logística	24
Tabla 2: Resultados de la variable Distribución Internacional de cargo	25
Tabla 3: Resultados de la dimensión el servicio al cliente	26
Tabla 4: Resultados de la dimensión Procesamiento de pedidos	27
Tabla 5: Resultados de la dimensión Devolución de mercancías	28
Tabla 6: Tabla cruzada entre Logística y Distribución Internacional de cargo	29
Tabla 7: Tabla cruzada entre Logística y el servicio al cliente	29
Tabla 8: Tabla cruzada entre Logística y Procesamiento de pedidos	31
Tabla 9: Tabla cruzada entre Logística y Devolución de mercancías	32
Tabla 10: Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman	33
Tabla 11: Correlación entre la variable 1: logística y la variable 2: Distribución Internacional de carga	34
Tabla 12: correlación entre la Logística y el servicio al cliente	35
Tabla 13: correlación entre La Logística y la dimensión Procesamiento de pedidos	36
Tabla 14: correlación entre La Logística y la dimensión Devolución de mercancía	37

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1: Resultados de la variable logística	24
Figura 2: Resultados de la variable Distribución Internacional de cargo	25
Figura 3: Resultados de la dimensión servicio al cliente	26
Figura 4: Resultados la dimensión Procesamiento de pedidos	27
Figura 5: Resultados de la dimensión Devolución de mercancías	28
Figura 6: Gráfico cruzado de Logística y Distribución Internacional de cargo	29
Figura 7: Gráfico cruzado de Logística y servicio al cliente	29
Figura 8: Gráfico cruzado de Logística y Procesamiento de pedidos	31
Figura 9: Gráfico cruzado de Logística y Devolución de mercancías	32

Resumen

Esta investigación titulada logístico y Distribución internacional de cargo de los operadores logísticos en la empresa TLI S.A.C. distrito del Callao, 2019, cada vez más las mypes para mejorar deben buscar herramientas para hacer un seguimiento logístico de sus productos , mejorar las relaciones entre proveedores y consumidores, distribución física del producto terminado y canales de distribución internacional son el conglomerado de organismos e individuos que tienen una función de comercialización. El uso de los operadores logístico ayuda a realizar los trámites aduaneros en la cadena de suministros para realizar el recojo o envío de mercancías. Esta indagación es de tipo aplicada, tiene un enfoque cuantitativo e diseño no experimental. Pobladores tuvo que amoldarse a 29 trabajadores del área operadores logísticos aduaneros ubicados en el Callao. La técnica y instrumento del cuestionario que conto con 18 items para cada variable en escala de Likert. El análisis se realizó a través del software estadístico SPSS 24. En conclusión, logístico tienen una correlación positiva perfecta ($Rho=,918$) respecto a la distribución internacional de cargo de los operadores logísticos de la empresa TLI S.A.C distrito del callao 2019, ya que el nivel de significancia es ,000. es importante los trámites aduaneros para entrada y salida de las mercancías.

Palabras Clave: Logística, Distribución Internacional, Operadores Logísticos

Abstract

This research entitled Logistics and International Distribution of cargo by the logistics operators in the company TLI S.A.C. district of Callao, 2019, increasingly mypes to improve should seek tools to track logistics of their products , improve relations between suppliers and consumers, physical distribution of the finished product and international distribution channels are the conglomerate of agencies and individuals who have a marketing function. The use of logistic operators helps to carry out the customs procedures in the supply chain to pick up or send merchandise. This investigation is of an applied type, has a quantitative approach and non-experimental design. Residents had to accommodate 29 workers in the area of customs logistics operators located in Callao. The technique and instrument of the questionnaire that counted with 18 items for each variable in Likert scale. The analysis was carried out through the statistical software SPSS 24. In conclusion, logistics has a perfect positive correlation ($Rho=,918$) with respect to the international distribution of cargo of the logistics operators of the company TLI S.A.C district of callao 2019, since the level of significance is ,000. it is important the customs procedures for entry and exit of the goods.

Keywords: Authorized economic operator, competitiveness, customs warehouses

I. INTRODUCCIÓN

La transformación del concepto de logística tiene que ver con su aprovechamiento del marketing la compañía debido al énfasis en su tratamiento de reparación de las exigencias del usuario, transformación de organización es el 'time to market' , espacio entre procreación de idea que dará origen del artículo e adjudicación. La logística en cambio está ligado al espacio de adquisición, elaboración y comercio no tiene condicionar debe ser operado desde el lugar de vista de un jefe de negocio. Cuando se habla de logística de comercio, muchos expertos aun no tienen resplandor sobre la conclusión comentan en la ocupación de asociación consolida embalaje e remesa de pedidos a los usuarios de una sociedad; catalogándolas como desgano y no generadoras en importe. Un prototipo específico de esta situación establecen las multinacionales, que llevan a cabo el suministro de maquinaria, confección e asignación de sus productos en distintos territorios. El encargo en la organización es entregar capital y prestación correctos en la zona e intervalo acordado y en la cláusula deseada, mientras se hace la contribución mayor a la compañía. (Antdn,2004) transporte de distribución física internacional es la maniobra estratégica para la competitividad del producto y la sustentabilidad de las exportaciones. Consideración en pregunta logístico en Peru es clara y aceptada muy considerablemente tanto dentro del dominio como el sector privado en exclusivo, importe con eficiencias logísticas se han creado en obstáculos con aumentar el abastecimiento de Perú en ferias internacionales, la inclusión en las cadenas globales de abastecimiento para las aspiraciones de Perú en transformar un miembro de la OCDE y apoyar más posible de los acuerdos de libre comercio actualizar e visar en impulsar la venta cosmopolita. procedimiento logístico de Perú está cada vez más entrecruzar trayecto en incremento módico del estado.

distribución física internacional desarrollo logístico con crecimiento en torno a situar una producción con feria cosmopolita cumpliendo con el territorio negociado entre el comerciante y comisionista. (Giraldo, E & Zuluaga,A). (EAE business school) La distribución internacional de carga es uno de los desarrollo considerable de la cadena de suministro, ya que son todas las función que realizan desde que el artículo ha sido confeccionado por un empresario hasta que ha sido comprado al cliente final.

Según Loginews nos menciona que, El Aviso Nacional de Consumidor del Sistema de Distribución Física Cosmopolita (CONIDFI) ha estado colaborando con el MINCETUR en la identificación de oportunidades para mejorar la competitividad de la transacción exterior peruano. El objetivo de las mismas es reducir el tiempo que tardan las mercancías en pasar por las aduanas, agilizando los trámites aduaneros con ayuda del sistema de Ventanilla Única y disminuir con ello los costos logísticos. La empresa TLI S.A.C. es una organización que se inicia en 1981, diseñada y estructurada para prestar servicios logísticos integrales. A largo de sus 38 años de actividad ha mantenido un incremento sostenido y en los últimos años se ha consolidado y posicionado como uno de los principales operadores logísticos líderes en un horizonte territorial.

A continuación, se planteará la siguiente Problema General: ¿Qué relación existe entre la logística y distribución internacional de cargo de los operadores logísticos en la empresa de TLI S.A.C. distrito del Callao, 2019? Problemas Especifico 1 ¿Qué relación existe entre el servicio al cliente con los operadores logísticos en la empresa TLI S.A.C. distrito del callao, 2019? Problema específico 2 ¿Que relación existe entre el procesamiento de pedidos con los operadores logísticos en la empresa TLI S.A.C. distrito del callao,2019? Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre la devolución de mercancías con los operadores logísticos en la empresa TLI S.A.C. distrito del callao, 2019?

Justificación teórica. este estudio de investigación se utilizará el estudio de autores que conocen la problemática que se ha planteado la logística y distribución internacional de cargo de los operadores logísticos en la empresa de TLI S.A.C. distrito del Callao, 2019. Justificación practica: en esta investigación se ha utilizado la siguiente técnica y instrumento que será: encuestas y cuestionario de encuestas. Justificación metodológica: se utilizará un Excel para llenar la base datos así importar a spss para obtener datos y gráficos con porcentajes.

Objetivo general : Determinar la relacion que existe entre la logística y distribución internacional de cargo de los operadores logísticos la empresa de TLI S.A.C. distrito del Callao, 2019 Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre el servicio al usuario con los operadores logísticos en la empresa TLI S.A.C. distrito del

callao, 2019 Determinar la relacion que existe entre el procesamiento de pedidos con los operadores logísticos en la empresa TLI S.A.C. distrito del callao,2019 Determinar la relacion que existe entre la devolución de mercancías con los operadores logísticos en la empresa TLI S.A.C. distrito del callao, 2019

Hipótesis general alterna La logística se relaciona positivamente con la distribución internacional de cargo de los operadores logísticos en la empresa de TLI S.A.C. distrito del Callao, 2019. Hipótesis general nula La logística no se relaciona positivamente con la distribución internacional de cargo de los operadores logísticos en la empresa de TLI S.A.C. distrito del Callao, 2019 Hipótesis especificas alterna 1 El Servicio al cliente se relaciona positivamente con la logística y distribución internacional de cargo de los operadores logísticos en la empresa TLI S.A.C. distrito del Callao, 2019. Hipótesis especificas nula 1 El Servicio al cliente no se relaciona positivamente con la logística y distribución internacional de cargo de los operadores logísticos en la empresa TLI S.A.C. distrito del Callao, 2019 Hipótesis especifica alterna 2 El Procesamiento de pedidos se relaciona positivamente con la logística y distribución internacional de cargo de los operadores logísticos en la empresa TLI

