

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

“LOS ESTÁNDARES DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA  
INTERNACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LOS  
PRINCIPALES INDICADORES DE LA  
CONSTRUCTORA COMERCIO, SERVICIO Y  
CONSTRUCCIÓN S.A.C EN EL AÑO 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciado en Administración y Negocios Internacionales**

**Autor:**

Jordy Marcelo Pizarro Chumioque

**Asesor:**

Mg. José Renatto Manchego Guerra

<https://orcid.org/0000-0003-1347-8559>

Trujillo - Perú

2024

## JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Richard Randy Olivos Guerra</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	<b>Jose Luis Soriano Colchado</b>
	Nombre Y Apellidos

Jurado 3	<b>José Renatto Manchego Guerra</b>
	Nombre y Apellidos

## INFORME DE SIMILITUD



Página 2 of 84 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trnoid::1-3073052139




# 10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## **DEDICATORIA**

Le doy gracias a Dios por los padres que tuve.

En mis oraciones están siempre.

## **AGRADECIMIENTO**

A todos los docentes de la UPN por la disposición y por sus conocimientos y a todas aquellas personas importantes que de alguna u otra manera han influenciado en mí para seguir adelante.



## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>5</b>
<b>Índice de tablas</b> .....	<b>9</b>
<b>Índice de figuras</b> .....	<b>10</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>12</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b> .....	<b>11</b>
<b>1.1.1. Formulación del problema</b> .....	<b>13</b>
1.1.1.1. Problema general.....	13
1.1.1.2. Problemas específicos.....	14
<b>1.2. Objetivo General:</b> .....	<b>14</b>
1.2.1. Objetivo General:.....	14
1.2.2. Objetivos específicos: .....	15
<b>1.4. Marco Teórico</b> .....	<b>16</b>
1.4.1. Antecedentes.....	16
1.4.2. Bases Teóricas.....	28
1.4.3. Marco conceptual .....	30
1.4.4. Justificación.....	38
<b>CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>39</b>
<b>2.1. Tipo de investigación</b> .....	<b>42</b>
<b>2.2. Nivel de investigación</b> .....	<b>41</b>
<b>2.3. Población y muestra</b> .....	<b>41</b>
<b>2.4. Tecnicas e instrumentos</b> .....	<b>42</b>
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b> .....	<b>47</b>
<b>3.1. Análisis descriptivo</b> .....	<b>47</b>
<b>3.2. Analisis inferencial</b> .....	<b>56</b>

<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>59</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>61</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>65</b>
<b>Anexo 1. Baremos de niveles de gestión logística internacional.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 2. Baremos de niveles de indicadores.....</b>	<b>65</b>
<b>Anexo 3. Prueba piloto .....</b>	<b>66</b>
<b>Anexo 4. Confiabilidad del instrumento de gestión logística internacional.....</b>	<b>66</b>
<b>Anexo 5. Confiabilidad del instrumento de indicadores .....</b>	<b>67</b>
<b>Anexo 6. Rango Coeficiente Alfa de Cronbach.....</b>	<b>67</b>
<b>Anexo 7. Grado de correlación .....</b>	<b>67</b>
<b>Anexo 8. Matriz de consistencia.....</b>	<b>68</b>
<b>Anexo 9. Matriz operacional.....</b>	<b>69</b>
<b>Anexo 10. Matriz de operacionalización de instrumento.....</b>	<b>70</b>
<b>Anexo 11. Matriz de consistencia y cronograma.....</b>	<b>71</b>
<b>Anexo 12. Validez del contenido del instrumento.....</b>	<b>72</b>
<b>Anexo 13. Cuestionario.....</b>	<b>78</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Escala de Likert.....	44
<b>Tabla 2.</b> Escala de interpretación de confiabilidad .....	46
<b>Tabla 3.</b> Nivel de gestión logística internacional .....	47
<b>Tabla 4.</b> Nivel de la dimensión gestión de almacenes .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Tabla 5.</b> Nivel de la dimensión gestión de compras .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Tabla 6.</b> Nivel de la dimensión distribución .....	50
<b>Tabla 7.</b> Nivel de principales indicadores .....	51
<b>Tabla 8.</b> Nivel de indicador calidad .....	52
<b>Tabla 9.</b> Nivel de indicador costo.....	53
<b>Tabla 10.</b> Nivel indicador tiempo.....	54
<b>Tabla 11.</b> Pruebas de normalidad de las variables .....	56
<b>Tabla 12.</b> Correlación entre gestión logística internacional e indicadores .....	57
<b>Tabla 13.</b> Correlación entre gestión logística internacional e indicador calidad .....	57
<b>Tabla 14.</b> Correlación entre gestión logística internacional e indicador costo.....	58
<b>Tabla 15.</b> Correlación entre gestión logística internacional e indicador tiempo.....	59

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Porcentaje de nivel de gestión logística internacional .....	48
<b>Figura 2.</b> Porcentaje de gestión de dimensiones .....	49
<b>Figura 3.</b> Porcentaje de nivel de gestión de compras .....	50
<b>Figura 4.</b> Porcentaje de nivel de gestión de distribución .....	51
<b>Figura 5.</b> Porcentaje de nivel de principales indicadores .....	52
<b>Figura 6.</b> Porcentaje de nivel de indicador calidad .....	53
<b>Figura 7.</b> Porcentaje de nivel del indicador costo.....	54
<b>Figura 8.</b> Porcentaje de nivel indicador tiempo .....	55

## RESUMEN

El propósito de esta tesis es analizar los estándares de gestión logística internacional y su influencia en los principales indicadores de la constructora Comercio, Servicio y Construcción S.A.C Se ha empleado la investigación científica cuantitativa en la metodología, esta ha sido muy útil para el desarrollo de los aspectos más importantes en todos los planteamientos del presente trabajo.

La población estuvo constituida por 27 colaboradores, a quienes se les aplicó una entrevista para evaluar la gestión logística y otro para evaluar la influencia de la gestión logística en los indicadores de la empresa constructora.

El presente trabajo de investigación titulado “LOS ESTÁNDARES DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA INTERNACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LOS PRINCIPALES INDICADORES DE LA CONSTRUCTORA COMERCIO, SERVICIO Y CONSTRUCCIÓN S.A.C y se planteó como problemática general ¿Cómo influyen los estándares de la logística internacional en los principales indicadores de la constructora Comercio, Servicio y Construcción S. A. C? Por tal motivo se propuso como objetivo general ANALIZAR LA INFLUENCIA DE LOS ESTANDARES DE LA GESTION LOGISTICA INTERNACIONAL EN LOS PRINCIPALES INDICADORES DE LA CONSTRUCTORA COMERCIO, SERVICIO Y CONSTRUCCIÓN S.A.C TRUJILLO 2023.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión logística, indicadores, constructora, logística internacional, estándares de gestión logística.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

En la época de la pandemia y post pandemia hubo un déficit de contenedores de los cuales se elevaron los precios, retrasos en las entregas, hubo mayor demanda y la oferta no pudo cubrir la demanda justamente por los errores de las gestiones logística internacional. A nivel internacional la gestión logística está considerada como uno de los grandes procesos y sus ventajas por nivel y sus estándares a través de las mega tendencias son temas que se están desarrollando de manera más dinámica, más fluida, tecnología más avanzada, la automatización y muchos otros aspectos que están entrando en los estándares de la gestión logística y que influyen en los indicadores de las empresas.

A nivel local en el Perú no es la mejor, estamos atrasados y por eso que estoy desarrollando este trabajo de investigación indicando de como los estándares de calidad y de como de aplican se aplican y como infiere en los principales indicadores de la constructora Comercio, Servicio y Construcción S.A.C. Según López Acevedo (2013), la logística internacional es considerada como uno de los procesos que genera ventajas competitivas a las empresas disminuyendo costos, tiempo, en la medida en que ayuda en la mejora del servicio y calidad de productos. En el proceso logístico debe realizarse seguimiento y monitoreo a las actividades para descubrir las posibles fallas del sistema; en la misma manera, debe obtenerse información actualizada y en tiempo real para el apoyo de las decisiones.

Según (Correa, López, Cano 2010) indican que los usos de las tecnologías en el rubro cada vez se hacen más comunes ya que se han convertido en un medio para aumentar la

eficacia y eficiencia en el manejo gestión de almacenes, por lo cual se deben considerar una herramienta indispensable para su gestión. Los estándares de gestión logística internacional están automatizados para mejorar la productividad, la eficiencia y la precisión, y las soluciones implementadas brindan flexibilidad y capacidad de sus productos y empleados.

En el proceso logístico debe realizarse seguimiento y monitoreo a las actividades para descubrir las posibles fallas del sistema; en la misma manera, debe obtenerse información actualizada y en tiempo real para el apoyo de las decisiones. Gómez, Acevedo, Pardillo, López y López, (2013)

No obstante, en el mercado internacional actual “no es solamente importante el alcanzar el éxito si no garantizar la supervivencia de la organización en un entorno competitivo.” (vieites A-Suarez, C 2004, sistemas de información). Así mismo (Montoya y Soto 2017) indican que los estándares de la gestión logística internacional empresarialmente son importantes, ya que direccionan a las organizaciones de manera positiva hacia un horizonte posicionado y de alta calidad, el cual debe ser el de empresa sostenible en el mercado, ya que una empresa que no se encuentre en un reajuste constante a la par que las necesidades del cliente e implemente nuevas tecnologías puede llegar a quedar estancada.

La constructora “**COMERCIO, Servicio y Construcción S.A.C**”, fundada en febrero del año 2009, teniendo 11 años de funcionamiento hasta el momento. Esta empresa ha ido creciendo con el transcurso de los años, ofreciendo sus servicios de construcción y productos de primera necesidad para las obras de construcción civil. La cartera de clientes privados y públicos han ido creciendo como también crecían las dificultades dentro de la empresa. Las problemáticas que presenta la constructora “**COMERCIO, Servicio y Construcción S.A.C**” es la mala gestión logística, debido a que muchas veces no se lleva un control estricto; también existe una tardía en la retribución de los pagos a la empresa por parte de

los clientes, un mal manejo de inventarios y una inadecuada distribución de sus productos dentro del almacén.

La causa principal de estos problemas se centra en la ineficiente gestión de sus procesos logísticos dentro de la empresa. Las malas gestiones de los procesos logísticos podrían generar consecuencias negativas, como pérdidas económicas, debido a una sobre producción de productos, así mismo, es muy probable que se lleven un mal concepto de la empresa por parte de los clientes, causada por la tardía acción de los servicios contratados.

Las empresas de todos los rubros y constructoras como la constructora “**COMERCIO, Servicio y Construcción S.A.C.**” necesitan ocuparse de sus procesos operativos a través de estándares de gestiones logísticas internacional que les permitan centrarse en actividades que le generen igual o más valor, ya sabiendo su importancia en gestiones empresariales. Es por eso que esta investigación pretende solucionar al problema existente, analizando los tipos los principales indicadores que tiene la constructora y tomando las mejores opciones para adaptarla a la empresa objeto de estudio, ofreciéndole así toda la información posible sobre la tecnología más indicada para su implementación el cual le ayudará a mejorar su gestión logística.

## **1.1. Formulación del problema**

### **1.1.1. Problema general**

¿Cómo influyen los estándares de la gestión logística en los principales indicadores de la constructora Comercio, Servicio y Construcción S. A.C en el año 2023?

### **1.1.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo influyen los estándares de la gestión logística en el indicador tiempo de la constructora Comercio, Servicio y Construcción S. A. C en el año 2023?
- ¿Cómo influyen los estándares de la gestión logística en el indicador costo de la constructora Comercio, Servicio y Construcción S. A. C en el año 2023?
- ¿Cómo influyen los estándares de la gestión logística en el indicador calidad de la constructora Comercio, Servicio y Construcción S. A. C en el año 2023?

## **1.2. Objetivo General:**

### **1.2.1. Objetivo General:**

Analizar la influencia de los estándares de la gestión logística internacional en los principales indicadores de la constructora Comercio, Servicio y Construcción S.A.C en el año 2023.

### **1.2.2. Objetivos específicos:**

- Analizar la influencia de los estándares de la gestión logística internacional en el indicador tiempo de la constructora Comercio, Servicio y Construcción S.A.C en el año 2023
- Analizar la influencia de los estándares de la gestión logística internacional en el indicador costo de la constructora Comercio, Servicio y Construcción S.A.C en el año 2023

- Analizar la influencia de los estándares de la gestión logística internacional en el indicador calidad de la constructora Comercio, Servicio y Construcción S.A.C en el año 2023.

