

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**
INTERNACIONALES

“USO DE LA TECNOLOGÍA EN LOS PROCESOS
LOGÍSTICOS DE UNA EMPRESA DE COURIER
INTERNACIONAL”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Autores:

Karen Chavarria Apolinario
Patrick Joel Montyoy Tavara

Asesor:

Mg. Lic. Carla Arriola Alvarado

<https://orcid.org/0000-0001-7262-2069>

Lima - Perú

2024

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	GUILLERMO JUNIORS MORALES BENAVIDES
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	JOSE WILFREDO SANCHEZ PORRAS
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	CARLA ELOISA ARRIOLA ALVARADO
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD

Uso de la tecnología en los procesos logísticos de una empresa de Courier internacional

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
2	ccpg.org.mx Fuente de Internet	<1%
3	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	46.210.197.104.bc.googleusercontent.com Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	

DEDICATORIA

Dedicamos este presente trabajo de investigación primordialmente a Dios por bendecirnos en cada paso durante todo este camino, también a nuestros padres por su apoyo, comprensión y por cada palabra de aliento recibido el cual nos impulsó a no rendirnos y seguir adelante en el transcurso del desarrollo del presente trabajo

AGRADECIMIENTO

Una tesis es un arduo trabajo que no solo es fruto de un esfuerzo personal, por eso agradecemos en primer lugar a Dios porque nos brindó las habilidades, fuerzas y capacidades necesarias para llevar a cabo el presente trabajo, de igual manera las gracias a nuestra Asesora Carla Eloisa Arriola Alvarado por su paciencia y su incondicional apoyo en todo este proceso de desarrollo del trabajo, también a nuestros docentes estos 5 años de estudios, lo cuales nos apoyaron y brindaron conocimientos necesarios para culminar este proyecto. Por último, quiero agradecer a nuestras familias por su apoyo y motivación en todas nuestras decisiones y cuidando cada paso que damos, de todo corazón muchas gracias.

Tabla de contenido

Jurado calificador.....	2
Informe de similitud.....	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	5
Tabla de contenido.....	6
Índice de tablas.....	7
Índice de figuras.....	8
Resumen.....	9
Capítulo I: Introducción.....	11
Capítulo II: Metodología.....	27
Capítulo III: Resultados.....	35
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones.....	39
Referencias.....	45
Anexos.....	50

Índice de tablas

Tabla 1	30
Tabla 2	31
Tabla 3	32
Tabla 4	32
Tabla 5	33
Tabla 6	33
Tabla 7	34
Tabla 8	35
Tabla 9	36
Tabla 10	37
Tabla 11	38
Tabla 12	64
Tabla 13	65
Tabla 14	66

Índice de figuras

Figura 1.....	65
Figura 2.....	66
Figura 3.....	67

RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el uso de la tecnología en los procesos logísticos de una empresa de Courier internacional, como mantenerse a la vanguardia respecto a lo último que sucede en el mundo de la tecnología, lo cual está transformando cada vez más la actividad económica mundial, ya que simplifica, facilita y reduce tiempos.

Actualmente las empresas necesitan adaptarse al mundo digital para poder sobrevivir, luchar y mantenerse a flote en el mercado. La metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo en un nivel descriptivo, de diseño no experimental, transversal. La población fue conformada por 30 empleados de la empresa Macro Express., brindando una muestra no probabilística. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario de 36 preguntas con alternativas de respuesta en la escala de Likert. Se pudo llegar a la conclusión de que el uso de estas herramientas influye en el proceso logístico de una empresa, ya que brinda mucha más facilidad y permite que las empresas lleguen a muchas más personas. Además, también mejora el nivel de comunicación y tiempo de las empresas con sus clientes, ya que, a través de estos medios pueden crear una relación más cercana y fidelizarlos

PALABRAS CLAVES: Tendencia, Tecnología, Procesos, Logística Courier

ABSTRACT

This research work aims to determine the use of technology in the logistics processes of an international Courier company, how to stay at the forefront of the latest happenings in the world of technology, which is increasingly transforming the global economic activity, since it simplifies, facilitates and reduces time. Currently, companies need to adapt to the digital world in order to survive, fight and stay afloat in the market. The methodology used had a quantitative approach at a descriptive level, with a non-experimental, transversal design. The population was made up of 30 employees of the company Macro Express, providing a non-probabilistic sample. The survey was used as a technique and a questionnaire of 36 questions with response alternatives on the Likert scale was used as an instrument. It was possible to reach the conclusion that the use of these tools influences the logistics process of a company, since it provides much greater ease and allows companies to reach many more people. In addition, it also improves the level of communication and time of companies with their customers, since, through these means, they can create a closer relationship and build customer loyalty.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Realidad problemática

Hoy en día el avance tecnológico aporta grandes beneficios a la humanidad, creando mejores herramientas que ayudan a simplificar los procesos y esfuerzos de trabajo. En la última década, la gran mayoría de las empresas se esfuerzan en brindar al cliente mayor facilidad y accesibilidad en la obtención de información, producto y/o servicio (Bayo, 2016).

En la actualidad, cada una de las empresas se encuentra en la búsqueda de ser líderes en el mercado para obtener mayor rentabilidad. Según Rafael Ballester, presidente del instituto de estudios económicos de la provincia de Alicante (INECA), menciona que se puede producir una mejora relacionada a la competitividad empresarial mediante la innovación, las nuevas tecnologías, que sean aprovechadas eficientemente en las pequeñas y medianas empresas (Bershidsky, 2019).

Entre los años 1996 y 2014, los avances tecnológicos han reducido los costes del comercio internacional en un 15% y lo harán entre 31 a 34 puntos porcentuales acumulativos en los próximos quince años, a pesar de las tensiones comerciales que se están dando actualmente (Poncela, 2019).

En la última década, hemos sido protagonistas del constante avance tecnológico en las diferentes áreas, más aún con la reciente llegada del COVID -19 generando adaptaciones

profundas en todos los niveles. Dicha transformación, permite a miles de millones de personas realizar en cualquier momento o lugar todo lo que antes solo se podían realizar de manera limitada y condicionada (Bayo, 2016).

Bajo ese esquema, y sin perder de vista lo que significa la crisis, uno de los mayores retos que el comercio minorista tiene por delante es la adopción de herramientas tecnológicas con la finalidad de incrementar su competitividad y adaptarse a las demandas actuales del mercado. Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) vienen transformando al sector y esta tendencia, asociada a la crisis sanitaria, continuará y se reforzará en adelante. Sin embargo, las Mype en el Perú aún presentan rezagos en la adopción e implementación de estas herramientas (Comex Peru, 2020).

La tecnología y el comercio están estrechamente relacionados entre sí. Las nuevas tendencias tecnológicas están teniendo un impacto significativo de diversas formas en el comercio internacional, reduciendo todo tipo de costes como los de transporte y logística mediante la optimización del uso de vehículos, contenedores y rutas. Además, hay otros factores relevantes como el idioma, la ventaja competitiva entre países, la economía de escala, tamaño de mercado, entre otros. Asimismo, el aumento del servicio TIC hace que el comercio de servicios tome mayor relevancia e importancia y que se da paso a una mejor conectividad entre los países (Poncela, 2019).

Durante el año 2020, a raíz de la pandemia del COVID-19, la economía mundial sufrió un fuerte impacto con una contracción cercana al 18,5% del volumen del comercio mundial de

bienes durante el segundo trimestre del año 2020. En ese contexto, la CEPAL proyecta que, en el año 2020 el valor de las exportaciones de bienes de América Latina y el Caribe se contrajo un 13%, con caídas tanto de precio (-7%) como de volumen (-6%). Se trata del peor desempeño exportador de la región desde 2009 durante la crisis financiera mundial, cuando el valor de las exportaciones cayó 21% (Cepal, 2021).