S.A.C. distrito del Callao, 2019. Hipótesis especifica nula 2 El Procesamiento de pedidos no se relaciona positivamente con la logística y distribución internacional de cargo de los operadores logísticos en la empresa TLI S.A.C. distrito del Callao, 2019. Hipótesis especifica alterna 3 La devolución de mercancías se relaciona positivamente con la logística y distribución internacional de cargo de los operadores logísticos en la empresa TLI S.A.C. distrito del Callao, 2019. Hipótesis especifica nula3 La devolución de mercancías no se relaciona positivamente con la logística y distribución internacional de cargo de los operadores logísticos en la empresa TLI S.A.C. distrito del Callao, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Orjuela, Diaz & Gonzalez. (2016). Artículo de investigación titulada *Caracterización de la logística en la cadena de suministro de cosméticos y artículos de aseo*. Objetivo de investigación es analizar su comportamiento logístico en la manufactura en cosméticos de artículos de aseo determino las firmas no disponen sistema de medidas de desempeño que permita medir el rendimiento del procesamiento internos y externos del procedimiento logístico cadena de suministros proponer las necesidades de desarrollar mantener niveles de cooperación con usuarios suministrador. Metodología investigación es descriptiva – explicativa cuantitativa. Instrumentos se caracterizaron más de 250 variables (exceptuando el suministrador de modelos) Colombia diferentes zonas de Bogotá-Cundinamarca. Conclusión la sucesión pomada y articulo de limpieza conforman 690 compañías diferentes etapas el 96,81% son microempresas el 3,04% pequeñas compañías 0,14% compañías medianas la región Bogotá - Cundinamarca tiene 420 compañías (60.51%). Conclusión cadena de suministro de cosméticos y artículos de aseo se forma por la interacción de los actores de más de una cadena productiva tres para este caso cosméticos artículos de aseo e absorbentes formando una red de relaciones enmarcadas por el flujo de los artículos e indagación afiliadas. No obstante en práctica análisis estadístico encontraron diferencias significativas entre el proceder de variables logísticas estudiadas y contener.

Ballesteros, J. (2016). En una tesis publicada *Como la logística contribuye al desarrollo de la competitividad de una compañía*. Objetivo de investigación logística es el medio de la compañía organiza de forma estratégica expandir prestaciones así satisfacer las necesidades usuarios. Metodología de investigación es un trabajo de investigación descriptivo correlacional mixta. Instrumentos se utilizó un análisis documental buscando información de otros autores para realizar esta información. Resultados Los propietarios deben replantear sus esquemas estratégicos de intervención en los supermercados así mismo que el sector educativo les aporte el conocimiento generado par sus procesos de indagación a través de plantear de formación en diferentes niveles. Conclusión teniendo en cuenta de las indagaciones dadas en este informe inferir que la logística es medio tanto operativo comisionado entre otros que permite se encarga del buen desarrollo utilización de cada una de las materias primas, instrumentos, maquinaria, etc.

Gozyzuela , C.(2018) .*Análisis de la gestión logística empresa de transporte Elio S.A.C.* Objetivo de investigación es brindar una mejora en la gestión logística, se participó realizar una opinión y valorización tratamientos obtener , provisión y despacho de los bienes almacén. Metodología la investigación se encuentra en el horizonte descriptivo explicativo. instrumentos informe final indagación utilizó cuestionario fue aplicado al personal del área de logística de la empresa, incluido al jefe de logística personal de almacén. Resultados el numero encuestados serán 10 personas relacionadas a la empresa, el 70% de los encuestados no están satisfechos con el proceso de almacenamiento. Conclusión La organización no lleva a cabo un adecuado procedimiento negociar se cuenta con un manual de selección, evaluación, reevaluación y proveedores ni tampoco con un manual de procedimiento de negociar realizando el proceso compras manera empírica sin realizar una evaluación adecuada de las fuentes de aprovisionamiento.

Gonzales, S. (2018). en su tesis titulada *Relación de la índole de servicio logístico, satisfacción y la lealtad del cliente a los agentes de carga marítima pueblo callao 2018- Telefonía celular.* Objetivo de indagación encamina un método logístico que ofrecen los representantes carga ya que son uno de los intermediarios más importantes de la transacción logística mundial. Metodología el presente informe se realizó mediante el diseño no experimental cuantitativa. instrumentos 34 encuesta fueron ejecutadas en compañías importadoras de telefonía celular vía marítima embarcadero de Callao. Resultados de artículos obtenidos por medio de sondeo percibir la dimensión que tuvo un más alto puntaje fue calidad de servicio logístico ya que tuvo como coeficiente 91.18% mientras que satisfacción y lealtad 62.3% cada uno. Conclusión comisionario cosmopolita puedan darle la importancia con índole prestación logística, el cual no solo se basa en ofrecer el mejor de importe en plaza o prestación se ofrece dicho servicio el cual se relaciona con una buena reflexión importador desde el primer contacto hasta la entrega de los insumos esto permitirá la satisfacción usuario y posterior lealtad al comisionado en orden.

Terán León. (2014). en su tesis titulada *Diseño de un modelo de optimización para la distribución física internacional de artículos de consumo masivo desde Colombia a Venezuela, Ecuador y Perú Aplicación en aria compañía piloto de Cali.* Objetivo de indagación proyectar un prototipo distribución física mundial artículos de aseo desde Colombia hacia Venezuela, Ecuador y Perú finalidad de minimizar transacción perdida. Metodología la presente indagación es de tipo descriptivo la averiguación hará uso de los

enfoques cualitativo y cuantitativo dado que busca entender las variables fundamentales estudio (principalmente para la construcción del mapeo de procesos) y cuantitativo porque se analizarán datos estadísticos. Instrumentos es IDEFO permite simbolizar gráficamente sistemas procesos de una organización. Resultados en el caso de estudio comprende un año de análisis se despacharon 2.920 contenedores manera directa correspondiente al 92% de la cantidad total despachando en promedio 243 contenedores mensuales de igual manera se despacharon 139 contenedores correspondientes al 8 % del total en promedio 12 contenedores por mes. Conclusión acelerado desarrollo de los supermercados tanto de orden local como global además complejizarían el nivel en rivalidad mismos ha encaminado a las compañías a una acelerada carrera por alcanzar altos estándares índole cumplimiento disminución coste servicio entre otros.

Cedeño, E.& Sánchez, S. (2016). en su tesis titulada *Análisis de la distribución física internacional y su incidencia para el comercio exterior del Ecuador periodo 2010- 2014 Caso: logístico modalidad transportación terrestre*. objetivo en investigación analizar impacto tenido distribución física internacional durante el periodo 2010-2014 en transacción exterior ecuatoriano para decidir tipo versatilidad que ha logrado obtener espacio de las negociaciones de qué manera ha influido en el campo de economía nacional traslado terrestre carga pesada. Metodología de investigación utilizada serán exploratoria, descriptiva, correlacionales y explicativas difusión en archivos virtuales e informes que fueron elaborados por diferentes investigadores cuales aportaron significativamente desarrollo del proyecto. Instrumento a través sondeo, acumulación y tabulación de datos se definirán mediciones aritméticas con propósito de comprobar hipótesis planteada. Resultados se empleará un análisis documental con altas ti. Conclusión conocer el flujo de mercaderías que se trasladan de un lugar a otro en comercio exterior del Ecuador se podrá controlar el mayor volumen de anomalías ocurridas durante traslado de carga pesada en el Ecuador.

Avila ,G.(2017). gestión logística y su influencia en el valor ganado en los proyectos de edificación en la selva peruana de una compañía constructora de lima metropolitana. Objetivos de indagación preocupación alta dirección compañías dedicadas a la edificación se enfoca principalmente la confusión final operativo dentro de esta se encuentra el valor ganado que método nos permite comparar informe realmente ejecutado estimado en un momento dado del propósito aquí la importancia de una buena transacción logística. Metodología indagación científica es cuantitativa. Instrumento método es sondeo porque por este método se va a obtener asesoría específica de una

muestra habitantes mediante el uso de cuestionarios estructurados. Resultados nos muestra que 20 personas fueron encuestadas en spss salió que el 27,2% tienen un nivel alto de conocimiento del tema de investigación. conclusión la transacción del transporte y distribución es el que tuvo más falencias no Llegando los mecanismos tiempo al informe influenciando en el resultado negativo del valor ganado.

Patiño,H. (2015). *en su tesis titulada Propuesta de Mejora del Proceso de Distribución en una compañía de artículos y comercialización del sector de consumo masivo.* objetivo de indagación propuesta mejora del proceso de distribución en una compañía de fabricación y ventas del sector de consumo masivo. Metodología usada fue no experimental cuantitativa se obtuvo mayor demanda y oferta del producto. Resultado nos muestra que el consumo del público al producto se pronosticó desde los años 2013-2015 esto nos reflejó un 15,3% en demanda. conclusión se reconoce que la cuestión principal compañía en estudio generado comercio despistado observación pedidos debido básicamente a cinco causas raíces seleccionadas mediante el diagrama de Pareto. Las cuatro causas identificadas son: a) Dimensionamiento flota desactualizada. b) No hay disponibilidad unidades de reparto. 155 c) Liquidaciones no realizadas por documentos no presentados. d) Liquidaciones de mercadería a destiempo.

Gonzales, J.(2016). *en su tesis publicada Estrategias de distribución para incrementar las ventas de la empresa delmacor s.a.c.* Perú. Objetivo diseñar estrategias distribución incrementar ventas compañía delmacor s.a.c. Metodología tipo descriptivo y diseño no experimental. resultados en 100 % se decreta aplicar estrategias distribución dentro de la empresa respecto a las transacciones en usuario se determinó que el 50.3 % manifiestan que existe un alto grado de comercio debido a las dimensiones se presentó estudio. Conclusión localizar que un 47 % es regular, 21% malo esto indica que no se está considerando estrategias de distribución por ello no se tiene traslación adecuado para el traslado de su artículo presenta fallas con sus dimensiones de producto distribución física, procesos de comunicación.

