



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión logística y costos de servicio de la empresa de  
transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Alcantara Gomez, Rey Humberto (ORCID: 0000-0003-1253-2779)

**ASESOR:**

Dr. Navarro Tapia, Javier Félix (ORCID: 0000-0003-1061-5300)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA- PERÚ

2020

## DEDICATORIA

A mis familiares (padres, hermanos y tíos) que nos brindaron su apoyo en todo momento, nos motivaron y nos dieron fuerza para seguir adelante dejando en claro nuestros objetivos y metas para alcanzar el éxito correspondiente.

## AGRADECIMIENTOS

Agradecer a dios por darnos la voluntad y la fuerza para desarrollar este proyecto que está dedicado hacia nuestros padres que nos apoyan en las buenas y las malas, hermanos, primos y tíos. es prácticamente un hecho que los resultados a nuestro gran esfuerzo serán recompensados dirigirnos a nuestro docente que nos formó de una manera adecuada para llevar a cabo este proyecto.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. MARCO TEÓRICO .....	14
III. METODOLOGÍA .....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2. Variables y operacionalización .....	23
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis .....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	24
3.5. Procedimientos.....	28
3.6. Método de análisis de datos .....	28
3.7. Aspectos éticos .....	28
IV. RESULTADOS .....	30
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS .....	45
ANEXOS.....	50
• Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables .....	50
• Anexo 2. Instrumento de recolección de datos .....	51
• Anexo 3. Juicio de expertos .....	53
• Anexo 4. Matriz de datos.....	65
• .....	

## Índice de tablas

	PAG
<b>Tabla 1</b>	
Técnica e instrumento .....	24
<b>Tabla 2</b>	
Validación de expertos de la primera variable .....	24
<b>Tabla 3</b>	
Validación de expertos de la segunda variable .....	25
<b>Tabla 4</b>	
Nombre de los expertos .....	25
<b>Tabla 5</b>	
Interpretación de un coeficiente de confiabilidad .....	26
<b>Tabla 6</b>	
Alfa de Cronbach de ambas variables.....	26
<b>Tabla 7</b>	
Alfa de Cronbach de la Gestión Logística .....	26
<b>Tabla 8</b>	
Alfa de Cronbach de Costos de servicio.....	27
<b>Tabla 9</b>	
Resultado Descriptivo de la variable 1: Gestión Logística .....	30
<b>Tabla 10</b>	
Resultado Descriptivo de la Variable 2: Costos de Servicio .....	31
<b>Tabla 11</b>	
: Resultado Descriptivo de la dimensión 1: Gestión de transporte.....	32
<b>Tabla 12</b>	
Resultado Descriptivo de la dimensión 2: Almacenamiento .....	33
<b>Tabla 13</b>	
Resultado Descriptivo de la dimensión 3: Cadena de suministro .....	34
<b>Tabla 14</b>	
Prueba de Normalidad .....	35
<b>Tabla 15</b>	
Baremos de estimación del coeficiente de correlación de rho de Spearman .....	35

<b>Tabla 16</b>	
Hipótesis General .....	36
<b>Tabla 17</b>	
Hipótesis específica 1 .....	37
<b>Tabla 18</b>	
Hipótesis específica 2 .....	38
<b>Tabla 19</b>	
Hipótesis específica 3 .....	39

## Índice de figuras

### **Figura 1**

Gestión Logística, resultados de encuesta a los colaboradores de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C ..... 30

### **Figura 2**

Costos de Servicio, resultados de encuesta a los colaboradores de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C ..... 31

### **Figura 3**

Gestión de transporte, resultados de encuesta a los colaboradores de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C. .... 32

### **Figura 4**

Almacenamiento, resultados de encuesta a los colaboradores de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C ..... 33

### **Figura 5**

Cadena de suministro, resultados de encuesta a los colaboradores de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C. .... 34

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre Gestión Logística con los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020. El tipo de investigación fue aplicada, con un enfoque cuantitativo, el nivel es descriptivo y correlacional con un diseño de investigación no experimental de corte transversal.

La población del estudio fueron 32 colaboradores de la empresa. Así mismo se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario con una escala tipo Likert, que permitió medir el coeficiente de fiabilidad del instrumento a través del alfa de Cronbach. los resultados obtenidos del objetivo general, se observa un nivel de correlación positiva alta con un Rho Spearman de 0,717, entre la gestión logística y costos de servicio, evidenciando que las decisiones que se eligen en la gestión logística tiene una relación directa con los costos de servicio en la organización.

**Palabras clave:** Gestión Logística, Costos de servicio y Transporte de carga.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to analyze the relationship between Logistics Management and the service costs of the transport company A.G. Perú S.A.C., Ate 2020. The type of research was applied, with a quantitative approach, the level is descriptive and correlational with a non-experimental cross-sectional research design.