### **1.3 Hipótesis**

#### **1.3.1 Hipótesis general**

- Los estándares de la logística internacional influyen en los principales indicadores de la constructora Comercio, servicio y construcción S.A.C
- Los estándares de la logística internacional no influyen en los principales indicadores de la constructora Comercio, Servicio y construcción s.a.c

#### **1.3.2 Hipótesis específicas**

- Los estándares de la logística internacional influyen en el indicador tiempo de la constructora Comercio, servicio y construcción S.A.C
- Los estándares de la logística internacional influyen en el indicador costo de la constructora Comercio, servicio y construcción S.A.C
- Los estándares de la logística internacional influyen en el indicador calidad de la constructora Comercio, servicio y construcción S.A.C

## 1.4 Marco Teórico

### 1.4.1 Antecedentes

#### Antecedentes Internacionales

Vidarte, C (2016) en su tesis para optar para contador publico PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE LOS INVENTARIOS EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA, CORPORACIÓN VIDARTE S.A.C – 2015. Tiene como objetivo, Plantear una propuesta de un sistema de gestión logística para optimizar el control de inventarios en una empresa constructora. La presente investigación es Aplicada de carácter descriptivo. La técnica que se utilizó es la observación y análisis de documentos y su población es todo el personal administrativo y de producción de la corporación Vidarte S.A.C. Como resultado indica que la propuesta de un sistema de gestión logística vuelve más rentable la empresa desde el punto de vista del control del recurso material y monetario. Habiendo realizado los estudios correspondientes, se llegó a la siguiente conclusión: Que el proceso actual distorsiona el flujo de compras en donde la persona encargada no tiene un conocimiento total de los materiales que hay en stock y aquellos que son necesarios de urgencia para el avance de obras.

De la hoz, Johana & Martínez, Jairo (2017) en su tesis “GESTION LOGISTICA Y COMPETITIVIDAD EN PYMES DEL SECTOR DE OPERADORES LOGÍSTICOS DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO”. Tiene como objetivo Determinar la relación entre

Gestión logística y Competitividad de las Pymes del sector de los operadores logísticos en el departamento del Atlántico, La investigación es de carácter descriptiva, no experimental de diseño transeccional correlacional, usa la técnica de encuesta y su instrumento es la recolección de datos y su población son la totalidad de pymes del sector. Como resultado indica que el cálculo de Coeficiente de Spearman arrojó un resultado de correlación de 0.205, lo que indica la existencia de una correlación positiva, es decir, que existe relación entre ambas variables; dado que la gestión logística, se relaciona con la competitividad en las empresas del sector de operadores logísticos y se concluyó que en el segundo objetivo consistió identificar los factores que determinan el desempeño logístico de las empresas, entre ellos la eficiencia en los despachos aduaneros, notando que existe un alto nivel de eficiencia, en cuanto a la calidad de infraestructura se consideró que se ha generado la incorporación del sector privado mediante la concesión de obras, lo que ha ido adecuando la calidad en la infraestructura logística en el departamento del Atlántico. Además, las instancias gubernamentales han realizado inversiones para mejorar la infraestructura logística dado que la calidad de la infraestructura actual limita el desempeño logístico de la empresa.

Levano, E (2017) en su tesis para optar el grado académico de Maestro en ingeniería industrial con mención en planeamiento y gestión empresarial DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA MEJORA EN EL PROCESO DE ADQUISICIÓN DE MATERIALES EN LA EDIFICACIÓN DE

## DEPARTAMENTOS MULTIFAMILIARES EN LA CONSTRUCTORA MST PROYECTOS E INVERSIONES S.A.C.

Tiene como objetivo Implementar un Modelo de Gestión Logística para mejorar los procesos de compras, control de almacenes y selección de proveedores para la edificación de departamentos multifamiliares. La presente investigación es descriptiva, experimental de enfoque cuantitativo. La técnica que usa son las herramientas documentarias y su instrumento es la recolección de datos y tiene como población a todos los procesos operativos realizados por la empresa. Como resultado nos indica que notar que todos los aspectos de la problemática se centran en dos frentes: El externo, que incluye a los proveedores y a las regulaciones legales, y el interno, que afecta tanto a nuestros clientes internos, a nuestros procedimientos y procesos, y a la ejecución de la operación. Dado el presente caso, se concluye que mediante la aplicación de un Modelo de Gestión Logística se mejoró significativamente los procesos de Compras, Control de almacenes y Selección de proveedores, mejorando la productividad en la edificación de departamentos multifamiliares.

Acuña, V (2019) en su tesis para optar el título profesional de contador publico SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA CONSULTORA Y CONSTRUCTORA HERMAT HUÁNUCO – 2018. Tiene como objetivo Analizar como el sistema de control interno influye en la gestión logística de la empresa consultora y constructora Hermat Huánuco-2018. El tipo de investigación es cuantitativo – prospectivo con enfoque

cuantitativo y el nivel es Aplicativo. Su población se basa en sesenta y ocho semanas que constan entre ENERO DE 2018 A ABRIL DEL 2019. Como resultado nos indica que nos muestran que ciertamente es importante la implementación del sistema de control interno porque influye en la gestión logística de la empresa consultora y constructora Hermat Huánuco-2018. Se llegó a la conclusión que el sistema de control interno, que incluye a cinco componentes del modelo COSO: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión, han influido en la gestión logística, que tiene como indicadores: compra y abastecimiento, producción e inventarios, almacenamiento y bodegaje, transporte y distribución, costo y servicio al cliente.

Fenco, L (2022) en su tesis para optar el grado académico de Maestra en ingeniería civil con mención en Dirección de empresas constructoras. **GESTIÓN LOGÍSTICA Y EJECUCIÓN DE OBRAS DE UNA CONSTRUCTORA DE LA REGIÓN SAN MARTÍN, 2022.** Tiene como objetivo Determinar la relación existente entre gestión logística y ejecución de obras de una constructora en la Región San Martín, 2022, se empleó una metodología tipo básica, con alcance correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transversal – correlacional. La población se conformó por 58 colaboradores de una constructora; Además, se utilizó como técnica la encuesta y se aplicó como instrumento el cuestionario, Como resultado nos muestran un coeficiente de correlación de R de Pearson de 0,900\*\*, con un valor de sig = 0.000 el cual es menor a 0,01, valores que indican que existe

relación correlativa positiva muy alta entre la variable gestión logística y la variable ejecución de obras de una constructora en la Región San Martín, 2022. En conclusión, el coeficiente de determinación  $R^2$  es igual a 0.8096, lo que indica que la gestión logística se relaciona significativamente en un 80.96% con la ejecución de obras.

### **Antecedentes Nacionales**

Trujillo, T y Zelada, S (2022) en su tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Negocios internacionales “GESTIÓN DE LOGÍSTICA INTERNACIONAL EN RELACIÓN A LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA AOM S.A.C, CERCADO DE LIMA, 2021” tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre la gestión de logística internacional y la competitividad de la empresa AOM S.A.C, Cercado de Lima, 2021. El tipo de estudio fue correlacional no experimental con enfoque cuantitativo y la población estuvo conformada por 30 empresas que están en su cartera de clientes, además que su método de medición fue la encuesta. Como resultado nos dice que la Gestión logística internacional y la competitividad existe una relación significativa con lo que concluyeron que mientras mejor manejen su gestión logística internacional, mayor será su competitividad en el mercado.

Sánchez, Kattherinne (2022) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración de negocios internacionales “RELACION DE GESTION LOGISTICA INTERNACIONAL Y EFECTIVIDAD DE LAS VENTAS EN EL CANAL MAYORISTA DE

LA EMPRESA MOLITALIA S. A 2020 – 2021” tuvo como objetivo Determinar la relación de la gestión logística internacional con la efectividad de las ventas en el rubro de alimentos para mascotas del canal de mayorista de la empresa Molitalia S.A. 2020 -2021. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional con diseño no experimental con una población de 38 trabajadores, usaron la técnica encuesta – cuestionario, como resultado nos dicen que existe una relación significativa entre la gestión logística internacional y la efectividad de las ventas en el rubro de alimentos para mascotas del canal de mayorista de la empresa Molitalia S.A. en los años 2020 -2021, así mismo, concluyen que carecen de procesos adecuados y con tecnología avanzada para lograr resultados eficientes sea en sus actividades logísticas como comerciales.

Ávila, Gustavo (2017) en su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Gerencia “LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN EL VALOR GANADO EN LOS PROYECTOS DE EDIFICACIÓN EN LA SELVA PERUANA DE UNA EMPRESA CONSTRUCTORA DE LIMA METROPOLITANA” tiene como objetivo Determinar la influencia de la gestión logística en el valor ganado en los proyectos de edificación en la selva peruana de una empresa constructora de Lima Metropolitana. El tipo de estudio fue no experimental, descriptivo, básico y contó una población de 3361, la técnica fue la entrevista. Como resultados nos dicen que existe asociación entre las dos variables y que la buena gestión logística influye en el resultado positivo del valor vacuno. Asimismo, concluye que la gestión

del transporte y distribución es el que tuvo más falencias, no llegando los materiales a tiempo al proyecto influenciando en el resultado negativo del valor ganado.

Suarez, A (2022) en su tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración y negocios globales “GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE UN OPERADOR LOGÍSTICO ESPECIALIZADO EN LA EXPORTACIÓN DE PRODUCTOS MARINOS CONGELADOS” tiene como objetivo Determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados. La investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de nivel descriptivo correlacional, tiene como población a cincuenta y tres empresas. Como resultado nos indica que la gestión logística se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente donde se concluye que la mayoría de los exportadores de productos marinos congelados se encuentra de acuerdo o totalmente de acuerdo con las afirmaciones del estudio de la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente, esto quiere decir que el operador logístico está realizando un buen trabajo y tiene a la mayoría de sus clientes satisfechos con el servicio ofrecido.

Ocampo, D (2022) en tu tesis para optar el título de Licenciado en Negocios internacionales **GESTIÓN LOGÍSTICA DE LAS EXPORTACIONES EN EL AEROPUERTO JORGE CHÁVEZ Y SU COMPETITIVIDAD SEGÚN LA OBJETIVIDAD DE LOS AGENTES DE CARGA INTERNACIONA**, tiene como objetivo Determinar y analizar cómo se correlacionan la gestión logística aérea de exportación y la competitividad de la gestión que se desarrolla en el aeropuerto Jorge Chávez. El tipo de estudio es de carácter descriptivo, correlacional, no experimental, de origen transversal cuantitativo y contó con una población de 135 agencias. El método que se utilizó es la encuesta y como instrumento la recolección de datos. Como resultado nos indica que la correlación de las variables presento un resultado favorable indicando una correlación fuerte y directa entre las variables independiente la gestión logística aérea de exportación y la variable dependiente la competitividad de la gestión afectándose la una a la otra de manera directa. Se concluye que la gestión logística aérea de exportación que se desarrolla en el aeropuerto Jorge Chávez ha sido declarada como ineficiente por la mayoría de encuestados de la muestra.

### **Antecedentes Locales**

Flores, J (2022) en su tesis para optar para el titulo de Maestro en gerencia de construcción moderna “La Gestión Logística y el Desempeño del Personal en la Instalación de Módulos Temporales de Vivienda – Trujillo 2017” tiene como objetivo Determinar la relación entre la Gestión Logística y el Desempeño del Personal en la instalación de módulos

temporales de vivienda - Trujillo 2017. Es de tipo cuantitativo, es descriptivo correlacional, diseño no experimental y tiene una población de 100 personas involucradas y su técnica es la encuesta y análisis documental. Como resultado nos indica que la Gestión Logística está relacionada significativamente con el Desempeño del Personal durante la instalación de módulos temporales de vivienda en la ciudad de Trujillo en el año 2017 y concluye que mediante esta investigación que las actividades de Control en la Gestión Logística están relacionadas significativamente con la Motivación del personal durante la instalación de módulos temporales de vivienda en la ciudad de Trujillo en el año 2017.

Gálvez, Kevin & Zavala, Dely (2019) en su tesis para optar el título Maestro en auditoria y gestión pública “EL DESEMPEÑO Y LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUASO” tiene como objetivo Determinar en qué medida se relaciona el desempeño en la gestión logística en la Municipalidad Distrital de Huaso. Es de carácter correlacional explicativa, no experimental, correlacional y usa la técnica de encuesta. Su población es de 12 trabajadores de la municipalidad de Huaso. Como resultado indica que se corroboró una relación significativa entre el desempeño y objetivos funcionales en colaboradores de la municipalidad distrital de Huaso en el año 2019. Asimismo, concluyen que se determina que hay una relación significativa entre el desempeño y la gestión logística en

colaboradores del municipio distrital de Huaso en el año 2019. Esto se corrobora en el coeficiente de correlación de Rho Spearman  $r = ,744^{**}$  sig ,000 (Tabla 3). Osea, a un elevado nivel del desempeño, le corresponde un elevado nivel de gestión logística o a un mínimo nivel del desempeño, le corresponde un mínimo nivel de gestión logística.

Sernaque, L (2020) en su tesis para optar por el título profesional de Licenciatura en Negocios Internacionales Análisis de las Tendencias Tecnológicas aplicadas a la Logística Internacional en las MYPES del sector textil en Perú, Etapa Post COVID -19,2020. Tiene como objetivo Determinar soluciones de las tendencias tecnológicas que permitan mejorar la Logística Internacional en las MYPES del sector textil en Perú, etapa post COVID-19. Su tipo de investigación es Aplicada, con enfoque cuantitativo, Nivel correlacional y diseño no experimental transversal. La técnica que se emplea es la encuesta y el instrumento el cuestionario, la población es de cincuenta y un mypes exportadoras. Como resultado nos indica que se determinó que el valor de la Correlación de Pearson del 54% (moderada), entre IoT (internet de las cosas) y Logística Internacional, siendo estadísticamente significativo. Asimismo, se concluyó que Se comprobó que si hay soluciones de la tecnología Inteligencia Artificial que permite mejorar la Logística Internacional en las MYPES del sector textil en Perú etapa Post COVID 19.

