



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

Las tecnologías de la información y comunicación - TIC's y la
logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU SAC del
distrito de Miraflores - Lima, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
NEGOCIOS INTERNACIONALES.

AUTORES:

Figueroa Ochoa, Luis Hector ([ORCID: 0000-0002-1669-3644](https://orcid.org/0000-0002-1669-3644))

Merino Jimenez, Ivonne Yannet ([ORCID: 0000-0001-5735-940X](https://orcid.org/0000-0001-5735-940X))

ASESORA:

Dra. Mary Hellen Mariela Michca Maguiña (ORCID:0000- 0001-7282-5595)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedicamos a nuestros padres y familia en general, que en todo momento nos brindan su apoyo, pues sin ellos no hubiéramos logrado quienes somos hoy. También agradecer a nuestros asesores por su sabiduría y paciencia para lograr el objetivo.

Agradecimiento

Deseamos dar gracias a nuestros padres, por ese apoyo incondicional durante todo el trayecto de nuestra carrera. También agradecer a todas las personas que participaron activamente en nuestro proyecto, a nuestras familias y amistades que en todo momento brindaron su apoyo y aliento, quedamos muy satisfechos con el logro realizado

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCION	1
II. MARCO TEORICO.....	3
III. METODOLOGIA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos.....	16
3.6 Métodos de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 5 Resultados de la variable Tecnologías de la información y comunicación - TIC's	17
Tabla 6 Resultados de la dimensión tecnología	18
Tabla 7 Resultados de la dimensión informática	19
Tabla 8 Resultados de la dimensión telecomunicaciones	20
Tabla 9 Resultados de la variable Logística	21
Tabla 10 Resultados de tablas cruzadas de las variables TIC's y logística	22
Tabla 11: Resultados de tablas cruzadas de la dimensión tecnología y la variable logística.....	23
Tabla 12: Resultado de tablas cruzadas de la dimensión informática y de la variable logística.....	24
Tabla 13: Resultados de tablas cruzadas de la dimensión telecomunicaciones y la variable logística.....	25
Tabla 14 Resultado de la correlación entre las variables TIC'sy logística	26
Tabla 15 Resultados de la correlación entre la dimensión tecnología y logística..	27
Tabla 16 Resultados de la correlación entre la dimensión informática y la variable logística.....	28
Tabla 17 Resultados de la correlación entre la dimensión telecomunicaciones y la variable logística.....	29

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Resultados de la variable Tecnologías de la información y comunicación – TIC's	17
Figura 2: Resultados de la dimensión tecnología	18
Figura 3: Resultados de la dimensión informática	19
Figura 4: Resultados de la dimensión telecomunicaciones	20
Figura 5: Resultados de la variable logística	21
Figura 6: <i>Gráfico cruzado de las variables TIC'sy Logística</i>	22
Figura 7: <i>Gráfico cruzado de la dimensión tecnología y de la variable logística</i>	23
Figura 8: <i>Gráfico cruzado de la dimensión informática y la variable logística</i>	24
Figura 19: <i>Gráfico cruzado de la dimensión telecomunicaciones y la variable logística</i>	25

Resumen

Las empresas de hoy en día buscan agilizar sus procesos informáticos y trámites a través de las nuevas tecnologías y las tendencias digitales. Es por ello que el fortalecimiento de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC's constituyen un factor importante para reducir esa brecha tecnológica que afecta y retrasa significativamente a los procesos logísticos de muchas empresas, y hace indispensable el uso de estas herramientas para generar un valor competitivo en el mercado, dado es el caso de la empresa Seafair Perú SAC. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre las TICs y la logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú – 2020. Por otro lado, la investigación es de tipo aplicada con diseño no experimental, la población contempló a 20 colaboradores de la empresa, la muestra fue censal, la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa SPSS, así mismo para validar la confiabilidad del instrumento se recurrió al alfa de Cronbach y para la correlación de variables se usó Rho de Spearman. En conclusión, los resultados obtenidos nos mostraron que las TIC's si tienen una relación positiva y significativa con la logística de la agencia de Carga Seafair Perú.

Palabras clave: Tecnología, logística, procesos.

Abstract

Today's companies seek to streamline their IT processes and procedures through new technologies and digital trends. That is why the strengthening of ICT Information and Communication Technologies is an important factor to reduce this technological gap that significantly affects and delays the logistics processes of many companies, and makes the use of these tools essential to generate competitive value in the market, given is the case of the company Seafair Peru SAC. The objective of this research was to determine the relationship between ICTs and logistics of the cargo agency SEAFAIR PERU of the district of Miraflores, Peru - 2020. On the other hand, the research is of an applied type with a non-experimental design, the population It included 20 employees of the company, the sample was census, the technique used was the survey and the questionnaire as an instrument. For data processing, the SPSS program was used, likewise to validate the instrument's reliability, Cronbach's alpha was used and Spearman's Rho was used for the correlation of variables. In conclusion, the results obtained showed us that ICTs do have a positive and significant relationship with the logistics of the Seafair Peru Freight Agency.

Keywords: Technology, logistics, processes

I. INTRODUCCION

En un mundo Globalizado, con procesos comerciales dinámicos e interconectados entre individuos, organizaciones y países para la facilitación del comercio, los negocios internacionales y la logística en general identificamos la significancia de las TIC's con el fin de dar solución a las problemáticas que plantea la logística. A nivel internacional, se identifica que la innovación o la tecnología no solían ser temas fundamentales para implementar en las organizaciones de manera urgente sin embargo con el pasar del tiempo, la evolución de las necesidades logísticas y el avance de la tecnología esto ha cambiado. La logística es uno de los sectores que ha empezado más tarde la adaptación a la nueva realidad de las TIC's, pues las empresas han mantenido estructuras antiguas de administración para sus procesos logísticos, y hoy en día se ven obligadas a adaptarse para sobrevivir y competir con esta medida de globalización que se ve más agravada aún por crisis repentinas alrededor del mundo entero. Y es que la situación ha sometido a las empresas a optar por nuevos rumbos para seguir siendo competitivos, rumbos que pudieron tomarse hace mucho tiempo, pero la innovación no es prioridad para la mayoría de organizaciones. Es entonces donde la integración de la tecnología ha originado mejorar el Customer Service cada vez más seguro y eficiente. Las soluciones logísticas a través de estos medios, permiten reducir significativamente el margen de error, mejorar la trazabilidad de las mercancías, favorecer la elaboración de órdenes, obtener información veraz y actualizada de la demanda y los procesos. Es así como la logística a nivel mundial ha logrado cumplir con la demanda en general, dando a conocer que existen deficiencias y brechas en el campo de transformación digital, asumiendo distintos retos a lo largo del tiempo. Los transportistas y agencias, del sector, en su mayoría exigen a estas nuevas tendencias digitales de información y comunicación, soluciones viables, con plazos flexibles y con capacidad de adaptarse a cada tipo de empresa (Navarro,2020). A nivel nacional, se evidenció que en el Perú las empresas aún están en proceso de adaptarse a las TIC's, las herramientas usadas para sus procesos logísticos presentan limitaciones y demoras por falta de inversión en el ámbito de innovación. La evolución continua de las TIC'S guarda relación directa con los actuales consumidores, la innovación tecnológica se ha vuelto un camino para generar competitividad, los sistemas antiguos solían ser

precarios y manuales, los cuales afectaban o demoraban la cadena logística, y por ende a los clientes, las deficiencias que se presentaban partían desde errores en facturaciones, demoras en estiba y desestiba de mercancías, productos extraviados debido a la falta de seguimiento en tiempo real, demoras en los sistemas de data en físico y muchos otros casos eran resultado de un procedimiento que requería un nuevo método tecnológico, es por ello que estas nuevas tecnologías son una de las herramientas más eficaces e importantes para la administración logística, y cada vez más las empresas deben adaptarse e invertir para disminuir estas brechas tecnológicas con el propósito de perfeccionar sus procedimientos y generar algo muy importante hoy en día, la fidelización del cliente (Caballero, 2013). Anteriormente el grupo SEAFAIR realizaba sus operaciones logísticas de forma manual, por ejemplo, la elaboración de documentos como BLs, AWB's, avisos de llegada, reportes estadísticos, entre otros trabajos, lo que daba opción a generarse cualquier tipo de error en la información registrada y notificada al cliente final. El nivel de error llegó a ser tan grande que las quejas de clientes aumentaron y la tendencia de cartera comercial iba en descenso es por ello que surgió la necesidad de buscar una solución a esta brecha tecnológica que contribuya a realizar un óptimo seguimiento de las operaciones, intercambio electrónico de datos, registros estadísticos y planificación de rutas. Problemas: Problema general: ¿Cuál es la relación entre las TIC's y la logística de la agencia de carga SEAFAIR Perú del distrito de Miraflores, Perú – 2020?. Problemas específicos: 1.- ¿Cuál es la relación entre Tecnología y la Logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú – 2020?. 2.- ¿Cuál es la relación entre Informática y la Logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú – 2020?. 3.-

¿Cuál es la relación entre Telecomunicaciones y la Logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú – 2020?. Justificación Teórica: Esta investigación contribuirá a la elaboración de otros trabajos de tesis, además será base para saber si hay relación entre las TIC's y la logística. Se estima que los resultados de investigación de las variables facilitaran trabajar a profundidad a una población, ya que se tomaron en cuenta las opiniones de los colaboradores de la empresa. Justificación metodológica: El cumplimiento de los objetivos se logró utilizando la técnica de investigación llamada encuesta, asimismo la escala de Likert para la medición de respuestas. Justificación práctica: Ser guía para las agencias

de carga que deseen implementar mejoras en la Logística haciendo uso de las TIC'S y así lograr optimizar sus procesos y tiempo de trabajo, además de lograr obtener beneficios satisfactorios de rentabilidad. Objetivos: Objetivo general: Determinar la relación que existe entre las TIC's y la logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020. Objetivos específicos: 1.- Determinar la relación que existe entre tecnología y la logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020. 2.- Determinar la relación que existe entre informática y la logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020. 3.- Determinar la relación que existe entre telecomunicaciones y la logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020. Hipótesis: Hipótesis general alterna: Las TIC's se relacionan con la logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020. Hipótesis general nula: Las TIC's no se relacionan con la logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020. Hipótesis específicas: Ha específica 1: La tecnología se relaciona con la Logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020. Ho específica 1: La tecnología no se relaciona con la Logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020. Ha específica 2: La informática se relaciona con la Logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020. Ho específica 2: La informática no se relaciona con la Logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020. Ha específica 3: Las telecomunicaciones se relacionan con la Logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020. Ho específica 3: Las telecomunicaciones no se relacionan con la Logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020.

II. MARCO TEORICO

Trabajos previos nacionales: Camacho (2018) con su tesis titulada "*Tecnología de la información en la mejora del proceso logístico en las microempresas de Lima*", para optar el Título Profesional de Licenciado en International Business en la Universidad San Ignacio de Loyola. Tuvo como objetivo determinar cuál es la

relación de la tecnología de la información en el proceso logístico de las Microempresas de Lima. La metodología fue cuantitativa, una investigación descriptiva y de diseño no experimental. Tuvo como resultado que el uso de la Tecnología de la información está relacionado directamente con el proceso logístico de las Microempresas de Lima significativamente. Mantari (2017) con su tesis titulada *“Percepción de los trabajadores por el uso de las TIC’s en los sistemas de gestión de almacenamiento y la exportación de productos de plástico de la empresa American Molds al mercado colombiano”*. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la percepción de los trabajadores por el uso de las Tics y la Gestión de Almacenamiento para la exportación de productos de plástico de la empresa American Mold’s al mercado colombiano. La metodología fue cuantitativa de alcance o tipo correlacional. Tuvo como resultado que no existe relación entre las TIC’S y los sistemas de gestión de almacenamiento para la exportación de productos de plástico de la empresa American Molds al mercado colombiano. Alarcón (2018) consu tesis titulada *“El uso de las TIC y la cadena de suministro en los trabajadores de la empresa descartables para alimentos S.A.C., en el distrito de Ate, 2018”* para obtener el título profesional de licenciada en Administración en la universidad Cesar Vallejo. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación y la cadena de suministro, en los trabajadores de la empresa Descartables para alimentos S.A.C., en el distrito de Ate, 2018. La metodología fue cuantitativa, fue una investigación descriptiva con alcance correlacional y el diseño no experimental. Tuvo como resultado la existencia de una correlación positiva moderada entre las variables de estudio con un nivel de significancia (bilateral) de 0.000 y un grado de correlación de Spearman de 0.591. Trabajos previos internacionales: López (2016) con su tesis titulada *“Tecnologías de la información y las comunicaciones en la actividad de las ferreterías Pymes en Bogotá”*, para optar el Título Profesional de Magíster en Gerencia de Operaciones en la universidad de la sabana escuela internacional de ciencias económicas y administrativas. Tuvo como objetivo analizar la relación entre la disponibilidad y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el desempeño de las ferreterías pymes en Bogotá, con el fin de identificar el impacto de los diferentes usos de las TIC en las diversas actividades del desempeño de estos negocios y contribuir a diseñar estrategias para un mejor

