



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Logística y competitividad en la agencia
KONEKTA ADUANAS S.A.C., Lima, 2019**

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

AUTOR:

Mazuelos Rojas, Cristian Alexander (ORCID: 0000-0003-4214-2085)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

CALLAO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedicado a Dios, por guiar mi camino, a mis padres que gracias a su amor y apoyo lograron que este logro se hiciera posible, a los docentes por guiarme en el desarrollo de mi investigación y compartir sus conocimientos durante mi etapa de estudiante.

Agradecimiento

A Dios por protegerme, a mis padres por acompañarme y ser parte de mis logros, a mi mejor amigo por siempre brindarme su ayuda y a mis docentes que me orientaron durante mi desarrollo como profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Índice de anexos.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	11
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	12
2.2. Operacionalización de variables.....	12
2.3. Población, muestra y muestreo.....	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
2.5. Procedimiento.....	23
2.6. Métodos de análisis de datos.....	23
2.7. Aspectos éticos.....	24
III. RESULTADOS.....	25
IV. DISCUSIÓN.....	37
V. CONCLUSIONES.....	42
VI. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS.....	51

Índice de Tablas

Tabla N° 1. Operacionalización de la variable independiente: Logística.....	17
Tabla N° 2. Operacionalización de la variable dependiente: Competitividad.....	18
Tabla N° 3. Fiabilidad General.....	21
Tabla N° 4. Resumen de procesamiento de casos X.....	22
Tabla N° 5. Estadística de Fiabilidad X.....	22
Tabla N° 6. Resumen de procesamiento de casos Y.....	22
Tabla N° 7. Estadística de Fiabilidad Y.....	22
Tabla N° 8. Resumen de procesamiento de casos X e Y.....	23
Tabla N° 9. Estadística de Fiabilidad X e Y.....	23
Tabla N° 10. Resultado de la Dimensión Procedimiento.....	26
Tabla N° 11. Resultado de la Dimensión Producto.....	27
Tabla N° 12. Resultado de la Dimensión Servicio.....	28
Tabla N° 13. Resultado de la Dimensión Bienestar.....	29
Tabla N° 14. Resultados de la Dimensión Calidad.....	30
Tabla N° 15. Resultados de la Dimensión Producción	31
Tabla N° 16. Análisis de la Prueba de Normalidad.....	32
Tabla N° 17. Análisis de la Correlación de Rho de Spearman entre la Logística y la Competitividad.....	33
Tabla N° 18. Análisis de la Correlación de Rho de Spearman entre la Logística y el Bienestar.....	34
Tabla N° 19. Análisis de la Correlación de Rho de Spearman entre la Logística y la Calidad.....	35
Tabla N° 20. Análisis de la Correlación de Rho de Spearman entre la Logística y la Producción.....	36

Índice de Figuras

Figura N° 1. Gráfico de barras de la Dimensión Procedimiento.....	26
Figura N° 2. Gráfico de barras de la Dimensión Producto.....	27
Figura N° 3. Gráfico de barras de la Dimensión Servicio.....	28
Figura N° 4. Gráfico de barras de la Dimensión Bienestar.....	29
Figura N° 5. Gráfico de barras de la Dimensión Calidad.....	30
Figura N° 6. Gráfico de barras de la Dimensión Producción.....	31
Figura N° 7. Gráfico de la Prueba de Normalidad.....	32
Figura N° 8. Gráfico de niveles de Correlación.....	33

Índice de Anexos

Anexo N° 1. Matriz de consistencia.....	52
Anexo N° 2. Cuestionario.....	53
Anexo N° 3. Turnitin de Cristian Mazuelos Rojas.....	55
Anexo N° 4. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Logística.....	56
Anexo N° 5. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Calidad de Servicio.....	57
Anexo N° 6. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Logística.	58
Anexo N° 7. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Calidad de Servicio.....	59
Anexo N° 8. Carta de autorización para la investigación y recolección de datos.....	60

Resumen

El objetivo principal de este estudio es identificar el vínculo entre la logística y la competitividad. Como base de la investigación realizada se utilizó una gran variedad de fuentes científicas y estudios previos. Los empleados de la empresa KONEKTA ADUANAS S.A.C. sirvieron de población para la presente investigación, y se seleccionó una muestra de treinta de esos empleados para representar la población. Se elaboró un cuestionario que constaba de veinte preguntas basadas en las variables objeto del estudio. Estas preguntas se midieron en una escala de Likert, donde se obtuvieron resultados numéricos, que luego se introdujeron y analizaron en un programa de software estadístico llamado SPSS, midiendo así el nivel de fiabilidad de las preguntas a través del alfa de Cronbach. Como instrumento de investigación se elaboró el cuestionario. Al final se obtuvieron resultados satisfactorios como consecuencia del procesamiento y examen de la información, lo que permitió concluir que existe una relación entre la Logística y la competitividad dentro de la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.

Palabras claves: Logística, competitividad, aduanas.

Abstract

The primary purpose of this study is to identify the link between logistics and competitiveness. As a foundation for the research that was conducted, a wide variety of scientific sources and prior studies were used. The employees of the firm KONEKTA ADUANAS S.A.C. served as the population for the current research, and a sample of thirty of those employees was selected to represent the population. A questionnaire was developed that consisted of twenty questions based on the variables that were the subject of the study. These questions were measured on a Likert scale, where numerical results were obtained, which were then entered and analyzed in a statistical software program called SPSS, thereby measuring the level of reliability of the questions through Cronbach's alpha. As a research instrument, the questionnaire was developed. In the end, satisfactory findings were achieved as a consequence of the processing and examination of information, leading to the conclusion that there is a connection between Logistics and competitiveness inside the KONEKTA ADUANAS S.A.C. agency.

Keywords: Logistics, competitiveness, customs.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Internacional: La Asociación Europea de Numeración de Artículos (EAN), indica que los proveedores que ofrecen servicios logísticos deben de tener identificado en dónde se encuentra localizada la mayor demanda de envíos de mercancías, para así mejorar la competitividad entre las partes involucradas (interesadas). De esta manera se crea un entorno logístico altamente eficiente, sostenible y colaborativo, teniendo como objetivo lograr una visibilidad en tiempo real totalmente precisa en todo el proceso logístico, desde el origen del canal de distribución hasta la etapa final que es el consumidor.

La empresa AUSA ADUANAS S.A. funge como operador logístico ofreciendo servicios tales como almacenamiento, distribución, transporte, gestión logística de proyectos, asesoría en comercio exterior, entre otros. Entre sus fortalezas como empresa está el hecho que ofrecen un servicio personalizado, así como el contar con el respaldo a nivel económico con el que garantizan la solvencia del patrimonio.

Nacional: El portal Logística 360 The Supply Chain Magazine (2017), indica que la creciente demanda de un servicio logístico competente, acarrea a que crezca la necesidad de contar con una asesoría especializada que brinde información de las empresas extranjeras, ya sean las que cuentan con una sede en el país o las que se encuentren incursionando en el mercado nacional. GS1 PERÚ (2016) sostiene que, el sector logístico nacional tiende a crecer un 10% a 15% anual en los últimos años, más sin embargo no se ve una mejora en la eficiencia. Existe una carencia de profesionales especializados que permita el desarrollo competitivo en la gestión logística, hay un estancamiento del índice de competitividad. Rafael García, Superintendente adjunto de aduanas (2017) señala que ha habido un enorme crecimiento, el cual requiere un acompañamiento de las aduanas. La logística funge como un factor crucial para la competitividad de exportaciones e importaciones. Para KONEKTA ADUANAS S.A.C. la logística y la competitividad consiste en brindar un servicio integral a empresas y particulares que busquen realizar comercio exterior, brindándoles servicios de asesoría y acompañamiento en cada uno de los medios de transporte contratados, monitoreando paso a paso cada etapa en la línea de aprovisionamiento y asertiva concertación con los distintos entes involucrados.

Sector: El Perú es una nación en la que se requiere incentivar el crecimiento logístico de los diversos medios de transporte, como consecuencia de que, al hacerlo se logrará optimizar el traslado de diversos artículos que serán importados o exportados. El Centro de Comercio Exterior, que forma parte de la Cámara de Comercio de Lima, planteó que, por segundo año consecutivo, el año 2018 tendría un resultado ideal al sumar 91,400 millones de dólares, lo que se traduce en un incremento de 8% en comparación con el año 2017. De tal manera que es capaz de conectar diversos medios de transporte como el terrestre, ferroviario, marítimo, fluvial y aéreo, logrando así trasladar las mercancías desde su lugar de origen hasta su lugar de consumo.

Empresa: La empresa KONEKTA ADUANAS S.A.C. es un Operador Logístico, ubicado en el top 50 de ranking de Agentes de Aduanas, cuenta con la certificación BASC (la cual es una alianza de cooperación con fines comerciales a nivel internacional entre el sector privado y el mercado extranjero), gracias a la visita y posterior entrevista al directivo que encabeza la empresa se pudo conocer que la empresa necesita un mejor manejo logístico concerniente al traslado de la mercancía, ya que esta limitaba el desempeño de la empresa, restándole oportunidades competitivas en el mercado.

Contraste: En base a la comparación de que se realizó entre las empresas AUSA ADUANAS S.A. y KONEKTA ADUANAS S.A.C., se ha podido identificar que la primera en mención maneja un óptimo desempeño en sus procesos logísticos, el cual permite lograr un perfeccionamiento de manera continua en sus operaciones logísticas, por otro lado, KONEKTA ADUANAS S.A.C. debe de trabajar en lograr una adecuada gestión ya que esta restringe su competitividad a nivel nacional.

Debido a esta problemática se realiza la siguiente investigación titulada “Logística y competitividad en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C., Lima, 2019”.

1.2. Trabajos previos

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Gonzáles (2016), en su estudio sugiere como hipótesis el buscar que demostrar la relación entre el crecimiento en las ventas y la calidad del producto durante el periodo 2014 – 2015,

aplicó un formulario con 30 preguntas (empleando la escala Likert), así mismo empleó un cuestionario como instrumento y técnica a correspondencia. Contando con una población total de 150 tomando de estos 110 clientes como muestra logró alcanzar un nivel de confiabilidad de $Rho = 0.835$ (Alfa Cronbach) con un resultado de significancia de 0.000. Concluyendo que existe una correlación entre la ventaja competitiva y la imagen resultando ser un punto favorable para la empresa Kris Kreme.

Camacho (2015), en su investigación señala que la logística en las operaciones de exportación implica una planeación de recursos y previa coordinación entre las partes involucradas, la cual permita cumplir con los objetivos de llevar a cabo una entrega en tiempo y forma, exportar no trata solo de vender. Se entiende entonces, que la aplicación correcta de la logística va de la mano con un previo planteamiento que busque determinar los recursos y tiempo necesario que se tendrá para realizar una entrega en óptimas condiciones. Por otro lado, señala que, la competitividad logística se afianza en la constante preparación y actualización ya que, esta es la principal estrategia con la que se puede llegar a sobresalir en el ámbito comercial, así mismo es primordial el trabajar con personas capacitadas en el área de negociación con los operadores logísticos a fin de lograr tarifas justas y contar con pleno dominio de procesos en Aduanas. Por último, es indispensable estar en una constante capacitación de personal y búsqueda de mejora en procesos ya que estos son el medio por el cual se puede llegar a ser competitivo y resaltar en el mercado aduanero.