La innovación tecnológica en la actualidad está generando cambios en los paradigmas heredados del siglo anterior, modificando el patrón del comercio nacional e internacional. Esto permite abrir nuevas oportunidades para las empresas, que a la vez generan amenazas para aquellas que no logren identificar los cambios que se están produciendo. Hoy estamos inmersos en una segunda revolución de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), esto genera un entorno bastante exigente para cualquier país del mundo dado que afecta a todos los sectores (Poncela, 2019).

Fernández (2020) en la tesis “*Gestión de calidad con el uso de las estrategias genéricas de porter y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro mensajería y Courier del distrito de Huaraz, 2018*”. Su objetivo fue determinar las principales características de la gestión de calidad usando dichas estrategias apoyado por un plan de mejora en las empresas del sector para el distrito de Huaraz. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo debido a que la recolección de datos se basó en la medición de conceptos y variables representados por números que puedan ser analizados posteriormente con métodos estadísticos. Además, el nivel de la investigación fue descriptivo, no experimental-transversal ya que los

datos fueron recolectados en un único tiempo. Para este trabajo, se utilizó como encuestados el 100% de la población de Huaraz, según datos proporcionados por SUNAT, recurriendo a la técnica de la encuesta. Los resultados obtenidos fueron analizados en diversas categorías como la edad, genero, grado de instrucción, tiempo de desempeño, entre otros. Como resultado final se creó un plan de mejora cuya misión sería crear y mantener una buena relación comercial con los clientes para así convertirse en una empresa líder en brindar soluciones de mensajería con amplia cobertura. En conclusión, es muy necesario la implementación de nuevas estrategias tecnológicas que permitan formar un vínculo adecuado y rentable para con el cliente.

Diaz & Burmester (2022) en la tesis *“Influencia de las nuevas tecnologías en la negociación de empresas del sector logístico en la provincia constitucional del callao, Perú”*. El objetivo de esta investigación fue analizar cuanto influye la aplicación de las tecnologías emergentes en los procesos de negociación para las empresas de la región del Callao. Para efecto del estudio, se utilizó un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, no experimental ya que las variables no serán manipuladas. Además, el método de muestreo será no probabilístico con un instrumento tipo cuestionario a modo de encuesta. Se obtuvo como resultado que, gracias a la aparición de nuevas tecnologías, las empresas cuentan con un mayor alcance de negociación sin barreras que les permite internacionalizarse. Finalmente, una de las conclusiones obtenidas indica que el uso de las TIC ha contribuido a la transformación tecnológica tan rápidamente que va más allá de inversiones o ganancias monetarias, sino también al cuidado ambiental, contaminación, reciclaje, entre otros.

Briceño & Yucra (2019) en la tesis *“La influencia de la inteligencia comercial en la importación de envases para la empresa Rollos de Papel S.A.C, 2019”*. Su objetivo fue determinar cuál es la influencia principal del sistema informático en dicho proceso de información. Utilizó un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal. Además, utilizaron un método de muestra probabilístico aleatorio. Se obtuvo como resultado que existen diversos factores con altos niveles de influencia en el sistema informático de estos procesos como lo son la innovación y la inteligencia comercial. Al finalizar, se logró identificar y conocer información importante sobre la importación de envases para la empresa en cuestión, lo cual la beneficiará al reducir costos y desarrollar mejores estrategias de innovación.

Espinoza (2019) en la tesis *“Las tecnologías de la información y comunicación y su incidencia en el desarrollo académico de las universidades públicas de Lima Metropolitana y Callao en el año 2017”*. Su objetivo fue potenciar los conocimientos de los estudiantes con la finalidad que en corto plazo pueden ser altamente competitivos en el ámbito laboral y personal. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, no experimental-transversal. El tamaño de la muestra comprendió un total de 246 personas las cuales fueron encuestadas a través de un cuestionario. Se obtuvo como resultado que, al tener un mejor diseño de las tecnologías de la información y comunicación, contribuye a un desarrollo académica más eficaz en las universidades públicas del Callao y Lima Metropolitana. En conclusión, con una adecuada implementación y aplicación de dichas tecnologías, el desarrollo académico profesional se desarrollará como un factor importante debido a que se elevan las competencias y capacidades que puede tener el estudiante.

Arias & Rayme (2021) en la tesis *“La influencia del comercio electrónico en el desempeño logístico de las empresas Courier internacionales en el territorio peruano durante los años 2016 al 2020”*. Tuvo como objetivo determinar la influencia que puede obtener el comercio electrónico sobre el desempeño logístico en las empresas de Courier internacional revisando dimensiones de alcance global. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal ya que la información será recopilada a través de encuestas en un único momento. La población objetiva fue de 30 colaboradores que pertenecían a 11 empresas internacionales de Courier habidas según SUNAT. Como resultado, se obtuvo que el comercio electrónico tiene una influencia positiva en el desempeño logística de una empresa de mensajería. En conclusión, debido al avance tecnológico, se puede recopilar información importante y específica relacionada al comportamiento, preferencias, inclinaciones, etc., del usuario.

Naranjo (2016) *“Beneficio de la aplicación de la tecnología y del E-Business en el sistema de logística e importación de contenedores hacia el Ecuador”*. Tuvo como objetivo determinar cuál sería la mejora en el proceso tradicional que involucra a las almaceneras como operadores logísticos dentro del proceso de importación a raíz de la aplicación de procesos tecnológicos que permitan optimizar el sistema logístico de seguimiento de contenedores hacia el Ecuador. La investigación centró su lineamiento en encuestas, opiniones y entrevistas. Su enfoque conlleva a que la población estudiantil dedicada a profesionalizarse en este rubro de procesos logísticos pueda percibir la situación. Se obtuvo como resultado que el alcance de las actividades que se tuvieron que realizar para el correcto funcionamiento del plan fue una parte

importante del desarrollo. En conclusión, se generó una inestabilidad entre los exportadores debido a los gastos que se dan en los procesos logísticos utilizando un sistema poco optimizado.

Calixto (2017) “*Avance de la tecnología y su impacto en el Comercio Internacional de México*”. El objetivo fue identificar los beneficios que ha tenido México debido al increíble avance tecnológico en materia de Comercio Internacional, básicamente en las actividades ligadas a la importación y exportación que obtuvo el país al adaptarse a las nuevas tendencias tecnológicas en el comercio. Tuvo un enfoque cualitativo, explicativo y descriptivo. Se llevó a cabo en 4 etapas principales, la primera consistió en la revisión de fuentes de información. En la segunda etapa, se expusieron los contextos más precisos basados en los temas de globalización y tecnología. En la tercera etapa, se analizó el avance tecnológico para verificar el impacto que tuvo en el comercio. Se obtuvo como resultado que gracias al avance tecnológico durante los últimos años el tiempo en los procesos de importación y exportación se redujeron en un 60% aproximadamente. Se concluye que, la importancia de la tecnología en el comercio de México en la actualidad juega un rol fundamental para el crecimiento del país.

Rubio & Gallego (2020) en la tesis “*El uso de la tecnología, en los procesos logísticos de comercio exterior en Antioquia*”. El objetivo principal fue analizar la importancia del uso de la tecnología en las empresas de transporte de carga en Antioquia. La investigación tuvo un enfoque cualitativo, de corte descriptivo con un diseño no experimental. La muestra utilizada fue de 40 directivos de empresas de transporte de carga en Antioquia dándoles un cuestionario con preguntas cerradas. Como resultado, se evidenció que los avances tecnológicos con los que

dichas empresas cuentan se relacionan a e-commerce, páginas web y software especializadas que permiten realizar un monitoreo GPS durante sus procesos logísticos. En conclusión, las empresas de transporte en Antioquia si hacen uso de las herramientas tecnológicas mencionadas anteriormente, pero se requiere de una mejor capacitación al personal para poder alcanzar resultados óptimos.