uso de estas tecnologías. La metodología fue cuantitativa, fue una investigación descriptiva - correlacional. Tuvo como resultado que las actividades de operación están relacionadas principalmente con la mejora de la competitividad, la mejora del control de los inventarios y la planeación y la adquisición de materiales para la venta, por su parte, los diferentes componentes de las tecnologías de la información y comunicación que mejores resultados han reportado son: el uso de internet y la utilización de móviles. García (2018) con su tesis titulada *“Gestión de la cadena de suministro: análisis del uso de las TIC y su impacto en la eficiencia”*, para optar grado de doctor en la universidad complutense de Madrid. Tuvo como objetivo analizar el impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones para integrar procesos internos y externos con proveedores y clientes, en la gestión de la cadena de suministro. La metodología fue cuantitativa de tipo descriptiva. Tuvo como resultado que la utilización de TIC en procesos de producción, en compras con proveedores y en procesos de integración de la distribución con clientes tiene un impacto sobre la eficiencia, y muy especialmente según el tamaño y sector de la empresa que las implanta; de ahí la importancia de que éstas promuevan la integración de los procesos tanto internos como externos necesarios. González (2015) con su tesis titulada *“Integración de los sistemas de información para la gestión de la cadena de suministro. Un estudio empírico de grandes empresas”*, para optar el título de doctor en economía en la universidad de MURCIA facultad de economía y empresa. Tuvo como objetivo contribuir a la generación de conocimiento en torno a la relación entre las TIC, considerando de manera particular los sistemas de información, y la generación de resultados en el marco de la gestión de la cadena de suministro de grandes empresas. La metodología fue cuantitativa de tipo descriptiva. Tuvo como resultado que las compañías, deben invertir en TIC para el desarrollo de competencias internas y externas y, además, es aconsejable que se orienten hacia inversiones en activos TIC intangibles, como la formación. A continuación, se mostró las diferentes definiciones teóricas para las variables establecidas en la presente investigación las cuales fueron TIC's y Logística, de modo que, nos ayudaron a entender y medir las variables establecidas. Teorías relacionadas al tema para la variable: 1. TIC's, Según Suarez (2007), son instrumentos que estudian, guardan, transmiten y reciclar la información para generar conocimiento. Las TIC's permanecen en cada nivel de nuestro

entorno, desde las más grandes compañías trasnacionales, a las pequeñas empresas, estados, administradores, universidades, centros de estudios, organizaciones con o sin fines de lucro, profesionales y terceros. Ejemplo de TIC's tenemos a las computadoras, celulares, reproductores MP3, tarjetas de memorias, disco duro, televisión, equipos portátiles, GPS, internet, etc, estos productos tecnológicos son cada vez más indispensables para las personas y empresas. Asimismo, la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación a todos los distintos niveles socioeconómicos ha originado nuevos conceptos como el e- business (negocio electrónico), el e-commerce (comercio electrónico), e- government (gobierno electrónico), e-health (sanidad electrónica), e-learning (formación a distancia), e-inclusion (inclusión social digital o al acceso a las TIC de los colectivos excluidos socialmente), e-skills (habilidades para el uso de las TIC), e-work (teletrabajo), e-mail (correo electrónico), banda ancha (ancho de banda grande en el acceso a las redes de telecomunicación), domótica (control de electrodomésticos en el hogar), etc. Existen 3 principales componentes para definir las TIC's: tecnología, informática y telecomunicación. Las tecnologías de la información y comunicación ayudan a que la data se procese de una forma óptima ya que al estar presente en muchos ámbitos de nuestra sociedad el resultado puede contribuir significativamente al éxito de una empresa, centro educativo o al mismo gobierno (p.2). Se toman como dimensiones los siguientes conceptos tecnología, informática y telecomunicaciones. Para definir la dimensión tecnología Suarez (2007), nos indica que tecnología es la rama que investiga los métodos y procedimientos técnicos que se utilizan en las empresas e industrias de hoy en día. Langdon (1979) nos indica que la tecnología hoy en día es utilizada a nivel académico y en conjunto para dar referencia a distintas situaciones, métodos, técnicas, máquinas, sistemas, instrumentos, utensilios, organizaciones y demás elementos similares (a través del comercio o de cualquier otro método). Por ende, abarca desde los estudios tecnológicos y científicos para obtener resultados y desarrollos, hasta el know how empírico, la cultura, tradiciones, adaptaciones, costumbres e intuiciones, entre otros saberes del mismo campo. Quintanilla (1998) nos indica que tecnología es el conjunto de entendimientos de carácter científico que permite identificar, enseñar, diseñar y crear soluciones técnicas a problemas prácticos de forma metódica y lógica. De la dimensión tecnología se definieron como indicadores los siguientes

conceptos: Hardware, Software y Web 2.0. Para definir la dimensión informática. Suarez (2007), nos indica que “informática es la rama que investiga los métodos y procedimientos automatizados que repercuten sobre la información y la data correspondiente. El termino informática es resultado de la unión de los conceptos información y automática lo que inicialmente tenía como significado la gestión de producción a través de maquinarias (automáticas)”. De Pablos et ál (2004) nos dice que “informática es el estudio que abarca la automatización lógica de la información, así como la ciencia de las computadoras”. López et ál (2000) nos indica que “es el agrupamiento de teorías y técnicas que posibilitan el uso automático de la información a través de computadores”. De la dimensión informática se definieron como indicadores los siguientes conceptos: Base de datos, programación y automatización de procesamiento”. Para definir la dimensión telecomunicaciones. Suarez (2007), nos indica que telecomunicaciones “es el estudio de las métodos y procedimientos que permiten el intercambio de información a pesar de la distancia. Según fuentes teóricas de la comunicación, se define a las telecomunicaciones como la manera de enviar información, establecer contacto entre dos o más partes para dar a conocer el mensaje por un canal, dentro de un entorno y mediante una codificación entendida por todas las partes”. Martinez et ál (2014), nos indica que “las telecomunicaciones representan el medio de transporte de la información, a través de los distintos tipos y redes de comunicación de la actualidad, las cuales representan los servicios de traslado de datos que utilizamos a diario, como por ejemplo los celulares”. Roca (2015), nos indica que las telecomunicaciones son aquellos métodos y procedimientos que hacen posible la comunicación a distancia, desde unas cuadras a la redonda, hasta cientos de kilómetros para actividades espaciales complejas. Las telecomunicaciones se utilizan para trasladar datos los mismos que tienen distintas formas de agruparse para su posterior envío, que se agrupan bajo el termino de contenidos. Las telecomunicaciones y la red dirigen los contenidos independientemente de su naturaleza, por ejemplo: la cinematografía, la música, cursos de formación, Websides, archivos, fotos, vídeos o mensajes de voz. Con el actual sistema tecnológico dichos contenidos son agrupados en un servidor ubicado en un lugar específico con accesibilidad desde distintas regiones del planeta. Es decir, se encuentran ubicados y guardados en la “nube”, lo cual es provechoso para disponer de ellos utilizando cualquier medio o dispositivo

tecnológico sea el lugar en donde se encuentre la persona. De la dimensión telecomunicaciones se definieron como indicadores los siguientes conceptos: gestión de red e internet, GPS y telefonía móvil, radio y TV. Según Ayala et al. (2015), Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) hace referencia a todo medio tecnológico utilizado para: intercambiar, crear y guardar información ya sea como: audios de voz, data escrita, imágenes con o sin movimiento, archivos multimedia - videos y entre otras formas. Las TIC's tienen como objetivo fundamental mejorar y brindar apoyo a ciertos procedimientos operativos y administrativos para así lograr un nivel alto de capacidad competitiva y productiva de las personas y empresas en el desarrollo de la información (p.28). Las TIC's o tecnologías de la información y comunicación hacen referencia a aquellos instrumentos que han evolucionado la manera de utilizar, transmitir o hacer uso de la información. Ayala y Gonzales plantean que estas tecnologías tienen como finalidad renovar el manejo de la data en las organizaciones con la finalidad de aumentar su nivel de competitividad, así como también su finalidad es reformar los procesos operativos que siguen los colaboradores dentro de una empresa para alcanzar un nivel alto de productividad (Ayala et al., 2015). Según Cabero (2007), "Hasta hace muy poco tiempo atrás, se podía considerar que las TIC's tenían incidencia únicamente en sectores como: el ámbito militar, el sistema bancario y de intercambio de información de masas, sin embargo, hoy en día identificamos que su impacto está llegando a muchos otros sectores de nuestro entorno, desde las distintas ramas de la medicina, hasta el arte plástico, visual, etc". (p.12) [...] "Hoy en día que vivimos en un mundo moderno y en donde las imágenes han adquirido mayor relevancia a diferencia de épocas anteriores, las TIC's nos otorgan la oportunidad de superar el trabajo haciendo uso de una codificación verbal y flexible, así como también instrumentos de audio y video". (p.16). El aporte de las tecnologías de la información y comunicación es colaborar al buen uso, integración y procesamiento de la data con el fin de que el resultado obtenido sea inmejorable (Cabero, 2007). Teorías relacionadas al tema para la variable: 2. Logística. Según Mora (2008), La logística se define como la actividad que integran varias disciplinas relacionadas a los distintos puestos y funciones de las empresas entre sí para coordinar de la manera más adecuada y rápida el tratamiento, traslado y cuidado de la mercadería en el tiempo óptimo. Este procedimiento incluye desde la generación de órdenes de compra, hasta el seguimiento realizado después de haber concluido la venta, mencionando el abastecimiento de insumos; la planificación y organización productiva; el

almacenamiento, manipulación de carga y registro de stock, embalajes, empaquetado, transporte nacional e internacional, vía aérea marítima y terrestre, distribución física internacional o cadena de suministros y la transmisión de información. Concluye entonces que la logística es un método exacto de programación y planificación para reducir las posibilidades de incertidumbre en las actividades principales de la empresa. La importancia se origina gracias a querer brindar un servicio de mejor calidad al cliente importador o exportador optimizando la etapa de gestión y transporte desembolsando la menor cantidad de dinero posible y reduciendo sobrecostos” (p.6) [...] “En síntesis, podemos precisar que la logística engloba a las distintas áreas de la cadena de abastecimiento, desde la compra de insumos hasta el nivel en que dicho producto se venda a un cliente final para su uso, consumo o comercialización; asimismo, se pueden extraer 3 puntos importantes como los materiales (inventarios), la información (trazabilidad) y capital de trabajo (costos)” (p.8). [...] “Hoy en día para la logística se utilizan mucho las EDI (Electronic Data Interchange) Intercambio Electrónico de Datos, que ayudan a transferir archivos, información, base de datos importantes entre empresas, utilizando un único formato para ambas partes, esto evita recargo laboral a los colaboradores de distintas áreas, ya que dichos procesos se llevan a cabo a través de computadoras y softwares” (p.303). Refiere la logística como un modelo, dirigido al procedimiento de la cadena de suministro, en el cual interrelaciona las áreas de la compañía de comienzo a fin logrando la satisfacción del cliente, menciona que en la actualidad se utilizan los medios informáticos para complementar dicho proceso, combinando un estilo de distribución integral a través de la tecnología moderna (Mora, 2008). Se toman como dimensiones los siguientes conceptos materiales (inventarios), información (trazabilidad) y capital de trabajo (costos). Para definir la dimensión material, Mora (2010), indica que los materiales e inventarios dentro del proceso logístico siempre pretenden estar a disposición en el momento y nivel adecuado, para garantizar la satisfacción del cliente, obteniendo un alto nivel de eficiencia, y un bajo nivel de merma. Arias (2006), hace referencia a los materiales, materias primas o insumos, dinero, entre otros que se transforman y se juntan para otorgar un servicio al cliente, la base de datos o el producto terminado es el resultado de esta transformación. Polimeni et al. (2005) plantean que los materiales son los principales recursos para producir, su transformación en productos terminados o servicios generados, en adición de mano de obra directa o indirecta son parte del ciclo de operación de las organizaciones.