Armas, M & Espinoza, T (2021) en su tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración de negocios

internacionales **GESTIÓN LOGÍSTICA INTERNACIONAL PARA OPTIMIZAR LAS VENTAS DE PAPEL FOTOCOPIA IMPORTADO DE BRASIL DE LA EMPRESA TAI LOY. AÑO 2021.** Tiene como objetivo Describir la influencia de la gestión logística internacional en la mejora de las ventas de papel fotocopia importado de Brasil en la empresa Tay Loy en el año 2021. Cuenta con un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es Aplicada, es investigación correlacional, diseño no experimental, transversal descriptiva. La técnica es la encuesta y su instrumento es el cuestionario y cuenta con una población de cincuenta y cinco. Como resultado nos indica que el control, tiene influencia significativa el cual es de suma importancia en la gestión logística internacional para optimizar las ventas de papel fotocopia importado de Brasil en la empresa Tai Loy en el año. De tal manera, concluye que el adecuado manejo de la logística internacional contribuye para optimizar las ventas de papel fotocopia importado de Brasil en la empresa Tai Loy, porque debido a su impacto nos permite reducir tiempos de aprovisionamiento, reducir costos logísticos, asegurar la trazabilidad y disponibilidad de los productos y garantizar la entrega de las mercancías en el momento y lugar requerido.

- Bustamante C & Canelo, F (2022) en su tesis para optar el titulo profesional de Licenciado en Administración de negocios internacionales **GESTIÓN LOGÍSTICA Y LOS COSTOS ADICIONALES DE IMPORTACIÓN DE LA EMPRESA**

## NETWORK1 INTERNATIONAL PERÚ S.A.C. EN EL PERIODO

2017 – 2020. Tiene como objetivo Determinar el impacto de la gestión

logística en los costos de importación adicionales en la empresa

Network1 International Perú S.A.C. durante el periodo 2017- 2020. El

tipo de investigación es Aplicada, el enfoque es de nivel mixto, cuenta

con un diseño no experimental. La técnica que se utiliza es la entrevista

a profundidad y el instrumento es la revisión documental. La población

es de 22 colaboradores, como resultado nos indica que el impacto de la

gestión logística y los costos de importación en la empresa Network1

International Perú S.A.C es directo e indirecto. Indirecto a causa de la

mala codificación de la partida arancelaria en las importaciones de la

empresa y es directo pues el área logística no ha contemplado el cambio

adecuado de agente aduanero para evitar las sanciones legales. De esta

manera, se concluye que la empresa tiene un conocimiento básico de la

normativa del régimen de importación, pero no contaban con una

correcta jefa del área logística, con la experiencia necesaria para ocupar

dicho cargo, pues se hubiera dado cuenta de inmediato sobre la mala

codificación del agente aduanero. Se puede concluir que en el año hubo

113 sanciones legales de un total de 200 importaciones, notándose el

cambio en la siguiente gestión del año 2018 donde pasaron a 61

sanciones legales de un total de 185 importaciones. De igual manera la

empresa cuenta en su totalidad del periodo 2017-2020 con un 34.12%

de sanciones legales

## 1.4.2 Bases Teóricas

### Artículos científicos

- Según Zamora América y Gonzales Juan, en su artículo científico titulado “FACTORES CLAVES DE LA CADENA DEL COMERCIO EXTERIOR DE UN PUERTO MEXICANO: ANALISIS A TRAVES DE REDES NEURONALES ARTIFICIALES” concluye que: En la variable tiempo que no es tan importante el proceso del traslado de materiales ya que la prioridad es cumplir con los plazos estipulados y para eso se tiene que tener una buena planeación conjuntamente entre el Ing. residente, encargado de la logística de la obra y proveedores.

- Por otro lado, el ING, Mora García Luis Aníbal en su artículo titulado: “LOS INDICADORES CLAVES DEL DESEMPEÑO LOGISTICO”, Concluye que: Los indicadores de gestión tales como tiempo y costo cobran gran relevancia en la gestión logística internacional ya que a través de ellos es posible identificar actividades y procesos críticos en las operaciones logísticas. Además, creo que la logística internacional se está incrementando de manera muy considerable y estos son pilares a tener en cuenta en todo momento para tener una buena calidad de servicio.

### Libros

- Según Dorta Gonzales Pablo en su libro titulado “TRANSPORTE Y LOGISTICA INTERNACIONAL” indica que: La importancia de llevar a cabo una buena gestión logística reside principalmente en los costes y

el servicio al cliente. Los costes logísticos incluyen la gestión de inventarios, el procesamiento de pedidos, los fletes de transporte, los seguros, el almacenamiento, el manejo, la carga y descarga, el embalaje y la documentación. Estos costes tienen un peso muy importante en el precio final del producto. Por lo tanto, creo que una adecuada gestión de tiempos nos hará ofrecer un buen servicio donde cumpliremos con los plazos de entrega.

- Por otro lado, Ferrer Bartomeu Tamara en su libro titulado LOGISTICA INTERNACIONAL nos indica que en transporte es muy importante dentro de la actividad comercial donde la mercancía supone su venta previa y su posterior distribución. Además, que se deben valorar plazos de entrega ya que un retraso supondría atraso de actividades, robos, manoseo del producto, entre otros.

### **Tesis**

- Según Andrade Carlos, en su tesis para obtener el título profesional de Ing. Industrial “GESTIÓN LOGÍSTICA EN LAS OPERACIONES DEL TRANSPORTE INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO DEL COMERCIO EN EL PUERTO DEL CALLAO” nos indica que en cualquiera de las fases de transporte es necesario almacenar la mercadería por periodos cortos o largos así que se tienen que tener en cuenta los tiempos ya que puede generar un costo adicional, un almacenamiento prolongado trae roedores, merma, etc, además de un almacén limpio y ordenado donde esté todo clasificado por material y consistencia.

- Pablo Gonzales en su tesis TRANSPORTE Y LOGÍSTICA INTERNACIONAL (González, 2013), manifiesta que “En mercados muy competitivos los plazos de entrega suelen ser muy estrictos. Entregar tarde o de forma defectuosa una mercancía puede significar perder a un cliente, por lo que la correcta coordinación de todas las actividades, desde que se inicia una operación hasta que se termina, constituye una labor fundamental. El transporte y la logística es un sector muy complejo que tiene un impacto muy significativo en los precios, el medio ambiente y el consumo de energía”.

### **1.4.3 Marco conceptual**

#### **Gestión Logística Internacional.**

Para Christopher (2007) la misión de la gestión logística es planificar y coordinar todas esas actividades necesarias para conseguir los niveles deseados de servicio y calidad al menor coste posible, por tanto, para tener una gestión logística eficiente que permita coordinar todas sus actividades es necesario contar con una buena cadena de abastecimiento.

Logística.

La logística es el arte y la ciencia de obtener, fabricar y distribuir el material y el producto en el lugar y las cantidades apropiados. Chase & Jacobs (2008).

Logística es el área que se encarga de satisfacer las necesidades del cliente, proporcionándole productos en el momento, lugar y cantidad en

la que el cliente demandó, todo ello al mínimo costo. López F., Rodrigo (2006)

La Logística es parte de la cadena de suministro que planea, implementa y controla el eficiente, efectivo flujo y almacenamiento de bienes, servicios y la información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente. Lambert (2001).

### **Dimensiones de la Gestión logística Internacional - Gestión de almacenes**

La gestión de almacenes contribuye a una efectiva gestión de la cadena de suministro debido a que está directamente implicada en el intercambio de información y bienes, entre proveedores y clientes, incluyendo fabricantes, distribuidores y otras empresas que participan en el funcionamiento de la cadena de suministro. Gunasekarana, Laib y Chenge (2008)

### **Indicadores de Gestión de almacenes**

Control de Inventarios: El Control de Inventarios son los procesos que respaldan al suministro, el almacenamiento y la accesibilidad de los artículos para asegurar la disponibilidad de estos al tiempo que se

minimizan los costes de inventario (Vermorel, 2013, como se citó en Muñoz, 2019).

Inventario: “Es una relación detallada de los materiales, producto, mercancías, que tiene la empresa almacenada y clasificados según su categoría” (Escudero, 2009, pág.220)

### **Gestión de compras**

El manejo eficiente de las compras representa un elemento indispensable en la gestión logística de las organizaciones, siendo esta considerada como la capacidad de disminuir los costos de los bienes y servicios necesarios para poder lograr los objetivos de producción propuestos. Con una adecuada gestión de compras se obtiene el cumplimiento del plan estratégico organizacional para obtener las utilidades esperadas (Méndez et al., 2020).

De esta manera, las compras constituyen la medula espinal de los procesos de calidad dentro de las empresas, para ello uno de los elementos a considerar es la adecuada selección de los proveedores con la intención de que presenten altos estándares de eficiencia en los servicios prestados o en los bienes ofrecidos con el menor costo posible, además de reflejar confiabilidad y garantizar los mecanismos de responsabilidad compartida, a fin de que el producto pueda satisfacer las necesidades del consumidor. (Álvarez et al., 2020).

Dadas estas razones, la gestión de compras implica determinar los insumos necesarios para el proceso productivo, a cuáles proveedores se

les solicitarán en que cantidades y condiciones, además de concretar cuando serán entregados. Para ello se debe cumplir con un proceso de selección, efectuar la contratación de las empresas escogidas, la organización de los pedidos a solicitar, el empleo de mecanismos de agilización del proceso y el seguimiento respectivo (Bonilla et al., 2020) En cuanto a los indicadores de la dimensión gestión de compras, se tiene a los siguientes: selección de proveedores, emisión de orden de compra, seguimiento y recepción de compra y liquidación de facturas (Heredia, 2013)

### **Indicadores de gestión de compras**

La selección de proveedores: es “La selección de proveedores es un aspecto esencial para garantizar la calidad de los productos y servicios proporcionados por las organizaciones” (Peña y Rodríguez-Rojas, 2018, p. 232).

La emisión de orden de compra: se realiza en el proceso de generar la venta al cliente en función a los pedidos que ha solicitado. El seguimiento y recepción de compra es el proceso en el cual el personal responsable verifica que el proveedor se encuentra atendiendo el pedido solicitado y sea recibido en el tiempo previsto (Asto, 2011).

## **Gestión de distribución**

La distribución es considerada como una función elemental en la cadena de suministro de las organizaciones, por cuanto tiene la encomiable labor de ejercer de canal de encuentro entre el producto terminado y el consumidor, bien sea que se encuentre bajo la forma de materia prima, producto semiterminado o producto final. Contempla además la selección de medios de traslado adecuados, la implementación de herramientas tecnológicas y el empleo de actividades de control de los costos de entrega (Zapata et al., 2020).

Considerando estos aspectos relevantes, una gestión apropiada de transporte implica además la implementación de un sistema de indicadores por medio del cual se pueda evaluar integralmente el proceso de distribución de la carga, y el empleo de herramientas que permitan la toma de decisiones que faciliten el menor uso de recursos como el combustible, lo cual puede incrementar notablemente los costos de producción (Fuentes et al., 2021).

En cuanto a los indicadores de la dimensión gestión de distribución, se tiene a los siguientes:

### **Indicadores de gestión de distribución**

organización de transportes y movilización externa e interna. La organización de transportes vea por la integridad del producto, por lo cual

se supervisa desde el área de despacho o de recepción para asegurar que llegue en perfecto estado de conservación (Carreño, 2014).

La movilización externa e interna se refiere al establecimiento de las programaciones y periodizaciones de la compra y/o entrega de los productos tanto a la empresa como a los clientes, por lo cual hay involucrados externos como son los proveedores. Todo ello se debe realizar en el tiempo acordado, a fin de que no se afecte las entregas de pedidos programadas (Carreño, 2014).

### **Indicadores de Gestión**

El término “indicador” en el lenguaje común, se refiere a datos esencialmente cuantitativos, que nos permiten darnos cuenta de cómo se encuentran las cosas en relación con algún aspecto de la realidad que nos interesa conocer. Los indicadores pueden ser: medidas, números, hechos, opiniones o percepciones que señalen condiciones o situaciones específicas (Mora, 2017).

Se define un indicador como una proposición que identifica un rasgo o característica empíricamente observable, que permite la medida estadística de un concepto o de una dimensión de éste basado en análisis teórico previo, e integrando en un sistema coherente de proposiciones vinculadas, cuyo análisis puede orientarse a describir, comparar, explicar o prever hechos (Zuluaga, Gómez, & Fernández, 2014)

Respecto a las diversas definiciones citadas por los autores y entidades, concluimos que el indicador es la relación estadística de dos o más variables la cual se relacionan entre sí para proporcionar información respecto a la situación actual de una actividad que está siendo evaluada, y cuyo fin es brindar información a los líderes para la toma de decisiones.

### **Dimensión Calidad**

Muestran la eficiencia con la cual se realizan las actividades inherentes al proceso logístico, es decir el nivel de perfeccionamiento del proceso en lo que tiene que ver a la gestión de los pedidos, manutención de las mercancías los procesos de picking y packing, el transporte, entre otros. Dentro de esta categoría encontramos dos grupos de indicadores de calidad, los pedidos perfectos y de averías.