Vargas, F. (2019). *en su tesis publicada la distribución física internacional y la competitividad en la empresa scharff logística integrada S.A.* callao - 2019. Objetivo determinar cómo relaciona distribución física mundial con la competitividad en la compañía Scharff logístico Integrada S.A. Callao - 2019. Metodología diseño de indagación es cuantitativa diseño indagación es no experimental. Objetivo operador logístico, con un previo análisis de los costos de reparto, los tiempos de entrega y las utilidades que se puedan lograr al importa materia prima a un bajo costo. la indagación

ha ejecutado análisis descriptivo. Se obtuvo un nivel de 0.946 lo cual indica el nivel de confiabilidad es muy bueno. Resultados se expuso que la distribución física mundial interconecta competitividad porque se obtuvieron resultados óptimos con una correlación de 91.7% entre ambas variables. Esto quiere decir que la distribución física cosmopolita y competitividad desempeñan un factor fundamental para el desarrollo de la compañía Scharff Logística Integrada S.A. , ya que es necesario identificar que procedimientos demoran y porque están así, para posteriormente actuar frente al obstáculo ser cada vez más competitivos en el supermercado cosmopolita y nacional.

Variable 1 Logística: Para Breval et ál., 2016 “Una nueva definición de la logística interna y forma de calcular la misma” La logística puede ser considerada transacción estratégica de la adquisición, traslado, almacenaje de insumos y artículos terminados sus informaciones relacionadas mediante el canal de distribución maximizando el lucro presente y futuro”. Así mismo se conceptualiza las dimensiones de la variable logística, Breval et ál., 2016, dice del nivel de servicio al cliente “es necesario diferenciar entre el artículo por el cual paga el usuario y el servicio que rodea a ese artículo es todo el esfuerzo encaminado a atender al usuario resolver sus inquietudes sugerencias dudas o reclamos” (p.7). Mientras que del procesamiento de pedidos: “consiste en actividades que resultan del cumplimiento de ordenes de pedidos del usuario se asegura el máximo valor de la cadena de suministro y servicio al cliente” (p 9.). Del mismo modo el autor nos dice que la devolución de mercancías se explica: “si el consumidor presenta evidencias de inconformidad al ser atendido con respeto que merece y brindarle una solución justa muy probable que se llegue a sentir mucho mejor con la compañía ” (p12). Siguiendo con las teorías, se explica la variable 2, Distribución internacional de cargo: Para Cedeño et ál., 2016, la distribución física mundial en comercio cosmopolita corresponde a todas las operaciones necesarias para visualizar al traslado físico de mercancía desde el local del exportador hasta el lugar del importador. (p.42) El mismo autor , hace referencia a la dimensión de traslado mundial transacción del transporte y distribución insumos:

se diseña la red de distribución se seleccionan medios de carga necesarios para trasladar los insumos y inventarios de artículos proceso en productos terminados a lo largo de los diversos eslabones que componen la cadena de suministro en la compañía. (p. 43)

Cedeño et ál., dice sobre la tarifa de flete que: “las condiciones comerciales mundiales establecen convenios o normas referentes al cumplimiento por parte del comprador y vendedor sobre gastos, seguro y riesgos del transporte mundial” (p.60). Del mismo modo el almacenamiento de gasto portuario procedimiento carga y descarga de las existencias su almacenamiento en los puertos autónomos es el traslado de los artículos terminados desde el final de la confección hasta el usuario también incluye el traslado de materias primas desde las fuentes suministro las líneas de fabricación (p.68).

III.METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

Es una indagación aplicada, el indagador debe buscar solución al problema conocido y encontrar contestar a preguntas específicas. En otros términos, el énfasis de la indagación aplicada es la resolución práctica de problemas puede ser utilizada para conseguir *asesorías* sobre inervados, adversario y consumidor (Baema, 2017). Sondeo el hallazgo de justicia o comienzos básicos que establecen el punto de sostenimiento en dictamen de elección colectivo se orienta a la profundización y clasificación testimonio conceptual de una ciencia, diseño de la indagar.

Kerlinger (1979,p. 16). “La indagación no experimental o *expost -facto* sondeo en la que resulta imposible emplear aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones.”

Hernandez, Etal (2003) el enfoque cuantitativo "utiliza acopio en análisis de datos para contestar preguntas acreditar hipótesis anticipadamente medir numérica el conteo frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de conducta localidad. El planteamiento que sigue la indagación es la cuantitativa formación a partir del análisis de cantidades es decir que involucra un desarrollo de estudio numérico que tiene que ver con cimiento descriptivos."

3.2 Variables y operacionalización: La investigación, estuvo compuesta por dos variables cuantitativas que son: la logística y distribución internacional de cargo. En base se eliminar la operacionalización de las variables (Anexo 1).

Espinoza, E (2018). variables entrometerse como ocasionar o consecuencia en el desarrollo investigativo. Las variables que se van a explorar evaluar desde el instante determinen interrogante. Las variantes son importantes porque forman el enunciado del problema contiene dimensiones e indicadores. Mestre. (2012). al señalar que la expresión a protegerse de hipótesis cuestión científica. Expresa algunos años en el terreno de las ciencias pedagógicas se dio la polémica si usar hipótesis decía pensamiento a defender era propia de las indagaciones.

cuantitativas argumenta idea mientras que las hipótesis se correspondían indagaciones cuantitativas estas últimas se usaban sistemas empíricos median unas variables que más tarde procesadas estadísticamente y interpretado su solución. La suposición es una pregunta tentativa de explicación al problema que puede ser corroborado mediante observación o experimentación.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población de estudio estuvo delimitada por 29 operadores logísticos en la empresa TLI distrito del Callao, 2019, de los cuales se extrae información necesaria de los trabajadores de la empresa. Según Tamayo (2012) señala que los habitantes el conjunto de fenómenos de formación incluye de unidades en observación integran dicho fenómeno cuantificable determinado estudio integrando un conjunto N individuos implican una determinada característica denomina población por constituir la totalidad del fenómeno suscrito indagación. Para una reunión de individuos u objetos que desea conocer para su indagación se visualiza el universo se extrae una pequeña muestra. Ramírez (2007, p.75) declarar la muestra censal es aquella unidad indagación consideradas modelo. censo poblacional es un proceso para recolectar información, evaluar y analizar. además, se utilizó como herramienta de medición la escala de Likert para el análisis de los datos.

Indagamos solamente con prototipo de sujetos en particular, finalidad es poder extender esos productos individuos situaciones fundamental importancia el tema de la validez externa aspectos si la muestra que hemos utilizado es suficientemente representativa en el censo de referencias para poder extender los rendimientos obtenidos en aquella a esta. Pereda Mann, S. (1987, pág. 261).

Para Chacón (2017), variable operacionalizada evolucionar concepto abstracto en empírico y susceptible evaluado a través utilización una herramienta. Dicha evolución tiene significación en probabilidad vigilante experto pueda tener seguridad de no perderse o cometer errores que son frecuentes en un proceso investigativo cuando no existe relación entre la variable y la forma en que se decidió medirla perdiendo así la validez (grado evaluación empírica simboliza medida ideal).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Bavaresco (2006). indagación no tiene significado sin el método de acumulación de referencias este sistema conduce a la confirmación del problema planteado cada tipo de indagación determina cada sistema establece sus mecanismos e aparato son medios que serán utilizados. Se refiere recoger datos libros, revistas, folletos y periódicos esto nos ayuda a realizar nuestra información de la investigación. El procedimiento utilizado para la realización de esta investigación fue la encuesta, la cual extraer radica en un grupo de extracción respecto a una o más variante a medir (Sampieri et.al 2003). La encuesta empleo como mecanismo de medición al interrogatorio constituido por 18 ítems por cada variable.

3.3 Procedimientos

La investigación tomo en consideración las fuentes teóricas esta información se generó de manera virtual mediante artículos científicos, tesis y libros. el cuestionario fue aplicado en la empresa TLI en los operadores logísticos distrito del Callao, 2019.

3.4 Método de análisis de datos

Se realizo cuestionario utilizando un conglomerado en preguntas cerradas dirigidas al grupo de interés para la presente investigación. Para análisis de las respuestas obtenidas se empleo la escala de medición Likert (1 — 5). Para Sánchez y Reyes (2009), una medida de evaluación es la forma en que una variable va a ser medida o cuantificada .es un método científico sirve para la toma de decisiones en existencia de incertidumbre. Para proceso de la asesoría obtenida se manejo el programa IBM SPSS Statistics versión 24. Pearson,k.(2016). la clasificación numeral común utilizado en calibrar una correlación es el "factor de Pearson". El factor de Pearson (igualmente Llamado multiplicador de factor del articulo — segundo), encarna la insignia "r" facilita una medición numeral de correlación en dos variantes. Se empleo factor Rho de Spearman para la prueba estadística de correlación de las variantes. spearman correlación manifiesta un grado de asociación entre dos variables. es acordar si hay relación lineal entre dos variables a nivel

ordinal que la relación no se aleatoria es decir que la relación sea estadísticamente significativa.

3.7 Aspectos éticos

En la actualidad esta indagación realizada respetando pertenencia teórica de los autores, los mismos que están referenciados en el formato APA. También, los datos recopilados en el trabajo mediante usos tecnológicos mediante la técnica de la encuesta constituyeron información proporcionada por los empleados.

