

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

**EI IMPACTO DE LA PRODUCTIVIDAD DE LAS  
AGENCIAS DE CARGA EN LA CADENA LOGÍSTICA  
PARA LAS EXPORTACIONES MARÍTIMAS EN LIMA,  
2021**



PRESENTADO POR  
KAROL SOLANSH LA TORRE LAZO  
DIEGO FRANCESCO YNCA CORDOVA

ASESORA  
CLAUDIA TORRES LINARES

TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

LIMA – PERÚ  
2024



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS**

**EI IMPACTO DE LA PRODUCTIVIDAD DE LAS AGENCIAS DE  
CARGA EN LA CADENA LOGÍSTICA PARA LAS  
EXPORTACIONES MARÍTIMAS EN LIMA, 2021**

**PARA OPTAR  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**PRESENTADO POR:  
LA TORRE LAZO, KAROL SOLANSH  
YNCA CORDOVA, DIEGO FRANCESCO**

**ASESORA:  
MBA CLAUDIA TORRES LINARES**

**LIMA, PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por brindarnos la salud y la fuerza para poder lograr nuestras metas día a día.

Diego Ynca Córdova

A nuestras familias, que siempre nos han brindado el apoyo necesario en este largo camino llamado vida, por estar con nosotros en las buenas y más aún en las malas, a ellos todo.

Karol La Torre Lazo

Para mi hija Catalina y mi madre Erika, mis razones de vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

A nuestra alma mater la Universidad de San Martín de Porres, por los conocimientos brindados de los docentes y motivarnos a ser mejores profesionales.

Agradecemos también a los participantes de las encuestas que nos brindaron su tiempo y sus conocimientos para poder encaminar el presente trabajo de investigación

Finalmente agradecer a nuestra asesora, Claudia Torres Linares, por brindarnos su tiempo, sus conocimientos, su total tolerancia y su apoyo en todo este tiempo.

## ÍNDICE

RESÚMEN.....	9
ABSTRACT .....	10
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....	14
1.1 Antecedentes de la Investigación .....	14
1.1.1. Antecedentes Nacionales .....	14
1.1.2. Antecedentes Internacionales .....	15
1.2. Bases Teóricas.....	18
1.2.1. Variable 1: Productividad .....	18
1.2.2. Variable 2: Cadena logística .....	24
<b>1.3.</b> Definición de términos básicos .....	31
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	35
2.1 Formulación de Hipótesis principal y derivadas .....	35
2.1.3 Hipótesis General.....	35
2.1.4. Hipótesis específicas.....	35
2.2 Variables y definición operacional.....	35
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	38
3.1 Diseño Metodológico.....	38
3.2. Diseño Muestral .....	38
3.2.1. Población .....	38
3.2.2. Muestra .....	40
3.2.3. Unidad de análisis.....	41
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	41
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de información .....	42
3.5. Confiabilidad y validez de instrumentos.....	42
3.5.1. Confiabilidad de instrumentos .....	42
3.5.2. Validez de instrumentos .....	43
3.6 Aspectos éticos.....	44
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	45
4.1. Resultados de la investigación.....	45

4.1.1 Descripción de la muestra.....	45
4.1.2. Análisis Exploratorio .....	46
4.1.3. Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis.....	105
CAPITULO V: DISCUSIÓN .....	108
5.1. Discusión de resultados .....	108
CONCLUSIONES .....	111
RECOMENDACIONES .....	113
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	114
ANEXOS.....	119

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable 1: Productividad .....	35
Tabla 2 Variable 2: Cadena logística .....	36
Tabla 3 Fracción de agentes de carga acreditados .....	38
Tabla 4 Tamaño muestra .....	40
Tabla 5 Nivel de confiabilidad .....	42
Tabla 6 Validez de los instrumentos por los juicios de expertos .....	43
Tabla 7 Alfa de Cronbach .....	45
Tabla 8 Estadísticas de fiabilidad .....	46
Tabla 9 Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov .....	46
Tabla 10 Correlación entre las variables Productividad y Cadena Logística .....	104

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Factores que determinan la productividad .....	20
Figura 2 Sistemas de gestión de la cadena logística .....	27
Figura 3 Proceso de exportación.....	30
Figura 4 Evolución de las exportaciones peruanas .....	31
Figura 5 Pregunta 1.....	47
Figura 6 Pregunta 2 .....	48
Figura 7 Pregunta 3 .....	49
Figura 8 Pregunta 4.....	50
Figura 9 Pregunta 5.....	51
Figura 10 Pregunta 6.....	52
Figura 11 Pregunta 7.....	53
Figura 12 Pregunta 8.....	54
Figura 13 Pregunta 9.....	55
Figura 14 Pregunta 10.....	56
Figura 15 Pregunta 11.....	57
Figura 16 Pregunta 12.....	58
Figura 17 Pregunta 13.....	59
Figura 18 Pregunta 14.....	60
Figura 19 Pregunta 15.....	61
Figura 20 Pregunta 16.....	62
Figura 21 Pregunta 17.....	63
Figura 22 Pregunta 18.....	64
Figura 23 Pregunta 19.....	65
Figura 24 Pregunta 20.....	66
Figura 25 Pregunta 21.....	67
Figura 26 Pregunta 22.....	68
Figura 27 Pregunta 23.....	69
Figura 28 Pregunta 24.....	70
Figura 29 Pregunta 25.....	71
Figura 30 Pregunta 26.....	72
Figura 31 Pregunta 27.....	73

Figura 32 Pregunta 28.....	74
Figura 33 Pregunta 29.....	75
Figura 34 Pregunta 30.....	76
Figura 35 Pregunta 31.....	77
Figura 36 Pregunta 32.....	78
Figura 37 Pregunta 33.....	79
Figura 38 Pregunta 34.....	80
Figura 39 Pregunta 35.....	81
Figura 40 Pregunta 36 .....	82
Figura 41 Pregunta 37.....	83
Figura 42 Pregunta 38.....	84
Figura 43 Pregunta 39.....	85
Figura 44 Pregunta 40.....	86
Figura 45 Pregunta 41.....	87
Figura 46 Pregunta 42.....	88
Figura 47 Pregunta 43.....	89
Figura 48 Pregunta 44.....	90
Figura 49 Pregunta 45.....	91
Figura 50 Pregunta 46.....	92
Figura 51 Pregunta 47.....	93
Figura 52 Pregunta 48.....	94
Figura 53 Pregunta 49.....	95
Figura 54 Pregunta 50.....	96
Figura 55 Pregunta 51.....	97
Figura 56 Pregunta 52.....	98
Figura 57 Pregunta 53.....	99
Figura 58 Pregunta 54.....	100
Figura 59 Histograma de la variable Productividad .....	100
Figura 60 Histograma de la variable Cadena Logística.....	101
Figura 61 Grafico Q-Q de la variable Productividad .....	102
Figura 62 Grafico Q-Q de la variable Cadena Logística.....	103

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de identificar el impacto de la productividad de las agencias de carga en la cadena logística para las exportaciones marítimas. Para ello se sigue una metodología de investigación cuantitativa, aplicando el instrumento del cuestionario diseñado en escala de Likert con una población de 188 unidades en donde la población que fue encuestada son el personal que labora en las agencias de carga de Lima.

Cabe resaltar que se estudió el tema de investigación con la finalidad de mejorar el sistema logístico de las exportaciones en temas clave como la tecnología , el manejo de KPI , la trazabilidad de las cargas adheridas a los exportadores y del Lead Time , ya que se detectan que existen actores en diversos puntos críticos dentro de la gestión de la cadena de exportación marítima, los cuales los principales actores son los responsables de identificar y buscar soluciones para lograr la productividad eficiente en las agencias de carga.

Es por ello que se investigó, el impacto de la productividad de las agencias de carga en la cadena logística para las exportaciones marítimas en Lima, 2021.

## **ABSTRACT**

This research is developed with the objective of identifying the impact of the productivity of freight forwarders in the logistics chain for maritime exports. For this purpose, a quantitative research methodology is followed, applying the questionnaire instrument designed on a Likert scale with a population of 188 units where the population to be surveyed are the personnel working in the cargo agencies of Lima.

It should be noted that the research topic was studied with the purpose of improving the export logistics system in key topics such as technology, KPI management, traceability of loads attached to exporters and Lead Time, since they are detected. that there are actors at various critical points within the management of the maritime export chain, which the main actors are responsible for identifying and seeking solutions to achieve efficient productivity in cargo agencies.

For this reason, the impact of the productivity of freight forwarders in the logistics chain for maritime exports in Lima, 2021, will be investigated.

NOMBRE DEL TRABAJO

**Tesis LATORRE E YNCA.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**18841 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**103566 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**137 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**3.9MB**

FECHA DE ENTREGA

**Feb 22, 2024 3:41 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Feb 22, 2024 3:52 PM GMT-5**

● **12% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente

## INTRODUCCIÓN

Para Baraei y Mirzaei (2018) la productividad en las empresas es un fenómeno que ha evolucionado en las últimas décadas, convirtiéndose en la actualidad en un factor importante en los países desarrollados o en desarrollo, consideran que una organización productiva es aquella que logra sus objetivos lo antes posible y con el menor costo, conduce a una mayor tasa de crecimiento económico y estilos de vida más altos para una sociedad, permite desarrollar su ventaja competitiva.

En efecto, la productividad de las agencias de carga se mide en la capacidad del correcto uso de las tecnologías, la capacidad de su personal para poder desempeñar un trabajo óptimo ante el servicio que se brinda y la atención al cliente eficiente.

Actualmente, las empresas las cuales cuentan con la especialidad de otorgar servicios logísticos contemplan la importancia de poder gestionar correctamente de la localización y el uso de los medios y apoyos vitales para administrar las actividades logísticas, y la obligación de reorientarse hacia la prestación de productos y servicios valiosos ante la creciente demanda de la sociedad y las entidades adheridas al rubro. (Tamayo,2018).

Frente a lo expuesto anteriormente, se plantea como pregunta de investigación:

¿Cuál es el impacto de la productividad de las agencias de carga en la cadena logística para las exportaciones marítimas en Lima, 2021?, del cual se deriva el objetivo general de determinar el impacto de la productividad de las agencias de carga en la cadena logística para las exportaciones marítimas en Lima, 2021?

La hipótesis de investigación planteada fue la del impacto de la productividad de las agencias de carga en la cadena logística es directo y significativo para las exportaciones marítimas en el 2021.

La investigación resulta importante para que se logre una mejora en la productividad de agencias de carga, permitiendo que se cumplan los tiempos de entrega de las mercaderías en destino, que no se incurra en gastos adicionales y que se consiga mejores relaciones con el cliente brindando el mejor servicio esto bajo un criterio desglosado en temas de mejora continua en capacitación al personal, mejoras en adecuación y actualización de tecnología y aplicación de nuevos sistemas los cuales agilizan mucho más la cadena logística para un servicio de mayor eficacia y eficiencia.

La presente investigación aplica un enfoque metodológico cuantitativo para el proceso de obtención de información con diseño no experimental, por lo cual se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento cuestionario que fue aplicado a los 188 trabajadores que laboran en las agencias de carga habilitadas en Lima bajo la escala de Likert. El cuestionario se publicó en Google forms y se trabajó de manera analítica la respuesta por Microsoft Excel tomando como bases los indicadores, la unidad de análisis, variables y dimensiones.

La estructura de la investigación inicia con el primer capítulo, el cual incluyen los antecedentes más relevantes y que han abordado problemáticas similares a la presente investigación. Luego en el segundo capítulo, se presenta las hipótesis de investigación y la operacionalización de las variables. El tercer capítulo, se presenta la metodología de la investigación aplicada en donde se medirán cada variable y se analizara la vinculación entre las mismas, el cual tiene como objetivo identificar relación o el grado de asociación.

En el cuarto capítulo y quinto capítulo se exponen los resultados de la investigación considerando las pruebas estadísticas para la comprobación y contrastación de la hipótesis de investigación y la discusión de los resultados.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes de la Investigación**

#### **1.1.1. Antecedentes Nacionales**

Citando a (Paricahua, H.. 2022) que declara en su artículo que tiene como objetivo principal determinar de qué manera la gestión Logística se relaciona con la rentabilidad de las empresas constructoras en la provincia de San Román, Puno. Asimismo, la metodología usada para la investigación es de tipo correlacional y con enfoque cuantitativo. Se encontró una correlación positiva alta entre las variables de estudio con un valor significativo 0,000 que es inferior al grado de significancia 0,05.

A modo de conclusión se obtuvo que, la gestión logística se relaciona directamente con la rentabilidad de empresas constructoras de la provincia de San Román, debido a que tienen una alta correlación positiva entre ambas variables, así como también a mayor control en la gestión de compras y gestión de inventarios, mayor rentabilidad.

Citando a (Gonzales, C. 2021) que declara en su tesis publicada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en la ciudad de Lima-Perú, que tiene como objetivo principal “proponer mejoras en la gestión logística para cumplir con nivel de servicio en un operador logístico”; asimismo, la metodología usada para la investigación es de tipo aplicada y con diseño cuantitativo, por lo que se realizaron entrevistas y evaluaciones a los pedidos de la empresa. Es así que los resultados obtenidos bajo la investigación se resumen en que se generó una reducción de 80% en los tiempos de operación, 43 % en los tiempos de traslados y 91% de los costos de operación. Por lo que, en conclusión, se obtuvo que, con la implementación de las

propuestas en la gestión logística, se cumple con el nivel de servicio que exige el cliente.

.A juicio de (Huaman, M 2020) que menciona en su artículo publicado en la revista Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación en Chiclayo-Perú, tiene como objetivo general la mejora de la productividad de la empresa Agroindustria Caraza S.A.C. bajo el sistema de Logistic Management la cual permita una ventaja competitiva bajo una calidad de servicio efectiva; la metodología aplicada es de un enfoque cuantitativo, diseño correlacional y no experimental, tomando como población a los trabajadores mediante el uso de encuestas. Como resultado, se obtuvo que la productividad mejoró con la implementación un 25.07%. Adicional, el beneficio bajo la propuesta se vio reflejada en la disminución de los costos y como conclusión, en la investigación se generó una propuesta para mejorar no solo la productividad, sino también la satisfacción de los clientes.

En la tesis elaborada por (Grey, A. y Mendieta, A. 2021) que busca como objetivo la mejora de la seguridad de los procesos y minimizar el riesgo operativo para los operadores logísticos; para ello, la metodología usada es de método cuantitativo, de tipo aplicada y bajo una población conformada los pedidos de la empresa en los años 2018 y 2019. Obteniéndose como resultados que el uso del sistema permitió la realización del análisis de una arquitectura empresarial que definieron los objetivos de la organización y sus procesos. Es así que se concluye, que la investigación permitió la descripción de los procesos, lo cual da un gran aporte a la investigación al tratar el uso de herramientas de tecnología en la cadena logística.

### **1.1.2. Antecedentes Internacionales**

En el artículo publicado en la (Revista Ingeniería Industrial. vol.42 -.1 , 2021 ) el cual tiene como objetivo general “analizar los retos de la logística y la cadena

de suministro post COVID -19 aplicando un desarrollo de la investigación de un estudio bibliométrico de tipo cuantitativa descriptivo de la producción científico.

A modo de conclusión, el análisis bibliométrico constituye una potente herramienta de trabajo que, junto con la aplicación del método Delphi a expertos sobre el tema, posibilita la obtención de resultados concretos. Luego de la realización de una exhaustiva revisión bibliográfica, se analizaron un total de 200 artículos investigativos vinculados a la logística y la cadena de suministro COVID-19 y post COVID-19; se observa la aparición de COVID -19 como la palabra de más coocurrencia dentro de los modelos de análisis. Esto equivale a identificar el alto impacto que ha provocado la enfermedad a escala internacional y cómo la mayoría de las investigaciones hacen referencia a la misma

En la tesis de (Fuentes, K. y Palacios, E. 2018) desarrollado en la Universidad Piloto de Colombia, en la ciudad de Bogotá -Colombia, el cual tiene como objetivo general analizar el impacto de los operadores logísticos en el comercio exterior de Colombia, la investigación realizó un análisis cualitativo, aplicando metodología exploratoria gestionando entrevistas a empresas exportadoras/importadora. Por lo que, los resultados se resumen en que los especialistas del rubro tienen el enfoque de que son los mejores aliados de las empresas exportadores e importadoras, ya que cuentan con un buen servicio y con los recursos para lograr un proceso logístico efectivo. Es así que se concluye, que los operadores logísticos han desarrollado un papel fundamental e importante en la cadena logística en Colombia, ya que se han convertido en aliados estratégicos de las empresas dentro del comercio exterior colombiano.

En el trabajo de investigación de (Freire, G. y Leon, M. 2018) publicado en la Universidad de Guayaquil, en Guayaquil – Ecuador, el cual tiene como objetivo

general proponer el modelo de gestión logístico para empresas de reciclaje de la ciudad de Guayaquil. En lo metodológico, la investigación es cuantitativa y descriptiva con uso de encuestas compuestas de 8 preguntas a 5 empresas. Por lo que, el resultado fue que el 80% de las empresas están totalmente de acuerdo que, si se mejora el proceso logístico, mejoraría la productividad, ya que se verificarían puntos críticos o falencias dentro del proceso para poder identificarlas y obtener soluciones. Por lo expuesto, se concluye que para lograr la mejora y eficiencia de las empresas se requiere establecer indicadores de gestión, los cuales permitan medir el desempeño desde el inicio de la planificación hasta el fin del proceso de transformación.

En el artículo de (Salas, K et al . 2019) publicado en la revista Información Tecnológica, teniendo por objetivo medir los niveles de competitividad y productividad del Sector Metalmecánico de la ciudad de Barranquilla (Colombia). La validación del modelo se enfocó en encuestas a cinco empresas líderes del sector y se aplicó acorde al modelo de evaluación de la cadena de suministro para identificar el estado en materia de productividad y competencia, teniendo como resultado que el 60% de las empresas realiza la medición del cumplimiento de los proveedores, y que el 60 % establece relaciones con estos por beneficios, y solo al 40% les interesa el trabajo en conjunto.

Como conclusión se indica que el modelo aplicado es viable para revisar los procesos, de esa manera genera facilidad al realizar los procesos operacionales correctamente.

## **1.2. Bases Teóricas**

### **1.2.1. Variable 1: Productividad**

#### **a) Definiciones:**

Según (Meller, 2019) el término productividad se puede describir como la eficiencia al momento de usar los recursos en el proceso de producción y mide cuántos recursos (output) se obtienen con un determinado conjunto de factores productivos (primordialmente trabajo y capital). En esa misma línea, desde el punto de vista de (Gordillo, Sanchez, Terrones, & Cruz, 2020), indicaron que, en resumidas cuentas, se puede entender al término productividad como la correlación entre los recursos (inputs) y lo que son los productos (outputs) que se asocian en general a los organismos que producen bienes.

Finalmente, según (Tejada, 2007), la productividad es la forma de medida de la correlación entre la producción y la eficiencia, bajo concepto se puede definir además como la conexión entre los ingresos, el proceso de convertibilidad y los egresos.

#### **b) Factores de la productividad**

Los factores de la productividad se pueden catalogar, según (Fontalvo, De La Hoz, & Morelos, 2017), como controlables y no controlables, en donde los primeros son de manera interna y micro, y los segundos son de manera externa y macro.

##### **Factores internos:**

- **Productos:** Este factor está conceptuado con la capacidad de un bien y / o servicio para satisfacer en plenitud las necesidades de los clientes y poder adaptarse a los sistemas de producción de las empresas.
- **Recursos Humanos:** El recurso humano es de suma vitalidad para evaluar la productividad de un organismo, pues el factor humano está adherido en todas

las fases de la ejecución de un proceso y este requiere de la ejecución de actividades por parte del personal y de una relación de trabajo entre estas.

- **Tecnología:** Bajo esta se automatizan los procesos con lo cual se podrían alcanzar una mayor producción, al mismo tiempo que se ofrecen productos de una calidad óptima para el mercado.
- **Infraestructura:** La influencia como factor sobre la productividad se encuentra dada por el correcto funcionamiento de la capacidad productiva de la planta.
- **Métodos:** Los métodos de trabajo tienen en cuenta los procedimientos del personal que se llevan a cabo, las herramientas que se utilizan, los instrumentos de trabajo, los materiales implementados, las herramientas empleadas en el proceso.

#### **Factores externos:**

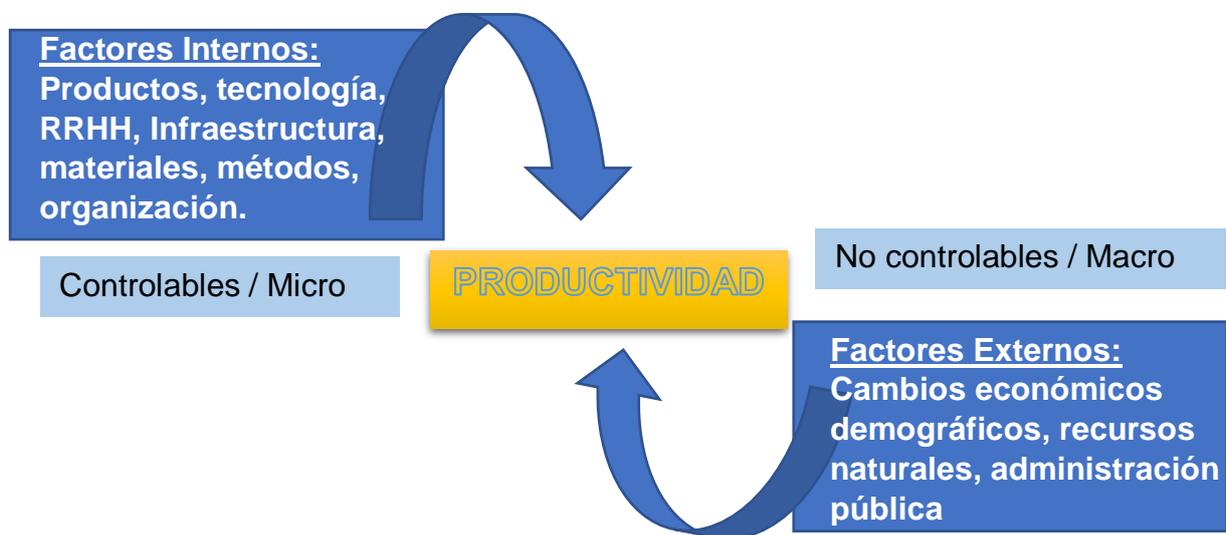
- **Cambios económicos:** Los cambios en la economía influyen regularmente en la productividad de las empresas sin importar las metas que estas se hayan planteado, sin embargo, estos cambios no solo generan cambios negativos sino también de manera positiva lo cual se ve como causa del desarrollo económico.
- **Cambios demográficos:** Las variaciones estructurales de la sociedad repercuten a menudo en la productividad de las empresas dejando de lado los objetivos que estas se hayan trazado a plazos establecidos, a pesar de esto, la relación se da en doble vía, es decir, la productividad no solo es el producto y/o servicio, sino que también la razón del desarrollo social.
- **Administración pública:** Las medidas generadas por el gobierno a nivel macro pueden afectar el precio relativo de los factores de producción

subordinado de esta manera la conducta de los elementos de la productividad del trabajo.

- **Recursos naturales:** La disposición de recursos con la que cuenta un país se debe considerar para poder generar un análisis de la productividad de las organizaciones, los recursos de mayor envergadura son la mano de obra, la energía y las materias primas.

**Figura 1**

### **Factores que determinan la productividad**



Nota: La figura muestra los factores que determinan la productividad

Fuente: “La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional”, por T. Fontalvo, E. De La Hoz y J. Morelos, 2018, por Dimensión Empresarial. ([http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-85632018000100047](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047))

### **c) Agencias de carga**

Según (Valero y Enriquez, 2022) las agencias de carga internacional también conocidos como Forwarders son entidades que forman parte de la cadena logística que ofrecen sus servicios por varios tipos de modalidades para generar un proceso más eficiente de transporte internacional la cual depende de la necesidad del cliente.

Es por esto por lo que no tienen limitaciones en lo que refiere a sus funciones primordiales, sino que adicional a ello “ofrece servicios, como son la consolidación y la desconsolidación de mercaderías, el almacenamiento de corto plazo, el embalaje, la preparación documentaria, tramites gubernamentales y servicios de transporte interno de recojo y reparto (pick up and delivery) entre otros”

Ahora bien, según la información brindada por (UOC, 2022) las agencias de cargas se dividen de la siguiente manera:

- **Agencias de carga aérea.** Apoyan al cliente en el uso por la modalidad aérea para el transporte de carga. Tienen como función la reserva los espacios en aviones, además de la preparación documentaria requerida, definir las rutas y la planificación de la entrega de la carga.
- **Agencias de carga marítima.** Este tipo de agente son los que coordinan y gestionan su trabajo por la modalidad marítima. Trabajan como de intermediarios entre las navieras, las autoridades y los clientes. Adicional cuentan con la responsabilidad de consolidar la carga y tramitar toda la documentación pertinente.
- **Agencias de carga ferroviaria.** Son las entidades que tienen como función la coordinación del transporte de la mercadería por vía ferroviaria. Entre otras funciones, reservan el espacio, trabajan en la emisión el conocimiento de embarque, fijan el control de manera profesional la carga y se encargan del suministro de tarifas.
- **Agencias de carga terrestre.** Son el tipo de agencias con la finalidad de apoyar a sus clientes en el traslado de la carga a través de las carreteras. Se encargan de emitir la documentación de transporte, realizar los trámites ante aduanas y hacer el seguimiento de las mercaderías hasta su destino final.

- **Agencias de carga multimodal.** Este tipo de agentes se ocupan de trasladar la carga utilizando distintos tipos de vías de transporte. Sus funciones vitales son coordinar los distintos embarques, gestionar y controlar que el traslado de mercancía se realice con éxito.

**d) Entidades participantes en las exportaciones marítimas**

- **Transportista:** Son aquellas empresas de transporte que tiene la función de realizar el traslado nacional de las mercaderías de diferentes empresas de un lugar de origen hasta un lugar de destino. Ejemplo: Choice Transporte, Fargo Line Transporte, Encarga SRL, entre otros.
- **Almacenes:** Son aquellas empresas que prestan el servicio de almacenamiento de carga, ya sea para almacenamiento temporal, como almacenes extraportuarios. Ejemplo: Neptunia, Villas Oquendo, TPP, entre otros.
- **Agencia de Carga:** Son conocidos como Forwarders en el mundo del comercio exterior, ellos son los representantes del manejo internacional de la carga de las diferentes empresas a las que les brindan el servicio de transporte internacional, ya sea marítimo/ aéreo. Ejemplo: Choice Cargo, Hanka Cargo, Gamma Cargo, entre otros.
- **Agencia de Aduana:** Los agentes de aduana son aquellos que tiene la responsabilidad de realizar funciones y trámites aduaneros, los cuales son amparados y autorizados por SUNAT. Los agentes realizan la representación de empresas exportadoras/Importadoras ante Aduanas/Sunat para realizar los trámites aduaneros para diferentes mercaderías. Ejemplo: Palacios & Asociados, Beagle Aduanas, Choice Aduanas, entre otros.

- **Consolidadores:** Son empresas que se encargan de la agrupación de carga suelta (LCL) de diferentes clientes para transportarla de un país a otros. Ellos son los representantes del flete internacional (transporte marítimo internacional) de las cargas contenerizadas. Cabe resaltar, que en muchos de los casos manejan carga FCL de clientes propios. Ejemplo: Ecu Worldwide, MSL, Craft entre otros.
- **Navieras:** Son compañías dedicadas al transporte exclusivo marítimo, dueños de las naves /buques que transportan las diferentes cargas de clientes a nivel mundial. Ellos brindan los espacios dentro del Buque a los agentes de carga para gestionar las reservas correspondientes y puedan trasladar la carga de sus clientes. Ejemplo: MSC, Hamburg Sud, Hapag Lloyd, CMA CGM, entre otros.

#### e) Caso

En su plan de investigación titulado “Propuesta de implementación de un módulo de tarifas en el área de pricing de la agencia de carga internacional Alexim Perú S.R.L. para el incremento de la productividad”, publicado en Lima-Perú, por la Universidad Ricardo Palma por (Vásquez, 2018), y que tiene el objetivo de “proponer e implementar un módulo de tarifas en la plataforma de la agencia de carga Alexim Perú para el crecimiento de la productividad de esta empresa”.

Como resultados de tal investigación se obtuvo que, bajo la información obtenida por los clientes de la agencia de carga Alexim Perú, la decisión aprobatoria de las propuestas obtenidas se basa en dos puntos de suma importancia: una tarifa competitiva y la rapidez de recibir las cotizaciones. Es así que la propuesta de implementación del módulo se basó en esos dos puntos fuertes, por lo que, como conclusión, se tendría que bajo la implementación del módulo se aumentaría las

ventas en un 500%, generando el aumento de fluidez de las cotizaciones y serían 5 veces más rápida, además mejoraría el acceso de información y serviría como un valor agregado a comparación de la competencia.

### **1.2.2. Variable 2: Cadena logística**

#### **a) Definiciones**

(Anaya y Polanco, 2007) indicaron que la cadena logística se basa en una “cadena” que está compuesta por distintos eslabones los cuales son: proveedores fabricantes, almacenistas, operadores logísticos, distribuidores, instaladores y detallistas, los cuales cada uno de estos representan un papel importante y de determinación, los cuales están inmersos en el proceso de producción y distribución para una organización.

Por otra parte, (Carro & Gonzales, 2013) definieron la gestión de la cadena logística como una forma de organización que toman y enfocan las empresas en lo que refiere al aprovisionamiento de materiales, producción, almacén y distribución de productos. Adicional a ello, (Serrano, 2015) definió a la gestión logística como la encargada de la previsión, organización y el control del flujo de materiales desde el origen, que viene a ser el aprovisionamiento, hasta el punto de destino, que vienen a ser los consumidores finales, para generar la máxima eficacia al mínimo costo posible.

#### **b) Objetivos de la cadena logística**

El objetivo, según lo mencionado por (Mora, 2008) es aumentar las ventajas competitivas con la finalidad de generar ganancias económicas obtenidos por la comercialización y producción de bienes y servicios a través de las diferentes actividades como la distribución física, control de inventarios, aprovisionamiento de materia prima, entre otras.

Adicional a lo mencionado, se muestran otros objetivos importantes:

- El manejo de la correcta optimización de recursos utilizados para poder generar la reducción de costos, la cual sea un factor clave de éxito.
- El suministro correcto y oportuno de los productos que requiere la necesidad del cliente final.

### **c) Importancia de la cadena logística**

La importancia de la cadena logística en temas de la gestión se basa, según lo indicado por (Iglesias, 2010), en que en los últimos años ha crecido y ha generado una conversión en un área de gestión totalmente especializada, permitiendo a las empresas afrontar de manera exitosa aspectos como:

- Aumento exponencial de la incidencia de los costos logísticos (transporte, manipulación, etc.) y financieros.
- Mayor exigencia en tema de servicio por parte de la clientela.
- Aumento en la complejidad de la gestión de la cadena logística (clientes más lejanos, pedidos más pequeños).
- La necesidad de contar de más espacio en los almacenes de la clientela (se busca la meta de dedicar el espacio a actividades que generen beneficio).
- Mayores oportunidades generadas por las tecnologías de información.
- Nuevos mercados de aprovisionamiento, de subcontratación y tecnologías de almacenamiento y manipuleo para la obtención de oportunidades en base a estas.
- Potencial limitado para la reducción de costos en áreas distintas al logístico.

#### **d) Sistemas para la cadena logística**

La cadena logística, según (Anaya, 2014), se divide en los siguientes sistemas para ámbito de su gestión y se grafican en la Figura 2 para un mejor entendimiento:

- **Sistema de aprovisionamiento**

Es el primer sistema que tiene como fin fundamental el de contar y tener a disposición los productos que son necesarios (en tema de tiempo y cantidad) en los puntos de stock, por lo cual un buen sistema de gestión podría conllevar a un correcto manejo de lo antes mencionado.

- **Sistema de almacenamiento**

Este sistema tiene como objetivo el correcto control y manipuleo de los materiales que ingresan al almacén / bodega, el cual debe ser eficiente bajo el uso de personal capacitado y utilizando las herramientas y técnicas adecuadas.

- **Sistema de distribución física**

Este último sistema cuenta con la misión de ubicar los productos vendidos bajo una gestión correcta, el cual debe ser puntual, rápido y que económicamente factible en los puntos solicitados por el cliente final de acuerdo con los requisitos solicitados por estos.

**Figura 2**  
**Sistemas de gestión de la cadena logística**



Nota. La figura muestra la sistematización para la gestión de la cadena logística  
Fuente: “El diagnóstico logístico: Una metodología para promover mejoras competitivas” (p. 32), por J. Anaya, 2014, por ESIC Editorial

### **e) Cadena logística en las exportaciones**

La palabra exportar se puede definir como los “bienes y servicios que se producen en el país y se venden en el extranjero” (Mankiw, 2007). Además, es que hoy en día en el mundo globalizado el intercambio y las relaciones con otros países son básicas para lograr una economía exitosa y globalizada, por ello, las exportaciones cumplen unos de los roles fundamentales para la economía global de un país, el cual se ve reflejado en su PBI.

Las exportaciones se pueden clasificar en directa, la cual se determina cuando la empresa toma la iniciativa de buscar la oportunidad de exportación, es decir, realiza la gestión de exportación directo, no usa intermediario; y en la exportación indirecta,

la cual es utilizada por las empresas que aún no tienen experiencia o están iniciándose en mundo del comercio, es decir, que hacen uso de otro exportador como intermediarios para realizar la exportación (Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, 2005).

Asimismo, las exportaciones se pueden realizar de diferentes modalidades y/o maneras, todo depende de los acuerdos que se realicen entre comprador - vendedor, análisis de costos, tipo de mercadería y urgencia del envío. Las modalidades de exportación se pueden hacer por vía marítima, terrestre, aérea y multimodal, siendo la exportación marítima la más usada, ya que tiene mayor capacidad para movilizar mercancías de grandes volúmenes e implica menores costos; la exportación multimodal es el que emplea más de un medio de transporte, es decir, puede combinar las modalidades marítima, aéreo y terrestre, dependiendo del requerimiento del servicio (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2015).

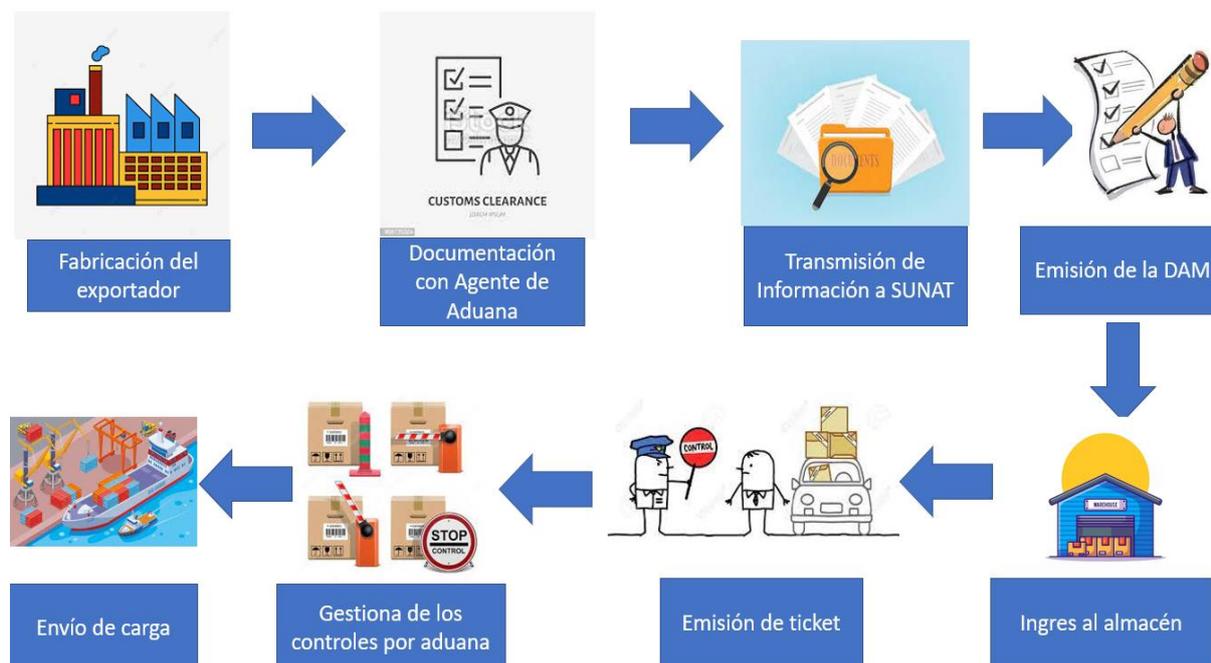
Finalmente, el proceso de exportación se divide en las siguientes actividades generales:

- **Fabricación del exportador:** El exportador, independientemente del rubro al que se dedica, fabrica los productos a exportar y los prepara para que se encuentren listos y a la espera del recojo.
- **Documentación con Agente de Aduana:** El exportador entrega la documentación correspondiente al agente de aduana como booking, facturas, packing list, certificados de los productos, y realiza el trámite de mandato electrónico dándole poder y representación al agente de aduana ante la SUNAT.