Báez & Moya (2012) en la tesis *“Diseño de un proceso para el mejoramiento de desempeño del servicio de correo híbrido en una empresa de Courier y paquetería”*. El objetivo principal de esta investigación fue diseñar y proponer un plan de mejora en la gestión administrativa de las empresas de Courier y paquetería buscando obtener una mejor satisfacción del cliente. Se tuvo un enfoque cuantitativo con una población de 494 encuestados telefónicamente con una escala de satisfacción del 1-4 (siendo 1 la más baja y 4 la más alta). Los resultados esperados fueron que en ciertos procesos pueda existiri una mejora en tiempo de entrega, satisfacción al cliente y reducción de costos. En conclusión, el servicio de Courier cuenta con una aprobación alta en el mercado.

Villa (2021) en la tesis *“Alternativas sostenibles para la logística urbana en la era del comercio electrónico: sistema M4G”*. El objetivo de esta investigación estaba abocado al análisis de una solución sostenible de los procesos logísticos mediante un modelo nuevo de distribución. El enfoque de la investigación fue cuantitativo con un alcance de tipo exploratorio-descriptivo. Se obtuvo como resultado que la propuesta del uso del sistema ferroviario como una alternativa de reparto de paquetería para la zona metropolitana puede ser altamente tentador desde el punto de

vista económico e incluso ambiental. En conclusión, la implementación de nuevas rutas como la del tren ayudaría a tener mayores opciones de reparto.

La siguiente investigación es sobre la empresa Macro Express, la empresa se dedica a brindar soluciones integrales en logística liviana brindando la más alta gama de soluciones móviles-mensajería, Courier, paquetería y outsourcing. Sin embargo, en los últimos 2 años con la llegada del Covid-19, muchas de las operaciones se empezaron a realizar de manera virtual obligando a la agencia a adaptarse a estos cambios generados por la pandemia. A esta problemática, se suma la inestabilidad económica que atraviesa el país la cual genera incertidumbre en los distintos clientes que forman parte importante de la cadena productiva en la empresa para lograr alcanzar las metas trazadas cada año. La exigencia de lo que se pide actualmente en los procesos de distribución es cada vez mayor, por lo que la empresa busca mejorar este manejo en sincronización con los clientes utilizando todas las herramientas tecnológicas posibles. La idea en general es, desarrollar nuevas estrategias que ayuden a agilizar dichos procesos satisfaciendo la necesidad del mercado ya que el rápido avance tecnológico permite contar con todos los recursos necesarios a la mano.

Por lo tanto, la presente investigación pretende determinar el uso de la tecnología en los procesos logísticos de una empresa de Courier internacional.

Formulación del problema

Problema General

¿De qué manera el uso de la tecnología se relaciona con los procesos logísticos de una empresa de Courier internacional?

Problemas Específicos

¿De qué manera el comercio electrónico se relaciona con los procesos logísticos de una empresa de Courier internacional?

¿De qué manera los costos logísticos se relacionan con los procesos logísticos de una empresa de Courier internacional?

¿De qué manera las herramientas tecnológicas se relacionan con los procesos logísticos de una empresa de Courier internacional?

Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el uso de la tecnología con los procesos logísticos de una empresa de Courier internacional

Objetivos Específicos

Determinar la relación que existe entre el comercio electrónico con los procesos logísticos de una empresa de Courier internacional

Determinar la relación que existe entre los costos logísticos con los procesos logísticos de una empresa de Courier internacional.

Determinar la relación que existe entre las herramientas tecnológicas con los procesos logísticos de una empresa de Courier internacional

Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación significativa entre el uso de la tecnología y los procesos logísticos de una empresa de Courier internacional.

Hipótesis Específicas

Existe relación significativa entre el comercio electrónico y los procesos de logísticos de una empresa de Courier internacional.

Existe relación significativa entre los costos logísticos y los procesos logísticos de una empresa de Courier internacional

Existe relación significativa entre las herramientas tecnológicas y los procesos logísticos de una empresa de Courier internacional

Marco Teórico

Control documentario

Es un sistema cuyo requisito establece las bases para mantener, realizar y actualizar los procesos del sistema de gestión de la calidad con la finalidad de cumplir la práctica para la revisión, distribución y accesibilidad de documentos (Exact, 2019).

Tendencias tecnológicas

Se define tendencia a un movimiento, afinidad o predisposición que se tiene por algo. La población es totalmente ajena a la tendencia, pero sufre los cambios que esta provoca e incluso forma parte del nacimiento de estas. Una tendencia es un movimiento de largo plazo con un alcance profundo difícil de rastrear su origen debido a que obedece a un sin número de causas, descubrimientos o innovaciones (Prince & Jolias, 2018). Actualmente, en el entorno de los negocios, el desarrollo de nuevas tecnologías en el comercio y en la globalización trabaja de la mano con el auge tecnológico. Por ende, cada vez son más los países que apuestan por invertir en nuevos procesos tecnológicos para así lograr ser mucho más competitivos (Sanchez, 2020).

Herramientas informáticas

Una de las herramientas informáticas más completas y utilizadas a nivel mundial es el internet ya que ofrece una amplia variedad de servicios que ayudan a potenciar el rendimiento de las empresas. Además, el funcionamiento de las empresas y generalmente de las pymes depende

mucho del avance tecnológico que las TIC puedan desarrollar su relación con la negociación internacional (Baena, Cano, Jarrin, & Perez, 2014).

Importancia de la tecnología

Durante el presente año, con la llegada de la pandemia COVID 19, la importancia que ha tomado la evolución tecnológica ha sido de gran ayuda. Por ejemplo, en el ámbito logístico, el proceso que se da entre el importador y exportador siempre ha sido un reto, ya que se busca facilitar y asegurar la entrega cumpliendo con todos los estándares establecidos (Mones, 2021).

Procesos

Se define como una actividad o acción que se realiza constantemente conformando una rutina. Algunas veces, ciertas acciones durante el proceso son omitidas lo cual genera una repercusión, afectando de manera negativa al resultado final. Además, las acciones no cuentan como una jerarquía entre sí, más bien se cuentan con un orden a seguir por lo general sin alternar algún paso. Todo ello, parte de la necesidad de una empresa por alcanzar sus objetivos y metas (Mallar, 2010).

Herramientas digitales

Las herramientas digitales permiten a las empresas estar actualizados ya que la gran mayoría de los clientes te buscarán por Google. Por tal motivo, es importante contar con una página web impactante, de gran calidad y lo más importante, ofreciendo una buena imagen. Otro

elemento digital importante para el desarrollo del comercio es la llegada del WhatsApp para comunicarse con el cliente, generar contenido e incluso utilizarlo como una herramienta de marketing. Además, el uso de aparatos tecnológicos como tablets, Smartphone, entre otros, te permite realizar mejores presentaciones, videoconferencias, brindándole una mejor atención a tu cliente incluso si se encuentran a distancia (Oftex International Sales, 2017).

E-Business

El comercio electrónico es un término utilizado para referirse a los negocios que se realizan a través del internet y es considerado una nueva forma de negocio online. Hoy en día, existen algunas PYMES que se rehúsan a utilizar o adaptarse a esta nueva modalidad. Sin embargo, las ventajas que te ofrece el E-Business son muchas, entre ellas se encuentra la gran reducción de costos en logística (Oftex International Sales, 2017).