Najera, J. (2015), en su trabajo presenta como objetivo general establecer la medida en que la calidad, innovación y productividad, influyen en la competitividad en una empresa del rubro de textil y vestido en México, en un entorno de capacidades y recursos en la empresa. Concluyendo con que los factores de: calidad, innovación y productividad, en un marco de recursos y competencias empresariales guardan una relación estrecha y directa referida a la competitividad empresarial.

ANTECEDENTES NACIONALES

Urday, C. y Cebreros, P. (2017), este trabajo presenta como problemática general, probar el efecto de la gestión logística en la competitividad de las PYMES de la industria de la construcción que importan herramientas, equipos y maquinaria que son locales en la zona de Puente Piedra. Realizaron una investigación con una población de 15 pequeñas y

medianas empresas (PYMES) que se dedicaban a la importación de equipos y maquinaria para la construcción. En los hallazgos destacados se evidenció que ambos constructos se relacionaron de manera significativa, ya que se alcanzó un valor de significancia de 0,00 con una correlación de 0,821 (Alfa de Cronbach), concluyendo que existe una correlación válida entre las dos variables. Como resultado, los estudiantes llegaron a concluir que se acepta la hipótesis de estudio y que la gestión logística tiene, de hecho, un impacto en la competitividad. Esto sirve como prueba de sus conocimientos adquiridos en relación con la investigación realizada.

Rojas (2015), el principal problema que abordaba esta investigación era el alto nivel de desperdicio de productos que se producían en los distintos puntos de venta. El estudio tuvo como propósito fortalecer el proceso logístico interno con la finalidad de reducir el desperdicio que se producía como consecuencia de la rotura de productos causada tanto por el personal como por los clientes, lo que provocaba un gran número de productos que no se podían vender. En su estudio emplearon un diseño descriptivo-explicativo, con una población de cien encuestados. Dentro de los hallazgos más representativos demostró que los fenómenos tienen relación positiva con un equivalente de Pearson de 0.910; además precisó que dicho nexo es significativo con 0.000. Concluyeron que, debido a la ausencia de información sobre el inventario diario, la empresa tiene ahora una demanda desabastecida, que se deriva de la falta de existencias. Esto genera una pérdida anual de S/. 364,210 en relación a las ventas, lo que afecta la rentabilidad de la empresa. En conclusión, señaló que se debe establecer un acuerdo con los proveedores, diseñar un plan logístico que ayude a llevar un mejor control y gestión para reducir las mermas.

Gonzales (2018), su investigación se centró principalmente en determinar si existe o no una correlación entre la satisfacción experimentado por el usuario final y el servicio ofrecido por la organización. Se concluyó que, a partir de los resultados obtenidos, se pudo confirmar que existe una relación, con una relación que es significativamente alta. En consecuencia, se aceptó la hipótesis propuesta por el autor, ya que los hallazgos más destacados revelaron que los fenómenos analizados se asociaron de manera directa.

Obregón (2017), realizó su estudio cuya finalidad fue analizar el nexo entre la calidad de gestión y el constructo competitividad de las pequeñas empresas dedicadas al alquiler de la

maquinaria y equipos del rubro construcción dentro del distrito de Independencia; se determinó que para lograr la calidad y el crecimiento de las actividades en el sector de la construcción de viviendas y locales públicos, las empresas necesitaban mejorar su competitividad incrementando el uso de la innovación tecnológica, aumentando la flexibilidad de su producción e incrementando la agilidad comercial de su prestación de servicios.

Andrade (2015), En el transcurso de su estudio, planteó que uno de sus objetivos sería la creación de un sistema funcional para el transporte de carga internacional. Este sistema ayudará a simplificar las operaciones de transporte en el Puerto del Callao. Llega a esta conclusión en el proceso de búsqueda continua de nuevos mercados, además del propio impulso de las empresas, que es desarrollarse y ser más competitivas empezando por el mercado nacional y proyectándose hacia el mercado internacional. En este sentido, las empresas han conseguido dar un gran paso adelante en sus esfuerzos por ampliar sus operaciones en todo el mundo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Variable Independiente: LOGÍSTICA

Por lo concerniente a la variable tenemos las siguientes teorías:

Calderón y Cornetero (2014, p. 22), mencionan que no existe una definición exacta de logística porque hay más de treinta conceptos utilizados en la conceptualización de este término. Algunos de estos conceptos son muy simples, mientras que otros son mucho más complejos, y todos ellos comparten una naturaleza sistemática, integradora y racionalizadora. Los fundamentos de la logística se dirigen a la satisfacción de los consumidores, a la reducción de los costos, a la mejora de la calidad, mejora de los tiempos en la cantidad, así como a los lugares especificados por esta.

Según García M. (2013). En lo que concierne a lo rentable, se verá maximizado en su efectividad y precio, siempre que el control de inventario, almacén, movimiento, adquisición de un bien y flujo informativo asociados sean manejados estratégicamente por un medio de distribución y organización.

1.3.2. Variable Dependiente: COMPETITIVIDAD

Para la variable dependiente tenemos las siguientes teorías:

Según Betancourt (2014 p.30), señala que para realizar un análisis del sector es necesario tener en cuenta los conceptos de productividad, competitividad, ventaja comparativa y competitiva; en consecuencia, señalamos que la productividad está estrechamente relacionada con el producto y sus factores; se considera un resultado. Es entonces que, la productividad global es la relación entre la producción total obtenida en un periodo determinado, así como el conjunto de agentes que intervienen en su elaboración.

Betancourt (2014, p.33), señala que la competitividad guarda una alta relevancia con la productividad: La competitividad es la productividad de un “terreno” el cual se emplea capital humano y natural.

Betancourt (2014, p. 35) indica que una unidad de negocio genera comercialmente ventajas competitivas, que se hacen necesarias y permitirán su crecimiento. Es necesario que el análisis del sector complemente un concepto que considere una empresa competitiva. Esto se debe a que es un requisito necesario.

En consecuencia, para obtener una ventaja competitiva, se recomienda que factores como la producción no se basen simplemente en la tierra, los recursos y la mano de obra, como se consideraba anteriormente. En el mundo actual, la información, el conocimiento, las infraestructuras y las estrategias propias de la tecnología son componentes del proceso de producción. Se ha descubierto que la ventaja competitiva se basa en la introducción de procesos innovadores, así como en el aumento de la producción (Betancourt, 2014, p. 38). Este último aspecto está relacionado con el crecimiento de los conocimientos técnicos en materia de información, la capacidad de transformación, la innovación y los puntos especializados. Se considera que una región es competitiva cuando es líder y tiende a mantener un posicionamiento singular a nivel global, garantizando la viabilidad económica, cultural, medioambiental y social de forma duradera, aplicando la lógica de la cohesión interna y la articulación interterritorial. En otras palabras, una región competitiva es aquella que destaca por mantener un posicionamiento singular a nivel global (Espinoza, 2005, p.72).

According Echeverri, H & Paternina, R (2015, p.2). In your article “COMPETITIVENESS AND FAMILY BUSINESSES”. Present that competitiveness has as a function the dynamization of the market to achieve settlement in a prosperous way in the local market and thus be able to enter the foreign market looking for the positioning in them and achieve optimal levels of profitability.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Cómo se relaciona la logística y la competitividad en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.?

1.4.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo se relaciona la logística y el bienestar en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.?
- ¿Cómo se relaciona la logística y la calidad en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.?
- ¿Cómo se relaciona la logística y la producción en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.?

1.5. Justificación del estudio

La justificación describe los determinantes de por qué esta investigación es crítica o importante, con el objetivo de identificar deficiencias, contribuir o localizar nuevos problemas que afecten a un determinado escenario (Hernández et al., 2014, p.40).

Justificación Metodológica

Tiene este tipo de justificación, ya que dentro de la investigación fue necesario utilizar el cuestionario con la finalidad de medir los constructos de estudio y alcanzar los objetivos previamente planteados.

Justificación Práctica

Tiene una justificación práctica, ya que la investigación ayudará a las organizaciones a analizar sus procesos logísticos y a través de ellos convertirse en empresas de calidad, con mayor productividad y sobre todo con mayor competitividad frente a otras organizaciones.

Justificación Teórica

Es muy importante conocer los aspectos teóricos de dichas variables, ya que en este estudio se pretende demostrar que existe relación significativa de las variables logística y competitividad.

Justificación Social

Se espera esta tesis pueda ser un referente para que otras empresas establezcan objetivos y realicen cambios, de modo que brinden un mejor servicio y que además este sea de calidad con una orientación al cliente, y sobre todo logren su fidelización.

Justificación Económica

El estudio será útil para las empresas que buscan alcanzar cambios en sus procesos mediante el análisis de sus fortalezas y debilidades establecidas en el servicio a los clientes para ser más competitivos en el mercado.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

La logística se relaciona con la competitividad en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.

1.6.2. Hipótesis Específicas

- La logística se relaciona con el bienestar en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.
- La logística se relaciona con la calidad en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.
- La logística se relaciona con la producción en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la logística con la competitividad en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C. en el año 2019.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Determinar cómo se relaciona la logística con el bienestar en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C. en el año 2019.
- Determinar cómo se relaciona la logística y la calidad en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C. en el año 2019.
- Determinar cómo se relaciona la logística y la producción en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C. en el año 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación

2.1.1. Nivel de investigación

De acuerdo con Hernández et al. (2014, p. 92), una investigación descriptiva es aquella que busca describir los factores o características de los fenómenos a investigar; además, el nivel correlacional pretende vincular dos o más variables. Por lo tanto, la investigación es descriptiva correlacional, ya que ofrecerá connotaciones equivalentes, ya sean favorables o negativas.

2.1.2. Tipo de investigación

Según Rivera (2017, p. 2), esta tesis es del tipo **APLICADA**, y su misión es utilizar todo el conocimiento que ya es accesible para construir nuevas formas y tecnologías, con el objetivo de transformar la sociedad en la que actualmente vivimos. Este subcampo de estudio tiende a proporcionar resultados más tangibles, la mayoría de los cuales son reconocidos por la sociedad en general.

2.1.3. Diseño de investigación

El estudio se realizará bajo el diseño **NO EXPERIMENTAL TRANSVERSAL**, ya que dentro de la investigación se observarán y analizarán las variables o fenómenos desde el entorno natural, es decir, bajo ninguna circunstancia se manipularán las variables; además, es transversal, ya que se obtendrá o recogerá la información en un momento determinado (Hernández, 2014, p. 152).

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1. Variable Independiente: LOGÍSTICA

Definición conceptual:

Munguía, G., Canales, R & Becerril, O. (2017, p. 18). Señalan que la logística es el procedimiento por el cual se gestiona tanto productos y servicios, determinando tanto los materiales como la información necesaria para concretar una oferta óptima para el mercado.