- **Transmisión de información a SUNAT:** El agente de aduana transmite la información a SUNAT en referencia a la exportación. Estos datos son: razón social, producto, partida arancelaria, cantidad de bultos, entre otros.
- **Emisión de la DAM:** Una vez que se transfiere toda la información a SUNAT, se gestiona la emisión de la DAM en donde se plasma toda la información del despacho. La DAM tiene como significado Declaración aduanera de Mercancías.
- **Ingreso al almacén:** La carga con los productos a exportar es ingresada al almacén que haya sido elegido por el propio exportador.
- **Emisión de Ticket:** Una vez carga está en almacén, es pesada y almacenada. El ticket es emitido por el almacén donde muestra pesos brutos, netos, peso de contenedor, medidas y cantidades de bultos.
- **Gestión de los controles de aduana:** Una vez que se cuenta con ingreso al almacén, se gestiona los trámites aduaneros y se designa el control de canal (rojo /naranja). Va a depender del canal para las inspecciones correspondientes y luego la SUNAT brinda el levante autorizado (liberación de carga).
- **Envío de carga:** Es el último paso del proceso, donde la SUNAT da la liberación de carga y se procede a enviar el contenedor al puerto para su ingreso correspondiente y zarpe en buque asignado.

**Figura 3**

**Proceso de exportación**



**Nota: La figura muestra el proceso de exportación desde origen hasta destino**

**Fuente: Elaboración propia**

**f) Caso**

Según (Coveñas, 2021) en su tesis “Gestión de cadena logística y el posicionamiento de mype textiles del emporio comercial de Gamarra, 2020” publicado en Lima-Perú en la Universidad Ricardo Palma, y como objetivo “determinar el grado de asociación entre la gestión de cadena logística y el posicionamiento de mype emporio comercial de Gamarra, 2020”.

Como resultados se tiene a considerar que los parámetros acerca de la selección de los proveedores utilizados por la organización en la que trabajan son idóneos y, al hacer la consulta a los empresarios, se logra obtener que el 37.9% está de acuerdo, el 30,3% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 18,6% está totalmente de acuerdo, y el 10,3% no estaba de acuerdo con los criterios de selección. Por lo tanto, como conclusión se indica que existe una relación de suma importancia entre

las variables de investigación: gestión de cadena logística y el posicionamiento de MYPES, además de una relación significativa entre investigación, gestión de cadena logística y el posicionamiento enfocado al mercado de mype.

Cabe mencionar que las exportaciones totales entre y diciembre de 2021 han generado US\$ 56,306 millones según (SUNAT), tal cifra representa un crecimiento del 35.5% con respecto al mismo periodo de 2020, es importante indicar que este monto mencionado representa el valor exportado de más alta importancia en las últimas décadas, lo cual consolida la recuperación de las exportaciones peruanas y resalta su prevalencia como principal fundamento de la economía.

**Figura 4**

**Evolución de las exportaciones peruanas**



Nota: La figura muestra el comportamiento de las exportaciones tanto en el ámbito tradicional y no tradicional en los últimos años

Fuente: "Exportaciones Peruanas logran récord histórico con envíos por US\$ 56,306 millones en 2021" por COMEX, Perú

**1.3. Definición de términos básicos**

Citando a (Diario del Exportador, 2020), (SUNAT, 2022), (Congreso de la República, 2018), (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2015), (Ministerio de Economía y Finanzas, 2010), (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2009),

(Soler, 2014), (SUNAT, 2015), (SUNAT, 2017), (Ortiz, 2020) y (Diario del Exportador, 2017).

- **Exportación:** Es el régimen aduanero que permite la salida del territorio aduanero de las mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo definitivo en el exterior.
- **Cadena logística:** Este término comprende todos los procesos y medios que hacen que un producto y/o servicio se desplace desde la fábrica que lo ha producido hasta el consumidor o cliente final.
- **KPI:** La palabra KPI proviene de las siglas de la frase “Key Performance Indicators”, esto se traduce como “indicadores claves de desempeño”. Estos indicadores son todas las variables, factores y unidades de medida para generar una gestión correcta.
- **Lead Time:** Se detalla como el tiempo que discurre desde que se genera una orden de pedido a un proveedor hasta que se entrega la mercadería de ese proveedor al cliente final.
- **Just in time:** También descrito como el sistema “Justo a Tiempo”, es una metodología originalmente creada para la organización de la producción cuyo objetivo es el de contar únicamente con la cantidad necesaria de producto, en el momento y lugar justo, eliminar cualquier desperdicio o elemento que no aporte.
- **Productividad:** Es la capacidad de desarrollar tareas en determinado tiempo y con cierta cantidad de recursos asignados para la mejora de una actividad.
- **Aforo:** Autoridad y proceso aduanero de verificar las características de las mercaderías para el correcto uso y aplicación de los derechos y tributos arancelarios.

- **Bill of Lading:** Es el documento que abala que el embarcador cuenta a su cargo la mercancía y en virtud de esta se responsabiliza a entregarla con la documentación de la mercadería.
- **Certificado de origen:** Es la documentación que tiene como finalidad acreditar el cumplimiento de los requisitos del país de origen, de conformidad del acuerdo comercial o régimen preferencial debidamente.
- **DAM:** Es un documento que tiene como función la de declarar la mercadería que quieres importar o exportar, e indicar el régimen aduanero que se le ejercerá.
- **DFI:** Son las siglas de Distribución Física Internacional, y es el proceso logístico que consiste en colocar un producto en un mercado extranjero, cumpliendo con los términos negociados entre el vendedor y el comprado.
- **Flete internacional:** Es el precio del transporte marítimo o del servicio de la utilización del buque. El flete dependerá de factores como naturaleza y características como riesgo, peso y cubicaje de carga entre otros.
- **Forwarders:** Es el agente de carga internacional y se encarga de realizar y recibir embarques, desconsolida mercancías y emite documentos propios de su actividad.
- **Incoterms:** Son el conjunto de reglas internacionales incluidas en el contrato de compraventa internacional y su propósito es el de proveer un grupo de reglas para la interpretación de los términos más usados en el comercio exterior.
- **LCL / FCL:** FCL significa full container load y es la carga contenerizada usada para volúmenes mayores a manejar vía marítimo. Además, LCL significa Less than container load, siendo esta el manejo de carga suelta aplicado para volúmenes menores.

- **Mandato electrónico:** Acto por el cual el dueño otorga el despacho aduanero de su mercancía al agente de aduana. El mandato electrónico es realizado por periodos y documento de transporte.
- **Packing List:** Es un documento que es emitido por el exportador y contiene el detalle de todos los productos, pesos, medidas, cantidad de bultos.

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1 Formulación de Hipótesis principal y derivadas**

#### **2.1.3 Hipótesis General**

El impacto de la productividad de las agencias de carga en la cadena logística es directo y significativo para las exportaciones marítimas en el 2021.

#### **2.1.4. Hipótesis específicas**

- El impacto de la productividad de las agencias de carga en la cadena logística es directo y significativo en la tecnología para las exportaciones marítimas en el 2021.
- El impacto de la productividad de las agencias de carga en la cadena logística es directo y significativo en los procesos operativos para las exportaciones marítimas en el 2021.
- El impacto de la productividad de las agencias de carga en la cadena logística es directo y significativo en los costos de exportación para las exportaciones marítimas en el 2021.

### **2.2 Variables y definición operacional**

En las Tablas 3 y 4 se operacionalizan cada variable, donde se muestran las dimensiones e indicadores seleccionados.

**Tabla 1****Variable 1: Productividad**

Variable	Dimensiones	Indicadores
Productividad	Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de tecnología</li> <li>• Inversión en tecnología</li> <li>• Nivel de preparación del personal en TI</li> </ul>
	Procesos operativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lead Time</li> <li>• Eficiencia del sistema metodológico</li> <li>• Eficiencia del proceso operativo</li> </ul>
	Costos de exportación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costos directos</li> <li>• Costos indirectos</li> <li>• Costos de Transporte Internacional</li> </ul>

---

**Fuente: Elaboración propia**

**Tabla 2****Variable 2: Cadena logística**

Variable	Dimensiones	Indicadores
Cadena logística	Planeación de operaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización de actividades</li> <li>• Desarrollo de estrategias</li> <li>• Procesos logísticos</li> </ul>
	Control de gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de costos</li> <li>• Servicio al cliente</li> <li>• Control de Proveedores</li> </ul>
	Distribución Física Internacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadena de Suministro (SCM)</li> <li>• Tránsito Internacional</li> <li>• Incoterms</li> </ul>

---

**Fuente: Elaboración propia**

La presente investigación aplica un enfoque metodológico cuantitativo para el proceso de obtención de información, por lo cual se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento cuestionario y se usó la escala de Likert. El cuestionario se publicó en Google forms y se trabajó de manera analítica la respuesta por Microsoft Excel tomando como bases los indicadores, la unidad de análisis, variables y dimensiones.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño Metodológico**

En la presente investigación se desarrolló el diseño cuantitativo debido a que se empleó la herramienta de encuestas en el proceso de levantamiento de información. En lo que respecta al alcance se tomó el explicativo porque se hizo uso de dos variables las cuales fueron estudiadas para reconocer las causas del problema y el comportamiento de las mismas.

Se utilizó el tipo aplicada porque se caracterizó en la aplicación o uso de los conocimientos adquiridos para resolver un problema concreto, práctico y de la realidad cotidiana., adicional a ello se empleó el enfoque no experimental, ya que es la determinación de cómo se desarrolló la investigación. De este modo, se definió las variables que deben ser observadas, la relación entre elementos, cómo fueron medidas las variables y cómo se procedió a analizar los datos obtenidos. Se tomó como tipo de corte el de estilo transversal, ya que es un tipo de investigación observacional que analizó datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido.

### **3.2. Diseño Muestral**

#### **3.2.1. Población**

La población encuestada fueron los trabajadores que laboran en los agentes de carga que, domiciliadas en Lima, los cuales fueron ubicados por la página del Ministerio de Transporte y Comunicaciones. Los criterios de inclusión de la población de estudio fueron elegidos considerando el gran número de las agencias de carga en Lima esto en base a que, según el listado de las 997 agencias de carga, 969 se encuentran en estado de habilitados y solo 382 se encuentran domiciliados en la ciudad de Lima, lo cual dará una visión más amplia acerca del tema. Según la

información obtenida de (Ministerio de Transporte y Comunicaciones , 2023), se generó una base poblacional de 382 agencias habilitadas,

Se incluyó a la población que se encuentra en el estado de habilitado y que se encuentran con domicilio fiscal la ciudad de Lima, se excluyeron a las agencias de carga que se encontraban con estados de cancelados y que no se encuentran domiciliados en Lima.

En la siguiente tabla se observa la información poblacional de las agencias de carga con autorización del Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC)

**Tabla 3**

Fracción de agentes de carga acreditados

<b>N°</b>	<b>Razón social</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Fecha de la conformidad</b>	<b>Ciudades Autorizadas</b>	<b>Habilitación</b>	<b>Estado</b>
1	Servicios de agenciamiento Multimodal del Perú sociedad anónima cerrada	Calle Dean Valdivia N° 148, Int 801, San Isidro	06/Set/2004	Lima-Callao	Agente de carga nacional e internacional	Cancelado
2	G Cargo Sociedad Anónima Cerrada	Av. José Faustino Sánchez Carrión N 625, Jesús María	06/Set/2004	Lima-Callao	Agente de carga nacional e internacional	Habilitado
3	HELLMANN PERISHABLE LOGISTICS PERÚ S.A.C	Av. Elmer Faucett Cdra. 30, Almacén #18, Mod C 2 Piso, Callao	07/Set/2004	Lima-Callao	Agente de carga nacional e internacional	Cancelado
4	L Y S FORWARDERS S.A.C	Calle Marte 581 Urb. La Luz Lima	10/Set/2004	Lima-Callao	Agente de carga nacional e internacional	Habilitado
5	Noatum logistics Peru INC S.R.L. (antes MIQ LOGISTIC INC. S.R.L.)	República de Panamá 3535 Of. 603 San Isidro	28/Dic/2010	Lima-Callao	Agente de carga nacional e internacional	Habilitado

6	Gamarra air cargo y CIA S.A.C.	Centro Aerocomercial Of. 102 A Nivel B Callao	18/Nov/2004	Lima-Callao	Agente de carga nacional e internacional	Habilitado
---	--------------------------------	---	-------------	-------------	--	------------

Nota: La tabla muestra una fracción del resultado de los agentes de carga autorizados en el Perú por el MTC

Fuente: MTC- Registro de Empresas Certificadas bajo Rap 109 para la WEB

### 3.2.2. Muestra

Utilizando la fórmula para la población finita y considerando un  $Z = 1.96$  (95% de confianza), un porcentaje de error de 5% y una probabilidad de éxito y fracaso del 50%, se obtuvo una muestra de 188 agencias de carga con autorización del Ministerio de transporte y comunicaciones y que se encuentran circunscritos en Lima, esto bajo el muestreo probabilístico aleatorio simple en base a que se toma al azar a todos los que forman parte de la población de 382 agencias de carga habilitadas y domiciliadas en Lima.

**Tabla 4**

#### Tamaño muestra

Datos:

95% de confianza, nivel de significancia = 5%

$Z (0.975) = 1.95996$

$Z^2 = 3.84146$

$N = 382$

$$N = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot xPxQxN}{E^2x(N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot xPxQ}$$

Reemplazando valores en la fórmula:

$$n = \frac{352.185}{1.87445} = 188$$

$N-1 = 381$

$P = 0.6$

$Q = 0.4$

<b>E =</b>	<b>0.05</b>	<b>Tamaño muestra: 188</b>
<b>E<sup>2</sup> =</b>	<b>0.0025</b>	

---

**Fuente: Elaboración propia**

Nota: En la siguiente tabla se puede apreciar la fórmula para obtener la población muestral para las encuestas la cual fue de 188.

### **3.2.3. Unidad de análisis**

Son las agencias de carga con autorización del Ministerio de transporte y comunicaciones y que se encuentra circunscrito en Lima.

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

Según Vara, A. (2012) la encuesta es un método de recolección de información que involucra la captación de datos de las personas, lo cual permite captar información cuantitativa de la variable estudiada. La encuesta, utiliza un instrumento de recolección de datos el cual puede variar según sea la necesidad del investigador y las características de la variable objeto de estudio.

Para la siguiente investigación, la técnica que se utilizó en la investigación fue la de encuestas con su instrumento el cual fue el cuestionario, aplicándose a los 188 trabajadores de las agencias de carga autorizadas.

El instrumento de un cuestionario, despliega las alternativas según la escala de Likert debido a que es una herramienta de medición cuantitativa de valores para las preguntas correspondientes.

### **3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de información**

Se empleo el análisis estadístico descriptivo, el cual ayudo a comprender la estructura de los datos para detectar un patrón de comportamiento general, asimismo, permitió usar de manera adecuada gráficos de sencilla realización e interpretación. además, se aplicó la estadística inferencial, el cual es el conjunto de métodos y técnicas que permiten inducir, a partir de la información empírica proporcionada por una muestra, cuál es el comportamiento de una determinada población con un riesgo de error medible en términos de probabilidad, y también ayuda a analizar e interpretar los datos, y constituyen una valiosa ayuda en el proceso de la toma de decisiones.

Para ello, en la presente investigación utilizó el Excel y el uso del SPSS para el trabajo estadístico, así como para el conteo de las respuestas, a su vez, la herramienta de Google formularios para enviarlos y proporcionar los cuestionarios a la población muestral, debido a que tiene un mayor alcance y es más factible de usarse por la mayoría de las personas.

### **3.5. Confiabilidad y validez de instrumentos**

#### **3.5.1. Confiabilidad de instrumentos**

Para la evaluación de la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach y se clasifico en base a lo determinado por Hernández Sampieri, et al. (2016). en el cuadro siguiente:

**Tabla 5**

#### **Nivel de confiabilidad**

<b>Rango</b>	<b>Nivel</b>
<b>0.9 al 1.0</b>	<b>Excelente</b>
<b>0.8 al 0.9</b>	<b>Muy bueno</b>
<b>0.7 al 0.8</b>	<b>Bueno</b>
<b>0.6 al 0.7</b>	<b>Regular</b>

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,938	0,938	54

**Fuente: Elaboración propia y en SPSS**

En la tabla se puede apreciar la fórmula para obtener el nivel de confiabilidad en el que se obtuvo resultado de 0.938 que queda en el nivel de excelente, esto bajo los estándares indicados bajo el Alfa de Cronbach la cual cuenta con un alto grado de fiabilidad que sirvió para seguir con la investigación.

**3.5.2. Validez de instrumentos**

En el libro de Vara, a (2012), se explica el procedimiento como la confirmación del contenido de la escala relacionada con la variable específicamente creada para el propósito de la investigación. Además, posibilita que los expertos identifiquen lo evaluado.

**Tabla 6**

**Validez de los instrumentos por los juicios de expertos.**

Experto	Cargo	Resultados
Laos López, Jose Enrique	Docente USMP	Aplicable
Giron Franco, Gabriela	Docente	Aplicable
Gonzales, Lionel	Docente	Aplicable

Se cometió a evaluación de la validez de los instrumentos a tres docentes, con el propósito de analizar la adecuación, claridad y coherencia. En respuesta, los expertos

concluyeron que el instrumento de recopilación de datos puede ser utilizado (ver anexo III)

### **3.6 Aspectos éticos**

La presente investigación se realizó a base de las normas nacionales e internacionales referente a los aspectos éticos y morales para el estudio planteado por la universidad, poniendo más énfasis a la Facultad de Administración y Recursos Humanos. Es así que, en el tema de valores, la investigación tomará en cuenta a los siguientes: el respeto, la lealtad, la empatía, el compromiso y la honestidad por lo cual no se alterarán datos, se usarán datos reales y no se adulterara la investigación.

Esto debido a que, en algunos tópicos, se verá el tema de respeto y empatía al momento de citar autores tanto en fuentes de información como en el contenido de la investigación, y en otro ámbito se usará el valor de lealtad y compromiso en temas formativos el cual será evaluado por el comité de ética para la investigación de la Universidad de San Martín de Porres, el cual usará herramientas logísticas anti-plagio para no caer en las medidas correctivas. Finalmente, la honestidad formará parte de todo el trabajo debido a que no se incurrirá en plagio en ninguna parte del contenido del mismo tomando como base el código de ética para la investigación de la Universidad de San Martín de Porres.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Resultados de la investigación

En este capítulo se muestran los resultados de la evaluación estadística descriptiva y correlacional en base a los objetivos planteados en la investigación. Además, se presentan datos demográficos básicos solicitados a los encuestados durante la recolección de datos.

#### 4.1.1 Descripción de la muestra

En el presente capítulo se detalla la información obtenida de la recolección de datos realizadas a las agencias de carga autorizadas y ubicadas en Lima-Perú, por medio de la técnica de encuestas y utilizando el instrumento de cuestionario en Google forms y obtenido los resultados finales por medio del sistema estadístico SPSS y Excel para la tabulación de los datos obtenidos, finalmente el cuestionario constó de 54 preguntas y una muestra de 188 agencias de carga por lo cual aplica la prueba de Kolmogorov-Smirnov

**Tabla 7:**

#### Alfa de Cronbach

##### Fórmula

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K	54	SECCIÓN 1	1.019
VI	48.91707	SECCIÓN 2	0.920
VT	615.1	ABSOLUTO S2	
		X	<u>0.938</u>

Rango	Nivel
0.9 al 1.0	Excelente
0.8 al 0.9	Muy bueno
0.7 al 0.8	Bueno
0.6 al 0.7	Regular

**Tabla 8**

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach basada en elementos	
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
0,938	0,938	54

**Fuente: Elaboración propia y en SPSS**

Nota: En la siguiente tabla se puede apreciar la fórmula para obtener el nivel de confiabilidad en el que se obtuvo resultado de 0.938 que queda en el nivel de excelente esto bajo los estándares indicados bajo el Alfa de Cronbach, la cual cuenta con un alto grado de fiabilidad que sirvió para seguir con la investigación.

#### 4.1.2. Análisis Exploratorio

El análisis exploratorio de datos se enfoca en la determinación de la característica de normalidad de datos de las respuestas obtenidas en la investigación, por lo que es imprescindible para la elección de coeficiente de correlación.

**Tabla 9**

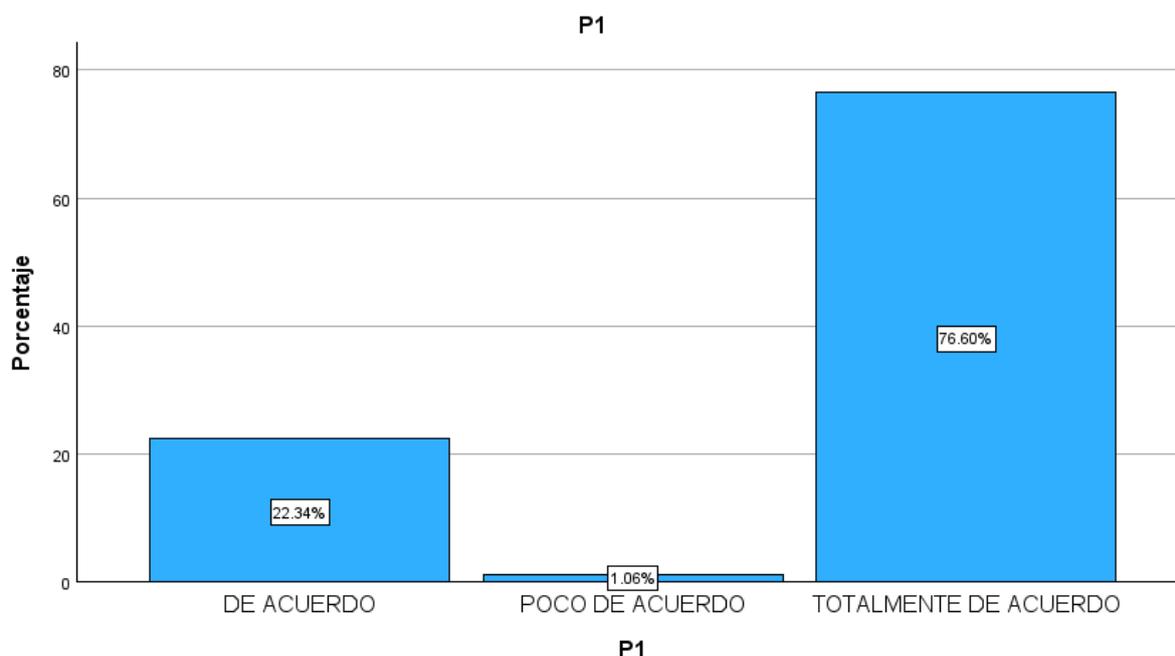
**Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov**

	Estadístico	gl	p
Productividad Cadena	0.066	188	0.044
Logística	0.067	188	0.039

**Nota:** Los resultados obtenidos de la prueba de normalidad para las 188 agencias de carga encuestadas la cual se bajó la prueba de Kolmogórov-Smirnov muestran niveles de significancia menores a 0.05, por lo que se confirma la normalidad de los datos recolectados para ambas variables, por lo que se determina la aplicación de un método no probabilístico de correlación, en este caso se selecciona el coeficiente de correlación de Pearson.

En las siguientes figuras se verificará los resultados adquiridos en las encuestas bajo los análisis porcentuales

**Figura 5: Pregunta 1: ¿Crees que es importante que se implemente el uso de tecnologías en las agencias de carga?**

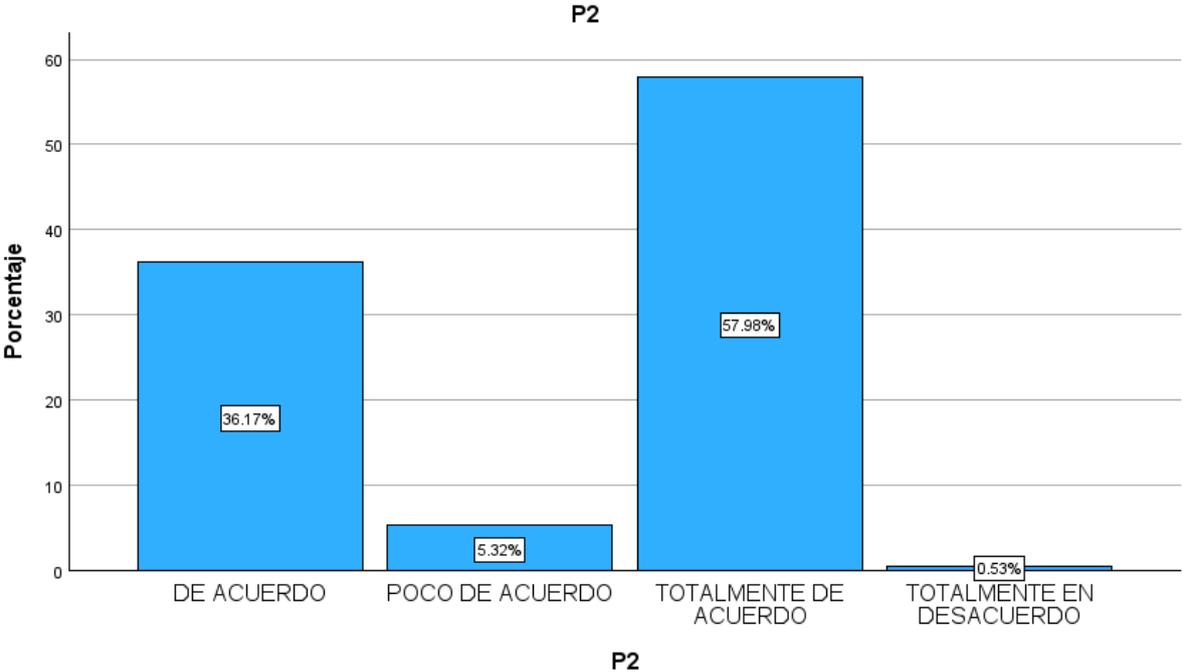


**Fuente: Elaboración propia y SPSS**

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a la importancia del uso de tecnología en las agencias de carga.

En la figura 4 se pueda verificar de igual manera que el 76.60 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en la importancia de implementar el uso de tecnologías en las agencias de carga, mientras que el 22.34% estuvo de acuerdo y finalmente el 1.06 % estuvo poco de acuerdo con la implementación de estas en las agencias de carga.

**Figura 6: Pregunta 2: ¿Está de acuerdo con que se aplique capacitación mensual a los trabajadores para el correcto uso de tecnología?**



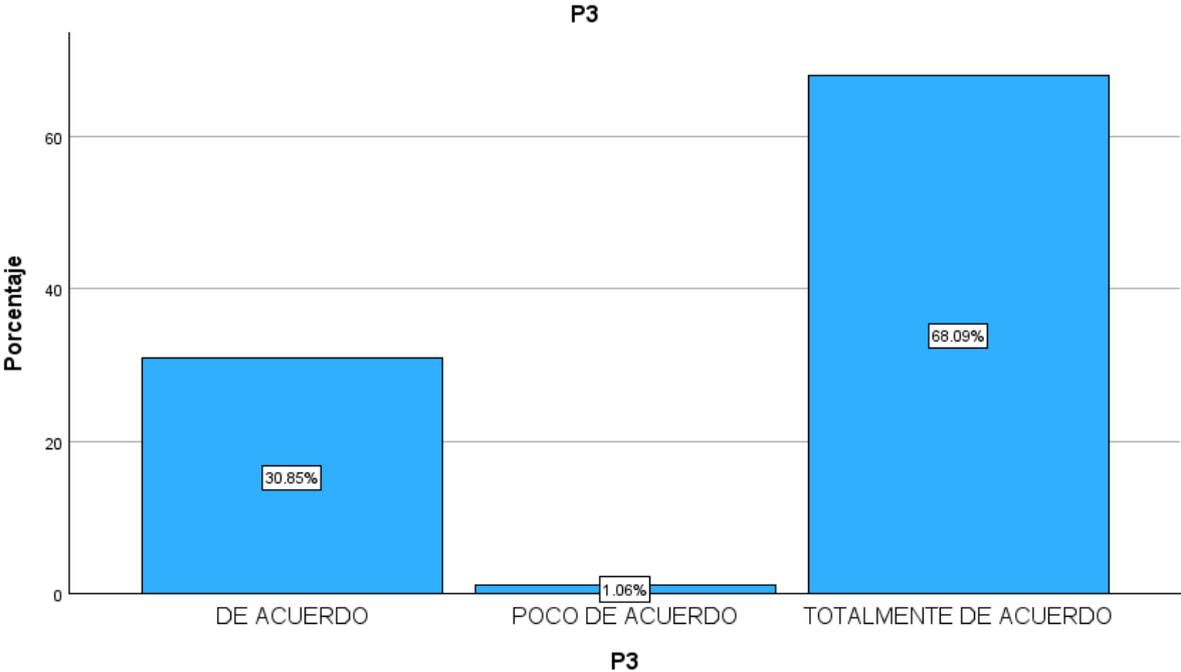
Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a la capacitación mensual a los trabajadores en las agencias de carga.

En la figura 5 se pueda verificar que el 57.98 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en la importancia de aplicar capacitación mensual a los

trabajadores en las agencias de carga, mientras que el 36.17 % estuvo de acuerdo, el 5.32 % estuvo poco de acuerdo, finalmente, 0.53% totalmente en desacuerdo con la capacitación mensual a los trabajadores en las agencias de carga.

**Figura 7: Pregunta 3: ¿Está de acuerdo con que el uso de tecnologías generará mayor eficiencia en los procesos?**

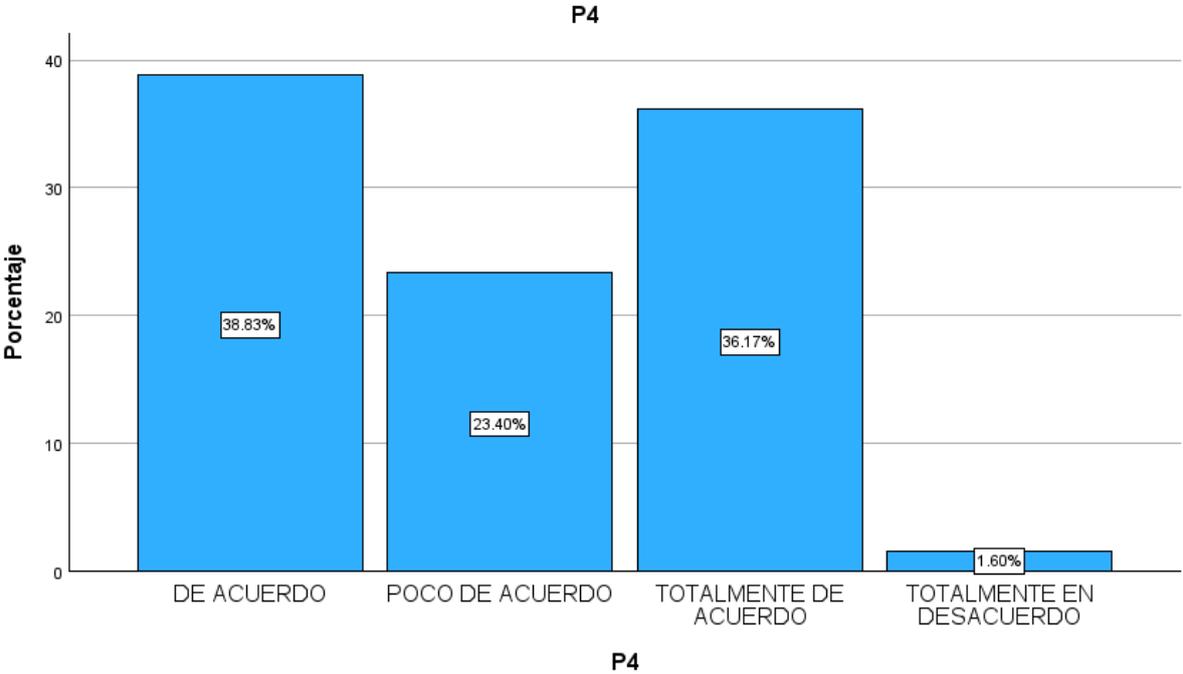


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta al uso de las tecnologías en las agencias de carga.

En la figura 6 se pueda verificar que el 68.09 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en la importancia de usar las tecnologías generará mayor eficiencia en procesos en las agencias de carga, mientras que el 30.85% estuvo de acuerdo, finalmente, 1.06 % poco de acuerdo con el uso de las tecnológicas generara mayor eficiencia en procesos en las agencias de carga.

**Figura 8: Pregunta 4: ¿Crees que es importante que se invierta en tecnología en las agencias de carga y no en otras áreas?**

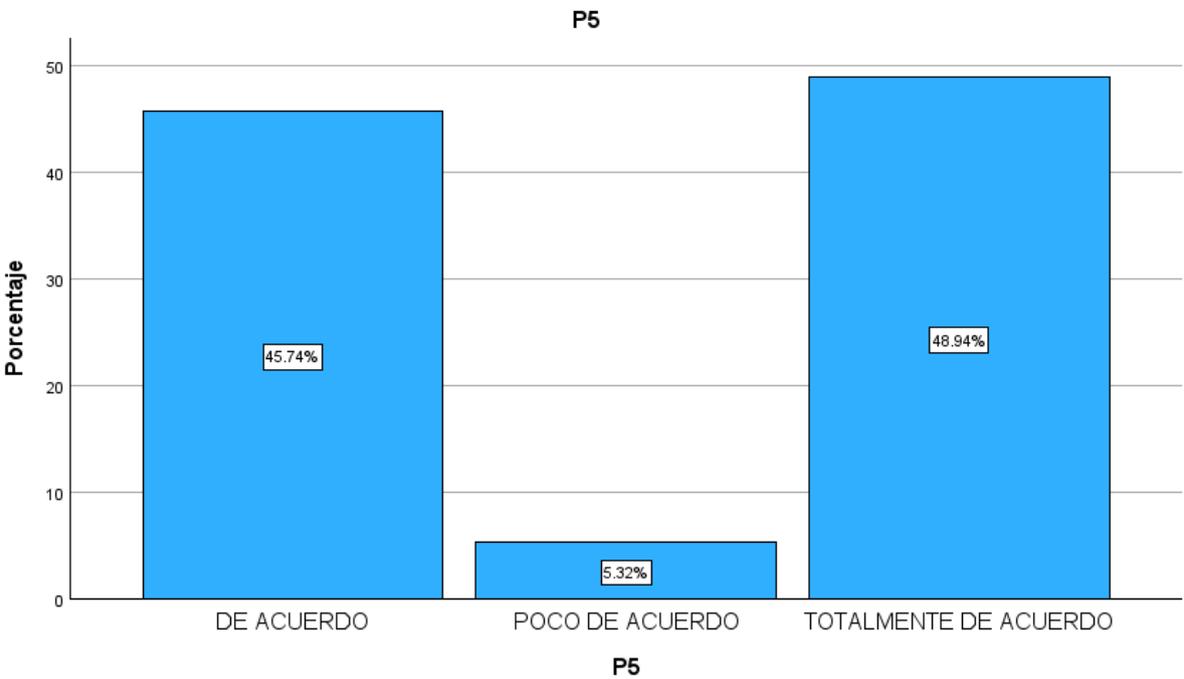


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a la inversión en tecnologías en las agencias de carga.