The study population was 32 employees of the company. Likewise, the survey was used as a technique and as an instrument the questionnaire with a Likert-type scale, which allowed us to measure the reliability coefficient of the instrument through Cronbach's alpha. The results obtained from the general objective, a high positive correlation level is observed with a Rho Spearman of 0.717, between logistics management and service costs, showing that the decisions that are chosen in logistics management have a direct relationship with the costs of service in the organization.

**Keywords:** Logistics Management, Service Costs and Cargo Transportation.

## I. INTRODUCCIÓN

En tiempos remotos la logística era utilizada por las bases militares para la distribución de armas y municiones, esto implicaba buscar un excelente plan estratégico para optimizar estos recursos, por ende, existían líderes con conocimientos y habilidades distintas a los demás lo cual eran reconocidos como “logísticos”, estos oficiales se encargaban de equiparar los suministros y aprovisionarlos para un buen abastecimiento del grupo. Con el pasar de los tiempos este tema ha ido evolucionando de forma sorprendente convirtiéndose en punto clave en la administración de las compañías, de modo que en la actualidad esta herramienta de gestión es un factor de suma relevancia en las decisiones que se puedan tomar dentro de la organización, siendo muy efectiva para la optimización del flujo de materiales, esto genera mayor rapidez y constancia en la distribución de los productos desde un punto a otro, lo cual en la cadena de abastecimiento el transporte cumple un papel sustancial, tal como menciona en su revista Gonzales “En el marco de la cadena logística existe un elemento esencial denominado “transporte”, por lo cual, su función se destaca en movilizar todo tipo de productos hasta llegar al comprador. [...]” (2016, p. 86)

En el marco internacional, la globalización en el mundo se ha desarrollado de una manera significativa lo cual genera mayores competencias en distintos ámbitos empresariales, por consiguiente, se debe emplear un correcto procedimiento en la parte logística entrando en un proceso de transición de materias primas en bienes de consumo hasta llegar al cliente final. Tal como menciona Carolina Freud, directora de la práctica mundial de macroeconomía citado en la revista (Banco Mundial, 2018) el eje primordial del comercio internacional deriva de los servicios logísticos, por esta misma razón los países desarrollados buscan formar una notable estructura logística, competencias técnicas y un estricto control de estos para reducir costos y maximizar utilidades.

En el contexto nacional, en nuestro país existen entidades importantes en el campo logístico contando con centros de operaciones por diversos departamentos del Perú, desarrollando un claro paradigma de gestión tales como Ransa, Neptunio y Dinot. Pero existe una problemática que causa mucha controversia en la industria peruana, tal como indica El Consejo Nacional de Competitividad “En el entorno

peruano las empresas productoras no están satisfechos con las capacidades del transporte logístico del país [...], existiendo escasez para ofertar los servicios que generan un aumento en los costos de servicios logísticos” (El comercio, 2015, p. 1). En la parte positiva El Foro Económico Mundial y el Banco Mundial identifican para el País, “oportunidades para innovar y diversificar la conectividad física, así como para prosperar los servicios logísticos que representan hasta el 50% del valor del producto.” (Moneda, 2015, p. 48)

Otro aspecto importante es el transporte de carga pesada ya que es fundamental para el movimiento de mercancías. Los camiones contribuyen en la cadena de abastecimiento de la economía peruana mediante la trasportación de insumos y materias primas a las fábricas, minas, supermercados, ferreterías, madereras. que tienen la necesidad de estos materiales ya sea para su elaboración o para su venta a los mayoristas, minorista y consumidor final. Sin embargo, la delincuencia e inseguridad afecta de gran manera a este sector, por lo cual, la gran mayoría de empresas proveedoras piden a las transportistas un control de sus unidades con la tecnología GPS, debido a esta situación el (MTC) citado en (Diario Gestión, 2018). “Decreto un límite de fecha para que los transportistas dedicados al transporte de carga pongan el sistema GPS a sus unidades, con la finalidad de generar mayor seguridad a la hora de realizar sus servicios”

A nivel local, existe mucha competencia en el rubro de transporte de carga pesada lo cual encontramos a la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C. que tiene presencia en el mercado local desde el año 2018; se dedica al transporte de carga de mercancías variadas como (azúcar, arroz, cemento, madera, gaseosas.) a distintos departamentos del Perú. De acuerdo a la investigación es necesario resaltar que la organización cuenta con ciertos problemas que afectan su crecimiento, uno de ellos es que no se ejecuta una correcta gestión de flota debido a que no cuentan con la tecnología adecuada para operar los suministros directos e indirectos que genera cada unidad en sus respectivos viajes, esto genera costos innecesarios que pueden ser evitados, otro déficit de la empresa es que no tienen un almacén donde guardar sus camiones y aprovisionar las mercaderías de sus clientes lo cual es necesario para tener una ventaja competitiva, Por último en el área humano existe otro aspecto negativo que debe ser mejorado ya que no se está

gestionando de forma conveniente los salarios y beneficios de cada conductor, en conclusión todas estas falencias conllevan a percibir pérdidas que merman el desarrollo de la organización.