Diagrama de flujo de procesos

También conocido como flujograma, es la representación gráfica de un proceso. En primer lugar, se puede indicar que este tipo de diagramas tienen a tener un enfoque análogo además de ofrecer una descripción visual de las actividades implicadas en dicho proceso. Es importante saber cómo es que se compone estos diagramas, ya que se dan en función de los siguientes ítems. Las etapas son representadas por los rectángulos, las decisiones por los rombos, el inicio y el fin por óvalos y todo conectado por flechas (Pensa, 2020). Existen 5 pasos para armar un diagrama de flujo

1. Definir el nivel de detalle de la información: ¿Es importante contraer un panorama macro del proceso y las áreas de proceso?
2. Definir dónde se va a medir: Se trata de clarificar o garantizar el correcto desarrollo del proceso.
3. Trabajar en equipo para su armado: Inclusión de todo el personal a cargo de realizar dicha labor.
4. Estandarizar el diagrama: Se trata de verificar si todas las personas se encargan de realizar su labor además de que se entienda con claridad y profundidad el proceso, utilizando herramientas de capacitación.
5. Analizar los tiempos de mejora: Se realiza la medición del tiempo aplicado para cada trabajo con la finalidad de estimar el tiempo necesario para desarrollar el proyecto basándose en una norm

Justificación

La presente investigación se justifica de la siguiente manera:

- **Justificación teórica.** - Basándonos en la teoría y la conceptualización de los procesos de logísticos en la empresa Macro Express, se determina la importancia de realizar un excelente uso de la tecnología que cada vez más están agilizando y optimizando dichos procesos. Por lo tanto, al realizar dicha investigación, nos permitirá contribuir con aportes dentro del marco comercial logrando alcanzar conocimientos que estén inmersos dentro de la variable de estudio.
- **Justificación práctica.** - Lo que se desea es dar mayores alcances a través de los resultados obtenidos en la presente investigación involucrando al personal interno de la empresa Macro Express en el uso de la tecnología en los procesos logísticos, así como en otras actividades de mensajería.
- **Justificación metodológica.** - La presente investigación cuenta con un enfoque cuantitativo. El tipo de investigación es no experimental, descriptivo. Se realizaron encuestas al personal interno de la empresa Macro Express para determinar variables importantes como el manejo de los sistemas tecnológicos en el proceso logísticos

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Tipo de Investigación

El enfoque considerado para esta investigación es el cuantitativo, el cual según Hernández (2017) es secuencial y probatorio. El orden de cada etapa es importante y no eludible ya que parte de una idea que una vez delimitada, se derivan en objetivos y preguntas de investigación. De las preguntas se determinan variables y se formulan hipótesis, trazando un plan para probarlas utilizando métodos estadísticos.

La presente investigación es de diseño no experimental, puesto que según Hernández (2017) señala que la investigación no experimental se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Por lo tanto, en un estudio no experimental se observan situaciones existentes tal como se dan en su contexto natural.

Así mismo esta investigación presenta un corte transversal ya que recolecta datos en un tiempo único describiendo las variables y analizando su incidencia en un momento dado (Liu & Tucker, 2017).

Esta investigación se enmarca en el tipo descriptivo puesto que según Hernández (2017), nos menciona que una investigación descriptiva tiene como principal objetivo indagar las incidencias de las modalidades de una o más variables en la población.

Por lo tanto, esta investigación es descriptiva porque trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta de las variables tecnología y procesos logísticos.

Población y muestra

Para Lopez (2017), la población es un conjunto de personas que puede estar constituidos por diversos factores de los cuales se desea conocer algo en una investigación.

En la presente investigación se considerará una población finita, debido a que se sabe el número exacto de elementos que conforman el estudio, el cual está conformado por 30 empleados de la empresa Macro Express.

Según Hernández (2017), la muestra, para el proceso cuantitativo, viene a ser un subgrupo de la población delimitada sobre la cual se recolectarán los datos más importantes que debe ser representativo de la población.

Con la finalidad de determinar la muestra emplearemos método no probabilístico. Para Jhonson (2017), en las muestras no probabilísticas, en la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino consiste en seleccionar a los individuos que convienen al investigador, los cuales serán 30 empleados de la empresa Macro Express.

Criterios de inclusión

- Empleados del área de administración y operaciones.
- Ambos sexos.
- Clientes

Criterios de exclusión

- Personal de seguridad y mantenimiento

Técnicas e Instrumentos

Baena (2018) nos señala que las técnicas son los pasos que ayudan al método a alcanzar su propósito. Por ende, las técnicas se pueden dividir en técnicas de investigación documental y técnicas de investigación de campo. Por tal motivo, la técnica que se utilizará para la recolección de datos en esta investigación es encuesta.

Hernández (2017) indica que el instrumento es un mecanismo que utiliza el investigador para recolectar la información correspondiente como por ejemplo formularios, test, pruebas, escala de opinión y lista de chequeo. En este caso para el presente trabajo se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de información

Validez y confiabilidad de información

Validez

En general, la validez se refiere al grado en el que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (Hernández, 2017). Para determinar la validez de los instrumentos, se contrasta dicha información con personas expertas del tema, los cuales corroboraron y analizaron el instrumento para posteriormente dar su veredicto respecto al contenido mediante juicios y valoraciones (Ver anexo N°1, N°2 y N°3)

Confiabilidad

Hernández (2017), la confiabilidad de un instrumento de medición hace referencia al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objetivo resulta igual. Por otro lado, realizaremos la confiabilidad del instrumento a través del alfa de Cronbach mediante el software estadístico Jamovi, con el propósito de conocer la existencia de fiabilidad de los ítems formulados en las encuestas.

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad de la variable: La tecnología

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

Alfa de Cronbach	
escala	0.867

Fuente: Jamovi

Interpretación: Como el coeficiente Alfa de Cronbach es 0,867 tiene una valorización de consistencia interna buena, porque correlación permitida entre los ítems del instrumento.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad de la variable: Procesos logísticos

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach
escala	0.918

Fuente: Jamovi

Interpretación: Como el coeficiente Alfa de Cronbach es 0,918 tiene una valorización de consistencia interna buena, correlación permitida entre los ítems del instrumento.

Procedimiento

Para el presente estudio se utilizó un instrumento con 5 opciones de respuesta en la escala de Likert. También, se elaborará la encuesta con 36 preguntas, con la finalidad de recoger información acerca del uso de la tecnología en los procesos logísticos de una empresa de Courier internacional. La encuesta se dividió en 2 partes de 18 preguntas cada una que evalúan el uso de la tecnología y 18 preguntas que evalúan los procesos logísticos en 3 dimensiones: comercio electrónico, costos logísticos y herramientas tecnológicas.

Tabla 3

Escala de medición de encuesta

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

Fuente: Elaboración propia.

Adicionalmente, se utilizará el baremo para el análisis e interpretación de los resultados de la siguiente manera: bajo, medio y alto.

