



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

**“La tercerización y distribución física internacional de la empresa Everest Cargo
SAC, Callao, 2019”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Negocios Internacionales

AUTORA:

Huacho Rojas, Zoila (ORCID: 0000-0003-3764-6799)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Marketing y Comercio Internacional

CALLAO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Les dedico el presente trabajo de investigación a mis padres que, con su apoyo incondicional, su esfuerzo, y sus palabras de aliento he podido cumplir mis metas.

AGRADECIMIENTO

Empezar agradeciendo a Dios, Agradezco a mis padres por enseñarme a no rendirme, por brindarme una educación llena de valores y moralidad, Por último agradecer a la Universidad César Vallejo y a mi asesor por brindarme todo el apoyo para realizar mi investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	6
ABSTRACT	6
I INTRODUCCIÓN	7
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	7
1.2 TRABAJOS PREVIOS	9
1.2.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES	9
1.3.1 VARIABLE DE TERCERIZACIÓN	13
1.3.2 VARIABLE DE DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL	14
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.4.1 PROBLEMA GENERAL	15
1.4.2 Problemas específicos	15
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.6 HIPÓTESIS	17
1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL	17
1.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	17
1.7 OBJETIVOS	17
1.7.1 OBJETIVOS GENERAL	17
1.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICO	17
II MÉTODO	18
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	18
2.1.1 ENFOQUE	18
MÉTODO	18
DISEÑO	18
TIPO	18

NIVEL.....	19
2.2 VARIABLES OPERACIONALES.....	19
2.2.1 VARIABLE: TERCERIZACIÓN	19
2.2.2 VARIABLE: DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL	21
2.2.3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	23
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	25
2.3.1 POBLACIÓN.....	25
2.3.2 UNIDAD DE MUESTREO	25
2.3.3 MUESTRA	25
2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	26
2.4.1 TÉCNICA.....	26
2.4.2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN.....	26
2.4.3 VALIDEZ.....	27
2.4.4 CONFIABILIDAD	27
2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	30
2.6 ASPECTOS ÉTICOS.....	30
III RESULTADOS.....	31
3.1 Análisis descriptivo.....	31
3.1.1 Resultados de dimensiones.....	31
3.2 Contraste de hipótesis	37
3.2.1 Hipótesis general.....	38
3.3.3 Hipótesis 2	40
3.3.3 Hipótesis 3	41
IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIÓN	46
VI. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	48
ANEXOS	53

RESUMEN

Se realizó esta investigación para descubrir y establecer la relación entre la tercerización y la distribución física internacional, tomando como población a 40 trabajadores de la empresa *EVEREST CARGO S.A.C* aplicando la fórmula obteniendo una muestra de 35 trabajadores, tomando como respaldo teorías correspondientes a mis variables, de igual modo se emplearon investigaciones internacionales y nacionales como soporte, teniendo consigo un objetivo parecido. Además en esta investigación se utilizó el método del cuestionario la cual estuvo formada por 20 ítems en escala de Likert siendo evaluado por nuestro asesor principal y por dos expertos en el tema, aplicándolo en el SPSS 23 y obteniendo una medición de 0.929 por el Alfa de cronbach, confirmado que existe confiabilidad, el instrumento es fiable y las preguntas podrán ser aplicadas a la muestra.

Palabras clave: TERCERIZACIÓN, DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL, EMPRESA DE CARGA

ABSTRACT

This research was conducted to discover and establish the relationship between outsourcing and international physical distribution, taking as a population 40 workers of the company *EVEREST CARGO SAC* applying the formula obtaining a sample of 35 workers, taking as support the theories corresponding to my variables , likewise, international and national investigations were used as support, obtaining a similar objective. In addition to this research, the questionnaire method will be used, the quality was composed of 20 items on the Likert scale being evaluated by our main advisor and by two experts in the subject, applying it in SPSS 23 and obtaining a measurement of 0.929 by the Cronbach's alpha, confirmed that there is reliability, the instrument is reliable and the questions can be applied to the sample.

Keywords: THIRD PARTY, INTERNATIONAL PHYSICAL DISTRIBUTION, LOAD COMPANY

I INTRODUCCIÓN

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

Internacional: Universidad Guanajuato, México afirma que la tercerización se basa en trasladar la responsabilidad de un área de servicio y sus propósitos a un proveedor externo, motivado por la necesidad de disminuir costos producidos por ingresos escasos a supuestos más limitados, fusiones y adquisiciones que han creado varios sistemas redundantes.

Por Ello A nivel internacional las empresas importadoras y exportadoras tercerizan con la empresa alemana multifuncional, DHL, son expertos en aduanas personalizado, procesa millones de entradas aduanales todos los días, es la más sobresaliente, por su distribución física internacional, porque ofrece servicios de mensajería, furgonetas, barcos, aviones y tomando en cuenta su inversión en marketing es elogiada porque siempre han ido revolucionando, señalando y facilitando el mundo de la logística, han logrado hasta integrar el parcelcopter en su cadena de entrega, ya que con lo que un automóvil se demora 30 minutos en entregar o recoger este lo hace en 8 minutos con un total de 130 embarques en ocho kilómetros es decir que lo que busca es ahorrando tiempo y dinero.

Nacional: A nivel nacional se encuentra la empresa multifuncional Gold Cargo Group S.A.C, los usuarios también tercerizan con esta empresa porque brinda una variedad de servicios de logística, tienen más prácticas en su labor de distribución física internacional, según diario exportador. El DFI es el procedimiento logístico que consiste en situar un bien en un establecimiento del exterior, siguiendo las condiciones negociadas entre el comprador y el vendedor, Teniendo como meta disminuirlos tiempos, precio y el peligro que se pueda originar en el recorrido desde el lugar de salida hasta su destino. La empresa Gold Cargo Group SAC también cuenta con una amplia red de agentes, recogiendo y entregando la carga en los plazos establecidos y en perfectas condiciones encontrando distintas soluciones de logística así sea en aéreo marítimo o terrestre. Volviéndose así muy competente.

Sector: El INEI anuncia que el sector de servicios creció el 3,54% en comparación al año pasado en el mismo mes, La razón de este crecimiento es por el aumento significativo de las actividades de servicios. En pocas palabras se examina que el sector de servicios ha tenido un crecimiento los últimos meses Demostrando que, dentro del sector de servicios al realizar una buena distribución física internacional, solicitaran más nuestros servicios.

Empresa: Everest Cargo S.A.C ubicada en tomas valle 3246 callao inició operaciones 2008 en el Callao / Lima-Perú, con la intención de abarcar las necesidades del COMERCIO INTERNACIONAL, en cada aspecto de la cadena logística, es decir que es un operador logístico que ofrece un servicio multifuncional para nuestros clientes, entre estos servicios tenemos la DFI. Sin embargo, últimamente en el servicio de transporte dentro de la distribución física internacional, la organización ha venido mostrando inconvenientes en el área de agencia de aduana por la deficiente coordinación con el cliente, no cuenta con la información al instante, en vez de reducir tiempos demoran en la entregan afectando todo el servicio integral.

Contraste: La comparación que se ha realizado con las empresas DHL, GoId Cargo Group SAC y Everest Cargo SAC, que las dos primeras empresas ofrecen un servicio completo contando con una buena distribución física internacional. Pero la empresa Everest Cargo que también ofrece el mismo servicio no tiene el mismo impacto, porque le falta agilización en sus operaciones y ha tenido problemas con la distribución física internacional y al fallar en eso dejan de solicitar nuestros servicios. Por ello la presente investigación se plantea la siguiente interrogante ¿Existe relación entre la tercerización y la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo sac, Callao 2019?

1.2 TRABAJOS PREVIOS

1.2.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

ANTECEDENTES INTERNACIONAL

Flores (2015), su tesis denominada “Distribución física internacional para la importación de tapas y pre formas para la industria de bebidas” de la universidad Mayor San Andrés, se ha planteado como objetivo general de la investigación indicar que la actual DFI en la importación de tapas, los costos no son los más óptimos para las empresas embotelladoras de gaseosa. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, es una investigación aplicada, correlacional, la encuesta fue su técnica de recolección. Su principal resultado fue que en la correlación se alcanzó el grado de significancia menor a 0.05, por ende, significa que se aceptó la hipótesis de investigación, su correlación alcanzó un 0.859 lo cual indica que el costo total de importación de preformas tiene una correlación fuerte con el costo total de importación de tapas. El investigador concluyó que la importación de tapas y preformas, presentan un costo muy elevado para la empresa, ya que al no existir una compañía que fabrique dicho material se ven obligados a importarlas para no detener su producción.

Arash,A (2015) “The measurement of enterpreneurial Outsourcing: preliminary scale development dimensionality assessment and construct validation” de la universidad de Teheran, Iran que tuvo como objetivo principal desarrollar y validar la herramienta de medición, el método tuvo un enfoque cuantitativa no experimental, descriptivo-correlacional. El instrumento que utilizaron fue el cuestionario obteniendo un alfa 0.80 de cronbach la correlación que se obtuvo en la prueba de rhospearman fue de 0.807, indicando una relación fuerte y con significancia 000 aceptando la hipótesis confirmando la posibilidad de un mayor enfoque en las funciones centrales operativas debido a la asignación de actividades subsidiarias a los socios de subcontratación, un mayor acceso del socio cliente en la subcontratación a personal más calificado en la subsidiaria actividades con la ayuda de proveedores de servicios, aumenta la flexibilidad del socio cliente frente a los cambios ambientales con la ayuda y orientación del proveedor de servicios, la posibilidad de transferir sectores y actividades que son problemáticos y difíciles de controlar, y la posibilidad de responder mejor a las demandas de los clientes debido a la ayuda de las compañías proveedoras para satisfacer las necesidades de los clientes.

Lewis, J. (2015). “Identificar los determinantes clave de la efectividad del proveedor de servicios y el impacto que tiene en el éxito de la seguridad subcontratada”, de la Universidad

Nova Southeastern Miami- Estados Unidos. El objetivo principal identificar los determinantes clave del servicio, La efectividad del proveedor y el efecto que tiene sobre el éxito de la subcontratación. La investigación es cuantitativa, aplicada correlacional, El instrumento que utilizaron fue el cuestionario obteniendo un alfa de cronbach 0.827, la correlación que se obtuvo en la prueba de rhotest fue de 0.899 lo cual indica una relación y con una significancia de 000 acogiendo la hipótesis de la investigación que es cuando las organizaciones tienen mejor intercambio de información y simetría de la información, esto conduce a un aumento en el servicio efectividad del proveedor. Además, favoreció a la segunda hipótesis afirmando que con un contrato mayor será la eficacia del proveedor de servicios, también se apoya la hipótesis en donde la confianza entre el cliente y el proveedor dirige a un servicio más efectivo, los hechos empíricos actuales que apoyaron varias de las hipótesis propuestas y los contribuye a una mejor comprensión de la eficacia, los servicios de seguridad y la subcontratación éxito. Esta investigación fundacional ayudará a los proveedores de servicios y clientes mejor Entender las necesidades y expectativas de cada uno.

Espino (2014) “El outsourcing y su influencia en los objetivos de operaciones”, que tiene como objetivo determinar si los directivos consideran que la propensión a externalizar operaciones de servicios hoteleros influye positivamente en el objetivo de operaciones. La metodología estuvo empleada por un enfoque cuantitativa no experimental y con carácter descriptivo. La herramienta que utilizaron fue el cuestionario obteniendo un alpha de cronbach 0.851 la correlación que se obtuvo en la prueba rhotest fue de 0.808 que indica una relación muy fuerte y con una significancia de 000 acogiendo la suposición de la investigación Estos resultados respaldan el concepto de tercerización, con respecto a que su influencia debe ir más allá de una disminución de costes, los gerentes entienden que optar por la tercerización solo por la conservación de costes a corto plazo no forma los sistemas de conocimiento a largo plazo sino que debe tener en cuenta los beneficios estratégicos que trae una mejor oportunidad de visualización, calidad, fiabilidad que añaden valor.