En la figura 7 se pueda verificar que el 36.17 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que se invierta en tecnologías en las agencias de carga, mientras que el 38.83 % estuvo de acuerdo, el 23.40 % estuvo poco de acuerdo, finalmente. 1.60 % totalmente en desacuerdo con la inversión en tecnologías en las agencias de carga

**Figura 9: Pregunta 5: ¿Está de acuerdo con el uso del ERP SINTAD/SOFTPAD dentro de las agencias de carga para una mejora continua?**

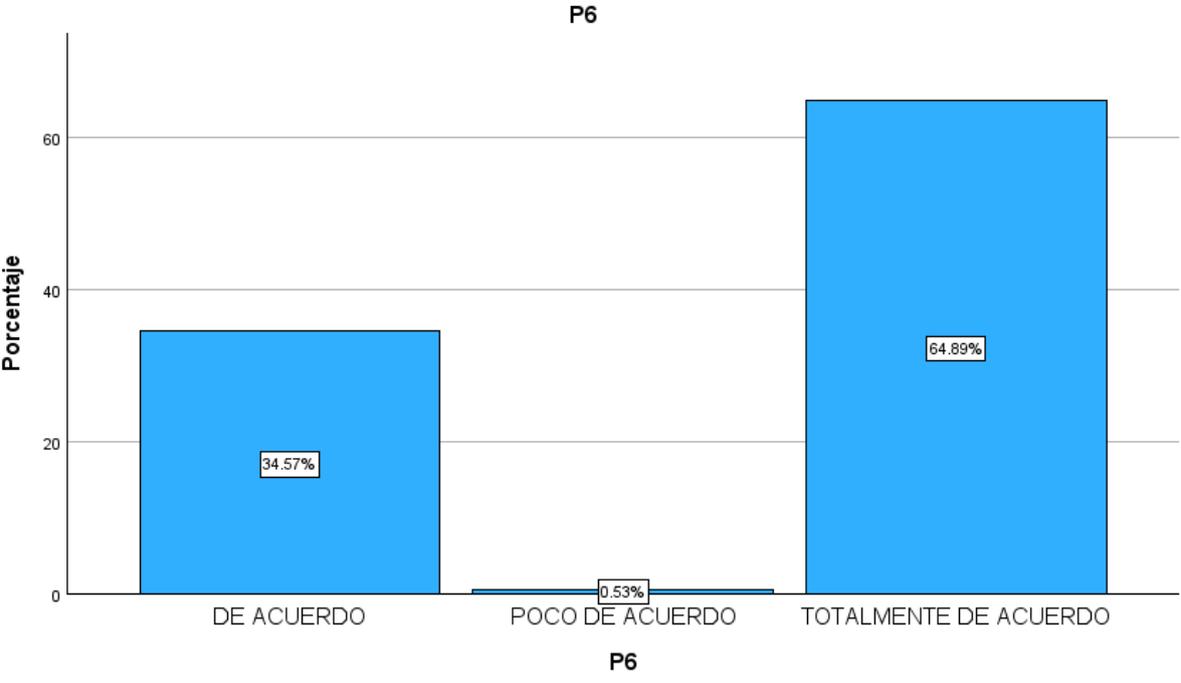


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta al uso del ERP SINTAD/SOFTPAD en las agencias de carga.

En la figura 8 se pueda verificar que el 48.94 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en la importancia del uso del ERP SINTAD/SOFTPAD en las agencias de carga, mientras que el 45.74 % estuvo de acuerdo, finalmente, el 5.32 % estuvo poco de acuerdo en el uso del ERP SINTAD/SOFTPAD en las agencias de carga.

**Figura 10: Pregunta 6: ¿Cree importante implementar una plataforma digital de seguimiento de carga para los clientes?**

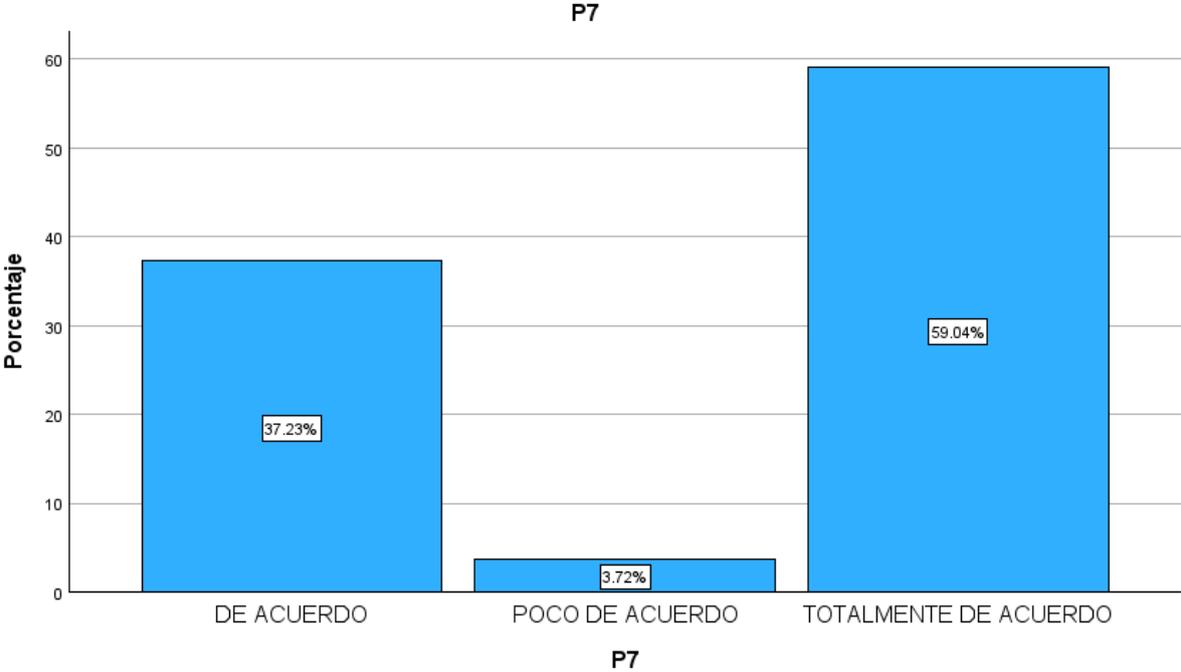


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a la implementación de plataformas digitales para clientes en las agencias de carga.

En la figura 9 se pueda verificar que el 64.89 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en la implementación de plataformas digitales para clientes en las agencias de carga, mientras que el 34.57% estuvo de acuerdo, finalmente, el 0.53 % estuvo poco de acuerdo con la implementación de plataformas digitales para clientes en las agencias de carga.

**Figura 11: Pregunta 7: ¿Está de acuerdo con que el sistema implementado cuente con avisos de plazos en cada proceso?**

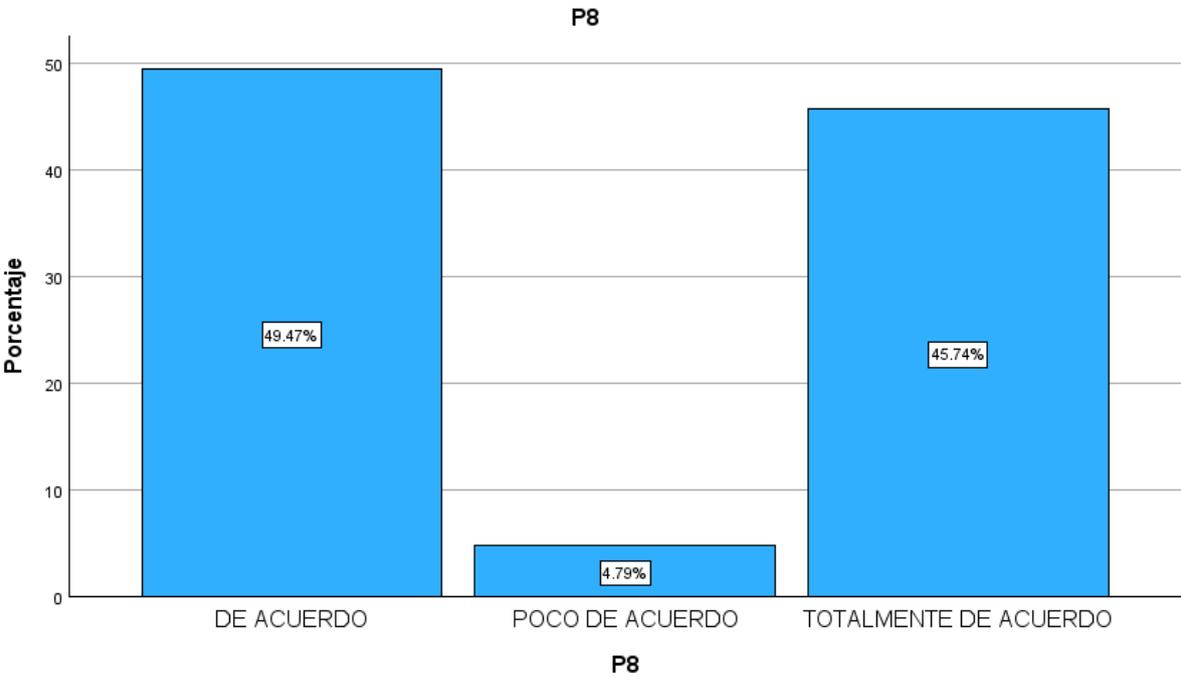


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta al sistema implementado cuente con avisos de plazo en cada proceso en las agencias de carga.

En la figura 10 se pueda verificar que el 59.04 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que el sistema implementado cuente con avisos de plazo en cada proceso en las agencias de carga, mientras que el 37.23 % estuvo de acuerdo, finalmente, el 3.72 % estuvo poco de acuerdo en que el sistema implementado cuente con avisos de plazo en cada proceso en las agencias de carga.

**Figura 12: Pregunta 8: ¿Está de acuerdo con que se evalué al personal de manera mensual en los programas que ha implementado la compañía según sea su función?**

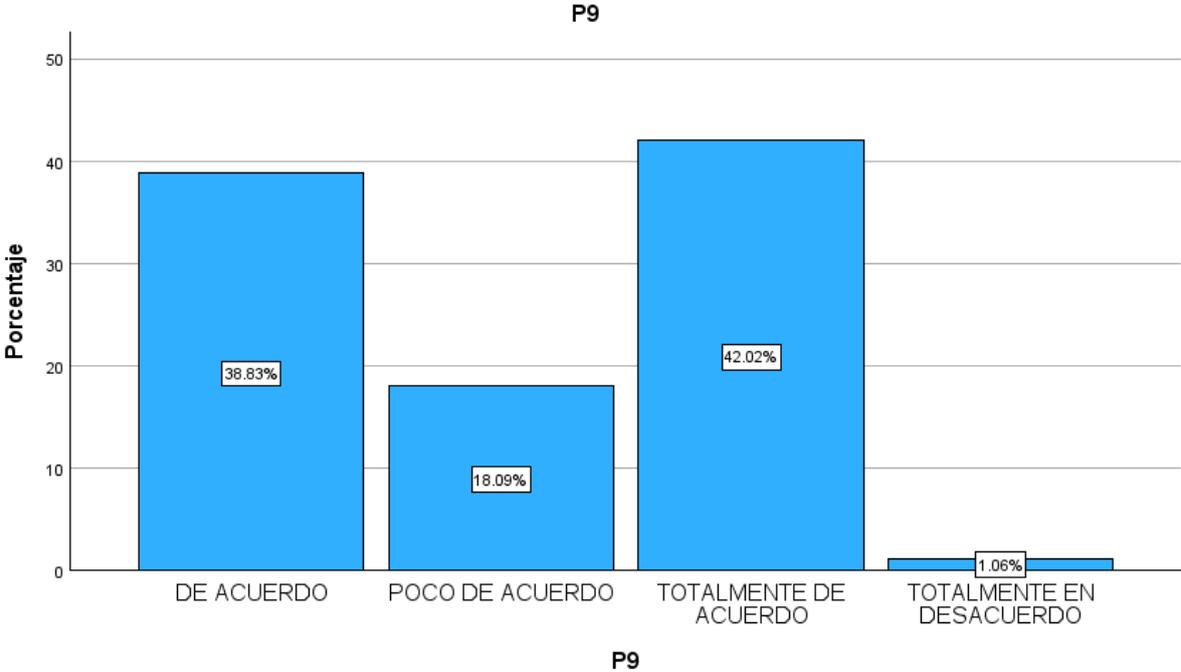


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a la evaluación del personal de manera mensual en los programas implementados en las agencias de carga.

En la figura 11 se pueda verificar que el 45.74 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en la evaluación del personal de manera mensual en los programas implementados en las agencias de carga, mientras que el 49.47 % estuvo de acuerdo, finalmente, el 4.79% estuvo poco de acuerdo en la evaluación del personal de manera mensual en los programas implementados en las agencias de carga.

**Figura 13: Pregunta 9: ¿Está de acuerdo con que el personal contratado tenga experiencia en manejo de sistema SINTAD/SOFTPAD?**

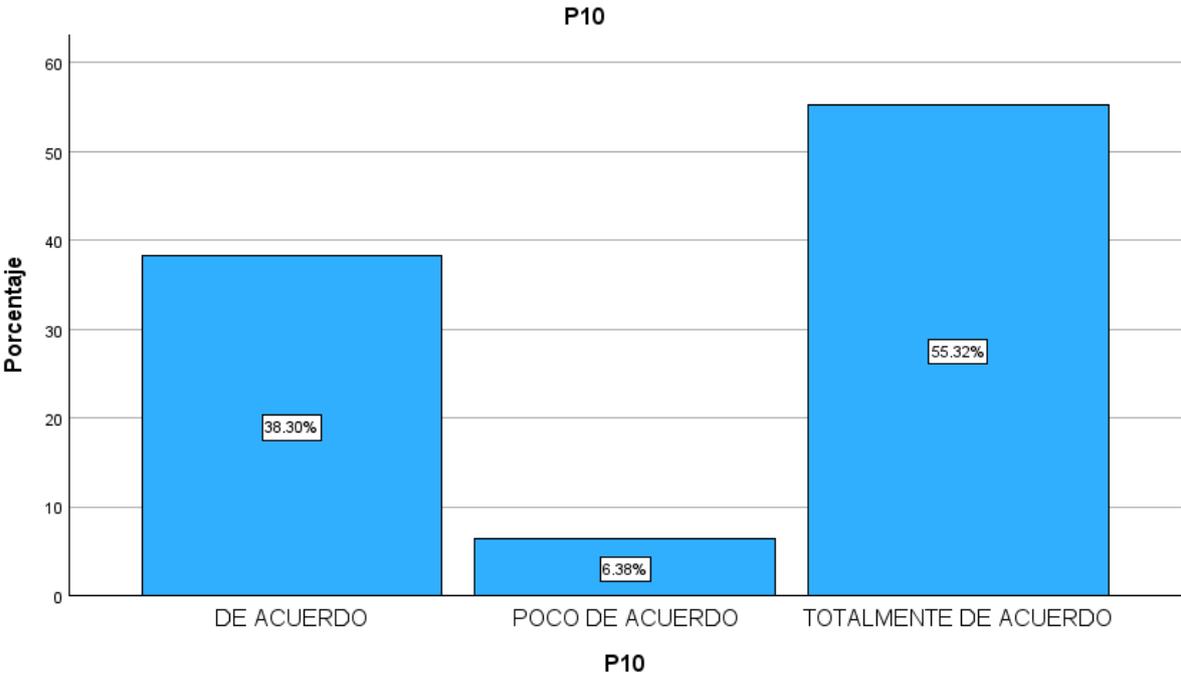


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta al personal contratado tenga experiencia en manejo de sistema SINTAD/SOFTPAD en las agencias de carga.

En la figura 12 se pueda verificar que el 42.02 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo que el personal contratado tenga experiencia en manejo de sistema SINTAD/SOFTPAD en las agencias de carga, mientras que el 38.83 % estuvo de acuerdo, el 18.09% poco de acuerdo, finalmente, el 1.06 % estuvo totalmente en desacuerdo en que el personal contratado tenga experiencia en manejo de sistema SINTAD/SOFTPAD en las agencias de carga.

**Figura 14: Pregunta 10: ¿Está de acuerdo con uso del Lead time para medir los tiempos de entrega de la carga en el país de destino?**

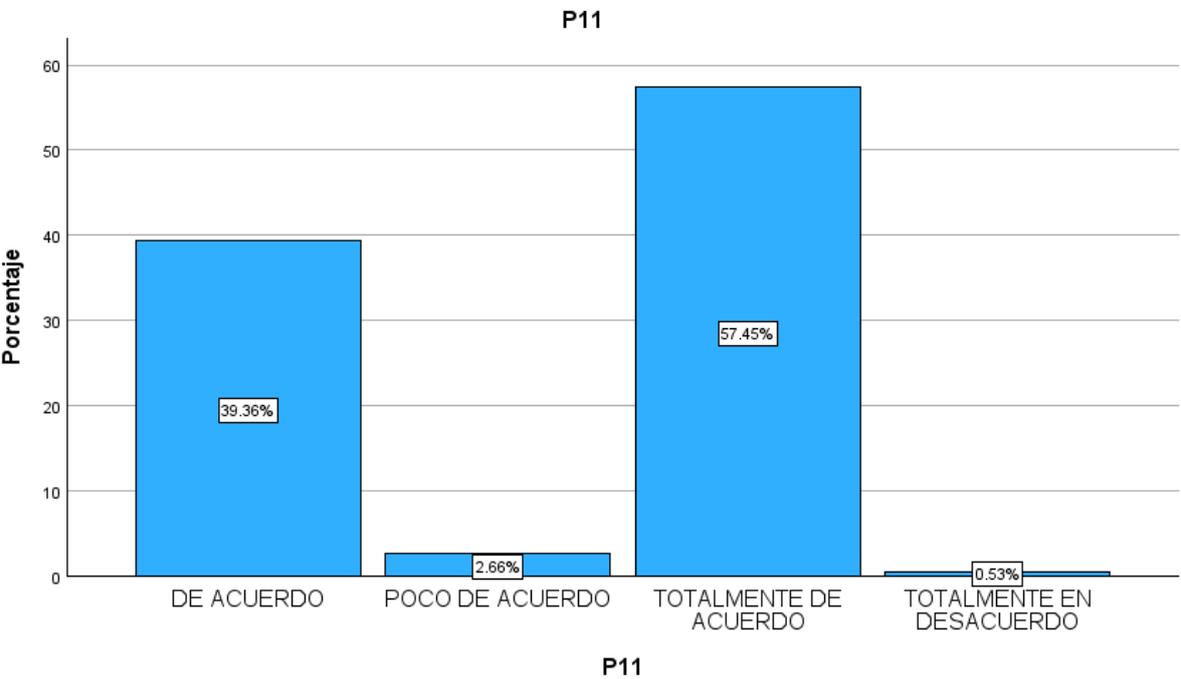


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta al uso de Lead Time para medir la entrega de carga en destino en las agencias de carga.

En la figura 13 se pueda verificar que el 55.32 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en el uso de Lead Time para medir la entrega de carga en destino en las agencias de carga, mientras que el 38.30 % estuvo de acuerdo y finalmente el 6.38 % estuvo poco de acuerdo en el uso de Lead Time para medir la entrega de carga en destino en las agencias de carga.

**Figura 15: Pregunta 11: ¿Está de acuerdo con generar un plan de contingencia ante las demoras del flujo internacional para cargas con licitación?**

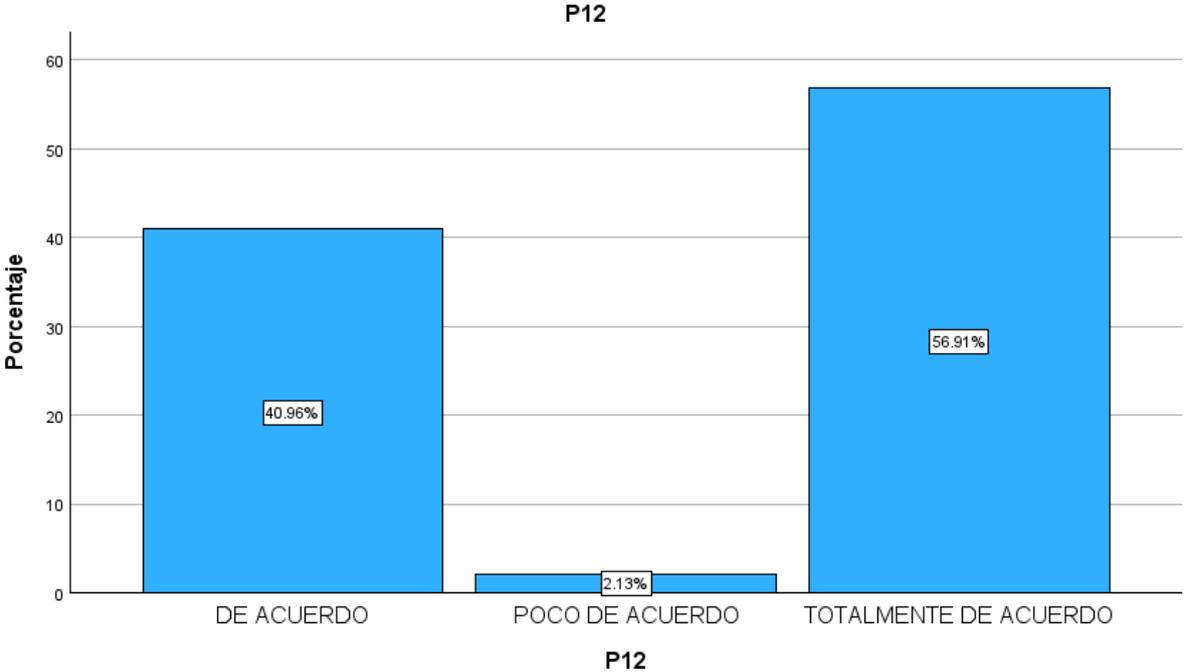


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a generar un plan de contingencia ante demoras de flujo internacional para carga de licitación en las agencias de carga.

En la figura 14 se pueda verificar que el 57.45 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en generar un plan de contingencia ante demoras de flujo internacional para carga de licitación en las agencias de carga, mientras que el 39.36 % estuvo de acuerdo, el 2.66 % poco de acuerdo, finalmente, el 0.53 % estuvo totalmente en desacuerdo en generar un plan de contingencia ante demoras de flujo internacional para carga de licitación en las agencias de carga.

**Figura 16: Pregunta 12: ¿Crees que es importante implementar indicadores de medición en las empresas?**

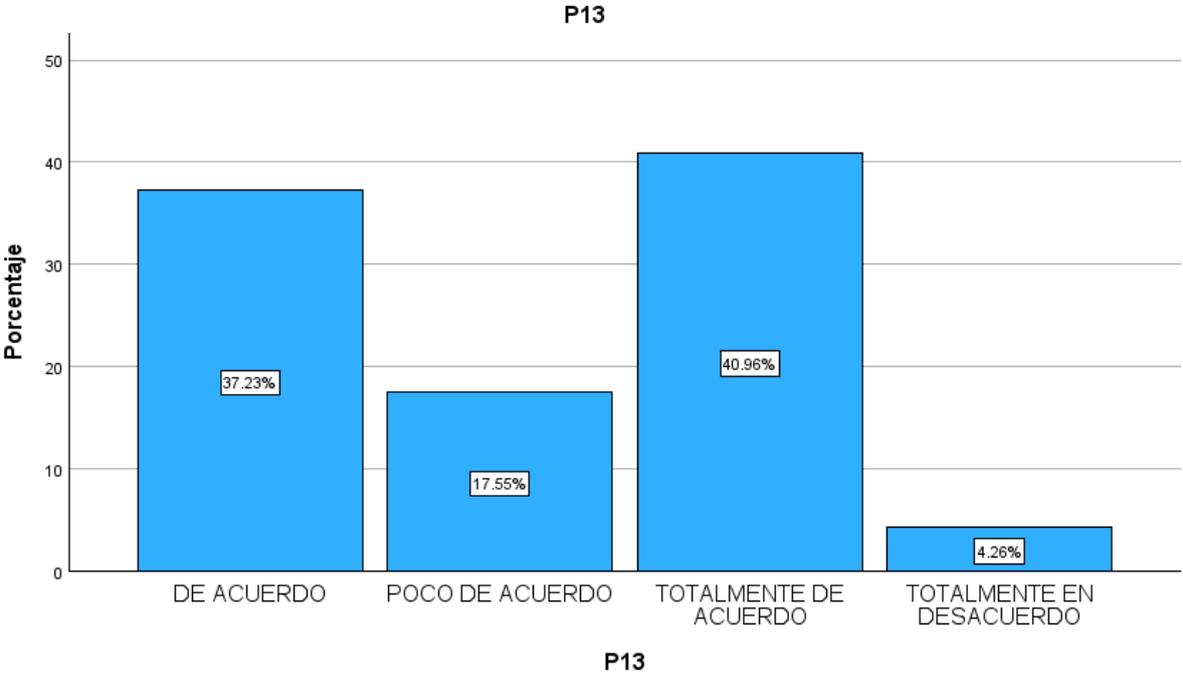


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a implementar indicadores de medición en las agencias de carga.

En la figura 15 se pueda verificar que el 56.91 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en implementar indicadores de medición en las agencias de carga, mientras que el 40.96 % estuvo de acuerdo, finalmente, el 2.13 % poco de acuerdo en implementar indicaciones de medición en las agencias de carga.

**Figura 17: Pregunta 13: ¿Cree usted que en la actualidad se está usando un correcto uso del manual de organización y funciones en su organización?**

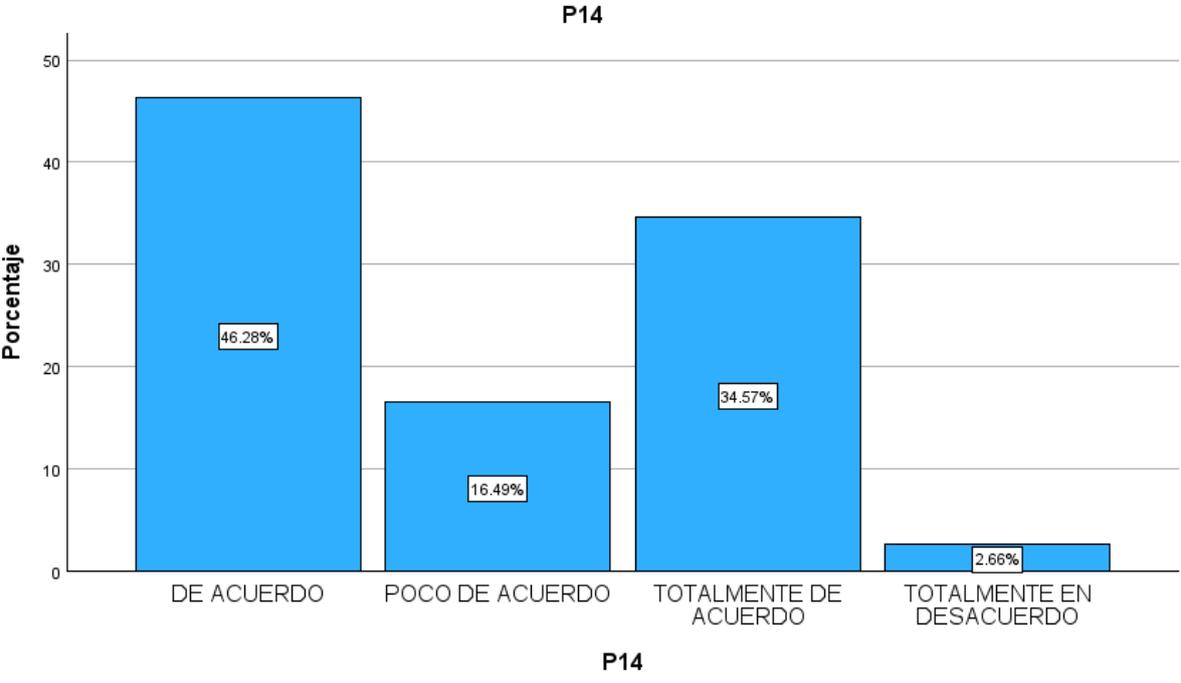


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a el correcto uso del manual de organización y funciones en las agencias de carga.

En la figura 16 se pueda verificar que el 40.96 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en el correcto uso del manual de organización y funciones en las agencias de carga, mientras que el 37.23 % estuvo de acuerdo, el 17.55 % poco de acuerdo y finalmente el 4.26 % estuvo totalmente en desacuerdo en el correcto uso del manual de organización y funciones en las agencias de carga.

**Figura 18: Pregunta 14: ¿Cree usted que en la actualidad se está aplicando un correcto uso del reglamento de organización y funciones en su organización?**

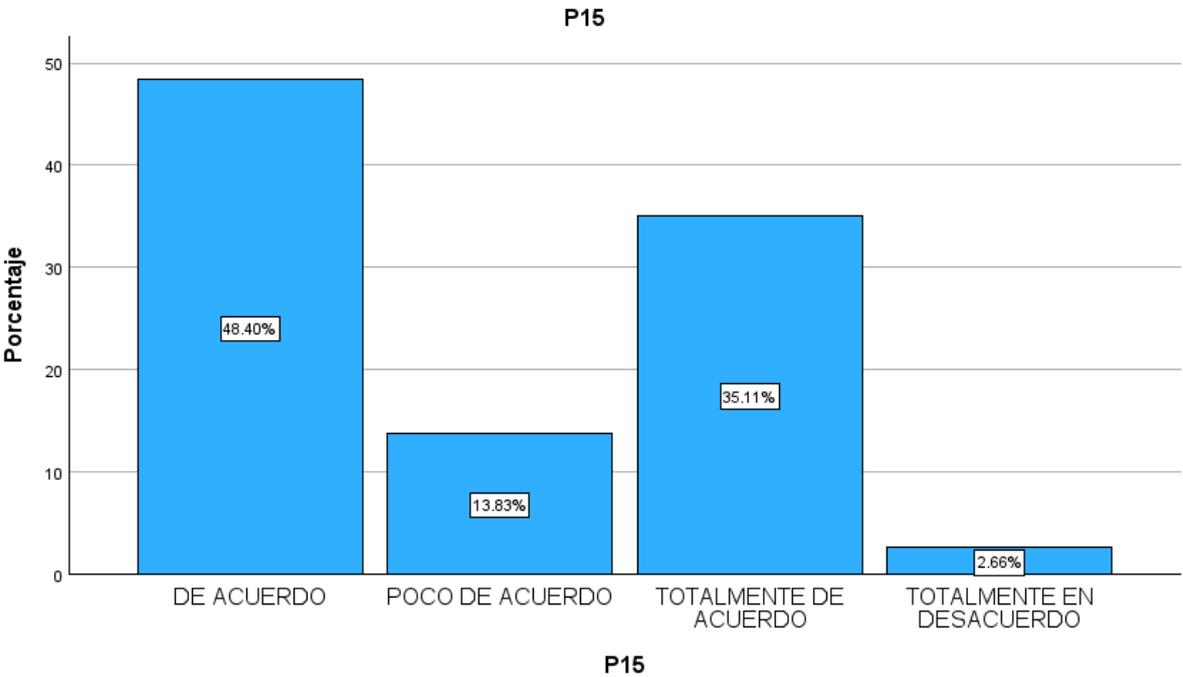


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta al uso correcto del reglamento de organización y funciones en las agencias de carga.

En la figura 17 se pueda verificar que el 34.57 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en el uso correcto del reglamento de organización y funciones en las agencias de carga, mientras que el 46.28 % estuvo de acuerdo, el 16.49 % poco de acuerdo, finalmente, el 2.66 % estuvo totalmente en desacuerdo en el uso correcto del reglamento de organización y funciones en las agencias de carga.

**Figura 19: Pregunta 15: ¿Cree usted que en la actualidad se está desarrollando un correcto uso del reglamento interno de trabajo en su organización?**

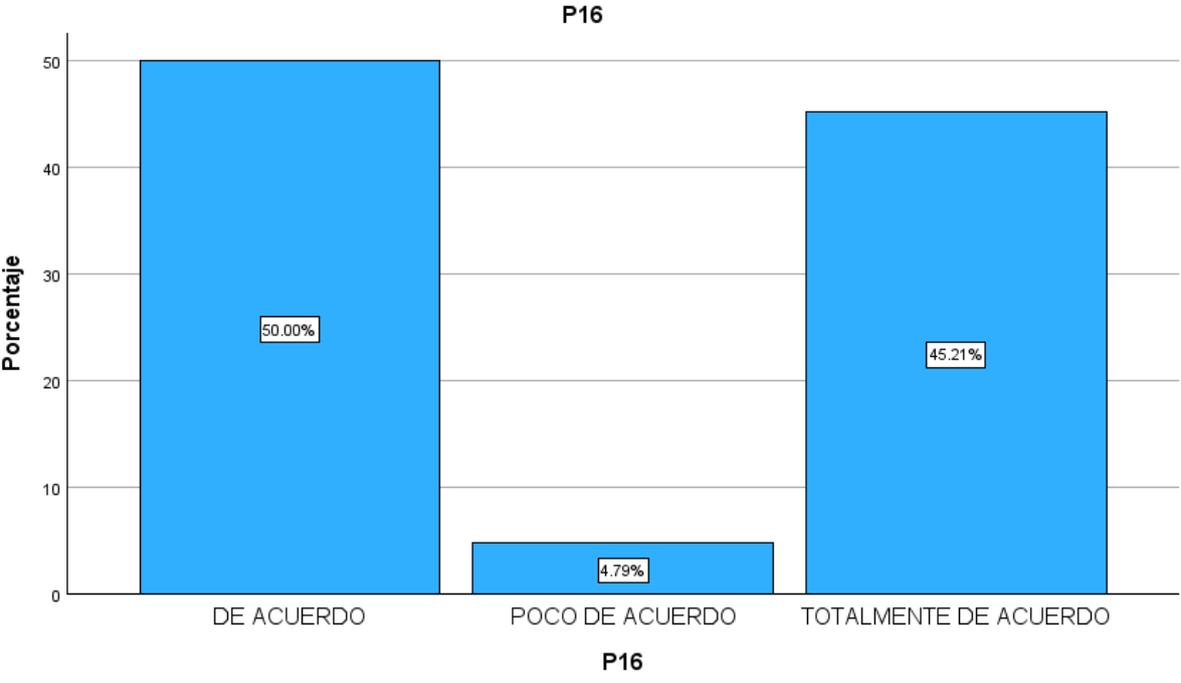


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta al uso correcto del reglamento interno de trabajo en las agencias de carga.

En la figura 18 se pueda verificar que el 35.11 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en el uso correcto del reglamento interno de trabajo en las agencias de carga, mientras que el 48.40 % estuvo de acuerdo, el 13.83 % poco de acuerdo, finalmente, el 2.66 % estuvo totalmente en desacuerdo en el uso correcto del reglamento interno de trabajo en las agencias de carga.

**Figura 20: Pregunta 16: ¿Está de acuerdo con la medición de la eficiencia del proceso operación?**

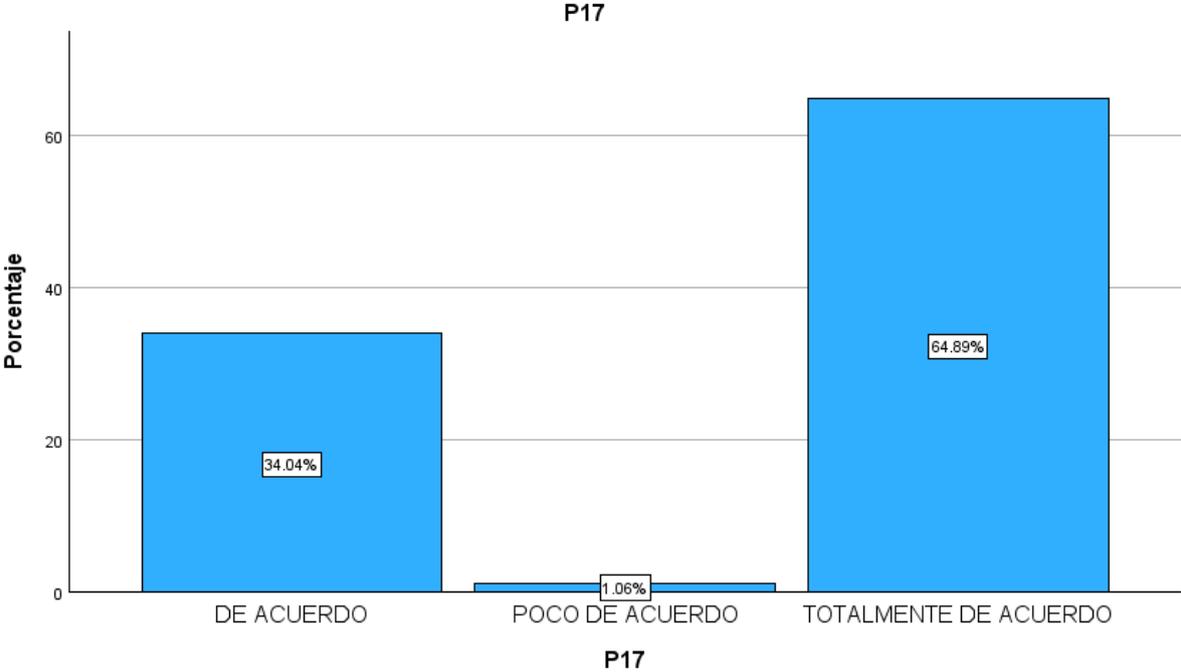


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a la medición de la eficiencia del proceso operacional en las agencias de carga.