De la dimensión materiales se definieron como indicadores los siguientes conceptos: Aprovechamiento, Gestión de stock y distribución. Para definir la dimensión información Mora (2008), nos dice que el manejo y tratamiento de la información hace referencia al suministro colaborativo, plantea la gestión de integración de procesos de planificación, documentación y pronóstico, hay que tener en cuenta a los proveedores y clientes de la empresa como socios que contribuyen al intercambio de data e información con un objetivo en común". Según (Solórzano, 1999, como se citó en Suarez et al., 2015), es el conjunto de acciones proyectadas y ejecutadas dentro del sistema de información para estructurar la data y aplicarla en relación a la productividad, esto generará un valor competitivo de las organizaciones en base a productos y servicios de información. Para Ponjuán (2011), se determina gestión de la información al proceso estratégico que generan las organizaciones de cualquier tipo que abarca los procesos y actividades, que junto a los componentes del sistema que lo rige, comparten la información disponible, a través de los canales correctos para continuar los procesos y la gestión organizacional. De la dimensión Información se definieron como indicadores los siguientes conceptos: Documentación, seguimiento, y atención al cliente. Para definir la dimensión capital de trabajo, Mora (2008) menciona que el capital de trabajo y los costos logísticos son un elemento principal en la cadena de suministro, impacta decisivamente en la planificación y acción de la organización para hacer cumplir la visión y misión de la empresa, forma parte de la capacidad de gasto para continuar el ciclo de trabajo. Perdomo (2008) menciona que el capital de trabajo representa un ciclo financiero que empieza con préstamos a largo plazo y tiene por objeto manejar adecuadamente el dinero para mantenerlo en un nivel aceptable y no caer en insolvencia, y así continuar con el rubro de negocio generando rentabilidad. Ehrhardt et ál (2007) nos dicen que el capital de trabajo forma parte de las finanzas corporativas, su correcta administración dependerá de las áreas que participan, pues su manejo reflejará los resultados monetarios que se obtengan, teniendo en cuenta la disponibilidad de efectivo, la evaluación financiera y la rentabilidad esperada para seguir operando.

De la dimensión capital de trabajo se definieron como indicadores los siguientes conceptos: Inversión, ejecución del gasto y rentabilidad. Según Ferrel et al. (2009), “La logística o lo que llamamos la cadena de suministro consiste en unir y relacionar las distintas partes que integran el proceso de comercio exterior teniendo como objetivo el resultado positivo de satisfacción por parte de los clientes, incluyendo desde los procesos administrativos, financieros hasta la obtención de materias primas y componentes, los productos finales y su embalaje para su posterior envío y entrega a los consumidores finales” (p.281). [...] “La administración de la logística debe estar integrada junto con la calidad y la productividad, los administradores de operaciones deben integrarse, comunicarse y supervisar los procesos de transformación, planificación y creación de sistemas de las exportaciones e importaciones de la compañía. Adicionalmente, la logística incorpora la realización de rutas de transporte y aquellos programas que realizan seguimiento a la carga hasta la recepción de los productos en su destino” (p.292). [...] “En la logística la importancia y utilidad del Internet es grande y sirve para concluir el costo de los componentes y también extraer información importante de los clientes y el tipo de producto que exportan o importan con el fin de dar un asesoramiento de nivel. Adicionalmente, el internet es importante para brindar la información necesaria a casi todas las manufacturas para fabricar cosas e incentivar a los colaboradores a que mantengan y más aún mejoren la calidad” (p.129). Plantea por su lado que la logística integra los miembros involucrados en el sistema de distribución en el cual incluye la obtención de la materia prima, su producción, su empaquetado y envío al consumidor final, este procedimiento va de la mano junto con indicadores como productividad y calidad proponiendo el uso del internet para la obtención y comunicación de información que se utilizará en procesos de la manera más eficaz posible (Ferrel et al., 2009). Por su parte, según Lamb, Hair y McDaniel (2011), “La logística se define como el eficaz y eficiente flujo de costos de ida y retorno, así como el almacenaje de aquellos productos o servicios que lo integran, y la data relacionada hacia, por y fuera de las compañías que integran el canal de distribución física internacional” (p.422). [...] “Las funciones de la logística realizadas por los miembros del proceso incluyen la distribución física, almacenamiento, clasificación, investigación y finanzas” (p.440). [...] “Dentro de la logística, junto con el marketing y las ventas, integran las operaciones internas para

obtener como resultado el desarrollo de las capacidades para vincular y comunicar el trabajo interno mediante un proceso homogéneo, teniendo como objetivo final la satisfacción de los clientes” (p.452). [...] La integración de tecnología y planificación en la cadena de suministros hace referencia al uso y mantenimiento de herramientas tecnológicas que contribuyen a conectar información entre los miembros del canal de distribución. Se requieren herramientas de información como los llamados software y hardware para trasladar de un lugar a otro, ciertos datos en el momento que sea requerido, entre los distintos clientes, proveedores logísticos, y áreas administrativas y operativas de la empresa, este uso de la información debe ser completa, precisa y oportuna. La compañía debe convertirse en expertos de la administración de información, con sólidas capacidades internas de comunicaciones, lo cual significa que la información y data no quede atrapada ni encapsulada en el proceso, si no que se difunda donde se requiera a lo largo de la empresa (p.451).

III. METODOLOGÍA:

3.1 Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada ya que buscó hacer uso de los resultados obtenidos. Según Chavez (2015), “En una investigación ya sea aplicada o sea empírica, lo que le importa a la persona que está indagando, principalmente, son los resultados que se obtienen” (p. 17). En este sentido, determinamos a esta investigación aplicada, con el fin de dar uso a los resultados obtenidos en la empresa Seafair Perú Sac. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, ya que las variables TIC’s y logística fueron analizadas mediante datos estadísticos. Según Cabezas et ál (2018), “Un enfoque cuantitativo concierne la recopilación de data informativa para comprobar la hipótesis planteada, basándose en los rangos numéricos y análisis estadístico, para entablar patrones de comportamiento y comprobar las teorías establecidas” (p.19).

Diseño de investigación

La investigación tuvo un diseño no experimental ya que las variables se contemplan y analizan acorde a su realidad contextual. Según Hernández et ál. (2014), “Lo que

ocurre en una investigación con diseño no experimental es que se observan acontecimientos suscitados en su entorno natural, para examinarlos” (p.5). Dentro del diseño no experimental, se definió el diseño de tipo correlacional ya que nuestra investigación buscó desarrollar entre las variables y su impacto en la empresa. Según Hernández et ál. (2014), “Estos diseños indican la relación que existe entre varias categorías, definiciones o variables en un específico momento” (p.157).

3.2 Variables y operacionalización

Variables

Según Hernández et ál (2014), “Una variable es una termino con posibilidad de fluctuar y de existir, esta se puede medir o también se puede observar” (p.105). De este modo, las variables empleadas en esta investigación fueron las de TICs y Logística. Para operacionalizar las variables, éstas fueron desarrolladas en dimensiones y para medirlas usaremos indicadores. Llamamos operacionalización al paso de una variable teórica a los indicadores empíricos verificables y medibles (Hernández et ál, 2014)

Operacionalización

Para operacionalizar la variable 1, TIC's se seleccionó la teoría de Suarez (2007). Quien nos dice que TIC's son:

“Instrumentos que estudian, guardan, transmiten y reciclar la información para generar conocimiento. Las TIC's permanecen en cada nivel de nuestro entorno, desde las más grandes compañías trasnacionales, a las pequeñas empresas, estados, administradores, universidades, centros de estudios, organizaciones con o sin fines de lucro, profesionales y terceros. Ejemplo de TIC's tenemos a las computadoras, celulares, reproductores MP3, tarjetas de memorias, disco duro, televisión, equipos portátiles, GPS, internet, etc, estos productos tecnológicos son cada vez más indispensables para las personas y empresas” (p.2). Para esta variable se tomó como dimensión tecnología, la informática y las telecomunicaciones y para medirla se elaboró un cuestionario compuesto de 15 ítems. De la misma forma, con la variable Logística se tuvo la conceptualización propuesta por Mora (2008) que comenta que:

“La logística se define como la actividad que integran varias disciplinas relacionadas a los distintos puestos y funciones de las empresas entre sí para coordinar de la manera más adecuada y rápida el tratamiento, traslado y cuidado de la mercadería en el tiempo óptimo. En síntesis, podemos precisar que la logística engloba a las distintas áreas de la cadena de abastecimiento, desde la compra de insumos hasta el nivel en que dicho producto se venda a un cliente final para su uso, consumo o comercialización; asimismo, se pueden extraer 3 puntos importantes como los materiales (inventarios), la información (trazabilidad) y capital de trabajo (costos)” (p.8). Se tomó como dimensiones los conceptos materiales (inventarios), información (trazabilidad) y capital de trabajo (costos), y de la misma forma, se elaboró un cuestionario con 15 preguntas, el cual nos permitió medir la variable.

3.3 Población y muestra

Población

Según Vara (2012), “La población son todos los grupos, elementos, personas, archivos, información, acontecimientos, organizaciones, posturas, que se van a investigar y que precisamente se encuentran en un lugar o espacio y cambian con el pasar del tiempo” (p.221). La investigación analizó a los colaboradores de la empresa SEAFAIR PERU SAC, en este caso un total de 20 elementos. Hernández et ál (2014), “La muestra es fundamentalmente una parte de la población general”.

Muestra

La muestra para el presente trabajo de investigación fue de tipo censal ya que como indica Pérez (2010), “Es de tipo censal cuando se recolecta información de las características correspondientes a exactamente todos de los individuos que componen la población” (p.138). Criterios de selección: Principalmente, se seleccionó a los 20 colaboradores como muestra debido a su experiencia en las labores diarias de la agencia de carga. Asimismo, como segundo criterio se consideró que cada encuestado cuenta con la capacidad de análisis y opinión que puede contribuir a tener acceso a información fidedigna. Finalmente, un factor muy importante en la selección fue el tiempo que llevan trabajando los colaboradores en la compañía y en el cual pudieron percatarse de las deficiencias en el servicio y en

la gestión de la cadena logística. La unidad de análisis del presente trabajo son los 20 colaboradores de la agencia de carga SEAFAIR PERU SAC.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnicas

En esta investigación se empleó la técnica de recolección de datos llamada encuesta, la cual según García (1993), “Una encuesta es un estudio que se realiza en base a una muestra de individuos que representa a un grupo más grande, haciendo uso de interrogantes o también llamadas preguntas, con la finalidad de lograr cálculos cuantitativos de muchos aspectos parciales e imparciales de la población (p.123).

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se empleó fue el cuestionario, según Pérez (2010) “El cuestionario un instrumento de transición de información a través de una serie de preguntas que la constituyen” (p. 139). Se elaboró un cuestionario por variable, con un total de 2, los cuales están compuestas por 15 preguntas cada cuestionario. Se empleó la escala de medición de Likert, la que según Hernández et ál (2014), “se trata del grupo de ítems con una presentación afirmativa, donde se solicita registrar la reacción de los encuestados” (p.238). El cuestionario contó con las siguientes alternativas: Muy en desacuerdo (1) – En desacuerdo (2) – Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - De acuerdo (4) - Muy de acuerdo (5).

Validez

Para la validez del instrumento encuesta, se recurrió a tres expertos capacitados en el tema en estudio. A través de ello se empleará el juicio de expertos. Según Hernández et ál (2014), “Validez hace referencia al nivel en que un instrumento realmente mide la variable de una investigación” (p.204). Por ello, contamos con la Mgtr. Mary Michca Maguiña, el Mg. Marquèz Fernando y el Mg. Pasache Máximo, teniendo cada experto el porcentaje de valoración de 85%.

Confiabilidad

Con relación a la confiabilidad del instrumento se consideró el Alfa de Crombach cuyos rangos de evaluación van desde el 0 al 1, mientras más se acercan al 1 la fiabilidad es mayor, mientras tanto si el resultado es más próximo al cero el

instrumento no es confiable. Para Hernández et ál (2014), “Confiabilidad hace referencia al nivel en que un instrumento brinda respuestas viables y coherentes” (p.197). Por ello el Alfa de Crombach de la variable TIC’s fue de 0,716, mientras que para la variable Logística el alfa de Crombach fue de 0,800. Se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para validar la relación entre las variables y las dimensiones, así como también para la aceptación ya sea de la hipótesis nula o alterna. Para Hernández et ál (2014), “El Rho de Spearman son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal de tal manera que las unidades de análisis de la muestra pueden organizarse por categorías” (p.322).

3.5 Procedimientos

Para el procedimiento que se realizó en esta investigación se ha considerado fuentes de libros, tesis nacionales e internacionales, artículos científicos, revistas, entre otros. Ello nos permitió detallar nuestro tema a investigar. Asimismo, se utilizó la técnica de recolección de datos llamada encuesta la cual se empleará a la muestra seleccionada de la agencia de carga SEAFAIR PERU SAC.