Smogavec, T. Peljhan, D.(2017) “Determinants of outsourcing satisfaction: the case of slovenian smes”, el objetivo de este trabajo de investigación es averiguar si los gerentes de las empresas micro, pequeña, mediana y grande están realmente satisfechos con la subcontratación La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, es una investigación aplicada, correlacional, El instrumento que utilizaron fue el cuestionario y su población eran los micros, pequeñas, medianas y grandes empresas obteniendo un alfa de cronbach de 0.899, 76% de los encuestados afirman haber subcontratado para reducir costos. un 60% utilizar el outsourcing solo por

colaboración corriendo con el riesgo de insatisfacción, se confirma también que las razones de desarrollo afectan la satisfacción, ya que las empresas al tercerizar tiene en cuenta los factores de riesgo, teniendo en cuenta el precio, calidad de productos y servicios el 38,6% están satisfechos, el 34.6% muy satisfechos mientras que el resto de los encuestados no lo están. El investigador concluye que la satisfacción con la subcontratación puede ser en comparación con el éxito que logro una empresa con la ayuda de la subcontratación

ANTECEDENTES NACIONAL

Castillo, L(2017)Tercerización como herramienta de gestión y su relación la rentabilidad en las empresas de servicios de sistemas contra incendios del distrito de los Olivos 2017 de la universidad César Vallejo, Trabajo de investigación para alcanzar un título, teniendo como objetivo general Analizar de qué manera la tercerización como instrumento de gestión se relaciona con la rentabilidad en las empresas de servicio de sistemas contra incendios .La metodología estuvo empleada por un enfoque cuantitativa no experimental, descriptivo-correlacional. El instrumento que utilizaron es el cuestionario obteniendo un alfa de cronbach de0.839, la correlación obtenida en el rho spearman fue 0.808, indica una relación efectiva y con una significancia de 000 aprobando la suposición de la investigación, que si encuentra relación con el outsourcing y rentabilidad en las empresas que ofrecen servicios contra incendios Teniendo Como conclusión, indica que el outsourcing es una herramienta de gestión debido a su importancia de su funcionalidad de concretar los objetivos de las compañías a través de la optimización de recursos.

Mori, M(2014) “Reducción de costos de la gestión de los servicios logísticos de las empresas del sector industrial para crear ventajas competitivas aplicando la tercerización” de la universidad nacional del Callao, con la finalidad de producir ventajas competitivas a través de la disminución de los costos de la gestión en las empresas que prestan servicios logísticos del sector industrial, empleando la tercerización. La metodología estuvo elaborada con un enfoque cuantitativa no experimental, es descriptivo-correlacional. La herramienta que utilizaron fue el cuestionario obteniendo una correlación 0.96, indicando una semejanza efectiva muy fuerte, con una significancia de 000 acogiendo la suposición de la investigación que la Tercerización de los servicios logísticos rectamente relacionada con la disminución de los costes, concluyendo que la Tercerización de la gestión de los servicios logísticos y la disminución de costos están relacionadas y por ello logran beneficios comparativos en la satisfacción del cliente.

Fernandez, M (2018) "Costos de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte para carga en el distrito de Barranco, 2017" universidad César Vallejo, tiene como objetivo general El método que utilizaron fue un enfoque cuantitativo no experimental, descriptivo. La herramienta que utilizaron fue el cuestionario obteniendo un alfa de cronbach de la correlación que se obtuvo en la prueba de rho spearman fue 0.895, indicando una relación positiva fuerte y con una significancia de 000 acogiendo la suposición de la investigación que los costos e servicio se vincula significativamente, la productividad de las organizaciones de transporte del distrito de barranco, conclusión el costo indirecto de servicios guardan vinculación con la rentabilidad. Puesto que estos egresos intervienen indirectamente en el proceso del servicio

Guzman, C.(2016) "calidad del servicio del personal tercerizado y la satisfacción del cliente en la empresa edelnor, Lima, 2016", Trabajo de investigación, universidad Inca Garcilazo de la Vega, el objetivo fue determinar en qué medida la calidad del servicio del personal tercerizado incide en la satisfacción del cliente en la empresa Edelnor, Lima 2016. El método que se empleó fue cuantitativa no experimental, descriptivo. La herramienta que utilizaron fue el cuestionario obteniendo un alfa de cronbach de 0.962, la correlación que se consiguió en la prueba de rho spearman fue de 0.786 indicando una correlación sólida y con una significancia de 000 aprobando la hipótesis de la investigación, Por lo tanto, el autor termina concluyendo que: La calidad del servicio del personal tercerizado incide significativamente en la satisfacción del cliente en la empresa Edelnor, Lima, 2016

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" Trabajo de investigación, El objetivo general, determinar la calidad de servicio logístico del agente de carga con la satisfacción y lealtad de las empresas importadoras de celulares vía marítimas del puerto del Callao 2018, el método que se empleo fue descriptivo, no experimental, cuantitativa. El instrumento que utilizaron fue el cuestionario obteniendo un alfa de cronbach de 0.921, la correlación que se alcanzó en la prueba de spearman 0,856 indicando una correlación positiva fuerte y con una significancia de 000 aceptando la hipótesis general. La principal conclusión de la investigación que la calidad de servicio logístico del agente de carga si influye con la satisfacción de lasempresas importadoras de celulares marítimas del 2018

1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1 VARIABLE DE TERCERIZACIÓN

Definiciones:

Martinez, J.(2017) El outsourcing también denominado tercerización se basa en que una empresa contrata a otra que se concentra en el área que no posee la primera, es una proporción del negocio que puede ser ejecutada más eficientemente por otra empresa, la cual es contratada para desempeñarla con el objetivo de liberar a la primera empresa para enfocarse esencialmente en su objetivo.

Ortiz, P. (2015), en la revista “la tercerización y el rendimiento final a tercerización disminuye la cantidad de actividades de la cadena de valor con el objetivo de mantener niveles eficientes, así sea en las actividades realizadas en las empresas, en aquellas contratadas en el mercado o en ambas

Según Castello, A. (2014) La tercerización de los servicios tiene como objetivo minimizar costos y optimizar el servicio al cliente. Las empresas que adoptan estos servicios convierten costos fijos en costos variables. (p. 24)

Según Fórneas (2008) citado por Cobo, J. (2017). Es un instrumento óptimo de recursos que favorece a la disminución de costos, la mejora de calidad de servicios y simplificación de procesos, todo aquello que ayude a las empresas a centrarse en las actividades principales con el objetivo que el desempeño mejore

Según los autores a través de esas definiciones llegan a la conclusión que la tercerización de servicios se da cuando una empresa tiene la necesidad que contratar agentes que se encarguen de su comercio exterior y su transporte para reducir sus costos y tiempos con la finalidad de despreocuparse y solo centrarse en lo primordial, siendo así la tercerización como un valor agregado.

Esta investigación tomará como referencia el concepto de Cobo la tercerización como herramienta de gestión empresarial. Donde según su definición sacaremos las dimensiones para darle respaldo a esta variable existen que son costos, calidad de servicios, simplificación de procesos

Teoría:

La teoría que se eligió, para esta variable, es la teoría de la tercerización

Según Rocha, citado por Freire (2014) La tercerización es un proceso de evolución de los medios de producción, en la cual las empresas transfieren a otras empresas determinados servicios o actividades, con el objetivo de que la empresa principal solo se centre en la producción final de su producto.

1.3.2 VARIABLE DE DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL

Definición:

Según Gonzales (2015) La agencia de carga deben tener la habilidad de proporcionar una diversidad de servicios para lograr una positiva cadena de DFI, en relación al agenciamiento aduanero, transporte, almacenaje entre otras actividades que la empresa necesita para perfeccionar el proceso. (p.147)

Para García, D. Galíndez, C. (2017) la relevancia de la distribución física internacional emerge con la urgencia del desplazamiento y manejo ideal de las cargas debido a los contratiempos que se presentaban en el transporte, lo que origino que se analizara con necesidad la movilidad de la mercancía para llevarla a cabo con mayor y mejor seguridad.

Para Espitia, F. Moya, P.(2018) La distribución física internacional se basa en subsistemas interdependientes como el almacenamiento y ubicación de inventario, control, manejo de inventario, procesamiento de pedidos y transporte, manejo adecuado de materiales.

Según los autores a través de esas definiciones llegan a la conclusión que la DFI es un conjunto de operacione. que se encarga de trasladar la mercancía en el momento adecuado desde el comienzo hasta el final.

Esta investigación tomara referencia el concepto de Gonzales (2015) Contratación logística en Colombia: implementación de un operador logístico integral. Semestre Económico, En donde a través de su definición sacaremos las dimensiones para darle respaldo a esta variable existen transporte, agenciamiento aduanero, almacenaje.

Teoría:

Teoría que se eligió para esta variable, es la localización

Para Von thunen (1826) citado por Cabrera (2014) La teoría se desarrolla en donde el precio de los bienes se altera dependiendo la distancia al mercado. Esto se basa en que el ser humano intenta satisfacer sus necesidades económicas reduciendo los desplazamientos en los más mínimos.

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1 PROBLEMA GENERAL

¿Existe relación entre la tercerización y la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, Callao, 2019?

1.4.2 Problemas específicos

¿Existe relación entre los costos y la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, Callao, 2019?

¿Existe relación entre la calidad de servicios y la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, Callao, 2019?

¿Existe relación entre la simplificación de procesos y la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, Callao, 2019?

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Fernandez, Hernandez (2014) La justificación del problema de investigación se da por medio de la exposición de sus razones, Una investigación ventajosa para encontrar una solución al problema, puede generar una nueva teoría. (p.40)

Teórico: El problema principal de la investigación es establecer la relación entre la tercerización y la distribución física internacional en Everest Cargo S.A.C. Hallando una solución y aportar conocimientos que sean útiles.

Metodológico: La respectiva ejecución de los objetivos propuestos en esta investigación, se construyó una herramienta de medición a través de un cuestionario para las dos variables.

Practico: Es importante esta investigación debido a que aportara a la empresa para lograr una buena distribución física internacional brindando mejores resultados para los clientes, teniendo en cuenta que ellos son lo principal, y otras empresas tomen en cuenta, crezcan y mejoren.

Social Es provechosa la investigación porque la tercerización es más frecuente, según la EMPRESAGLOBAL RESEARCH MARKETING se encontró que un 86% de las empresas encuestadas tercerizaban servicios, y que un 60% planeaba hacerlo en los próximos años. Es decir que hay demasiada competencia lo cual nos motiva a mejorar y tener en cuenta que lo que sobre sale es la calidad y reducir tiempos.

Conveniente: Por ello debemos de ver que debemos mejorar como la calidad de costos, no fallándole con los transportes y la mercadería llegue en buenas condiciones a su lugar de destino y así no defraudar a los clientes y sigan solicitando nuestros servicios. Estar posicionados en sus mentes y vayamos creciendo.

1.6 HIPÓTESIS

1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL

- La Tercerización tiene relación con la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019

1.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

- Los costos tienen relación con la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019
- La calidad de servicios tiene relación con la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019
- La simplificación de procesos tiene relación con la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019

1.7 OBJETIVOS

1.7.1 OBJETIVOS GENERAL

- Determinar si existe relación entre la tercerización y la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019

1.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICO

- Determinar si existe relación entre los costos y la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019
- Determinar si existe relación entre la calidad de servicios y la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019
- Determinar si existe relación entre la simplificación de procesos y la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019

II MÉTODO

2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

2.1.1 ENFOQUE

El informe se realizó bajo el enfoque **CUANTITATIVO**

Hernández (2014), Se define como una investigación que no es experimental siempre y cuando no se cambien las variables de estudio, es decir que no hay ni una alteración de ellas y ver la consecuencia que se origina entre ellas, examina que ocurre en forma original(p. 149).