En la figura 19 se pueda verificar que el 45.21 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en la medición de la eficiencia del proceso operacional en las agencias de carga, mientras que el 50.00 % estuvo de acuerdo, finalmente, el 4.79 % estuvo poco de acuerdo en la medición de la eficiencia del proceso operacional en las agencias de carga.

**Figura 21: Pregunta 17: ¿Cree usted que un proceso eficiente impacta en el aumento de ventas de la empresa?**

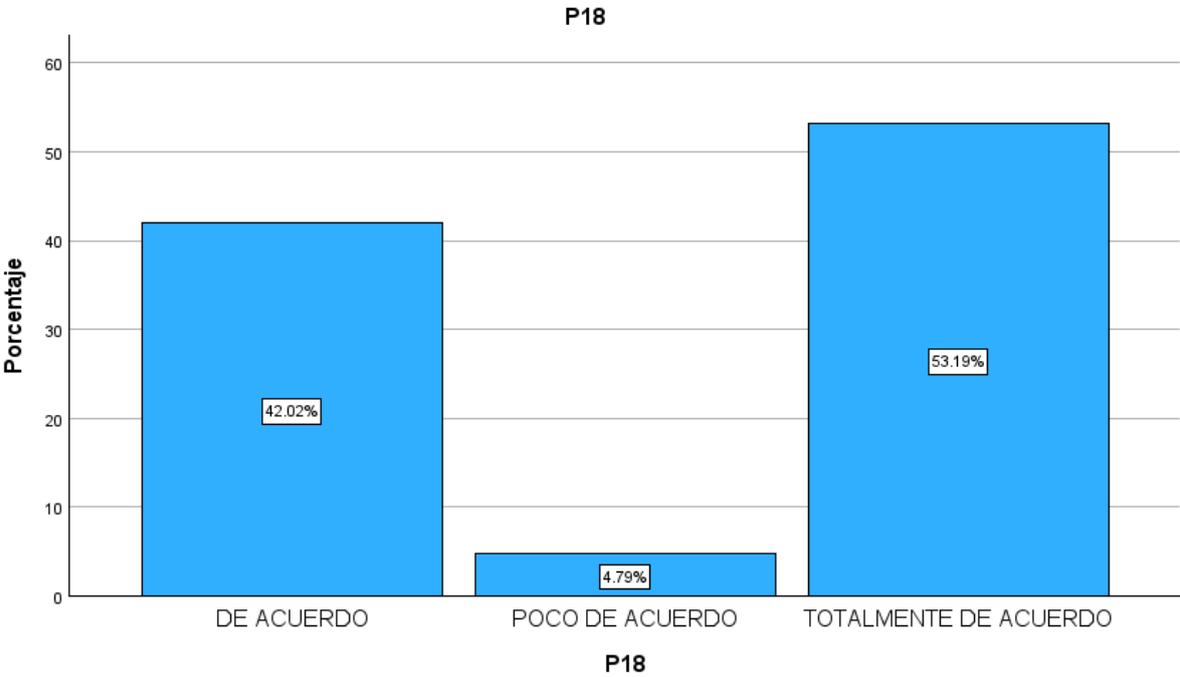


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta que un proceso eficiente impacta en el aumento de las ventas en las agencias de carga.

En la figura 20 se pueda verificar que el 64.89 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que un proceso eficiente impacta en el aumento de las ventas en las agencias de carga, mientras que el 34.04 % estuvo de acuerdo y finalmente el 1.06 % estuvo poco de acuerdo que un proceso eficiente impacta en el aumento de las ventas en las agencias de carga.

**Figura 22: Pregunta 18: ¿Considera que el jefe de área debe plantear los procesos operativos?**

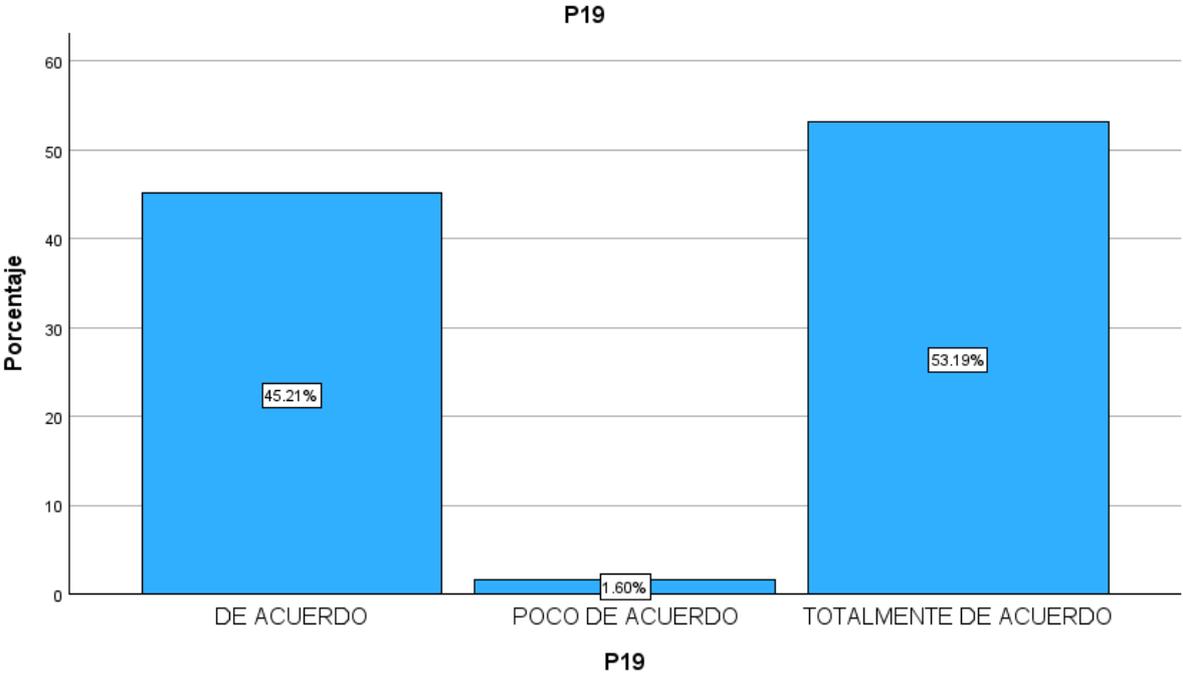


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a que el jefe de área debe plantear los procesos operativos en las agencias de carga.

En la figura 21 se pueda verificar que el 53.19 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo que el jefe de área debe plantear los procesos operativos en las agencias de carga, mientras que el 42.02 % estuvo de acuerdo, finalmente, el 4.79 % estuvo poco de acuerdo que el jefe de área debe plantear los procesos operativos en las agencias de carga.

**Figura 23: Pregunta 19: ¿Crees usted que los costos directos impactan en costo final del producto terminado?**

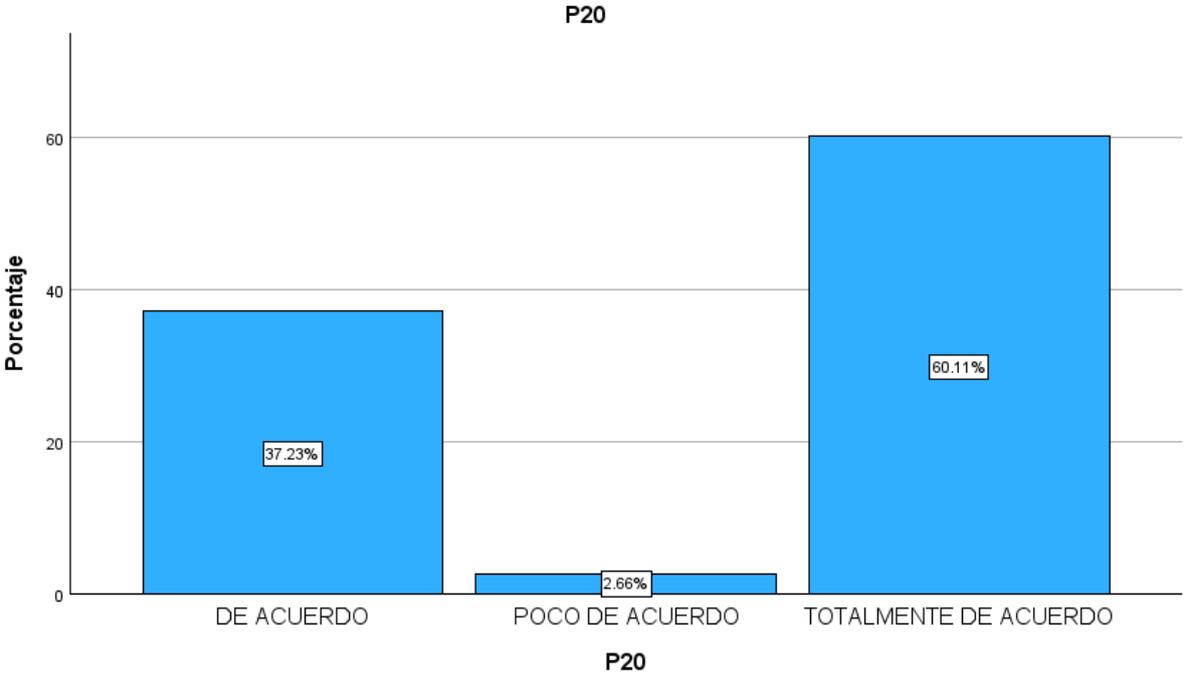


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a los costos directos impactan en el costo final del producto terminado en las agencias de carga.

En la figura 22 se pueda verificar que el 53.19 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que los costos directos impactan en el costo final del producto terminado en las agencias de carga, mientras que el 45.21 % estuvo de acuerdo, finalmente, el 1.60 % estuvo poco de acuerdo en que los costos directos impactan en el costo final del producto terminado en las agencias de carga.

**Figura 24: Pregunta 20: ¿Considera que es importante conocer todos los costos que incurren en una exportación?**

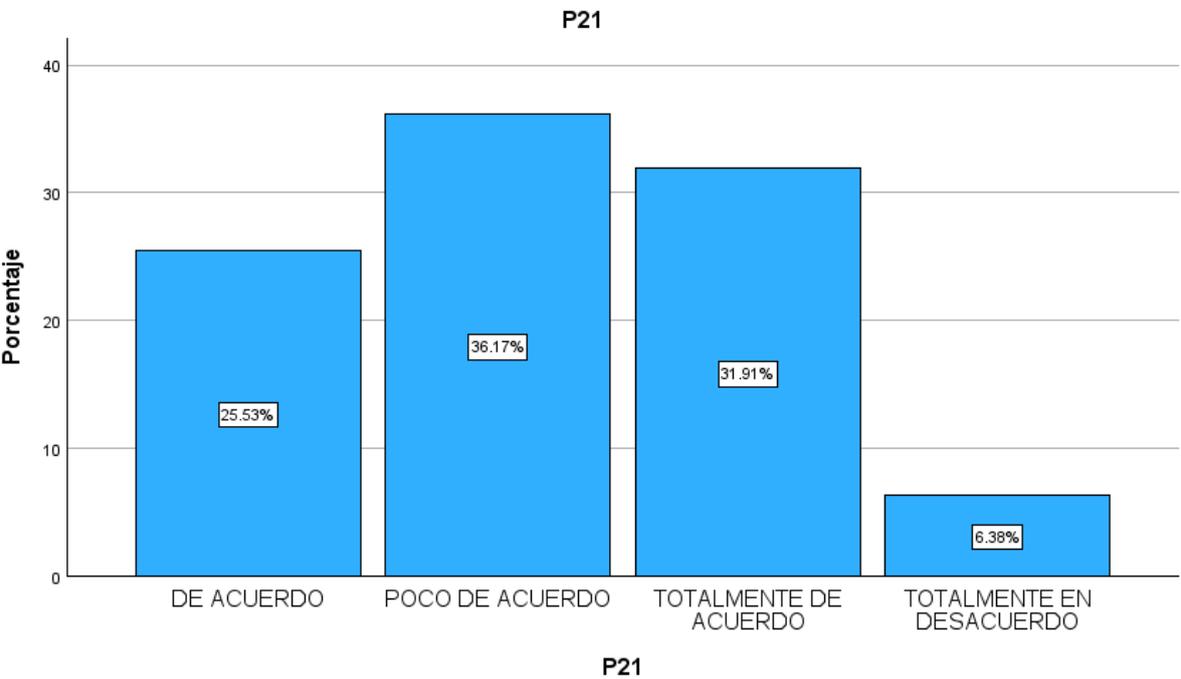


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a que el exportador reconozca todos los costos indirectos incurridos en su exportación en las agencias de carga.

En la figura 23 se pueda verificar que el 60.11 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que el exportador reconozca todos los costos indirectos incurridos en su exportación en las agencias de carga, mientras que el 37.23 % estuvo de acuerdo y el 2.66 % poco de acuerdo en que el exportador reconozca todos los costos indirectos incurridos en su exportación en las agencias de carga.

**Figura 25: Pregunta 21: ¿Considera usted que en la actualidad las agencias de carga generan sobrecostos innecesarios para el exportador?**

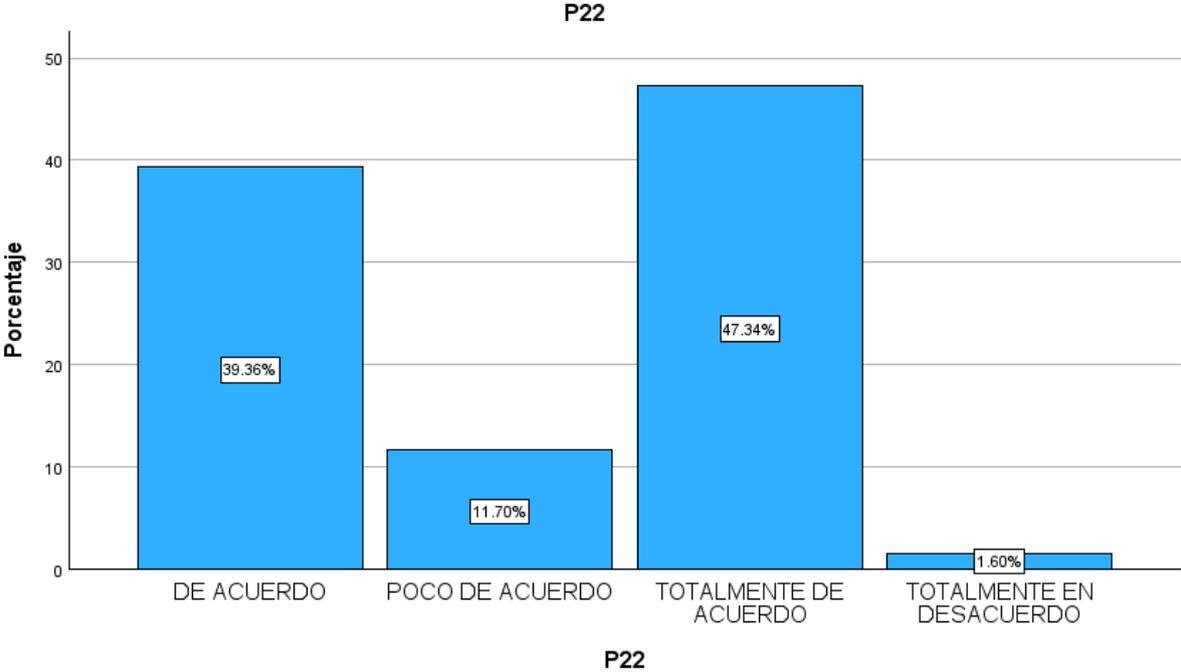


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta que las agencias de carga generan sobrecostos innecesarios para el exportador

En la figura 24 se pueda verificar que el 31.91 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo que las agencias de carga generan sobrecostos innecesarios para el exportador en las agencias de carga, mientras que el 25.53 % estuvo de acuerdo, el 36.17 % poco de acuerdo, finalmente, el 6.38 % estuvo totalmente en desacuerdo en que las agencias de carga generan sobrecostos innecesarios para el exportador.

**Figura 26: Pregunta 22: ¿Está de acuerdo con que el exportador reconozca todos los costos indirectos incurridos en su exportación?**

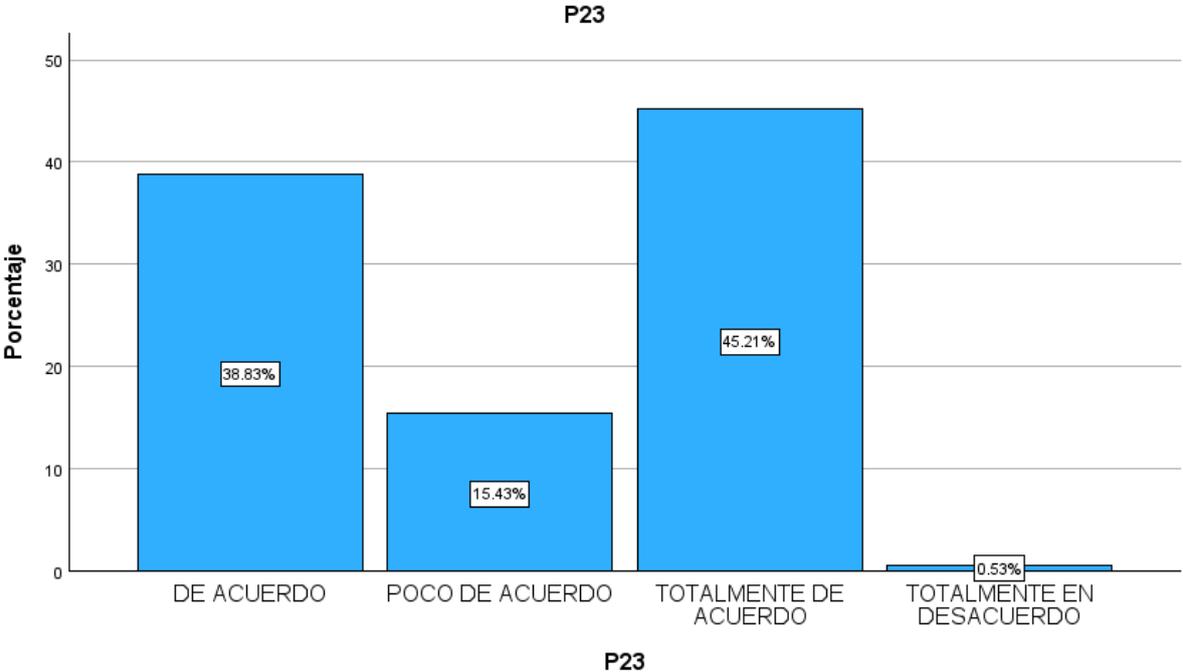


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a que el exportador reconozca los costos indirectos incurridos en su exportación.

En la figura 25 se pueda verificar que el 47.34% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que el exportador reconozca los costos indirectos incurridos en su exportación, mientras que el 39.36 % estuvo de acuerdo, el 11.70 % poco de acuerdo, finalmente, el 1.60 % estuvo totalmente en desacuerdo en que el exportador reconozca los costos indirectos incurridos en su exportación.

**Figura 27: Pregunta 23: ¿Está de acuerdo que los trabajadores de su organización tengan conocimiento total de los costos indirectos aplicados en la empresa?**

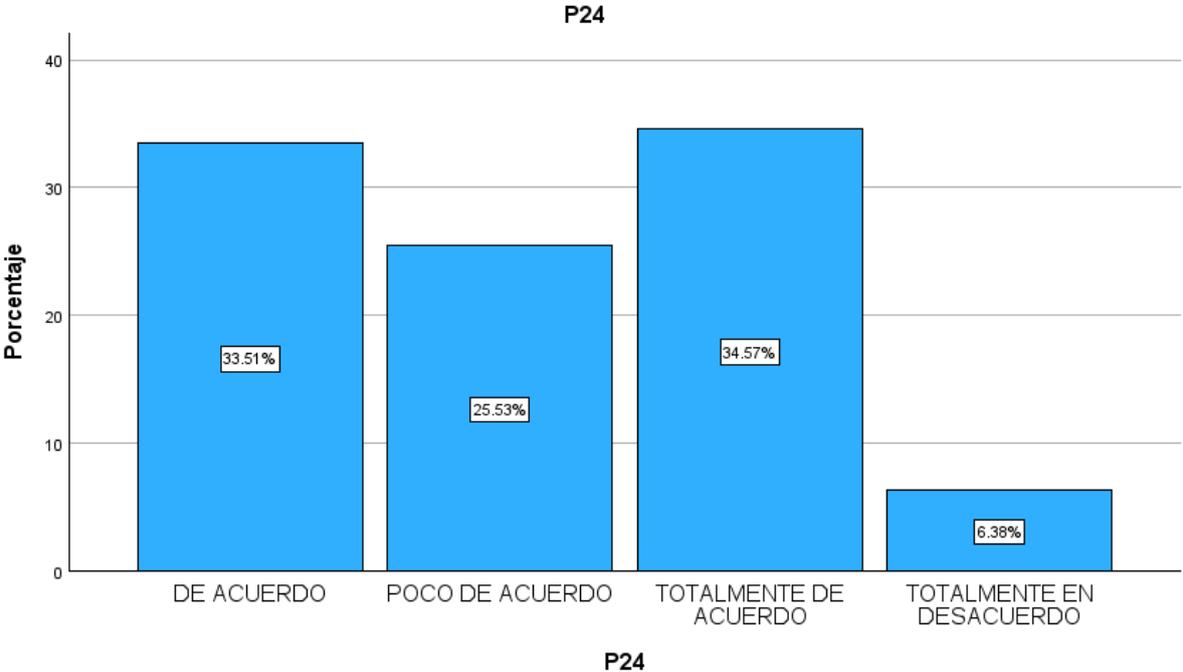


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a que los trabajadores de la organización tengan conocimiento total de los costos indirectos en las agencias de carga.

En la figura 26 se pueda verificar que el 45.21% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que los trabajadores de la organización tengan conocimiento total de los costos indirectos en las agencias de carga, mientras que el 38.83 % estuvo de acuerdo, el 15.43 % poco de acuerdo, finalmente, el 0.53% estuvo totalmente en desacuerdo en que los trabajadores de la organización tengan conocimiento total de los costos indirectos de las agencias de carga.

**Figura 28: Pregunta 24: ¿Está de acuerdo que en la actualidad existe un interés por parte del estado para el apoyo en los costos de servicios en las exportaciones?**

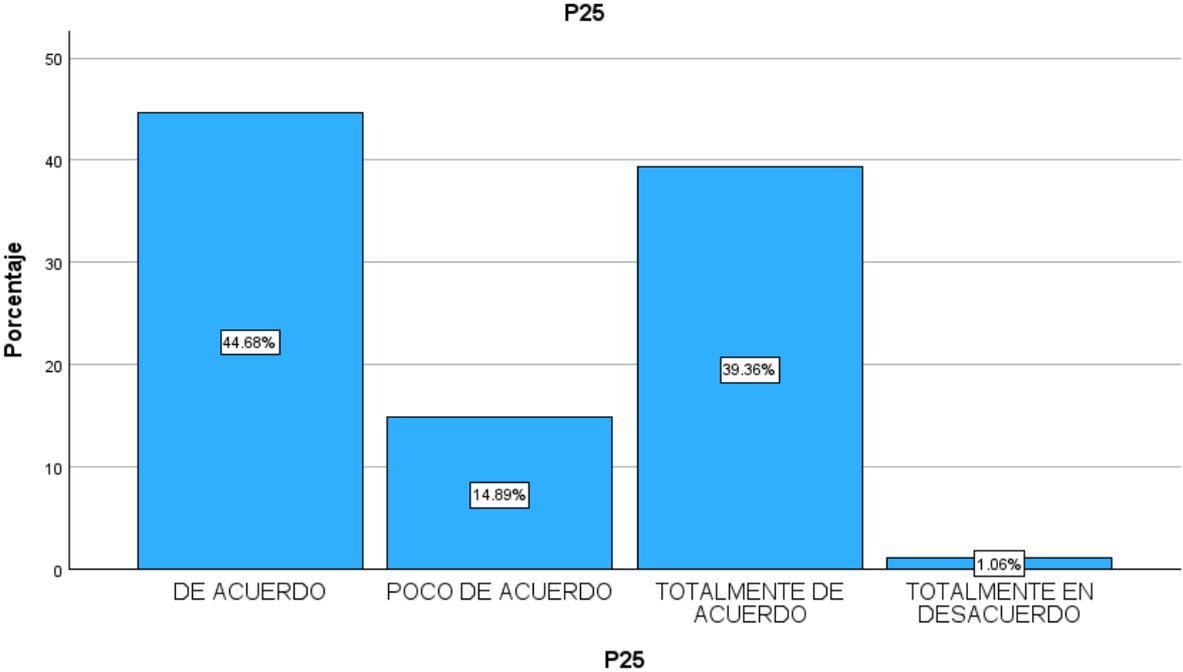


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a la existencia de un interés por parte del estado para el apoyo de los costos de servicios de exportación

En la figura 27 se pueda verificar que el 34.57% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con la existencia de un interés por parte del estado para el apoyo de los costos de servicios de exportación, mientras que el 33.51 % estuvo de acuerdo, el 25.53 % poco de acuerdo, finalmente, el 6.38 % estuvo totalmente en desacuerdo a la existencia de un interés por parte del estado para el apoyo de los costos de servicios de exportación.

**Figura 29: Pregunta 25: ¿Ha contado con problemas de costos en el transporte internacional en su organización?**

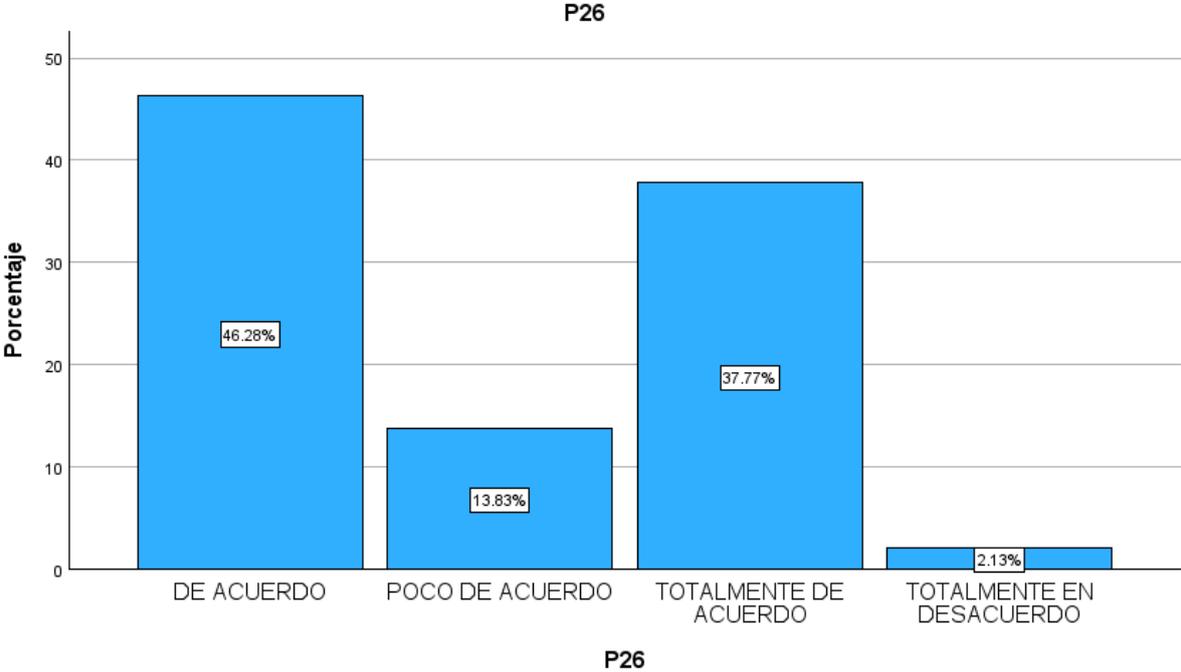


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a contar con problemas de costos en el transporte internacional en las agencias de carga

En la figura 28 se pueda verificar que el 39.36% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con contar con problema de costos en el transporte internacional en las agencias de carga, mientras que el 44.68 % estuvo de acuerdo, el 14.89 % poco de acuerdo, finalmente, el 1.06 % estuvo totalmente en desacuerdo a contar con problema de costos en el transporte internacional en las agencias de carga.

**Figura 30: Pregunta 26: ¿Cree usted que los costos de transporte internacional son elevados en el mercado internacional?**

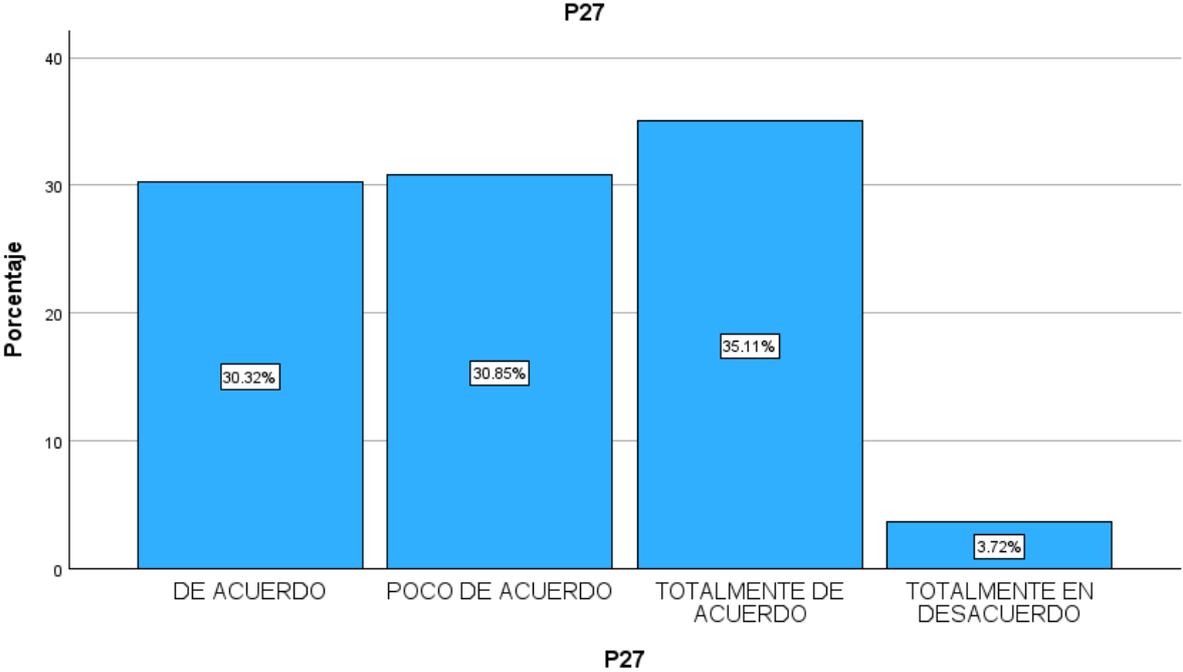


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a los costos de transporte internacional son elevados en el mercado internacional

En la figura 29 se pueda verificar que el 37.77% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que los costos de transporte internacional son elevados en el mercado internacional, mientras que el 46.28 % estuvo de acuerdo, el 13.83 % poco de acuerdo, finalmente, el 2.13 % estuvo totalmente en desacuerdo en que los costos de transporte internacional son elevados en el mercado internacional.

**Figura 31: Pregunta 27: ¿Cree usted que la variación de precios del combustible ha estado mejorando el progreso de las agencias de carga?**

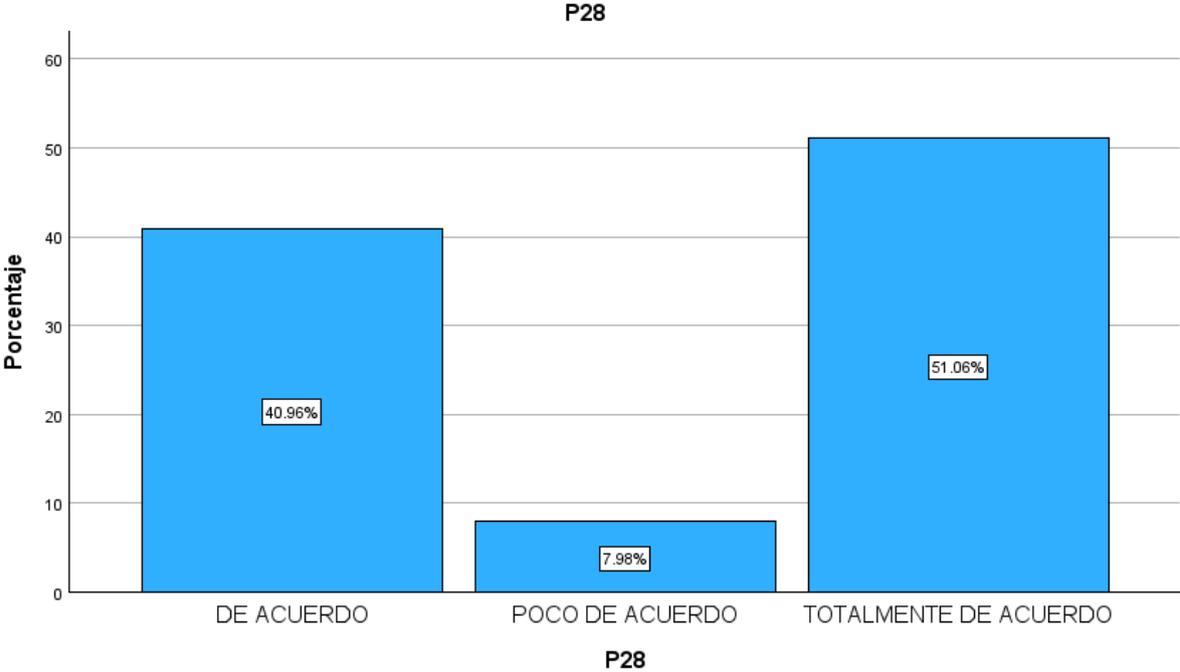


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a que la variación del combustible ha estado mejorando el progreso en las agencias de carga

En la figura 30 se pueda verificar que el 35.11% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con que la variación del combustible ha estado mejorando el progreso en las agencias de carga, mientras que el 30.32 % estuvo de acuerdo, el 30.85 % poco de acuerdo, finalmente, el 3.72 % estuvo totalmente en desacuerdo que la variación del combustible ha estado mejorando el progreso en las agencias de carga.

**Figura 32: Pregunta 28: ¿Está de acuerdo con que las agencias de carga cuenten con una organización de actividades por área?**

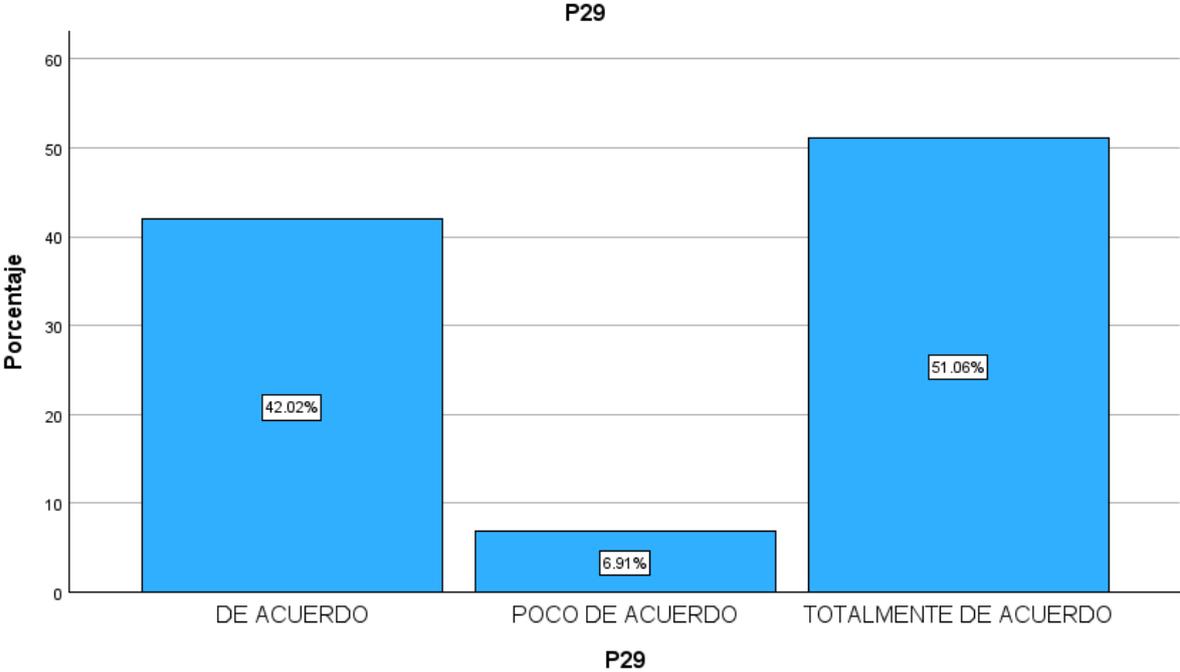


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a que las agencias de carga cuenten con una organización de actividades por área.