Dimensión 1: Procedimiento

Rodríguez, M. (2018, p. 14), señala que es la aplicación de un modelo de rutinas puntuales como el contar con una lista de proveedores, trámites aduaneros, precios. Los cuales brindan

ventajas claves a la empresa ya que, permite la detección a la acumulación de problemas, así como un eficiente desarrollo de las actividades internas de la misma.

Indicador 1: Proveedores

Mendoza, E. (2016, p. 9), indica que son aquellas empresas o persona, las cuales abastecen de bienes o servicios a empresas o personas representan un punto importante, ya que son necesarias para un correcto funcionamiento de un negocio.

Indicador 2: Trámites Aduaneros

Vera (2016, p. 33), indica que la tramitación aduanera se conforma por una variedad de trámites, los cuales guardan relación con los regímenes de exportación, importación y tránsito antes y después de realizada la operación.

Dimensión 2: Producto

Rodríguez, M. (2019, p. 14), señala que el producto es el resultado de la fabricación y diseñado de un elemento tangible a partir de un conjunto de recursos tales como: una planta de producción, su equipamiento y capacidades comerciales y de mercado. Que tiene como fin el satisfacer a un grupo de consumidores involucrando canales de distribución y comunicación y la imagen marca.

Indicador 1: Elementos Tangibles

Garfias, A & Araujo, Horacio (2016, p. 6). Señalan que son todos aquellos bienes que guardan un espacio específico, los cuales representan valores y visiones que se tienen en la realidad, son elementos propios que guardan relación con una persona o grupo.

Indicador 2: Satisfacción

Blasco, P., Brusca, I., Esteban, I & Labrador, M. (2016, p. 25). Manifiestan que la satisfacción en el trabajo guarda estrecha relación en cuan exitosa puede llegar a ser la empresa a la que dirigimos o a la que pertenecemos, ya que cuando uno emprende una empresa debe tener en cuenta los riesgos que se puedan presentar para lograr obtener un beneficio.

Dimensión 3: Servicio

Para Alonso, A & Iloor, L. (2018, p. 22). Señalan que el servicio es aquel enfoque hacia una actividad caracterizado como intangible, invisible y perecedero que está presente en simultaneidad en la producción y el consumo. Se destaca como todo aquel rendimiento que no da como resultado un bien, es aquella actividad que genera un cambio para el consumidor previa aceptación del mismo.

Indicador 1: Actividad

Rodríguez, J., Oduber, J & Mora, E. (2017, p. 5). Indican que son un grupo de acciones que una persona realiza de manera diaria como parte de funciones o tareas, las cuales pueden llegar a influenciar en las oportunidades que esta tenga en base a la organización social actual.

Indicador 2: Resultado

Sanchez, A., Sanchez, J & Cardona, R (2017, p. 4). Señalan que es todo aquel efecto, consecuencia de una actividad o proceso el cual puede ser un bien o servicio con el fin de satisfacer una demanda.

2.2.2. Variable Dependiente: Competitividad

Echeverri, H & Paternina, R. (2015, p. 15). Indican que es un orden de procesos, el cual exige la producción de respuestas con las que se busca afrontar los retos que se le pueda presentar, la cual tiene como finalidad la supervivencia de la misma en la sociedad, su organización y su habitat.

Dimensión 1: Bienestar

Cortese, R. (2018, p. 26). Concluye que el bienestar tiene un concepto multidimensional referido a un sistema sociodemográfico el cual abarca la ausencia de malestares mentales, ausencia de enfermedades y comodidad física en la sociedad, así como el hacer que las personas se sientan integradas, de manera tal que puedan disfrutar de la vida.

Indicador 1: Sociodemográfico

Según Espinoza, N., Galindo, Ariana., Bastidas, W & Monsalve, J. (2014, p. 53). Indican que es el conjunto aspectos como el sexo, la edad, grado de estudio, posición familiar, etnia, discapacidades, etc. Las cuales se utilizan para analizar a la población y poder tener una descripción clara de la misma.

Indicador 2: Sociedad

Según Navarrete, J. (2018, p. 20). La sociedad se entiende como la responsabilidad individual dirigida a los otros, es decir: como tus acciones llegaran a generar un cambio que beneficie a los que te rodean y viceversa.

Dimensión 2: Calidad

Según Veliz, F. (2018, p. 14). Propone que la calidad es el conjunto de expectativas cumplidas al beneficiario, las cuales comprenden un grupo de estrategias que tiene como puntos de control, la garantía y promoción del bien o servicio a fin de asegurar una ventaja competitiva y una mejora progresiva del mismo con una proyección a la excelencia.

Indicador 1: Ventaja Competitiva

Maynez, A., Valles, L & Hernández, J (2018, p.4). Indicaron que son un conjunto de rutinas, las cuales son el resultado de un análisis previo, son generadoras de resultados significativamente positivos, son relevantes para lograr adaptarse a los cambios del cliente, así como las oportunidades tecnológicas a futuro.

Dimensión 3: Producción

Gálvez, A., Berroeta, H & Castro, N. (2017, p.5). Concluyeron que la producción forma parte de la actividad económica generando recursos a través de la gestión colectiva dando paso a la implementación de mejoras a través de la innovación, según sea el caso.

Indicador 1: Económico

Lopez, A., Pascuini, P & Ramos, A. (2017, p.5). Señalaron que la economía es toda aquella actividad que genera un intercambio de bienes o servicios, comprende aspectos tales como la comprensión, exploración, gestión y uso de un espacio determinado.

Indicador 2: Innovación

Argohty, A & Gonzales, N. (2018, p.6). Indicaron que es toda aquella actividad que busca darle un valor agregado-mejorar a la organización y su economía, con mejoras prácticas que apoyan la competitividad y desarrollo de la misma.

2.2.3. Operacionalización de variables

Tabla N° 1. Operacionalización de la variable independiente: Logística.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE: LOGISTICA	Según Fuentes A, (2014). Define que "es el procedimiento que tiene un producto o servicio desde su inicio hasta que es consumido o culminado es llamado cadena de suministros, concepto que ha tomado fuerza durante los últimos años, que además está directamente relacionado con la estrategia logística de las compañías.	La variable independiente "LOGISTICA" se mide a través de un cuestionario conformado de 10 ítems, donde se tienen en cuenta los indicadores para la realización.	PROCEDIMIENTO	PROVEEDORES	1,2	Según Hernández et al. (2014): ORDINAL Mantiene un orden de mayor a menor (p.215). INTERVALOS Se establecen intervalos iguales en la medición (p.216).
				TRAMITES ADUANEROS	3,4,5	
			PRODUCTO	ELEMENTO TANGIBLES	6	
				SATISFACCION	7,8	
			SERVICIO	ACTIVIDAD	9	
				RESULTADO	10	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 2. Operacionalización de la variable dependiente: Competitividad.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE: COMPETITIVIDAD	Para Betancourt, (2014), la concepción de competitividad debe encontrarse enfocado en un bienestar del hombre expresado en mejores niveles de calidad de vida, logro del desarrollo con un incremento de la producción y la sustentabilidad ambiental. (pág. 32).	La variable independiente "COMPETITIVIDAD" se mide a través de un cuestionario conformado de 10 ítems, donde se tienen en cuenta los indicadores para la realización.	BIENESTAR	SOCIODEMOGRAFICO	1	Según Hernández et al. (2014): ORDINAL Mantienen un orden de mayor a menor (p.215). INTERVALOS Se establecen intervalos iguales en la medición (p.216).
				SOCIEDAD	2, 3	
			CALIDAD	VENTAJA COMPETITIVA	4, 5, 6	
				PRODUCCIÓN	ECONÓMICO	
			INNOVACIÓN		8, 9, 10	

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

La población es aquella que está conformada o compuesta por cosas, animales o personas, las mismas que se encuentran en un determinado territorio y se caracterizan por tener peculiaridades en común; adicionalmente, señalan que la población está relacionada con las características necesarias para ser investigada (Hernández et al., 2014, p. 174).

En este sentido, de acuerdo al desarrollo de las variables que se han identificado en base al nivel de competitividad que muestra la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C., consideramos como población a los 50 empleados.

2.3.2. Muestra

Hernández et al. (2014, p.173), señalan que la muestra es considerada una unidad de análisis para obtener datos precisos de acuerdo a las cualidades específicas deseadas por el investigador. Además, su delimitación conllevará a hacer uso de tiempo, recursos y costos.

Asimismo, se utilizará un muestreo probabilístico simple, con el propósito de que todos los participantes o elementos considerados en la población tengan la misma probabilidad de ser elegidos o formar la muestra del estudio. Por lo tanto, Hernández (2010), nos proporciona la fórmula que necesitamos para generar nuestra muestra.

$$N = \frac{N * Z^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 p * q}$$
$$n = \frac{(32)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (32-1)+(1.96)^2(0.5)(0.5)} = 30$$

Donde:

	Nivel de Confiabilidad	95%
N=	Total, Unidad de Muestreo	32
Z=	Valor de distribución	1.96
p=	Proporción de aceptación	50%
q=	Porcentaje de no aceptación	50%
d=	Margen de Error	5%

Debido a esto, se tomará una muestra de 30 trabajadores.

2.3.3. Muestreo

Según la definición proporcionada por Hernández et al. (2014, p. 175), el muestreo es la "porción de la población en la que todos tienen la probabilidad de ser elegidos".

En consecuencia, se eligieron 32 empleados de la agencia para la prueba.

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

2.4.1. Técnica de Recolección de datos

En este estudio se utilizó una herramienta cuantitativa conocida como la **ENCUESTA** para recoger información de quienes trabajan en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C. en el año 2019. Según Hernández et al. (2014), se expresa que el investigador, mediante el uso de preguntas respecto al tema a examinar, busca analizar la información estadística con el objetivo de contrastar las hipótesis establecidas en la investigación. Debido a que a través de este método se recolectará información novedosa, se considera que es una de las fuentes principales porque se relaciona con lo que se va a estudiar.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Se decidió hacer uso de un **CUESTIONARIO** porque, como explican Hernández et al. (2014, p. 217), un cuestionario es "un conjunto de preguntas en función de las variables a investigar". Ejemplos de preguntas de este tipo son las que se han utilizado en el pasado para medir el benchmarking y el servicio postventa. Este consta de un total de 20 preguntas, diez de las cuales se desprenden de la variable logística, y diez corresponden a la variable de competitividad.

2.4.3. Validez

Según la definición de validez proporcionada por Hernández et al. (2014, página 200), la validez es "el grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir". Esto indica que, para validar un instrumento, éste debe ser presentado ante un panel de expertos de manera congruente con el tema en el que se centra la investigación. Los instrumentos que se emplearon para esta investigación fueron evaluados de acuerdo a los estándares de juicio de expertos por dos Magísteres de la Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo:

1. Pérez Ruibal Regalado, Eliana.
2. Sanchez Sanchez, Jaime Abel.

2.4.4. Confiabilidad

Hernández et. al. (2014, p. 201) señalan que la confiabilidad es un proceso que permite determinar si un instrumento que se va a utilizar produce resultados consistentes. Por lo tanto, para determinar la fiabilidad se procederá a realizar una prueba piloto, posterior a ello se introducirán dichas respuestas en un programa estadístico llamado IBM SPSS STATISTICS 25, con la finalidad de hacer uso del coeficiente de Cronbach y así determinar la fiabilidad del instrumento; se hace referencia, que un instrumento demuestra una confiabilidad aceptable cuando su valor es superior a 0.75.