MÉTODO

La metodología de esta investigación **HIPOTÉTICO – DEDUCTIVO.**

Según Rodriguez, J. (2017) El método hipotético deductivo las hipótesis son puntos para nuevas deducciones lo cual nace de una hipótesis inferida de principios o sugerida por los datos empíricos, empleando las reglas de la deducción adelantándose a predicciones que se sujetan a verificación empírica y se verifica la veracidad o no de la hipótesis.

DISEÑO

Este informe se diseñó **NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL,**

Según Maldonado, T. (2016) No experimental Son aquellos que ejecutan sin manipular intencionalmente las variables de estudio, sin existir condiciones ni incitaciones a los cuales se expongan los sujetos del estudio, son analizados en su ambiente natural(p.4)

Para Parreño, A. (2016) Transversal ensaya las variables simultáneamente en un tiempo determinado, dando repuestas a las preguntas de paso o está pasando. (p.4)

TIPO

El tipo de investigación es **APLICADA**

Para Baena (2014) El estudio busca una solución a los problemas de manera instantánea con el objetivo de realizar un estudio a los problemas planteados, proporcionando hechos para la obtención de nueva información que puedan ser empleadas para la teoría. (p.11)

NIVEL

Este trabajo abarca una investigación **DESCRIPTIVO – CORRELACIONAL**.

Para Barrutia (2018) La investigación descriptiva, explora determinar todas las características de los fenómenos sometidos al análisis (p.93)

También para Barrutia (2018) La investigación correlacional es cuando la investigación tiene como propósito buscar cual es la conexión que existe en las dos variables dentro de un argumento fijo.

2.2 VARIABLES OPERACIONALES

2.2.1 VARIABLE: TERCERIZACIÓN

Según Fórneas (2008) citado por Cobo, J. (2017). Es un instrumento óptimo de recursos que favorece a la deflación de **costos**, la mejora de **calidad de servicios** además la **simplificación de procesos**, todo aquello que ayude a las empresas a centrarse en las actividades principales con la finalidad de mejorar su desempeño.

- Dimensión de costos

Gutierrez, Duque (2014) Los costos de un producto/ servicio está compuesto por **costos indirectos** y **directos** que son el material y la mano de obra

Indicadores

- ✓ Costos indirectos

Gutiérrez (2014) Son la distribución a cada unidad de producto con base en el uso real de las instalaciones de producción

- ✓ Costos directos

Gutiérrez (2014) los costos directos son los recursos cuyo consumo se puede medir y asignar de forma segura a un determinado producto

- Dimensión calidad de servicios

Para Oh, 1999 citado por Matilde, 2015 La calidad de servicio se trata en **satisfacer al consumidor, recomendación** posterior. Si ellos se sienten satisfechos conllevaría a un **incremento de la rentabilidad**.

Indicadores

- ✓ Satisfacción del cliente

Quispe (2016) Es una respuesta a un estímulo dado, ya sea en el momento del consumo o reclamaciones de productos y servicios

- ✓ Recomendación

Pérez (2014) recomendación puede definirse como sugerir o brindar algo.

- ✓ Incremento de rentabilidad

Para Gómez (2013) citado por Farro (2018) la rentabilidad es el rendimiento de los capitales en un tiempo determinando con el fin de generar un valor para la empresa.

- Dimensión simplificación de procesos

Gonzalez (2016) fomenta la acogida de un enfoque a procesos al **desarrollar, implementar y mejorar la eficacia** de un sistema de gestión de la calidad

Indicadores

- ✓ Desarrollo

Pérez (2015) se define como el procedimiento por el cual una comunidad avanza y prospera económica, social, cultural o políticamente.

- ✓ Implementar

Guerra (2015) Se define como el acto de poner en funcionamiento, aplicar métodos entre otros para llevar a cabo algo.

- ✓ Eficacia

Para Fernández-Rios y Sánchez, (1997). Citado por Rojas, (2017)
Eficacia: Habilidad de conseguir el resultado que se espera es decir la capacidad de una organización para alcanzar las metas añadiendo la eficiencia y factores del entorno. (p2)

2.2.2 VARIABLE: DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL

Según Gonzales (2015) Las agencias de carga deben tener la habilidad de proporcionar una diversidad de servicios para lograr una positiva cadena de DFI, en relación al agenciamiento aduanero, transporte, almacenaje entre otras actividades que la empresa necesita para perfeccionar el proceso. (p.147)

- Transporte

González (2016) es vital en la **planificación** y **administración** de un diseño integrado que permite **la distribución** de materias primas o productos terminados.

Indicadores

- ✓ Planificación

Lopera (2014) La planificación es un conjunto de procesos que influye en la toma de decisiones en el ámbito del desarrollo general

- ✓ Administración

Arteaga (2016) es el proceso para obtener cosas efectivas y eficientes a través y con otras personas

- ✓ Distribución

Castellanos (2016) la distribución es un conjunto de operaciones requeridas para la movilización de los productos, colocarlos en el mercado.

- Dimensión de agencia de aduana

"Coral (2017) La agencia de aduana son las personas jurídicas que están autorizadas para poder ejercer el **agenciamiento aduanero**, el cual facilita la **importación** y la **exportación** de mercancías. "

Indicadores

- ✓ Importación

Domínguez (2016) Es el ingreso de mercancías de origen extranjero para quedarse en el territorio nacional con tiempo ilimitado.

- ✓ Exportación

Peña (2018) exportación es la partida de un bien/servicio a territorio extranjero con fines comerciales, pero las condiciones de exportación dependen del país al que se envía la mercancía

- Dimensión de almacenaje

Escudero (2014) Lugar donde se guardan o depositan mercaderías, son lugares reguladores del flujo de existencias que están organizados y planificados para llevar a cabo funciones de almacén como **conservación, control, expedición de mercadería.** (p18)

Indicadores

- ✓ Conservación

Desmet (2014) la conservación es entendida como un término abarcativo que incluye la preservación

- ✓ Control

Chávez (2018) conjunto de procedimientos las cuales tiene como objetivo asegurar una eficiente seguridad y eficacia administrativa.

- ✓ Expedición de mercadería

Carchano (2015) Se basa en el acondicionamiento de los bienes y lleguen al cliente en las condiciones pactadas de entrega y transporte teniendo en cuenta la preparación el embalaje entre otros

2.2.3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable: **TERCERIZACIÓN**

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INDICADORES	DEFINICIÓN	ITEM
TERCERIZACIÓN	Es una herramienta optima de recursos que favorece a la disminución de costos , la mejora de calidad de servicios además la simplificación de procesos entre otros, todo lo cual les ayuda a las empresas a enfocarse en las actividades principales y, así, mejorar su desempeño Colbo, J. 2017	La variable independiente se mide a través de un cuestionario que contiene 10 ítems donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello.	COSTOS	Gutierrez, Duque (2014) Los costos de un producto/ servicio está compuesto por costos indirectos que son los distribuidores y costos directos que son el material y la mano de obra	Costos Indirectos	Gutierrez (2014) Son la distribución a cada unidad de producto con base en el uso real de las instalaciones de producción	¿considera usted que la empresa entrega a tiempo el producto a las instalaciones de producción?
					Costos directos	Gutierrez (2014) los costos directos son los recursos cuyo consumo se puede medir y asignar de forma segura a un determinado producto	¿Considera usted que la empresa calcula los gastos adecuadamente?
			CALIDAD DE SERVICIOS	Oh, 1999 (citado por Matilde, 2015) La calidad de servicio significa satisfacción del cliente, recomendación . Un consumidor satisfecho implica un incremento de la rentabilidad , de la cuota de mercado y del retorno de la inversión.	Satisfacción del cliente	Quispe (2016) Es una respuesta a un estímulo dado, ya sea en el momento del consumo o reclamaciones de productos y servicios	¿considera usted que los servicios de la empresa satisface al cliente?
					Recomendación	perez (2014) recomendación puede definirse como surgir o brindar algo.	¿considera usted que los clientes recomiendan nuestros servicios a otros usuarios?
					Incremento de rentabilidad	para gomez (2013) citado por Farro (2018) la rentabilidad es el rendimiento de los capitales en un tiempo determinando con el fin de generar un valor para la empresa.	¿considera usted que la empresa a incrementado su rentabilidad ?
			SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS	Gonzalez (2016) la norma internacional Iso 9001: 2015 promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad	desarrollo	perez (2015) desarrollar es el proceso por el cual una comunidad progresa y crece económica, social, cultural o políticamente.	¿considera usted que la empresa se esta desarrollando de forma optima?
					implementar	Guerra (2015) Se define como el acto de poner en funcionamiento, aplicar metodos entre otros para llevar a cabo algo.	¿considera usted que la empresa debe de implementar mas unidades de transporte? ¿Considera Usted que la empresa deba implementar mas maquinas?
					eficacia	Para (Fernández-Rios y Sánchez, 1997). Eficacia: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera (RAE, 2001). Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno. Citado por Rojas (2017)	¿considera usted que la empresa esta cumpliendo sus objetivos? ¿considera usted que la empresa hace un trabajo competente?

Variable: **DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL**

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN	ITEM		
DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL	Según Gonzales (2015) Las agencia de carga deben tener la capacidad de proporcionar gran variedad de servicios para una positiva cadena de Distribución física internacional, en relación al transporte, agenciamiento aduanero, almacenaje y otras actividades que la empresa necesita para perfeccionar el proceso. (p. 147)	La variable dependiente se mide a través de un cuestionario que contiene 9 ítems, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello.	TRANSPORTE	Gonzalez 2016 es vital en la planificación y administracion de un diseño integrado que permite la distribucion de materias primas o productos terminados.	planificación	Iopera (2014) La planificación es un conjunto de procesos que influye en la toma de decisiones en el ámbito del desarrollo general	¿considera usted que la empresa planifica bien sus servicios?		
					administrar	Martinez (2013)es el proceso para obtener cosas efectivas y eficientes a través y con otras personas	¿considera usted que la empresa cuenta con una buena administración?		
					distribucion de productos	castellanos (2016) la distribución es un conjunto de operaciones necesarias para el desplazamiento de los producto, situarlo en el mercado.	¿considera usted que la empresa distribuye los productos en condiciones adecuadas?		
							¿considera usted que la ubicación de la empresa es adecuada para la distribución de los productos?		
					AGENCIA DE ADUANA	Coral (2017) La agencia de aduana son las personas jurídicas que están autorizadas para poder ejercer el agenciamiento aduanero, el cual facilita la importación u la	importación	dominguez (2016)la entrada de mercancías de procedencia extranjera para permanecer en el territorio nacional en un tiempo ilimitado.	¿considera usted que el área de importación de la empresa realiza un buen trabajo ?
							exportación	chavez (2018)exportación es un bien/servicio enviado fuera del territorio nacional con fines comerciales, pero las condiciones de exportación dependen del país al que se envía la mercancía (Ventura, 2012).	¿considera usted que la actividad es alta en el área de exportación de la empresa ?
			ALMACENAJE	Escudero (2014) Lugar donde se guardan o depositan mercancías son centros reguladores del flujo de existencias que están estructurados y planificados para llevar a cabo funciones de almacén como conservación, control y expedición de mercadería.(p.18)	Conservación	Desmet (2014) la conservación es entendida como un termino abarcativo que incluye la preservacion	¿considera usted que la empresa cuenta con un almacen que permite la conservación de las mercaderías?		
					Control	Chavez (2013) conjunto de procedimientos las cuales tiene como objetivo asegurar una eficiente seguridad y eficacia administrativa.	¿considera usted que la empresa necesita tener mas control de las mercancías en el almacen?		
					Expedición de mercadería	Carchano (2015) consiste en el acondicionamiento de los productos y lleguen al cliente en las condiciones pactadas de entrega y transporte teniendo en cuenta la preparación el embalaje entre otros.	¿considera usted que la empresa esta atenta a los requerimientos de la mercancía?		
							¿considera usted que realizando servicios adecuados se vuelva mas atractiva a la empresa ?		