En la figura 31 se pueda verificar que el 51.06% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que las agencias de carga cuenten con una organización de actividades por área, mientras que el 40.96 % estuvo de acuerdo, finalmente, el 7.98 % estuvo poco de acuerdo en que las agencias de carga cuenten con una organización de actividades por área.

**Figura 33: Pregunta 29: ¿Cree usted que los jefes deben organizar las actividades de área?**

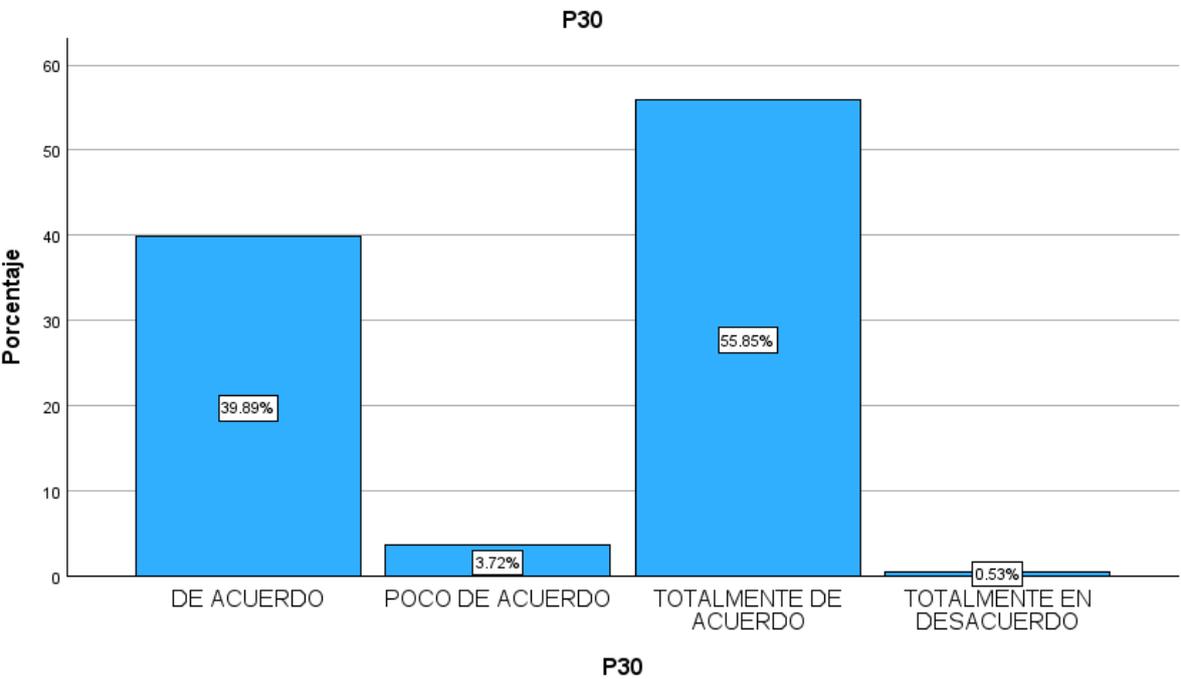


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a que los jefes deben organizar las actividades de área.

En la figura 32 se pueda verificar que el 51.06% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que los jefes deben organizar las actividades de área, mientras que el 42.02 % estuvo de acuerdo, finalmente, el 6.91 % estuvo poco de acuerdo en que los jefes deben organizar las actividades de área.

**Figura 34: Pregunta 30: ¿Está de acuerdo que una organización de labores generará mayor eficiencia en los trabajadores de las agencias de carga?**

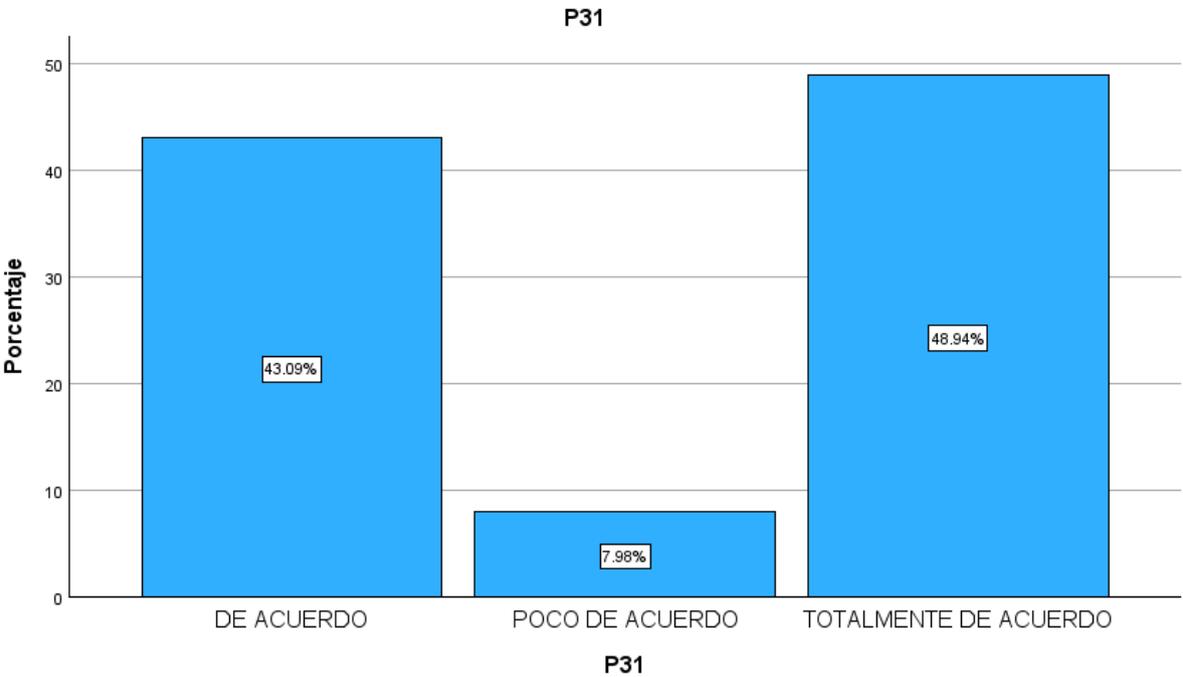


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a que una organización de labores generará mayor eficiencia en los trabajadores de las agencias de cargas

En la figura 33 se pueda verificar que el 55.85% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que una organización de labores generará mayor eficiencia en los trabajadores de las agencias de cargas, mientras que el 39.89 % estuvo de acuerdo, el 3.72 % poco de acuerdo, finalmente, el 0.53 % estuvo totalmente en desacuerdo en que una organización de labores generará mayor eficiencia en los trabajadores de las agencias de cargas.

**Figura 35: Pregunta 31: ¿Ha contado con desarrollo de estrategias internas para la mejora del manejo operacional en su organización?**

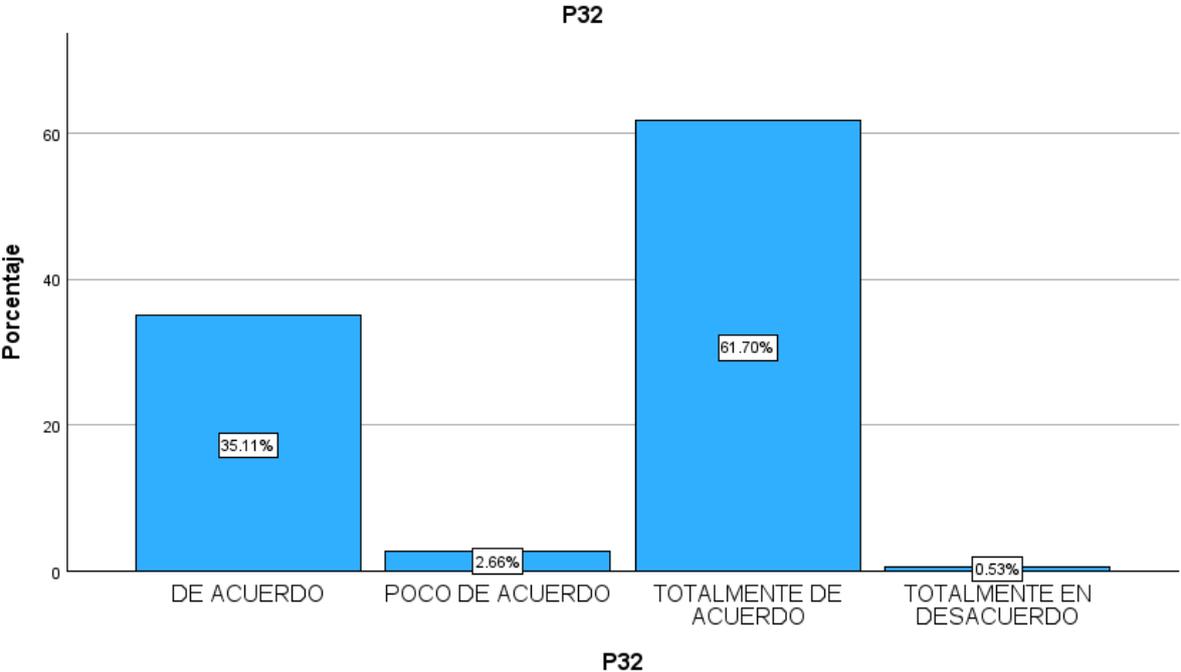


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta al desarrollo de las estrategias internas para la mejora del manejo operacional en las agencias de carga

En la figura 34 se pueda verificar que el 48.94% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con el desarrollo de las estrategias internas para la mejora del manejo operacional en las agencias de carga, mientras que el 43.09 % estuvo de acuerdo, finalmente, el 7.98 % poco de acuerdo con el desarrollo de las estrategias internas para la mejora del manejo operacional en las agencias de carga.

**Figura 36: Pregunta 32: ¿Está de acuerdo con que todos los trabajadores de las agencias de carga conozcan sobre el desarrollo de estrategias de sus áreas?**

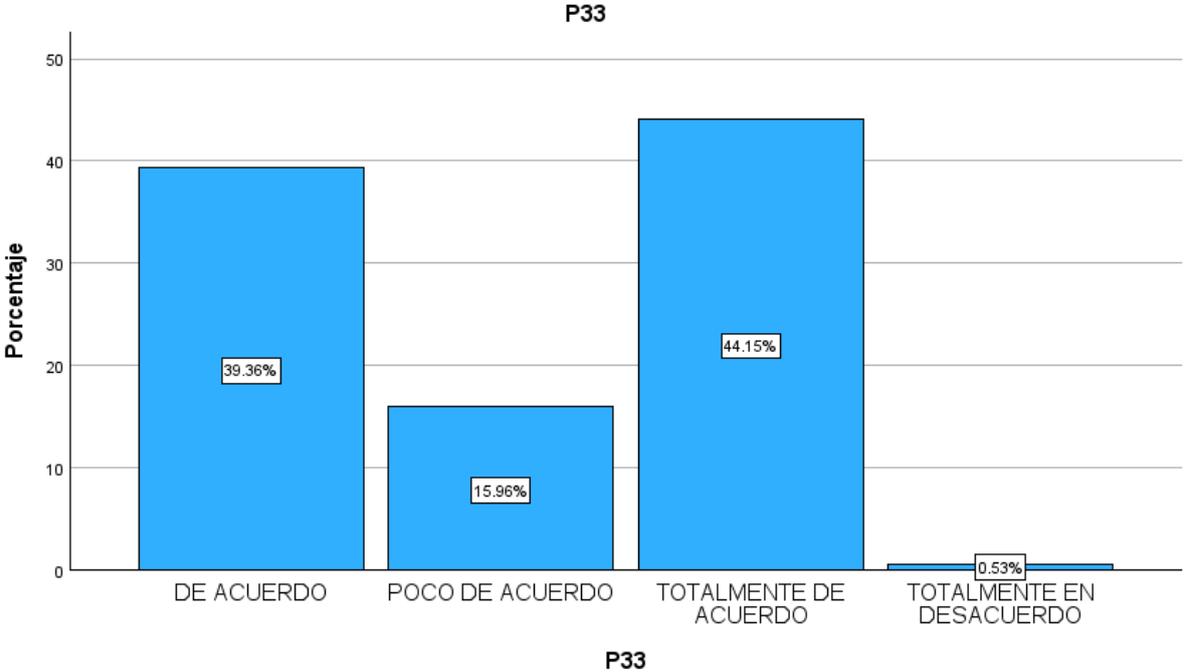


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a los trabajadores de las agencias de carga conozcan del desarrollo de estrategias de sus áreas.

En la figura 35 se pueda verificar que el 61.70% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que los trabajadores de las agencias de carga conozcan del desarrollo de estrategias de sus áreas, mientras que el 35.11 % estuvo de acuerdo, el 2.66% poco de acuerdo, finalmente, el 0.53 % totalmente en desacuerdo en que los trabajadores de las agencias de carga conozcan del desarrollo de estrategias de sus áreas.

**Figura 37: Pregunta 33: ¿Está de acuerdo con que la implementación de desarrollos de estrategia generaría un mayor costo en los procesos logísticos?**

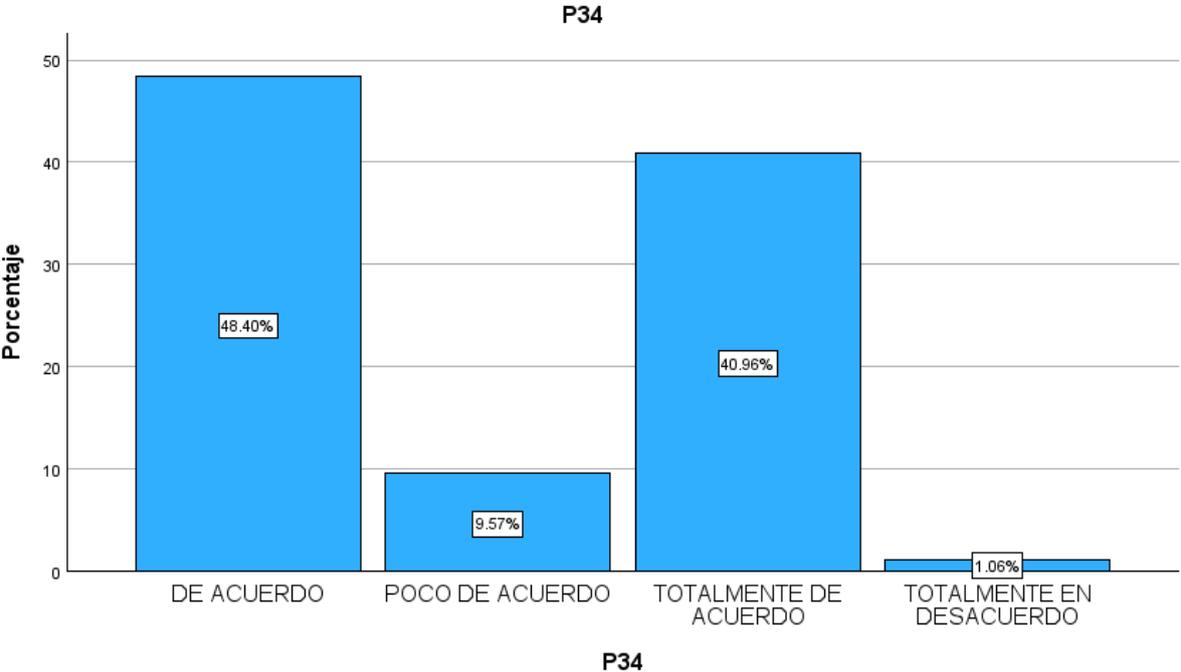


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a la implementación de desarrollos de estrategia generaría un mayor costo en los procesos logísticos.

En la figura 36 se pueda verificar que el 44.15 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en la implementación de desarrollos de estrategia generaría un mayor costo en los procesos logísticos, mientras que el 39.36 % estuvo de acuerdo, el 15.96% poco de acuerdo, finalmente, el 0.53 % totalmente en desacuerdo en la implementación de desarrollos de estrategia generaría un mayor costo en los procesos logísticos.

**Figura 38: Pregunta 34: ¿Considera que los procesos logísticos estas bien indicados y delegados en su organización?**

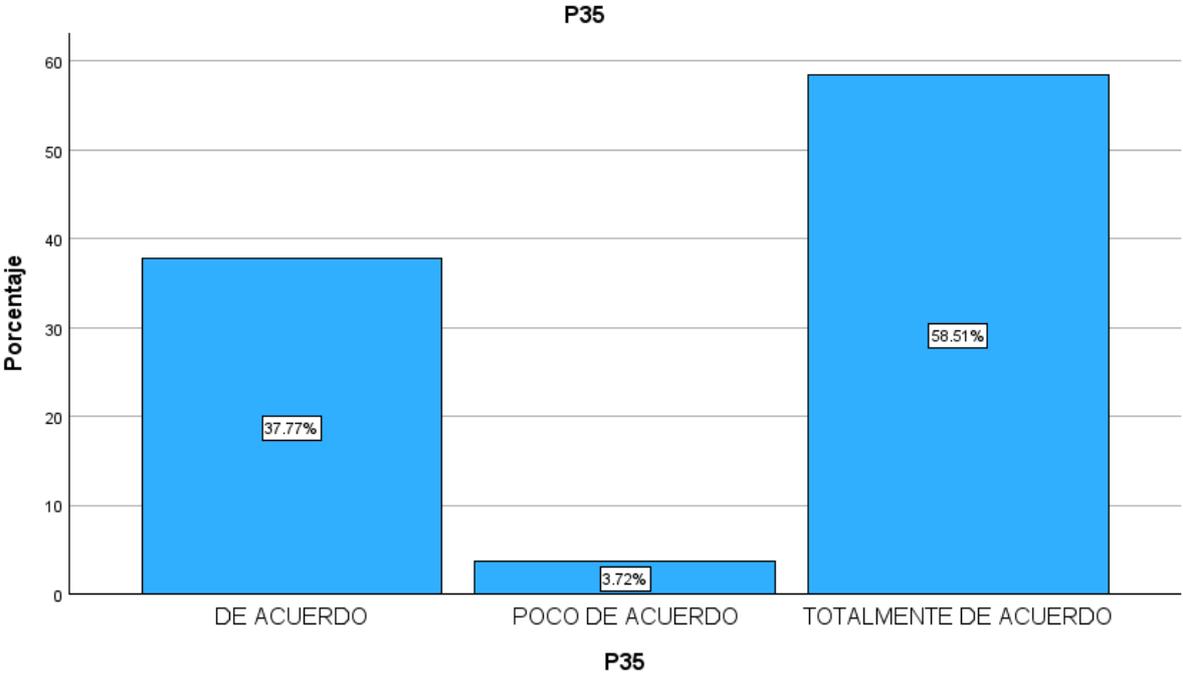


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a los procesos logísticos están bien indicados y delegados en las agencias de carga.

En la figura 37 se pueda verificar que el 40.96 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que los procesos logísticos están bien indicados y delegados en las agencias de carga, mientras que el 48.40 % estuvo de acuerdo, el 9.57 % poco de acuerdo, finalmente, el 1.06 % totalmente en desacuerdo en que los procesos logísticos están bien indicados y delegados en las agencias de carga.

**Figura 39: Pregunta 35: ¿Considera importante que los trabajadores deben tener el dominio total de los procesos logísticos del área?**

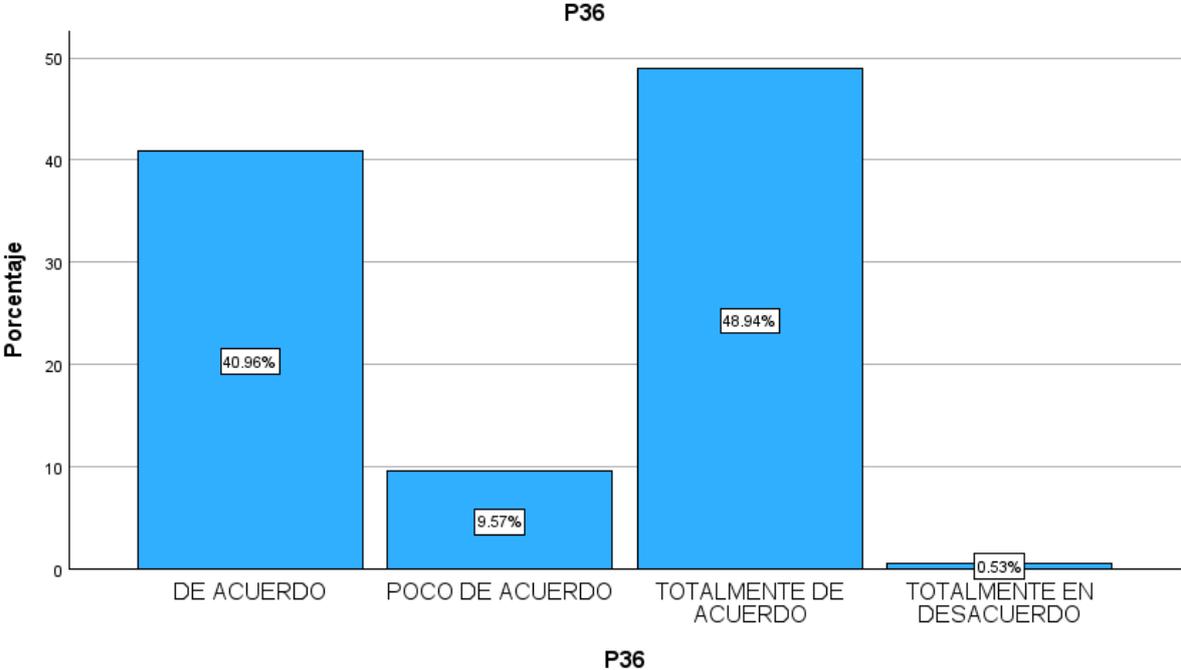


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a la importancia de que los trabajadores tengan el dominio de los procesos logísticos del área

En la figura 38 se pueda verificar que el 58.51 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en la importancia de que los trabajadores tengan el dominio de los procesos logísticos del área, mientras que el 37.77 % estuvo de acuerdo, finalmente, el 3.72 % poco de acuerdo en la importancia de que los trabajadores tengan el dominio de los procesos logísticos del área.

**Figura 40: Pregunta 36: ¿Cree usted que los trabajadores de su organización están correctamente capacitados para el correcto desempeño en los procesos logísticos?**

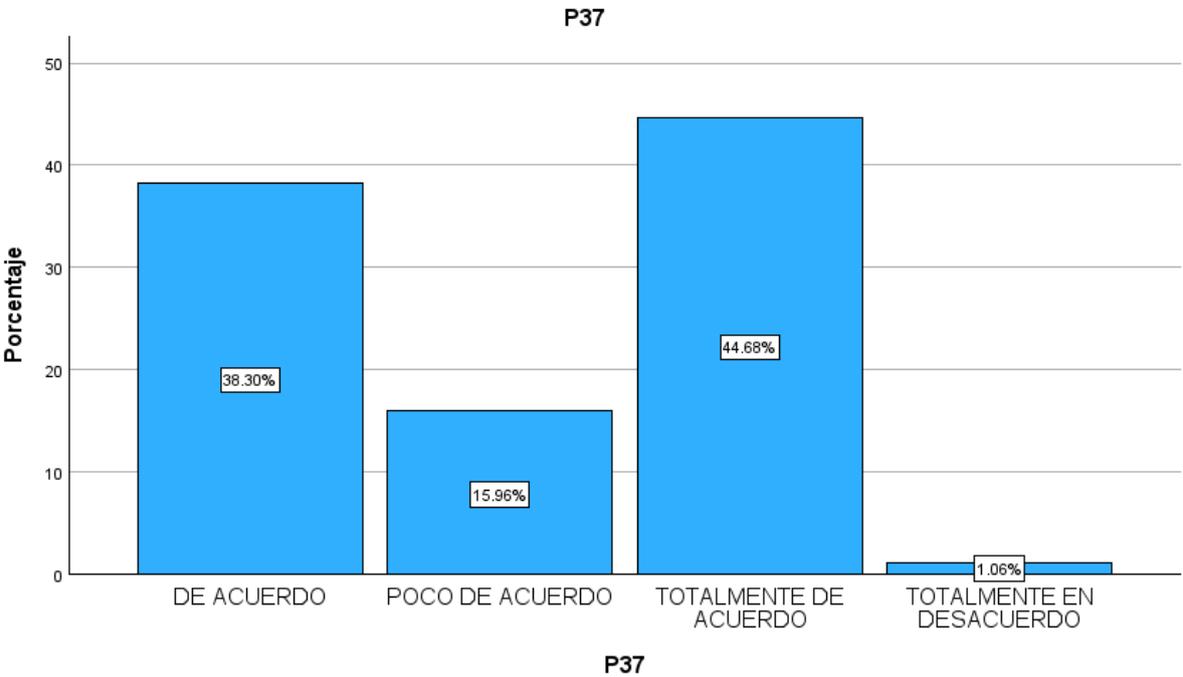


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a que los trabajadores de las agencias de carga están correctamente capacitados para el correcto desempeño en los procesos logísticos.

En la figura 39 se pueda verificar que el 48.94 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que los trabajadores de las agencias de carga están correctamente capacitados para el correcto desempeño en los procesos logísticos, mientras que el 40.96 % estuvo de acuerdo, el 9.57 % poco de acuerdo, finalmente, el 0.53% totalmente en desacuerdo en que los trabajadores de las agencias de carga están correctamente capacitados para el correcto desempeño en los procesos logísticos.

**Figura 41: Pregunta 37: ¿Considera que el actual manejo de los costos en las agencias de carga ha mejorado en los últimos años?**

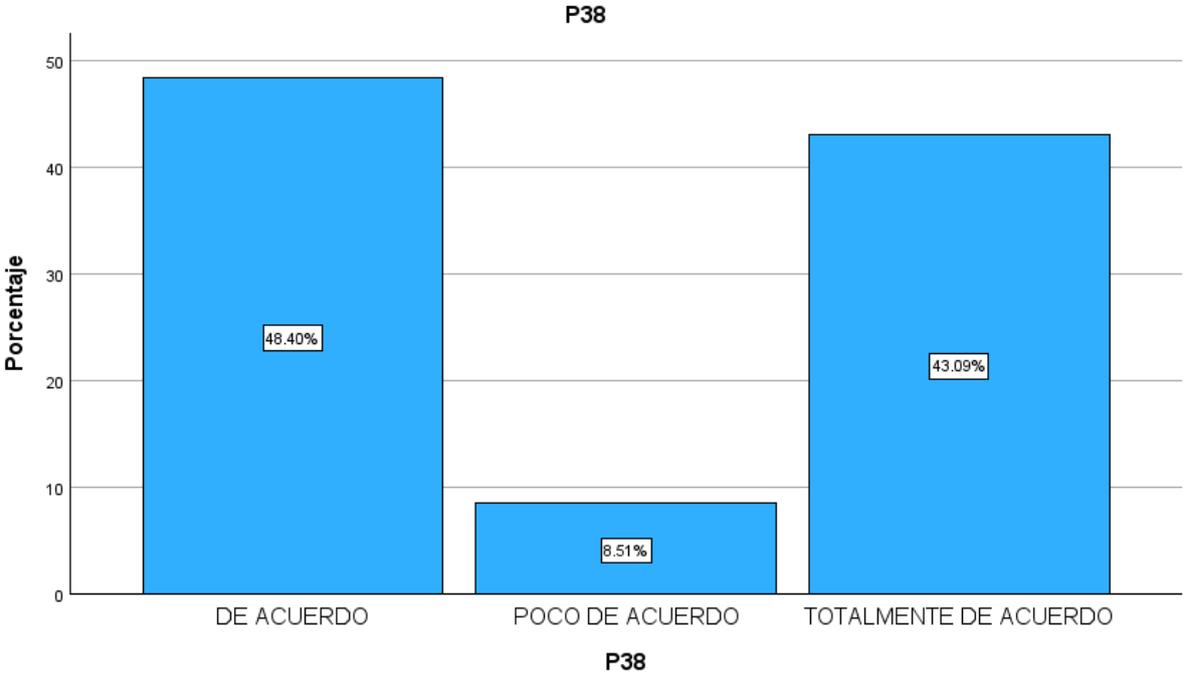


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a si el actual manejo de los costos en las agencias de carga ha mejorado en los últimos años.

En la figura 40 se pueda verificar que el 44.68 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que, si el actual manejo de los costos en las agencias de carga ha mejorado en los últimos años, mientras que el 38.30 % estuvo de acuerdo, el 15.96 % poco de acuerdo, finalmente, el 1.06% totalmente en desacuerdo en que si el actual manejo de los costos en las agencias de carga ha mejorado en los últimos años.

**Figura 42: Pregunta 38: ¿Cree usted que los costos determinan la recompra en las agencias de carga?**

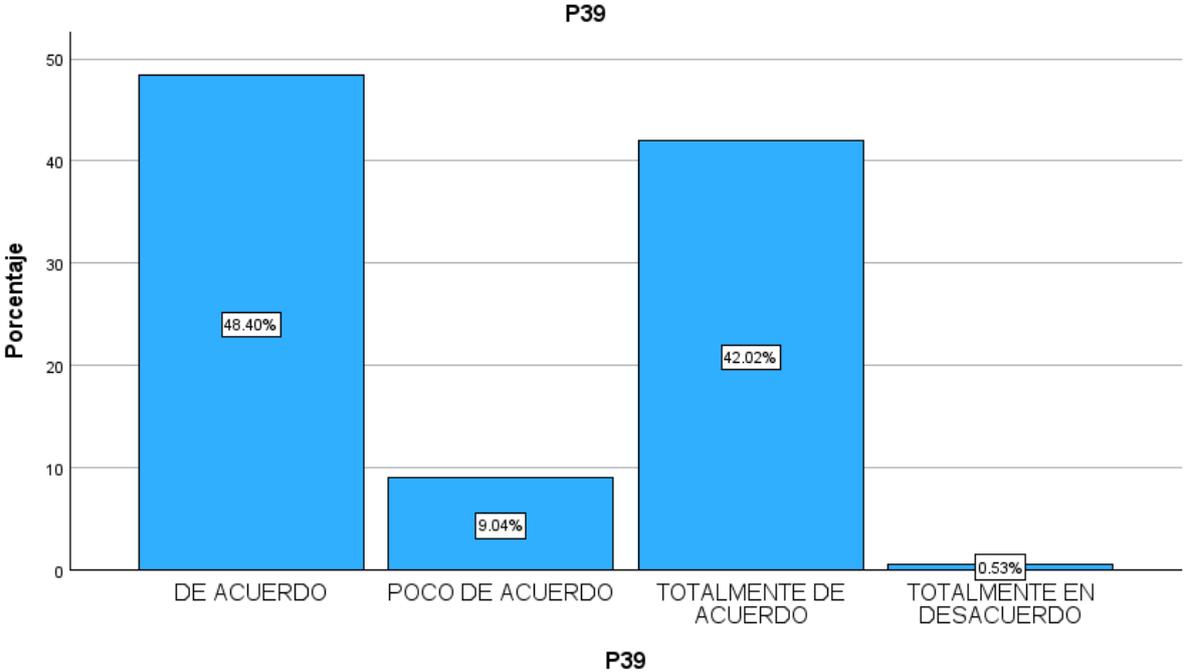


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a que los costos determinan la recompra en las agencias de carga

En la figura 41 se pueda verificar que el 43.09 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que los costos determinan la recompra en las agencias de carga, mientras que el 48.40 % estuvo de acuerdo, finalmente, el 8.51% poco de acuerdo que los costos determinan la recompra en las agencias de carga.

**Figura 43: Pregunta 39: ¿Considera que en su organización existe un correcto uso de control de costos?**

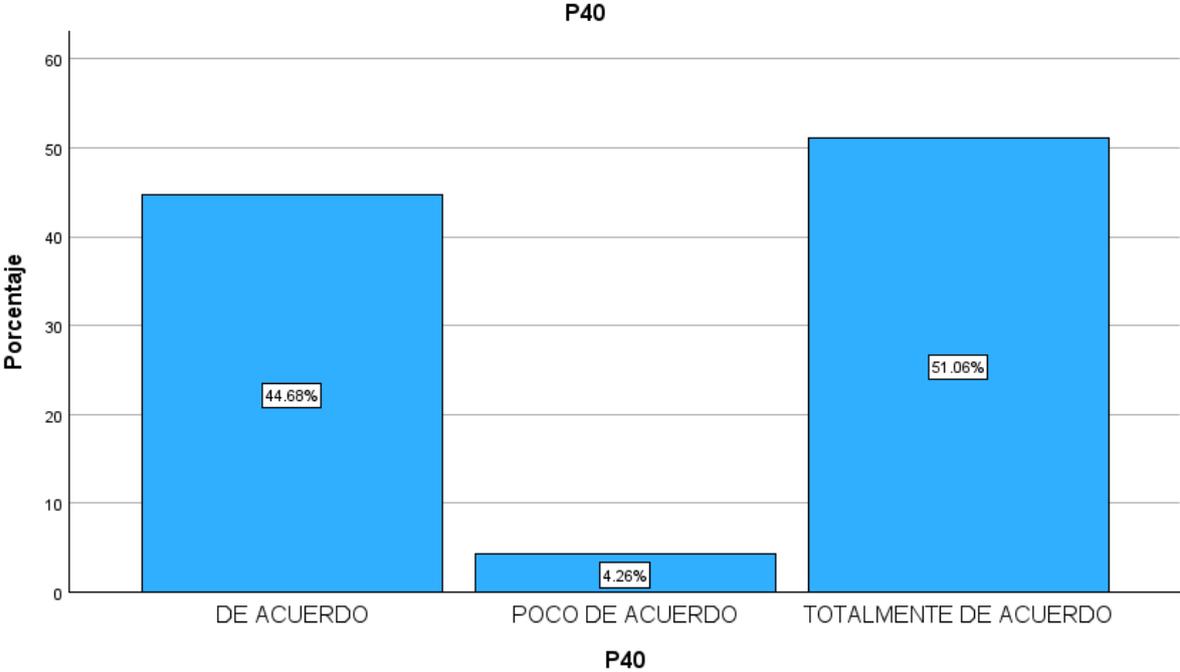


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a que en las agencias de carga existe un correcto uso de control de costos

En la figura 42 se pueda verificar que el 42.02 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que en las agencias de carga existe un correcto uso de control de costos, mientras que el 48.40 % estuvo de acuerdo el 9.04 %, finalmente, el 0.53% totalmente de acuerdo que en las agencias de carga existe un correcto uso de control de costos.

**Figura 44: Pregunta 40: ¿Cree usted que el cliente es lo más importante para la organización?**

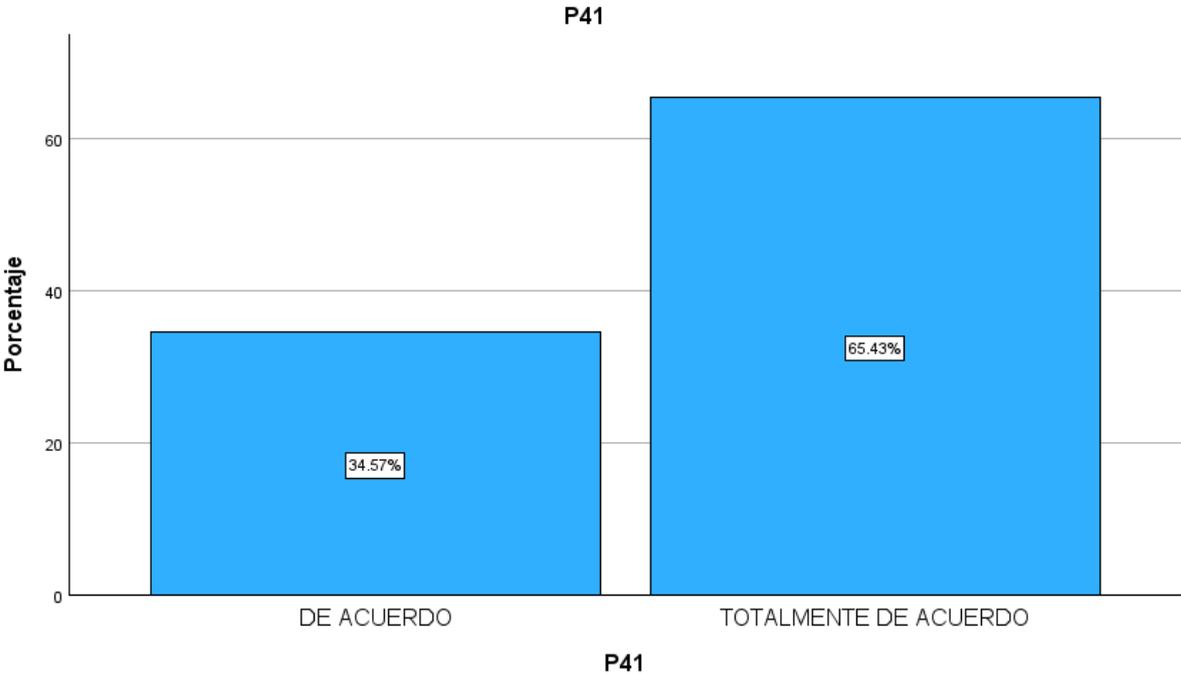


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a que si considera que el cliente es lo más importante.