IV.RESULTADOS

Continuidad, se exponen el desenlace del análisis descriptivo

Tabla 1

Resultados de la variable Logística

Tabla de frecuencia

		Logística			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	8	27,6	27,6	27,6
	medio	13	44,8	44,8	72,4
	alto	8	27,6	27,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 24

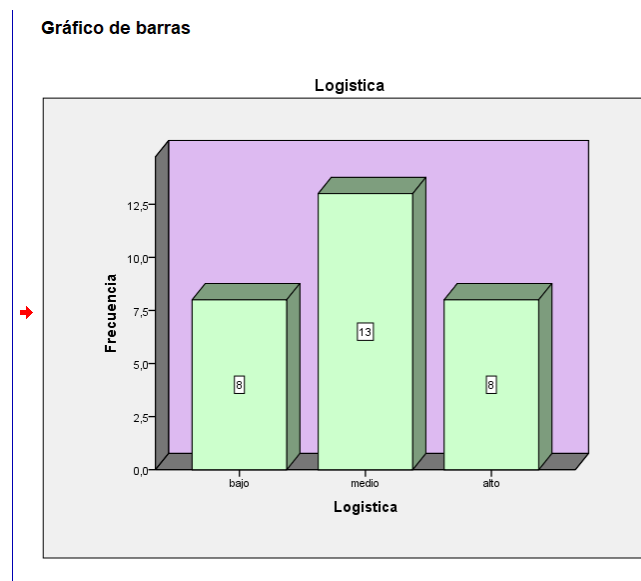


Figura 1: Resultados de la variable logística

Como se aprecia en la tabla 1 y la figura 1, describen los desenlaces adquiridos sobre logística, Señalando que el 44,8% medio (13 encuestados) de los 29 operadores logísticos encuestados, también un 27,6% bajo (8 encuestados) y finalmente un 27,6% percibe que la logística nivel bajo (8 encuestados).

Tabla 2

Resultados de la variable distribución Internacional de cargo

distribucioninternacionaldecargo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	10	34,5	34,5	34,5
	medio	9	31,0	31,0	65,5
	alto	10	34,5	34,5	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 24

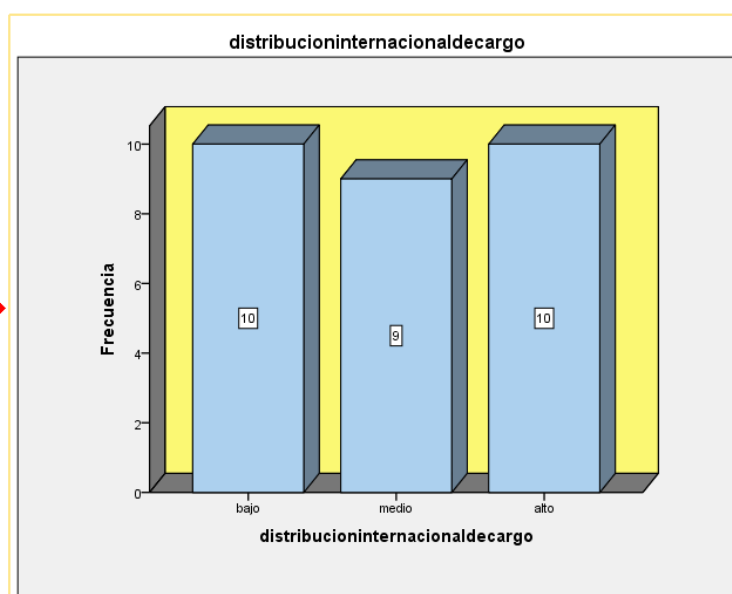


Figura 2: Resultados de la variable Distribución Internacional de cargo

La tabla 2 y la figura 2, describen la conclusión adquirida sobre la variable Distribución Internacional de cargo, señalando que el 34,5% un nivel alto (10 encuestados) de los 29 operadores logísticos encuestados, también un 34,5% un nivel bajo (10 encuestados) y finalmente un 31,0% perciben la distribución internacional de cargo con un nivel medio (9 encuestados).

Tabla 3

Resultados de la dimensión servicio al cliente

EL SERVICIO AL CLIENTE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	12	41,4	41,4	41,4
	medio	8	27,6	27,6	69,0
	alto	9	31,0	31,0	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 24

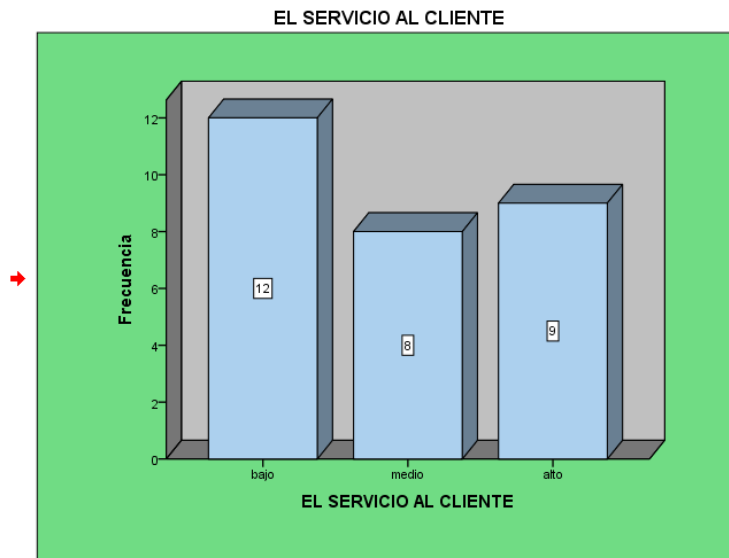


Figura 3: Resultados de la dimensión servicio al cliente

aprecia en la tabla 3 y la figura 3, describen rendimiento adquiridos sobre dimensión el servicio al cliente, señalando que el 41,4% un nivel bajo (12 encuestados) de los 29 operadores logísticos encuestados, también un 27,6% un nivel medio (8 encuestados) y finalmente un 31,0% perciben que la dimensión el servicio al cliente con un nivel medio (9 encuestados)

Tabla 4

Resultados de la dimensión Procesamiento de pedidos

Procesamiento de pedidos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	9	31,0	31,0	31,0
	medio	10	34,5	34,5	65,5
	alto	10	34,5	34,5	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 24

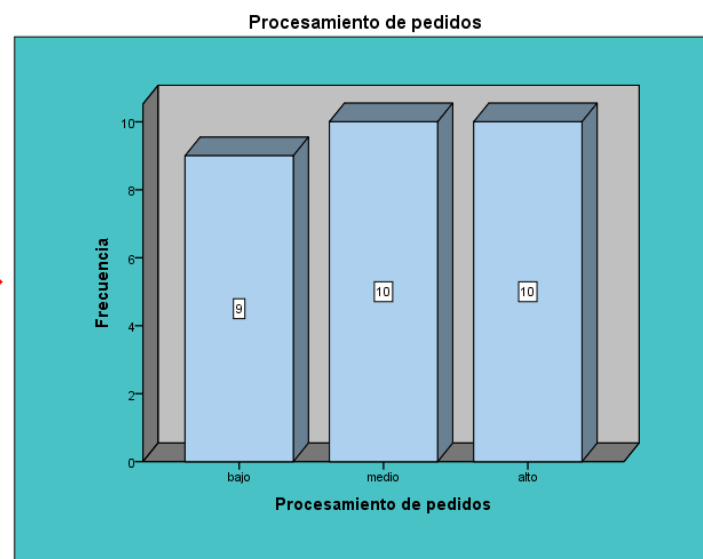


Figura 4: Resultados la dimensión Procesamiento de pedidos

Como se aprecia en la tabla 4 y la figura 4, describen los desenlaces adquiridos sobre la dimensión procesamiento de pedidos, señalando que el 34,5% un nivel medio (10 encuestados) de los 29 operadores logísticos encuestados, también un 34,5% un nivel alto (10 encuestados) y finalmente un 31,0% percibe que la dimensión procesamiento de pedidos es un nivel bajo (9 encuestados).

Tabla 5

Resultados de la dimensión Devolución de mercancías

Devolución de mercancías					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	12	41,4	41,4	41,4
	medio	11	37,9	37,9	79,3
	alto	6	20,7	20,7	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 24

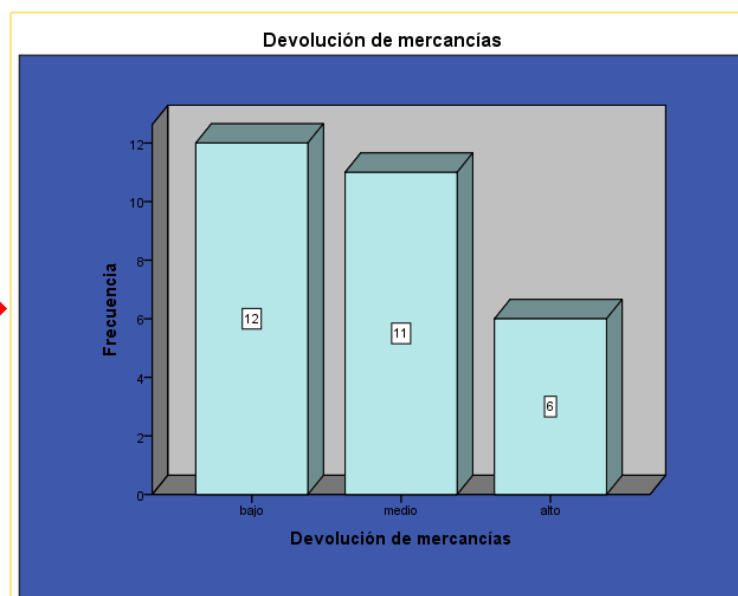


Figura 5: Resultados de la dimensión Devolución de mercancías

Se aprecia en la tabla 5 e la figura 5, describe desenlace adquirido sobre la dimensión Devolución de mercancías, señalando que el 41,4% un nivel bajo (12 encuestados) de los 29 operadores logísticos encuestados, también un 37,9% un nivel medio (11 encuestados) y finalmente un 20,7% percibe que la dimensión devoluciones de mercancías es un nivel alto (6 encuestados).