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1 POBLACIÓN

Gómez (2016) Conjunto accesible, concreto y limitado que elaborara el referente para la elección de la muestra y que lleva a cabo una serie de criterios predeterminados.

De acuerdo con los propósitos del estudio, la población conformada por los trabajadores de la agencia Everest Cargo que son 50 personas que trabajan todos los días para que prospere la empresa.

2.3.2 UNIDAD DE MUESTREO

De la población se eligió 40 unidades de muestreo que cuentan con algunos rasgos aptos para este informe. Esto se encuentra integrado por mujeres y hombres entre 20 a 35 años de edad.

Para Hernandez (2014) La unidad de muestro es una pequeña fracción de los integrantes que corresponde al general del grupo estructurado por distintas peculiaridades que denominamos población.

2.3.3 MUESTRA

Corral (2015) La muestra es la selección que se emplea en el procedimiento de aleatorización, para lograr lo que se llama una muestra aleatoria simple. Lo cual significa que las unidades muestrales deberán aproximarse lo mayormente posible a las características generales de la población total.

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

	Nivel de confiabilidad	95%
n=	Total unidades de muestreo	40
Z ² =	Valor de distribución	1.96
p=	Proporción de aceptación	50%
q=	Porcentaje de no aceptación	50%
d=	Margen de error	5%

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

N= 35

La fórmula utilizada apporto el general de la muestra para la investigación la cual estuvo integrada por 40 trabajadores de la empresa EVEREST CARGO S.A.C.

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

2.4.1 TÉCNICA

Roldán, P. Fachelli, S. (2015) la técnica manejada en este estudio social fue la encuesta es la más amplia en la sociología que ha trascendido el ámbito preciso de la investigación científica, para transformarse en una actividad cotidiana, la cual todos concursamos en algún momento (p.5)

2.4.2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

Para este trabajo el instrumento de recaudación de datos fue un cuestionario que nos facilita recolectar información para la presente investigación

Roldán, P. Fachelli, S. (2015) El cuestionario es un instrumento del método de encuesta para conseguir la información pertinente que ayuda a contrastar el modelo de análisis (p. 17)

El instrumento en este estudio existe 20 interrogaciones, de las cuales 10 para la variable 1: “Tercerización” y los 10 restantes para la variable 2: Distribución física internacional, el cuestionario fue presentado a los trabajadores de la empresa EVEREST CARGO S.A.C – CALLAO, 2019

2.4.3 VALIDEZ

Aravena, Moraga, Velázquez (2014) La validez compete al grado en que un cálculo revela la verdad de una anomalía o capacidad de medición o categorización de un método o herramienta para lo que fue planteado. (70)

El instrumento que se usó para este estudio fue sujeto a juicio por expertos de la escuela profesional de negocios internacionales de la Universidad Cesar Vallejo – Callao, los cuales fueron:

Dr. Lessner Augusto León Espinoza

Mg. Jose Andrades Sosa

Mg. Maribel Juliana Otarola Chavez

2.4.4 CONFIABILIDAD

Aravena, Moraga, Velázquez (2014) También conocida como exactitud, corresponde al grado en que los puntajes de una medición se encuentran libres de error de medida. (p. 72)

La confiabilidad de la herramienta fue realizada con el método de Alfa de Cronbach integrando la información recolectada al SPSS24, realizada a la muestra alcanzada que pertenece a 35 recursos humanos de la agencia EVEREST CARGO S.A.C que se encuentra ubicada en Av Tomas Valle, con 20 preguntas.

COEFICIENTE	RELACIÓN
0.00 a +/- 0.20	MUY BAJA
-0.2 a 0.40	BAJA O LIGERA
0.40 a 0.60	MODERADA
0.60 a 0.80	MARCADA
0.80 a 1.00	MUY ALTA

TABLAN^a1: Fiabilidad de la variable 1: TERCERIZACION

Variable 1: **TERCERIZACIÓN**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	10

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

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

De acuerdo a la tabla N^a1, el estadístico de fiabilidad de la variable 1 “Tercerización” muestra un porcentaje muy alto otorgando el importe de 0.956. Por tal motivo, el porcentaje de fiabilidad del instrumento y los ítems se considera elevados.

TABLE N°2: Fiabilidad de la variable 2: DISTRIBUCIÓN FISICA IBNTERNAcional

Variable 2: **DISTRIBUCIÓN FISICA INTERNACIONAL**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	10

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	<u>Excluido^a</u>	0	,0
	Total	35	100,0

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

Se observa en la tabla N°2, la variable 2 el estadístico de fiabilidad de la variable 2 “distribución física internacional” muestra un porcentaje muy elevado, otorgando el importe de 0.936. Por tal motivo, el porcentaje de fiabilidad del instrumento y de los ítems se observa muy alto.

TABLA N° 3: Fiabilidad de la variable 1 y la variable 2

Variable 1 y 2: **LA TERCERIZACIÓN Y LA DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de <u>Cronbach</u>	N de elementos
,929	20

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	<u>Excluido^a</u>	0	,0
	Total	35	100,0

La confiabilidad de las variables indica que el porcentaje es elevado, otorgando un valor de 0.929 Por tal motivo, el porcentaje de fiabilidad del instrumento y de los ítems se examina elevado.

2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Este trabajo utilizó el estadístico SPSS24, se hizo uso del alfa de Cronbach, para saber la confiabilidad de las variables lo cual la información que brinda es valiosa para esta investigación.

2.6 ASPECTOS ÉTICOS

Este estudio tiene aspectos éticos con la finalidad de respetar la fiabilidad de los resultados, los encuestados que colaboraron en esta investigación fueron voluntarios, y la información obtenida no se utilizaron con otros fines.

III RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo

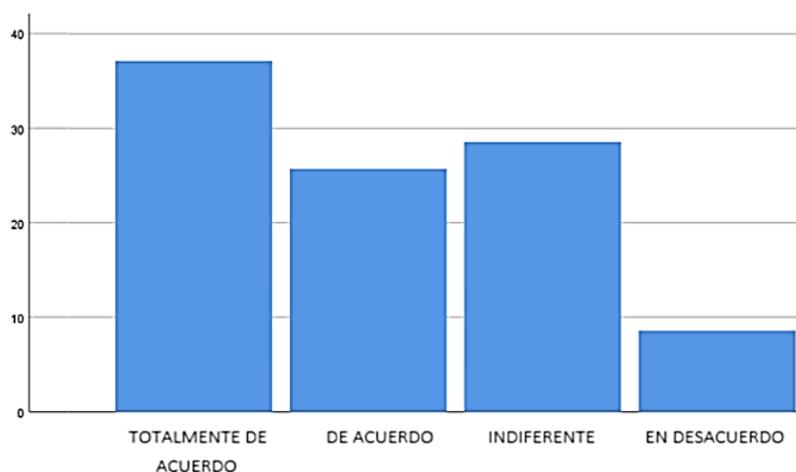
3.1.1 Resultados de dimensiones

VARIABLE 1 “TERCERIZACIÓN”

Tabla N°4: Dimensión 1 (Agrupada) “COSTOS”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	13	37,1	37,1	100,0
	DE ACUERDO	9	25,7	25,7	62,9
	INDIFERENTE	10	28,6	28,6	37,1
	EN DESACUERDO	3	8,6	8,6	8,6
	Total	35	100,0	100,0	

Histograma COSTOS



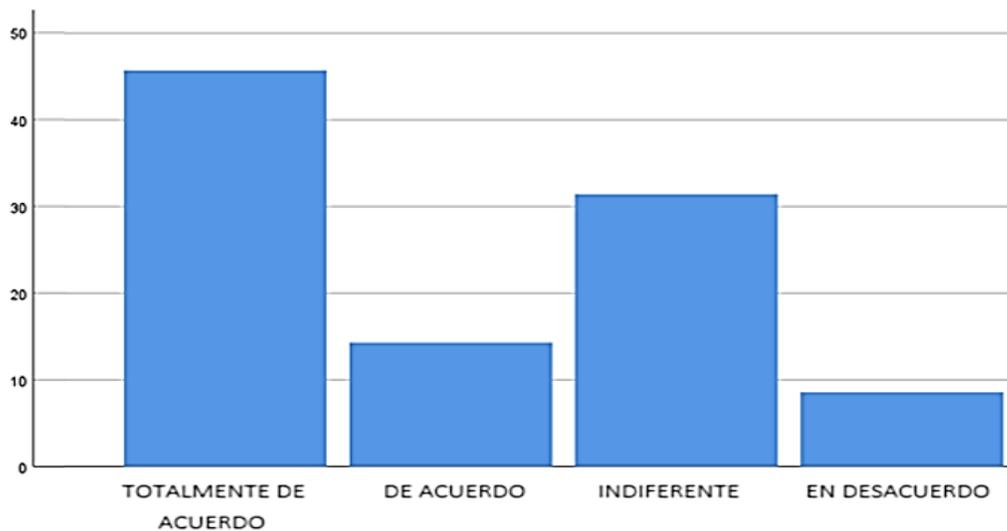
Interpretación

Segun las consecuencias obtenidas en la tabla N 4, observa el 37.1% de la muestra integrado por el personal de la empresa EVEREST CARGO SAC, señalaron que están totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión estudiada. Se visualiza que el 25.7% están de acuerdo, Además el 28.6 % respondieron indiferente, mientras que el 8.6% contestaron en desacuerdo con la dimensión “Costos”

Tabla N°5: Dimensión 2 (Agrupada) “CALIDAD DE SERVICIOS”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	16	45,7	45,7	100,0
	DE ACUERDO	5	14,3	14,3	54,3
	INDIFERENTE	11	31,4	31,4	40,0
	EN DESACUERDO	3	8,6	8,6	8,6
	Total	35	100,0	100,0	

Histograma CALIDAD DE SERVICIOS



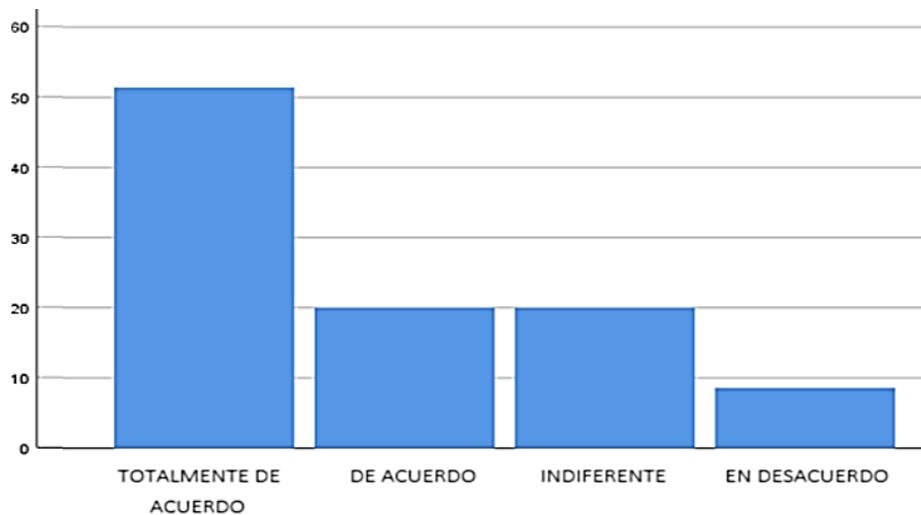
Interpretación

Según los porcentajes obtenidos en la tabla N°5, observa que el 45,7% de la muestra integrado por el personal de la empresa EVEREST CARGO SAC, señalaron que están totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión estudiada. De igual modo, se visualiza que el 14,3% manifestaron que están de acuerdo, Además el 31,4% respondió indiferente mientras que el 8,6% contestaron que están en desacuerdo con respecto a la dimensión “servicios”