Tabla N° 3. Fiabilidad General.

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

Fuente: SPSS STATISTICS 25.

La fiabilidad del instrumento se evaluó mediante el Alfa de Cronbach, introduciendo los datos recogidos en el programa estadístico SPSS 25. La evaluación se realizó sobre la muestra, la cual estuvo conformada por 30 empleados capacitados de la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C., y hubo un total de 20 preguntas.

Tabla N° 4. Resumen de procesamiento de casos X.

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

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

Fuente: SPSS STATISTICS 25.

Tabla N° 5. Estadística de Fiabilidad X.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	10

Fuente: SPSS STATISTICS 25.

Los resultados sobre “X” demuestran un resultado de 0.948, lo cual es un valor que tiene aproximación la unidad y por lo tanto demuestra ser un instrumento confiable para producir resultados consistentes.

Tabla N° 6. Resumen de procesamiento de casos Y.

Casos		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

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

Fuente: SPSS STATISTICS 25.

Tabla N° 7. Estadística de Fiabilidad Y.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	10

Fuente: SPSS STATISTICS 25.

Los resultados sobre la V. “Y” demuestran un resultado de 0.902, lo cual es un valor que tiene aproximación la unidad y por lo tanto demuestra ser un instrumento confiable para producir resultados consistentes.

Tabla N° 8. Resumen de procesamiento de casos X e Y.

Casos		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

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

Fuente: SPSS STATISTICS 25.

Tabla N° 9. Estadística de Fiabilidad X e Y.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	20

Fuente: SPSS STATISTICS 25.

Los resultados sobre la V. “X” y V. “Y” demuestran un resultado de 0.962, lo cual es un valor que tiene aproximación la unidad y por lo tanto demuestra ser un instrumento confiable para producir resultados consistentes.

2.5. Procedimiento

En el presente trabajo de investigación se ha utilizado el programa estadístico IBM SPSS STATISTICS 25, cuyas pruebas realizadas para el proyecto de investigación se determinó que: Alfa de Cronbach para calcular el grado de confiabilidad del instrumento y con esto medir la validación o rechazo de la hipótesis de investigación.

2.6. Métodos de análisis de datos

2.6.1. Estadística descriptiva

En el presente trabajo de investigación se aplica la estadística descriptiva, ya que es la más adecuada para este proyecto debido a que utiliza métodos estadísticos, los cuales generan un nexo entre la descripción de los hallazgos mediante tablas o figuras, según corresponda.

2.6.2. Estadística inferencial

Hernández et. al. (2014, p. 299) el propósito de esta investigación pretende experimentar con las hipótesis y sistematizar los resultados obtenidos de la muestra.

Por lo tanto, en el estudio se procedió a utilizar el SPSS versión 25, el cual a través de la estadística permitió determinar el nexo entre variables y a su vez determinar si se acepta o rechaza la hipótesis de investigación.

2.7. Aspectos éticos

Esta tesis va a ser evaluada utilizando el software anti plagio "TURNITIN", con la finalidad determinar la originalidad de la información considerada dentro de la investigación; además, esto permitió definir las ideas que corresponde a otros autores y aquellas que son propias del investigador.

- **Utilización de la información:** En la investigación, la información fue obtenida de aquellos participantes que estuvieron aptos a facilitarlo voluntariamente.
- **Valor social:** Los participantes tuvieron el conocimiento que su participación no es obligatoria, sino que es con plena voluntad, es decir, previamente fueron informados de que su participación es voluntaria.
- **Validez científica:** Toda información considerada en el proceso de la investigación fue de autores confiables y además fue referenciada.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivo

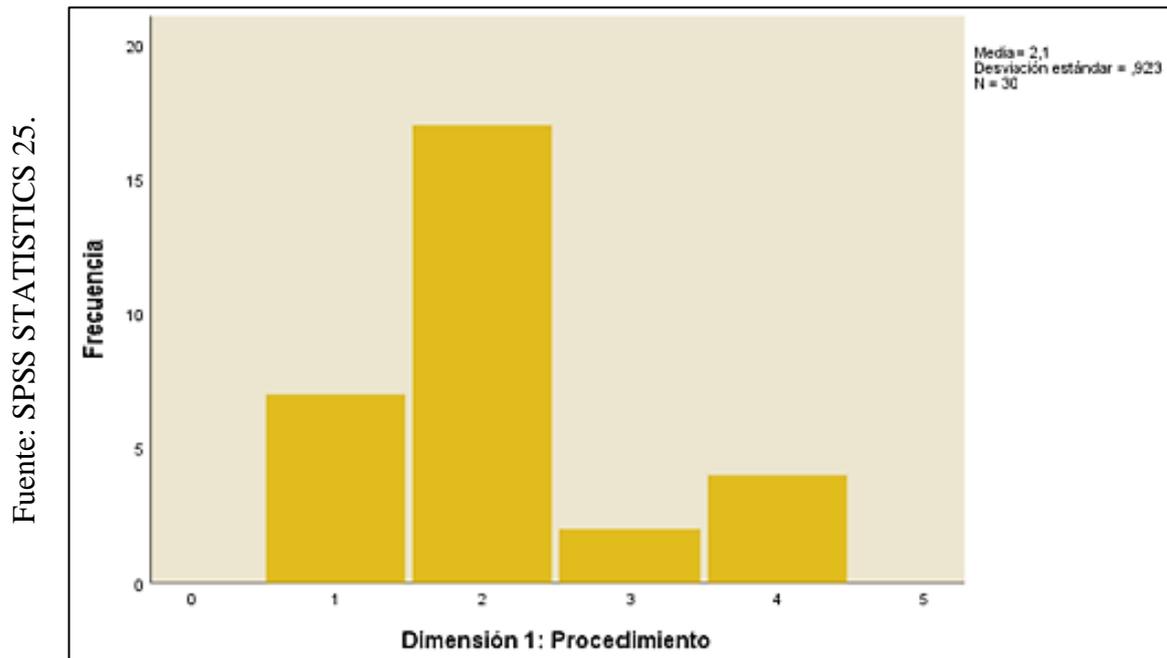
VARIABLE 1: LOGÍSTICA

Tabla N° 10. Resultado de la Dimensión Procedimiento.

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente De Acuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	De Acuerdo	17	56,7	56,7	80,0
	Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	2	6,7	6,7	86,7
	En Desacuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS STATISTICS 25.

Figura N° 1. Gráfico de barras de la Dimensión Procedimiento.



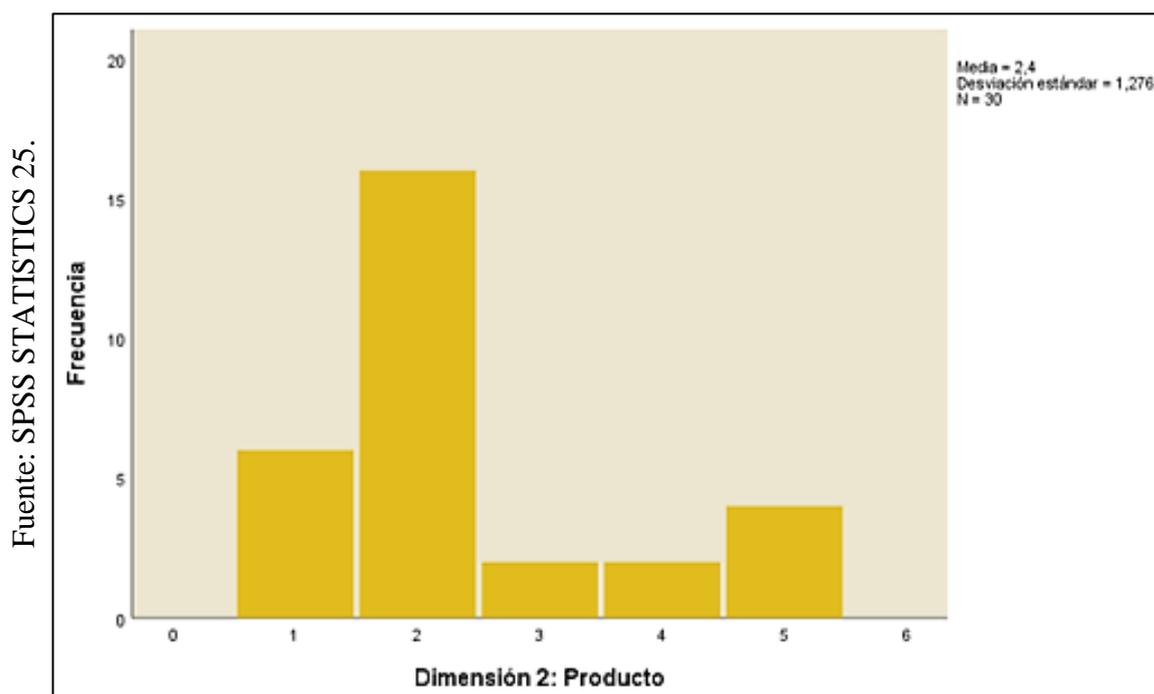
Interpretación: Los resultados de la tabla 10 muestran que el 56,7% está de acuerdo con la dimensión procedimiento, lo que indica que la mayoría de los encuestados afirma que esta dimensión se caracteriza por demostrar un enfoque a un buen proceso logístico; sin embargo, el 6,7% se muestra indiferente a este factor.

Tabla N° 11. Resultado de la Dimensión Producto.

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente De Acuerdo	6	20,0	20,0	20,0
	De Acuerdo	16	53,3	53,3	73,3
	Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	2	6,7	6,7	80,0
	En Desacuerdo	2	6,7	6,7	86,7
	Totalmente En Desacuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS STATISTICS 25.

Figura N° 2. Gráfico de barras de la Dimensión Producto.