Pedidos perfectos: Donde encontramos % de pedidos entrados correctamente, % pedidos completos y cantidades exactas, % de pedidos despachados a tiempo y lugar indicado, % de pedidos documentados correctamente.

Averías: % de averías en el empaque, % de averías ocasionadas durante el transporte, % de mermas en la mercancía.

### **1.3.4.2 Dimensión Costos**

Miden el costo total de la operación logística, es decir el valor monetario de servir a los clientes, planear, administrar, adquirir, almacenar y distribuir el inventario con destino a los clientes, a su vez estos indicadores se clasifican en indicadores de costos de capital y costos operativos.

- **Costos de Capital:** Miden el costo de oportunidad de la empresa de tener recursos financieros atados a activos de la logística, los cuales se entienden por: estructura física, flota de transporte, equipos de comunicaciones, y manejo de materiales (estibadores, terminales de radio frecuencia, etc).
- **Costos Operativos:** Miden los costos asociados a la ejecución y desempeño de las actividades inherentes a los procesos logísticos y productivos, estos pueden ser: Costo de transporte por camión, costo de transporte por conductos, etc.

### **Dimensión Tiempo**

A través de estos indicadores se conoce y controla la duración de la ejecución de los procesos logísticos de la empresa, es decir el que toma llevar cada actividad o proceso. Estos indicadores muestran a la empresa las fluctuaciones que se generan de un periodo a otro durante su ejecución, lo cual brinda herramientas de respuesta inmediata a cambios drásticos o paulatinos en su nivel de servicio, a través del control de su evolución y el impacto que causa en este los cambios o mejoras hechas a los procesos.

Transporte (ciclo de tránsito): Lapso de tiempo en que transcurre durante el transporte de mercancías.

Plazos establecidos (Demanda de tiempo de entrega): Vermorel J (2020) en su artículo TIEMPO DE ENTREGA se refiere a cantidad de artículos, productos, obras, etc. que se debe atender durante la duración de tiempo pactado.

#### 1.4 Justificación

Las constructoras y empresas en general necesitan atender sus procesos operativos a través de indicadores que les permitan centrarse en algunas actividades que le agreguen más valor, conociendo todos sus procesos y principalmente LOS ESTANDARES DE LOGISTICA INTERNACIONAL que mediante su influencia aporte mejoras. Es necesario dar a conocer los beneficios que las constructoras y empresas en general pueden tener al implementar LOS ESTANDARES DE LOGISTICA INTERNACIONAL como: mejorar su gestión logística, inventarios, producción, entradas y salidas de productos y servicios, entre otros. Es por eso que la presente investigación pretende dar solución al problema de gestión, analizando así varios tipos de indicadores y determinando las mejores alternativas para la empresa de estudio, brindándole así toda la información relevante para su adecuada implementación donde posteriormente se esperan resultados positivos en sus procesos logísticos.

## CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

### 2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo correlacional, no experimental y cuantitativa, debido a que el presente trabajo busca describir las características que los principales indicadores de la gestión logística internacional deben tener para ser considerado como la mejor alternativa para la implementación en la constructora “Comercio, Servicio y Construcción S.A.C” en su gestión logística.

Según (Hernández, et al (2003 pág. 121), La investigación correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un concepto particular). Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba.

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2010, pág. 149) indica que la investigación no experimental, consiste en estudios que se realizan sin la manipulación variada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Según Arias, (2012 pág. 24) La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se

ubicar en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

De igual forma, el presente estudio se identifica con un diseño transversal esto debido a que se está recolectando datos en un solo periodo, coincidiendo con Hernández y Col (2010) dado que señalan que los estudios de tipo transversal son aquellos donde se recolectan todos los datos en un exclusivo momento, se recurre a un corte o medición en un sola oportunidad, con la finalidad de analizar y describir el comportamiento de las unidades informantes en observación, no pretende medir la evolución del fenómeno en el tiempo, solo pretende generar resultados en un momento dado.

La presente investigación es de tipo básica porque servirá de base teórica para posteriores investigaciones. Muntané J (2010) señala que a la investigación básica se le denomina investigación pura, teórica o dogmática, se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él. El objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin constatarlos con ningún aspecto practico.

De tal manera que la siguiente investigación es de origen cuantitativo ya que nos permitirá analizar y recabar los datos numéricos de acuerdo a las presentes variables. Según Coelho (2018) “La investigación cuantitativa es aquella aplicada en el área de las ciencias fácticas o naturales cuya metodología se basa sus resultados en datos medibles”. En este sentido, la investigación cuantitativa extrae sus datos mediante la observación y medición y emplea herramientas de la estadística para analizar, contrastar e interpretar los resultados.

## **2.2 Nivel de Investigación**

Siguiendo la metodología de Hernández, Fernández y Baptista (2003), hay estudios exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.

Este es un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo pues se recolectarán datos sobre diferentes aspectos de la importancia de las herramientas de planificación electrónica y se realizará un análisis y medición de los mismos.

## **2.3. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)**

### **Población**

La población de la investigación consiste en los trabajadores que trabajan en la empresa y almacén directamente los cuales se encargan de medir y analizar los porcentajes de efectividad en los procesos logísticos, cadena de suministros y todos los procesos involucrados en gestión de la logística en general. La población es finita ya que los trabajadores son 27 entre encargados del almacén y personal administrativo y es un número que se puede medir.

En atención a lo señalado, Ramírez (1999), una población finita es aquella cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador, por lo menos desde el punto de vista de del conocimiento que se tiene sobre su cantidad total.

## Muestra

La presente muestra se considera censal ya que consideramos que el total de la población es 27 sin número manejable para nuestros intereses. Ramírez (2017) considera que “La muestra se considera censal por cuanto se seleccionó al total de la población, en ese sentido la muestra censal es aquella donde intervienen todas las unidades de investigación”.

### 2.4. Técnicas e instrumentos

- **Técnica:** La técnica para utilizar en la presente investigación es la encuesta, la cual nos permitirá recopilar datos precisos para realizar la medición correspondiente
- **Encuesta:** De acuerdo con Pimienta (2018), indica que “la encuesta consiste en la confección de un cuestionario compuesto por un conjunto de preguntas estandarizadas, es decir, ajustado a un modelo o regla común, para conocer la opinión de un grupo extenso de personas” (p. 61).
- **De priorización:** Para (Betancourt, 2018), señala que esta técnica se usa para elegir una opción entre varias disponibles. Su objetivo fundamental es tomar una decisión entre varias posibles, lo cual se hace evaluando las alternativas que haya con base en determinados criterios.

### **Instrumentos:**

- **Cuestionario:** Este cuestionario consiste en una serie de preguntas adecuadas respecto a las variables de estudio. El instrumento se denomina cuestionario para medir el nivel de gestión logística internacional y los principales indicadores de la constructora y “Comercio, Servicio y Construcción S.A.C”. El instrumento consta de cuatro dimensiones principales, tales como gestión logística internacional, tiempo, costo y calidad. Cada dimensión tiene a su vez factores detallados.

En la siguiente investigación el instrumento que se utilizará es el cuestionario, definido por Hernández, Fernández y Baptista (2014), es un medio físico que utiliza el investigador para reunir la información de los integrantes de la muestra de estudio, el cual puede ser en forma física o digital y debe estar alineado a los indicadores de cada variable y tener la relación con los objetivos propuestos en la investigación.

Bajo tal perspectiva se diseñó un cuestionario compuesto por 20 preguntas abiertas (ESCALA DE LIKERT) donde ellos podrán elegir entre varias opciones de respuesta y además también serán cerradas por el hecho de que emitirán una opinión personal.

### **TABLA 1. Escala de Likert**

Calificación	Puntuación	Afirmación
N	1	Nunca
CN	2	Casi Nunca
A	3	A veces
CS	4	Casi Siempre
S	5	Siempre

Elaboración Propia.

En la presente investigación se tomará como método para calificar nuestra encuesta LA ESCALA DE LIKERT donde contarán con varias opciones de macaje”. Para Matas (2018), “una escala de tipo Likert es aquella donde el evaluado debe mostrar su grado de acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, en un esquema ordenado. Con niveles de respuesta: nunca; casi nunca; casi siempre; siempre”.

### **Calificación y evaluación del cuestionario – ESCALA DE LIKERT**

#### **Validez y confiabilidad de información**

Para esta investigación se demuestra la validez del contenido de los instrumentos de nuestra encuesta mediante el juicio de expertos, lo cual

permite obtener el grado en cada instrumento refleja el dominio de la variable que se pretende medir Para determinar la validez y confiabilidad de los instrumentos, se utilizó la opinión y el visto bueno de expertos en el tema de la carrera profesional de Administración y negocios internacionales de nuestra casa superior de estudios sede Trujillo – Lima.

Según Espinoza (2018), menciona que es imprescindible realizar una validación de juicio del instrumento que se aplicará en la investigación porque la información que se obtenga será objetiva, auténtica y no se cuestionará la veracidad de ésta

### **Confiabilidad del instrumento**

Carrasco (2008), plantea que “un instrumento la confiabilidad significa una cualidad o característica de un instrumento de medición, que le permite lograr los mismos resultados, al aplicarse una o más veces al mismo individuo o grupo de personas en diferentes períodos de tiempo” (p. 339). Para la confiabilidad se evalúa a través de la prueba de confiabilidad denominada Coeficiente de Alfa de Cronbach que permite saber si los ítems (medidos en escala tipo Likert) se encuentran altamente correlacionados

Mediante los valores presentados se pudo determinar el instrumento que es utilizado para la recolección de datos es confiable o no.

**Tabla 2. Escala de interpretación de confiabilidad**

<b>INTERPRETACION</b>	<b>ESCALA</b>
Nula confiabilidad	0,53 a menos
Baja confiabilidad	0,54 a 0,59
Confiable	0,60 a 0,65
Muy confiable	0,66 a 0,71
Excelente confiabilidad	0,72 a 0,99
Perfecta confiabilidad	1,00

Fuente: Ñaupas (2014, p. 217)

### **Análisis de la información**

Para obtener los datos requeridos, se realizó a primera instancia el cuestionario a la empresa del presente estudio, Luego los datos obtenidos fueron ingresados a una hoja de cálculo en Excel para su posterior tabulación y de esa manera crear una base de datos con los resultados.

Luego se procedió a analizar los datos haciendo uso del programa estadístico SPSS en español. Los resultados obtenidos fueron presentados mediante tablas, figuras y porcentajes con sus respectivas interpretaciones y análisis.

### **Componente ético de la investigación**

Para el presente estudio se utilizará la información recopilada teniendo en cuenta y considerando los siguientes aspectos: Los datos obtenidos están basados en la verdad de los resultados, anonimato de los trabajadores y respeto hacia las personas encuestadas.

## **CAPÍTULO III: RESULTADOS**

### **3.1 Análisis descriptivo**

**Tabla 3**

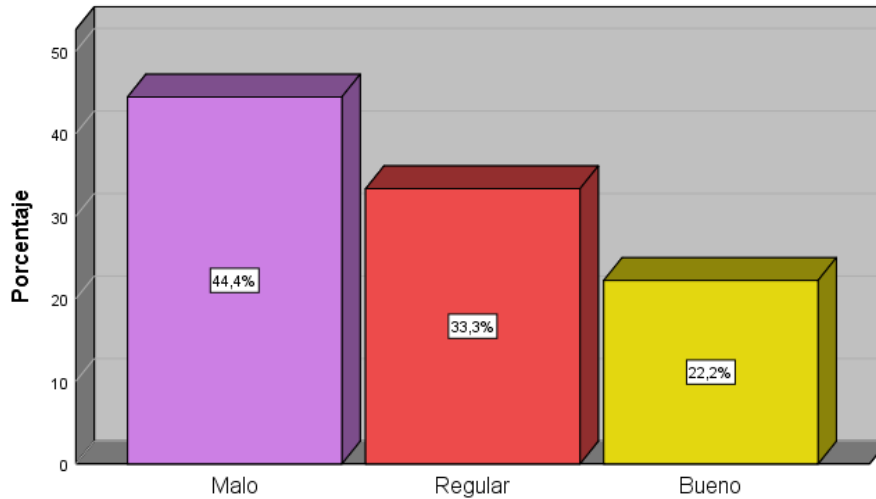
*Nivel de gestión logística internacional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	12	44.4	44.4	44.4
Regular	9	33.3	33.3	77.8
Bueno	6	22.2	22.2	100.0
Total	27	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos Software SPSS V26.

**Figura 1**

*Porcentaje de nivel de gestión logística internacional*



**Interpretación:** En la tabla 1, muestra que el 44.4% de los trabajadores consideran a la variable como “malo”, el 33.3% lo distancian como “regular”, mientras que el 22.2% de los participantes lo estiman como “bueno”.