Tabla 4

Rango de la dimensión: Comercio electrónico

DIMENSION	NIVELES	RANGO
	Bajo	(12 - 27)
Comercio electrónico	Medio	(28 - 43)
	Alto	(44 - 60)

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5

Rango de la dimensión: Costos logísticos

DIMENSION	NIVELES	RANGO
Costos logísticos	Bajo	(10 - 23)
	Medio	(24 - 37)
	Alto	(38 – 50)

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6

Rango de la dimensión: Herramientas tecnológicas

VARIABLE	NIVELES	RANGO
Herramientas tecnológicas	Bajo	(14 - 32)
	Medio	(33 - 51)
	Alto	(52 - 70)

Fuente: Elaboración propia

Aspectos éticos de la investigación

Se está realizando la cita adecuada de todas las fuentes correspondientes que han sido consideradas en esta investigación. Además, contamos con la autorización de la institución en estudio para recolectar la información necesaria, la cual será utilizada única y exclusivamente para fines académicos, basándonos en el método científico y sin dejar de lados aquellos valores que un investigador debe observar; todos los resultados se presentan sin alterar datos reales

Prueba de Normalidad

Tabla 7

Descriptivas

	SUMATORIA V1	SUMATORIA V2
N	30	30
Perdidos	0	0
Desviación estándar	6.33	7.29
Mínimo	64	62
Máximo	90	90
W de Shapiro-Wilk	0.984	0.954
Valor p de Shapiro-Wilk	0.911	0.213

Fuente: Jamovi

Interpretación: Al ser la muestra menor a 50, se toma como referencia Shapiro-Wilk. Los datos de la muestra provienen de una distribución normal debido a que el $P_v > 0.05$. Por lo tanto, se usarán pruebas paramétricas.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

A continuación, se analizarán los resultados a partir de las respuestas obtenidas en las encuestas desarrolladas a las 30 personas de la empresa Macro Express con la finalidad de validar la relación que existe entre el uso de la tecnología con los procesos logísticos de la empresa. Así mismo, en el Anexo N°7 se encuentran los resultados obtenidos por cada dimensión utilizando el baremo como medición de resultados.

Estadística Inferencial

Tabla 8

Correlación entre la tecnología y procesos logísticos.

Matriz de Correlaciones

		La tecnología	Procesos logísticos
La tecnología	Rho de Spearman	—	—
	gl	—	—
	valor p	—	—
Procesos logísticos	Rho de Spearman	0.725	—
	gl	28	—
	valor p	< .001	—

Fuente: Jamovi

Interpretación: Como muestra la tabla 8, mediante el coeficiente de correlación de Pearson entre las variables tecnología y procesos logísticos es igual a 0.725, lo cual significa que existe un valor positivo manifestando la correlación entre las mismas.

Decisión: La hipótesis general se cumple y se concluye que, existe relación significativa entre el uso de la tecnología con los procesos logísticos en la empresa Macro Express.

Tabla 9

Correlación entre comercio electrónico y procesos logísticos.

Matriz de Correlaciones

		Comercio electrónico	Procesos logísticos
Comercio electrónico	Rho de Spearman	—	
	gl	—	
	valor p	—	
Procesos logísticos	Rho de Spearman	0.893	—
	gl	28	—
	valor p	< .001	—

Fuente: Jamovi

Interpretación: Como muestra la tabla 9, mediante el coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión comercio electrónico y la variable procesos de importación es igual a 0.893, lo cual significa que existe un valor positivo manifestando la correlación entre las mismas.

Decisión: La H1 específica se cumple y se concluye que, existe relación significativa entre el comercio electrónico con los procesos logísticos en la empresa Macro Express.

Tabla 10

Correlación entre costos logísticos y procesos logísticos

Matriz de Correlaciones

		Costos logísticos	Procesos logísticos
Costos logísticos	Rho de Spearman	—	—
	gl	—	—
	valor p	—	—
Procesos logísticos	Rho de Spearman	0.842	—
	gl	28	—
	valor p	< .001	—

Fuente: Jamovi

Interpretación: Como muestra la tabla 10, mediante el coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión costos logísticos y la variable procesos de importación es igual a 0.842, lo cual significa que existe un valor positivo manifestando la correlación entre las mismas.

Decisión: La H2 específica se cumple y se concluye que, existe relación significativa entre los costos logísticos con los procesos logísticos en la empresa Macro Express.

Tabla 11

Correlación entre herramientas tecnológicas y procesos logísticos.

G

		Herramientas tecnológicas	Procesos logísticos
Herramientas tecnológicas	Rho de Spearman	—	—
	gl	—	—
	valor p	—	—
Procesos logísticos	Rho de Spearman	0.882	—
	gl	28	—
	valor p	< .001	—

Fuente: Jamovi

Interpretación: Como muestra la tabla 11, mediante el coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión herramientas tecnológicas y la variable procesos de importación es igual a 0.882, lo cual significa que existe un valor positivo manifestando la correlación entre las mismas.

Decisión: La H3 específica se cumple y se concluye que, existe relación significativa entre las herramientas tecnológicas con los procesos logísticos en la empresa Macro Express.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que existe relación significativa entre el uso de la tecnología con los procesos logísticos en la empresa Macro Express. Estos resultados guardan relación con lo que indica Rubio & Gallego (2020), quienes señalan que el uso de la tecnología te permite acceder a un sin límite de información en tiempo real y mantener una constante comunicación con los clientes. Es importante mencionar que, los avances tecnológicos que se están dando se encuentran inmersos en la gran mayoría de actividades de las empresas por lo que se han convertido en una gran necesidad. Por otro lado, cada vez más empresas están innovando y haciendo un mayor uso de las tecnologías capacitando a su personal para su interacción. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

En lo que respecta a nuestra primera hipótesis específica, existe una relación significativa entre el comercio electrónico y los procesos logísticos en la empresa Macro Express. Dichos resultados coinciden con la investigación realizada por Arias & Rayme (2021), quienes mencionan que esta conexión facilita y apertura nuevas oportunidades en los procesos logísticos de las empresas de Courier a través de transacciones dadas por el comercio electrónico. Dicha conexión, ha conllevado a una mayor exigencia por parte del consumidor, por lo que las empresas de Courier se ven obligadas a adquirir nuevas habilidades logísticas. Cabe mencionar que esta investigación es acorde a lo mencionado por estos autores.

Para nuestra segunda hipótesis específica, encontramos que, si existe relación significativa entre los costos logísticos con los procesos logísticos en la empresa Macro Express. Según Duarte (2020) la gran mayoría de empresas de mensajería hacen uso de las nuevas tecnologías con la finalidad de reducir proporcionalmente los costos de la empresa. Estas empresas buscan mantener una relación cercana con el cliente por lo que van rediseñando sus procesos para diferenciar sus servicios de la competencia. Por lo tanto, al tener un mayor acceso mediante la tecnología, reducen riesgos, costos y mantienen una ventaja competitiva. Esto es acorde a lo que en este estudio se halla.

Rubio y Gallegos (2020), indican que el uso de las herramientas tecnológicas se dan frecuentemente en los procesos logísticos tanto en empresas de mensajería como aquellas que gestionan sus propios servicios de atención. Además, afirman que los usos de estas herramientas tecnológicas dan una amplia ventaja con respecto a la competencia y empresas que no se estén enfocando en llevar acabo dichos procesos. Esto es acorde a lo que en este estudio se halla ya que, a raíz de los resultados obtenidos, podemos decir que, si existe relación significativa entre las herramientas tecnológicas con los procesos logísticas en la empresa Macro Express.

Limitaciones

Las limitaciones de la presente investigación son las siguientes:

- Debido a las nuevas modalidades de trabajo post pandemia, se realizó la encuesta al personal interno de la empresa mediante un formulario de Forms de manera digital, lo cual quita cierto nivel de dinamismo a la encuesta.
- Se tuvo también ciertos imprevisto respecto a la información obtenido en las encuestas debido a la constante rotación del personal en la empresa que conllevaba a que se retrasen los resultados finales.
- Las faltas de estudios de investigación relacionados al tema generaron ciertos problemas de comprensión a la que se estaba encarando. Sin embargo, la colaboración de expertos ayudo a optimizar los resultados.

Conclusiones

-Con respecto al objetivo general, determinar la relación que existe entre el uso de la tecnología con los procesos logísticos en la empresa Macro Express, se llegó a la siguiente conclusión, la cual nos dice que, si existe relación significativa entre ambas variables, ya que, al estudiar los datos recopilados por el instrumento, con un nivel de significancia (sig.) > 0.05 y con un 0.725 de coeficiente de correlación de Pearson, lo que nos indica que existe un valor positivo manifestando la correlación entre las mismas. Por lo tanto, la investigación nos da a entender que, el uso de la tecnología juega un papel fundamental en los procesos logísticos, con su rápido

avance y gran proyección puede lograr que la empresa mejore su rentabilidad y alcance sus objetivos deseados lo más pronto posible.