Continuidad, se exponen el desenlace del analisis bivariado

Tabla 6

Tabla cruzada entre Logística y Distribución Internacional de cargo

Tabla cruzada Logística* distribucioninternacionaldecargo

		distribucioninternacionaldecargo			Total	
		bajo	medio	alto		
Logistica	bajo	Recuento	4	1	3	8
		% dentro de distribucioninternacional decargo	40,0%	11,1%	30,0%	27,6%
	medio	Recuento	4	5	4	13
		% dentro de distribucioninternacional decargo	40,0%	55,6%	40,0%	44,8%
	alto	Recuento	2	3	3	8
		% dentro de distribucioninternacional decargo	20,0%	33,3%	30,0%	27,6%
Total		Recuento	10	9	10	29
		% dentro de distribucioninternacional decargo	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Software SPSS Versión 24

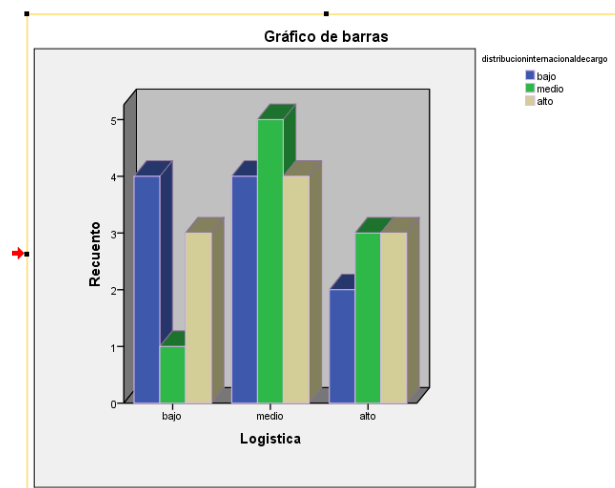


Figura 6: Gráfico de tablas cruzadas de Logística y Distribución Internacional de cargo

Interpretación: La tabla 6 y grafico 6 se explica que los encuestados fueron unos 29 operadores logísticos de 44,8% manifestaron que la logística y distribución internacional de cargo presenta un nivel medio, del mismo modo el 27,6% observar un nivel alto. Finalmente 27,6% manifiestan una nivelación bajo entre la logística y distribución internacional de cargo. por los resultados obtenidos se infiere que la relacion es positiva moderada ya que la logística y distribución internacional de cargo, los operadores logísticos obtienen una ganancia de los servicios generados de los usuarios.

Tabla 7

Tabla cruzada entre Logística y el servicio al cliente

Tabla cruzada Logística*elservicioalcliente

		elservicioalcliente			Total	
		bajo	medio	alto		
Logística	bajo	Recuento	5	0	1	6
		% dentro de elservicioalcliente	41,7%	0,0%	11,1%	20,7%
	medio	Recuento	2	5	7	14
		% dentro de elservicioalcliente	16,7%	62,5%	77,8%	48,3%
	alto	Recuento	5	3	1	9
		% dentro de elservicioalcliente	41,7%	37,5%	11,1%	31,0%
Total		Recuento	12	8	9	29
		% dentro de elservicioalcliente	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Software SPSS Versión 24

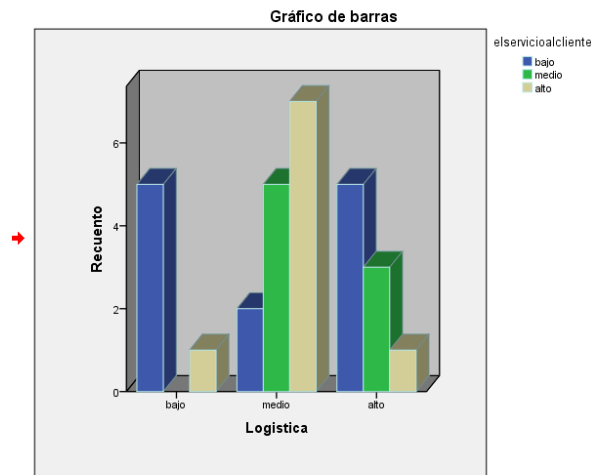


Figura 7: Gráfico de tablas cruzadas de Logística y el servicio al cliente

Interpretación:

La tabla 7 y gráfico 7 se explica que los encuestados fueron unos 29 operadores logísticos el 48,3% manifestaron que la logística y el servicio al cliente presentan un nivel medio, del mismo modo el 31,0% indicaron a un nivel alto. Finalmente, el 20,7% manifiestan un nivel bajo entre la logística y el servicio al cliente. por los resultados obtenidos se infiere que la relación es positiva moderada, ya que el servicio al cliente trae mayores ventas de los productos a la empresa.

Tabla 8

Tabla cruzada entre Logística y Procesamiento de pedidos

Tabla cruzada Logística*Procesamiento de pedidos

		Procesamiento de pedidos			Total	
		bajo	medio	alto		
Logística	bajo	Recuento	1	1	4	6
		% dentro de Procesamiento de pedidos	14,3%	7,7%	44,4%	20,7%
	medio	Recuento	4	5	4	13
		% dentro de Procesamiento de pedidos	57,1%	38,5%	44,4%	44,8%
	alto	Recuento	2	7	1	10
		% dentro de Procesamiento de pedidos	28,6%	53,8%	11,1%	34,5%
Total	Recuento	7	13	9	29	
	% dentro de Procesamiento de pedidos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Software SPSS Versión 24

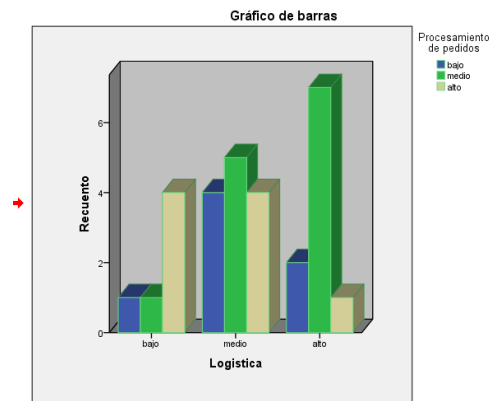


Figura 8: Gráfico de tablas cruzadas de Logística y Procesamiento de pedidos

Interpretación:

La tabla 8 y gráfico 8 se explica que los encuestados fueron unos 29 operadores logísticos el 34,5% manifestaron que la logística y procesamiento de pedidos presentan un nivel alto, del mismo modo el 44,8% indicaron un nivel medio. Finalmente, el 20,7% manifiestan un nivel bajo entre la logística y procesamiento de pedidos. por los resultados obtenidos se infiere que la relación positiva moderada, es importante recordar las diferentes formas de envío y costos de las mercancías por vía terrestre, marítima y área.

Tabla 9

Tabla cruzada entre Logística y Devolución de mercancías

Tabla cruzada Logística*Devolución de mercancías

		Devolución de mercancías			Total	
		Bajo	medio	alto		
Logística	Bajo	Recuento	2	4	4	10
		% del total	6,9%	13,8%	13,8%	34,5%
	medio	Recuento	4	2	4	10
		% del total	13,8%	6,9%	13,8%	34,5%
	alto	Recuento	6	3	0	9
		% del total	20,7%	10,3%	0,0%	31,0%
Total		Recuento	12	9	8	29
		% del total	41,4%	31,0%	27,6%	100,0%

Fuente: Software SPSS Versión 24

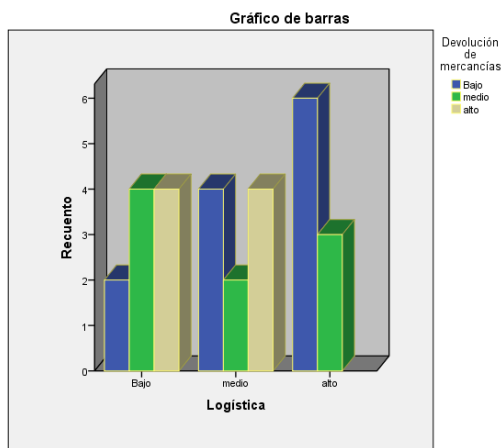


Figura 9: Gráfico de tablas cruzadas de Logística y Devolución de mercancías

Interpretación: La tabla 9 y gráfico 9 se explica que los encuestados fueron unos 29 operadores logística El 34,5 % manifestaron que la logística y devolución de mercancías presentan un nivel medio, del mismo modo el 31,0% indicaron una nivelación alto. Finalmente, 34,5% manifiestan una nivelación bajo entre logística y devolución de mercancías. por los resultados obtenidos se infiere que la relación es positiva moderada, tiempo esperado para las mercancías para sacar de los almacenes de aduanas.

A continuación, se muestran los resultados del análisis inferencial

Tabla 10

Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998.

Hipótesis general alterna La logística se relaciona positivamente con la distribución internacional de cargo de los operadores logísticos en la empresa de TLI S.A.C. distrito del Callao, 2019.

Hipótesis general nula La logística no se relaciona positivamente con la distribución internacional de cargo de los operadores logísticos en la empresa de TLI S.A.C. distrito del Callao, 2019.