**Tabla 4**

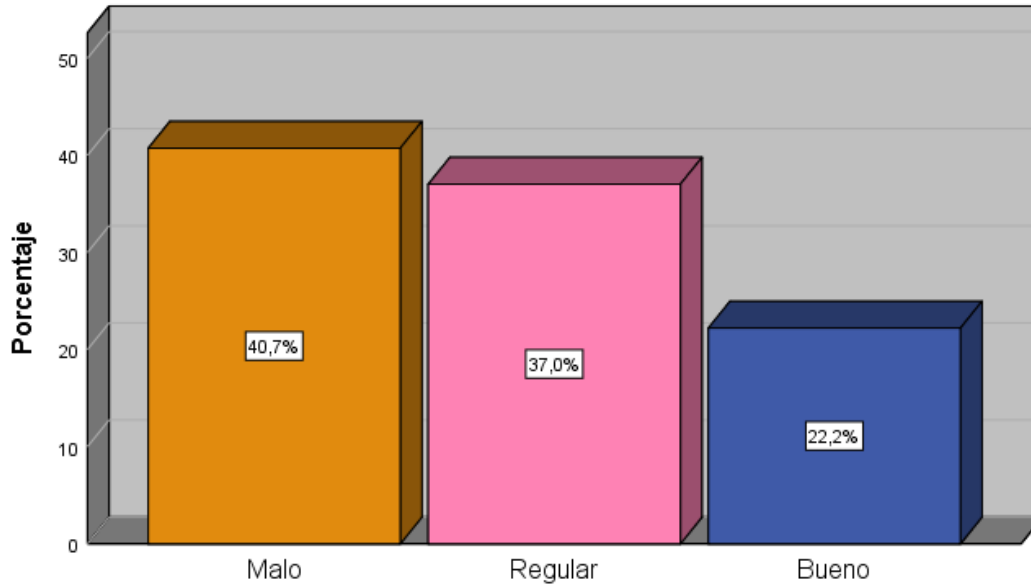
*Nivel de la dimensión gestión de almacenes*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	11	40.7	40.7	40.7
Regular	10	37.0	37.0	77.8
Bueno	6	22.2	22.2	100.0
Total	27	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos Software SPSS V26.

**Figura 2**

*Porcentaje de nivel de gestión de almacenes*



**Interpretación:** En la tabla 2, nos comunica que el 40.7% de los colaboradores reflexionan a la dimensión como “malo”, el 37% lo hallan como “regular”, mientras que el 22.2% de los participantes lo valoran como “bueno”.

**Tabla 5**

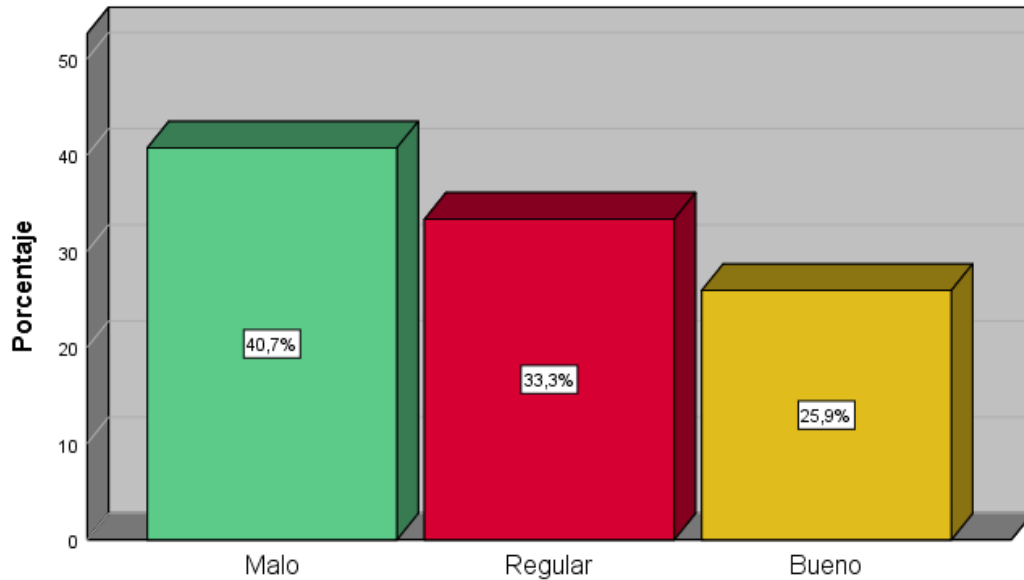
*Nivel de la dimensión gestión de compras*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	11	40.7	40.7	40.7
Regular	9	33.3	33.3	74.1
Bueno	7	25.9	25.9	100.0
Total	27	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos Software SPSS V26.

**Figura 3**

*Porcentaje de nivel de gestión de compras*



**Interpretación:** En la tabla 3, nos informa que el 40.7% de los encuestados hallan a la dimensión como “malo”, el 33.3% lo encuentran como “regular”, mientras que el 25.9% de los colaboradores lo aprecian como “bueno”.

**Tabla 6**

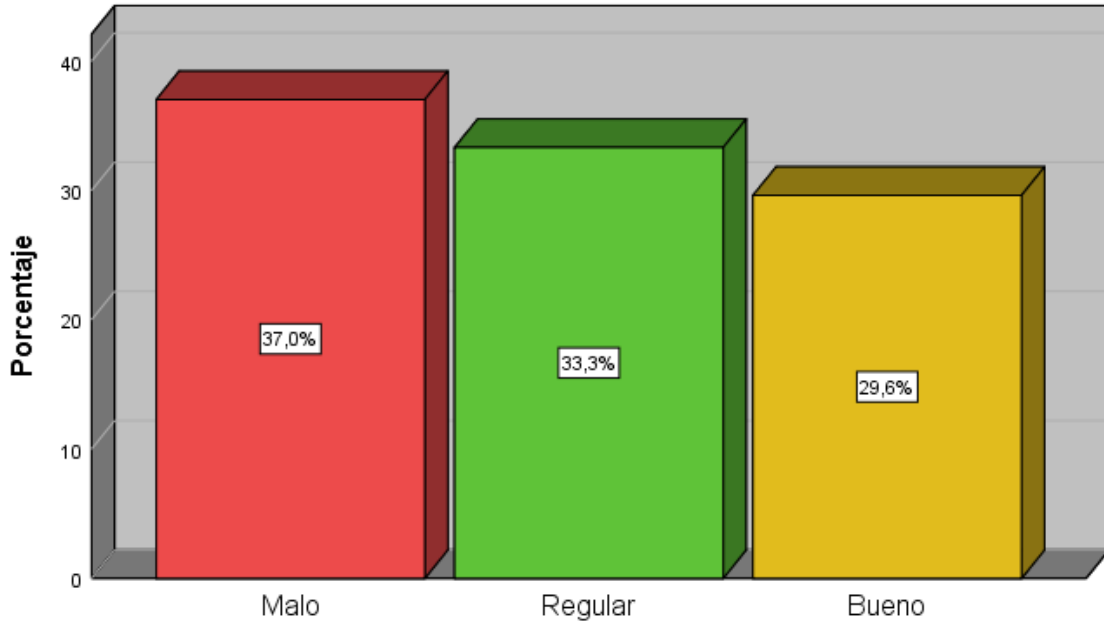
*Nivel de la dimensión gestión de distribución*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	10	37.0	37.0	37.0
Regular	9	33.3	33.3	70.4
Bueno	8	29.6	29.6	100.0
Total	27	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos Software SPSS V26.

**Figura 4**

*Porcentaje de nivel de gestión de distribución*



**Interpretación:** En la tabla 4, nos avisa que el 37% de los encuestados encuentran a la dimensión como “malo”, el 33.3% lo hallan como “regular”, mientras que el 29.6% de los colaboradores lo valoran como “bueno”.

**Tabla 7**

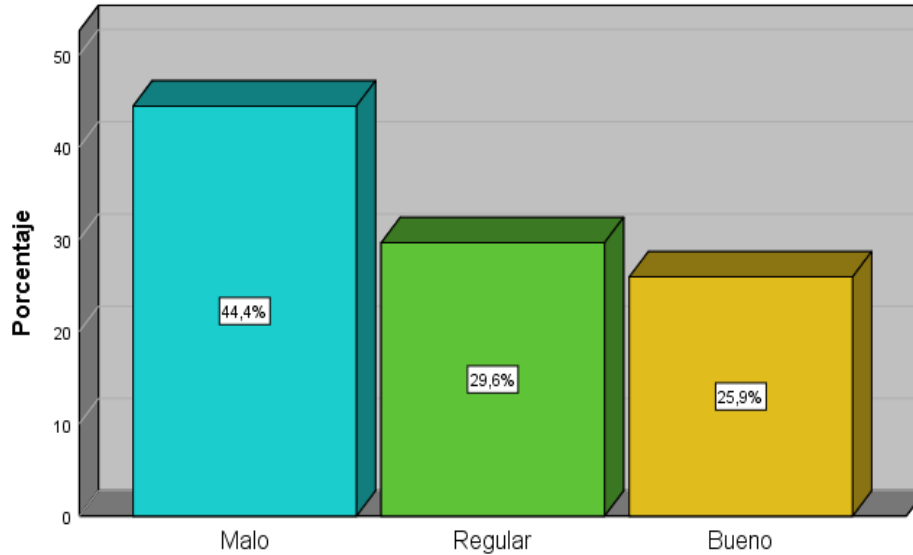
*Nivel de principales indicadores*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	12	44.4	44.4	44.4
Regular	8	29.6	29.6	74.1
Bueno	7	25.9	25.9	100.0
Total	27	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos Software SPSS V26.

**Figura 5**

*Porcentaje de nivel de principales indicadores*



**Interpretación:** En la tabla 5, nos exterioriza que el 44.4% del personal califican a la variable como “malo”, el 29.6% lo valoran como “regular”, mientras que el 25.9% de los encuestados lo aprecian como “bueno”.

**Tabla 8**

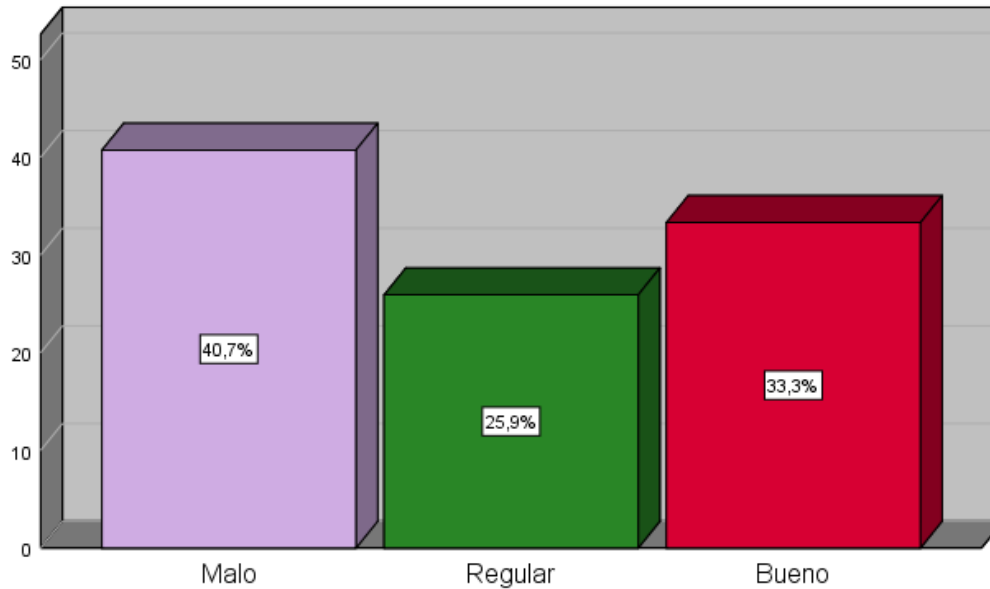
*Nivel del indicador calidad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	11	40.7	40.7	40.7
Regular	7	25.9	25.9	66.7
Bueno	9	33.3	33.3	100.0
Total	27	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos Software SPSS V26.

**Figura 6**

*Porcentaje de nivel del indicador calidad*



**Interpretación:** En la tabla 6, nos manifiesta que el 40.7% del recurso humano estiman a la dimensión como “malo”, el 33.3% lo juzgan como “bueno”, mientras que el 25.9% de los encuestados lo valoran como “regular”.

**Tabla 9**

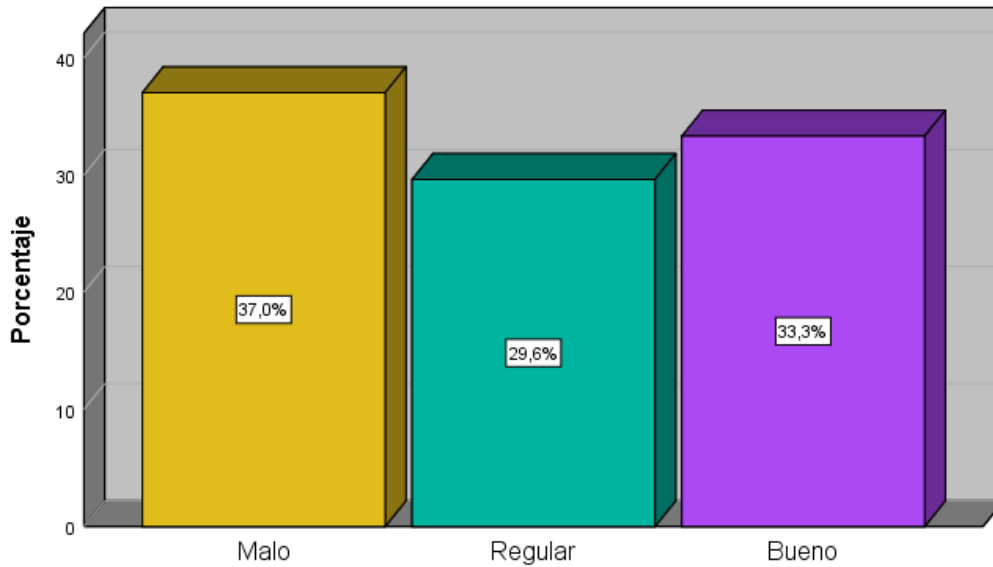
*Nivel del indicador costo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	10	37.0	37.0	37.0
Regular	8	29.6	29.6	66.7
Bueno	9	33.3	33.3	100.0
Total	27	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos Software SPSS V26.