3.6 Método de análisis de datos

Para realizar el análisis de datos, se utilizó la herramienta Spss v. 24 la cual contribuyó a lograr traspasar nuestros datos obtenidos a esta base de datos, por otro lado, tenemos el Alfa de Crombach que nos permitirá medir la confiabilidad del instrumento aplicado. Hernández et al (2014) nos indica que en el estudio se debe considerar las variables y los niveles de medición, esto nos permitirá obtener nuestras hipótesis con fin de negarlas o afirmalas, según corresponda. (p.57)

3.7 Aspectos éticos

Esta investigación tuvo en cuenta el uso de las normas APA, siguiendo los lineamientos apropiados que nos indica la séptima edición, además de ello, protegeremos los derechos de autor. Del mismo modo, se protegió los datos de los encuestados, manteniendo la privacidad de estos.

IV. RESULTADOS

4.1. ANALISIS DESCRIPTIVO E INFERENCIAL

Análisis descriptivo univariado

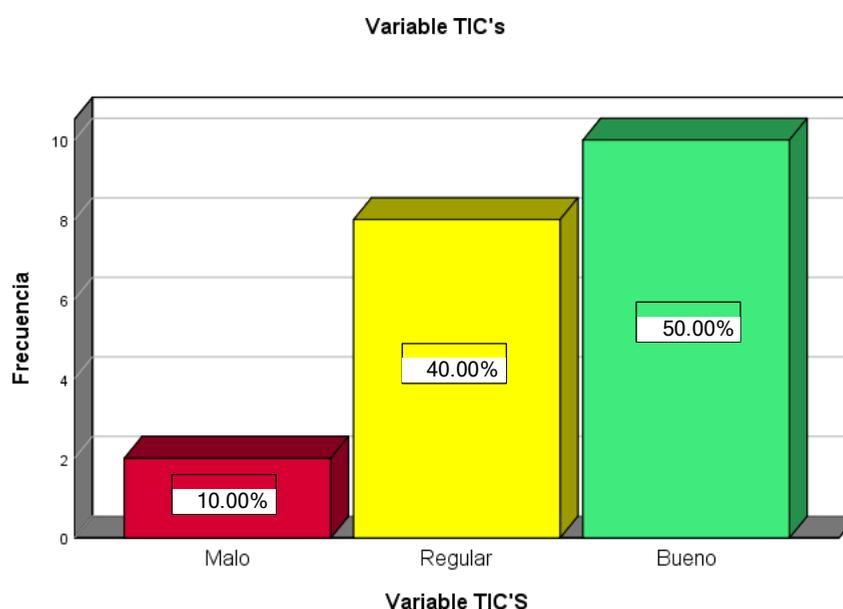
Tabla 5:

Resultado de la variable TIC's

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	10,0	10,0	10,0
	Regular	8	40,0	40,0	50,0
	Bueno	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS versión 24.0

Figura 1. *Resultado de la variable TIC's*



En la tabla 5 y figura 1, se observa de una muestra de 20 colaboradores de la empresa SEAFAIR SAC., el 50,00% indicaron que las tecnologías de la información y comunicación tiene nivel bueno, el 40,00% indicaron que las tecnologías de la información y comunicación tiene nivel regular y el 10,00% indicaron que las tecnologías de la información y comunicación tiene nivel malo.

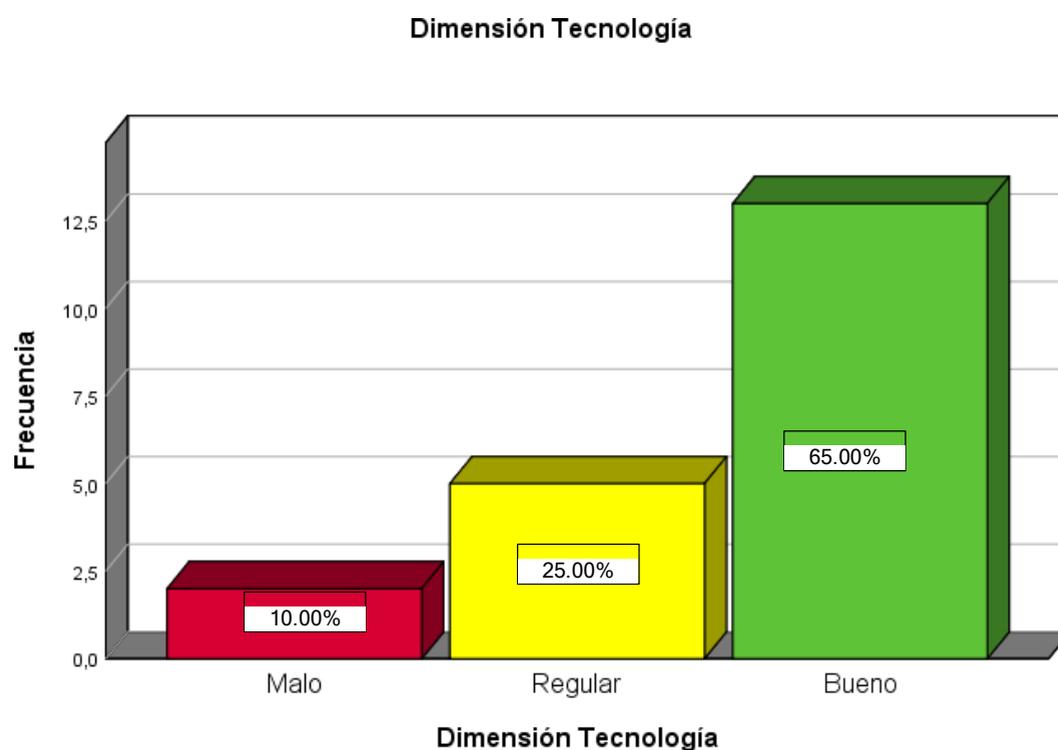
Tabla 6:

Resultado de la dimensión tecnología

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	10,0	10,0	10,0
	Regular	5	25,0	25,0	35,0
	Bueno	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS versión 24.0

Figura 2. *Resultado de la dimensión tecnología*



En la tabla 6 y figura 2, se observa de una muestra de 20 colaboradores de la empresa SEAFAIR SAC., el 65,00% indicaron que la tecnología tiene nivel bueno, el 25,00% indicaron que la tecnología tiene nivel regular y el 10,00% indicaron que la tecnología tiene nivel malo.

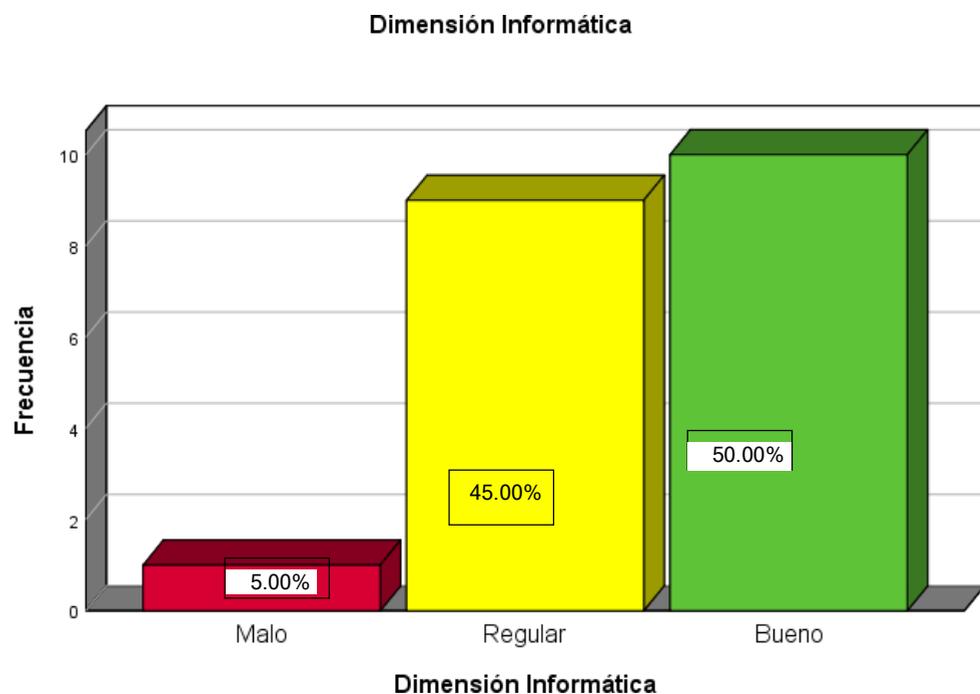
Tabla 7:

Resultado de la dimensión informática

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	5,0	5,0	5,0
	Regular	9	45,0	45,0	50,0
	Bueno	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS versión 24.0

Figura 3. *Resultado de la dimensión informática*



En la tabla 7 y figura 3, se observa de una muestra de 20 colaboradores de la empresa SEAFAIR SAC., el 50,00% indicaron que la informática tiene nivel bueno, el 45,00% indicaron que la informática tiene nivel regular y el 5,00% indicaron que la informática tiene nivel malo.

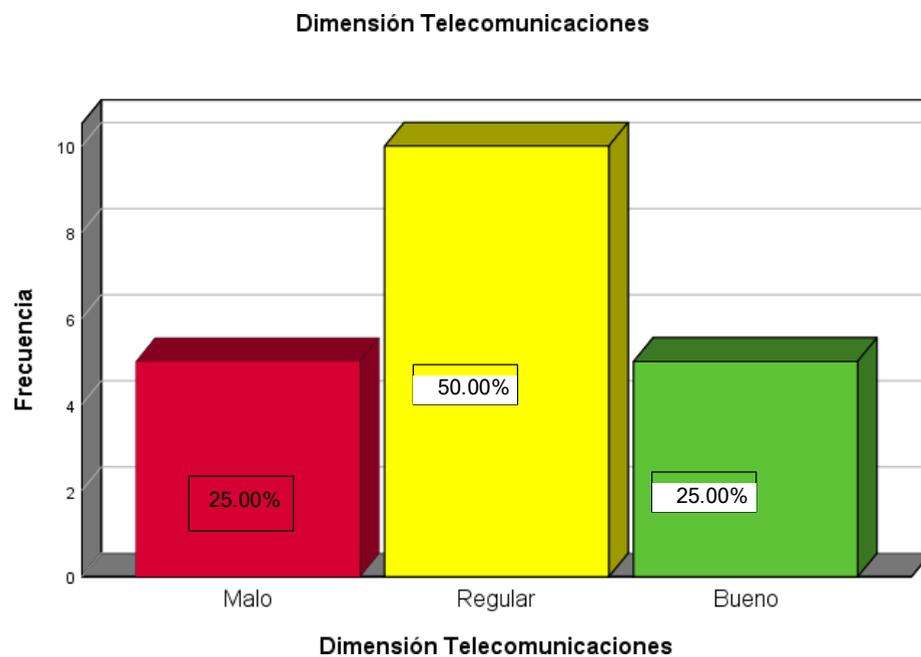
Tabla 8:

Resultado de la dimensión telecomunicaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	25,0	25,0	25,0
	Regular	10	50,0	50,0	75,0
	Bueno	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS versión 24.0

Figura 4. *Resultado de la dimensión telecomunicaciones*



En la tabla 8 y figura 4, se observa de una muestra de 20 colaboradores de la empresa SEAFAIR SAC., el 25,00% indicaron que las telecomunicaciones tienen nivel bueno, el 50,00% indicaron que las telecomunicaciones tienen nivel regular y el 25,00% indicaron que las telecomunicaciones tienen nivel malo.

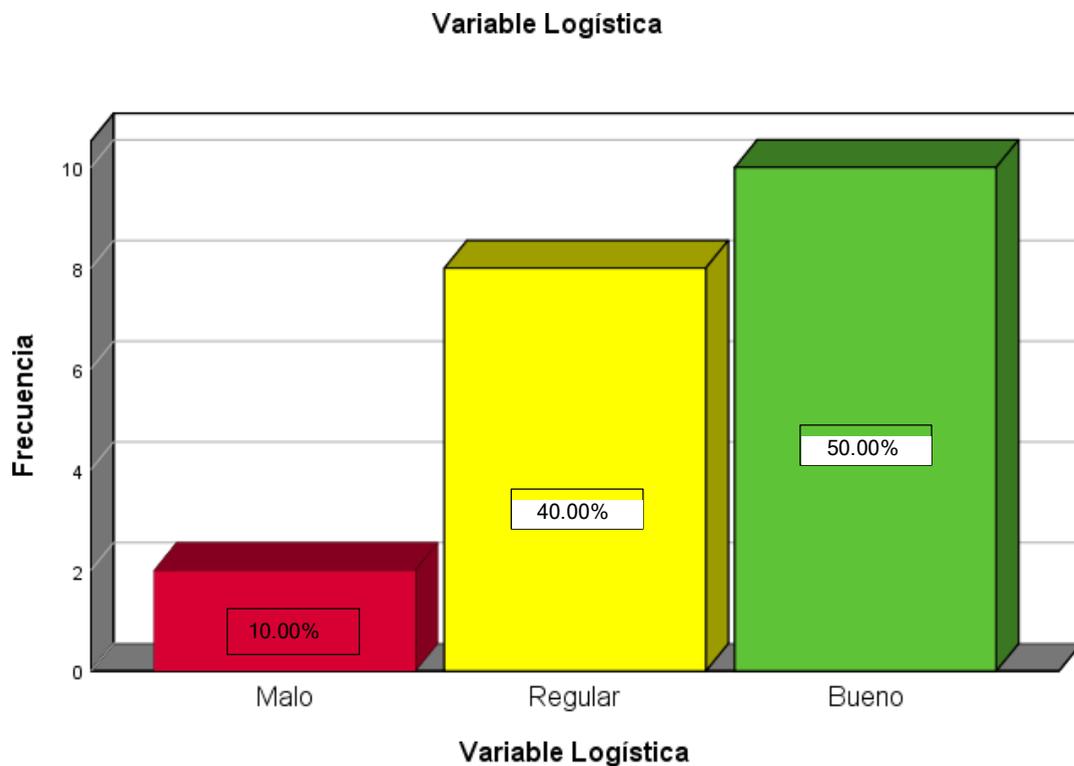
Tabla 9:

Resultado de la variable Logística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	10,0	10,0	10,0
	Regular	8	40,0	40,0	50,0
	Bueno	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS versión 24.0

Figura 5. Resultado de la variable Logística



En la Tabla 9 y figura 5, se observa de una muestra de 20 colaboradores de la agencia de Carga Seafair Perú respecto a la variable Logística, el 50% indicaron que tiene un nivel Bueno, el 40% indicaron que tiene un nivel regular, y el 10% indicaron que tiene un nivel Malo.