-En respuesta al primer objetivo específico, el cual era, determinar la relación que existe entre el comercio electrónico con los procesos logísticos de la empresa Macro Express, se concluyó que, el comercio electrónico guarda una relación elocuente con los procesos logísticos. Respecto a ello, el 80% de personal encuestados sostienen una posición favorable. Asimismo, se demuestra que existe un valor positivo, cuyo valor de Pearson es de 0.893 (90% aproximadamente).

-En lo referente al segundo objetivo específico, se llegó a la conclusión de que, si hay una relación entre los costos logísticos con los procesos logísticos de la empresa Macro Express, ya que, al analizar los datos recopilados, nos damos cuenta que el 90% de empleados encuestados indica que es importante reducir los costos en los procesos logísticos en la empresa con la finalidad de obtener mejores resultados. Además, para fundamentar la conclusión estadísticamente, se demuestra la existencia de dicha relación mediante el coeficiente de correlación de Pearson 0.842.

-Para el tercer objetivo, se logró determinar que, si existe una relación importante entre las herramientas tecnológicas con los procesos logísticos en la empresa Macro Express, llegando

a la conclusión que, al obtener el coeficiente de correlación de Pearson 0.882 entre la dimensión mencionadas, significa que la correlación entre las mismas tiene un valor positivo.

Recomendaciones

-Los resultados de la presente investigación demostraron que el uso de la tecnología en la empresa Macro Express, se relaciona significativamente con sus procesos logísticos. Es decir que, la correcta aplicación de la tecnología en dichos procesos ayudara a obtener mayor rentabilidad, eficacia y alcance a la empresa. Por lo tanto, se recomienda contratar a un personal especializado en marketing digital ya que más del 80% de encuestados considera que se deben realizar campañas publicitarias con la finalidad de obtener nuevos clientes potenciales.

-Se recomienda también implementar un sistema de medición de la satisfacción de los clientes con los que cuenta la empresa para que de esa manera se pueda obtener información más veraz sobre la calidad del servicio que se está brindando como en el transporte, logística, almacenamiento y mudanza para consolidar la gestión de la calidad.

-Ante el incremento en los costos logísticos tras la aparición del Covid19, sin mencionar todos aquellos factores que se vieron perjudicados durante la pandemia, se recomienda señalar mediante un flujograma todos los procedimientos y errores que se dan durante el proceso logísticos y que soluciones debe realizar el personal interno del área correspondiente para así minimizar gastos o multas que se encuentre sujetas a dichos tramites.

-Claramente establecido que existe una buena relación entre el uso de la tecnología con los procesos logísticos de la empresa lo cual genera mucho valor, se recomienda a la empresa incrementar sus inversiones en la adquisición de nuevas tecnologías.

Referencias

- Baena, G. (2018). Metodología de la investigación. Recuperado de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Baena, J; Cano, J; Jarrin, J & Pérez, H. (2014). Uso de tecnologías de información y comunicación para la negociación internacional ¿Ventaja para las empresas colombianas? Revista Ciencias estratégicas. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151339264007.pdf>
- Bayo, C. (2016). La nueva comunicación, nuevas tecnologías y tendencias. Revista Investigación y Negocios. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v9n14/v9n14_a09.pdf
- Bershidsky, L. (14 de marzo del 2019). ¿El libre comercio unilateral salvará al Reino Unido? Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/mundo/libre-comercio-unilateral-salvara-reino-unido-261310-noticia/>
- Briceño, M. & Yucra, R. (2019). La influencia de la inteligencia comercial en la importación de envases para la empresa Rollos de Papel S.A.C, 2019. (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23676/Brice%c3%b1o%20Yallicuna%2c%20Milagros%20Ibeth-%20Yucra%20Ca%c3%b1ari%2c%20Richard%20Araldo.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

- Calixto, C. (2017). Avance de la tecnología y su impacto en el comercio internacional de México. (tesis de pregrado). Universidad Autónoma del estado de México, Texcoco, México. Recuperado de http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/80007/Tesis_final_Cinthya_Calixto_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cepal. (2021). Digitalización de la logística del comercio en países sin litoral de América del Sur. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46788-digitalizacion-la-logistica-comercio-paises-sin-litoral-america-sur>
- Comex Perú. (2020). Las MYPE peruanas y la adopción de nuevas tecnologías. Recuperado de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-mype-peruanas-y-la-adopcion-de-nuevas-tecnologias>
- Hernández, R. (2017). Metodología de la Investigación. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jonhson. (2017). Metodología de la investigación. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Liu, & Tucker. (2017). Metodología de la investigación. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- López. (2017). Metodología de la investigación. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Ludeña, J. (2021). Ecnomipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-importacion.html>.

- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. Revista de científica “Visión de futuro”. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Mones, M. (2021). Tendencias en logística 2021: importación y exportación. Recuperado de <https://www.comercioyaduanas.com.mx/comercioexterior/comercioexterioryaduanas/tendencias-logistica/>
- Naranjo, J., & Vera, C. (2016). Beneficio de la aplicación de la tecnología y del E-Business en el sistema de logística e importación de contenedores hacia el Ecuador. (tesis de maestría). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16382/1/TESIS%20BENEFICIO%20DE%20LA%20APLICACION%20DE%20LA%20TECNOLOGIA%20Y%20DEL%20E-BUSINESS%20EN%20EL%20SISTEMA%20DE%20LOGISTICA%20E%20IMPORTACION%20DE%20CONTENEDORES%20HACIA%20EL%20ECUADOR.pdf>
- Oftex International Sales. (2017). La importancia de las nuevas tecnologías en exportación. Recuperado de <https://www.oftex.es/la-importancia-las-nuevas-tecnologias-exportacion/>
- Pensa, G. (2020). Atlas Consultora. Obtenido de <https://www.atlasconsultora.com/diagrama-de-flujo-de-proceso-que-es-y-como-hacerlo/>
- Poncela, M. (2019). Impacto de las tecnologías digitales en la transformación del comercio internacional. Recuperado de <https://atcee.es/wp-content/uploads/2019/02/190122-IMPACTO-DE-LAS-TIC-EN-EL-COMERCIO-INTERNACIONAL-es.pdf>

Prince, A., & Jolias, L. (2018). Tendencias tecnológicas. Recuperado de

<https://medium.com/@alxprince/tendencias-tecnol%C3%B3gicas-abc919b1a39e>

Sanchez, J. (2020). Pepper & Salt. Obtenido de <https://www.pepperandsalt.mx/blog/tendencias->

[tecnologicas-en-el-comercio-internacional/](https://www.pepperandsalt.mx/blog/tendencias-tecnologicas-en-el-comercio-internacional/)

SUNAT. (2008). SUNAT. Obtenido de

<https://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/gja-03normasoc.htm>

Valdivia, D. (2020). Desafíos PWC. Obtenido de <https://desafios.pwc.pe/nueva-era-digital->

[importaciones-y-exportaciones/](https://desafios.pwc.pe/nueva-era-digital-importaciones-y-exportaciones/)

Fernández, V. (2020). *Gestión de calidad con el uso de las estrategias genéricas de porter y plan*

de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro mensajería y

Courier del distrito de Huaraz, 2018.(Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los