**Figura 7**

*Porcentaje de nivel del indicador costo*



**Interpretación:** En la tabla 7, nos informa que el 37% de los colaboradores evalúan a la dimensión como “malo”, el 33.3% lo conceptúan como “bueno”, finalmente el 29.6% de los integrantes lo aprecian como “regular”.

**Tabla 10**

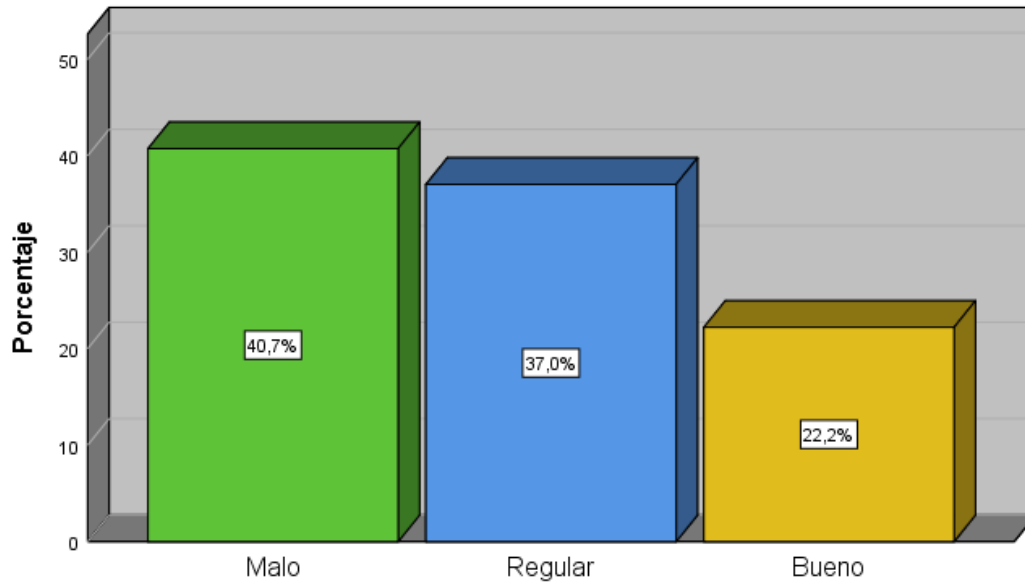
*Nivel del indicador tiempo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	11	40.7	40.7	40.7
Regular	10	37.0	37.0	77.8
Bueno	6	22.2	22.2	100.0
Total	27	100.0	100.0	

*Nota.* Base de datos Software SPSS V26.

**Figura 8**

*Porcentaje de nivel del indicador tiempo*



**Interpretación:** En la tabla 8, nos anuncia que el 40.7% de los coagentes valoran a la dimensión como “malo”, el 37% lo atribuyen como “regular”, definitivamente el 22.2% de los trabajadores lo valoran como “bueno”.

### 3.2 Análisis inferencial

**Tabla 11**

*Pruebas de normalidad de las variables*

Pruebas de normalidad	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística internacional	0.279	27	0.000	0.781	27	0.000
Gestión de almacenes	0.257	27	0.000	0.794	27	0.000
Gestión de compras	0.258	27	0.000	0.790	27	0.000
Gestión de distribución	0.238	27	0.000	0.795	27	0.000
Indicadores	0.280	27	0.000	0.775	27	0.000
Calidad	0.263	27	0.000	0.771	27	0.000
Costo	0.241	27	0.000	0.785	27	0.000
Tiempo	0.257	27	0.000	0.794	27	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota.* Base de datos Software SPSS V26.

**Interpretación:** En la tabla nos enseña que ( $m < 50$ ); es decir, se trabajará con Shapiro-Wilk y tiene ( $\text{Sig.} < 0,05$ ). Por tanto, se rechaza la  $H_0$ ; es decir que los datos no siguen una distribución normal. Esto significa que se empleará la prueba no paramétrica del estadístico de Rho de Spearman, para establecer la correspondencia entre las variables y dimensiones.

**Objetivo General:**

**Tabla 12**

*Correlación entre gestión logística internacional e indicadores*

Correlaciones					
				Gestión logística internacional	Indicadores
Rho de Spearman	de Gestión logística internacional	Coefficiente de correlación	de	1,000	,982**
		Sig. (bilateral)		.	,000
	Indicadores	Sig. (bilateral)		27	27
		N		27	27
		Coefficiente de correlación	de	,982**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		Sig. (bilateral)		27	27
		N		27	27

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

*Nota.* Base de datos Software SPSS V26.

**Interpretación:** La tabla nos enseña; con 95% N.C., y Sig. (0.00) <0.05, y Rho de Spearman = 0.982; podemos afirmar que existe una correlación positiva perfecta entre las variables. Por tanto, se acepta la H1, es decir los estándares de la logística internacional influyen en los principales indicadores de la constructora Comercio, servicio y construcción S.A.C.

**Objetivo específico 1:**

**Tabla 13**

*Correlación entre gestión logística internacional e indicador calidad*

Correlaciones					
				Gestión logística internacional	Calidad
Rho de Spearman	de Gestión logística internacional	Coefficiente de correlación		1,000	,881**
		Sig. (bilateral)			,000
	Calidad	Sig. (bilateral)		27	27
		N		27	27
		Coefficiente de correlación		,881**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		Sig. (bilateral)		27	27
		N		27	27

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

*Nota.* Base de datos Software SPSS V26.

**Interpretación:** La tabla nos notifica; con un nivel de confianza del 95%, y significancia  $<0.05$ , y Rho de Spearman = 0.881; podemos afirmar que existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable y dimensión. Por tanto, se acepta la  $H_1$ , es decir los estándares de la logística internacional influyen en el indicador calidad de la constructora Comercio, servicio y construcción S.A.C.

**Objetivo específico 2:**

**Tabla 14**

*Correlación entre gestión logística internacional e indicador costo*

Correlaciones				Gestión logística internacional	Costo
Rho de Spearman	de	Gestión logística internacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,852**
			N	27	27
	de	Costo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,852**	1,000
			N	27	27

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

*Nota.* Base de datos Software SPSS V26.

**Interpretación:** Al 95% de nivel de confianza y Sig.  $<0.05$ , y Rho de Spearman = 0.852; confirmamos que existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable y dimensión. Por tanto, se acepta la  $H_1$ , es decir los estándares de la logística internacional influyen en el indicador costo de la constructora Comercio, servicio y construcción S.A.C.

**Objetivo específico 3:**

**Tabla 15**

*Correlación entre gestión logística internacional e indicador tiempo*

		Correlaciones		
			Gestión logística internacional	Tiempo
Rho de Spearman	Gestión logística internacional	Coefficiente de correlación	1,000	,724**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Tiempo	N	27	27
		Coefficiente de correlación	,724**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	27	27

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

Nota. Base de datos Software SPSS V26.

**Interpretación:** Observamos que con un N.C. al 95% y Sig. <0.05, Rho de Spearman = 0.724; se concluye que existe una correlación positiva considerable entre la variable y dimensión. Por tanto, se acepta la H<sub>1</sub>, es decir los estándares de la logística internacional influyen en el indicador tiempo de la constructora Comercio, servicio y construcción S.A.C.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En la investigación realizada, se analizó la influencia de la gestión logística internacional en los principales indicadores de la constructora Comercio, Servicio y Construcción S.A.C en el año 2023. A partir de las investigaciones comprobadas se concluye

que la gestión logística internacional si influye en los principales indicadores (tiempo, costo y calidad).

La gestión logística internacional si influye en el indicador Calidad ya que los el 40.7 % de los encuestados estiman la dimensión como “mala” por lo tanto consideramos que gestión logística es mala y no lo están empleando de la mejor manera.

La gestión logística internacional si influye en el indicador tiempo ya que los el 40.7 % de los encuestados estiman la dimensión como “mala” por lo tanto consideramos que gestión logística es mala y no lo están empleando de manera correcta.

La gestión logística internacional si influye en el indicador costo ya que los el 37 % de los encuestados estiman la dimensión como “mala” por lo tanto consideramos que gestión logística es mala y no lo están utilizando bien.

## Recomendaciones

Inicialmente se recomienda mejorar la gestión logística internacional debido a los resultados obtenidos ya que las dimensiones han sido estimadas como malas y esto radica a una mala gestión logística.

Se recomienda una mejor gestión de tiempo debido que la investigación realizada se concretan como MALOS, es por ello que se debe de mejorar el lapso de tiempo que dura el transporte de mercancías y los plazos establecidos.

Se recomienda una mejor gestión de calidad ya que los encuestados la consideran MALA, es por esto que se debe poner en práctica urgente una mejora en el control de calidad de los productos, corroborar mejor los productos a la hora de obtenerlos y fijarnos si los productos importados cumplen con los estándares de calidad requeridos.

Se recomienda una mejor gestión de costos puesto que los resultados obtenidos la juzgan como MALA, por ende, se debe reestablecer con suma urgencia la toma de decisiones en el beneficio de importar productos, el consumo de servicios de la empresa y examinar si los costos operativos tienen un impacto negativo en las utilidades de la empresa.

## Referencias

- Trujillo T & Zelada s (2022) “*GESTIÓN DE LOGÍSTICA INTERNACIONAL EN RELACIÓN A LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA AOM S.A.C, CERCADO DE LIMA, 2021*”. Recuperado de:  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31575/Trujillo%20Guarizo%20Thabata%20Shamantha%20-%20Zelada%20Mendoza%20Salma.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanchez, K (2022) *RELACIÓN DE GESTIÓN LOGÍSTICA INTERNACIONAL Y EFECTIVIDAD DE LAS VENTAS EN EL CANAL MAYORISTA DE LA EMPRESA MOLITALIA S.A. 2020 -202*. Recuperado de:  
[https://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.11955/1091/SanchezV\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.11955/1091/SanchezV_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Avila, G (2017) *LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN EL VALOR GANADO EN LOS PROYECTOS DE EDIFICACIÓN EN LA SELVA PERUANA DE UNA EMPRESA CONSTRUCTORA DE LIMA METROPOLITANA*. Recuperado de:  
<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1592/TESIS201013071.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ocampo, D (2022) *GESTIÓN LOGÍSTICA DE LAS EXPORTACIONES EN EL AEROPUERTO JORGE CHÁVEZ Y SU COMPETITIVIDAD SEGÚN LA OBJETIVIDAD DE LOS AGENTES DE CARGA INTERNACIONAL*. Recuperado de:  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/17815/T018\\_45094178\\_T.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/17815/T018_45094178_T.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Suarez, A (2022) *Gestión logística y su relación con la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados*. Recuperado de:  
[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/6065/T03048328742\\_T%20%20%20Suarez%20Tello%2C%20Anali%20Hermelinda.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/6065/T03048328742_T%20%20%20Suarez%20Tello%2C%20Anali%20Hermelinda.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Flores, J (2022) *“La Gestión Logística y el Desempeño del Personal en la Instalación de Módulos Temporales de Vivienda – Trujillo 2017”*. Recuperado de:  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/9200/REP\\_JAIRO.FLORES\\_LA.GESTION.LOGISTICA.pdf;jsessionid=0A2AA754A5E5E847F5B3B7E01A9BA7E4?sequence=1](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/9200/REP_JAIRO.FLORES_LA.GESTION.LOGISTICA.pdf;jsessionid=0A2AA754A5E5E847F5B3B7E01A9BA7E4?sequence=1)
- Galvez, k & Zavala, D (2019) *El Desempeño y la Gestión Logística en la Municipalidad Distrital de Huas.* Recuperado de:  
<https://repositorio.uct.edu.pe/server/api/core/bitstreams/822d5003-b75d-4803-8f29-ea1f972b16d7/content>
- Sernaque, L (2020) *Análisis de las Tendencias Tecnológicas aplicadas a la Logística Internacional en las MYPES del sector textil en Perú, Etapa Post COVID - 19,2020.* Recuperado de:  
[https://repositorio.uev.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94841/Sernaque\\_HLC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uev.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94841/Sernaque_HLC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Armas, M & Espinoza, T (2021) *GESTIÓN LOGÍSTICA INTERNACIONAL PARA OPTIMIZAR LAS VENTAS DE PAPEL FOTOCOPIA IMPORTADO DE BRASIL DE LA EMPRESA TAI LOY. AÑO 202.* Recuperado de:  
[https://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.11955/929/TESIS%20FINAL\\_ARMAS%20HERE%c3%91A\\_ESPINOZA%20CABRERA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.11955/929/TESIS%20FINAL_ARMAS%20HERE%c3%91A_ESPINOZA%20CABRERA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bustamante, C & Canelo, F (2022) *GESTIÓN LOGÍSTICA Y LOS COSTOS ADICIONALES DE IMPORTACIÓN DE LA EMPRESA NETWORK1 INTERNATIONAL PERÚ S.A.C. EN EL PERIODO 2017 – 2020.* Recuperado de:  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10593/bustamante\\_ncg-canelo\\_afbf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10593/bustamante_ncg-canelo_afbf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De la hoz, J & Ventura, J (2017) *GESTION LOGISTICA Y COMPETITIVIDAD EN PYMES DEL SECTOR DE OPERADORES LOGÍSTICOS DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO.* Recuperado de:  
<https://repositorio.cuc.edu.co/server/api/core/bitstreams/8a9b15c8-2479-4616-aa57-c53856a8508d/content>