4.2. ANALISIS DESCRIPTIVO BIVARIADO

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre las TIC's y la logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020

Tabla 10:

Resultados de tablas cruzadas de las variables TIC's y logística

			Logística			Total
			Malo	Regular	Bueno	
TIC's	Malo	Recuento	2	0	0	2
		% del total	10,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	Regular	Recuento	0	7	1	8
		% del total	0,0%	35,0%	5,0%	40,0%
	Bueno	Recuento	0	1	9	10
		% del total	0,0%	5,0%	45,0%	50,0%
Total		Recuento	2	8	10	20
		% del total	10,0%	40,0%	50,0%	100,0%

Fuente: Software SPSS versión 24.0

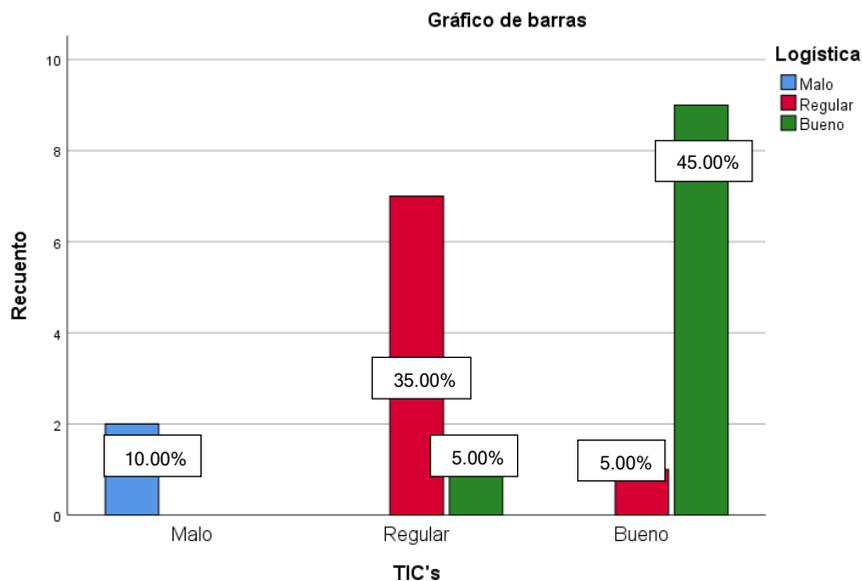


Figura 6. *Gráfico cruzado de las variables TIC's y Logística*

En la tabla 10 y figura 6, Se verifica que de los 20 colaboradores de la agencia de Carga Seafair Perú encuestados, el 50% (10) indicaron que las TIC's y logística poseen un nivel bueno; un 40% (8) señala que el nivel es regular, el 10% (2) dicen que el nivel es malo. A partir de lo obtenido, concluimos que, si existe una relación entre las TIC's y la logística, es decir a mayor uso de las TIC's, mejor gestión de la logística.

Objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre la tecnología y la logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú – 2020

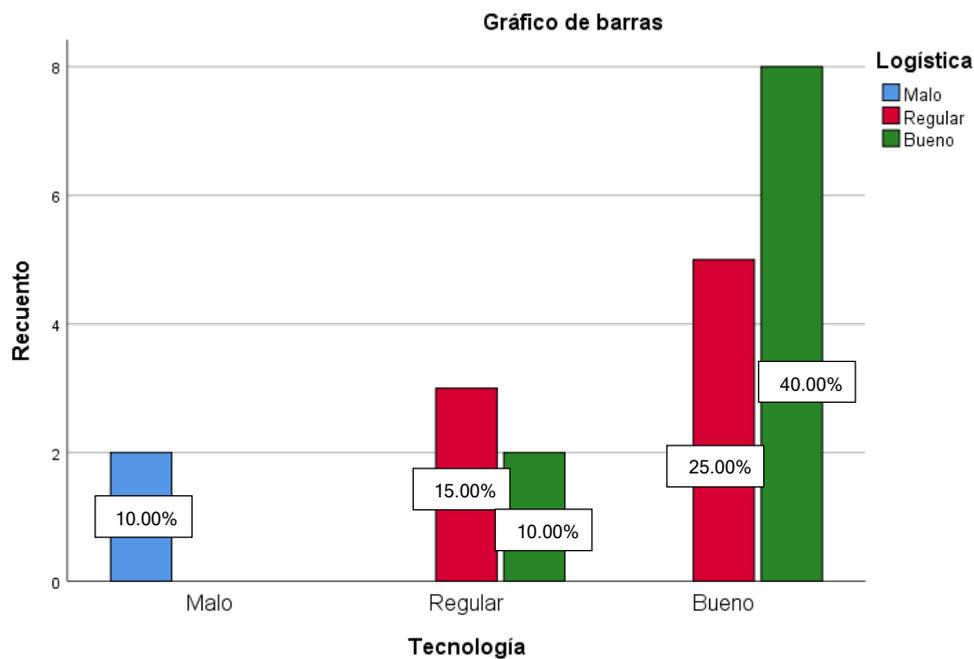
Tabla 11:

Resultados de tablas cruzadas de la dimensión tecnología y la variable logística

Tecnología			Logística			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Tecnología	Malo	Recuento	2	0	0	2
		% del total	10,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	Regular	Recuento	0	3	2	5
		% del total	0,0%	15,0%	10,0%	25,0%
	Bueno	Recuento	0	5	8	13
		% del total	0,0%	25,0%	40,0%	65,0%
Total	Recuento	2	8	10	20	
	% del total	10,0%	40,0%	50,0%	100,0%	

Fuente: Software SPSS versión 24.0

Figura 7: *Gráfico cruzado de la dimensión tecnología y de la variable logística*



En la tabla 11 y figura 7, Se verifica que de los 20 colaboradores de la agencia de Carga Seafair Perú encuestados, el 65% (13) indicó que la tecnología y la logística poseen un nivel bueno; un 25% (5) señala que el nivel es regular, el 10% (2) dicen que el nivel es malo. A partir de lo obtenido, concluimos que, si existe una relación la tecnología y la Logística, es decir, a mayor uso de la tecnología, mejor gestión de la logística.

Objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre la informática y la logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú – 2020

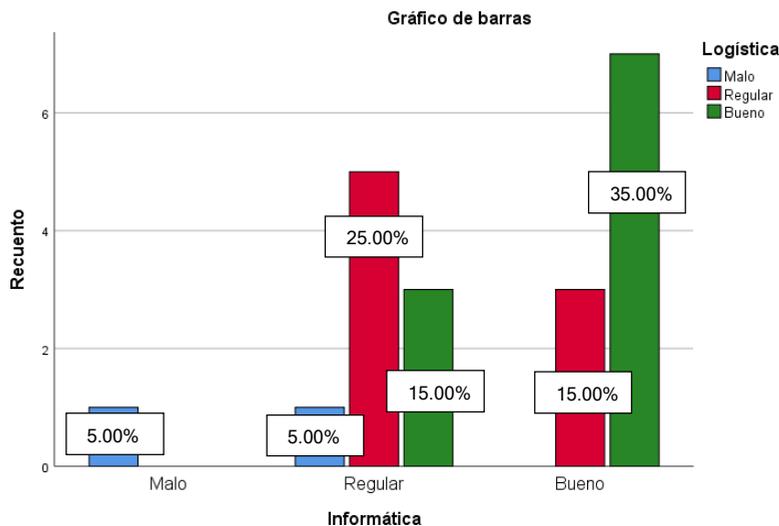
Tabla 12:

Resultado de tablas cruzadas de la dimensión informática y de la variable logística

			Logística			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Informática	Malo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	5,0%	0,0%	0,0%	5,0%
	Regular	Recuento	1	5	3	9
		% del total	5,0%	25,0%	15,0%	45,0%
	Bueno	Recuento	0	3	7	10
		% del total	0,0%	15,0%	35,0%	50,0%
Total		Recuento	2	8	10	20
		% del total	10,0%	40,0%	50,0%	100,0%

Fuente: Software SPSS versión 24.0

Figura 8: *Gráfico cruzado de la dimensión informática y la variable logística*



En la tabla 12 y figura 8, Se verifica que de los 20 colaboradores de la agencia de Carga Seafair Perú encuestados, el 50% (10) indicaron que la informática y la logística poseen un nivel bueno; un 45% (9) señala que el nivel es regular, el 5% (1) dicen que el nivel es malo. A partir de lo obtenido, concluimos que, si existe una relación entre la informática y la Logística, es decir, a mayor uso de la informática, mejor gestión de la logística.

Objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre las telecomunicaciones y la logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú – 2020.

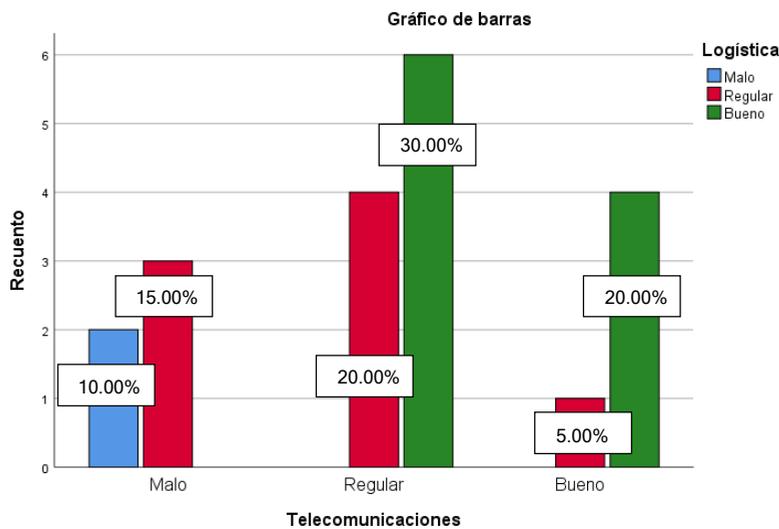
Tabla 13:

Resultados de tablas cruzadas de la dimensión telecomunicaciones y la variable logística

Telecomunicaciones			Logística			Total
			Malo	Regular	Bueno	
	Malo	Recuento	2	3	0	5
		% del total	10,0%	15,0%	0,0%	25,0%
	Regular	Recuento	0	4	6	10
		% del total	0,0%	20,0%	30,0%	50,0%
	Bueno	Recuento	0	1	4	5
		% del total	0,0%	5,0%	20,0%	25,0%
Total		Recuento	2	8	10	20
		% del total	10,0%	40,0%	50,0%	100,0%

Fuente: Software SPSS versión 24.0

Figura 9: *Gráfico cruzado de la dimensión telecomunicaciones y la variable logística*



En la tabla 13 y figura 9, Se verifica que de los 20 colaboradores de la agencia de Carga Seafair Perú encuestados, el 25% (5) indicaron que las telecomunicaciones y la logística poseen un nivel bueno; un 50% (10) señala que el nivel es regular, el 25% (5) dicen que el nivel es malo. A partir de lo obtenido, concluimos que, si existe una relación entre las telecomunicaciones y la Logística, es decir, a mayor uso de las telecomunicaciones, mejor gestión de la logística.

4.3. ANALISIS INFERENCIAL

Hipótesis general

Ha: Las TIC's se relacionan con la logística de la agencia de carga SEFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020.