En la figura 43 se pueda verificar que el 51.06 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en considerar que el cliente es lo más importante, mientras que el 44.68 % estuvo de acuerdo, finalmente, el 4.26 % poco de acuerdo que considerar que el cliente es lo más importante.

**Figura 45: Pregunta 41: ¿Considera importante la fidelización con el cliente?**

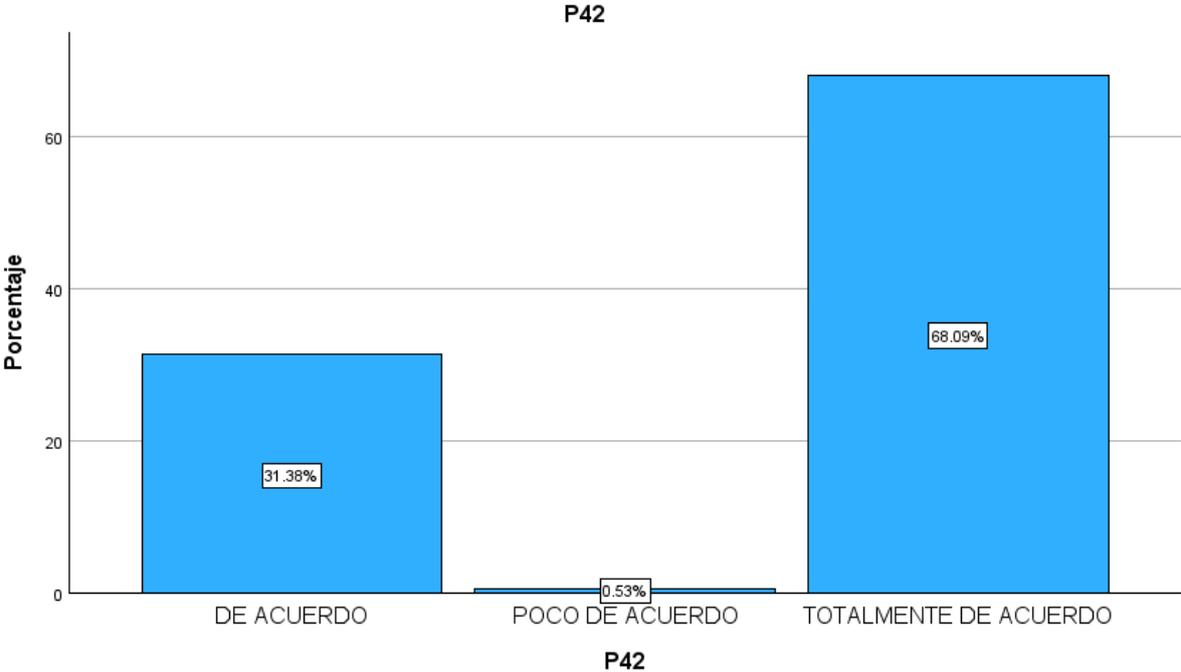


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a la importancia de la fidelización del cliente

En la figura 44 se pueda verificar que el 65.43 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en la importancia de la fidelización del cliente, finalmente, que el 34.57 % estuvo de acuerdo la importancia de la fidelización del cliente.

**Figura 46: Pregunta 42: ¿Cree importante medir la satisfacción de los clientes?**

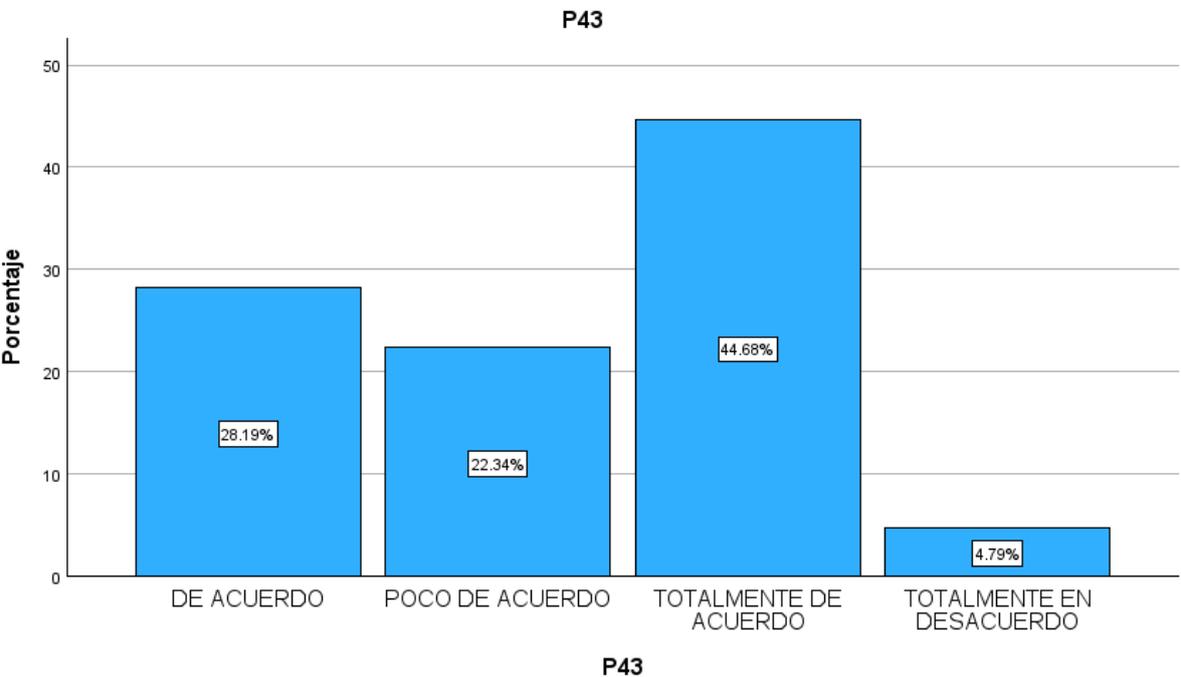


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a la medición de la satisfacción al cliente

En la figura 45 se pueda verificar que el 68.09 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en la medición de la satisfacción al cliente, el 31.38 % de acuerdo, finalmente, que el 0.53 % estuvo poco de acuerdo en la medición de la satisfacción al cliente.

**Figura 47: Pregunta 43: ¿Está de acuerdo con que el flujo logístico sea manejado por un solo proveedor en la cadena logística?**

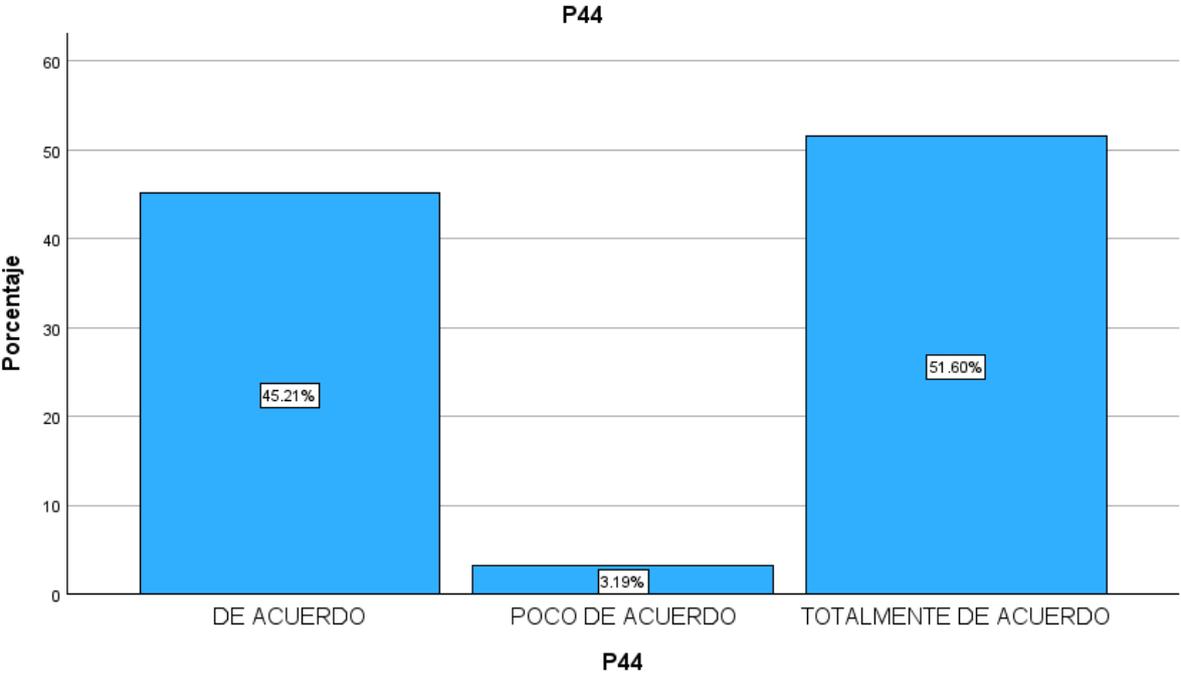


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta al flujo logístico sea manejado por un solo proveedor en la cadena logística.

En la figura 46 se pueda verificar que el 44.68 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo que el flujo logístico sea manejado por un solo proveedor en la cadena logística, el 28.19 % de acuerdo, el 22.34 % poco de acuerdo, finalmente, que el 4.79 % estuvo totalmente en desacuerdo que el flujo logístico sea manejado por un solo proveedor en la cadena logística.

**Figura 48: Pregunta 44: ¿Considera importante la homologación de proveedores?**

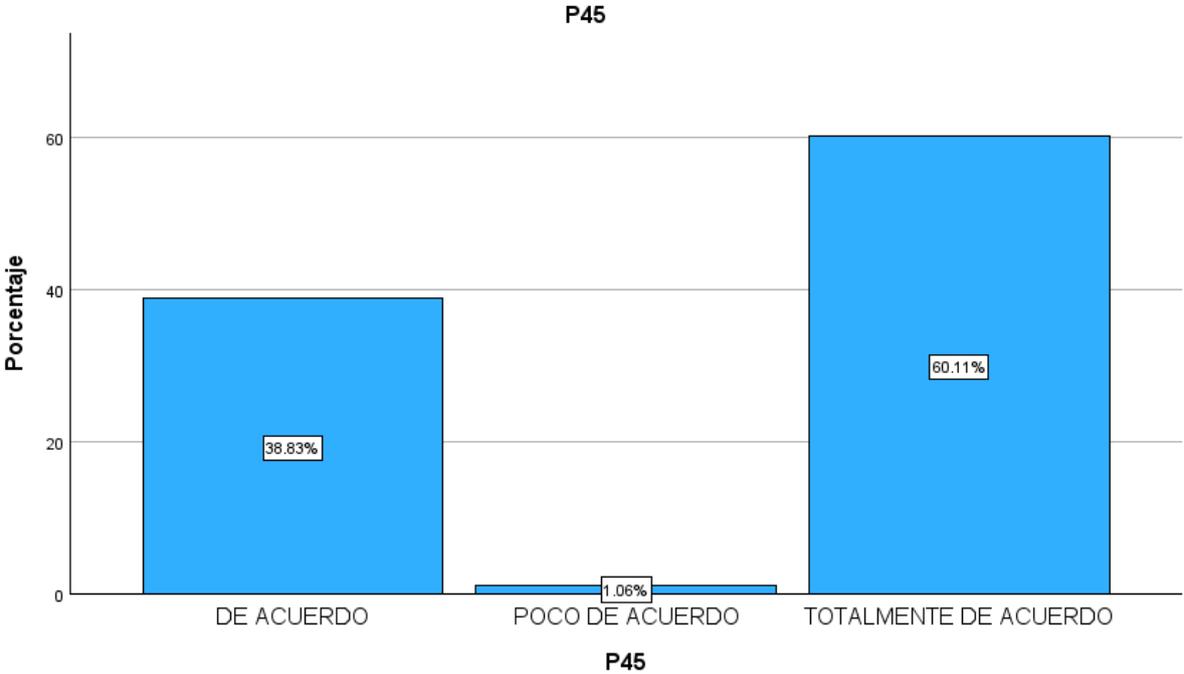


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a la homologación de proveedores

En la figura 47 se pueda verificar que el 51.60 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en la homologación de proveedores, el 45.21 % de acuerdo, finalmente, que el 3.19 % estuvo poco de acuerdo en la homologación de proveedores.

**Figura 49: Pregunta 45: ¿Está de acuerdo que obtener proveedores óptimos generará eficiencia en la cadena a largo plazo?**

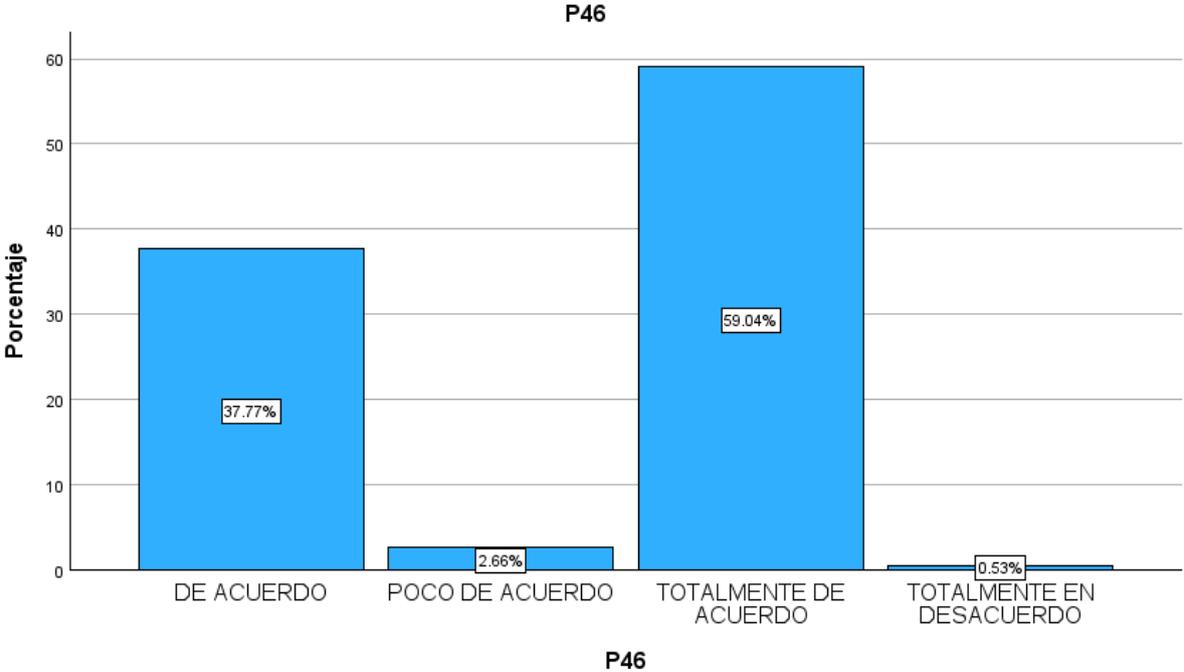


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a tener proveedores óptimos generará eficiencia en la cadena a largo plazo

En la figura 48 se pueda verificar que el 60.11 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con que tener proveedores óptimos generará eficiencia en la cadena a largo plazo, el 38.83 % de acuerdo, finalmente, que el 1.06 % está poco de acuerdo a que tener proveedores óptimos generará eficiencia en la cadena a largo plazo.

**Figura 50: Pregunta 46: ¿Cree importante que los clientes conozcan los riesgos de la cadena de suministro?**

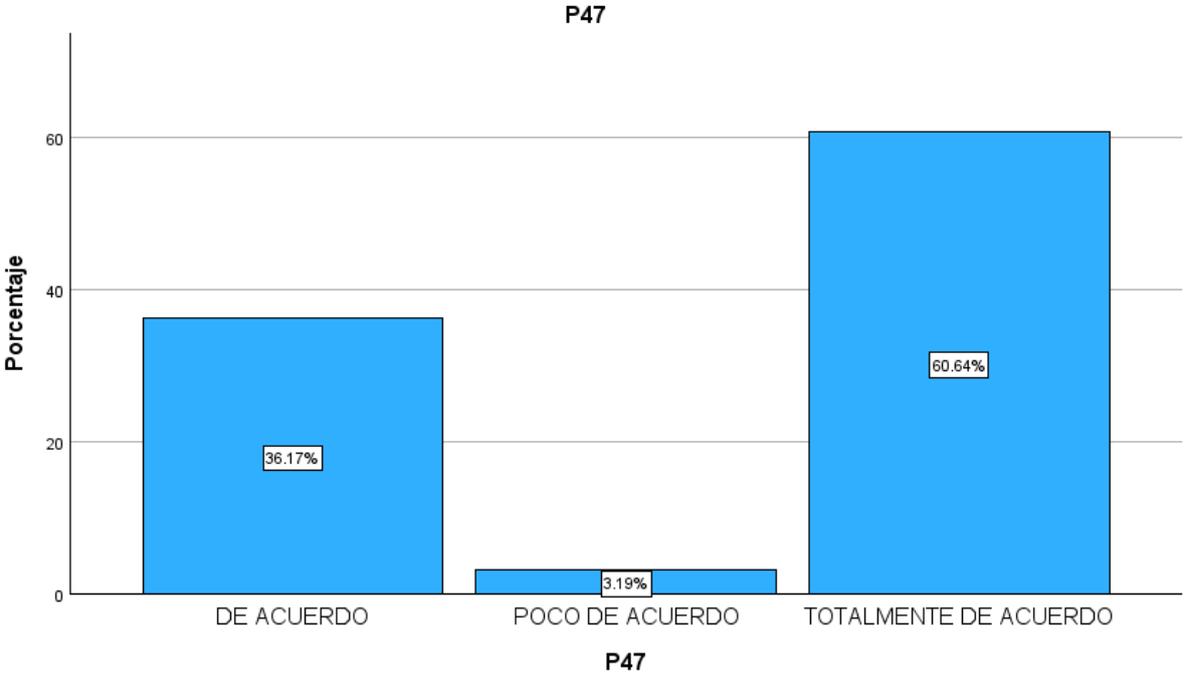


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a la importancia que los clientes conozcan los riesgos de la cadena de suministro.

En la figura 49 se pueda verificar que el 59.04 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en la importancia que los clientes conozcan los riesgos de la cadena de suministro, el 37.77 % de acuerdo, el 2.66% poco de acuerdo, finalmente, que el 0.53 % está en desacuerdo en la importancia que los clientes conozcan los riesgos de la cadena de suministro.

**Figura 51: Pregunta 47: ¿Está de acuerdo con que la eficiencia en la cadena generará mayor productividad en las exportaciones?**

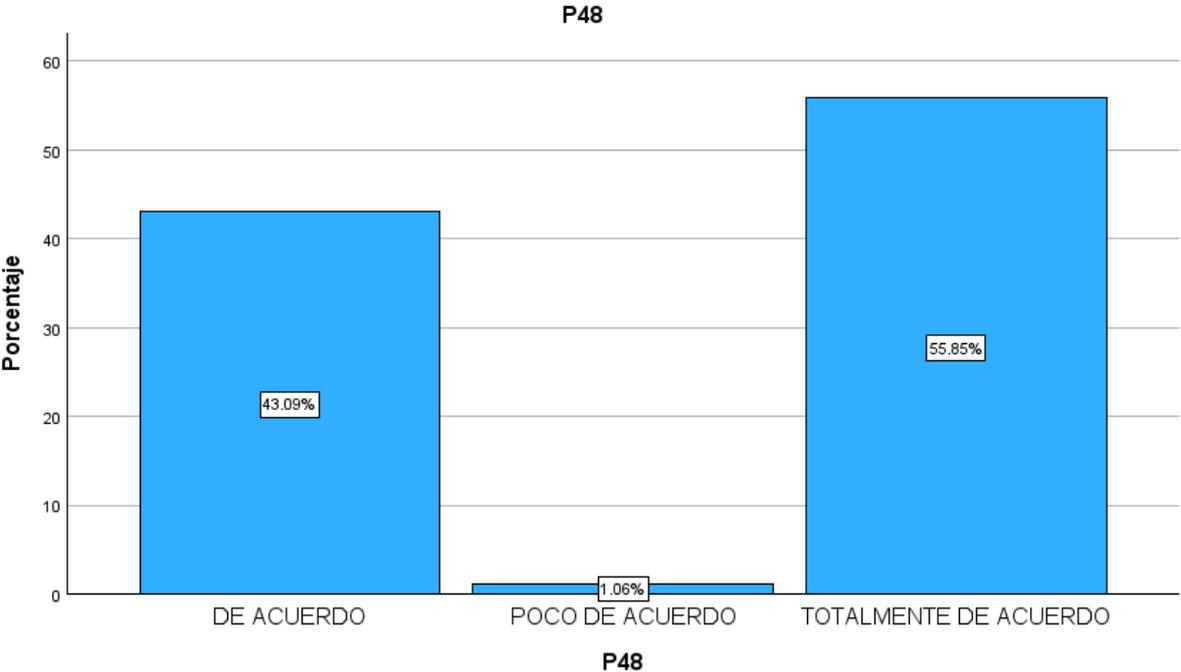


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a la eficiencia en la cadena generará mayor productividad en las exportaciones.

En la figura 50 se pueda verificar que el 60.64 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que la eficiencia en la cadena generará mayor productividad en las exportaciones, el 36.17 % de acuerdo, finalmente, que el 3.19 % está poco de en qué la eficiencia en la cadena generará mayor productividad en las exportaciones.

**Figura 52: Pregunta 48: ¿Cree usted que el éxito de los flujos eficientes se debe a una correcta planificación conjunto a los proveedores?**

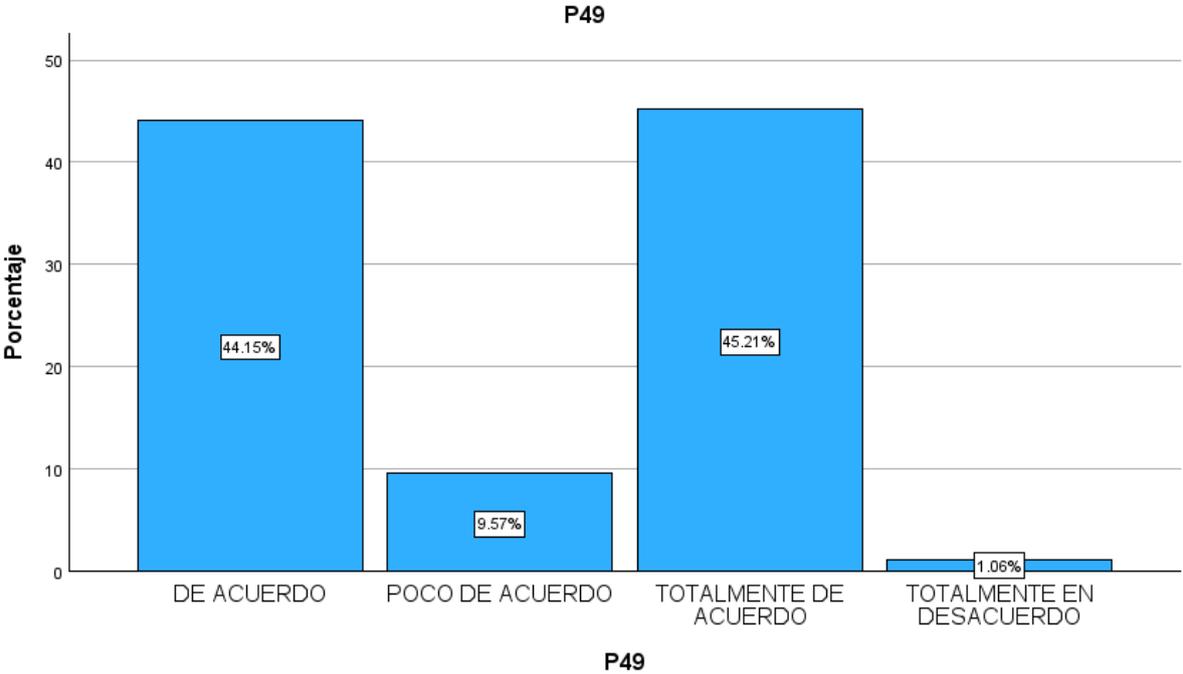


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a que el éxito de los flujos eficientes se debe a una correcta planificación conjunto a los proveedores.

En la figura 51 se pueda verificar que el 55.85 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con que el éxito de los flujos eficientes se debe a una correcta planificación conjunto a los proveedores., el 43.09 % de acuerdo, finalmente, que el 1.06 % estuvo poco de acuerdo con que el éxito de los flujos eficientes se debe a una correcta planificación conjunto a los proveedores.

**Figura 53: Pregunta 49: ¿Cree usted que la escatimacion de gastos por parte del exportador implica un empeoramiento en los tiempos de entrega?**

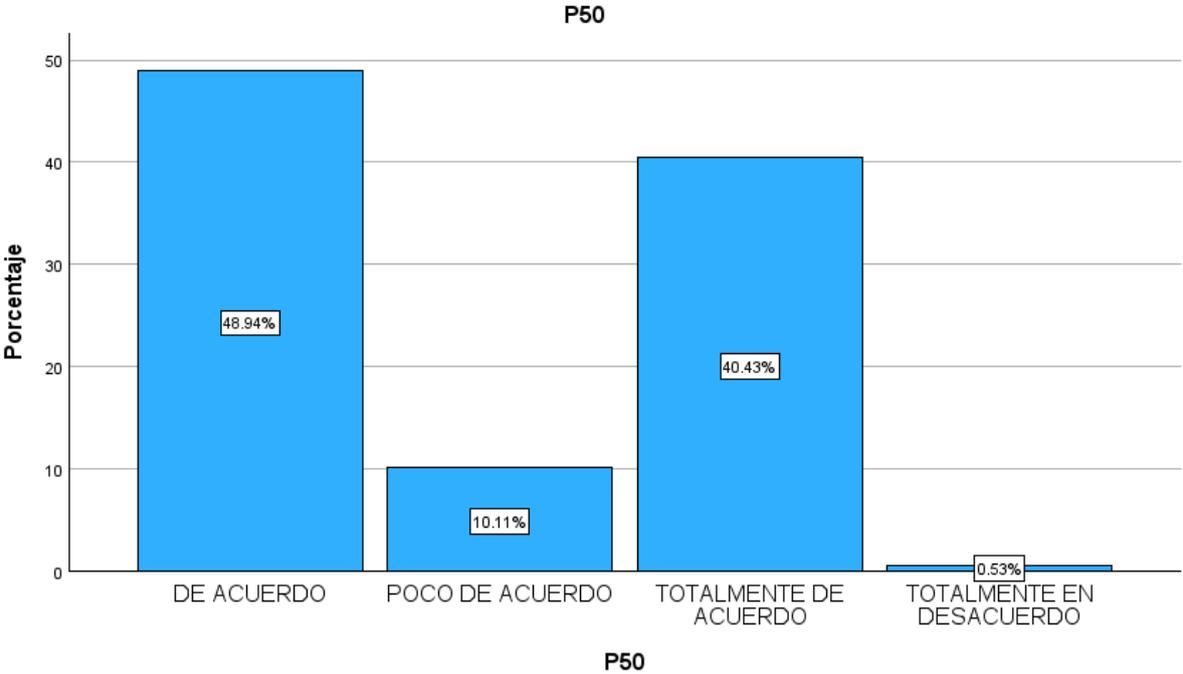


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a la estimación de gastos por parte del exportador implica un empeoramiento en los tiempos de entrega

En la figura 52 se pueda verificar que el 45.21 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en la escatimacion de gastos por parte del exportador implica un empeoramiento en los tiempos de entrega, el 44.15 % de acuerdo, el 9.57 % poco de acuerdo, finalmente, que el 1.06 % estuvo totalmente en desacuerdo en la escatimacion de gastos por parte del exportador implica un empeoramiento en los tiempos de entrega.

**Figura 54: Pregunta 50: ¿Está de acuerdo con el actual manejo de los tiempos de los procesos de exportación por parte de las agencias de carga?**

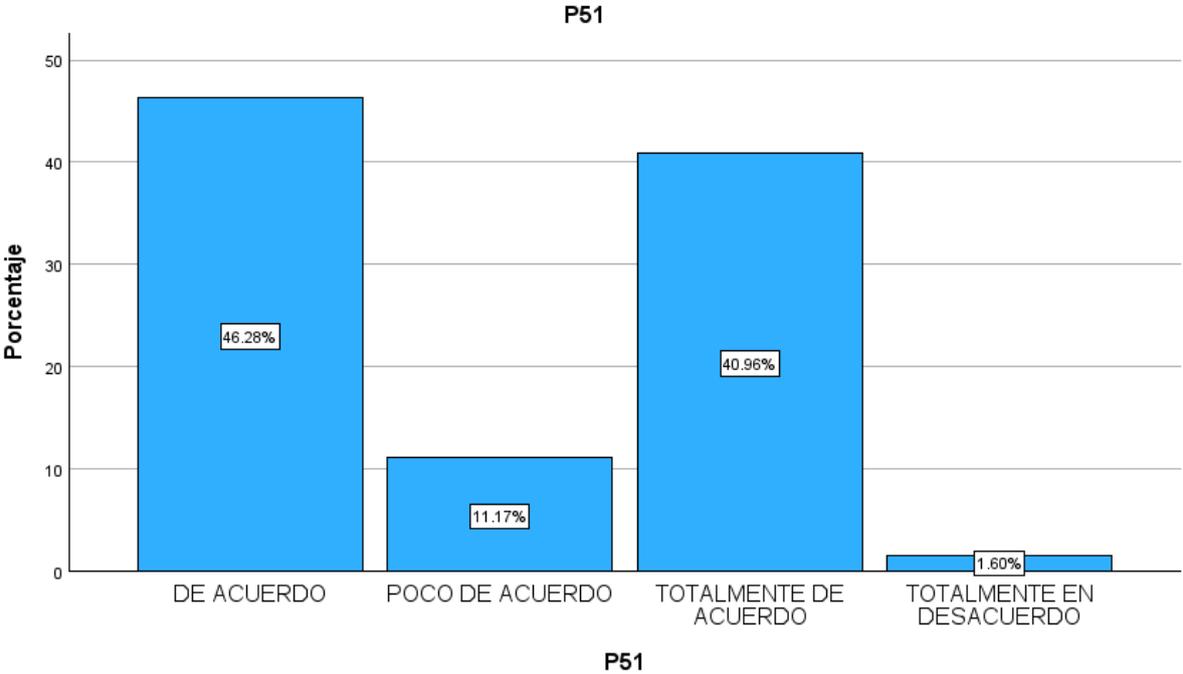


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta al actual manejo de los tiempos de los procesos de exportación por parte de las agencias de carga.

En la figura 53 se pueda verificar que el 40.43 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con el actual manejo de los tiempos de los procesos de exportación por parte de las agencias de carga., el 48.94 % de acuerdo, el 10.11 % poco de acuerdo, finalmente, que el 0.53 % estuvo en desacuerdo al actual manejo de los tiempos de los procesos de exportación por parte de las agencias de carga.

**Figura 55: Pregunta 51: ¿Cree usted que los tiempos de desconsolidación de un contenedor son óptimos para lograr eficiencia en las entregas al cliente final?**

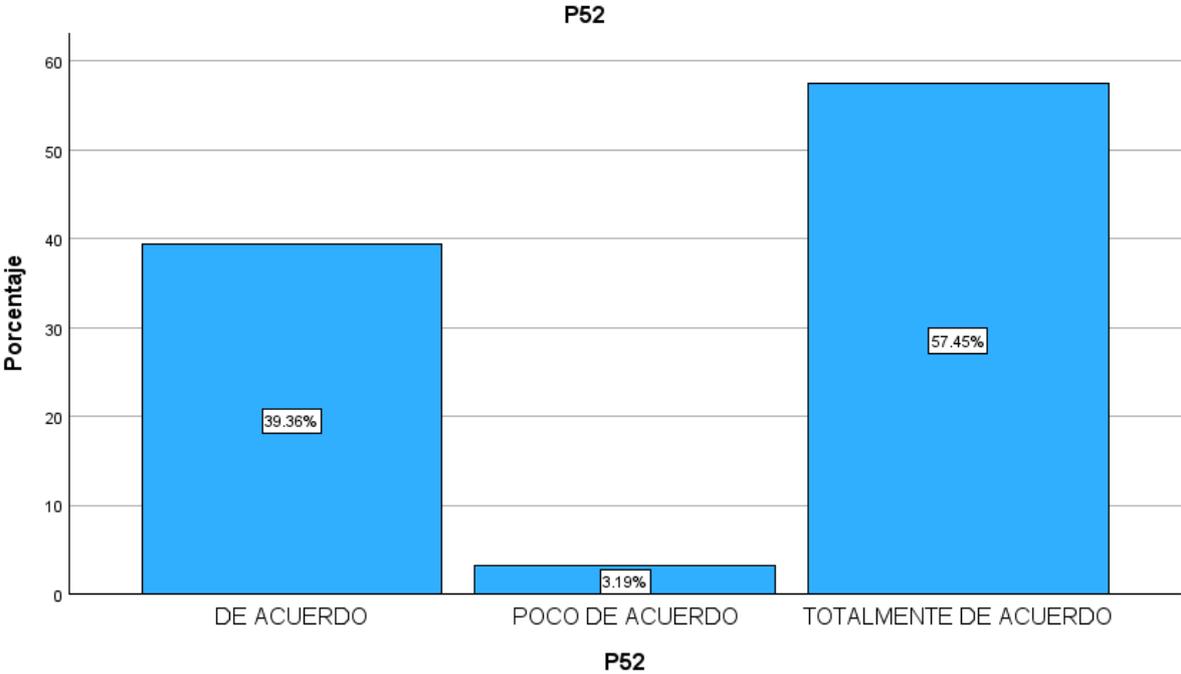


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a los tiempos de consolidación de un contenedor son los óptimos para lograr eficiencia en las entregas al cliente final.

En la figura 54 se pueda verificar que el 40.96 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en los tiempos de consolidación de un contenedor son los óptimos para lograr eficiencia en las entregas al cliente final., el 46.28 % de acuerdo, el 11.17 % poco de acuerdo, finalmente, que el 1.06 % estuvo totalmente en desacuerdo en los tiempos de consolidación de un contenedor son los óptimos para lograr eficiencia en las entregas al cliente final.