- Vidarte, c (2016) *PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE LOS INVENTARIOS EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA, CORPORACIÓN VIDARTE S.A.C – 2015*. Recuperado de: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/663/1/TL\\_Vidarte\\_Flores\\_Cel\\_esstheAdhelly.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/663/1/TL_Vidarte_Flores_Cel_esstheAdhelly.pdf)
- Levano, E (2017) *Diseño e implementación de un modelo de gestión logística y la mejora en el proceso de adquisición de materiales en la edificación de departamentos multifamiliares en la constructora MST Proyectos e Inversiones S.A.C*. Recuperado de: <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1388/ENLEVANOH.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Acuña, v (2019) *SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA CONSULTORA Y CONSTRUCTORA HERMAT HUÁNUCO – 2018*. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/211097061.pdf>
- Fenco, L (2022) *GESTIÓN LOGÍSTICA Y EJECUCIÓN DE OBRAS DE UNA CONSTRUCTORA DE LA REGIÓN SAN MARTÍN, 2022*. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95942/Fenco\\_HL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95942/Fenco_HL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Muntané, J (2010) *Introducción a la investigación básica*. Recuperado de: <file:///C:/Users/User/Downloads/RAPDonline2010%20V33%20N3%2003.pdf>
- Interceramic (Sin año). *Metodología de la investigación, capítulo 3*. Recuperado de: [https://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/calva\\_p\\_db/capitulo3.pdf](https://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/capitulo3.pdf)
- Metodología de la investigación, Capítulo 3*. Recuperado de: <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0105003/cap03.pdf>
- Marco Teórico, Capítulo 3*. Recuperado de: <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0101110/cap03.pdf>
- Mora, L (2018). *Los indicadores claves para el desempeño logístico*. Recuperado de: [https://www.fesc.edu.co/porta/archivos/e\\_libros/logistica/ind\\_logistica.pdf](https://www.fesc.edu.co/porta/archivos/e_libros/logistica/ind_logistica.pdf)

- Tanta, M & Vasquez, Noris (2023) “*GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA CONDUCTORES ELÉCTRICOS S.A - CELSA, ATE, LIMA, 2023*”. Tesis final, UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33685/Tanta%20De%20La%20Cruz%2c%20Manuela%20Savina%20-%20Vasquez%20Cunia%2c%20Noris%20Isabel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gellibert (2015). *Propuesta de mejora en procesos logísticos de la empresa hidrosa s.a. para maximizar la satisfacción del cliente*. Tesis final, UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3581/1/T-UCSG-POS-MAE-64.pdf>
- Gil, S, Gonzales, J & Núñez, J (2008). *Modelo de negocios para la gestión de la cadena de suministro: Una revisión y análisis de bibliométrico*. Universidad de investigación y desarrollo, Bucaramanga, Colombia. Recuperado de: <http://www.udi.edu.co/revistainvestigaciones/index.php/ID/article/view/159>
- Ledesma, M & Lotero, A (2015). *MEJORA EN EL PROCESO DE LA LOGISTICA DE ALMACENAMIENTO DE LA EMPRESA OBYCO S. A*, Tesis de título de Tecnólogo en Logística. FUNDACION UNIVERSITARIA CATOLICA LUMEN GENTIUM. Recuperado de : [https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/1186/MEJORA\\_PROCESO\\_LOG%c3%8dSTICA\\_ALMACENAMIENTO\\_EMPRESA\\_OBYCO\\_S.A..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/1186/MEJORA_PROCESO_LOG%c3%8dSTICA_ALMACENAMIENTO_EMPRESA_OBYCO_S.A..pdf?sequence=1&isAllowed=y)

### Anexos

#### ANEXO 1 : Baremos de niveles de gestión logística internacional

Variable y Dimensiones	Escala	Valores: Mínimo y Máximo	Niveles de Valoración		
			Malo	Regular	Bueno
Gestión logística internacional	Ordinal	12-60	12-27	28-43	44-60
Gestión de almacenes		7-35	7-16	17-25	26-35
Gestión de compras		2-10	2-4	5-7	8-10
Gestión de distribución		3-15	3-6	7-10	11-15

Nota. Elaboración propia

#### ANEXO 2: Baremos de niveles de indicadores

Variable y Dimensiones	Escala	Valores: Mínimo y Máximo	Niveles de Valoración		
			Malo	Regular	Bueno
Indicadores	Ordinal	10-50	10-23	24-36	37-50
Calidad		3-15	3-6	7-10	11-15
Costo		3-15	3-6	7-10	11-15
Tiempo		4-20	4-9	10-14	15-20

Nota. Elaboración propia

#### ANEXO 3: Prueba Piloto

Sujetos	Gestión logística internacional												Indicadores									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1
3	2	1	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3

4	3	2	3	1	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1
5	1	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1
6	3	1	3	2	1	2	1	1	3	1	3	3	2	2	1	3	2	1	3	1	3	2
7	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1
8	2	3	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	2
9	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	1	2	1	2	2	1	3	2	3	3
10	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1
11	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
12	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1
13	2	1	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
14	3	2	3	1	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	1	2	3	1	3	1	3	1
15	1	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	3	1

*ANEXO 4 : Confiabilidad del instrumento de gestión logística internacional*

---

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	12

---

*Nota. Reporte SPSS V.26*

**Análisis de la confiabilidad:** El coeficiente de fiabilidad del cuestionario fue =0,919 cuando se empleó a una muestra piloto de 15 encuestados con características equivalentes. El cuestionario tiene una fiabilidad de consistencia interna excelente, por lo que es adecuado emplearlo a la muestra.

*ANEXO 5 : Confiabilidad del instrumento de indicadores*

---

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	10

---

*Nota. Reporte SPSS V.26*

**Análisis de la confiabilidad:** El coeficiente de fiabilidad del cuestionario fue =0,938 cuando se utilizó a una muestra piloto de 15 encuestados con características similares. El cuestionario tiene una fiabilidad de consistencia interna excelente, por lo que es conveniente aplicarlo a la muestra.

*ANEXO 6: Rango Coeficiente Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	Consistencia interna
$\geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq y < 0,9$	Buena
$0,7 \leq y < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq y < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq y < 0,6$	Pobre
$< 0,5$	Inaceptable

Fuente. Hernández Sampieri (2018)

*ANEXO 7: Grado de Correlación*

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

Fuente. Hernández Sampieri (2018)

## ANEXO 8: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Valores	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p><b>Problema General:</b> Cómo influyen los estándares de la gestión logística en los principales indicadores de la Constructora Comercio, Servicios y Construcción S. A. C. en el año 2023.</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo influyen los estándares de la gestión logística en el indicador tiempo de la Constructora Comercio, Servicios y Construcción S. A. C. en el año 2023?</li> <li>¿Cómo influyen los estándares de la gestión logística en el indicador costo de la constructora Comercio, Servicio y Construcción S. A. C. en el año 2023?</li> <li>¿Cómo influyen los estándares de la gestión logística en el indicador calidad de la Constructora Comercio, Servicio y Construcción S. A. C. en el año 2023?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b> Analizar la influencia de los estándares de la gestión logística internacional en los principales indicadores de la Constructora Comercio, Servicios y Construcción S. A. C. en el año 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Analizar la influencia de los estándares de la gestión logística internacional en el indicador tiempo de la Constructora Comercio, Servicio y Construcción S. A. C. en el año 2023.</p> <p>Analizar la influencia de los estándares de la gestión logística internacional en el indicador costo de la Constructora Comercio, Servicio y Construcción S. A. C. en el año 2023.</p> <p>Analizar la influencia de los estándares de la gestión logística internacional en el indicador calidad de la Constructora Comercio, Servicio y Construcción S. A. C. en el año 2023.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> - Los estándares de la logística internacional influyen en los principales indicadores de la Constructora Comercio, Servicios y Construcción S.A.C. - Los estándares de la logística internacional no influyen en los principales indicadores de la Constructora Comercio, Servicios y Construcción S.A.C.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Los estándares de la logística internacional influyen en el indicador tiempo de la Constructora Comercio, Servicio y Construcción S.A.C.  Los estándares de la logística internacional influyen en el indicador costo de la Constructora Comercio, Servicio y Construcción S. A. C.  Los estándares de la logística internacional influyen en el indicador calidad de la Constructora Comercio, Servicio y Construcción S. A. C.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b>  Principales indicadores de gestión.</p>	Calidad	Mercadería perfecta	<p><b>Tipo de investigación:</b>  Descriptiva</p> <p><b>Diseño de investigación:</b>  Cuantitativa</p> <p><b>Nivel de investigación</b>  No experimental</p> <p><b>Población:</b>  27 colaboradores de la empresa</p> <p><b>Muestra:</b>  15 colaboradores de la logística</p>
					Defectos	
				Costo	Costos Capital	
					Costos operativos	
				Tiempo	Transporte	
					Plazos establecidos	
			<p><b>Variable Dependiente:</b>  Gestión Logística Internacional</p>	Gestión de almacenes	Inventarios	
					Control de inventarios	
				Gestión de compras	Selección de proveedores	
					Emisión de orden de compras	
				Gestión de distribución	Organización de transporte	
					Movilización externa e interna	

**ANEXO 9: MATRIZ OPERACIONAL**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Principales indicadores de gestión	El término “indicador” en el lenguaje común, se refiere a datos esencialmente cuantitativos, que nos permiten darnos cuenta de cómo se encuentran las cosas en relación con algún aspecto de la realidad que nos interesa conocer. Los indicadores pueden ser: medidas, números, hechos, opiniones o percepciones que señalen condiciones o situaciones específicas (Mora, 2017).	Se define un indicador como una proposición que identifica un rasgo o característica empíricamente observable, que permite la medida estadística de un concepto o de una dimensión de éste basado en análisis teórico previo, e integrando en un sistema coherente de proposiciones vinculadas, cuyo análisis puede orientarse a describir, comparar, explicar o prever hechos (Zuluaga, Gómez, & Fernández, 2014)	Calidad	Mercadería perfecta y Defectos
			Tiempo	Transporte y Plazos establecidos
			Costo	Costo Capital y Costos Operativos
Gestión logística internacional	La logística es el arte y la ciencia de obtener, fabricar y distribuir el material y el producto en el lugar y las cantidades apropiados. Chase & Jacobs (2008).	Mauleón & Prado (2021) nos indica: “La logística en el campo de la gestión es un principio o conjunto de actividades que persigue, mediante la gestión integral del flujo de materiales e información, generar eficiencia en costos de calidad y servicio, siendo los procesos: gestión de materiales, producción y distribución”.	Gestión de almacenes	Cadena de suministro Almacén, Inventario, control de inventarios
			Gestión de compras	Selección de proveedores, Emisión de orden de compra
			Gestión de distribución	Organización de transporte, movilización externa e interna

**ANEXO 10: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE INSTRUMENTO**

**Título de la investigación:** “Los estándares de la gestión logística internacional y su influencia en los principales indicadores de la constructora Comercio, Servicio y Construcción S.A.C en el año 2023”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA																								
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo influyen los estándares de la gestión logística en los principales indicadores de la constructora Comercio, Servicio y Construcción S. A. C en el año 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cómo influyen los estándares de la gestión logística en el indicador tiempo de la constructora Comercio, Servicio y Construcción S. A.C en el año 2023? ¿Cómo influyen los estándares de la gestión logística en el indicador costo de la constructora Comercio, Servicio y Construcción S. A.C en el año 2023? ¿Cómo influyen los estándares de la gestión logística en el indicador calidad de la constructora Comercio, Servicio y Construcción S. A.C en el año 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Analizar la influencia de los estándares de la gestión logística internacional en los principales indicadores de la constructora Comercio, Servicio y Construcción S.A.C en el año 2023</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Analizar la influencia de los estándares de la gestión logística internacional en el indicador tiempo de la constructora Comercio, Servicio y Construcción S.A.C en el año 2023 Analizar la influencia de los estándares de la gestión logística internacional en el indicador costo de la constructora Comercio, Servicio y Construcción S.A.C en el año 2023 Analizar la influencia de los estándares de la gestión logística internacional en el indicador calidad de la constructora Comercio, Servicio y Construcción S.A.C en el año 2023</p>	<p>Variable: Principales indicadores de gestión</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems / Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Principales indicadores de gestión</td> <td>Tiempo</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Calidad</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Costo</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p>Variable: Gestión logística internacional</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems/ índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gestión Logística internacional</td> <td>Gestión de amaneces</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Gestión de compras</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Gestión de distribución</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices	Principales indicadores de gestión	Tiempo	4		Calidad	3		Costo	3	Dimensión	Indicadores	Ítems/ índices	Gestión Logística internacional	Gestión de amaneces	7		Gestión de compras	2		Gestión de distribución	3	<p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b> No experimental</p> <p><b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:</b> Descriptivo</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Básica</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA:</b> 17 personas que trabajan en la constructora</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:</b> Encuesta</p>
Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices																									
Principales indicadores de gestión	Tiempo	4																									
	Calidad	3																									
	Costo	3																									
Dimensión	Indicadores	Ítems/ índices																									
Gestión Logística internacional	Gestión de amaneces	7																									
	Gestión de compras	2																									
	Gestión de distribución	3																									