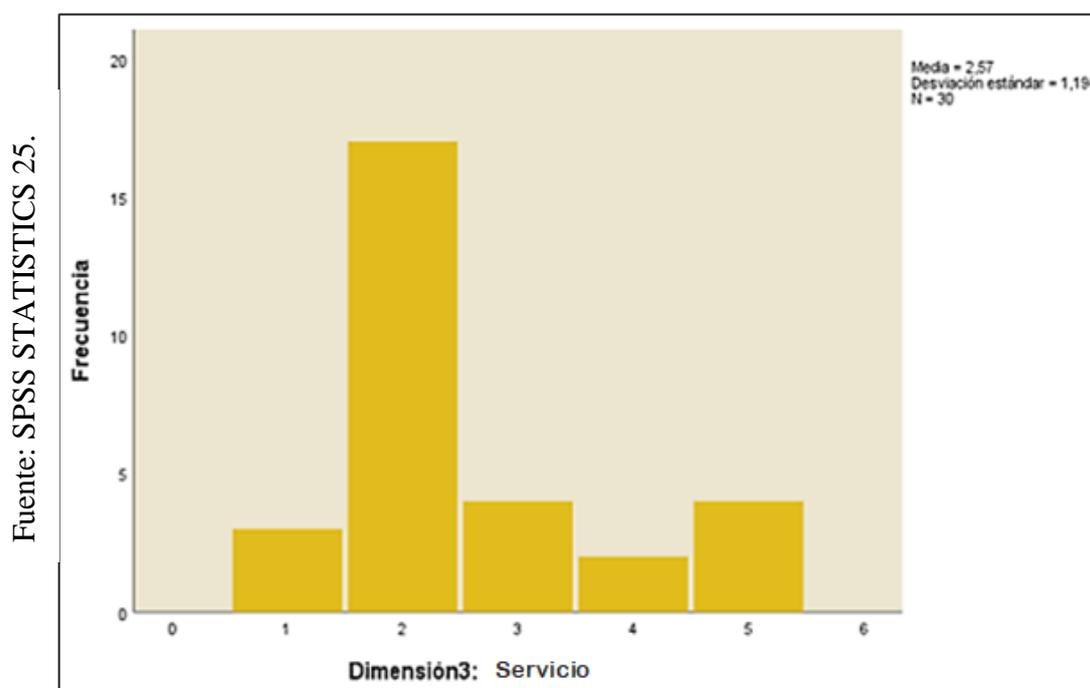
Interpretación: Los resultados de la tabla 11 muestran que el 53,3% de los encuestados indicaron estar de acuerdo con la dimensión producto, lo que indica que la mayoría de los encuestados afirmaron que esta dimensión se caracteriza por demostrar un enfoque a un buen proceso logístico; sin embargo, un porcentaje del 6,7% estuvo en desacuerdo con este factor.

Tabla N° 12. Resultado de la Dimensión Servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente De Acuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	De Acuerdo	17	56,7	56,7	66,7
	Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	4	13,3	13,3	80,0
	En Desacuerdo	2	6,7	6,7	86,7
	Totalmente En Desacuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS STATISTICS 25.

Figura N° 3. Gráfico de barras de la Dimensión Servicio.



Interpretación: Los resultados de la tabla 12 muestran que el 56,7% está de acuerdo con la dimensión servicio, lo que indica que la mayoría de los evaluados considera que esta dimensión se caracteriza por centrarse en un buen proceso logístico; sin embargo, el 6,7% está en desacuerdo con este elemento.

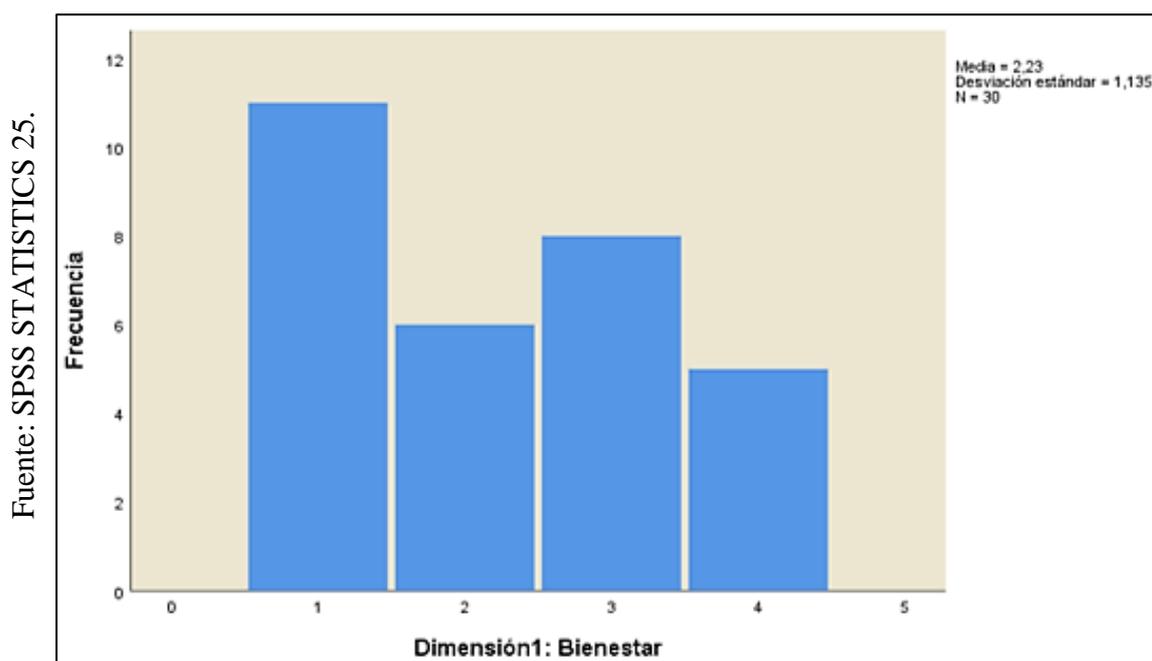
Variable 2: COMPETITIVIDAD

Tabla N° 13. Resultado de la Dimensión Bienestar.

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente De Acuerdo	11	36,7	36,7	36,7
	De Acuerdo	6	20,0	20,0	56,7
	Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	8	26,7	26,7	83,3
	En Desacuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS STATISTICS 25.

Figura N° 4. Gráfico de barras de la Dimensión Bienestar.



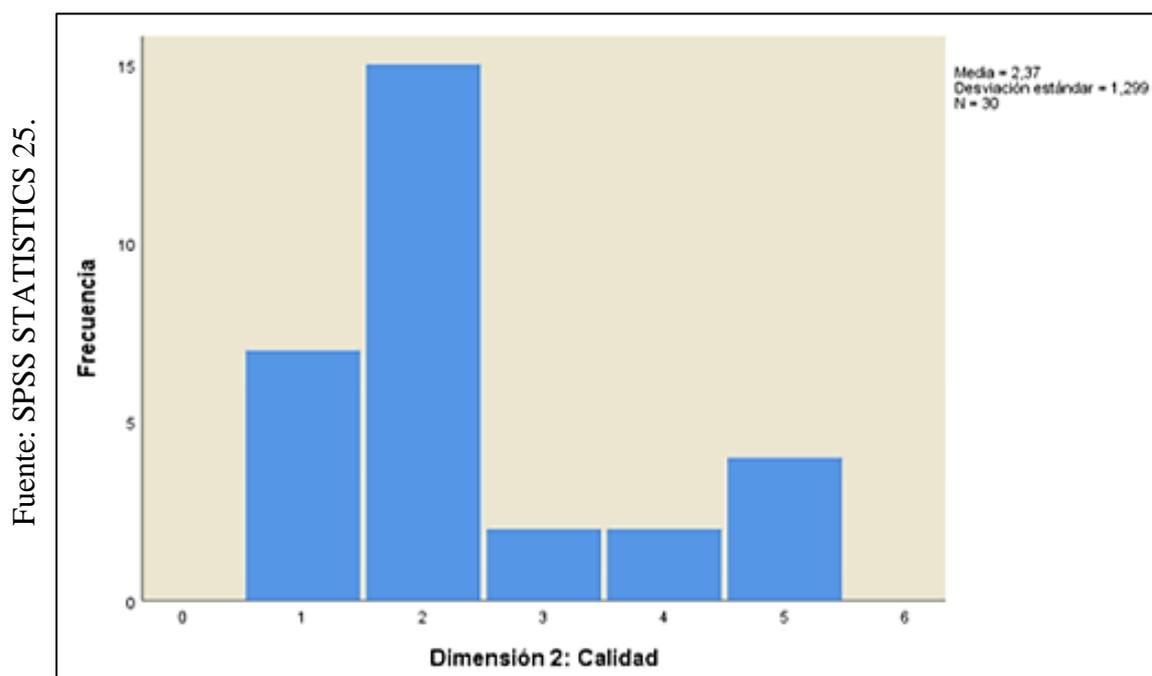
Interpretación: Los resultados de la tabla 13 evidencian que el 36,7% está en total acuerdo con la dimensión bienestar, lo que indica que la mayoría de los evaluados considera que el bienestar es un factor esencial para afrontar a la competencia; sin embargo, el 16,7% está en desacuerdo con este elemento, es decir, no lo consideran favorable dentro de su competitividad.

Tabla N° 14. Resultados de la Dimensión Calidad.

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente De Acuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	De Acuerdo	15	50,0	50,0	73,3
	Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	2	6,7	6,7	80,0
	En Desacuerdo	2	6,7	6,7	86,7
	Totalmente En Desacuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS STATISTICS 25.

Figura N° 5. Gráfico de barras de la Dimensión Calidad.



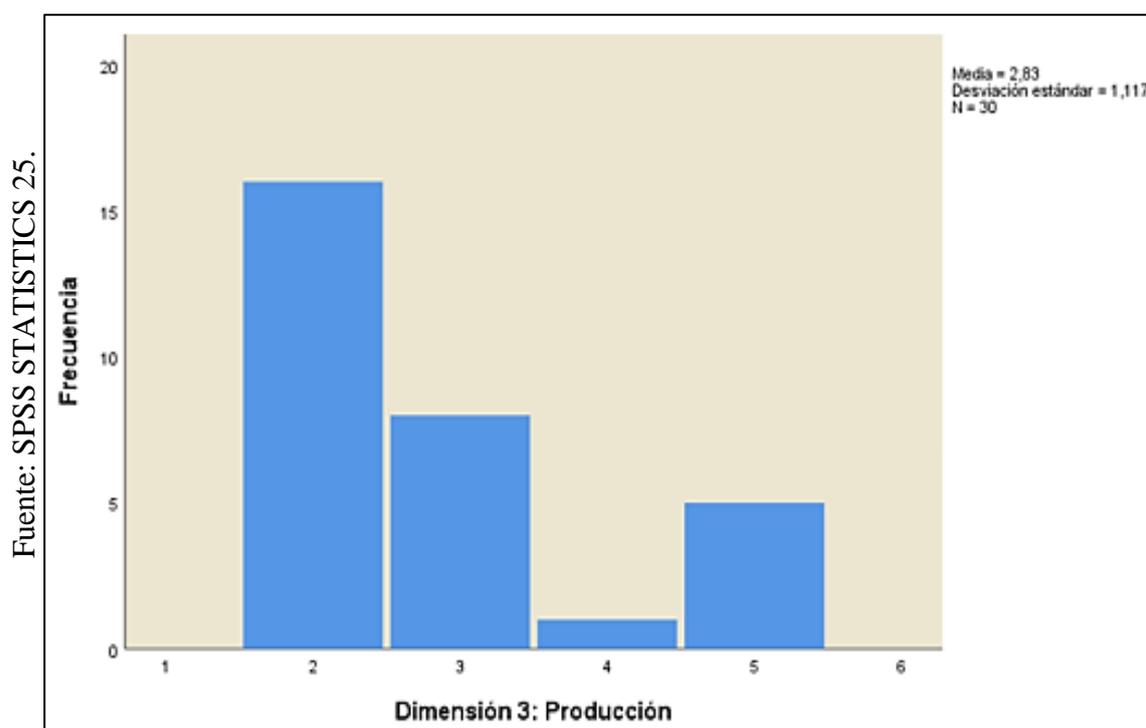
Interpretación: En los hallazgos de la tabla 14 se evidencia que el 50% está en acuerdo con la dimensión calidad, lo cual hace referencia que la mayoría considera que las organizaciones que se caracterizan por demostrar calidad tienden a demostrar una alta competitividad; sin embargo, el 6,7% está en desacuerdo con este elemento.