Ho: Las TIC's no se relacionan con la logística de la agencia de carga SEFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ y **Estadístico:** Rho de Spearman.

Tabla 14:

Resultados de la correlación entre las variables TIC's y logística

			TIC's	Logística
Rho de Spearman	TIC's	Coefficiente de correlación	1,000	,850**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	20	20	
	Logística	Coefficiente de correlación	,850**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		20	20	

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

Fuente: Software SPSS versión 24.0

Se observa que el coeficiente de correlación de 0,850, es decir si existe relación positiva entre las variables y como la significancia es $p = 0,000$ menor que el valor crítico 0,05 aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula. Es así como concluimos que las TIC's si tienen una relación positiva con la logística de la agencia de Carga Seafair Perú.

Hipótesis específica 1: Tecnología y Logística

Ha: La tecnología se relaciona con la Logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020.

Ho: La tecnología no se relaciona con la Logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020.

Tabla 15

Resultados de la correlación entre la dimensión tecnología y logística

		Tecnología	Logística
Rho de Spearman	Tecnología	1,000	,481*
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,032
	N	20	20
	Logística	,481*	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,032	.
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuentes software spss versión 24.0

Se observa que el coeficiente de correlación de 0,481, es decir si existe relación positiva entre la dimensión y la variable y como la significancia es $p = 0,032$ menor que el valor crítico 0,05, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula. Es así como concluimos que la tecnología si tiene una relación positiva con la logística de la agencia de Carga Seafair Perú

Hipótesis específica 2: Informática y Logística

Ha: La informática se relaciona con la Logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020.

Ho: La informática no se relaciona con la Logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020.

Tabla 16

Resultados de la correlación entre la dimensión informática y la variable logística

		Informática	Logística
Rho de Spearman	Informática (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,496*
		N	20
	Logística (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,496*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	20

~~**.~~ La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuentes software spss versión 24.0

Se observa que el coeficiente de correlación de 0,496, es decir si existe relación positiva entre la dimensión y la variable y como la significancia es $p = 0,026$ menor que el valor crítico 0,05, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula. Es así como concluimos que la informática si tiene una relación positiva y significativa con la logística de la agencia de Carga Seafair Perú.

Hipótesis específica 3: Telecomunicaciones y Logística

Ha: Las telecomunicaciones se relacionan con la Logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020.

Ho: Las telecomunicaciones no se relacionan con la Logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020.

Tabla 17

Resultados de la correlación entre la dimensión telecomunicaciones y la variable logística

			Telecomunica ciones	Logística
Rho de Spearman	Telecomun icaciones (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 20	,626** ,003 20
	Logistica (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,626** ,003 20	1,000 . 20

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

Fuentes software spss versión 24.0

Se observa que el coeficiente de correlación de 0,626, es decir si existe relación positiva entre la dimensión y la variable y como la significancia es $p = 0,003$ menor que el valor crítico 0,05, aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula. Es así como concluimos que las telecomunicaciones si tiene una relación positiva y significativa con la logística de la agencia de Carga Seafair Perú.

V. DISCUSION

El motivo de esta investigación se basa en las tecnologías de información para la logística de la agencia de Carga Seafair Perú en el año 2020

Es por ello por lo que, mediante esta pesquisa, se buscó demostrar que hay una relación entre las TIC's y la logística de la agencia de Carga Seafair Perú. Las hipótesis se proyectan con el fin de corroborar la relación de las dimensiones de las tecnologías de información con la logística. Se estableció en primer lugar, la confiabilidad del proyecto a través del alfa de Cronbach, donde se concluyó la alta confiabilidad de ambas variables con ,716 y ,800 respectivamente.

Asimismo, se establece que las variables si tienen relación positiva y significativa con el coeficiente de correlación 0,850 y 0,000 de significancia. Es por tal motivo que se rechaza la hipótesis nula y se corrobora la hipótesis alterna, por debajo de lo establecido de 0,05.

Este análisis no paramétrico, se ejecutó a través del coeficiente RHO de Spearman, principalmente por ser el correcto para este tipo de variables presentes en la investigación.

Al hacer un análisis puntual con los antecedentes de la tesis se muestra una correlación entre las variables objeto de esta investigación. Las empresas que utilizan las tecnologías de información son la que mejores resultados a nivel logístico logran.

En base a los resultados, se encontró coincidencia con Camacho (2018) cuya tesis concluyó que el uso de la Tecnología de la información está relacionado directamente con el proceso logístico de las Microempresas de Lima significativamente, sin embargo en contraste con nuestra investigación la empresa de carga SeaFair realizaba sus operaciones logísticas de forma manual, por ejemplo, la elaboración de documentos como BLs, AWB's, avisos de llegada, reportes estadísticos, entre otros trabajos, lo que daba opción a generarse cualquier tipo de error en la información registrada y notificada al cliente final. El nivel de error llegó a ser tan grande que las quejas de clientes aumentaron y la tendencia de cartera comercial iba en descenso es por ello que surgió la necesidad de buscar

una solución a esta brecha tecnológica que contribuya a realizar un óptimo seguimiento de las operaciones

Por lo tanto, podemos deducir que el uso de las TIC's en la logística de la empresa de carga SeaFair traerá mejorar en los tiempos de ejecución logística y a su vez reducir los márgenes de error.

Con esta investigación comprobamos que toda entidad o empresa necesitan hacer uso de las TIC's para ejecutar de manera eficaz la logística de la empresa

Por lo tanto, esta relación positiva que se presenta hace referencia a que, si la empresa mejora estas tecnologías, su proceso logístico será mejor.

En cuanto a la primera hipótesis específica, se establece que la tecnología si presenta una relación positiva con la logística de la empresa de carga SeaFair; con el coeficiente de correlación de 0.481 y, 0,032 de significancia, lo que denota que es menor al grado de error establecido que es 0,05.

Además, con los estudios del análisis descriptivo a través de tablas cruzadas se determina que se relaciona en un 65% bueno, 25% regular y 10% malo.

Añadiendo también que la segunda hipótesis específica, la informática si tiene relación positiva y significativa con la logística de la empresa de carga SeaFair; con el coeficiente de correlación de 0,496 con una significancia de 0.026

Indagando los antecedentes se establece una aceptación con lo descrito por Alarcón (2018) en su tesis titulada “El uso de las TIC y la cadena de suministro en los trabajadores de la empresa descartables para alimentos S.A.C., en el distrito de Ate, 2018” cuyo objetivo fue determinar la relación entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación y la cadena de suministro, en los trabajadores de la empresa Descartables para alimentos S.A.C., en el distrito de Ate, 2018, tuvo como resultado la existencia de una correlación positiva moderada entre las variables de estudio con un nivel de significancia (bilateral) de 0.000 y un grado de correlación de Spearman de 0.591.

Asimismo, en la última hipótesis presentada, se determina que las telecomunicaciones si tienen relación positiva y significativa con la con la logística de la empresa de carga SeaFair; con ,626 de coeficiente y un nivel de significancia

de 0,003 menor al establecido. Se relacionan con un 25 % que indicaron que las telecomunicaciones tienen un nivel bueno, el 50 % que es nivel regular y también el 25% que es de nivel malo.

Para finalizar, en el estudio, se determina que si existe relación positiva entre las variables y dimensiones planteadas; por lo tanto, se aceptan las hipótesis alternas y se rechazan las hipótesis nulas. Estableciéndose que, existe una relación positiva y significativa en los resultados presentados.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluyó que las TIC's tienen una correlación positiva alta con la logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú – 2020 ($Rho= 0,850$ $P=,000$). Además, se observó que el valor de probabilidad ($p=,000$), resulto menor al valor critico $0,05$ y, asimismo, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Segundo: se concluyó que la tecnología tiene correlación positiva con la Logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú – 2020. ($Rho= 0,481$ $P=,032$). Además, se observó que el valor de probabilidad ($p=,032$) resulto menor al valor critico $0,05$ y, asimismo, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tercera: se concluyó que la informática tiene correlación positiva con la Logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú – 2020. ($Rho= 0,496$ $P=,026$). Además, se observó que el valor de probabilidad ($p=,026$) resulto menor al valor critico $0,05$ y, asimismo, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Cuarta: se concluyó que las telecomunicaciones tienen correlación positiva con la Logística de la agencia de carga SEAFAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú – 2020 ($Rho= 0,626$ $P=,003$). Además, se observó que el valor de probabilidad ($p=,003$) resulto menor al valor critico $0,05$ y, asimismo, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere a la empresa Seafair Perú SAC implementar y fomentar el desarrollo de las TIC's con el propósito de complementar la logística y sus procedimientos en las operaciones de importación, exportación y aduana a través de un software llamado Multifreight el cual integra y optimiza las actividades de valor para la agencia de carga.

Segunda: Se recomienda que la empresa Seafair Perú SAC renueve sus actuales herramientas tecnológicas para facilitar la emisión de documentos y agilizar sus procesos de transmisión cumpliendo con los plazos establecidos por la aduana.

Tercera: Se sugiere a la empresa Seafair Perú SAC fortalecer la informática a través del tratamiento automático de información, con el fin de tener una base de datos confiable que proyecte una red de proveedores actualizada, además de crear cotizaciones automáticas y elaborar proyecciones estadísticas que contribuyan a las negociaciones con líneas navieras y almacenes.

Cuarta: Se propone a la empresa Seafair Perú SAC realizar las telecomunicaciones utilizando el VPN – red privada virtual, como instrumento de comunicación entre filiales ubicadas en distintos países, así como también hacer uso del GPS como herramienta de seguimiento en tiempo real y así lograr brindar un status continuo y real al transporte nacional e internacional de las mercancías.

REFERENCIAS

- Navarro, M. (10 de Julio de 2020). La digitalización se adentra en la Logística. *Byte TI España*. Recuperado de:
<https://revistabyte.es/tema-de-portada-byte-ti/la-digitalizacion-logistica/>
- Caballero, J. (2 de Mayo de 2013). La importancia de la tecnología en la logística. *ConexiónEsan*. Recuperado de:
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/05/02/importancia- tecnologia-logistica/>
- Camacho, F. (2018). *Tecnología de la información en la mejora del proceso logístico en las microempresas de lima* [Tesis Pregrado]. Universidad san Ignacio de Loyola. Recuperado de:
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8529/3/2018_Camacho-Flores.pdf
- Mantari, P. (2017). *Percepción de los trabajadores por el uso de las TIC's en los sistemas de gestión de almacenamiento y la exportación de productos de plástico de la empresa American Molds al mercado colombiano* [Tesis Pregrado]. Universidad César Vallejo. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10382/Mantari_PRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alarcón, Y. (2018). *El uso de las TIC y la cadena de suministro en los trabajadores de la empresa Descartables para alimentos S.A.C., en el distrito de Ate, 2018* [Tesis Pregrado]. Universidad César Vallejo. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34134/ALARCON_YJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Lopez, B. (2016). *Tecnologías de la información y las comunicaciones en la actividad de las ferreterías pymes en Bogotá*. [Tesis Magíster]. Universidad de la sabana Escuela internacional de ciencias económicas y administrativas. Recuperado de:
[https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/25867/Jessica%20Marcela%20Lopez%20Bossa%20\(Tesis\).pdf?sequence=1](https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/25867/Jessica%20Marcela%20Lopez%20Bossa%20(Tesis).pdf?sequence=1)
- García, A. (2018). *Gestión de la cadena de suministro: análisis del uso de las TIC y su impacto en la eficiencia*. [Tesis doctoral]. Universidad complutense de Madrid. Recuperado de:
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/46224/>
- González, F. (2015). *Integración de los Sistemas de Información para la Gestión de la Cadena de Suministro. Un Estudio Empírico en Grandes Empresas*. [Tesis doctoral] Universidad de Murcia. Recuperado de
<https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/47969>
- Suarez, A. (2007). *Tecnologías de la información y la comunicación*. (1°ed.) Ideas propias Editorial S.L. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=R_9CAAQBAJ&pg=PA58&dq=Tecnolog%C3%ADas+de+la+informaci%C3%B3n+y+la+comunicaci%C3%B3n+suarez&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwigy7eK-8fvAhX1HbkGHWI7AV0Q6AEwAHoECAEQAg#v=snippet&q=editorial&f=false
- Ayala et ál. (2015). *Tecnologías de la Información y la Comunicación* (1°ed.). Fondo Editorial de la UIGV. Recuperado de:
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TIC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabero, A. (2007). *Nuevas tecnologías aplicadas a la Educación* (1°ed.). Editorial Susana Canedo. Recuperado de:

<https://uogestiondelaprendizaje.files.wordpress.com/2015/03/5-libro-nuevas-tecnologc3adas-aplicadas-a-la-educacic3b3n-julio-cabero.pdf>

Langdon, W. (1979). *Tecnología autónoma*. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=SW-fQwAACAAJ&dq=Tecnolog%C3%ADa+aut%C3%B3noma+Langdon+Winner&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjh_OvK48rvAhVYK7kGHY0NCG0Q6AEwAHoECAIQAQ

Quintanilla-Paz, M. (1998). *Técnica y cultura*. Teorema, 17(3), 49-69. Recuperado de:

<http://sammelpunkt.philo.at/id/eprint/2800/1/QUINTANILLA.pdf>

De Pablos, C., López, J., Romo, S., Medina, S. (2004). *Informática y comunicaciones en la empresa*. ESIC. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=U0MXWtqjxtsC&printsec=frontcover&dq=que+es+informatica&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwieserB0srvAhWjHLkGHZ2SBwoQ6AEwAnoECAMQAQ#v=onepage&q&f=false>

López, J., Montero, A., Martín, S., De Pablos, C., Izquiero, V., Nájera, J. (2000).