Tabla N°6: Dimensión 3 (Agrupada) “SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	18	51,4	51,4	100,0
	DE ACUERDO	7	20,0	20,0	48,6
	INDIFERENTE	7	20,0	20,0	28,6
	EN DESACUERDO	3	8,6	8,6	8,6
	Total	35	100,0	100,0	

Histograma SIMPLIFICACIÓN DE SERVICIOS



Interpretación

Según los porcentajes obtenidos en la tabla N°6 se observa que el 51,4% de la muestra integrado por el personal de la empresa EVEREST CARGO SAC, señalaron estuvieron totalmente de acuerdo con relación a la dimensión. De igual modo, se visualiza que el 20% revelaron que están de acuerdo, Además el 20% indicó indiferente mientras que el 8.6% manifestaron que están en desacuerdo con respecto a la dimensión “Simplificación de servicios”

Interpretación de la variable: “la tercerización”

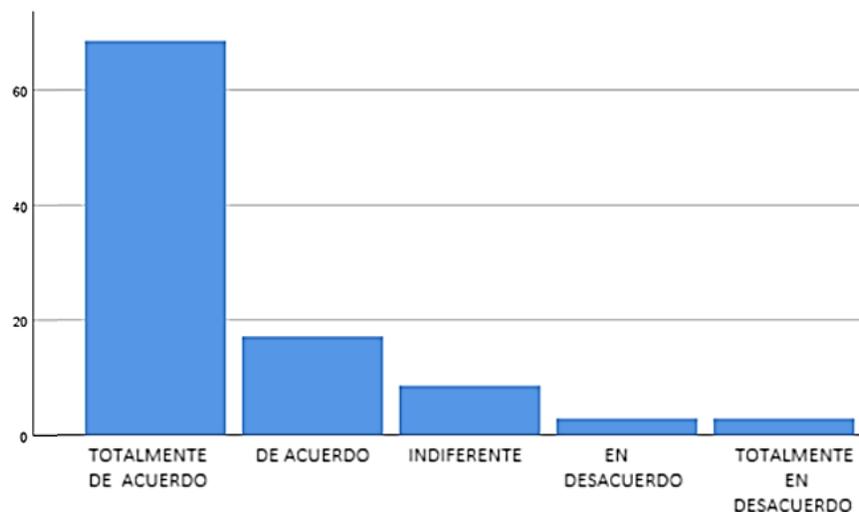
La trascendencia de la estadística descriptiva de la primera variable “La tercerización”, han otorgado consecuencias con un grado elevado de aprobación con relación a las dimensiones planteadas en la investigación

Variable 2 “DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL”

Tabla N°7: Dimensión 4 (Agrupada) “TRANSPORTE”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	24	68,6	68,6	100,0
	DEACUERDO	6	17,1	17,1	31,4
	INDIFERENTE	3	8,6	8,6	14,3
	EN DESACUERDO	1	2,9	2,9	5,7
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	2,9	2,9	2,9
	Total	35	100,0	100,0	

Histograma TRANSPORTE



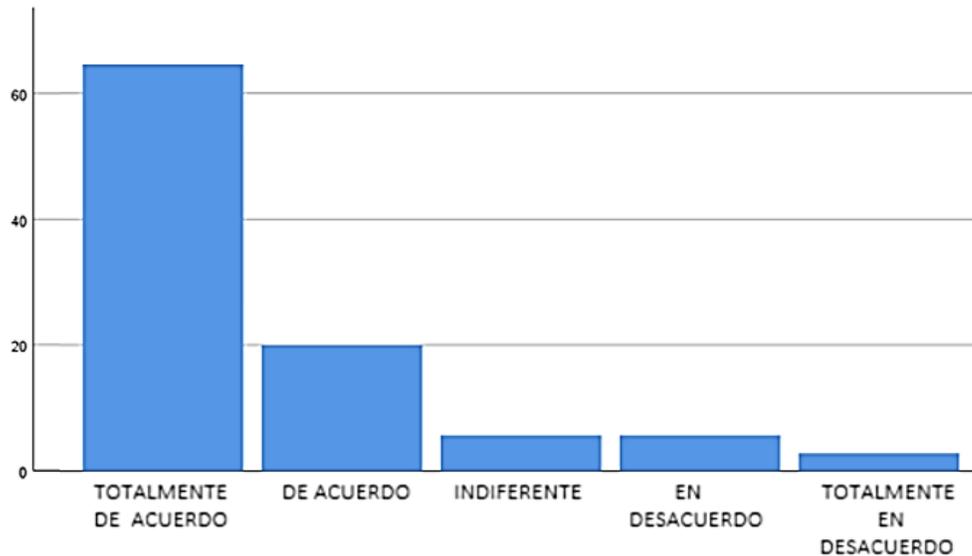
Interpretación

Según los porcentajes obtenidos de la tabla N°7 se observa que el 68,6% de la muestra integrado por el personal de la empresa EVEREST CARGO SAC, señalaron que están totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión estudiada. Se visualiza que el 17,1% afirmaron que están de acuerdo, Además el 8,6% reveló indiferente mientras que el 2,9% respondieron que están en desacuerdo y 2,9% respondió en totalmente en desacuerdo con respecto a la dimensión “transporte”

Tabla N°8: Dimensión 5 (Agrupada) “AGENCIA DE ADUANA”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	23	65,7	65,7	100,0
	DE ACUERDO	7	20,0	20,0	34,3
	INDIFERENTE	2	5,7	5,7	14,3
	DESACUERDO	2	5,7	5,7	8,6
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	2,9	2,9	2,9
	Total	35	100,0	100,0	

Histograma AGENCIA DE ADUANA



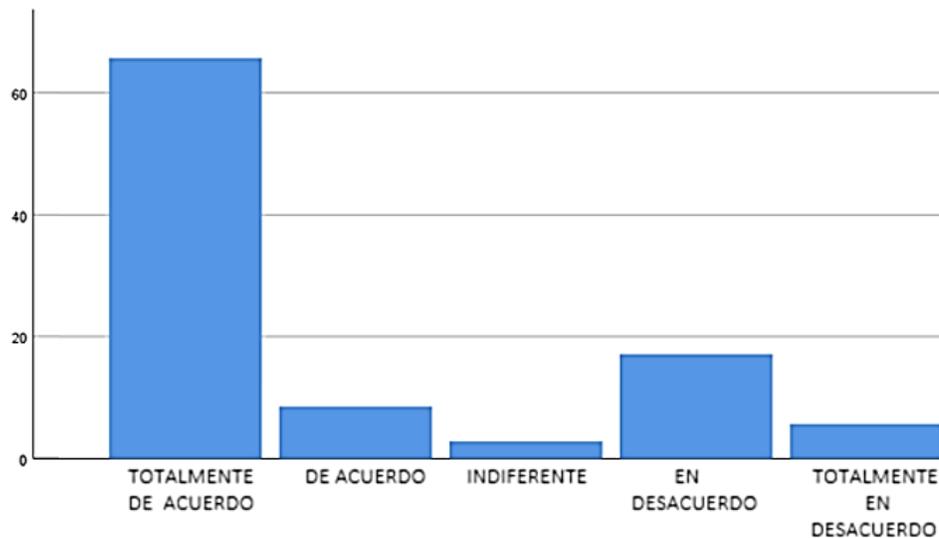
Interpretación

Según los porcentajes de la tabla N°8 se observa que el 65,7% de la muestra integrado por el personal de la empresa EVEREST CARGO SAC, manifestaron que están totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión estudiada. De igual modo, se visualiza que el 20% afirmaron que están de acuerdo, Además el 5.7% respondió indiferente mientras que el 5.7% respondieron que están en desacuerdo y 2.9% respondió totalmente en desacuerdo con respecto a la dimensión “agencia de aduana”

Tabla N°9: Dimensión 6 (Agrupada) “ALMACENAJE”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	23	65,7	65,7	100,0
	DE ACUERDO	3	8,6	8,6	34,3
	INDIFERENTE	1	2,9	2,9	25,7
	DESACUERDO	6	17,1	17,1	22,9
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	5,7	5,7	5,7
	Total	35	100,0	100,0	

Histograma ALMACENAJE



Interpretación

Según los porcentajes obtenidos en la tabla N°9 se observa que el 65,7% de la muestra integrado por el personal de la empresa EVEREST CARGO SAC, afirmaron que están totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión estudiada. De igual modo, se visualiza que el 8.6% manifestaron que están de acuerdo, Además el 17.1% respondió indiferente mientras que el 2.9% respondieron que están en desacuerdo y 5.7% respondió totalmente en desacuerdo con relación a la dimensión “almacenaje”

Interpretación de la variable 2 DISTRIBUCION FISICA INTERNACIONAL

El alcance de la estadística descriptiva de la primera variable “distribución física internacional” han proporcionado resultados con un grado alto de aceptación con respecto a las dimensiones propuestas en la investigación

3.2 Contraste de hipótesis

De acuerdo a los objetivos de la investigación, la contrastación de hipótesis se desarrolló mediante la relación lineal, de Spearman que se utiliza para deducir datos a partir de otros y encontrar respuestas de lo que puede suceder.

Según García, R. (2015) El Contraste de hipótesis, que es en esencia un contraste de ideas en la afirmación de proposiciones que forman las ciencias empíricas. (p.10).

Asimismo Hernández(2014) El coeficiente de spearman es una medida de asociación lineal que hace uso de los categorías, de cada conjunto de individuos y compara dichos rangos.

Coeficiente	Tipo de correlación
-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.

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305).

Prueba de correlación

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TERCERIZACION	,354	35	,000	,733	35	,000
DISTRIBUCION_FISICA_INTERNACIONAL	,330	35	,000	,698	35	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

3.2.1 Hipótesis general

H1: La Tercerización tiene relación con la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019

H0: La Tercerización no tiene relación con la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019

Considerando:

Sig < 0.05, se rechaza la H0 y se acepta la H1

Sig > 0.05, se acepta la H0 y se acepta la H1

TABLA N°12 Correlación de Spearman de la hipótesis general

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TERCERIZACION	,354	35	,000	,733	35	,000
DISTRIBUCION_FISICA_INTERNACIONAL	,330	35	,000	,698	35	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

Conforme a lo observado en la tabla N°12, se muestra que la relación de la variable TERCERIZACIÓN y la variable DISTRIBUCION FISICA INTERNACIONAL proporcionó un resultado de 0,956, lo cual muestra una relación positiva muy fuerte.

3.3.2 Hipótesis 1

H1: Los costos tiene relación con la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019

H0: Los costos no tiene relación con la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019

Sig < 0.05, se rechaza la H0 y se acepta la H1

Sig > 0.05, se acepta la H0 y se acepta la H1

TABLA N°13 Correlación de Spearman de la hipótesis 1

			Correlaciones	
			COSTO (Agrupada)	DFI (Agrupada)
Rho de Spearman	COSTOS (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,843**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	DFI (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,843**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

Interpretación

De acuerdo a lo observado en la tabla N°13, se muestra que la relación de la variable COSTOS y la variable DISTRIBUCION FISICA INTERNACIONAL otorgando un resultado de 0,843, lo cual muestra una relacion positiva muy fuerte.