Ángeles Chimbote. Recuperado de:

https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23655/COURIER_ESTATEGIAS_DE_PORTER_FERNANDEZ_DUARTE_VICTORIA_SOLEDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz, D.; Burmester, J. (2022). *Influencia de las nuevas tecnologías en la negociación de*

empresas del sector logístico en la provincia constitucional del callao, Perú. (Tesis de

licenciatura, Universidad de Lima. Recuperado de:

https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/17425/Diaz-Burmester_Influencia-nuevas-tecnologias-negociacion-empresas-sector-logistico-Callao-Peru.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Espinoza, N. (2019). *Las tecnologías de la información y comunicación y su incidencia en el desarrollo académico de las universidades públicas de Lima Metropolitana y Callao en el año 2017*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Recuperado de:

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11584/Espinoza_mn.pdf

Arias, M.; Rayme, R. (2021). *La influencia del comercio electrónico en el desempeño logístico de las empresas Courier internacionales en el territorio peruano durante los años 2016 al 2020*. (Tesis para licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Recuperado

de:

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/657780/Arias_AM.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Gallego, D.; Rubio, A. (2020). *El uso de la tecnología, en los procesos logísticos de comercio exterior en Antioquia*. (Tesis de grado profesional, Universidad Tecnológico de Antioquia. Recuperado de


<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/1698/33.%20TGII%20Gallego%20%26%20Rubio%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Báez, F.; Moya, D. *Diseño de un proceso para el mejoramiento de desempeño del servicio de correo híbrido en una empresa de Courier y paquetería*. (Tesis para maestría, Escuela Posterior Politécnica del Litoral. Recuperado de:

<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/42070/1/D-CD102798.pdf>

ANEXOS

ANEXO N°1: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DEL PRIMER EXPERTO

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	Uso de la tecnología en los procesos logísticos de una empresa de Courier internacional.			
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	Nuñez del Arco Vivanco Wendy Karina			
El instrumento de medición pertenece a las variables:	La tecnología Procesos logísticos			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
Sugerencias:				
Firma del experto: <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>				

ANEXO N°2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DEL SEGUNDO EXPERTO

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	Uso de la tecnología en los procesos logísticos de una empresa de Courier internacional.
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial
Apellidos y nombres del experto:	Zeña Oliden Dante Fari
El instrumento de medición pertenece a las variables:	La tecnología Procesos logísticos

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:



ANEXO N°3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DEL TERCER EXPERTO

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS


Título de la investigación:	Uso de la tecnología en los procesos logísticos de una empresa de Courier internacional.
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial
Apellidos y nombres del experto:	Mg. Huaman Acuña César
El instrumento de medición pertenece a las variables:	La tecnología Procesos logísticos

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:



César Huaman Acuña
DNI 42750563

ANEXO N°4: CUESTIONARIO

1. El uso de las redes sociales aporta valor en la logística de una empresa
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

2. Al momento de captar nuevos clientes, el uso de la tecnología es de gran ayuda
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

3. Mediante las tendencias tecnológicas se obtienen nuevos conocimientos de logística
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

4. Para generar una mayor rentabilidad en una empresa se debe implementar nuevas tecnologías
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

5. A través del comercio electrónico, las empresas han incrementado sus ventas

- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
6. Las empresas que invierten en nuevos sistemas tecnológicos obtienen mayores ganancias
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
7. El comercio electrónico ayuda a optimizar los procesos logísticos de una empresa
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
8. El comercio electrónico permite reducir costos de una empresa
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
9. La implementación del comercio electrónico fortalece la comunicación entre las empresas y sus clientes
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
10. Todos los procesos logísticos de una empresa se pueden diversificar
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
11. Se obtiene un mejor manejo de la información a través del comercio electrónico
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
12. Respecto al servicio de Courier. El avance tecnológico ayuda en la expansión al mercado internacional
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
13. El uso de la tecnología ayuda a tomar mejores decisiones en una empresa
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

14. El avance tecnológico permite obtener en menor tiempo una data de información
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
15. El alcance tecnológico va de la mano con la productividad de la empresa
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
16. La implementación de nuevas tecnologías influye de cierto modo en los clientes
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
17. Para los procesos logísticos de una empresa se debe utilizar las nuevas tendencias tecnológicas
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
18. Gracias al avance tecnológico se puede tener un mejor control documentario
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo

- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

19. Se debe realizar campañas publicitarias con la finalidad de obtener clientes potenciales

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

20. Las empresas deben realizar publicidad en plataformas digitales

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

21. La página web de una empresa debe ser innovadora y llamativa

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

22. El uso de nuevas tecnologías ayuda a reducir errores en los envíos

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

23. El sistema de rastreo GPS reduce riesgos en tiempo y efectividad de entrega
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
24. Con relación a envíos, se debe mantener informado al cliente a través de medios como WhatsApp, email, entre otros
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
25. Un porcentaje a la infraestructura digital debe ser considerado en el presupuesto de la empresa
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
26. El crecimiento del comercio electrónico influye a que se genere mayor cantidad de puntos de entrega
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

27. Es importante que los clientes puedan realizar sus operaciones o consultas vía web
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
28. Con relación al cumplimiento de entregas, las nuevas tecnologías ayudan a obtener un KPI más certero
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
29. El desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas permite reducir el porcentaje de incumplimientos de las entregas
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
30. Se le debe notificar al cliente sobre demoras y cambios en sus envíos
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
31. Se debe implementar nuevas plataformas digitales en los servicios de una empresa
- Totalmente de acuerdo

- b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
32. Se debe implementar servicios especializados de entrega para clientes "premium"
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
33. La implementación de nuevas herramientas tecnológicas influye en los clientes
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
34. Según la programación, los tiempos establecidos de entrega deben cumplirse con regularidad
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
35. Es importante que la empresa obtenga certificaciones internacionales de calidad
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo

e. Totalmente en desacuerdo

36. Se deben considerar implementar nuevas herramientas tecnológicas como una inversión

a. Totalmente de acuerdo

b. De acuerdo

c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d. En desacuerdo

e. Totalmente en desacuerdo

ANEXO N°5: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

USO DE LA TECNOLOGÍA EN LOS PROCESOS DE DISTRIBUCIÓN DE UNA EMPRESA DE COURIER INTERNACIONAL					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Variable Independiente: La tecnología	Conjunto de conocimientos, formas, metodos, procedimientos e instrumentos que permiten mezclar los diferentes recursos, ya sean tangibles o intangibles, y capacidades (saber hacer, talento, destrezas y creatividad) en los procesos productivos y organizativos para lograr que sean mucho más eficientes Rúa (2009).	La tecnología es un conjunto de conocimientos científicos que permiten al ser humano adaptarse al mundo actual.	Comercio Electronico	Rentabilidad Nuevos clientes Alcance en linea Mayor ganancia Redes sociales Ventas Alcance global Optimizacion	Encuesta
Variable dependiente: Procesos logísticos	Se define como una actividad que se realiza constantemente conformando una rutina. Algunas veces, ciertas acciones durante el proceso son omitidas lo cual genera una repercusión, afectando de manera negativa al resultado final. Además, las acciones no cuentan como una jerarquía entre sí, más bien se cuentan con un orden a seguir por lo general sin alternar algún paso (Mallar, 2010).	Abarca toda actividad que se da en un producto y/o servicio de principio a fin, tales como embalaje, transporte, almacenaje, entre otros, hasta su distribución.	Costos logísticos	Manejo de informacion Diversificacion Data Productividad Servicio al cliente Comunicación Nuevos proyectos Campañas publicitarias Infraestructura Reduccion de costos	