Informática aplicada a la gestión de empresas. ESIC. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=nrXvTg2nNroC&printsec=frontcover&dq=definicion+de+informatica&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjznMHUzMrvAhWzK7kGHWJEArUQ6wEwCHoECAkQAQ#v=onepage&q=editorial&f=false>

Martínez, E. y Serrano, A (2014, junio 18). ¿Qué son las telecomunicaciones? *El vigía*. Recuperado de:

<https://www.elvigia.net/c-t/2014/7/19/qu-telecomunicaciones-164270.html>

Roca, J. (2015), ¿Qué son las telecomunicaciones? *Megared*, 1.

<http://www.informeticplus.com/que-son-las-telecomunicaciones>

Mora, L. (2008). *Gestión Logística Integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimientos* (1° ed.). Ecoe Ediciones. Recuperado de:

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fNDc4NDcwX19BTg2?sid=88216acb-aa1e-41be-9bee-ae1ce5c0c3b8@sessionmgr103&vid=3&format=EB&rid=2>

Ferrell, O., Hirt, G., Ferrell, L. (2009). *Introducción a los negocios en un mundo cambiante* (7° ed.). McGraw-Hill Companies. Recuperado de:

<http://docshare01.docshare.tips/files/23266/232663938.pdf>

Lamb, C., Hair, J., McDaniel, C. (2011). *Marketing* (11° ed.). Cengage Learning.

Recuperado de:

<https://drive.google.com/file/d/0B4WZ4s-JRCyRME9xVFUzMGxwWE0/view>

Arias, L., Heredia, V. (2006). *Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño* (6° ed.). Trillas. Recuperado de:

<https://issuu.com/bibliotecafredman/docs/administracion-de-recursos-humanos-para-el-alto-de>

Polimeni, R., Fabozzi, F., Adelberg, A., Kole, M. (2005). *Contabilidad de Costos: Conceptos y aplicaciones para la toma de decisiones gerenciales* (3° ed.). McGraw-Hill. Recuperado de:

<http://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2017/01/Contabilidad-de-costos-3ra-Edici%C3%B3n-Ralph-S.-Polimeni.pdf>

Ponjuán, G. (2011). La gestión de la Información y sus modelos representativos: Valoraciones. *Revista Ciencias de la Información*, 42 (2), 11-17.

Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/1814/181422294003.pdf>

Suares, A., Cruz, I., Perez, Y. (2015). La gestión de la información: Herramienta esencial para el desarrollo de habilidades en la comunidad estudiantil universitaria. *Revista Universidad y Sociedad*, 7 (2), 72-79. Recuperado desde: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000200011

Perdomo, A. (2008). *Elementos básicos de la administración financiera* (10° ed.). Cengage Learning. Recuperado de: https://issuu.com/estradaproducciones/docs/elementos_basicos_de_administraci

Ehrhardt, M., Brigham, E. (2007). *Finanzas Corporativas* (2° ed.). Cengage Learning. Recuperado de: https://cdn-cms.fstatic.com/uploads/2230225/normal_5cef0106473dc.pdf

Chávez, A. (2015). *Introducción de la metodología de la investigación*. UTMACH. Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/6785>

Cabezas, E., Andrade, D. y Torres J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. ESPE. Recuperado de: <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15424/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación McGraw-Hill*. México DF. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 Pasos para una tesis exitosa* (1°ed.). Fondo Editorial de la Universidad San Martín de Porres. Recuperado de: <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

Perez, R. (2010). *Nociones básicas de Estadística*. Universidad de Oviedo. Recuperado de: <https://books.google.es/books?id=0mHWT5Zs7pIC&pg=PA138&lpg=PA138&dq=concepto+de+muestra+censal&source=bl&ots=09z1J1n9At&sig=4NTvclRKZ0fluWuK6mhvdaWJQ&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi8xOmukuvSAhUE5GMKHRNvAQMQ6AEIUjAJ#v=onepage&q=concepto%20de%20muestra%20censal&f=false>

García, F., Ibañez, J., Alvira, F. (1993). *El análisis de la realidad social: Métodos y técnicas de Investigación*. Alianza Universidad Textos. Recuperado de: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38703988/Garcia-et-al-El-analisis-de-la-realidad-social-metodos-y-tecnicas-de-la-investigacion.pdf?1441727660=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGarcia+et+al+El+an%C3%A1lisis+de+la+realidad.pdf&Expires=1616975210&Signature=A5QQNspJ5O7DTFdw1VSngYAR7W99sE6Omh1jwT0cTkN3F0I89IRr4ucCCSc2sEOw9I0uGlf~2Sg1OrokIMM7Hgw0PjuovPLgnNVxgTMv~DyflzyuGyVgwZZj8tAgVAohA8OQ5XJsoQcj1ZMz6cev5SDYWwind-LVyPmWXfyWEGjWZdy~Vdhn~ocllgXT3Wz6NdyVZg0gTCF4f7ppy5d17RuhQnNmjQe5M0NXVAMfIW8oSv3m3JEytsjX79b2T1lgAqepmmy9dDSMJuYqvJv9jZubmwvddyMzOsgatP-Zp3UwtZVfgg8PawJbtEaGP8sOgYvHcs5tqbbR66Khctf5g&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA>

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla1: Operacionalización de la variable TICs

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala
TIC's	<p>Suarez (2007), Instrumentos que estudian, guardan, transmiten y reciclar la información para generar conocimiento. Las TIC's permanecen en cada nivel de nuestro entorno, desde las más grandes compañías trasnacionales, a las pequeñas empresas, estados, administradores, universidades, centros de estudios, organizaciones con o sin fines de lucro, profesionales y terceros. [...]</p> <p>Existen 3 principales componentes para definir las TIC's: tecnología, informática y telecomunicación. [...]</p> <p>Ejemplo de TIC's tenemos a las computadoras, celulares, reproductores MP3, tarjetas de memorias, disco duro, televisión, equipos portátiles, GPS, internet, etc., estos productos tecnológicos son cada vez más indispensables para las personas y empresas" (p.2).</p>	<p>Esta variable se operacionalizó en 3 dimensiones: tecnología, la informática y las telecomunicaciones. Para medirla se elaborará un cuestionario de 15 ítems.</p>	tecnología	Hardware	1,2	<p>Ordinal Escala de Likert</p> <p>Muy en desacuerdo = 1 En Desacuerdo = 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 De Acuerdo = 4 Muy de acuerdo = 5</p>
				software	3,4	
				Web 2.0	5	
			informática	Base de datos	6,7	
				programación	8	
				Automatización y procesamiento	9,10	
				Gestión de Red e Internet	11,12	
			Telecomunicaciones	GPS	13,14	
				Telefonía móvil, radio y TV	15	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2: Operacionalización de la variable LOGÍSTICA

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	
Logística	Mora (2008) La logística se define como la actividad que integran varias disciplinas relacionadas a los distintos puestos y funciones de las empresas entre sí para coordinar de la manera más adecuada y rápida el tratamiento, traslado y cuidado de la mercadería en el tiempo óptimo. En síntesis, podemos precisar que la logística engloba a las distintas áreas de la cadena de abastecimiento, desde la compra de insumos hasta el nivel en que dicho producto se venda a un cliente final para su uso, consumo o comercialización; asimismo, se pueden extraer 3 puntos importantes como los materiales (inventarios), la información (trazabilidad) y capital de trabajo (costos)” (p.8).	Esta variable se operacionalización en 3 dimensiones: materiales, información y capital de trabajo. Para medirla se elaborará un cuestionario de 15 ítems.	materiales (inventarios)	aprovisionamiento	1,2	Ordinal Escala de Likert	
				Gestión de stock	3,4		
				distribución	5		
			información (trazabilidad)	Documentación	6,7		Muy en desacuerdo = 1
				Seguimiento	8,9		En Desacuerdo = 2
				Atención al cliente	10		Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3
			Capital de trabajo (costos)				De Acuerdo = 4
				Inversión	11,12		Muy de acuerdo = 5
				Ejecución del gasto	13,14		
			Rentabilidad	15			

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2 INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA PARA COLABORADORES DE LA EMPRESA SEAFAIR PERU SAC SOBRE TIC's

Estimado (a) participante

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de las TIC's en la compañía donde Ud. labora. La presente encuesta es anónima; Por favor responde con sinceridad.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente:

Muy de acuerdo (5) - De Acuerdo (4) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - En Desacuerdo (2) - Muy en desacuerdo (1).

TECNOLOGIA						
Hardware						
1	Considera que un solo monitor por empleado es suficiente para la rápida emisión de documentos de embarque	1	2	3	4	5
2	Cree usted que la empresa debe comprar auriculares Handfree para mejorar el Customer Service	1	2	3	4	5
Software						
3	Considera que la implementación del software Multifreight 2.0 ayuda a operar una base de datos y embarques confiables	1	2	3	4	5
4	Considera que cada área de la empresa debería adecuar sus procesos al software Multifreight	1	2	3	4	5
Web 2.0						
5	Cree usted que el uso de redes sociales - web 2.0 contribuye expandir mercados y ampliar la cartera de clientes de la empresa	1	2	3	4	5
INFORMATICA						
Base de datos						
6	Considera usted que la base de datos de costos y plazos locales de las navieras es accesible y es constantemente actualizada	1	2	3	4	5
7	Considera que el intercambio de información con los distintos proveedores y clientes de la empresa es rápida y eficiente	1	2	3	4	5
Programación						
8	Cree usted que la RAM y procesadores que tienen las computadoras funcionan acorde a la velocidad que se necesita para realizar las labores diarias	1	2	3	4	5
Automatización y procesamiento						
9	Considera que los procedimientos documentarios deberían efectuarse vía online al 100% a través del software Multifreight	1	2	3	4	5
10	Considera que la emisión de alertas automáticas del ETA ayuda a planificar transmisiones ante aduana y evitar multas extemporáneas	1	2	3	4	5
TELECOMUNICACIONES						
Gestión de red e internet						
11	Considera que la actual operadora de internet permite a los empleados navegar y manipular el sistema logístico online sin demoras	1	2	3	4	5
12	Cree usted que la empresa debería implementar una red privada virtual - VPN para facilitar el acceso de información entre filiales cuando existe diferencia horaria	1	2	3	4	5
Global Positioning System (GPS)						
13	Cree usted que el uso de GPS y estado de mercancías en tiempo real genera confianza y un servicio transparente	1	2	3	4	5
14	Considera que el rastreo satelital permite conocer con precisión la llegada de ciertos productos que requieran mantener la cadena de frío	1	2	3	4	5
Telefonía móvil, radio y TV						
15	Considera que los modelos de telefonía móvil institucional que brinda la empresa a cada área se desempeñan acorde a las necesidades del empleado para sus labores	1	2	3	4	5

ENCUESTA PARA COLABORADORES DE LA EMPRESA SEAFAIR PERU SAC SOBRE LOGISTICA

Estimado (a) participante

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la logística en la compañía donde Ud. labora. La presente encuesta es anónima; Por favor responde con sinceridad.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente:

Muy de acuerdo (5) - De Acuerdo (4) -Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - En Desacuerdo (2) - Muy en desacuerdo (1).