Tabla N° 15. Resultados de la Dimensión Producción.

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válido	De Acuerdo	16	53,3	53,3	53,3
	Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	8	26,7	26,7	80,0
	En Desacuerdo	1	3,3	3,3	83,3
	Totalmente En Desacuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS STATISTICS 25.

Figura N° 6. Gráfico de barras de la Dimensión Producción.



Interpretación: La tabla 15 evidencia que el 53,3% está en acuerdo con la dimensión producción, lo que indica que la mayoría de los evaluados considera que la agencia demuestra una buena productividad en sus actividades, es aquella que tiene mejor nivel de competitividad; sin embargo, el 3,3% está en desacuerdo con este factor, es decir, no lo consideran favorable dentro de su competitividad.

3.2. Estadística Inferencial

3.2.1. Prueba de normalidad

En la presente investigación, fue necesario seguir ciertas reglas para lograr la validación o contrastación de la hipótesis. En base a esto se determinó un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de aceptación de 95%, en su límite $z = 1.96$, por lo tanto, se realizaron las siguientes hipótesis.

Figura N° 7. Gráfico de la Prueba de Normalidad.



Tabla N° 16. Análisis de la Prueba de Normalidad.

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V. 1: Logística	,467	30	,000	,603	30	,000
V. 2: Competitividad	,406	30	,000	,724	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS STATISTICS 25.

Interpretación: La tabla 16 muestra la prueba de normalidad de las variables, donde se ha considerado la prueba de Shapiro-Wilk, ya que la población de estudio estuvo representada por 30 participantes, siendo esta inferior a 50 personas. Los resultados evidenciaron que las variables presentaron una distribución no normal (no paramétrica), ya que la significación fue inferior a 0.05 (0.000), lo cual indica que las variables deben ser analizadas utilizando el estadístico Rho Spearman.

3.2.2. Contrastación y correlación de hipótesis

- **H_a**: Existe una relación directa entre la logística y la competitividad en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.
- **H_o**: No existe una relación directa entre la logística y la competitividad en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.

Figura N° 8. Gráfico de niveles de Correlación.

Fuente: Hernández et. al. (2014, p. 305).

-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 las 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

Tabla N° 17. Análisis de la Correlación de Rho de Spearman entre la Logística y la Competitividad.

		LOGÍSTICA	COMPETITIVIDAD
Rho de Spearman	LOGISTICA	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
	COMPETITIVIDAD	Coefficiente de correlación	,884**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

Fuente: SPSS STATISTICS 25.

Interpretación: La tabla 17 evidenció que la logística y la competitividad son dos variables que están relacionadas, demostrando un equivalente de Spearman de 0.884 y además de ser una asociación significativa, ya que se obtuvo un valor de 0.000. Por lo tanto, esto permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, la cual establece relación entre ambos constructos o variables.

Hipótesis específica 1

H₁ 1: Existe una relación directa entre la logística y el bienestar en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.

H₀: No existe una relación directa entre la logística y el bienestar en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.

Tabla N° 18. Análisis de la Correlación de Rho de Spearman entre la Logística y el Bienestar.

			BIENESTAR	LOGÍSTICA
Rho de Spearman	BIENESTAR	Coefficiente de correlación	1,000	,882**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	LOGÍSTICA	Coefficiente de correlación	,882**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

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

Fuente: SPSS STATISTICS 25.

Interpretación: La tabla 18 muestra que la logística y el bienestar esta significativamente relacionados con una significancia de 0.01 y un coeficiente de 0.882, lo cual indica que, a mayor puntuación en logística, mayor puntuación en bienestar. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual establece relación entre ambos fenómenos.

Hipótesis específica 2

H₁ 2: Existe una relación directa entre la logística y la producción en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.

H₀: No existe una relación directa entre la logística y la producción en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.

Tabla N° 19. Análisis de la Correlación de Rho de Spearman entre la Logística y la Calidad.

			CALIDAD	LOGÍSTICA
Rho de Spearman	CALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,870**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	LOGÍSTICA	Coefficiente de correlación	,870**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Fuente: SPSS STATISTICS 25.

Interpretación: Los resultados de la tabla 19 evidencian la relación Spearman, donde se muestra un equivalente de 0.870 y además una significancia inferior a 0.05 (0.000). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual establece relación entre la logística y la calidad.

Hipótesis específica 3

H₁ 3: Existe una relación directa entre la logística y la producción en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.

H₀: No existe una relación directa entre la logística y la producción en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.

Tabla N° 20. Análisis de la Correlación de Rho de Spearman entre la Logística y la Producción.

		PRODUCCIÓN	LOGÍSTICA
Rho de Spearman	PRODUCCIÓN	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
	LOGÍSTICA	Coefficiente de correlación	,843**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

Fuente: SPSS STATISTICS 25.

Interpretación: Dentro de la tabla 20 se muestra la relación Spearman de 0.843, siendo esta una asociación positiva y además es significativa, ya que se obtuvo un valor de 0.00 siendo este menor a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual establece relación entre logística y la producción.

IV. DISCUSIÓN

Según los resultados de la encuesta que se realizó a treinta de los empleados de KONEKTA ADUANAS S.A.C., que se basaron en las conclusiones del estudio que estudió la conexión entre la logística y la competitividad de la agencia:

Hipótesis y Objetivo General

El principal objetivo de la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C. para el 2019 fue evaluar su nivel de logística y competitividad. La agencia rechazó la hipótesis nula y aceptó una hipótesis alternativa basada en las opiniones de sus empleados, en la que la mayoría creía que existía relación entre las variables en cuestión, y los resultados de la prueba de Spearman, que arrojaron un coeficiente de correlación $Rho = 0,884$, una correlación bastante positiva, significativamente y el valor de significación (bilateral) fue 0,00, que es inferior a 0,05. Ambos resultados muestran que la hipótesis nula es falsa. 05, se aceptó la hipótesis de investigación, mientras que se rechazó la hipótesis nula, sugiriendo un vínculo entre la logística y la competitividad de KONEKTA ADUANAS S.A.C. en 2019.

Estos resultados coinciden con los del estudio realizado por Urday y Cebreros (2017). En su investigación se utilizó la prueba de Pearson, y los resultados mostraron que había una correlación de 0,821 entre las dos variables. Esto se considera una correlación positiva aceptable, y el valor de significación (bilateral) de 0,00 es inferior a 0,05. Se ha determinado que existe una conexión entre la gestión logística eficaz y el nivel de competitividad alcanzado por las PYME que operan en la industria de los puentes de piedra. Se comparó con este estudio porque se obtuvieron resultados estadísticos comparables según, al mismo tiempo que el trabajo de investigación llegó a la conclusión de que la logística está conectada con la competitividad. Esto se hizo para poder contrastar ambas cosas.

Según Porter, la competitividad es muy importante para la productividad. Según Porter, la competitividad se refiere a la productividad de un "terreno" (cluster) en el que se utilizan personas y capital natural (Betancourt, 2014, p. 33).

En relación con este trabajo de investigación y con los resultados obtenidos del cuestionario que se realizó a los empleados de la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C, la competitividad es la capacidad de generar una mayor satisfacción de los clientes ofreciendo un precio más bajo en el mercado de la mano de un estándar de calidad rentable, tal como lo

define Betancourt. En otras palabras, la competitividad es la capacidad de generar una situación de ganar-ganar tanto para la empresa como para sus clientes.

Hipótesis y Objetivo Específico 1

El objetivo específico fue determinar si la logística y el bienestar en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C. en el año 2019 está relacionados. Según la percepción de sus colaboradores ambos fenómenos están significativamente relacionados, esto se contrastó con el coeficiente de Spearman donde se encontró un valor de 0,882, que es una asociación positiva y también significativa con 0,01, siendo este un valor menor o inferior a 0,05. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa que establece una relación entre la logística y el bienestar en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C. en el año 2019.

Dichos resultados son consecuentes al trabajo de investigación de Gonzales (2016) en su tesis donde mediante la prueba de Spearman obtuvo $Rho = 0.805$, contando con una relación positiva, teniendo un valor de significancia (bilateral) 0.00 el mismo que es menor a 0.05. Se concluyó que la correlación entre el crecimiento de las ventas y la calidad del producto durante el periodo 2014 – 2015 incrementaron debido a las nuevas estrategias de negocios. Finalmente, es importante señalar que estas coincidencias permitieron hacer referencia que la logística es un factor que está vinculado directamente con el bienestar de la organización.

Cortese, R. (2018, p. 26), concluye que el bienestar tiene un concepto multidimensional referido a un sistema sociodemográfico el cual abarca la ausencia de malestares mentales, ausencia de enfermedades y comodidad física en la sociedad, así como el hacer que las personas se sientan integradas, de manera tal que puedan disfrutar de la vida.

Con relación a la investigación y con los resultados logrados en la encuesta hecha a los trabajadores de la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C, tal como lo define Cortese, el bienestar es un estado de comodidad y confort considerado como adecuado-positivo, se conforma por un conjunto de aquellas cosas para vivir bien como lo pueden ser salud, tiempo de relajación, meditación, etc.

Hipótesis y Objetivo Específico 2

El propósito fue determinar si la logística y la calidad de la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C. en el año 2019 están relacionadas. De acuerdo a las declaraciones de los colaboradores de la mencionada organización, estos fenómenos están directamente relacionados; además, según los resultados, se evidenció la relación de Spearman con un equivalente de 0,870 y también una significancia menor a 0,05 (0,000), lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, que establece una relación entre la logística y la calidad en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C. en el año 2019.

Cuyos resultados concuerdan con el trabajo de investigación de Gonzales (2018), donde según su coeficiente de relación mostró un valor de 0,856, siendo este un nexo positivo y también significativo, ya que obtuvo un valor de 0,00, siendo este menor a 0,05, lo que le permitió hacer referencia a que la logística es un factor asociado a la satisfacción del cliente. Por lo tanto, se contrastó con este estudio, ya que obtuvieron resultados similares y utilizaron el mismo estadístico para relacionar los fenómenos mencionados.

Según Veliz, F. (2018, p. 14), propone que la calidad es el conjunto de expectativas cumplidas al beneficiario, las cuales comprenden un grupo de estrategias que tiene como puntos de control, la garantía y promoción del bien o servicio, a fin de asegurar una ventaja competitiva y una mejora progresiva del mismo con una proyección a la excelencia.