3.3.3 Hipótesis 2

H1: La calidad de servicios tiene relación con la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019

H0: La calidad de servicios no tiene relación con la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019

Sig < 0.05, se rechaza la H0 y se acepta la H1

Sig > 0.05, se acepta la H0 y se acepta la H1

TABLA N°14 Correlación de Spearman de la hipótesis 2

Correlaciones			CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	DFI (Agrupada)
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIOS (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,855**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	DFI (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,855**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

Interpretación

Segun lo observado en la tabla N°11, se muestra que la correlación entre la variable CALIDAD DE SERVICIOS y la variable DISTRIBUCION FISICA INTERNACIONAL proporciono un resultado de 0,855, lo cual muestra una correlación positiva muy fuerte.

3.3.3 Hipótesis 3

H1: La simplificación de procesos tiene relación con la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019

H0: La simplificación de procesos no tiene relación con la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019

Sig < 0.05, se rechaza la H0 y se acepta la H1

Sig > 0.05, se acepta la H0 y se acepta la H1

TABLA N°15 Correlación de Spearman de la hipótesis 3

			Correlaciones	
			TRANSPORTE (Agrupada)	DFI (Agrupada)
Rho de Spearman	TRANSPORTE (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,840**
		Siq. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	DFI (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,840**	1,000
		Siq. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Interpretación

De acuerdo a lo observado en la tabla N°11, se manifiesta que la correlación entre la variable TRANSPORTE y la variable DISTRIBUCION FISICA INTERNACIONAL otorgando un resultado de 0,840, lo cual muestra una correlación positiva muy fuerte.

IV. DISCUSIÓN

Discusion – hipótesis general

El objetivo que se propuso: determinar si existe relación entre La Tercerización con la distribución física internacional de la agencia Everest Cargo S.A.C, callao, 2019 Se utilizó la estadística de rhospearman, otorgando el efecto la presencia de relación positiva muy sobresaliente de 0,956 entre las variables de estudio y con una significancia de 000, que es mínimo al nivel solicitado como barrera de 0.05, De acuerdo con lo que señala Hernandez(2014)Por tal motivo se rechaza la H0 y se aprueba la H1.

De acuerdo con la investigación planteada titulada Castillo, L. (2017) Tercerización como herramienta de gestión y su relación la rentabilidad en las empresas de servicio de sistemas contra incendios del distrito de los olivos año 2017. Se difiere los resultados alcanzados a través de la estadística de spearman, revelando u resultado 0.808 esto indica una correlación positiva muy fuerte y con una significancia de 000 Observando que reside una semejanza entre las investigaciones por los resultados mencionados.

De este modo se descubrió una semejanza en ambas investigaciones afirmando que si existe relación entre la tercerización y la distribución física internacional, tal como señala la investigación de Castillo(2017) con un resultado de 0.80 y la presente investigación que obtuvo un resultado de 0.95, asimismo la presente investigación confirma la relación entre ambas variables

Según Rocha,La teoría de la Tercerización (2014) se trata de una ayuda mutua, en la cual cada empresa se dedica a su especialización, Asimismo Forneas afirma La tercerización es una herramienta por medio de este se pueden alcanzar varios frutos, por ello las organizaciones definen, sus necesidades, perspectivas de manera exacta, de esto dependerá la garantía del contrato y, la calidad del producto, servicio o proceso brindado por el grupo proveedor.

Mediante la investigación podemos aportar que la tercerización nos beneficia como empresa, porque los clientes al tercerizar sus sevicios con nosotros, le mejoramos la productividad de sus procesos, le damos tiempo para enfocarse en las actividades principales, le damos nuevas ideas que pueden faltarle a la empresa internamente, logrando que tenga más rentabilidad.

Discusión – hipótesis específica 1

El objetivo que se formuló: determinar si existe relación entre los costos con la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019, se utilizó la estadística de spearman, dando efecto la existencia de correlación efectiva de 0,843 entre las variables de estudio y con una significancia de 000, lo cual es menor al nivel solicitado como barrera de 0.05, De acuerdo con lo que señala Hernandez(2014), por tal motivo se rechaza la H0 y se aprueba la H1

De acuerdo con la investigación planteada titulada Mori, M(2014) “Reducción de costos de la gestión de los servicios logísticos de las empresas del sector industrial para crear ventajas competitivas aplicando la tercerización , se contrasta los efectos alcanzados a través de la estadística una correlación que dio un resultado 0.96 ,indica una correlación positiva muy fuerte y con una significancia de 000 Observando semejanzas entre ambas investigaciones gracias a los estadísticos mencionados. Por ello se ha encontrado similitud entre las investigaciones, porque mencionan la reducción de costos al hacer uso de un servicio logístico que se encargan de realizar toda la distribución logística.

De este modo se descubrió una semejanza en ambas investigaciones afirmando que si existe relación entre los costos y la distribución física internacional, tal como señala la investigación de Maori (2014) con un resultado de 0.96 y la presente investigación que obtuvo un resultado de 0.843, asimismo la presente investigación confirma la relación entre ambas variables

Según la teoría de Von citado por Cabrera(2014) considera que el ser humano desea satisfacer sus necesidades económicas en el entorno inmediato, él dice que el precio de los productos varía según incrementa la distancia. Asimismo, Gonzales afirma, el cliente desea integrar sus servicios en la cadena logística y garantizar la trazabilidad de su mercancía, desde el origen hasta su destino, tener toda la distribución física internacional con un operador y con menores costos.

Mediante la investigación podemos aportar que la DFI influye una relación costos-beneficio en el traslado internacional de bienes, por eso nuestra empresa ayuda a sus clientes en reducir costos además los costos fijos los transformamos en variables en otras palabras el cliente solo paga por lo que usa, mejoramos la utilización de los recursos, volviéndolos más eficientes.

Discusión – hipótesis específica 2

El objetivo que se propuso: determinar si existe relación entre la calidad de servicios con la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019 Se utilizo la estadística de spearman, otorgando tal secuela la existencia de correlación positiva de 0,855 entre las variables de estudio y con una significancia de 000, lo cual es inferior al nivel requerido como barrera de 0.05, de acuerdo lo que señala Hernandez 82014) se ha rechazado la H0 y se acepta la H2.

De acuerdo con la investigación planteada titulada, Gonzales, C.(2016)” calidad del servicio del personal tercerizado y la satisfacción del cliente en la empresa edelnor, Lima, 2016” se compara los resultados alcanzados a través de la estadística de spearman que dieron u resultado 0.786, indica una correlación positiva muy fuerte y con una significancia de 000 Observando que existe una gran semejanza entre las investigaciones dados los resultados estadísticos mencionados.

De este modo se descubrió una semejanza en ambas investigaciones afirmando la similitud existente entre la calidad de servicio y la distribución física internacional, tal como señala la investigación de Gonzales(2016) con un resultado de 0.85 y la presente investigación que obtuvo un resultado de 0.78, asimismo esta investigación confirma la relación entre ambas variables

Asimismo, Oh citado por Matilde afirma que la calidad de servicios es producto de un proceso de evaluación por parte del cliente, es decir que depende de la satisfacción de ellos, donde compara sus expectativas respecto a los servicios recibidos, hallando correlación entre la calidad del servicio involucra satisfacción y esta implica intencionalidad de compra.

Mediante la investigación podemos aportar que la empresa Everest Cargo para satisfacer al cliente, debe organizar los procesos, preparar la documentación e implementar el justo a tiempo para mayor calidad en la prestación de los servicios. teniendo en cuenta la nuestra ayuda la pueden tomar de forma temporánea y sin compromisos a largo plazo.

Discusión – hipótesis específica 3

El objetivo que se propuso: determinar si existe relación entre la simplificación de procesos con la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019. Se utilizó la estadística de spearman, otorgando tal secuela la existencia de relación sobresaliente de 0,840 entre las variables de estudio y con una significancia de 000, lo cual es inferior al nivel requerido como barrera de 0.05, De acuerdo con lo que señala Hernandez (2014) P se rechaza la H0 y se acepta la H3.

De acuerdo con la investigación planteada titulada, Guzman, C.(2016)” Relación de la calidad de servicio logístico, satisfacción y la lealtad del cliente a los agentes de carga marítimo puerto callao 2018 – telefonía celular “se contrastaron los resultados encontrados a través de la estadística de spearman dando como consecuencia 0.856 , indica una correlación positiva muy fuerte y con una significancia de 000 Observando que existe una gran similitud entre las investigaciones por los resultados estadísticos mencionados.

De este modo se descubrió una semejanza en ambas investigaciones, Sí existe relación entre la simplificación de procesos y la distribución física internacional, tal como señala la investigación de Gonzales(2016) con un resultado de 0.56 y la presente investigación que obtuvo un resultado de 0.84, asimismo presente investigación confirma la relación entre ambas variables

Según La teoría de la Tercerización se considera como una estrategia ya que busca asegurar y simplificar procesos, Asimismo Gonzalez, Afirma que la simplificación de procesos consiste en descartar lo superfluo y centralizar los procesos en aumentar valor al cliente, evitando perdida de tiempos que generan conflictos entre áreas de la empresa o con el cliente, es decir que busca mejorar los procesos.

Mediante la investigación podemos aportar la empresa Everest Cargo que ayuda a sus clientes disminuyendo las tareas y acelerando procesos, reduciendo tiempo y así el cliente mejorare su desempeño, es decir que ofrece precios cerrados y unos tiempos de ejecución ajustados.

V. CONCLUSIONES

Conforme a los objetivos trazados en la investigación, a la demostración de hipótesis y los resultados adquiridos, se llegó a las siguientes conclusiones:

Primero: Se señaló que si existe relación entre la tercerización con la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, ya que las empresas tercerizan por áreas que no poseen, con el fin de que pueda ser ejecutada más eficientemente por otra empresa, en este caso en la empresa Everest cargo Sac que ofrece el servicio de distribución física internacional, y este al realizar un buen trabajo no solamente favorece al cliente sino también a el mismo porque pueden volver a solicitar sus servicios.

Segundo: Se demostró que si existe relación entre los costos con la distribución física internacional Everest Cargo S.A.C, ya que los clientes tercerizan con la finalidad de reducir costos, por ello cuando solicitan los servicios de distribución física internacional buscan que les ofrezcan un buen precio y esperando a que realicen una buena operación.

Tercero: Se señaló que si existe relación entre la calidad de servicios con la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, es muy importante porque por los clientes es que se produce/vende en este caso si la empresa Everest cargo S.A.C ofrece una calidad de servicio, ellos volverán a trabajar con nosotros.

Cuarto: Se señaló la relación que existe entre la simplificación de procesos con la distribución física internacional en Everest Cargo S.A.C, ya que lo que busca el cliente siempre es reducir tiempo, que sus mercaderías lleguen a su destino lo más rápido posible, agilizándose en la documentación.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a la empresa Everest Cargo S.A.C implementar capacitación para el personal nuevo, para que no tengan retrasos o equivocaciones, además poniendo en mantenimiento sus vehículos, para que tengan mejor desempeño

Segundo: Se recomienda a la empresa Everest Cargo S.A.C poner atención en los costos e ingresos de la empresa puesto que puede ser muy sensible, poner un sistema adecuado de control de costos

Tercero: Se recomienda a la empresa Everest Cargo S.A.C realizar investigaciones del mercado con el propósito de captar requerimientos del consumidor y así determinar los cambios constantes en los procesos de servicios.