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N°6: MATRIZ DE CONSISTENCIA

USO DE LA TECNOLOGÍA EN LOS PROCESOS DE DISTRIBUCIÓN DE UNA EMPRESA DE COURIER INTERNACIONAL				
Problemas	Objetivos	Hipotesis	Variables	Metodología
General	General	General	La tecnología	Tipo de investigacion:
¿De que manera el uso de la tecnología se relaciona con los procesos logísticos en la empresa MacroExpress?	Determinar la relacion que existe entre el uso de la tecnología y los procesos logísticos en la empresa MacroExpress	¿Existe relacion significativa entre el uso de la tecnología con los procesos logísticos en la empresa MacroExpress?		Este trabajo de investigacion tendra un enfoque cuantitativo
Especificos	Especificos	Especificos		El nivel de investigacion es descriptivo puesto que nos menciona que tiene como principal objetivo indagar las incidencias de las modalidades de una o más variables en la población
¿De que manera el comercio electronico se relaciona con los procesos logísticos en la empresa MacroExpress?	Determinar la relacion que existe entre el comercio electronico y los procesos logísticos en la empresa MacroExpress	¿Existe relacion significativa entre el comercio electronico y los procesos logísticos en la empresa MacroExpress?		La presente investigación es de diseño no experimentalde corte transversal
¿De que manera los costos logísticos se relacionan con los procesos logísticos en la empresa MacroExpress?	Determinar la relacion que existe entre los costos logísticos y los procesos logísticos en la empresa MacroExpress	¿Existe relacion significativa entre los costos logísticos y los procesos logísticos en la empresa MacroExpress?	Procesos logísticos	En la presente investigación se considerará una población finita, debido a que se sabe el número exacto de elementos que conforman el estudio, el cual está conformado por 30 empleados de la empresa MacroExpress.
¿De que manera las herramientas tecnologicas se relacionan con los procesos logísticos en la empresa MacroExpress?	Determinar la relacion que existe entre las herramientas tecnologicas y los procesos logísticos en la empresa MacroExpress	¿Existe relacion significativa entre las herramientas tecnologicas y los procesos logísticos en la empresa MacroExpress?		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N°7: ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVA

Tabla 12

Estadística descriptiva de la dimensión comercio electrónico

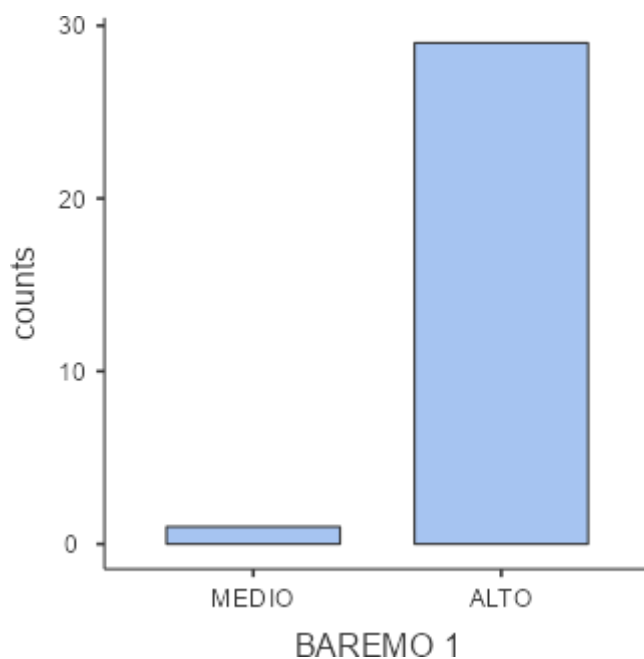
Frecuencias de BAREMO 1

BAREMO 1	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
MEDIO	1	3.3 %	3.3 %
ALTO	29	96.7 %	100.0 %

Fuente: Jamovi

Figura 1

Influencia del comercio electrónico en los procesos logísticos



Fuente: Jamovi

Interpretación: En la Tabla 12 y Figura 1, se observa que con respecto a la dimensión comercio electrónico, el índice con mayor valor es el índice “alto” con un 90%, seguido por el índice “medio” con un 10%.

Tabla 13

Estadística descriptiva de la dimensión costos logísticos

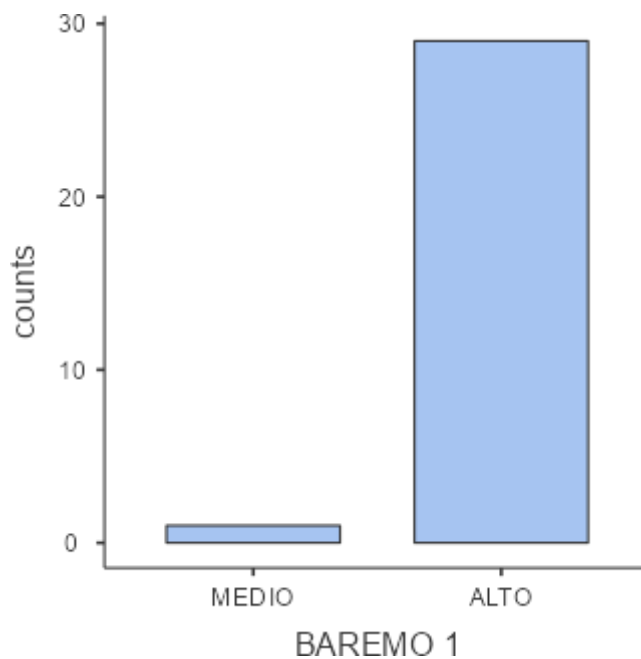
Frecuencias de BAREMO 1

BAREMO 1	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
MEDIO	1	3.3 %	3.3 %
ALTO	29	96.7 %	100.0 %

Fuente: Jamovi

Figura 2

Influencia de los costos logísticos en los procesos logísticos



Fuente: Jamovi

Interpretación: En la Tabla 13 y Figura 2 se observa que con respecto a la dimensión costos logísticos, el índice con mayor valor es el índice “alto” con un 90%, seguido por el índice “medio” con un 10%.

Tabla 14

Estadística descriptiva de la dimensión herramientas tecnológicas

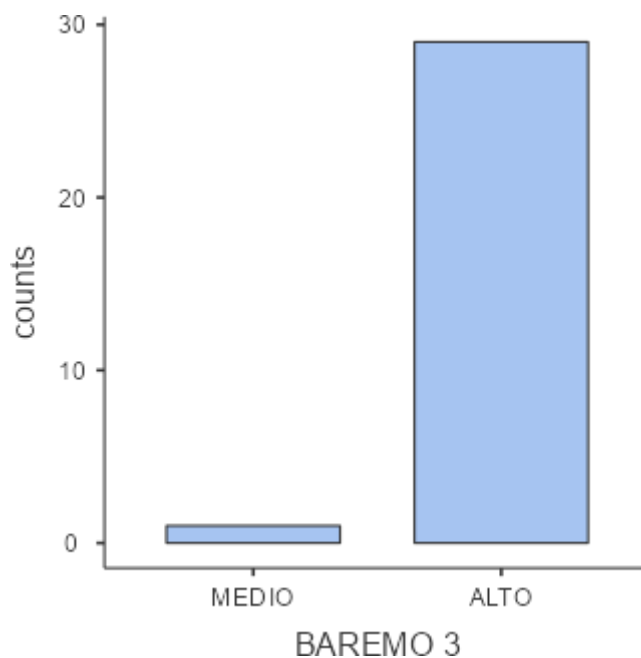
Frecuencias de BAREMO 3

BAREMO 3	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
MEDIO	1	3.3 %	3.3 %
ALTO	29	96.7 %	100.0 %

Fuente: Jamovi

Figura 3

Influencia de los costos logísticos en los procesos logísticos



Fuente: Jamovi

Interpretación: En la Tabla 14 y Figura 3, se observa que con respecto a la dimensión herramientas tecnológicas, el índice con mayor valor es el índice “alto” con un 90%, seguido por el índice “medio” con un 10%.