En relación a esta investigación y con los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores de la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C, tal como lo define Veliz, la calidad es el conjunto de propiedades inherentes presentes en cualquier cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie como algo superior o de excelencia de algo o alguien.

Hipótesis y Objetivo Específico 3

El objetivo fue determinar si la logística y la producción en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C. en el año 2019. Según las manifestaciones del personal de la mencionada organización, estos fenómenos están asociados positivamente y de acuerdo a los resultados estadísticos, se contrastó que existe una asociación positiva con un $Rho=0,843$, además, es

significativa, ya que se obtuvo una significación menor a 0,00. Por lo tanto, estos resultados permitieron rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa que establece una conexión entre la logística y la producción en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C. en el año 2019.

Resultados similares fueron obtenidos por Rojas (2015), quien realizó su estudio y demostró a través del estadístico de Pearson que estos fenómenos están relacionados con 0,910, siendo un nexo positivo y además significativo con un valor menor a 0,05. Además, se concluyó que se deben fortalecer todos los procesos logísticos internos, ya que esto permitirá reducir la pérdida mensual causada por la rotura de productos por parte de los clientes y trabajadores de la organización. Por otro lado, se contrastó con esta investigación, ya que se utilizó una estadística similar y además los fenómenos presentaron características similares, también porque el autor en su estudio concluyó que la empresa tiene una demanda desabastecida por la falta de stock.

Gálvez, A., Berroeta, H & Castro, N (2017, p.5), concluyeron que la producción forma parte de la actividad económica generando recursos a través de la gestión colectiva dando paso a la implementación de mejoras a través de la innovación, según sea el caso.

En lo concerniente a la investigación, así como con los resultados alcanzados en el sondeo realizado a los trabajadores de la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C, tal como lo define Galvez & Berroeta, la producción es la actividad por que se elabora un producto o servicio, en este proceso intervienen la información y la tecnología, la cual interactúa con personas.

IV. CONCLUSIONES

Habiendo observado, analizado y contrastado los resultados, se brindaron las siguientes conclusiones:

Primera: En el objetivo general se determinó que hay una considerable relación entre la logística y la competitividad, ya que la logística influye de manera directa entre la agencia y los clientes debido a que es un factor determinante en la competitividad empresarial. Se concluye que un adecuado manejo de la logística sobre la competitividad nos permitirá tener una mejor visualización sobre el manejo y control de los productos o servicios brindados.

Segunda: Haciendo referencia al primer objetivo específico se determinó que existe una relación positiva considerable de la logística y el bienestar, ya que para generar un buen procedimiento logístico tenemos que tener en cuenta el bienestar de los trabajadores. Podemos concluir que, el bienestar de los trabajadores es un factor importante para poder lograr un mejor servicio logístico y ser posicionados en el mercado.

Tercera: En lo que concierne al segundo objetivo específico se concluye que, hay relación entre la logística y la calidad esto debido a que, de poder brindar buena calidad de servicio logístico contar con la puntualidad, así como el ofrecer el mejor tiempo posible la entrega de la carga de los clientes.

Cuarta: Por último, en el tercero de los objetivos específicos se determinó la existencia de una relación entre la logística y la producción, ya que en esta última es de donde parte el proceso y en la cual se da lugar a la capacidad de innovación de la agencia, y como esta pueda llegar a mejorar y desarrollarse.

V. RECOMENDACIONES

Después de observar los resultados, se propusieron algunas ideas para los gerentes de la agencia estudiada.

Primera: Es recomendable que la empresa realice un constante seguimiento a sus operaciones logísticas, a través de una comunicación constante con todos los actores involucrados, en especial con el cliente a fin de que este se sienta que cuenta con un servicio competitivo y de calidad.

Segunda: Por otro lado, la agencia debe plantearse el incentivar a sus trabajadores a través de bonos por lograr una determinada meta o por su desempeño y compromiso en la agencia, de esta manera hacer que el trabajador se sienta identificado con la empresa y si ocurre un problema tenga un genuino interés en ayudar.

Tercera: De la misma manera se necesita contar con personal capacitado que respalde a la agencia y esta a su vez pueda ofrecer un servicio de calidad, el cual le de ese plus necesario para sobresalir, preocuparse por desarrollar a sus empleados con proyección dentro de la agencia.

Cuarta: Por último, se necesita un constante desarrollo de la agencia, incentivar la innovación a los trabajadores, mejorando los procesos, así como su funcionalidad a fin de lograr ser más productivos y que esto se refleje en su balance económico. Es necesario escuchar las sugerencias del personal, ya que ellos son los que mejor conocen áreas específicas de la agencia.

REFERENCIAS

- Andrade (2015). “*Gestión Logística En Las Operaciones Del Transporte Internacional Para El Desarrollo Del Comercio En El Puerto Del Callao*”. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4488>.
- Argohty, A & Gonzales, N. (2017). “*Determinantes de la innovación en empresas propiedad del Estado: evidencia para las empresas públicas de Ecuador*”. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2410/241059155003/index.html>.
- Alonso, A & Loor, L. (2018). “*Servicios, capital y trabajo: una reflexión crítica* “. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4255/425558003008/index.html>.
- Blasco, P., Brusca, I., Esteban, L & Labrador, M. (2016). “*La satisfacción de las mujeres empresarias: Factores determinantes*”. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2816/281648512005/html/index.html>.
- Betancourt. (2014). “*Competitividad y ventajas competitivas: revisión teórica y ejercicio de aplicación a 30 ciudades de México*”. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/312/31205003.pdf>.
- Betancourt (2014). “*Competitividad, Productividad Y Ventaja Comparativa*” Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/42777513?seq=1>.
- Betancourt (2014), “*Análisis sectorial y Competitividad*”. Recuperado de: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/An%C3%A1lisis-sectorial-y-competitividad-1.pdf>.
- Calderón y Cornetero. (2014). “*Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*”. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>.
- Cortese, R. (2018). “*Percepción de salud y bienestar en la vejez*”. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3396/339657511001/index.html>.

- Camacho (2015) “*Estrategia de Logística Orientadas a la Exportación para Pymes Comercializadoras, Como Factor de Competitividad Global*”. Recuperado de: <https://tesis.ipn.mx/handle/123456789/19628>.
- Espinoza, N., Galindo, A & Bastides, Wilder. (2014). “*Perfil Sociodemográfico De La Población 5 Antioqueña En Situación De Desplazamiento*”. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4077/407736377002.pdf>.
- Fachielli, S. y López-Roldán, P. (2016). “*Metodología de la investigación social Cuantitativa*”. (1.a ed.). España, Barcelona: UAB. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf.
- Fuentes A, (2014). “*Innovación Logística Operaciones Producción*”. Recuperado de: <http://blogdelogistica.es/estrategia-logistica-en-las-empresas/>.
- Guaderrama, A., Monge, L & Gómez, J. (2018). “*Capacidades organizacionales y ventaja competitiva: análisis en empresas mexicanas exportadoras de autopartes*”. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4576/457655955003/index.html>.
- Galvez, A., Berroeta, H & Fernandez, N. (2017). “*Producción de lo común en cuatro organizaciones sociales autónomas*”. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1710/171059649015/index.html>.
- Garfías, A. & Araujo, H. (2016). “*Patrimonio Tangible E Intangible En La Arquitectura Moderna Como Elementos De Identidad En La Colonia Andrade En La Ciudad De León Guanajuato, México*”. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4779/477950133014/index.html>.
- 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*”. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3706/1/2018_Gonzales_Ugaz.pdf.

- Gonzales, S. (2016). “*Ventaja competitiva: Sustentabilidad de la estrategia de negocio*”. Recuperado de: <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014492/014492.pdf>.
- García M. (2013). “*Logística Empresarial*” Recuperado de: http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica_empresarial.pdf.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). “*Metodología de la investigación*”. (6.a ed.). Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Education. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernandez. (2014), Metodología. Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/blanco_s_nl/capitulo3.pdf.
- Lopez, A., Pascuini, P & Ramos, A. (2017). “*Economía del espacio y desarrollo: el caso argentino*”. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/924/92459230004/index.html>.
- Munguía, G., Canales, R & Becerril, O. (2017). “*La competitividad logística del transporte marítimo en la Alianza del Pacífico: 1990-2015*”. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4337/433757506003/index.html>.
- Mendoza, E. (2016). “*Factores que inciden en el desarrollo de proveedores locales del sector automotriz en Aguascalientes*”. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4337/433759482005/index.html>.
- Navarrete, J. (2018). “*Sociedad, individualismo y modernidad en el Perú*”. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/868/86860243010/index.html>.
- Najera, J. (2015). “*Modelo De Competitividad Para La Industria Textil Y Del Vestido En México*”. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1872/187243060003/html/index.html>.

Otero, S & Taddei, C. (2016). “*COMPETITIVENESS AND FAMILY BUSINESSES*”
Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/339/33957240003/index.html>.

Obregón (2017), es su trabajo de investigación titulado “*La Gestión De Calidad Y Competitividad De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio Rubro Alquiler De Maquinaria Y Equipos De Construcción En El Distrito De Independencia, 2016*”. Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4180>.

Rodríguez, M. (2018). “*Relación entre la innovación de productos y capacidades organizacionales*”. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3604/360459575009/index.html>.

Rojas, (2015). “*La gestión de compra en el área logística y su relación con el nivel de ventas en Ipsycom Ingenieros S.R.L., lima 2015*”. Recuperado de:
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/220/TRABAJO%20FINANCIAL%20DANIEL%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Rodríguez, A., Oduber, Jesús & Mora, E. (2017). “*Actividades rutinarias y cibervictimización en Venezuela*”. (2017). Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5526/552656641006/index.html>.

Rivera (2017). “*Estrategias de enseñanza : investigaciones sobre didáctica en instituciones*”
Recuperado de: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/fce-unisalle/20170117011106/Estrategias.pdf>

Rodríguez, M. (2018). “*Relación entre la innovación de productos y capacidades organizacionales*”. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3604/360459575009/index.html>.