Cuarto: Se recomienda a la empresa Everest Cargo S.A.C que debe de contar con toda la documentación necesaria, para realizar y agilizar los procesos de importación/exportación

REFERENCIAS

- Desmet, (2014). Gestion manejo y conservación en área naturales protegidas. Recuperado de: [https://cibnor.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1001/1717/1/CAP%20III%20GESTION MANEJO CONSERVACION ANPs.pdf](https://cibnor.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1001/1717/1/CAP%20III%20GESTION%20MANEJO%20CONSERVACION%20ANPs.pdf)
- Chavez,(2018) El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dialnet Vol. 4, num4* Recuperado de <file:///C:/Users/KAROLAY/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf>
- Peña (2018) El delito aduanero de contrabando: identificación de los elementos de su tipo penal en Colombia, *Revista Prolegómenos pp 1331-147* p 136. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v21n41/0121-182X-prole-21-41-00131.pdf>
- Gomez 2017 Casualidad eentre las importaciones y el crecimiento económico: Evidencia empírica para el departamento de Cauca Colombia. *Revista científica económica vol XXV*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/909/90952679004.pdf>
- Lopera(2014) Aspectos históricos y epistemológicos de la planificación para el desarrollo. *Revista gerencial política salud Bogota, 13*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v13n26/v13n26a03.pdf>
- Arteaga(2016) La ciencia de la administración empresas, *Dianelt Vol.2, núm.4*. Recuperado de: <file:///C:/Users/KAROLAY/Downloads/Dialnet-LaCienciaDeLaAdministracionDeEmpresas-5802887.pdf>
- Gutierrez(2017) El proceso logístico y su influencia en la rentabilidad en restaurant típico de lambayecano, Tesis de la unidersidad Señor de sipan. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4862/Falla%20Guti%C3%A9rez%20%26%20Galvez%20Burga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez (2015) Introducción al concepto de desarrollo, Economía y desarrollo, Recuperado de: <https://elordenmundial.com/introduccion-al-concepto-de-desarrollo/>

Rojas (2017) Efectividad, Eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacio Vol 39, N°06*. Recuperado de:

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Quispe (2016) Medicion de la satisfacción del cliente en Organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. *Revista empresarial, Edicion N°37, Vol. 10*. Recuperado de:[file:///C:/Users/KAROLAY/Downloads/Dialnet-](file:///C:/Users/KAROLAY/Downloads/Dialnet-MedicionDeLaSatisfaccionDelClienteEnOrganizaciones-5580337.pdf)

[MediccionDeLaSatisfaccionDelClienteEnOrganizaciones-5580337.pdf](file:///C:/Users/KAROLAY/Downloads/Dialnet-MedicionDeLaSatisfaccionDelClienteEnOrganizaciones-5580337.pdf)

Farro (2018) Incremento de la rentabilidad. Recuperado de:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4510/Farro%20Silva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gutierrez (2014) Costos Indirectos de fabricación propuesta para su tratamiento ante los cambios normativos que enfrenta Colombia. *Scielo Vol 15 N°39* Recuperado de;

<http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v15nspe39/v15nspe39a07.pdf>

Rezazadeh, A, (2015) “The Measurement of Entrepreneurial Outsourcing: Preliminary Scale Development, Dimensionality Assessment, and Construct Validation. *Journal of Technology Management Innovation*, vol 10, N°2. Recuperado de: <https://www.jotmi.org/index.php/GT/article/view/1428/974>

Lewis, J. (2015) “Identifying Key Determinants of Service Provider Effectiveness and the Impact it has on Outsourced Security Success”, Nova Southeastern University. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/51078247.pdf>

Andreas, Eggert (2016) “Business service outsourcing in manufacturing firms: an event study “, Marketing Department, Faculty of Business Administration and Economics, University of Paderborn, Paderborn, Germany

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JOSM-11-2016-0306/full/html?skipTracking=true>

Lopez P(2015) Centree el’ treball”, d’estudis sociològics sobre la vida quotidiana i universitat autònoma de Barcelona

Confines de relaciones internacionales y ciencia política Vol 10. N°20. Recuperado de:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35692014000200006

Zamora (2015) Competitividad de la administración de las aduanas en el marco del comercio internacional. *Contaduría y administración vol 60, N°1*. Recuperado de:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100009#g3

Welch, (2019) To insource or to outsource? That´s question. *Tax Executive*. July-August, 2019, Vol. 71 Recuperado de:

<http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=9f37f4ef-9f20-4561-afdf-696ec7c65fd7%40sdc-v-sessmgr01>

Nijman (2019) Decision Factors for Outsourcing On-premise Applications of Institutions for Higher Education. *Journal of Higher Education Theory and Practice Vol. 19(3)* Recuperado de:

<http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=bfe924c5-845d-454d-88b8-13f6683db258%40sessionmgr4007>

Medical benefits(2019) A Rising Interest in Outsourcing Benefits Administration. *Medical Benefits. Oct2019, Vol. 36 Issue 10*. Recuperado de:

<http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=5bd47c85-7c1c-4e6b-ab3e-2db49b98d576%40sdc-v-sessmgr03>

Kranzbühler(2018) Outsourcing the pain, keeping the pleasure: effects of outsourced touchpoints in the customer journey. *Journal of the Academy of Marketing Science* (2019) 47 Recuperado de:

<http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=cb431773-1f3b-4aad-9346-eecdc2bdcce8%40sessionmgr4007>

Dongdong2019), (Dynamic Optimization Model of Container Route Loading for International Logistics Ships. *Journal of Coastal Research. 2019Supplement, Vol.*

93, p1111-1116. 6p. Recuperado de :

<http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=c9ae20bf-73c8-4789-a779-eb2c5ae7a40d%40sdc-v->

[sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=iih&AN=138792645](http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=c9ae20bf-73c8-4789-a779-eb2c5ae7a40d%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=iih&AN=138792645)

Xiuli (2019) Optimal Scheduling Method of Transport Path in Coastal Port International Logistics Park. *Journal of Coastal Research. 2019Supplement, Vol. 93, p1125-1131. 7p.* Recuperado de:

<http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=5983145e-a1ae-481d-ada2-06dcff08866c%40sdc-v-sessmgr01>

Manchego, S(2014) “gestión del outsourcing y su impacto en la rentabilidad: caso sara morello s.a.c.” Universidad Mayor de San Marcos

Cue, A. (2015). *Negocios internacionales en un mundo globalizado*. México: Grupo editorial Patria.

Díaz, D. (2014), “Transporte y Logística en la Economía Mundial”. *Revista de Economía Mundial*, (38), Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/866/86632965001.pdf>

Smogavec, T. (2016) “determinants of outsourcing satisfaction: the case of slovenian smes”, *economic and business review*

Campos, C. (2017) “Tercerización del Servicio de Hemodiálisis en ESSALUD y la rentabilidad del Centro de Diálisis CAVA SAC ubicado en Ate, universidad pontificia católica.

Menacho, C. (2015). *La contratación por tercerización y la gestión de la ONPLima, año 2015* (Tesis de Magister).

Rodas, M. (2019) “la tercerización de ambulancias equipadas y sus efectos en la rentabilidad operativa de las empresas pre hospitalarias de lima metropolitana 2015-2016” universidad San Martín de Porres.

- Zamora, A (2015) “Competitividad de la administración de las aduanas en el marco del comercio internacional”, Cordura y administración, México.
- Basba, G. (2012) “LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL”
- Pérez, M. (2015), “El control de gestión y el talento humano: conceptos y enfoques. Universidad & Empresa, vol. 17, núm. 29
- Rojas M (2017) “ Efectividad, eficacia y eficiencia”revistas espacios, vol 39, nº6
- Lopez P(2015) Centree el’ treball”, d’estudis sociologics sobre la vida quotidianai universidad autónoma de Barcelona
- Aravena, P. (2014) “Validez y confiabilidad en investigación “
- Huguet, F., Pineda, Z. y Gómez, E. (2016). Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial
Recuperado de <https://bit.ly/2Ce0qNv>
- Cabrera, S.(2014) “Teoria de la ubicación de alfred weber y su aplicación en los ingenios del cluster azucarero del valle del cauca.” Recuperado de:
<https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/6719/1/T04764.pdf>
- Cobo, J. (2017). la tercerización como herramienta de gestión empresarial. Recuperado de
https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11959/JuanManuel_Cobo_2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Lopez(2018) Las agencias de carga y los servicios de transporte en el comercio internacional de Bogotá, *Ensayos de Economía* 28853) 141-164. Recuperado de
[.https://doi.org/10.15446/ede.v28n53.75021](https://doi.org/10.15446/ede.v28n53.75021)

ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	MÉTODO																
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	<p>VARIABLE 1 TERCERIZACIÓN</p> <table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">DIMENSION</th> <th style="width: 50%;">INDICADORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">COSTOS</td> <td>COSTOS INDIRECTOS COSTOS DIRECTOS</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">CALIDAD DE SERVICIOS</td> <td>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE RECOMENDACIÓN INCREMENTO DE RENTABILIDAD</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS</td> <td>DESARROLLO IMPLEMENTAR EFICACIA</td> </tr> </tbody> </table> <p>VARIABLE 2 DISTRIBUCIÓN FISICA INTERNACIONAL</p> <table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">DIMENSION</th> <th style="width: 50%;">INDICADORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">TRANSPORTE</td> <td>PLANIFICACIÓN ADMINISTRAR PRODUCTOS</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">AGENCIA DE ADUANA</td> <td>IMPORTACIÓN EXPORTACIÓN</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">ALMACENAJE</td> <td>CONSERVACIÓN CONTROL EXPEDICION DE MERCANCIAS</td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSION	INDICADORES	COSTOS	COSTOS INDIRECTOS COSTOS DIRECTOS	CALIDAD DE SERVICIOS	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE RECOMENDACIÓN INCREMENTO DE RENTABILIDAD	SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS	DESARROLLO IMPLEMENTAR EFICACIA	DIMENSION	INDICADORES	TRANSPORTE	PLANIFICACIÓN ADMINISTRAR PRODUCTOS	AGENCIA DE ADUANA	IMPORTACIÓN EXPORTACIÓN	ALMACENAJE	CONSERVACIÓN CONTROL EXPEDICION DE MERCANCIAS	<p>DESCRIPTIVO</p> <p>TIPO</p> <p>DESCRIPTIVO</p> <p>CORRELACIONAL</p> <p>EXPLICATIVA</p>
DIMENSION	INDICADORES																			
COSTOS	COSTOS INDIRECTOS COSTOS DIRECTOS																			
CALIDAD DE SERVICIOS	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE RECOMENDACIÓN INCREMENTO DE RENTABILIDAD																			
SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS	DESARROLLO IMPLEMENTAR EFICACIA																			
DIMENSION	INDICADORES																			
TRANSPORTE	PLANIFICACIÓN ADMINISTRAR PRODUCTOS																			
AGENCIA DE ADUANA	IMPORTACIÓN EXPORTACIÓN																			
ALMACENAJE	CONSERVACIÓN CONTROL EXPEDICION DE MERCANCIAS																			
¿Existe relación entre la tercerización y la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, Callao, 2019?	Determinar si existe relación entre la tercerización y la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019	La Tercerización tiene relación con la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019																		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas																		
¿Existe relación entre los costos y la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, Callao, 2019?	Determinar si existe relación entre los costos y la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019	Los costos tienen relación con la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019																		
¿Existe relación entre la calidad de servicios y la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, Callao, 2019?	Determinar si existe relación entre la calidad de servicios y la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019	La calidad de servicios tiene relación con la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019																		
¿Existe relación entre la simplificación de procesos y la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, Callao, 2019?	Determinar si existe relación entre la simplificación de procesos y la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019	La simplificación de procesos tiene relación con la distribución física internacional de la empresa Everest Cargo S.A.C, callao, 2019																		

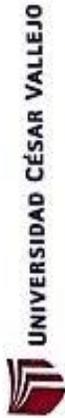
ANEXO N° 2: INSTRUMENTO (CUESTIONARIO)

Este cuestionario es parte de un proyecto de investigación titulada “LA TERCERIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL DE LA EMPRESA EVEREST CARGO S.A.C, CALLAO, 2019”.

Se responderá de forma ANÓNIMA

INSTRUCCIONES: Marque con una “X” en la casilla que usted considere correspondiente.