Tabla 11*Correlación entre Logística y Distribución internacional de carga***→ Correlaciones no paramétricas****Correlaciones**

			Logística	distribución internacional de carga
Rho de Spearman	Logística	Coefficiente de correlación	1,000	,918**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	distribución internacional de carga	Coefficiente de correlación	,918**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

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

Fuente: Software SPSS Versión 24

Interpretación: La tabla 11 muestra el nivel de conexión entre las variantes logística y Distribución internacional de carga; determinadas por el Rho de Spearman, donde tienen una correlación positiva perfecta (Tabla 10) de, 918 ***; además, esta correlación tiene una bilateral de ,000 siendo altamente positiva. También, hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna, manifestar, logística se relaciona positivamente con la distribución internacional de carga de los operadores logísticos en la empresa de TLI S.A.C. distrito del Callao ,2019. Hipótesis específica alterna 1 Ho: La logística se relaciona positivamente con distribución internacional de carga de los operadores logísticos en la empresa TLI S.A.C. distrito del Callao, 2019 Ha: Determinar la relación que existe entre logística y distribución internacional de carga de los operadores logísticos en la empresa de TLI S.A.C. distrito del Callao, 2019.

Tabla 12

Correlación entre Logística y el servicio al cliente

➔ **Correlaciones no paramétricas**

			Logística	EL SERVICIO AL CLIENTE
Rho de Spearman	Logística	Coefficiente de correlación	1,000	,421*
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	29	29
	EL SERVICIO AL CLIENTE	Coefficiente de correlación	,421*	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	29	29

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

Fuente: Software SPSS Versión 24

Interpretación: La tabla 12 muestra el nivel de conexión entre la variante logística y la dimensión servicio al cliente; determinadas por el Rho de Spearman, donde tienen una correlación positiva media (Tabla 10) de ,421*; además, esta correlación tiene una bilateral de ,023 siendo altamente significativo. hipótesis alterna se acepta y se rechaza la hipótesis nula, manifiesta, logística se relaciona significativamente con el servicio al cliente en los operadores logísticos en la empresa TLI distrito del Callao, 2019. hipótesis Especifica 1 Ho: logística no se relaciona negativa media con la distribución internacional de cargo de los operadores logísticos en la empresa de TLI S.A.C. distrito del Callao, 2019. Ha: El Servicio al cliente se relaciona positivamente con la logística y distribución internacional de cargo de los operadores logísticos en la empresa TLI S.A.C. distrito del Callao, 2019.

Tabla 13*Correlación entre Logística y la dimensión Procesamiento de pedidos*

Correlaciones

			logística	PROCESAMIENTO DE PEDIDOS	
→	Rho de Spearman	logística	Coeficiente de correlación	1,000	,436*
			Sig. (bilateral)	.	,029
			N	29	29
	PROCESAMIENTO DE PEDIDOS	logística	Coeficiente de correlación	,436*	1,000
			Sig. (bilateral)	,029	.
			N	29	29

*. La correlación es significativa en el nivel 0,09 (bilateral).

Fuente: Software SPSS Versión 24

Interpretación: La tabla 13 muestra el nivel de conexión entre la variante logística y la dimensión Procesamiento de pedidos; determinadas por el Rho de Spearman, donde tienen una correlación positiva media (Tabla 10) de ,436; además, esta correlación tiene una bilateral de ,029 alterna se acepta y se rechaza la hipótesis nula, por ello, hipótesis alterna se acepta y rechaza la hipótesis nula, entonces, logística tiene relación positiva con la dimensión procesamiento de pedidos. Hipótesis Especifica 2 Ho. Procesamiento de pedidos no se relaciona positivamente en logística y distribución internacional de cargo de los operadores logísticos en la empresa TLI S.A.C. distrito del Callao, 2019. Ha: El Procesamiento de pedidos se relaciona positivamente con la logística y distribución internacional de cargo de los operadores logísticos en la empresa TLI S.A.C. distrito del Callao, 2019.

Tabla 14

Correlación entre Logística y la dimensión Devolución de mercancía

→ Correlaciones no paramétricas

			Logística	Devolución de mercancías
Rho de Spearman	Logística	Coefficiente de correlación	1,000	,648**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Devolución de mercancías	Coefficiente de correlación	,648**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

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

Fuente: Software SPSS Versión 24

Interpretación: La tabla 14 muestra el nivel de conexión entre la variante Logística y la dimensión devolución de mercancía; determinadas por el Rho de Spearman, donde tienen una correlación positiva considerable (Tabla 10) de ,648"; además, esta correlación tiene una bilateral de ,000 siendo altamente positiva. Por lo tanto, hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna, además, Ho: Logística no se relaciona significativamente con la devolución de la mercancía en los operadores logísticos en la empresa TLI S.A.C. distrito del Callao, 2019. Ha. logística se relaciona significativamente con devolución de mercancías en la empresa TLI S.A.C. distrito del Callao, 2019.

V. DISCUSIÓN

Con el objetivo general de determinar la relación que existe entre la logística y distribución internacional de cargo con los operadores logísticos en la empresa de TLI distrito del Callao, 2019, De los 29 encuestados se infiere que los dos se tienen los siguientes resultados: existe una relación positiva perfecta, entre las variables logística y distribución internacional de cargo con un coeficiente de correlación de, 0,918 con una bilateral de ,000 por medio del Rho de Spearman, puesto que un 44% de la población total encuestada mostro un nivel medio , mientras que un 27% un nivel alto y solo un 27% un nivel bajo. Estos resultados son respaldados por Ballesteros, J. (2016). Obteniendo si existe relación positiva perfecta datos referentes sobre logística y la competitividad uso fuente como el banco mundial para conocer el desempeño en la logística tiene relevancia con 2.87 de cinco puntos entre 111 que aprecian la clasificación general de repercusión logístico donde se estimó las posiciones estadísticas por la demanda y oferta. Analizando estos resultados se puede apreciar son similares los resultados.

Con el objetivo específico 1 de determinar la relación que existe entre la variable logística y el servicio al cliente con los operadores logísticos en la empresa TLI distrito del callao, 2019, De los 29 encuestados se infiere que los dos se tienen los siguientes resultados: : existe una relación positiva media entre la variable logística y la dimensión el servicio al cliente con un coeficiente de correlación de , 0,421 con una bilateral de ,023 por medio del Rho de Spearman, puesto que un 48% de la población total encuestada mostro un nivel medio , mientras que un 31% un nivel alto y solo un 20% un nivel bajo. Estos resultados son respaldados por Gonzales, J.(2016). donde se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman nos nombra una índole de servicio logístico , conclusión ha mostrado que la índole de prestación logístico y lealtad de los clientes es importante para obtener una comunicación constante de nuestro público objetivo a través de los TIC (tecnologías de la información y comunicación), si existe relación significativa en la satisfacción tambien es mencionar participación para retribuir necesidades de los usuarios que afecta a un 10.5% en base los años 2016 y 2017, aumentando relación entre la variable logística y la dimensión el servicio al cliente. Si existe relación por eso será favorable para la empresa.

Con el objetivo específico 2 de determinar la relación que existe entre la variable logística y dimensión procesamiento de pedidos con los operadores logísticos en la empresa TLI distrito del callao, 2019, De los 29 encuestados se infiere que los dos se tienen los siguientes resultados: existe una relación positiva media entre las variables de logística y procesamiento de pedidos con un coeficiente de correlación de ,436 con una bilateral de ,029 por medio del Rho de Spearman, puesto que un 44% de la población total encuestada mostro un nivel medio, mientras que un 34% un nivel alto y solo un 20% un nivel bajo . Estos resultados son respaldados por Patiño. (2015). nos indica que el desarrollo se inicia cuando el cliente realiza una solicitud de pedido donde la cantidad que requiere de los diversos productos proporcionados por esta empresa, así como la fecha y hora de reparto luego de que el usuario realice el requerimiento del pedido, el comerciante ingresa el pedido solicitado al sistema SAP. se confirma la relación entre las dos variables mientras favorece a la empresa este beneficio.

Con el objetivo específico 3 de determinar la relación que existe entre la variable logística y dimensión devolución de la mercancía con los operadores logísticos en la empresa TLI distrito del callao, 2019, De los 29 encuestados se infiere que los dos se tienen los siguientes resultados: existe una relación positiva considerable entre las variables de logística y devolución de la mercancía con un coeficiente de correlación de 648 con una bilateral de ,000 por medio del Rho de Spearman, puesto que un 34% de la población total encuestada mostro un nivel medio, mientras que un 31% un nivel alto y solo un 34% un nivel bajo . Estos resultados son respaldados por Orjuela, Diaz & González. (2016). sí existe relación positiva considerable al momento de utilizar un operador logístico rebusca un especialista para obtener respaldo sobre limitar el índole e proponer búsqueda en espacio real de los artículos averiguación que se dividen con las compañías subcontratadas esencialmente en los encargos e retribución en trámites en observación a demanda en despachados y variación en intereses. Si existe relación entre. las variables.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Logística y distribución internacional de cargo tienen una correlación positiva muy fuerte ($Rho=,918$) respecto a la distribución de cargo interna de los operadores logísticos de la empresa TLI S.A.C. distrito del Callao 2019, ya que el nivel de significancia es ,000. Es importante tener los trámites aduaneros para entrada y salida de las mercancías para entregar entidades pertinentes.

Segunda: Logística tiene una correlación positiva media ($Rho=,421$) respecto con la dimensión el servicio al cliente de los operadores logísticos de la empresa TLI S.A.C. distrito del Callao 2019, ya que la nivelación de significancia es menor a 0,023 ($sig.=,000$). Es necesario para la empresa medir la satisfacción del cliente con el rendimiento ofrecido para saber el tiempo de espera que se realizara en la documentación.

Tercera: Logística tiene una correlación positiva media ($Rho=,436$) respecto con la dimensión Procesamiento de pedido de los operadores logísticos de la empresa TLI S.A.C. distrito del Callao 2019, el nivel de significancia es menor a 0,029 ($sig.=,000$). Es importante conocer el volumen de compra y precio de las mercancías para obtener un punto de equilibrio entre servicio y mercados para ofrecer a los clientes.