### ANEXO 11: MATRIZ DE CONSISTENCIA Y CRONOGRAMA

VARIABLE	INDICADORES	%	ITEMS	ITEMS	
GESTION	Almacén		4	¿La empresa registra sus productos cuando ingresan a su almacén?	
				¿La empresa registra sus productos cuando a su almacén?	
				¿Los productos de la empresa se encuentran debidamente codificados?	
				¿La empresa tiene un lugar establecido para almacenar sus productos?	
	Cadena de suministros		1	¿La empresa lleva algún control de la cadena de suministros?	
	Inventarios		1	¿La empresa controla la rotación de su mercancía?	
	Control de inventario		1	¿La empresa posee algún registro exacto de sus inventarios?	
	Selección de proveedores		1	¿Los proveedores seleccionados cumplen de manera óptima las órdenes de compra requeridas?	
	Emisión de orden de compra		1	Se realiza un adecuado seguimiento a las órdenes de compras garantizando que sean atendidas en el tiempo y según la cantidad demandada	
Organización de transportes		1	Se planifica el ruteo del transporte teniendo en cuenta optimizar el recorrido y la carga		
Movilización externa e interna			2	¿La empresa cumple con los horarios que prometieron al recoger y entregar la mercancía?	
				¿Los materiales y equipos solicitados para la ejecución de obras se entregan a tiempo?	
PRINCIPALES	Mercadería perfecta		2	¿La empresa tiene un control de calidad?	
				¿Los materiales importados cumplen con los estándares de calidad para ser utilizados?	
	Defectos		1	¿Al momento de importar los productos se corrobora la perfección del producto?	
	Transporte			2	¿La empresa es diligente para resolver los problemas que me puedan ocurrir durante el transporte de materiales y productos?
					¿La empresa cuenta con medios técnicos y humanos para realizar de forma correcta el servicio de transporte?
	Plazos establecidos			2	¿La empresa cumple con los horarios que prometieron al recoger y entregar la mercancía?
					¿Los materiales y equipos solicitados para la ejecución de obras se entregan a tiempo?
	Costo capital		1	¿El costo de importar productos es beneficioso la empresa?	
Costos Operativos			2	¿El costo de importar productos es beneficioso la empresa?	
				¿Creé usted, que los costos operativos tienen un impacto negativo en la utilidad de la empresa?	

**ANEXO 12: VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS ESTANDARES DE GESTION LOGISTICA INTERNACIONAL Y LOS PRINPALES INDICADORES DE LA CONSTRUCTORA COMERCIO SERVICIO Y CONSTRUCCION S.A.C EN EL AÑO 2023**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Gestión logística internacional</b>							
	<b>Indicador: Almacén</b>							
1	¿La empresa registra sus productos cuando ingresan a su almacén?	X		X		X		
2	¿La empresa registra sus productos cuando salen de su almacén?	X		X		X		
3	¿Los productos de la empresa se encuentran debidamente codificados?	X		X		X		
4	¿La empresa tiene un lugar establecido para almacenar sus productos?	X		X		X		
	<b>Indicador: Cadena de suministros</b>							
5	¿La empresa lleva algún control de la cadena de suministros?	X		X		X		
	<b>Indicador: Inventarios</b>							
6	¿La empresa controla la rotación de su mercancía?	X		X		X		
	<b>Indicador: Control de inventarios</b>							
7	¿La empresa posee algún registro exacto de sus inventarios?	X		X		X		
	<b>Dimensión Compras</b>							
	Indicador Selección de proveedores							
8	¿Los proveedores seleccionados cumplen de manera óptima las órdenes de compra requeridas?	X		X		X		
	<b>Indicador Emisión de orden de compra</b>							
9	Se realiza un adecuado seguimiento a las órdenes de compras garantizando que sean atendidas en el tiempo y según la cantidad demandada	X		X		X		
	<b>Dimensión Gestión de distribución</b>							
	Indicador Organización de transportes							
10	Se planifica el ruteo del transporte teniendo en cuenta optimizar el recorrido y la carga	X		X		X		
	<b>Indicador: Movilización externa e interna</b>							
11	¿La empresa cumple con los horarios que prometieron al recoger y entregar la mercancía?	X		X		X		
12	¿Los materiales y equipos solicitados para la ejecución de obras se entregan a tiempo?	X		X		X		

“LOS ESTÁNDARES DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA INTERNACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LOS PRINCIPALES INDICADORES DE LA CONSTRUCTORA COMERCIO, SERVICIO Y CONSTRUCCIÓN S.A.C EN EL AÑO 2023”



	<b>DIMENSION: Principales indicadores</b>						
	Indicador: Mercadería perfecta						
13	¿La empresa tiene un control de calidad?	X		X		X	
14	¿Los materiales importados cumplen con los estándares de calidad para ser utilizados?	X		X		X	
	<b>Indicador: Defectos</b>						
15	¿Al momento de importar los productos se corrobora la perfección del producto?	X		X		X	
	<b>Indicador: Transporte</b>						
16	¿La empresa es diligente para resolver los problemas que me puedan ocurrir durante el transporte de materiales y productos?	X		X		X	
17	¿La empresa cuenta con medios técnicos y humanos para realizar de forma correcta el servicio de transporte?	X		X		X	
	<b>Indicador: Plazos establecidos</b>						
18	¿La empresa cumple con los horarios que prometieron al recoger y entregar la mercancía?	X		X		X	
19	¿Los materiales y equipos solicitados para la ejecución de obras se entregan a tiempo?	X		X		X	
	<b>Indicador: Costo capital</b>						
20	¿El costo de importar productos es beneficioso la empresa?	X		X		X	
	<b>Indicador: Costos operativos</b>						
21	¿El costo de importar productos es beneficioso la empresa?	X		X		X	
22	¿Creé usted, que los costos operativos tienen un impacto negativo en la utilidad de la empresa?	X		X		X	

<sup>1</sup>**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [X]

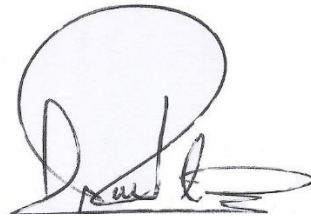
Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** QUIROZ VELIZ, LUIS ENRIQUE

**DNI:** 17806730

**Especialidad del validador:** MAGISTER (MBA Y RRII)



Firma del validador

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Gestión logística internacional</b>							
	<b>Indicador: Almacén</b>							
1	¿La empresa registra sus productos cuando ingresan a su almacén?	X		X		X		
2	¿La empresa registra sus productos cuando salen de su almacén?	X		X		X		
3	¿Los productos de la empresa se encuentran debidamente codificados?	X		X		X		
4	¿La empresa tiene un lugar establecido para almacenar sus productos?	X		X		X		
	<b>Indicador: Cadena de suministros</b>							
5	¿La empresa lleva algún control de la cadena de suministros?	X		X		X		
	<b>Indicador: Inventarios</b>							
6	¿La empresa controla la rotación de su mercancía?	X		X		X		
	<b>Indicador: Control de inventarios</b>							
7	¿La empresa posee algún registro exacto de sus inventarios?	X		X		X		
	<b>Dimensión Compras</b>							
	<b>Indicador Selección de proveedores</b>							
8	¿Los proveedores seleccionados cumplen de manera óptima las órdenes de compra requeridas?	X		X		X		
	<b>Indicador Emisión de orden de compra</b>							
9	Se realiza un adecuado seguimiento a las órdenes de compras garantizando que sean atendidas en el tiempo y según la cantidad demandada	X		X		X		
	<b>Dimensión Gestión de distribución</b>							
	<b>Indicador Organización de transportes</b>							
10	Se planifica el ruteo del transporte teniendo en cuenta optimizar el recorrido y la carga	X		X		X		
	<b>Indicador: Movilización externa e interna</b>							
11	¿La empresa cumple con los horarios que prometieron al recoger y entregar la mercancía?	X		X		X		
12	¿Los materiales y equipos solicitados para la ejecución de obras se entregan a tiempo?	X		X		X		
	<b>DIMENSION: Principales indicadores</b>							

	<b>Indicador: Mercadería perfecta</b>						
13	¿La empresa tiene un control de calidad?	X		X		X	
14	¿Los materiales importados cumplen con los estándares de calidad para ser utilizados?	X		X		X	
	<b>Indicador: Defectos</b>						
15	¿Al momento de importar los productos se corrobora la perfección del producto?	X		X		X	
	<b>Indicador: Transporte</b>						
16	¿La empresa es diligente para resolver los problemas que me puedan ocurrir durante el transporte de materiales y productos?	X		X		X	
17	¿La empresa cuenta con medios técnicos y humanos para realizar de forma correcta el servicio de transporte?	X		X		X	
	<b>Indicador: Plazos establecidos</b>						
18	¿La empresa cumple con los horarios que prometieron al recoger y entregar la mercancía?	X		X		X	
19	¿Los materiales y equipos solicitados para la ejecución de obras se entregan a tiempo?	X		X		X	
	<b>Indicador: Costo capital</b>						
20	¿El costo de importar productos es beneficioso la empresa?	X		X		X	
	<b>Indicador: Costos operativos</b>						
21	¿El costo de importar productos es beneficioso la empresa?	X		X		X	
22	¿Creé usted, que los costos operativos tienen un impacto negativo en la utilidad de la empresa?	X		X		X	

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir [ ]



“LOS ESTÁNDARES DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA INTERNACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LOS PRINCIPALES INDICADORES DE LA CONSTRUCTORA COMERCIO, SERVICIO Y CONSTRUCCIÓN S.A.C EN EL AÑO 2023”

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** GANOZA ALEMAN JUAN CARLOS

**DNI:** 30835154

**Especialidad del validador:** MAESTRO EN DERECHO CON MENCION EN ADUANAS

FIRMA DE VALIDADOR

**ANEXO 13: CUESTIONARIO DE LOS ESTANDARES DE GESTION LOGISTICA INTERNACIONAL Y LOS PRINCIPALES INDICADORES DE LA CONSTRUCTORA COMERCIO SERVICIO Y CONSTRUCCION S.A.C EN EL AÑO 2023**

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará afirmaciones sobre el cuestionario de **Los estándares de gestión logística internacional y su influencia en los principales indicadores de la constructora Comercio, servicio y construcción S.A.C.** Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

° ítem	PREGUNTAS					
1	¿La empresa registra sus productos cuando ingresan a su almacén?					
2	¿La empresa registra sus productos cuando salen de su almacén?					
3	¿Los productos de la empresa se encuentran debidamente codificados?					
4	¿La empresa tiene un lugar establecido para almacenar sus productos?					
5	¿La empresa controla la rotación de su mercancía?					

° ítem	PREGUNTAS					
6	¿La empresa posee algún control de sus inventarios?					
7	¿La empresa posee algún registro exacto de sus inventarios?					
8	Los proveedores seleccionados cumplen de manera óptima las órdenes de compra requeridas.					
9	Se realiza un adecuado seguimiento a las órdenes de compras garantizando que sean atendidas en el tiempo y según la cantidad demandada					
10	Se planifica el ruteo del transporte teniendo en cuenta optimizar el recorrido y la carga					
11	¿La empresa cumple con los horarios que prometieron al recoger y entregar la mercancía?					
12	¿Los materiales y equipos solicitados para la ejecución de obras se entregan a tiempo?					
13	¿La empresa tiene un control de calidad?					
14	¿Al momento de importar los productos se corrobora la perfección del producto?					
15	¿Los materiales importados cumplen con los estándares de calidad para ser utilizados?					
16	¿El costo de importar productos es beneficioso la empresa?					
17	¿Para usted, el costo de consumo de servicios afecta al costo que genera la empresa?					
18	Creé usted, ¿que los costos operativos tienen un impacto negativo en la utilidad de la empresa?					
19	¿La empresa es diligente para resolver los problemas que me puedan ocurrir durante el transporte de materiales y productos?					
20	¿La empresa cuenta con medios técnicos y humanos para realizar de forma correcta el servicio de transporte??					

“LOS ESTÁNDARES DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA INTERNACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LOS PRINCIPALES INDICADORES DE LA CONSTRUCTORA COMERCIO, SERVICIO Y CONSTRUCCIÓN S.A.C EN EL AÑO 2023”

° ítem	PREGUNTAS					
21	¿La empresa cumple con los horarios que prometieron al recoger y entregar la mercancía?					
22	¿Los materiales y equipos solicitados para la ejecución de obras se entregan a tiempo?					

*Gracias por completar el cuestionario*