ITEMS	TOTALMENTE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1) ¿considera usted que la empresa entrega a tiempo el producto a las instalaciones de producción?					
2) ¿Considera usted que la empresa calcula los gastos adecuadamente?					
3) ¿Considera usted que los servicios de la empresa satisface al cliente?					
4) ¿considera usted que los clientes recomiendan nuestros servicios a otros usuarios?					
5) ¿Considera usted que la empresa ha incrementado su rentabilidad?					
6) ¿considera usted que la empresa se está desarrollando de forma óptima?					
7) ¿considera usted que la empresa debe de implementar más unidades de transporte?					
8) ¿Considera Usted que la empresa deba implementar más maquinas?					
9) ¿Considera usted que la empresa está cumpliendo sus objetivos?					
10) ¿Considera usted que la empresa hace un trabajo competente?					
11) ¿Considera usted que la empresa planifica bien sus servicios?					
12) ¿Considera usted que la empresa cuenta con una buena administración?					
13) ¿Considera usted que la empresa distribuye los productos en condiciones adecuadas?					
14) ¿considera usted que la ubicación de la empresa es adecuada para la distribución de los productos?					
15) ¿Considera usted que el área de importación de la empresa realiza un buen trabajo?					
16) ¿Considera usted que la actividad es alta en el área de exportación de la empresa?					
17) ¿Considera usted que la empresa cuenta con un almacén que permite la conservación de las mercaderías?					
18) ¿Considera usted que la empresa necesita tener más control de las mercancías en el almacén?					
19) ¿Considera usted que la empresa está atenta a los requerimientos de la mercancía?					
20) ¿Considera usted que realizando servicios adecuados se vuelva más atractiva a la empresa?					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE TERCERIZACIÓN

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		SI	No	SI	No	SI	No		
1	DIMENSIÓN 1: COSTOS ¿Considera usted que la empresa entrega a tiempo el producto a las instalaciones de producción?	✓		✓		✓			
2	¿Considera usted que la empresa cubra los gastos adecuadamente?	✓		✓		✓			
3	DIMENSIÓN 2: CALIDAD DE SERVICIOS ¿Considera usted que los servicios que brinda la empresa satisfacen al cliente?	SI	No	SI	No	SI	No		
4	¿Considera usted que los clientes recomiendan nuestros servicios a otros usuarios?	✓							
5	¿Considera usted que la empresa ha incrementado su rentabilidad?								
6	DIMENSIÓN 3: SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS ¿Considera usted que la empresa se está desarrollando de forma óptima?	SI	No	SI	No	SI	No		
7	¿Considera usted que la empresa debe de implementar más unidades de transporte?								
8	¿Considera usted que la empresa deba implementar más computadoras?								
9	¿Considera usted que la empresa está cumpliendo sus objetivos?								
10	¿Considera usted que la empresa hace un trabajo competente?								

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Otavio César Marbán J. DNI: 46103307

Especialidad del validador: Lic. Administración de 20 de 06 del 2019

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

Firma del Experto Informante.

[Firma manuscrita]



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: TRANSPORTE ¿Considera usted que la empresa planifica bien sus servicios?	/		/				
2	¿Considera usted que la empresa cuenta con una buena administración?	/		/				
3	¿Considera usted que la empresa distribuye los productos en condiciones adecuadas?	/		/				
4	¿Considera usted que la ubicación de la empresa es adecuada para la distribución de los productos?	/		/				
5	DIMENSIÓN 2: AGENCIA DE ADUANA ¿Considera usted que el área de importación de la empresa realiza un buen trabajo?	/		/				
6	¿Considera usted que la actividad es alta en el área de exportación de la empresa?	/		/				
7	DIMENSIÓN 3: ALMACENAJE ¿Considera usted que la empresa cuenta con un almacén que permite la conservación de los mercaderías?	/		/				
8	¿Considera usted que la empresa necesita tener más control de las mercaderías en el almacén?	/		/				
9	¿Considera usted que la empresa está atenta a los requerimientos de la mercadería?	/		/				
10	¿Considera usted que realizando servicios adecuados se vuelva más atractiva a la empresa?	/		/				

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Otensla Chavez Maribel Juliana

DNI: 46103307

Especialidad del validador: Lic. Administración

20 de 06 del 2019

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planeados son suficientes para medir la estructura.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE TERCERIZACIÓN

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: COSTOS ¿Considera usted que la empresa entrega a tiempo el producto a las instalaciones de producción?	✓			✓			
2	¿Considera usted que la empresa calcula los gastos adecuadamente?							
3	DIMENSIÓN 2: CALIDAD DE SERVICIOS ¿Considera usted que los servicios que brinda la empresa satisfacen al cliente?	SI	No	SI	No	SI	No	
4	¿Considera usted que los clientes recomiendan nuestros servicios a otros usuarios?	✓			✓			
5	¿Considera usted que la empresa ha incrementado su rentabilidad?							
6	DIMENSIÓN 3: SIMPLIFICACION DE PROCESOS ¿Considera usted que la empresa se está desarrollando de forma óptima?	SI	No	SI	No	SI	No	
7	¿Considera usted que la empresa debe de implementar más unidades de transporte?	✓			✓			
8	¿Considera Usted que la empresa deba implementar más computadoras?	✓			✓			
9	¿Considera usted que la empresa está cumpliendo sus objetivos?	✓			✓			
10	¿Considera usted que la empresa hace un trabajo competente?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

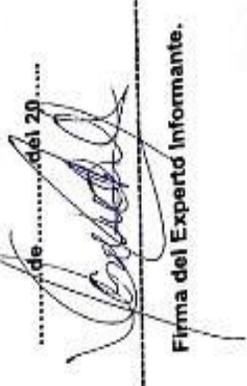
Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable *Aplicable después de corregir* No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *José Anderson Sola* DNI: *25450694*

Especialidad del validador:

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

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

de del 20.....

 Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE TERCERIZACIÓN

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: COSTOS ¿Considera usted que la empresa entrega a tiempo el producto a las instalaciones de producción?	/		/				
2	¿Considera usted que la empresa calcula los gastos adecuadamente?							
3	DIMENSIÓN 2: CALIDAD DE SERVICIOS ¿Considera usted que los servicios que brinda la empresa satisfacen al cliente?	SI	No	SI	No	SI	No	
4	¿Considera usted que los clientes recomiendan nuestros servicios a otros usuarios?	/		/				
5	¿Considera usted que la empresa ha incrementado su rentabilidad?							
6	DIMENSIÓN 3: SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS ¿Considera usted que la empresa se está desarrollando de forma óptima?	SI	No	SI	No	SI	No	
7	¿Considera usted que la empresa debe de implementar más unidades de transporte?	/		/				
8	¿Considera Usted que la empresa deba implementar más computadoras?	/		/				
9	¿Considera usted que la empresa está cumpliendo sus objetivos?	/		/				
10	¿Considera usted que la empresa hace un trabajo competente?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable *aplicable después de corregir*

Apellidos y nombres del juez validador: *Dr/ Mg: José Antonio Soto* DNI: *25450694*

Especialidad del validador: de del 20

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

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

[Firma]
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: TRANSPORTE ¿Considera usted que la empresa planifica bien sus servicios?							
2	¿Considera usted que la empresa cuenta con una buena administración?							
3	¿Considera usted que la empresa distribuye los productos en condiciones adecuadas?							
4	¿Considera usted que la ubicación de la empresa es adecuada para la distribución de la empresa?							
5	DIMENSIÓN 2: AGENCIA DE ADUANA ¿Considera usted que el área de importación de la empresa realiza un buen trabajo?	SI	No	SI	No	SI	No	
6	¿Considera usted que la actividad es alta en el área de exportación de la empresa?							
7	DIMENSIÓN 3: ALMACENAJE ¿Considera usted que la empresa cuenta con un almacén que permite la conservación de las mercancías?	SI	No	SI	No	SI	No	
8	¿Considera usted que la empresa necesita tener más control de las mercancías en el almacén?							
9	¿Considera usted que la empresa está atenta a los requerimientos de la mercancía?							
10	¿Considera usted que realizando servicios adecuados se vuelve más atractiva a la empresa?							

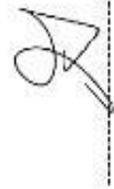
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. *D. Adm. (Internacional) (2017) (2018) (2019)* DNI: *7.725.199*

Especialidad del validador: *Doc. Especialista* de del 20....

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE TERCERIZACIÓN

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: COSTOS ¿Considera usted que la empresa entrega a tiempo el producto a las instalaciones de producción?	✓		✓				
2	¿Considera usted que la empresa calcula los gastos adecuadamente?							
3	DIMENSIÓN 2: CALIDAD DE SERVICIOS ¿Considera usted que los servicios que brinda la empresa satisface al cliente?	✓		✓		SI	No	
4	¿Considera usted que los clientes recomendarían nuestros servicios a otros usuarios?							
5	¿Considera usted que la empresa ha incrementado su rentabilidad?	✓		✓				
6	DIMENSIÓN 3: SIMPLIFICACION DE PROCESOS ¿Considera usted que la empresa se está desarrollando de forma óptima?	✓		✓		SI	No	
7	¿Considera usted que la empresa debe de implementar más unidades de transporte?							
8	¿Considera Usted que la empresa deba implementar más computadoras?	✓		✓				
9	¿Considera usted que la empresa está cumpliendo sus objetivos?							
10	¿Considera usted que la empresa hace un trabajo competente?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Dra. Administradora Lisivel Espinosa* DNI: *07975199*

especialidad del validador:

.....dedel 20.....



Firma del Experto Informante.

X. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados suficientes para medir la dimensión

ANEXO Nª 4: VISTA DE DATOS SPSS

Sin título1 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 20 de 20 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1
9	3	2	3	3	2	3	1	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1
10	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1
12	2	3	3	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	5	4	2	2	3	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	3	3	3	1	1	2	2
21	3	3	3	3	3	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1
28	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2
31	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ANEXO N°5: VISTA DE VARIABLES SPSS

TESES ALDAR RESULTADO V1U2ALL.SPSS.sav [Conjunto de datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pérdidos	Columnas	alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	6	0	¿Considera usted...	(1, TOTALM...	6	Centrado	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	6	0	¿Considera usted...	(1, TOTALM...	6	Centrado	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	6	0	¿Considera usted...	(1, TOTALM...	6	Centrado	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	6	0	¿Considera usted...	(1, TOTALM...	6	Centrado	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	6	0	¿Considera usted...	(1, TOTALM...	6	Centrado	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	6	0	¿Cree usted qu...	(1, TOTALM...	6	Centrado	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	6	0	¿Considera usted...	(1, TOTALM...	6	Centrado	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	6	0	¿Considera usted...	(1, TOTALM...	6	Centrado	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	6	0	¿Cree usted qu...	(1, TOTALM...	6	Centrado	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	6	0	¿Considera usted...	(1, TOTALM...	6	Centrado	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	6	0	¿Considera usted...	(1, TOTALM...	6	Centrado	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	6	0	¿Considera usted...	(1, TOTALM...	6	Centrado	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	6	0	¿Considera usted...	(1, TOTALM...	6	Centrado	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	6	0	¿Cree usted qu...	(1, TOTALM...	6	Centrado	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	6	0	¿Considera usted...	(1, TOTALM...	6	Centrado	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	6	0	¿Cree usted qu...	(1, TOTALM...	6	Centrado	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	6	0	¿Considera usted...	(1, TOTALM...	6	Centrado	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	6	0	¿Considera usted...	(1, TOTALM...	6	Centrado	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	6	0	¿Cree usted qu...	(1, TOTALM...	6	Centrado	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	6	0	¿Cree usted qu...	(1, TOTALM...	6	Centrado	Ordinal	Entrada
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
31										

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unico de ON