Cuarta: Logística tiene una correlación positiva considerable ($Rho=,648$) respecto con la dimensión Devolución de la mercancía de los operadores logísticos de la empresa TLI S.A.C. distrito del Callao 2019, el nivel de significancia es ,000. Es importante tener un registro de las mercancías en el almacén para saber el costo y gasto que se realizara en el manteniendo.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Es necesario en la logística y distribución internacional de cargo, la empresa TLI S.A.C. los operadores logísticos deberían tener la información sobre el código arancelario de cada mercancía aparte la documentación para la entrada y salida del puerto de embarque.

Segunda: Es importante mencionar que la logística y dimensión el servicio al cliente, la empresa TLI S.A.C. debería evaluar la satisfacción del cliente con el rendimiento a través de una evaluación 360 grados.

Tercera: Es importante mencionar que la logística y dimensión el procesamiento de pedidos, la empresa TLI S.A.C. podría distribuir en los almacenes la mercancía por peso de volumen.

Cuarta: Es importante mencionar que la logística y dimensión devolución de mercancía, la empresa TLI S.A.C. podría utilizar un indicador de gestión kpi en ventas y finanzas.

REFERENCIAS

Orjuela , Díaz & González .(2016). *Caracterización de la logística en la cadena de suministro de cosméticos y productos de aseo*. Revista científica CIDC, 28(1),84-98.

Molina,J.(2015). Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa letreros universales S.A. (Tesis de grado previa a la obtención del título de ingeniero industrial). Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, Guayaquil.

Álzate , J. & Pérez,S.(2018). *Logística: punto de inflexión del mercado moderno*. revista científica anfibios,1(2),60-68.

Ballesteros, J. (2016). Como la logística contribuye al desarrollo de la competitividad de una empresa. Fundación .Universitaria los libertadores .recuperado de <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/948/PlazasGilJuanCarlos.pdf>

Quiala. L , Fernández.Y, Vallín.A,Lopez.I,Domínguez.F & Calderio,Y. (2018). *Una nueva visión en la gestión de la logística de aprovisionamientos en la industria biotecnológica cubana*.Revista VACCI MONITOR ,27(3),93-101.

Gozyzuela , C.(2018). Analisis de la gestion logística empresa de transportes Elio S.A.C. Universidad tecnológica del Perú. http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1351/1/Christiam%20Goyzueta_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf

Torres,L. (2019). *Diagnóstico del proceso logístico para la toma de decisiones en empresas de biotecnología. Cuba* . Universidad Tecnológica de la Habana. Artículo científico , 13(2),108-202.

Guzmán, J. & Chambi, H. (2018). *Propuesta de un modelo de éxito en gestión logística para las medianas empresas del sector plástico de Lima, Perú, basado en la gestión por procesos y buenas prácticas ingenieriles del sector.* (Repositorio Académico UPC). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Cedeño, E. & Sánchez, S. (2016). "Análisis de la distribución física internacional y su incidencia para el comercio exterior del Ecuador periodo 2010 – 2014 Caso: Logística de la modalidad." Universidad de Guayaquil.

Cano, P. (2015). Modelo de gestión Logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Revista Contaduría y Administración*, 60(1), 181-203.

Valdera, J., Esquivel, L. & Galarreta, G. (2016). *Propuesta de mejora de la gestión de inventarios para incrementar la eficiencia logística en la empresa Astillero Luguensi E.I.R.L.-Chimbote 2016.* Revista de investigación científica. Perú.

Gonzales, J., & Uceda, A. (2016). Estrategias de Distribución Para incrementar las ventas de la empresa delmacor sac. (Para optar el título profesional de licenciado en administración). Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú.

Alanoca, T. (2015). Distribución Física Internacional para la importación de tapas y preformas para la industria de bebidas. (Tesis). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz -Bolivia.

López, M., Ochoa, G. & Toranzo, S. (2017). Optimización de costos de la Logística Internacional de exportación de productos peruanos como elementos de mejora en la Gestión Empresarial. Caso: Exportación de botellas con bebida de maca peruana, por el grupo Algana. UCSS.

Morales, E. (2015). La Logística Empresarial y la Rentabilidad de la distribuidora Dimar. (Proyecto de investigación previo a la obtención del título de ingeniería en contabilidad y auditoría C.P.A.). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Macedo, R. (2015). Logística y Transporte Internacional para carga especial. (Trabajo de investigación presentado por optar grado académico de magister en administración). Universidad del Pacifico. Perú.

Garzón,C. (2017). Distribución Física Internacional. Fundación Universitaria del área andina .Colombia.

Castro , M. (2017). Logística y Distribución. Universidad Tecnología de Chile instituto profesional Centro de Formación Técnica.Centro de Desarrollo para la Educación media. Chile

Gonzales, S. (2018). Relación de la calidad de servicio logístico,satisfacción y la lealtad del cliente a los agentes de carga marítimo puerto callao 2018- Telefonía celular. Universidad San Ignacio de Loyola. Perú.

Cheng, P. & Mosquera, A. (2016). Estructuración Logística de la cadena de frío para el sector de proteína blanca en los terminales de buenaventura. Universidad Icesi. Santiago de cali.

Valdivia, M. (2016). Justificación de la Evolución intermediaria comercial a intermediaria logístico-Comercial, para la empresa Savona Logistics S.A.C. Año 2009, Vía Integración vertical. Perú.

Patiño, H. (2019). Análisis del proceso de DFI para la exportación de quinua desde el departamento del cauca en Colombia hacia los mercados de california en Estados Unidos.Universidad de Antioquia.Colombia.

Vargas, F. (2019). La Distribución Física Internacional y la Competitividad en la Empresa Scharff Logística Integrada S.A. Callao-2019. Universidad Cesar Vallejo. Perú.

Carmona, S. (2019). Logística Internacional de la Exportación de café colombiano a Alemania. Fundación Universidad de América. Bogotá.

Duchel, V., & Merchán, M. (2017). Análisis de la Distribución Física Internacional del Polietileno y su incidencia en la producción de fundas plásticas en plasticconsumo S.A. Universidad de Guayaquil.

Montes, M., & Carcelén, R. (2020). Proyecto de un modelo de éxito en la gestión logística de las pymes del sector textil – materia prima en Lima basado en la consolidación y mejora de las prácticas de ingeniería industrial aplicadas. Universidad Peruana de ciencias Aplicadas. Perú.

Caicedo, A., & Sotomayor, J. (2018). Propuesta de mejora del proceso Logístico de la empresa tramacoexpress CIA.LTDA del cantón Durán. Universidad de Guayaquil. Guayaquil.

Urgay, C., & Cebreros, P. (2017). La Gestión Logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de puente piedra.

Sarmiento, A. (2017). Canales de distribución logística comerciales. Ediciones de la U. Bogotá.

Breval, S., Rodríguez, C., Pinheiro, O., & Follman, N. (2016). Una nueva definición de la logística Interna y forma de evaluar la misma. Revista chilena de ingeniería.

King, D., & Tenopir, C. (2015). economía de su producción, distribución y uso. Publicación de revistas electronicas.

ANEXOS

Operacionalización de la variable 1 : Logística

Anexo 1

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Logística	Para Breval, S., Rodríguez, C., Pinheiro, O., & Follman, N. (2016). Se considera la definición de la logística como "administración de la logística" este concepto puede ser incluido el servicio al cliente, tráfico y medios de transporte, almacenaje, selección del local para fabricar y almacenar control de inventario, procesamiento de pedidos, compras, traslado de materiales, distribución, abastecimiento de piezas, embalaje, devolución de mercancías y previsión del volumen de pedidos y que una organización debe ofrecer productos y servicios a los clientes de acuerdo con sus necesidades y exigencias del modo más eficiente posible. (p.2)	La logística de distribución se ocupa de las relaciones entre proveedores y consumidores, siendo esta responsable de la distribución física del producto terminado en los puntos de venta, proporcionando un buen servicio al cliente, garantizando que los pedidos se entreguen en la cantidad correcta, en el tiempo y en el lugar exacto en el que quieren consumirlos y con la calidad y costo más atractivo.	<p>El servicio al cliente</p> <p>Procesamiento de pedidos</p> <p>Devolución de mercancías</p>	<p>1. Nivel de servicio</p> <p>2. Medición de la satisfacción del cliente</p> <p>3. Tiempo medio de atención (TMA)</p> <p>1. Costo medio de gestión de pedidos</p> <p>2. Volumen de compra</p> <p>3. Precio de exportación según al mercado doméstico</p> <p>1. Aumento de la rentabilidad</p> <p>2. Utilización del espacio</p> <p>3. Distribución Indirecta</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>Bajo</p> <p>Medio</p> <p>Alto</p> <p>Ordinal</p>

Fuente: Elaboración propia

Operacionalización de la variable 2: Distribución internacional de cargo

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Distribución internacional de cargo	Para Cedeño, E.,& Sánchez, S.(2016). Para una adecuado análisis de la DFI , no debemos limitarnos al transporte internacional de cargas, sino a los demás tales como embalaje, marcado, unitarización ,manipulación de documentación y almacenamiento.Además, se debe realizar una efectiva negociación de tarifas de flete, seguros, gastos bancarios, honorarios por concepto de agencia-miento aduanero, almacenamiento, gasto portuario, etc. no olvidar en ese análisis al sistema de transporte. que abarca a los medios de transporte propiamente dichos, a la infraestructura y a la organización como el elemento motor del sistema. (p.32).	Función de los canales de distribución internacional los canales de distribución son el conjunto de organizaciones e individuos que prestan un servicio de comercialización, mediante los cuales llegan los productos y servicios a los compradores.	Transporte Internacional	1.optimización de tiempos y costes, el rendimiento, la seguridad y la calidad	Escala de Likert
				2.Gestión en el transporte	Escala de Likert
				3. Tendencia de mercado	Bajo
			Tarifas de Flete	1.Costos Logísticos 2. Precio 3. Población	Medio
			Almacenamiento Gasto Portuario	1.Contabilidad de Gestión 2. Competencia 3.Políticas Comerciales	Alto
					Ordinal