MATERIALES						
Aprovisionamiento						
1	Cree usted que la red de proveedores está correctamente actualizada e interconectada para acelerar la cotización en tiempo real	1	2	3	4	5
2	Cree usted que la investigación web contribuye a optimizar el tiempo de la homologación de proveedores	1	2	3	4	5
Gestión de stock						
3	Considera que las tecnologías de comunicación e información facilitan la recepción oportuna de las fechas de disponibilidad de los productos a exportar a pesar de la diferencia horaria	1	2	3	4	5
4	Considera que el registro y visibilidad de stock en tiempo real a través de medios informáticos evita perder las fechas de recojo y sobrecostos por falso flete	1	2	3	4	5
Distribución						
5	Considera que la tecnología de la comunicación brinda rapidez en los tiempos de transporte y planificación de las rutas de distribución	1	2	3	4	5
INFORMACION						
Documentación						
6	Considera que la elaboración manual de BL's, Avisos de llegada y liquidaciones ocupa tiempo valioso a las áreas correspondientes por la falta de automatización	1	2	3	4	5
7	Considera que es necesario enlazar las solicitudes de pago (área operativa) con sus respectivas facturas (finanzas) dentro de un mismo software para una mejor visibilidad financiera	1	2	3	4	5
Seguimiento						
8	Cree usted que un buen seguimiento constante de los embarques de importación, exportación y servicio logístico aporta significativamente al servicio al cliente	1	2	3	4	5
9	Cree usted que la empresa SEAFAIR PERU SAC tiene la capacidad de informar eventualmente al cliente mediante mensajes automáticos el estado de los embarques en tiempo real	1	2	3	4	5
Atención al cliente						
10	Considera que el uso de un software empresarial podría brindar información precisa del estado de la mercancía y reducir reclamos por parte de los clientes	1	2	3	4	5
CAPITAL DE TRABAJO						
Inversión						
11	Cree usted que la empresa SEAFAIR PERU SAC debe invertir en sistemas integrados de información para mejorar sus procesos logísticos	1	2	3	4	5
12	Considera que el costo de los nuevos equipos y software logístico debe ejecutarse bajo un financiamiento proyectado	1	2	3	4	5
Ejecución del Gasto						
13	Considera que la capacitación constante es determinante para manejar y conocer de manera integral el software adquirido	1	2	3	4	5
14	Cree usted que es necesario otorgar licencias completas a cada colaborador independientemente de sus funciones	1	2	3	4	5
Rentabilidad						
15	Considera que la automatización de procesos contribuye a incrementar la cartera de clientes y operación de despachos en simultáneo	1	2	3	4	5

ANEXO 3: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

Tabla 3: Validez por juicio de expertos del cuestionario sobre TIC's y logística

N°	Grado académico	Nombre y apellido del experto	Dictamen
1	Dra. en administración	Michca Maguiña, Mary HellenMariela	Aplicable
2	Dr. en administración	Márquez Caro, Fernando Luis.	Aplicable
3	Mgtr Ing. Economía,	Pasache Ramos, MáximoFidel	Aplicable

Fuente: *Ficha de validación*

ANEXO 4: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Tabla 4: Fiabilidad del instrumento

Variable	Alfa de Conbrach	N de Elementos
TIC's	.716	15
Logística	.800	15

Para validar la confiabilidad de nuestro estudio para la variable: TIC's poseemos los siguientes resultados:

Resumen de procesamiento de casos de la variable TIC's

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Fuente: Reporte SPSS v. 22 para el estudio

Estadísticas de fiabilidad de la variable TIC's

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.716	15

Fuente: Reporte SPSS v. 22 para el estudio

Para nuestro cuestionario de la variable TIC's se determina que la confiabilidad posee un 0,716 que según lo mencionado anteriormente se encuentra en el rango de confiabilidad alta que oscila de 61 – 80 según el intervalo.

Para validar la confiabilidad de nuestro estudio para la variable: Logística poseemos los siguientes resultados:

Resumen de procesamiento de casos de la variable Logística

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Fuente: Reporte SPSS v. 22 para el estudio

Estadísticas de fiabilidad de la variable Logística

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.800	15

Fuente: Reporte SPSS v. 22 para el estudio

Se determina que la fiabilidad del instrumento para el cuestionario aplicado en la Logística posee un valor de 0,800 considerándose que es de alta confiabilidad ya que se encuentra en el rango de 61 – 80

ANEXO 5: AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del Validador: Michca Maguiña, Mary Hellen Mariela
- I.2. Especialidad del Validador: _Dra. Administración de la educación
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad César Vallejo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Luis Hector Figueroa Ochoa, Ivonne Yannet Merino Jimenez,

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica				X	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				X	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				X	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				X	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				X	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					85%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?
Se sugiere revisar definiciones y literatura la variable a trabajar. Sí cumple con la valoración requerida.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85%

Lima, 01 de Marzo del 2021.

.....
Dra. Mary Hellen Mariela Michca Maguiña
DNI: 41478652
Teléfono: 99580

V. **PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:**

Variable 1: Tecnologías de la Información y comunicación –TIC's

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x	x	
Ítem 5		x	
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8		x	
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		
Ítem 11	x		
Ítem 12		x	
Ítem 13		x	
Ítem 14	x		
Ítem 15	x		

Variable 2: Logística

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4		x	
Ítem 5		x	
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8		x	
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		
Ítem 11	x		
Ítem 12	x		
Ítem 13	x		
Ítem 14		x	
Ítem 15		x	

Lima, 01 de Marzo del 2021.



.....
 Dra. Mary Hellen Mariela Michca Maguiña
 DNI: 41478652
 Teléfono: 995801023



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del Validador: Márquez Caro, Fernando Luis.
- I.2. Especialidad del Validador: _Doctor en Administración con especialidad en Sociología
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad César Vallejo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Luis Hector Figueroa Ochoa, Ivonne Yannet Merino Jimenez,

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica				x	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					x
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				x	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					x
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					x
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				x	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				x	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					x
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				x	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					85%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?
Se sugiere revisar definiciones y literatura la variable a trabajar. Sí cumple con la valoración requerida.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85%

Lima, 01 de Marzo del 2021.

Dr. Márquez Caro, Fernando Luis
DNI: 08729589
Teléfono: 964891990

V. **PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:**

Variable 1: Tecnologías de la Información y comunicación –TIC's

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8		x	
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		
Ítem 11	x		
Ítem 12		x	
Ítem 13		x	
Ítem 14		x	
Ítem 15		x	

Variable 2: Logística

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3		x	
Ítem 4		x	
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8		x	
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		
Ítem 11	x		
Ítem 12	x		
Ítem 13		x	
Ítem 14	x		
Ítem 15		x	

Lima, 01 de Marzo del 2021.



Dr. Márquez Caro, Fernando Luis
DNI: 08729589
Teléfono:96489199



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del Validador: Pasache Ramos, Máximo Fidel.
- I.2. Especialidad del Validador: _Mg. Ing. Economista
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad César Vallejo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Luis Hector Figueroa Ochoa, Ivonne Yannet Merino Jimenez,

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica				x	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					x
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				x	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				x	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					x
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				x	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				x	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					x
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					x
PROMEDIO DE VALORACIÓN					85%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?
Se sugiere revisar definiciones y literatura la variable a trabajar. Sí cumple con la valoración requerida.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: _____

85%

Lima, 01 de Marzo del 2021.

.....
Dr. Pasache Ramos, Máximo Fidel
DNI: 07903350
Teléfono: 985997741

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Tecnologías de la Información y comunicación -TIC's

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1		X	
Item 2	X		
Item 3	X		
Item 4	X		
Item 5		X	
Item 6	X		
Item 7	X		
Item 8		X	
Item 9	X		
Item 10	X		
Item 11	X		
Item 12		X	
Item 13		X	
Item 14	X		
Item 15	X		

Variable 2: Logística

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	X		
Item 2	X		
Item 3	X		
Item 4		X	
Item 5	X		
Item 6	X		
Item 7	X		
Item 8	X		
Item 9		X	
Item 10	X		
Item 11	X		
Item 12	X		
Item 13		X	
Item 14		X	
Item 15		X	

Lima, 01 de Marzo del 202



Dr. Pasache Ramos, Máximo Fidel
 DNI: 07903350
 Teléfono: 985997741

ANEXO 6: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Las TIC's y la logística de la agencia de carga SEFAAIR PERU SAC del distrito de Miraflores - Lima, 2020
 Autor: Luis Héctor Figueroa Ochoa / Ivonne Yannet Merino Jimenez

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores																																			
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre las TIC's y la logística de la agencia de carga SEFAAIR Perú del distrito de Miraflores, Perú - 2020?</p> <p>Problemas específicos: Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre la tecnología y la Logística de la agencia de carga SEFAAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020? Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre informática y la Logística de la agencia de carga SEFAAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre las telecomunicaciones y la Logística de la agencia de carga SEFAAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre las TIC's y la logística de la agencia de carga SEFAAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020</p> <p>Objetivo específico Objetivo específico 1 Determinar la relación que existe entre la tecnología y la logística de la agencia de carga SEFAAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación que existe entre la informática y la logística de la agencia de carga SEFAAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación que existe entre las telecomunicaciones y la logística de la agencia de carga SEFAAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020</p>	<p>Hipótesis General Las TIC's se relacionan con la logística de la agencia de carga SEFAAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020</p> <p>Hipótesis Específicas Hipótesis específica 1 La tecnología se relaciona con la Logística de la agencia de carga SEFAAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020</p> <p>Hipótesis específica 2 La informática se relaciona con la Logística de la agencia de carga SEFAAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020</p> <p>Hipótesis específica 3 Las telecomunicaciones se relacionan con la Logística de la agencia de carga SEFAAIR PERU del distrito de Miraflores, Perú - 2020</p>	<p>Variable 1: TIC's</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de medición</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Tecnología</td> <td>Hardware</td> <td>1,2</td> <td rowspan="5">(1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo</td> <td rowspan="5">Bajo Medio Alto</td> </tr> <tr> <td>Software</td> <td>3,4</td> </tr> <tr> <td>Web 2.0</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Informática</td> <td>Base de datos</td> <td>6,7</td> </tr> <tr> <td>Programación</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">telecomunicaciones</td> <td>Automatización y procesos</td> <td>9,10</td> </tr> <tr> <td>Gestión de Red e Internet</td> <td>11,12</td> </tr> <tr> <td>GPS</td> <td>13,14</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Telefonía móvil, radico y TV</td> <td>15</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	Tecnología	Hardware	1,2	(1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo	Bajo Medio Alto	Software	3,4	Web 2.0	5	Informática	Base de datos	6,7	Programación	8	telecomunicaciones	Automatización y procesos	9,10	Gestión de Red e Internet	11,12	GPS	13,14		Telefonía móvil, radico y TV	15		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos																															
			Tecnología	Hardware	1,2	(1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo	Bajo Medio Alto																															
				Software	3,4																																	
				Web 2.0	5																																	
			Informática	Base de datos	6,7																																	
				Programación	8																																	
			telecomunicaciones	Automatización y procesos	9,10																																	
				Gestión de Red e Internet	11,12																																	
				GPS	13,14																																	
	Telefonía móvil, radico y TV	15																																				
<p>Variable 2: Logística</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de medición</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Materiales</td> <td>aprovisionamiento</td> <td>1,2</td> <td rowspan="5">(1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo</td> <td rowspan="5">Bajo Medio Alto</td> </tr> <tr> <td>Gestión de stock</td> <td>3,4</td> </tr> <tr> <td>distribución</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Información</td> <td>Documentación</td> <td>6,7</td> </tr> <tr> <td>Seguimiento</td> <td>8,9</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Capital de trabajo</td> <td>Atención al cliente</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Inversión</td> <td>11,12</td> </tr> <tr> <td>Ejecución del gasto</td> <td>13,14</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Rentabilidad</td> <td>15</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	Materiales	aprovisionamiento	1,2	(1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo	Bajo Medio Alto	Gestión de stock	3,4	distribución	5	Información	Documentación	6,7	Seguimiento	8,9	Capital de trabajo	Atención al cliente	10	Inversión	11,12	Ejecución del gasto	13,14		Rentabilidad	15					
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos																																		
Materiales	aprovisionamiento	1,2	(1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo	Bajo Medio Alto																																		
	Gestión de stock	3,4																																				
	distribución	5																																				
Información	Documentación	6,7																																				
	Seguimiento	8,9																																				
Capital de trabajo	Atención al cliente	10																																				
	Inversión	11,12																																				
	Ejecución del gasto	13,14																																				
	Rentabilidad	15																																				
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar																																	
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Alcance: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Estadístico</p>	<p>Población: La población informante del presente trabajo de investigación y estudio ha quedado definida por los 20 colaboradores que laboran en la agencia de Carga SEFAAIR PERU SAC.</p> <p>Tipo de muestreo: Censal</p> <p>Tamaño de muestra: 20</p>		<p>Variable 1: TIC's Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario Autor: Luis Hector Figueroa Ochoa / Ivonne Yannet Merino Jimenez Año: 2021 Monitoreo: Control interno Ámbito de Aplicación: Seafair Perú SAC Forma de Administración: individual</p> <p>Variable 2: LOGÍSTICA. Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario Autor: Luis Hector Figueroa Ochoa / Ivonne Yannet Merino Jimenez Año: 2021 Monitoreo: Logística Ámbito de Aplicación: Seafair Perú SAC Forma de Administración: individual</p>		<p>DESCRIPTIVA: Descriptivo, univariada, bivariada</p> <p>INFERENCIAL: Rho de Spearman</p>																																	