- Rivera, C. (2017). “*Investigación básica e investigación aplicada*”. Recuperado de <http://www.cienciaactiva.gob.pe/convocatorias/investigacion-cientifica/proyectos-de-investigacion-basica-y-aplicada-2017-02>
- Roberto, E. (2017). “*Ventaja Competitiva: qué es, claves, tipos y ejemplos*”. Recuperado de: <https://robertoespinosa.es/2017/10/22/ventaja-competitiva-que-es-tipos-ejemplos>.
- Sánchez, A., Sánchez, J & Cardona, R. (2017). “*Resultados y limitaciones de los estudios epidemiológicos sobre alergia alimentaria. Enfoque en ciudades del trópico*”
Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4867/486759560002/index.html>.
- Sevilla, A. (2018). “*Ventaja competitiva*”. Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/ventaja-competitiva.html>
- Urday, C & Cebreros, P. (2017). “*La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de puente piedra*”. Recuperado de:
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2683/1/2017_Urday_La-gestion-logistica-y-su-influencia-en-la-competitividad.pdf.
- Veliz, V. (2018). “*Calidad en la Educación Superior. Caso Ecuador*”. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4780/478055151011/index.html>.
- Vera (2016).” *Importar para el consumo*”. Recuperado de: <https://www.gob.pe/1082-superintendencia-nacional-de-aduanas-y-de-administracion-tributaria-importar-para-el-consumo>

ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de consistencia.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES / INDICADORES	METODOLOGIA
<p>P.G.: ¿Cómo se relaciona la logística y la competitividad en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.?</p> <p>P.E.:</p> <p>a) ¿Cómo se relaciona la logística y el bienestar en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.?</p> <p>b) ¿Cómo se relaciona la logística y la calidad en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.?</p> <p>c) ¿Cómo se relaciona la logística y la producción en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.?</p>	<p>O.G.: Determinar la relación entre la logística con la competitividad en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.</p> <p>O.E.:</p> <p>a) Determinar cómo se relaciona la logística con el bienestar en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C</p> <p>b) Determinar cómo se relaciona la logística y la calidad en la agencia KONEKTA S.A.C.</p> <p>c) Determinar cómo se relaciona la logística y la producción en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.</p>	<p>H.G.: La logística se relaciona con la competitividad en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.</p> <p>H.E.:</p> <p>a) La logística se relaciona con el bienestar en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.</p> <p>b) La logística se relaciona con la calidad en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.</p> <p>c) La logística se relaciona con la producción en la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.</p>	<p align="center">LOGISTICA</p>	<p>PROCEDIMIENTO</p> <p>Proveedores Trámites Aduaneros</p> <p>PRODUCTO</p> <p>Elementos Tangibles Satisfacción</p> <p>SERVICIO</p> <p>Actividad Resultado</p>	<p>Diseño de la investigación:</p> <p>No experimental – Transversal</p> <p>Tipo de Investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>Descriptiva – Correlacional</p> <p>Población:</p> <p>50 trabajadores de la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.</p> <p>Muestra:</p> <p>30 trabajadores de la agencia KONEKTA ADUANAS S.A.C.</p>
			<p align="center">COMPETITIVIDAD</p>	<p>BIENESTAR</p> <p>Sociodemográfico Sociedad</p> <p>CALIDAD</p> <p>Ventaja Competitiva</p> <p>PRODUCCIÓN</p> <p>Económico Innovación</p>	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N° 2. Cuestionario.

LOGÍSTICA Y COMPETITIVIDAD EN LA AGENCIA KONEKTA ADUANAS S.A.C

Lea y conteste con una marca “X” a las afirmaciones en una sola alternativa:

- 1.- () Totalmente en desacuerdo. 2.- () En desacuerdo. 3.- () Indeciso 4.- () De acuerdo
5.- () Totalmente de acuerdo

	1.	2.	3.	4.	5.
1. ¿Considera que los proveedores brindan productos de calidad?					
2. ¿Está usted de acuerdo con el nivel de respuesta de los proveedores?					
3. ¿Considera usted que los trabajadores siguen los procedimientos dados por la empresa?					
4. ¿Considera que los miembros que encabezan la empresa reciban capacitaciones en trámites aduaneros?					
5. ¿Considera usted que la empresa cumple debidamente con los procedimientos establecidos por la aduana?					
6. ¿Considera adecuada las instalaciones en las que trabaja?					
7. ¿Considera usted que la empresa responde de manera adecuada la demanda del mercado?					
8. ¿Considera usted que es importante hacer un seguimiento del servicio adquirido por los clientes?					
9. ¿Considera usted que la empresa debería hacer un seguimiento adecuado en la distribución de los bienes y servicios que brinda de la empresa?					
10. ¿Considera usted que la empresa ha logrado mantener a sus clientes en los últimos 3 años?					
11. ¿Considera usted que la empresa se interesa en su bienestar?					
12. ¿Está de acuerdo con el plan de carrera y desarrollo que le ofrece la empresa?					

13. ¿Considera usted que el rubro de la empresa impulsa el desarrollo del país?					
14. ¿Considera adecuada la calidad del servicio brindada a los clientes?					
15. ¿Está de acuerdo con las propuestas de mejora que plantea la empresa?					
16. ¿Considera usted que la empresa mantiene su calidad luego de un cambio interno?					
17. ¿Considera usted que la empresa cuenta con una trayectoria sólida que la respalda?					
18. ¿Considera que la empresa genera la rentabilidad necesaria para su buen funcionamiento?					
19. ¿Considera usted que la empresa debe capacitar a su personal para realizar actividades innovadoras?					
20. ¿Considera usted que la empresa realiza trabajo de investigación y desarrollo?					

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N° 4. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Logística.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PROCEDIMIENTO								
1	¿Considera que los proveedores brindan productos de calidad?	✓		✓		✓		
2	¿Está usted de acuerdo con el nivel de respuesta de los proveedores?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que los trabajadores siguen los procedimientos dados por la empresa?	✓		✓		✓		
4	¿Considera que los miembros que encabezan la empresa reciban capacitaciones en trámites aduaneros?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que la empresa cumple debidamente con los procedimientos establecidos por la aduana?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: PRODUCTO								
6	¿Considera adecuada las instalaciones en las que trabaja?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que la empresa responde de manera adecuada la demanda del mercado?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que es importante hacer un seguimiento del servicio adquirido por los clientes?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: SERVICIO								
9	¿Considera usted que la empresa debería hacer un seguimiento adecuado en la distribución de los bienes y servicios que brinda de la empresa?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que la empresa ha logrado mantener a sus clientes en los últimos 3 años?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Eliana Penz Ruizbal Regalazela

DNI: 1.542.798.7

Especialidad del validador:

..... 72 ..de 12 ..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 entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....
Firma del Experto Informante.

**Anexo N° 5. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable
Calidad de Servicio.**

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO								
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: BIENESTAR								
1	¿Considera usted que la empresa se interesa en su bienestar?	/		/		/		
2	¿Está de acuerdo con el plan de carrera y desarrollo que le ofrece la empresa?	/		/		/		
3	¿Considera usted que el rubro de la empresa impulsa el desarrollo del país?	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: CALIDAD								
4	¿Considera adecuada la calidad del servicio brindada a los clientes?	/		/		/		
5	¿Está de acuerdo con las propuestas de mejora que plantea la empresa?	/		/		/		
6	¿Considera usted que la empresa mantiene su calidad luego de un cambio interno?	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: PRODUCCION								
7	¿Considera usted que la empresa cuenta con una trayectoria sólida que la respalde?	/		/		/		
8	¿Considera que la empresa genera la rentabilidad necesaria para su buen funcionamiento?	/		/		/		
9	¿Considera usted que la empresa debe Capacitar a su personal para realizar actividades innovadoras?	/		/		/		
10	¿Considera que la empresa realiza trabajo de investigación y desarrollo?	/		/		/		
Observaciones (precisar si hay suficiencia): <hr/>								
Opinión de aplicabilidad: Aplicable <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable después de corregir [] No aplicable []								
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: <i>Eliana Perez Durbal Regalado</i> DNI: <i>73427987</i>								
Especialidad del validador: <i>Administración de Operaciones</i>								
<i>12 de 12 del 2019</i>								
¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo								
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión								
 Firma del Experto Informante.								

Fuente: Universidad César Vallejo.

Anexo N° 6. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Logística.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PROCEDIMIENTO								
1	¿Considera que los proveedores brindan productos de calidad?	✓		✓		✓		
2	¿Está usted de acuerdo con el nivel de respuesta de los proveedores?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que los trabajadores siguen los procedimientos dados por la empresa?	✓		✓		✓		
4	¿Considera que los miembros que encabezan la empresa reciban capacitaciones en trámites aduaneros?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que la empresa cumple debidamente con los procedimientos establecidos por la aduana?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: PRODUCTO								
6	¿Considera adecuada las instalaciones en las que trabaja?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que la empresa responde de manera adecuada la demanda del mercado?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que es importante hacer un seguimiento del servicio adquirido por los clientes?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: SERVICIO								
9	¿Considera usted que la empresa debería hacer un seguimiento adecuado en la distribución de los bienes y servicios que brinda de la empresa?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que la empresa ha logrado mantener a sus clientes en los últimos 3 años?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ABEL SANCHEZ SANCHEZ

DNI: 43578792

Especialidad del validador: TRIBUNACION

... 12 de 12 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 entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

 Firma del Experto Informante.

**Anexo N° 7. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable
Calidad de Servicio.**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: BIENESTAR								
1	¿Considera usted que la empresa se interesa en su bienestar?	✓		✓		✓		
2	¿Está de acuerdo con el plan de carrera y desarrollo que le ofrece la empresa?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que el rubro de la empresa impulsa el desarrollo del país?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CALIDAD								
4	¿Considera adecuada la calidad del servicio brindada a los clientes?	✓		✓		✓		
5	¿Está de acuerdo con las propuestas de mejora que plantea la empresa?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que la empresa mantiene su calidad luego de un cambio interno?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: PRODUCCION								
7	¿Considera usted que la empresa cuenta con una trayectoria sólida que la respalde?	✓		✓		✓		
8	¿Considera que la empresa genera la rentabilidad necesaria para su buen funcionamiento?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que la empresa debe Capacitar a su personal para realizar actividades innovadoras?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que la empresa realiza trabajo de investigación y desarrollo?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: JAIKE ARIEL LAUCHEZ LAUCHEZ
 DNI:43578992.....

Especialidad del validador: TRIBUTACION

...12...de...12...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 entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Firma del Experto Informante.

Anexo N° 8. Carta de autorización para la investigación y recolección de datos.



San Miguel, 14 de octubre de 2019

Señor:

Juan Miguel Niño Saucedo

Gerente General

KONEKTA ADUANAS S.A.C.

Presente. -

CARTA DE AUTORIZACIÓN

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente,

Yo, Cristian Alexander Mazuelos Rojas, identificado con DNI: 74307738 me dirijo a usted respetuosamente para solicitar la autorización y apoyo para el desarrollo de mi tesis "LOGISTICA Y LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA KONEKTA ADUANAS S.A.C., 2019", que es para optar por el Título Profesional de la Carrera de Negocios Internacionales en la Universidad Privada César Vallejo (UCV) de la Facultad de Ciencias Empresariales, en la que actualmente estoy estudiando.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima.

Atentamente,

Mazuelos Rojas, Cristian Alexander

DNI: 74307738

KONEKTA ADUANAS S.A.C.

JUAN MIGUEL NIÑO SAUCEDO
GERENTE GENERAL

Juan Miguel Niño Saucedo

KONEKTA ADUANAS S.A.C.

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN
DE

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MAZUELOS ROJAS CRISTIAN ALEXANDER

INFORME TÍTULADO:

“LOGÍSTICA Y COMPETITIVIDAD EN LA AGENCIA KONEKTA ADUANAS
S.A.C., LIMA, 2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

SUSTENTADO EN FECHA: 11 /12/ 2019

NOTA O MENCIÓN: 14



Mg. Rafael López Landauro