**Figura 56: Pregunta 52: ¿Cree que los incoterms facilitan la gestión de la cadena de exportación?**

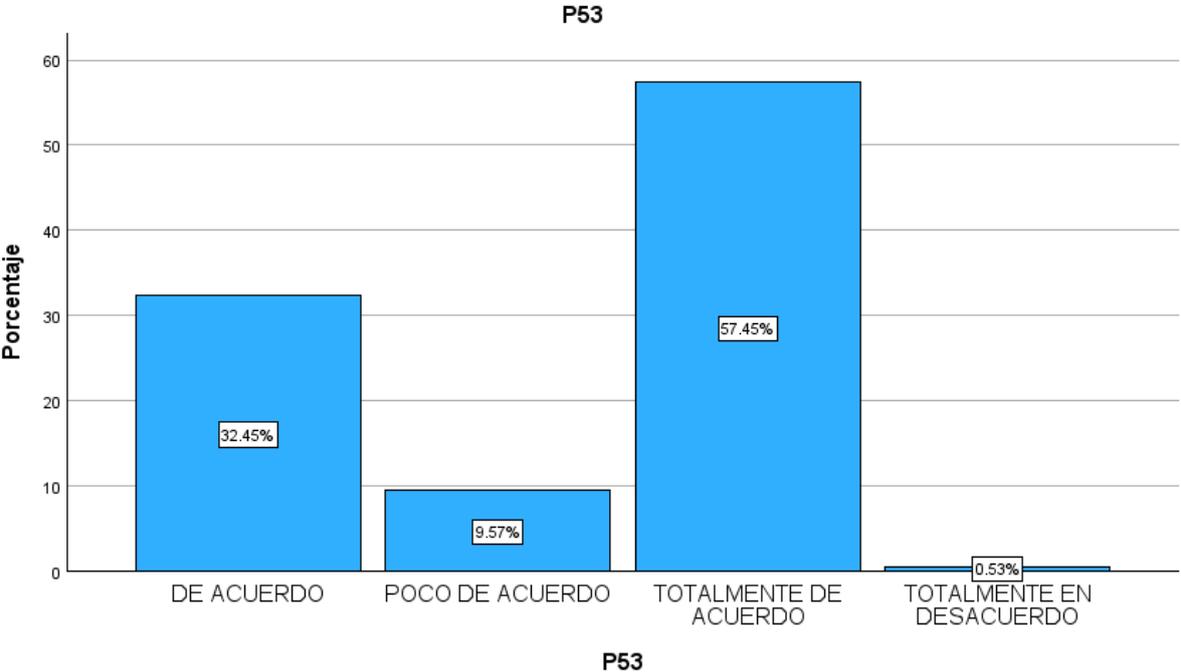


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a que los incoterms facilitan la gestión de la cadena de exportación

En la figura 55 se pueda verificar que el 57.45 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que los incoterms facilitan la gestión de la cadena de exportación, el 39.36 % de acuerdo, finalmente, que el 3.19 % estuvo poco de acuerdo en que los incoterms facilitan la gestión de la cadena de exportación.

**Figura 57: Pregunta 53: ¿Está de acuerdo con el correcto uso de lo incoterms por parte de los clientes?**

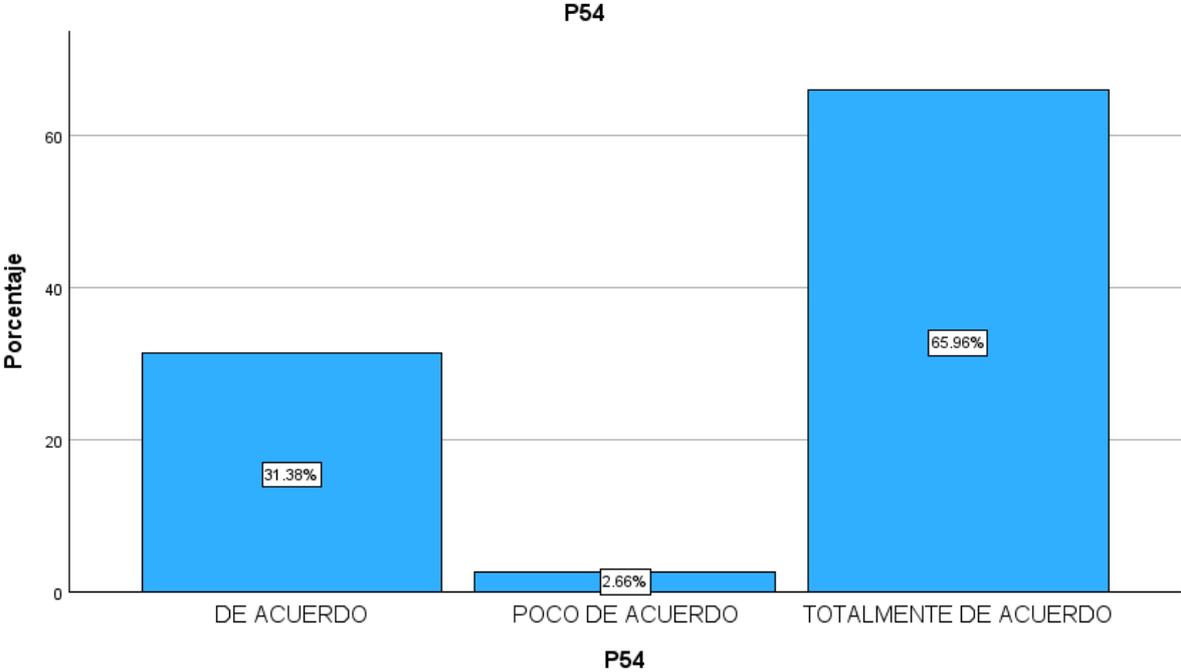


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a el correcto uso de los incoterms por pate de los clientes

En la figura 56 se pueda verificar que el 57.45 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con el correcto uso de los incoterms por parte de los clientes, el 32.45 % de acuerdo, el 9.57 % poco de acuerdo, finalmente, que el 0.53 % estuvo totalmente en desacuerdo a el correcto uso de los incoterms por pate de los clientes

**Figura 58 Pregunta 54: ¿Está de acuerdo con que los exportadores conozcan los incoterms?**

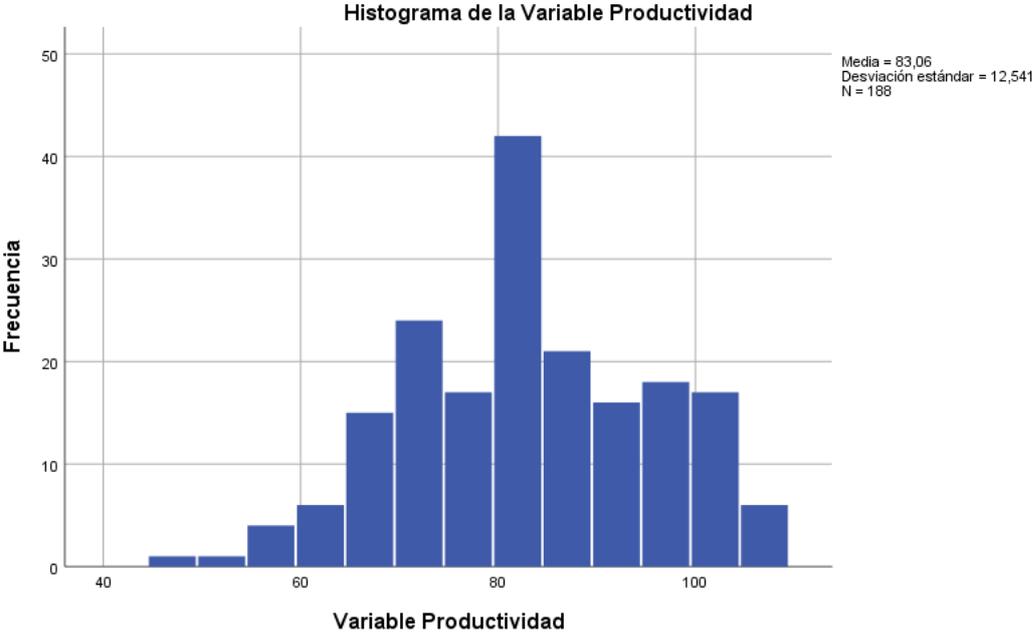


Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la respuesta que respecta a que los exportadores conozcan los incoterms

En la figura 57 se pueda verificar que el 65.96 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que los exportadores conozcan los incoterms, el 31.38 % de acuerdo, finalmente, el 2.66 % poco de acuerdo en que los exportadores conozcan los incoterms.

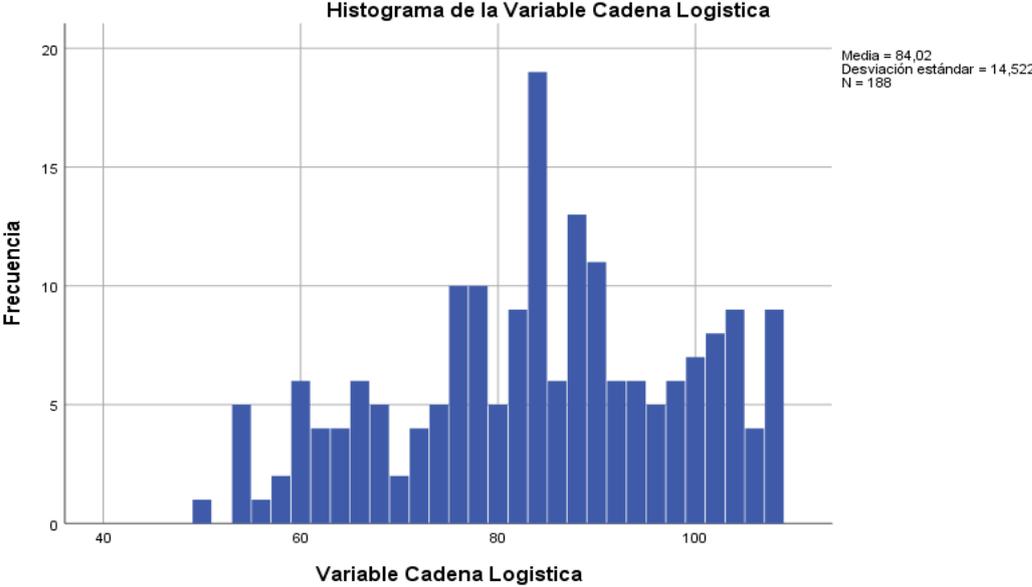
**Figura 59 Histograma de la variable Productividad**



Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la frecuencia en lo que respecta a la variable productividad

**Figura 60 Histograma de la variable Cadena Logística**



Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la frecuencia en lo que respecta a la variable cadena logística

En los histogramas respectivos de las dos variables se pudo percibir que no existe una distribución normal esto en base a que hay valores extremos con muy pocos casos siendo que el análisis estadístico nos indicó que ambas variables no procederían a tener una distribución normal.

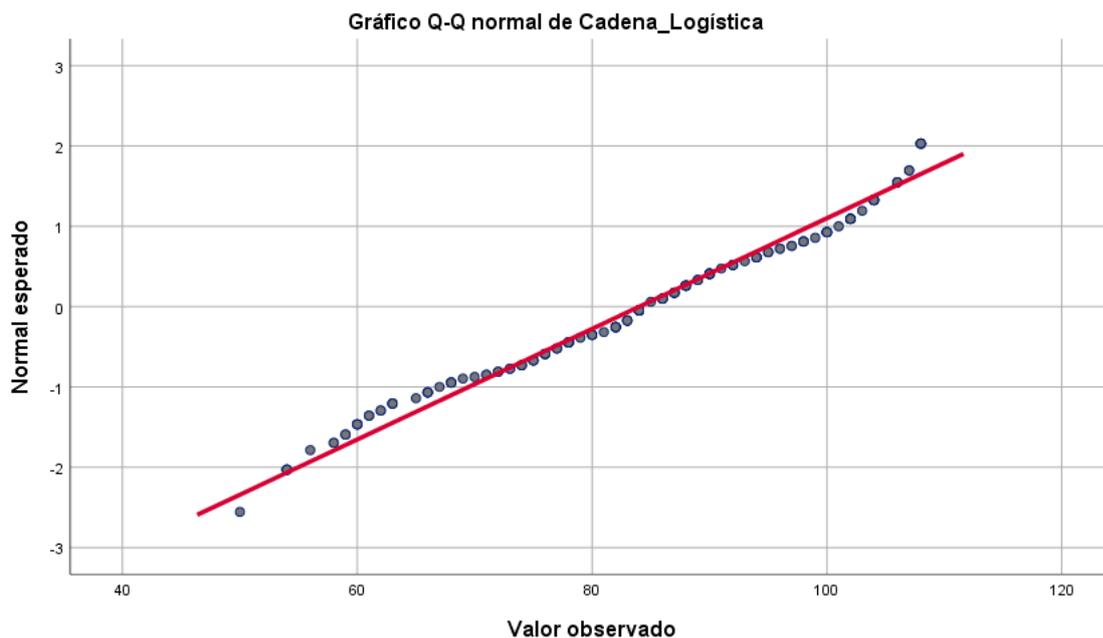
**Figura 61 Grafico Q-Q de la variable Productividad**



Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra el grafico Q-Q de la variable productividad

**Figura 62 Grafico Q-Q de la variable Cadena Logística**



Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra el grafico Q-Q de la cadena logística

En los siguientes gráficos Q-Q normal o Normal Probability Plot, se trabajó teniendo parejas de valores, donde cada uno de estos fue emparejado con un valor esperado, proveniente este último de una distribución normal. Si la muestra fue obtenida de una población normal los dos valores coincidirán en la misma línea recta. Bajo esa premisa se puede observar en ambos gráficos respectivos, básicamente no todos los puntos están representados y no se ubican en perfección, como consecuencia, se pudo afirmar que la variable productividad y la variable cadena logística no tuvieron una distribución normal, pese a que los puntos estén cerca a la correlación a la recta, sus valores extremos y distintos hicieron que no siga una distribución normal.

**Tabla 10: Correlación entre las variables Productividad y Cadena Logística**

		<b>Correlaciones</b>	
		Productividad	Cadena Logística
Productividad	Correlación de Pearson	1	0.145
	Sig. (bilateral)		0.352
	N	43	43
Cadena Logística	Correlación de Pearson	0.145	1
	Sig. (bilateral)	0.352	
	N	43	188

Fuente: Elaboración propia y SPSS

Nota: Esta figura muestra la correlación que existe entre la variable independiente productividad y la variable dependiente cadena logística

Al momento en el cual se analizó la tabla 8 que nos entrega el SPSS se pudo verificar que se obtuvo un nivel de correlación bajo 0.145, siendo cercano a 0. De igual manera, se estableció la obtención de una correlación positiva débil, es decir, no existe la suficiente evidencia para establecer que hay una relación de carácter fuerte y concisa, dicho de otra forma, a mayor productividad, no necesariamente será mayor la gestión de la cadena logística para nuestra muestra analizada, y viceversa, por lo tanto, no se cumple lo que se planteó al escoger las variables. Al analizar la significación, es de 0.352 nuevamente, por lo que se cumple que sea mayor a 0.05, lo que indica que la correlación que se ha establecido es cierta por lo que se puede concluir que no existe la suficiente evidencia estadística para determinar una relación de carácter lineal entre la variable independiente productividad y la variable dependiente cadena logística, a su vez, y bajo los histogramas y ejecución de los gráficos Q-Q se puede identificar la existencia de la correlación positiva entre ambas variables.

#### **4.1.3. Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis**

La hipótesis específica indica que:

**H1:** El impacto de la productividad de las agencias de carga en la cadena logística es directo y significativo en la tecnología para las exportaciones marítimas en el 2021

A lo cual se le asigna una hipótesis nula que indica que:

**H0:** El impacto de la productividad de las agencias de carga en la cadena logística no es directo y significativo en la tecnología para las exportaciones marítimas en el 2021

Ante las hipótesis planteadas, se pudo identificar que existe una relación de la variable independiente con la dimensión adherida la cual obtuvo un nivel de significancia estadística (p. valor) inferior al nivel, que adicional implica en un error menor a lo permitido por la investigación (Alfa = 0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de específica 1 (**H1**)

La segunda hipótesis específica menciona que:

**H2:** El impacto de la productividad de las agencias de carga en la cadena logística es directo y significativo en los procesos operativos para las exportaciones marítimas en el 2021

A lo cual se le asigna una hipótesis nula que indica que:

**H0:** El impacto de la productividad de las agencias de carga en la cadena logística no es directo y significativo en los procesos operativos para las exportaciones marítimas en el 2021

Ante las hipótesis planteadas, se pudo identificar que existe una relación de la variable independiente con la dimensión adherida la cual obtuvo un nivel de significancia estadística (p. valor) inferior al nivel, que adicional implica en un error menor a lo

permitido por la investigación (Alfa = 0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de específica 1 (**H2**)

Finalmente, la última hipótesis específica menciona que:

**H3:** El impacto de la productividad de las agencias de carga en la cadena logística es directo y significativo en los costos de exportación para las exportaciones marítimas en el 2021

A lo cual se le asigna una hipótesis nula que indica que:

**H0:** El impacto de la productividad de las agencias de carga en la cadena logística no es directo y significativo en los costos de exportación para las exportaciones marítimas en el 2021

Ante las hipótesis planteadas, se pudo identificar que existe una relación de la variable independiente con la dimensión adherida la cual obtuvo un nivel de significancia estadística (p. valor) inferior al nivel, que adicional implica en un error menor a lo permitido por la investigación (Alfa = 0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de específica 1 (**H3**)

Contrastación de la hipótesis General

La hipótesis principal de la investigación menciona que:

**HG:** El impacto de la productividad de las agencias de carga en la cadena logística es directo y significativo para las exportaciones marítimas en el 2021.

Por lo que la hipótesis nula asociada a la contrastación es que:

**H0:** El impacto de la productividad de las agencias de carga en la cadena logística no es directo y significativo para las exportaciones marítimas en el 2021.

Ante a lo planteado, se pudo identificar que es posible rechazar la hipótesis nula al momento de poder identificar un nivel de significancia menores a 0.05 entre las variables de investigación, por lo cual se puede aceptar la hipótesis de investigación dando la confirmación en la hipótesis general **(HG)** de que el impacto de la productividad de las agencias de carga en la cadena logística es directo y significativo para las exportaciones marítimas en el 2021.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

### 5.1. Discusión de resultados

Los resultados del presente trabajo de investigación dan como resultados que existe una correlación directa entre la productividad y la cadena logística para las exportaciones marítimas de las agencias de carga en el 2021.

Se pudo obtener un escenario en el cual se identificó que es necesario una obtención de resultados bajo la relación directa entre la productividad y como este repercute en la cadena logística en las agencias de carga ya que estas cuentan con muchos problemas en la agilidad de sus operaciones y eso se obtuvo bajo las 188 encuestas que es necesario una actualización en los temas de tecnología y capacitación del personal rutinariamente para una mejora de la cadena logística y, en general, para las agencias de carga involucradas en las exportaciones marítimas.

Según lo mencionado por Serrano (2015) en la definición de cadena logística como la encargada de la previsión, organización y control del flujo completo de una operación, es la correcta mención, ya que se ve que los procesos de las exportaciones marítimas se realiza el flujo completo desde inicio hasta la entrega final del producto al cliente en destino. Partiendo desde allí, se toma la organización de todos los procesos operativos y de los aliados llamados proveedores para que la cadena sea unificada, ordenada para los procesos de entregas a tiempo y generar la máxima eficiencia al mínimo coste posible. Teniendo en cuenta todos los puntos mencionados, se genera una fidelización y confianza con el cliente.

Se sabe que las agencias de carga efectivamente prestan servicios tal como lo mención Valero y Enríquez (2022) para generar un proceso más eficiente de

transporte internacional la cual depende de la necesidad del cliente, tipo de producto y requerimientos especiales. Partiendo de esta teoría, se refuerza la importancia de las agencias de cargas dentro de la cadena logística y distribución física.

Según los resultados obtenidos y tomando el punto de vista de (Gordillo, Sánchez, Terrones & Cruz (2020), la productividad de las agencias de carga si impacta con mucha relevancia en la cadena logística para las exportaciones marítimas, ya que el uso correcto de los recursos permitirá lo siguiente:

- ✓ Mejor desempeño lo cual se verá reflejado en la productividad de las agencias de carga.
- ✓ Mejora continua en las labores establecidas en las agencias de carga adheridos a actualizaciones tanto en tecnología y capacitación.
- ✓ Mejor desempeño por parte de los empleados generando efectividad y cumpliendo las metas establecidas con los clientes.

Considerando la expresado por Iglesias (2010) en relación a la importancia de la cadena logística y el crecimiento que se ha ido dando durante años, lo cual esto genera que todos los actores dentro de la cadena hayan generado una conversión en su gestión en búsqueda de mejoras para afrontar procesos éxitos y brindarle mejores soluciones a los exportadores frente a las diferentes contingencias que puedan suscitarse en la cadena logística dentro del tránsito internacional.

En tal sentido, es posible generalizar que tanto la productividad como la cadena logística van necesariamente correlacionadas, ya que el impacto de uno afecta directamente a otro y por ende es necesario recalcar que una mejora continua de una de estas variables que se trabajaron en la presente investigación afecta de una

manera la cual pueda mejorar o en caso contrario desfavorecer a las labores de las agencias de carga para las exportaciones marítimas.

## CONCLUSIONES

1. Bajo el análisis de la investigación realizada tomando como énfasis la hipótesis general, los problemas y el objetivo se concluyó que el impacto de la productividad de las agencias de carga en la cadena logística es directo y significativo para el proceso de las exportaciones marítimas en el 2021, por lo cual al momento de obtener los resultados de las encuestas de los protagonistas (agencias de carga) han optado que es necesario un rol en conjunto con la finalidad que ambas variables trabajadas en esta investigación logren una mejora en la cadena logística de exportación para las agencias de carga.
2. Se concluye que las exportaciones en 2021 registraron un récord histórico con valor de US\$ 56,306 millones, según la Sunat lo cual mostró un crecimiento del 38.8% respecto al 2020. Esto demuestra que las exportaciones en el Perú son fundamentales y muestran un registro creciente durante los años, por ello se debe impulsar a la mejora de los procesos que comprenden cada uno de los actores en la cadena logística de exportación, con la finalidad de consolidar la recuperación del comercio exterior peruano y resalta su prevalencia como principal fundamento de la economía peruana y generador de recursos descentralizados.
3. El uso de las tecnologías es vital y determinante para los procesos operativos de las exportaciones marítimas en las agencias de carga, ya que generan facilidad, rapidez y orden ante el proceso que se va a realizar y el servicio final que va a recibir el cliente. Tecnologías como E-documents, trazabilidad en tiempo real (tracking), programa SINTAD/SOFTPAD, entre otros ayudarán a la

mejora del flujo de información, manejo del proceso de exportación y visibilidad de la cadena de exportación en tiempo real ante el cliente.

4. Finalmente, es necesario una mejora continua para una mejora en el costeo de exportación esto bajo capacitaciones, contratación y adecuaciones tanto a los trabajadores, proveedores como a sus clientes, ya que, bajo esto con un mejor conocimiento y desempeño en sus respectivos roles, se podría obtener resultados positivos tanto en la productividad como la finalización de una mejora continua de la cadena logística la cual se ven involucradas las agencias de carga en dirección a las exportaciones marítimas en el 2021, para mejorar la productividad de las agencias de carga se deben realizar capacitaciones constantes al personal en las áreas internas de operaciones y Customer service, ya que el 50% de los trabajadores encuestados indicaron que las agencias no realizan capacitaciones a su personal. Asimismo, realizar una homologación de proveedores correcta con la finalidad de obtener eficiencia en el proceso de exportaciones marítimas.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a las agencias de carga

1. implementen KPI en sus procesos, puntualmente el indicador de Lead Time (just in time) para el procedimiento de exportación marítima con la finalidad de medir los tiempos de entrega de cargas en destino y la herramienta de Lean Logistics en los procesos de cadena logística en casos cuando se brinde servicios completos (almacenamiento, etiquetado, picking, entre otros.) para lograr procesos eficientes, ágiles y planificación de actividades.

2. Inviertan en implementación de sistemas tecnológicos como, por ejemplo, web de trazabilidad en tiempo real de la carga para que los clientes tengan visibilidad (tracking) en que proceso se encuentra su carga con la finalidad de generar confianza y procesos transparentes. De la misma forma, implementar e-documents para que la documentación entregada por el cliente se encuentre almacenada y visible para las diferentes áreas de trabajo en las agencias.

Es importante mantenerse a la vanguardia de la tecnológica para fidelizar clientes a través de la seguridad, confianza y rapidez en procesos.

3. Manejen capacitaciones con su personal sobre temas operativos de exportación marítima, transmisiones de manifiesto de aduana (SUNAT) y servicio al cliente.

Sunat actualiza procesos de manifiesto de carga cada año, por lo que es importante que estén suscritos a las actualizaciones y capacitaciones gratuitas que realizan para informar sobre los cambios y regulaciones.

Adicional, tomar el curso de Customer Experience para su personal con la finalidad de mejorar el servicio al cliente y lograr la atención eficiente y de calidad al cliente final.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Anaya, J. (2014). *El diagnóstico logístico: Una metodología para promover mejoras competitivas* (Primera ed.). Madrid: ESIC. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=6a2MCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=procesos+de+la+logistica&hl=qu&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=6a2MCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=procesos+de+la+logistica&hl=qu&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Anaya, J., & Polanco, S. (2007). *Innovación y mejora de procesos logísticos* (Segunda ed.). Madrid: ESIC. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=rf-OkQFjcoQC&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=rf-OkQFjcoQC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Ballou, R. H. (2004). *Logística. Administración de la cadena de suministro* (Quinta ed.). Ciudad de Mexico: Pearson Prentice Hall. Obtenido de [https://laclasedotblog.files.wordpress.com/2018/05/logistica\\_administracion\\_de\\_la\\_cadena\\_de\\_suministro\\_5ta\\_edicion\\_-\\_ronald\\_h\\_ballou.pdf](https://laclasedotblog.files.wordpress.com/2018/05/logistica_administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_edicion_-_ronald_h_ballou.pdf)
- Carro, R., & Gonzales, D. (2013). *Logística Empresarial*. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata. Obtenido de [http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica\\_empresarial.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica_empresarial.pdf)
- ComexPerú. (2021). *Exportaciones no tradicionales: ¿Cuáles son las regiones que destacan en este sector?* Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/en/articulo/exportaciones-no-tradicionales-cuales-son-las-regiones-que-destacan-en-este-sector>
- Congreso de la República. (2018). *Decreto Legislativo que modifica la Ley General de Aduanas*. El Peruano. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-general-de-aduanas-decreto-legislativo-n-1433-1692078-8>
- Coveñas, P. (2021). *Gestión de la cadena logística y el posicionamiento de Mypes textiles del emporio comercial de Gamarra 2020*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4449/NEG-T030\\_45559508\\_T%20%20%20COVE%c3%91AS%20MANYARI%20PABLO%20DAVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4449/NEG-T030_45559508_T%20%20%20COVE%c3%91AS%20MANYARI%20PABLO%20DAVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cuervo, C. &. (2021). *Propuesta de mejora de la gestión de almacén en un operador logístico en el Callao con el objetivo de incrementar la productividad del área a través del Lean Warehouse*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/655566/Cuervo\\_TC.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/655566/Cuervo_TC.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Diario del Exportador. (2017). *La Distribución Física Internacional: Definición, actores y riesgos*. Obtenido de <https://www.diariodelexportador.com/2017/12/la-distribucion-fisica-internacional.html?m=1#>
- Diario del Exportador. (2020). *El Bill of Lading: Definición, funciones, contenido, tipos e importancia*. Obtenido de <https://www.diariodelexportador.com/2020/01/el-bill-of-lading-definicion-funciones.html#>
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (2017). La productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 47-60. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-85632018000100047](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047)
- Francisco, L. (2014). *Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5279/Francisco\\_lorena\\_analisis\\_propuesta\\_mejora\\_sistema\\_gestion\\_almacenes\\_operador\\_logistico.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5279/Francisco_lorena_analisis_propuesta_mejora_sistema_gestion_almacenes_operador_logistico.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Freire, G., & Leon, M. (2018). *Modelo de gestión logística en empresas recicladoras para mejorar la productividad*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34435/1/TESIS%20FINAL.pdf>
- Fuentes, K., & Palacios, E. (2018). *Impacto de los Operadores Logísticos el comercio exterior en Colombia*. Bogotá: Universidad Piloto de Colombia. Obtenido de <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/10024/00004794%20Fuentes%20campillo.pdf?sequence=1>
- Gonzales, C. (2021). *Propuesta de mejora de la Gestión Logística para cumplir con el nivel de servicio en un Operador Logístico*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16724/Gonzales\\_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16724/Gonzales_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gordillo, J., Sanchez, Y., Terrones, A., & Cruz, M. (2020). La productividad académica en las instituciones de educación superior en México: de la teoría a la práctica. *Propósitos y Representaciones*, 8(3), e441. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v8n3/2310-4635-pyr-8-03-e441.pdf>
- Grey, A., & Mendieta, A. (2021). *Diseño de una solución tecnológica enfocado en la programación anticipada de despachos de carga para la maximización de tiempos de atención de un operador logístico*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/657541/Grey\\_FA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/657541/Grey_FA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Huaman, M., Villalobos, W., & Armas, J. (2020). Gestión Logística para mejorar la productividad en la empresa Agroindustria Caraza S.A.C. *Ingeniería: Ciencia*,

- Tecnología e Innovación*, 7(2), 113-120. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1453/2023>
- Iglesias, A. (2010). *La gestión de la cadena de suministro*. Madrid: ESIC. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=wpkkDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=wpkkDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Mankiw, G. (2007). *Principios de Economía* (Sexta ed.). Ciudad de México: Cengage Learning. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/bd2711c3969d92b67fcf71d844bcbaed.pdf>
- Meller, P. (2019). *Productividad, competitividad e innovación Perspectiva conceptual*. CIEPLAN. Obtenido de <http://www.cieplan.org/wp-content/uploads/2019/09/Perspectiva-Conceptual-e-Interrelaci%C3%B3n-final.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2009). *Lo que debes saber sobre la certificación de origen*. Lima: MINCETUR. Obtenido de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio\\_exterior/certificacion\\_de\\_origen/certificacion\\_por\\_entidades/guia\\_emision\\_certificados\\_deorigen\\_06012012.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/certificacion_de_origen/certificacion_por_entidades/guia_emision_certificados_deorigen_06012012.pdf)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2015). *Guía de orientación al usuario del transporte acuático*. MINCETUR. Obtenido de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio\\_exterior/facilitacion\\_comercio\\_exterior/Guia\\_Transporte\\_Acuatico\\_13072015.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/facilitacion_comercio_exterior/Guia_Transporte_Acuatico_13072015.pdf)
- Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. (2005). *Formas de Exportación*. MIDAGRI. Obtenido de <https://www.midagri.gob.pe/portal/comercio-exterior/icomoeportar/introduccion62/677-formas-de-exportacion>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2010). *Glosario de terminos aduaneros*. MEF, Lima. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/defensoria/boletines/glosario\\_aduanero.pdf](https://www.mef.gob.pe/defensoria/boletines/glosario_aduanero.pdf)
- Mora, L. (2008). *Indicadores de la gestión logística. KPI "Los indicadores claves del desempeño"*. FESC. Obtenido de [https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e\\_libros/logistica/ind\\_logistica.pdf](https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/ind_logistica.pdf)
- Olavarrieta, J. (1999). *Conceptos generales de productividad, sistemas, normalización y competitividad para pequeña y mediana empresa*. Ciudad de México: Universidad Iberoamericana Santa Fe Ciudad de México. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=EXzhFaRE9rUC&printsec=frontcover&dq=productividad+deficinion&hl=qu&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=productividad%20deficinion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=EXzhFaRE9rUC&printsec=frontcover&dq=productividad+deficinion&hl=qu&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=productividad%20deficinion&f=false)

- Orjuela, J., Castro, O., & Suspes, E. (2005). Operadores y plataformas logísticas. *Tecnura*, 8(16), 115-127. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2570/257020406011.pdf>
- Ortiz, A. (2020). *FCL y LCL en transporte marítimo*. Obtenido de <https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/blog/transporte-maritimo-lcl-fcl>
- Rodriguez, C. (1999). *El nuevo escenario: la cultura de calidad y productividad en las empresas* (Segunda ed.). Jalisco: ITESO. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=IAcY7k6GKbUC&printsec=frontcover&dq=productividad+deficinion&hl=qu&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=productividad%20deficinion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=IAcY7k6GKbUC&printsec=frontcover&dq=productividad+deficinion&hl=qu&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=productividad%20deficinion&f=false)
- Salas, K., Meza, J., Obredor, T., & Mercado, N. (2019). Evaluación de la Cadena de Suministro para Mejorar la Competitividad y Productividad en el Sector Metalmeccánico en Barranquilla, Colombia. *Informacion Tecnologica*, 30(2), 25-32. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v30n2/0718-0764-infotec-30-02-00025.pdf>
- Serrano, M. (2015). *Optimización de la cadena Logística*. Madrid: Elearning. Obtenido de [https://books.google.es/books?id=A789DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?id=A789DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Soler, D. (2014). *Guía práctica de las reglas Incoterms 2010. Derechos y obligaciones sobre las mercancías en el comercio internacional*. Barcelona: Marge Books.
- SUNAT. (2015). *Informe N° 177-2015-SUNAT/5D1000*. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/oficiosAd/2015/informes/2015-INF-177-5D1000.pdf>
- SUNAT. (2017). *Mandato electrónico*. SUNAT.
- SUNAT. (2022). *Consulta Ficha del Operador de Comercio Exterior*. Obtenido de <https://ww3.sunat.gob.pe/cl-ad-itoperador-consulta/ConsultaPortal.htm?action=cargarConsultaOCEPortal>
- SUNAT. (2022). *Consultar Declaración Aduanera de Mercancías (DAM)*. Obtenido de <https://www.gob.pe/7470-consultar-declaracion-aduanera-de-mercancias-dam>
- Tejada, B. (2007). *Administración de servicios de alimentación. Calidad, nutrición, productividad y beneficios* (Segunda ed.). Medellín: Universidad de Antioquia. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=GxTF74WTNAYC&pg=PA289&dq=productividad+deficinion&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwjlfnD4cb6AhWDS5UCHUtmBHEQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=productividad%20deficinion&f=false>
- TRADE MAP. (2022). *Lista de los exportadores para el producto seleccionado*. Obtenido de

[https://www.trademap.org/Country\\_SelProduct\\_TS.aspx?nvpm=3%7c%7c%7c%7c%7cTOTAL%7c%7c%7c2%7c1%7c1%7c2%7c2%7c1%7c2%7c1%7c1%7c1](https://www.trademap.org/Country_SelProduct_TS.aspx?nvpm=3%7c%7c%7c%7c%7cTOTAL%7c%7c%7c2%7c1%7c1%7c2%7c2%7c1%7c2%7c1%7c1%7c1)

Vásquez, C. (2018). *Propuesta de implementación de un módulo de tarifas en el área de pricing de la agencia de carga internacional Alexim Perú S.R.L. para el incremento de la productividad*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1870/NEGOC\\_GLOBT030\\_72746861\\_T%20CASEY%20ANTOUNETTE%20V%c3%81SQUEZ%20LOYOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1870/NEGOC_GLOBT030_72746861_T%20CASEY%20ANTOUNETTE%20V%c3%81SQUEZ%20LOYOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### ANEXO I: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS: **EI IMPACTO DE LA PRODUCTIVIDAD DE LAS AGENCIAS DE CARGA EN LA CADENA LOGÍSTICA PARA LAS EXPORTACIONES MARITIMAS EN LIMA ,2021**

AUTOR(ES): La Torre Lazo Karol, Ynca Córdova Diego

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿En qué medida impacta la productividad de las agencias de carga en la cadena logística para las exportaciones marítimas en Lima, 2021?	Determinar el impacto de la productividad de las agencias de carga en la cadena logística para las exportaciones marítimas en Lima, 2021.	El impacto de la productividad de las agencias de carga es directo y significativo para las exportaciones marítimas en el 2021	<p><b>Variable 1:</b> Productividad</p> <p><b>Variable 2:</b> Cadena logística</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D1: Tecnología</li> <li>• D2: Procesos operativos</li> <li>• D3: Costos de exportación</li> <li>• Y1: Planeación de operaciones</li> <li>• Y2: Control de gestión</li> <li>• Y3: Distribución física Internacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Enfoque:</b> Cuantitativo</li> <li>• <b>Alcance:</b> Exploratorio</li> <li>• <b>Tipo:</b> Aplicada</li> <li>• <b>Diseño:</b> No Experimental</li> <li>• <b>Corte:</b> Transversal</li> </ul>

- **Unidad de análisis:**  
Encuestas

<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable / Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medios de Certificación (Fuente / Técnica)</b>
¿En qué medida impacta la tecnología de las agencias de carga en la planeación de operaciones para las exportaciones marítimas en Lima, 2021?	Determinar el impacto de la tecnología de las agencias de carga en la planeación de operaciones para las exportaciones marítimas en Lima, 2021	La tecnología de las agencias de carga impacta significativamente en la planeación de las operaciones para las exportaciones marítimas en Lima, 2021	VI/D1: Tecnología  V2/Y1: Planeación de operaciones	I1: Uso de tecnología I2: Inversión en tecnología I3: Nivel de preparación del personal en TI  I1: Organización de actividades I2: Desarrollo de estrategias I3: Procesos logísticos	Cuestionario estructurado Escala de Likert

¿En qué medida impacta los procesos operativos de las agencias de carga en el control de gestión para las exportaciones marítimas en Lima, 2021?	Determinar el impacto de los procesos operativos de las agencias de carga en el control de gestión para las exportaciones marítimas en Lima, 2021	Los procesos operativos de las agencias de carga impactan significativamente en el control de gestión para las exportaciones marítimas en Lima,2021	VI/D2: Procesos Operativos  V2/Y2: Control de gestión	I1: Lead Time I2: Eficiencia del sistema metodológico I3: Eficiencia del proceso operativo  I1: Control de Costos I2: Servicio al cliente I3: Control de Proveedores
¿En qué medida impacta los costos de exportación de las agencias de carga en la distribución física internacional exportaciones	Determinar el impacto de los costos de exportación de las agencias de carga en la distribución física internacional para las exportaciones marítimas en Lima, 2021	Los costos de exportación de las agencias de carga tienen un impacto significativo en la distribución física internacional para las exportaciones marítimas en Lima,2021	V1/D3: Costos de exportación  V2/Y3: Distribución Física Internacional	I1: Costos Directos I2: Costos Indirectos I3: Costos de Transporte Internacional  I1: Cadena de Suministro (SCM) I2: Tránsito internacional I3: Incoterms

marítimas en Lima,

2021?