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Título: Logística y Distribución internacional de cargo de los operadores logísticos en la empresa TLI distrito del Callao, 2019						
Autor: Breval, S., Rodríguez, C., Pinheiro, O., & Follman, N.						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable			
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre la logística y distribución internacional de cargo de los operadores logísticos en la empresa de TLI distrito del Callao, 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre el servicio al cliente con los operadores logísticos en la empresa TLI distrito del callao, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre el procesamiento de pedidos con los operadores logísticos en la empresa TLI distrito del callao, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la devolución de mercancías con los operadores logísticos en la empresa TLI distrito del callao, 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la logística y distribución internacional de cargo de los operadores logísticos en la empresa de TLI distrito del Callao, 2019</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el servicio al cliente con los operadores logísticos en la empresa TLI distrito del callao, 2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre el procesamiento de pedidos con los operadores logísticos en la empresa TLI distrito del callao, 2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre la devolución de mercancías con los operadores logísticos en la empresa TLI distrito del callao, 2019</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La logística se relaciona positivamente con la distribución internacional de cargo de los operadores logísticos en la empresa de TLI distrito del Callao, 2019</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>El Servicio al cliente se relaciona positivamente con la logística y distribución internacional de cargo de los operadores logísticos en la empresa TLI distrito del Callao, 2019</p> <p>El Procesamiento de pedidos se relaciona positivamente con la logística y distribución internacional de cargo de los operadores logísticos en la empresa TLI distrito del Callao, 2019</p> <p>La devolución de mercancías se relaciona positivamente con la logística y distribución internacional de cargo de los operadores logísticos en la empresa TLI distrito del Callao, 2019.</p>	Variable 1: Logística			
			Dimensiones	Indicadores		
			EL SERVICIO AL CLIENTE	.Nivel de servicio Medición de la satisfacción cliente Tiempo medio de atención		
			Procesamiento de pedidos	Costo medio de gestión de Volumen de compra Precios de exportación vs precio domésticos		
			Devolución de mercancías	Aumento de la rentabilidad Utilización del espacio Distribución indirecta		
			Variable 2: distribución internacional de cargo	Dimensiones	Indicadores	
			Transporte Internacional	Optimización de tiempos y rendimiento, la seguridad calidad Gestión en el transporte Tendencia de Mercaderías		
			Tarifas de Flete	Costos logísticos Precio Población		
			Almacenamiento Gasto Portuario	Contabilidad de Cuentas Competencia Políticas Comerciales		
			Tipo y diseño de investigación	Población y muestra		Técnicas e instrumentos
			<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Tipo de estudio: Aplicada</p>	<p>Población: La población informante del presente proyecto de investigación y estudio ha quedado definida por 29 operadores logísticos de la empresa TLI del distrito del callao 2019.</p> <p>Tipo de muestra: Censal</p> <p>Tamaño de muestra: 29</p>		<p>Variable 1: Logística</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Breval, S., Rodríguez, C., Pinheiro, O., & Follman, N.</p> <p>Año: 2016</p> <p>Elaboración: propia</p> <p>Ámbito de Aplicación: operadores logísticos</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>

ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS						
SEÑOR(A): Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitarle muy gentilmente unos minutos de su tiempo para poder rellenar esta encuesta que a continuación se observa. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta que ha sido elaborada con fines universitarios, servirán para recopilar datos informativos acerca de las variables de estudio de mi proyecto de investigación relacionadas con las estrategias de Logística y Distribución internacional. Le agradezco de antemano su tiempo, comprensión y colaboración brindada.						
INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente: Siempre (5) – Casi Siempre (4) – Algunas Veces (3) – Pocas Veces (2) – Nunca (1)						
CUESTIONARIO						
VARIABLE: Logística						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		NUNCA	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
EL SERVICIO AL CLIENTE	Nivel de servicio					
	1.	Considera usted que ejecución de la compra es necesaria para la empresa.				
	2.	Considera que la recepción y servicio de posventa es un proceso logístico para la empresa.				
	Medición de la satisfacción del cliente					
	3.	Cuenta la empresa con una flota de transportes.				
	4.	Con que frecuencia la empresa emplea el control de inventarios				
	Tiempo medio de atención (TMA)					
5.	Con que frecuencia la empresa revisa el libro de reclamaciones (especificación por algún problema en el envío o en la conservación)					
6.	Se realiza un cuestionario de pregunta para conocer opinión del cliente sobre el servicio que ofrece al cliente.					
Procesamiento de pedidos	Costo medio de gestión de pedidos					
	7.	Considera que la empresa emplea con tecnología y equipamiento adecuado.				
	8.	Considera que la empresa emplea (picking es la preparación de los pedidos)				
	Volumen de compra					
	9.	Realiza estudios de mercados en los precios de entrega de los productos por peso y cantidad.				
	10.	Como que frecuencia los productos son subastados por abandono del cliente				
	PRECIOS DE EXPORTACIÓN SEGÚN AL MERCADO DOMÉSTICO					
11.	Desarrolla la empresa una cadena de suministros de los productos.					
12.	Se realiza un sistema de información de la demanda del producto.					
Devolución de mercancías	Aumento de la rentabilidad					
	13.	Cuenta con una aplicación para logística inversa.				
	14.	La empresa asume preparación de pedidos y gestión de devoluciones.				
	Utilización del espacio					
	15.	El cliente puede realizar un proceso de devolución de la mercancía				
	16.	La empresa tiene un registro del flujo de proceso de mercancías devueltas por el cliente.				
	DISTRIBUCIÓN INDIRECTA					
17.	Utiliza la empresa un control de costos en la gestión de devoluciones de la mercancía.					
18.	Considera que se entregan los productos dentro de los plazos establecidos.					

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

SEÑOR(A):

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

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

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

CUESTIONARIO

VARIABLE: distribución internacional de cargo

DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		nunca	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Transporte Internacional	OPTIMIZACIÓN DE TIEMPOS Y COSTES, EL RENDIMIENTO, LA SEGURIDAD Y LA CALIDAD					
	1. La empresa cuenta con tecnología en el transporte de la mercancía.					
	2. La empresa cuando envía sus productos tiene un seguro por daños.					
	GESTIÓN EN EL TRANSPORTE					
	3. La empresa realiza un control de la calidad del envío de la mercancía.					
	4. La empresa realiza las normas y regulaciones de los productos de los clientes para enviarlos a su país.					
	TENDENCIA DE MERCADO					
5. La empresa cuenta con una estandarización en los contenedores; es decir, un tipo específico de mercancía						
6. La empresa realiza un análisis, diagnóstico e implantación de sistemas logísticos.						
Tarifas de Flete	COSTOS LOGISTICOS					
	7. La empresa realiza una cotización de envío de la mercancía para los clientes.					
	8. Cuenta la empresa con planes de ruta para envío de mercancía vía marítima					
	PRECIO					
	9. Considera que la empresa realiza promociones sobre las tarifas que ofrece a los clientes en tv, radio, redes sociales y periódicos.					
	10. Cuenta la empresa con formas de pago y tarifas para ofrecer a los clientes.					
	POBLACIÓN					
11. Considera de debería realizar un estudio de mercado para identificar las necesidades de sus clientes.						
12. Considera que la empresa conoce la documentación adecuada para envío de mercancías a países extranjeros						
Almacenamiento o Gasto Portuario	CONTABILIDAD DE GESTIÓN					
	13. Considera que la empresa realiza un buen almacenamiento de la mercancía					
	14. Considera que empresa debería tercerizar su servicio respecto en adquirir almacenes					
	COMPETENCIA					
	15. Considera que la empresa realiza una adecuada carga y descarga en el puerto de embarque					
	16. La empresa compra y utiliza software de última generación para envío de la mercancía					
	POLITICAS COMERCIALES					
17. Considera la empresa salvaguarda de entrada de productos chinos al Perú						
18. Utiliza actualizaciones del arancel de aduanas la empresa para códigos arancelarios						

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Pasache Ramos, Máximo Fidel
 I.2. Especialidad del Validador: Magister en Ingeniería - Economista
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Especialista - Universidad César Vallejo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Zevallos Sibina Deborah D Janira

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					85%	


III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85%

Los Olivos, 14 de diciembre del 2020.



Mg. Pasache Ramos, Máximo Fidel
 DNI: 07903350
 Teléfono: 985997741

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Logística

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

Variable 2: Distribución de cargo

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



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Márquez Caro Fernando Luis
 I.2. Especialidad del Validador: Doctor en Administración de la Educación.
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Especialista - Universidad César Vallejo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Zevallos Sibina Deborah D Janira

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					85%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85 %

Los Olivos, 14 de diciembre del 2020.

.....
 Dr. Márquez Caro Fernando Luis

DNI: 08879583

Teléfono: 964891990

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Logística

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

Variable 2: Distribución de cargo

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



.....
Dr. Márquez Caro Fernando Luis

DNI: 08729589

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dra. Michca Maguiña Mary Hellen Mariela
 I.2. Especialidad del Validador: Doctora en Administración de la Educación.
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Asesor - Universidad César Vallejo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Zevallos Sibina Deborah D Janira

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					85%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85 %

Los Olivos, 14 de diciembre del 2020.



.....
 Dra. Michca Maguiña Mary Hellen Mariela

DNI: 41478652

Teléfono: 995801023

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Logística

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

Variable 2: Distribución de cargo

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



Dra. Michca Maguiña Mary Hellen Mariela

DNI: 41478652