---

**Fuente: Elaboración Propia**

## ANEXO II: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

**Variable 1:** Productividad

**Definición conceptual:** La productividad es la forma de medida que refleja la eficiencia con el uso correcto de los recursos para obtener resultados eficaces .

**Técnica / Instrumento:** Encuesta / cuestionario      **Unidad de Análisis:** Agentes de carga autorizados y que se encuentra circunscrito en Lima

Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento (preguntas a realizar) Agregar 3 preguntas por indicador	Alternativas (Valores en Escala de Likert)
D1: Tecnología	I1: Uso de tecnología	1.- ¿Crees que es importante que se implemente el uso de tecnologías en las agencias de carga?	a) Totalmente de acuerdo
		2.- ¿Está de acuerdo con que se aplique capacitación mensual a los trabajadores para el correcto uso de tecnología?	b) De acuerdo
		3.- ¿Está de acuerdo con que el uso de tecnologías generará mayor eficiencia en los procesos?	c) Poco de acuerdo d) Totalmente en desacuerdo
	I2: Inversión en tecnología	1.- ¿Crees que es importante que se invierta en tecnología en las agencias de carga y no en otras áreas?	a) Totalmente de acuerdo
		b) De acuerdo	

		<p>2.- ¿Está de acuerdo con el uso del ERP SINTAD/SOFTPAD dentro de las agencias de carga para una mejora continua?</p> <p>3.- ¿Cree importante implementar una plataforma digital de seguimiento de carga para los clientes?</p>	<p>c) Poco de acuerdo</p> <p>d) Totalmente en desacuerdo</p>
	<b>I3:</b> Nivel de preparación del personal en TI	<p>1.- ¿Está de acuerdo con que el sistema implementado cuente con avisos de plazos en cada proceso?</p> <p>2.- ¿Está de acuerdo con que se evalúe al personal de manera mensual en los programas que ha implementado la compañía según sea su función?</p> <p>3.- ¿Está de acuerdo con que el personal contratado tenga experiencia en manejo de sistema SINTAD/SOFTPAD?</p>	<p>a) Totalmente de acuerdo</p> <p>b) De acuerdo</p> <p>c) Poco de acuerdo</p> <p>d) Totalmente en desacuerdo</p>
<b>D2:</b> Procesos operativos	<b>I1:</b> Lead Time	<p>1.- ¿Está de acuerdo con uso del Lead time para medir los tiempos de entrega de la carga en el país de destino?</p> <p>2.- ¿Está de acuerdo con generar un plan de contingencia ante las demoras del flujo internacional para cargas con licitación?</p> <p>3.- ¿Crees que es importante implementar indicadores de medición en las empresas?</p>	<p>a) Totalmente de acuerdo</p> <p>b) De acuerdo</p> <p>c) Poco de acuerdo</p> <p>d) Totalmente en desacuerdo</p>

<b>I2:</b> Eficiencia del sistema metodológico	<p>1.- ¿Cree usted que en la actualidad se está usando un correcto uso del manual de organización y funciones en su organización?</p> <p>2.- ¿Cree usted que en la actualidad se está usando un correcto uso del reglamento de organización y funciones en su organización?</p> <p>2.- ¿Cree usted que en la actualidad se está usando un correcto uso del reglamento interno de trabajo en su organización?</p>	<p>a) Totalmente de acuerdo</p> <p>b) De acuerdo</p> <p>c) Poco de acuerdo</p> <p>d) Totalmente en desacuerdo</p>
<b>I3:</b> Eficiencia del proceso operativo	<p>1.- ¿Está de acuerdo con la medición de la eficiencia del proceso operación?</p> <p>2.- ¿Cree usted que un proceso eficiente impacta en el aumento de ventas de la empresa?</p> <p>3.- ¿Considera que el jefe de área debe plantear los procesos operativos?</p>	<p>a) Totalmente de acuerdo</p> <p>b) De acuerdo</p> <p>c) Poco de acuerdo</p> <p>d) Totalmente en desacuerdo</p>
<b>I1:</b> Costos Directos	<p>1.- ¿Crees usted que los costos directos impactan en costo final del producto terminado?</p>	<p>a) Totalmente de acuerdo</p>

<b>D3: Costos de exportación</b>		<p>2.- ¿Considera que es importante conocer todos los costos que incurren en una exportación?</p> <p>3.- ¿Considera usted que en la actualidad las agencias de carga generan sobrecostos innecesarios para el exportador?</p>	<p>b) De acuerdo</p> <p>c) Poco de acuerdo</p> <p>d) Totalmente en desacuerdo</p>
	<b>I2: Costos Indirectos</b>	<p>1.- ¿Está de acuerdo con que el exportador reconozca todos los costos indirectos incurridos en su exportación?</p> <p>2.- ¿Está de acuerdo que los trabajadores de su organización tengan conocimiento total de los costos indirectos aplicados en la empresa?</p> <p>3.- ¿Está de acuerdo que en la actualidad existe un interés por parte del estado para el apoyo en los costos de servicios en las exportaciones?</p>	<p>a) Totalmente de acuerdo</p> <p>b) De acuerdo</p> <p>c) Poco de acuerdo</p> <p>d) Totalmente en desacuerdo</p>
	<b>I3: Costos de Transporte Internacional</b>	<p>1.- ¿Ha contado con problemas de costos en el transporte internacional en su organización?</p> <p>2.- ¿Cree usted que los costos de transporte internacional son elevados en el mercado internacional?</p>	<p>a) Totalmente de acuerdo</p> <p>b) De acuerdo</p> <p>c) Poco de acuerdo</p> <p>d) Totalmente en desacuerdo</p>

		3.- ¿Cree usted que la variación de precios del combustible ha estado mejorando el progreso de las agencias de carga?	
--	--	---	--

Fuente: Elaboración Propia

<b>Variable 2:</b> Cadena logística			
<b>Definición conceptual:</b> La cadena logística engloba todos los procesos de inicio a fin desde la fabricación hasta su entrega final, en donde se incluyen procesos como aprovisionamiento de materiales, producción, almacén y distribución de productos.			
<b>Técnica / Instrumento:</b> Encuesta / cuestionario		<b>Unidad de Análisis:</b> Agentes de carga autorizados y que se encuentra circunscrito en Lima	
<b>Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)</b>	<b>Indicadores (Definición Operacional) 3 preguntas x indicador</b>	<b>Ítems del instrumento (preguntas a realizar)</b>	<b>Alternativas (Valores en Escala de Likert)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>D1:</b> Planeación de operaciones</li> </ul>	<b>I1:</b> Organización de actividades	1.- ¿Está de acuerdo con que las agencias de carga cuenten con una organización de actividades por área?  2.- ¿Cree usted que los jefes deben organizar las actividades de área?	a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Poco de acuerdo d) Totalmente en desacuerdo

		3.- ¿Está de acuerdo que una organización de labores generará mayor eficiencia en los trabajadores de las agencias de carga?	
	<b>I2: Desarrollo de estrategias</b>	<p>1.- ¿Ha contado con desarrollo de estrategias internas para la mejora del manejo operacional en su organización?</p> <p>2.- ¿Está de acuerdo con que todos los trabajadores de las agencias de carga conozcan sobre el desarrollo de estrategias de sus áreas?</p> <p>3.- ¿Está de acuerdo con que la implementación de desarrollos de estrategia generaría un mayor costo en los procesos logísticos?</p>	<p>a) Totalmente de acuerdo</p> <p>b) De acuerdo</p> <p>c) Poco de acuerdo</p> <p>d) Totalmente en desacuerdo</p>
	<b>I3: Procesos logísticos</b>	<p>1.- ¿Considera que los procesos logísticos estas bien indicados y delegados en su organización?</p> <p>2.- ¿Considera importante que los trabajadores deben tener el dominio total de los procesos logísticos del área?</p> <p>3.- ¿Cree usted que los trabajadores de su organización están correctamente capacitados para el correcto desempeño en los procesos logísticos?</p>	<p>a) Totalmente de acuerdo</p> <p>b) De acuerdo</p> <p>c) Poco de acuerdo</p> <p>d) Totalmente en desacuerdo</p>

<b>D2: Control de gestión</b>	<b>I1: Control de costos</b>	<p>1.- ¿Considera que el actual manejo de los costos en las agencias de carga ha mejorado en los últimos años?</p> <p>2.- ¿Cree usted que los costos determinan la recompra en las agencias de carga?</p> <p>3.- ¿Considera que en su organización existe un correcto uso de control de costos?</p>	<p>a) Totalmente de acuerdo</p> <p>b) De acuerdo</p> <p>c) Poco de acuerdo</p> <p>d) Totalmente en desacuerdo</p>
	<b>I2: Servicio al cliente</b>	<p>1.- ¿Cree usted que el cliente es lo más importante para la organización?</p> <p>2.- ¿Considera importante la fidelización con el cliente?</p> <p>3.- ¿Cree importante medir la satisfacción de los clientes?</p>	<p>a) Totalmente de acuerdo</p> <p>b) De acuerdo</p> <p>c) Poco de acuerdo</p> <p>d) Totalmente en desacuerdo</p>
	<b>I3: Control de proveedores</b>	<p>1.- ¿Está de acuerdo con que el flujo logístico sea manejado por un solo proveedor en la cadena logística?</p> <p>2.- ¿Considera importante la homologación de proveedores?</p>	<p>a) Totalmente de acuerdo</p> <p>b) De acuerdo</p> <p>c) Poco de acuerdo</p> <p>d) Totalmente en desacuerdo</p>

		3.- ¿Está de acuerdo que obtener proveedores óptimos generará eficiencia en la cadena a largo plazo?	
<b>D3:</b> Distribución Física Internacional	<b>I1:</b> Cadena de Suministro	<p>1.- ¿Cree importante que los clientes conozcan los riesgos de la cadena de suministro?</p> <p>2.- ¿Está de acuerdo con que la eficiencia en la cadena generará mayor productividad en las exportaciones?</p> <p>3.- ¿Cree usted que el éxito de los flujos eficientes se debe a una correcta planificación conjunto a los proveedores?</p>	<p>a) Totalmente de acuerdo</p> <p>b) De acuerdo</p> <p>c) Poco de acuerdo</p> <p>d) Totalmente en desacuerdo</p>
	<b>I2:</b> Tránsito Internacional	<p>1.- ¿Cree usted que la escatimacion de gastos por parte del exportador implica un empeoramiento en los tiempos de entrega?</p> <p>2.- ¿Está de acuerdo con el actual manejo de los tiempos de los procesos de exportación por parte de las agencias de carga?</p> <p>3.- ¿Cree usted que los tiempos de desconsolidación de un contenedor son óptimos para lograr eficiencia en las entregas al cliente final?</p>	<p>a) Totalmente de acuerdo</p> <p>b) De acuerdo</p> <p>c) Poco de acuerdo</p> <p>d) Totalmente en desacuerdo</p>
	<b>I3:</b> Incoterms	1.- ¿Cree que los incoterms facilitan la gestión de la cadena de exportación?	<p>a) Totalmente de acuerdo</p> <p>b) De acuerdo</p>

		<p>2.- ¿Está de acuerdo con el correcto uso de lo incoterms por parte de los clientes?</p> <p>3.- ¿Está de acuerdo con que los exportadores conozcan los incoterms?</p>	<p>c) Poco de acuerdo</p> <p>d) Totalmente en desacuerdo</p>
--	--	---	--

Fuente: Elaboración Propia

## ANEXO III: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### Validación: LAOS LÓPEZ JOSÉ ENRIQUE

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS  
TABLA 1

Variable 1 (escribir el nombre de variable)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta / Cuestionario					
Autor del Instrumento	La Torre Lazo Karol, Ynca Cordova Diego					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Variable independiente: Productividad					
Población:	Agentes de carga autorizados y que se encuentra circunscrito en Lima					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Tecnología						
I1 Uso de tecnología	¿Crees que es importante que se implemente el uso de tecnologías en las agencias de carga?	4	3	3	3	
	¿Está de acuerdo con que se aplique capacitación mensual a los trabajadores para el correcto uso de tecnología?		3	3	3	
	¿Está de acuerdo con que el uso de tecnologías generará mayor eficiencia en los procesos?		3	3	3	
I2 Inversión en tecnología	¿Crees que es importante que se invierta en tecnología en las agencias de carga y no en otras áreas?	4	3	3	3	
	¿Está de acuerdo con el uso del ERP SINTAD/SOFTPAD dentro de las agencias de carga para una mejora continua?		3	3	3	
	¿Cree importante implementar una plataforma digital de seguimiento de carga para los clientes?		3	3	3	
I3 Nivel de preparación del personal en TI	¿Está de acuerdo con que el sistema implementado cuente con avisos de plazos en cada proceso?	4	3	3	3	
	¿Está de acuerdo con que se evalúe al personal de manera mensual en los programas que ha implementado la compañía según sea su función?		3	3	3	
	¿Está de acuerdo con que el personal contratado tenga experiencia en manejo de sistema SINTAD/SOFTPAD?		3	3	3	

D2 Procesos operativos					
I1 Lead Time	¿Está de acuerdo con uso del Lead time para medir los tiempos de entrega de la carga en el país de destino?	4	3	3	3
	¿Está de acuerdo con generar un plan de contingencia ante las demoras del flujo internacional para cargas con licitación?		3	3	3
	¿Crees que es importante implementar indicadores de medición en las empresas?		3	3	3
I2 Eficiencia del sistema metodológico	¿Cree usted que en la actualidad se está usando un correcto uso del manual de organización y funciones en su organización?	4	3	3	3
	¿Cree usted que en la actualidad se está usando un correcto uso del reglamento de organización y funciones en su organización?		3	3	3
	¿Cree usted que en la actualidad se está usando un correcto uso del reglamento interno de trabajo en su organización?		3	3	3
I3 Eficiencia del proceso operativo	¿Está de acuerdo con la medición de la eficiencia del proceso operación?	4	3	3	3
	¿Cree usted que un proceso eficiente impacta en el aumento de ventas de la empresa?		3	3	3
	¿Considera que el jefe de área debe plantear los procesos operativos?		3	3	3
D3 Costos de exportación					
I1 Costos directos	¿Crees usted que los costos directos impactan en costo final del producto terminado?	4	3	3	3
	¿Considera que es importante conocer todos los costos que incurren en una exportación?		3	3	3
	¿Considera usted que en la actualidad las agencias de carga generan sobrecostos innecesarios para el exportador?		3	3	3

I2 Costos indirectos	¿Está de acuerdo con que el exportador reconozca todos los costos indirectos incurridos en su exportación?	4	3	3	3	
	¿Está de acuerdo que los trabajadores de su organización tengan conocimiento total de los costos indirectos aplicados en la empresa?		3	3	3	
	¿Está de acuerdo que en la actualidad existe un interés por parte del estado para el apoyo en los costos de servicios en las exportaciones?		3	3	3	
I3 Costos de transporte internacional	¿Ha contado con problemas de costos en el transporte internacional en su organización?	4	3	3	3	
	¿Cree usted que los costos de transporte internacional son elevados en el mercado internacional?		3	3	3	
	¿Cree usted que la variación de precios del combustible ha estado mejorando el progreso de las agencias de carga?		3	3	3	
Nota: Inserte más filas de acuerdo a su instrumento						

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**TABLA 2**

VARIABLE 2 (escribir el nombre de variable)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta / Cuestionario					
Autor del Instrumento	La Torre Lazo Karol, Ynca Cordova Diego					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Variable dependiente: Cadena logística					
Población:	Agentes de carga autorizados y que se encuentra circunscrito en Lima					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Planeación de operaciones						
I1 Organización de actividades	¿Está de acuerdo con que las agencias de carga cuenten con una organización de actividades por área?	4	3	3	3	
	¿Cree usted que los jefes deben organizar las actividades de área?		3	3	3	
	¿Está de acuerdo que una organización de labores generará mayor eficiencia en los trabajadores de las agencias de carga?		3	3	3	
I2 Desarrollo de estrategias	¿Cuenta con desarrollo de estrategias internas para la mejora del manejo operacional en su organización?	4	3	3	3	
	¿Todos los trabajadores de las agencias de carga deben conocer sobre el desarrollo de estrategias de sus áreas?		3	3	3	
	¿Está de acuerdo con que la implementación de desarrollos de estrategia generaría un mayor costo en los procesos logísticos?		3	3	3	
I3 Procesos logísticos	¿Considera que los procesos logísticos estas bien indicados y delegados en su organización?	4	3	3	3	
	¿Considera importante que los trabajadores tengan el dominio total de los procesos logísticos del área?		3	3	3	
	¿Cree usted que los trabajadores de su organización están correctamente capacitados para el correcto desempeño en los procesos logísticos?		3	3	3	

D2 Control de gestión						
I1 Control de Costos	¿Considera que el actual manejo de los costos en las agencias de carga ha mejorado en los últimos años?	4	3	3	3	
	¿Cree usted que los costos determinan la recompra en las agencias de carga?		3	3	3	
	¿Considera que en su organización existe un correcto uso de control de costos?		3	3	3	
I2 Servicio al cliente	¿Cree usted que el cliente es lo más importante para la organización?	4	3	3	3	
	¿Considera importante la fidelización con el cliente?		3	3	3	
	¿Cree importante medir la satisfacción de los clientes?		3	3	3	
I3 Control de Proveedores	¿Está de acuerdo con que el flujo logístico sea manejado por un solo proveedor en la cadena logística?	4	3	3	3	
	¿Considera importante la homologación de proveedores?		3	3	3	
	¿Está de acuerdo que obtener proveedores óptimos generará eficiencia en la cadena a largo plazo?		3	3	3	
D3 Distribución Física Internacional						
I1 Cadena de Suministro (SCM)	¿Cree importante que los clientes conozcan los riesgos de la cadena de suministro?	4	3	3	3	
	¿Está de acuerdo con que la eficiencia en la cadena generará mayor productividad en las exportaciones?		3	3	3	
	¿Cree usted que el éxito de los flujos eficientes se debe a una correcta planificación conjunto a los proveedores?		3	3	3	
I2 Tránsito Internacional	¿Cree usted que la escatimacion de gastos por parte del exportador implica un empeoramiento en los tiempos de entrega?	4	3	3	3	
	¿Está de acuerdo con el actual manejo de los tiempos de los procesos de exportación por parte de las agencias de carga?		3	3	3	
	¿Cree usted que los tiempos de desconsolidación de un contenedor son óptimos para lograr eficiencia en las entregas al cliente final?		3	3	3	

I3 Incoterms	¿Cree que los incoterms facilitan la gestión de la cadena de exportación?	4	3	3	3	
	¿Está de acuerdo con el correcto uso de lo incoterms por parte de los clientes?		3	3	3	
	¿Está de acuerdo con que los exportadores conozcan los incoterms?		3	3	3	
Nota: Inserte más filas de acuerdo a su instrumento						

**Validado por:**

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Externo ( <input type="checkbox"/> ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	LAOS LÓPEZ JOSÉ ENRIQUE
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Mujer ( <input type="checkbox"/> )
<b>Profesión:</b>	CPC - ADMINISTRADOR
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> ( <input type="checkbox"/> ) Maestro ( <input type="checkbox"/> ) Doctor ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( <input type="checkbox"/> ) De 11 a 15 ( <input type="checkbox"/> ) De 16 a 20 ( <input type="checkbox"/> ) De 21 a más ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	
<b>Cargo actual:</b>	
<b>Área de especialización</b>	
<b>N° telefónico de contacto</b>	
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo institucional:
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( <input type="checkbox"/> ) Por correo electrónico ( <input type="checkbox"/> )

  
 Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

**Validación: GONZALES BENITO IONEL**

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**TABLA 1**

Variable 1 (escribir el nombre de variable)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta / Cuestionario					
Autor del Instrumento	La Torre Lazo Karol, Ynca Cordova Diego					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Variable independiente: Productividad					
Población:	Agentes de carga autorizados y que se encuentra circunscrito en Lima					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Tecnología						
I1 Uso de tecnología	¿Crees que es importante que se implemente el uso de tecnologías en las agencias de carga?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo con que se aplique capacitación mensual a los trabajadores para el correcto uso de tecnología?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo con que el uso de tecnologías generará mayor eficiencia en los procesos?	4	4	4	4	
I2 Inversión en tecnología	¿Crees que es importante que se invierta en tecnología en las agencias de carga y no en otras áreas?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo con el uso del ERP SINTAD/SOFTPAD dentro de las agencias de carga para una mejora continua?	4	4	4	4	
	¿Cree importante implementar una plataforma digital de seguimiento de carga para los clientes?	4	4	4	4	
I3 Nivel de preparación personal en TI	¿Está de acuerdo con que el sistema implementado cuente con avisos de plazos en cada proceso?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo con que se evalúe al personal de manera mensual en los programas que ha implementado la compañía según sea su función?	4	4	4	4	

	¿Está de acuerdo con que el personal contratado tenga experiencia en manejo de sistema SINTAD/SOFTPAD?	4	4	4	4
D2 Procesos operativos					
11 Lead Time	¿Está de acuerdo con uso del Lead time para medir los tiempos de entrega de la carga en el país de destino?	4	4	4	4
	¿Está de acuerdo con generar un plan de contingencia ante las demoras del flujo internacional para cargas con licitación?	4	4	4	4
	¿Crees que es importante implementar indicadores de medición en las empresas?	4	4	4	4
12 Eficiencia del sistema metodológico	¿Cree usted que en la actualidad se está usando un correcto uso del manual de organización y funciones en su organización?	4	4	4	4
	¿Cree usted que en la actualidad se está usando un correcto uso del reglamento de organización y funciones en su organización?	4	4	4	4
	¿Cree usted que en la actualidad se está usando un correcto uso del reglamento interno de trabajo en su organización?	4	4	4	4
13 Eficiencia del proceso operativo	¿Está de acuerdo con la medición de la eficiencia del proceso operación?	4	4	4	4
	¿Cree usted que un proceso eficiente impacta en el aumento de ventas de la empresa?	4	4	4	4
	¿Considera que el jefe de área debe plantear los procesos operativos?	4	4	4	4
D3 Costos de exportación					
11 Costos directos	¿Crees usted que los costos directos impactan en costo final del producto terminado?	4	4	4	4
	¿Considera que es importante conocer todos los costos que incurren en una exportación?	4	4	4	4

	¿Considera usted que en la actualidad las agencias de carga generan sobrecostos innecesarios para el exportador?	4	4	4	4	
12 Costos indirectos	¿Está de acuerdo con que el exportador reconozca todos los costos indirectos incurridos en su exportación?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo que los trabajadores de su organización tengan conocimiento total de los costos indirectos aplicados en la empresa?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo que en la actualidad existe un interés por parte del estado para el apoyo en los costos de servicios en las exportaciones?	4	4	4	4	
13 Costos de transporte internacional	¿Ha contado con problemas de costos en el transporte internacional en su organización?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que los costos de transporte internacional son elevados en el mercado internacional?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que la variación de precios del combustible ha estado mejorando el progreso de las agencias de carga?	4	4	4	4	
Nota: Inserte más filas de acuerdo a su instrumento						

**TABLA 2**  
VARIABLE 2 (escribir el nombre de variable)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta / Cuestionario					
Autor del Instrumento	La Torre Lazo Karol, Ynca Cordova Diego					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Variable dependiente: Cadena logística					
Población:	Agentes de carga autorizados y que se encuentra circunscrito en Lima					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Planeación de operaciones						
I1 Organización de actividades	¿Está de acuerdo con que las agencias de carga cuenten con una organización de actividades por área?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que los jefes deben organizar las actividades de área?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo que una organización de labores generará mayor eficiencia en los trabajadores de las agencias de carga?	4	4	4	4	
I2 Desarrollo de estrategias	¿Ha contado con desarrollo de estrategias internas para la mejora del manejo operacional en su organización?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo con que todos los trabajadores de las agencias de carga conozcan sobre el desarrollo de estrategias de sus áreas?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo con que la implementación de desarrollos de estrategia generaría un mayor costo en los procesos logísticos?	4	4	4	4	

I3 Procesos logísticos	¿Considera que los procesos logísticos estas bien indicados y delegados en su organización?	4	4	4	
	¿Considera importante que los trabajadores deben tener el dominio total de los procesos logísticos del área?	4	4	4	
	¿Cree usted que los trabajadores de su organización están correctamente capacitados para el correcto desempeño en los procesos logísticos?	4	4	4	
D2 Control de gestión					
I1 Control de Costos	¿Considera que el actual manejo de los costos en las agencias de carga ha mejorado en los últimos años?	4	4	4	
	¿Cree usted que los costos determinan la recompra en las agencias de carga?	4	4	4	
	¿Considera que en su organización existe un correcto uso de control de costos?	4	4	4	
I2 Servicio al cliente	¿Cree usted que el cliente es lo más importante para la organización?	4	4	4	
	¿Considera importante la fidelización con el cliente?	4	4	4	
	¿Cree importante medir la satisfacción de los clientes?	4	4	4	
I3 Control de Proveedores	¿Está de acuerdo con que el flujo logístico sea manejado por un solo proveedor en la cadena logística?	4	4	4	
	¿Considera importante la homologación de proveedores?	4	4	4	
	¿Está de acuerdo que obtener proveedores óptimos generará eficiencia en la cadena a largo plazo?	4	4	4	
D3 Distribución Física Internacional					
I1 Cadena de Suministro (SCM)	¿Cree importante que los clientes conozcan los riesgos de la cadena de suministro?	4	4	4	
	¿Está de acuerdo con que la eficiencia en la cadena generará	4	4	4	

	mayor productividad en las exportaciones?				
	¿Cree usted que el éxito de los flujos eficientes se debe a una correcta planificación conjunto a los proveedores?	4	4	4	
12 Tránsito Internacional	¿Cree usted que la escatimacion de gastos por parte del exportador implica un empeoramiento en los tiempos de entrega?	4	4	4	
	¿Está de acuerdo con el actual manejo de los tiempos de los procesos de exportación por parte de las agencias de carga?	4	4	4	
	¿Cree usted que los tiempos de desconsolidación de un contenedor son óptimos para lograr eficiencia en las entregas al cliente final?	4	4	4	
13 Incoterms	¿Cree que los incoterms facilitan la gestión de la cadena de exportación?	4	4	4	
	¿Está de acuerdo con el correcto uso de lo incoterms por parte de los clientes?	4	4	4	
	¿Está de acuerdo con que los exportadores conozcan los incoterms?	4	4	4	
Nota: Inserte más filas de acuerdo a su instrumento					

**Validado por:**

<b>Tipo de validador:</b>	Interno (X )                      Externo ( ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	MG. ING. GONZALES BENITO IONEL
<b>Sexo:</b>	Hombre ( x )    Mujer ( )
<b>Profesión:</b>	INGENIERO QUIMICO
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> ( )                      Maestro ( X )                      Doctor ( )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( )                      De 11 a 15 ( X )                      De 16 a 20 ( )                      De 21 a más ( )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	
<b>Cargo actual:</b>	
<b>Área de especialización</b>	
<b>Nº telefónico de contacto</b>	
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo institucional:
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( )                      Por correo electrónico ( )




---

 Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

Validación: GIRON FRANCO GRACIELA LISBETH

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA 1

Variable 1 (escribir el nombre de variable)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta / Cuestionario					
Autor del Instrumento	La Torre Lazo Karol, Ynca Cordova Diego					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Variable independiente: Productividad					
Población:	Agentes de carga autorizados y que se encuentra circunscrito en Lima					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Tecnología						
I1 Uso de tecnología	¿Crees que es importante que se implemente el uso de tecnologías en las agencias de carga?	4	3	4	4	Se sugiere, para todos los ítems, que se redacten a modo de afirmaciones, a fin de que los entrevistados señalen su nivel de acuerdo con cada una de ellas.
	¿Está de acuerdo con que se aplique capacitación mensual a los trabajadores para el correcto uso de tecnología?	4	3	4	4	
	¿Está de acuerdo con que el uso de tecnologías generará mayor eficiencia en los procesos?	4	3	4	4	
I2 Inversión en tecnología	¿Crees que es importante que se invierta en tecnología en las agencias de carga y no en otras áreas?	4	2	4	4	Este ítem no se logra entender, porque hace referencia a la agencia de carga que puede tener varias áreas. Habría que especificar si es que se refiere al área de operaciones de las agencias de carga y continuar con el resto de la consulta. O en su defecto detallar que se refieren con "otras áreas".
	¿Está de acuerdo con el uso del ERP SINTAD/SOFTPAD dentro de las agencias de carga para una mejora continua?	4	3	4	4	

	¿Cree importante implementar una plataforma digital de seguimiento de carga para los clientes?	4	3	4	4	
I3 Nivel de preparación del personal en TI	¿Está de acuerdo con que el sistema implementado cuente con avisos de plazos en cada proceso?	4	3	4	4	
	¿Está de acuerdo con que se evalué al personal de manera mensual en los programas que ha implementado la compañía según sea su función?	4	3	4	4	
	¿Está de acuerdo con que el personal contratado tenga experiencia en manejo de sistema SINTAD/SOFTPAD?	4	3	4	4	
D2 Procesos operativos						
I1 Lead Time	¿Está de acuerdo con uso del Lead time para medir los tiempos de entrega de la carga en el país de destino?	4	3	4	4	
	¿Está de acuerdo con generar un plan de contingencia ante las demoras del flujo internacional para cargas con licitación?	4	3	4	4	
	¿Crees que es importante implementar indicadores de medición en las empresas?	4	3	4	4	
I2 Eficiencia del sistema metodológico	¿Cree usted que en la actualidad se está usando un correcto uso del manual de organización y funciones en su organización?	4	3	4	4	
	¿Cree usted que en la actualidad se está usando un correcto uso del reglamento de organización y funciones en su organización?	4	3	4	4	
	¿Cree usted que en la actualidad se está usando un correcto uso del reglamento interno de trabajo en su organización?	4	3	4	4	
I3 Eficiencia del proceso operativo	¿Está de acuerdo con la medición de la eficiencia del proceso operación?	4	3	4	4	
	¿Cree usted que un proceso eficiente impacta en el aumento de ventas de la empresa?	4	3	4	4	

	¿Considera que el jefe de área debe plantear los procesos operativos?	4	3	4	4	
D3 Costos de exportación						
I1 Costos directos	¿Crees usted que los costos directos impactan en costo final del producto terminado?	4	3	4	4	
	¿Considera que es importante conocer todos los costos que incurren en una exportación?	4	3	4	4	
	¿Considera usted que en la actualidad las agencias de carga generan sobrecostos innecesarios para el exportador?	4	3	4	4	
I2 Costos indirectos	¿Está de acuerdo con que el exportador reconozca todos los costos indirectos incurridos en su exportación?	4	3	4	4	
	¿Está de acuerdo que los trabajadores de su organización tengan conocimiento total de los costos indirectos aplicados en la empresa?	4	3	4	4	
	¿Está de acuerdo que en la actualidad existe un interés por parte del estado para el apoyo en los costos de servicios en las exportaciones?	4	3	4	4	
I3 Costos de transporte internacional	¿Ha contado con problemas de costos en el transporte internacional en su organización?	4	3	4	4	
	¿Cree usted que los costos de transporte internacional son elevados en el mercado internacional?	4	3	4	4	
	¿Cree usted que la variación de precios del combustible ha estado mejorando el progreso de las agencias de carga?	4	3	4	4	
Nota: Inserte más filas de acuerdo a su instrumento						

**TABLA 2**  
**VARIABLE 2 (escribir el nombre de variable)**

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta / Cuestionario					
Autor del Instrumento	La Torre Lazo Karol, Ynca Cordova Diego					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Variable dependiente: Cadena logistica					
Población:	Agentes de carga autorizados y que se encuentra circunscrito en Lima					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
<b>D1 Planeación de operaciones</b>						
I1 Organización de actividades	¿Está de acuerdo con que las agencias de carga cuenten con una organización de actividades por área?	4	3	4	4	
	¿Cree usted que los jefes deben organizar las actividades de área?	4	3	4	4	
	¿Está de acuerdo que una organización de labores generará mayor eficiencia en los trabajadores de las agencias de carga?	4	3	4	4	
I2 Desarrollo de estrategias	¿Ha contado con desarrollo de estrategias internas para la mejora del manejo operacional en su organización?	4	3	4	4	
	¿Está de acuerdo con que todos los trabajadores de las agencias de carga conozcan sobre el desarrollo de estrategias de sus áreas?	4	3	4	4	
	¿Está de acuerdo con que la implementación de desarrollos de estrategia generaría un mayor costo en los procesos logísticos?	4	3	4	4	
I3 Procesos logísticos	¿Considera que los procesos logísticos estas bien indicados y delegados en su organización?	4	3	4	4	

	¿Considera importante que los trabajadores deben tener el dominio total de los procesos logísticos del área?	4	3	4	4	
	¿Cree usted que los trabajadores de su organización están correctamente capacitados para el correcto desempeño en los procesos logísticos?	4	3	4	4	
<b>D2 Control de gestión</b>						
11 Control de Costos	¿Considera que el actual manejo de los costos en las agencias de carga ha mejorado en los últimos años?	4	3	4	4	
	¿Cree usted que los costos determinan la recompra en las agencias de carga?	4	3	4	4	
	¿Considera que en su organización existe un correcto uso de control de costos?	4	3	4	4	
12 Servicio al cliente	¿Cree usted que el cliente es lo más importante para la organización?	4	3	4	4	
	¿Considera importante la fidelización con el cliente?	4	3	4	4	
	¿Cree importante medir la satisfacción de los clientes?	4	3	4	4	
13 Control de Proveedores	¿Está de acuerdo con que el flujo logístico sea manejado por un solo proveedor en la cadena logística?	4	3	4	4	
	¿Considera importante la homologación de proveedores?	4	3	4	4	
	¿Está de acuerdo que obtener proveedores óptimos generará eficiencia en la cadena a largo plazo?	4	3	4	4	
<b>D3 Distribución Física Internacional</b>						
11 Cadena de Suministro (SCM)	¿Cree importante que los clientes conozcan los riesgos de la cadena de suministro?	4	3	4	4	
	¿Está de acuerdo con que la eficiencia en la cadena generará mayor productividad en las exportaciones?	4	3	4	4	
	¿Cree usted que el éxito de los flujos eficientes se debe a una correcta planificación conjunto a los proveedores?	4	3	4	4	

I2 Tránsito Internacional	¿Cree usted que la escatimacion de gastos por parte del exportador implica un empeoramiento en los tiempos de entrega?	4	3	4	4	
	¿Está de acuerdo con el actual manejo de los tiempos de los procesos de exportación por parte de las agencias de carga?	4	3	4	4	
	¿Cree usted que los tiempos de desconsolidación de un contenedor son óptimos para lograr eficiencia en las entregas al cliente final?	4	3	4	4	
I3 Incoterms	¿Cree que los incoterms facilitan la gestión de la cadena de exportación?	4	3	4	4	
	¿Está de acuerdo con el correcto uso de lo incoterms por parte de los clientes?	4	3	4	4	
	¿Está de acuerdo con que los exportadores conozcan los incoterms?	4	3	4	4	
Nota: Inserte más filas de acuerdo a su instrumento						

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Externo ( <input type="checkbox"/> ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	Graciela Lisbeth Girón Franco
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input type="checkbox"/> )      Mujer ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Profesión:</b>	Lic. Comunicación Social.
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> ( <input type="checkbox"/> )                      Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Doctor ( <input type="checkbox"/> )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( <input type="checkbox"/> )                      De 11 a 15 ( <input type="checkbox"/> )                      De 16 a 20 ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      De 21 a más ( <input type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	
<b>Cargo actual:</b>	
<b>Área de especialización</b>	
<b>N° telefónico de contacto</b>	
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo institucional: ggironf@usmp.pe
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( <input type="checkbox"/> )                      Por correo electrónico ( <input checked="" type="checkbox"/> )



\_\_\_\_\_  
Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.