De esta manera se formuló la siguiente interrogante, como problema general:

¿Cómo se relaciona la Gestión Logística y los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020?

Por otro lado, los problemas específicos están planteados de la siguiente manera:

- ¿Cómo se relaciona la Gestión de transporte y los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020?
- ¿Cómo se relaciona el almacenamiento y los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020?
- ¿Cómo se relaciona la cadena de suministro y los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020?

Al mismo tiempo la justificación del estudio está conformada por tres puntos importantes tales como:

la justificación teórica, se realizó esta investigación con la finalidad de analizar la relación de Gestión Logística con los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., 2020, de tal forma que se recopilará información relevante de conocimientos y teorías científicas que contribuirá a mejorar ciertas falencias que pueda tener la organización, además nos servirá como fuente de estudio para futuras investigaciones.

Asimismo, la Justificación práctica, con esta investigación se buscó plantear una similitud de correlación entre gestión logística y los costos de servicio de transporte de carga a organizaciones que se dedican al mismo sector, Al mismo tiempo servirá como modelo y apoyo a las personas que les interesa este estudio.

Por último, la Justificación metodológica, la ejecución de este estudio se logró resultados válidos para la empresa, puesto que contribuirá a mejorar satisfactoriamente y con ello se podrá llegar a los objetivos propuestos de utilidad, por consiguiente, se recolectará información de datos a través de un cuestionario; de modo que se analizará si existe una relación de los fenómenos a estudiar.

El objetivo general y los objetivos específicos son aspectos de suma importancia, debido a que, muestra el propósito y los resultados deseados en el presente estudio de investigación, por lo que se determina de este modo:

Analizar la relación entre Gestión Logística con los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020.

- Determinar la relación entre Gestión del transporte con los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020.
- Determinar la relación entre el almacenamiento con los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020.
- Determinar la relación entre la cadena de suministro con los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020.

Para finalizar se mostrará la hipótesis general y específicos lo cual se plantea de esta manera:

Existe relación entre la gestión logística y los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020.

- ✓ Existe relación entre la gestión del transporte y los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020.
- ✓ Existe relación entre el almacenamiento y los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020.
- ✓ Existe relación entre la cadena de suministro y los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En esta investigación se consideró diversos antecedentes nacionales lo cual nos servirá en la discusión:

Zúñiga (2018), *La gestión logística y la calidad de servicios en los colaboradores de la empresa Transa S.A - Ate 2018.*, tuvo como objetivo general describir la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio. Se utilizó el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, correlacional con diseño no experimental. Se aplicó una muestra de 60 personas de distintas áreas de la empresa, los datos recolectados fueron a través del cuestionario con escala de tipo Likert, asimismo se empleó el programa SPSS 23, obteniendo el resultado de correlación  $Rho=0.937$ , de esta manera, se llegó a una conclusión positiva ya que existe una correlación en ambas variables.

Soriano (2018), En su tesis titulado, *Valuación de activos fijos y costo de servicio en las empresas de transporte de carga en el distrito de SMP, 2018.*, Su objetivo se planteó de esta manera, determinar la relación entre la valuación de activos fijos y el costo de servicio. La metodología fue cuantitativa, correlacional y diseño no experimental, Se utilizó a 64 personas del área de contabilidad como muestra, La técnica fue la encuesta a través del cuestionario con escala ordinal tipo Likert. Ello autoriza a concluir que de acuerdo a los resultados las variables tienen una correlación significativa, teniendo un resultado Spearman de 0,502.

Huertas (2018), El título de su tesis fue *La relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L., Santa Anita - 2018.*, tuvieron como objetivo determinar la relación de la gestión logística con la satisfacción del cliente. Se utilizó el método aplicada y nivel correlacional., la muestra fue de 52 trabajadores sometidos a estudio, Se obtuvieron los datos a través de la encuesta y el cuestionario, Por lo tanto, ambas variables se relacionan de manera positiva con un resultado de ( $Rho=0,854$ ).

Lozano (2018), *Costo de servicio y rentabilidad en las empresas de Transporte de Carga Pesada del Callao, 2018.* Tiene como objetivo general

determinar la relación entre los Costos de servicio y rentabilidad. El método empleado en esta investigación es aplicado y nivel correlacional, población de 46 personas, Se utilizó la encuesta como técnica, por consiguiente, se empleó el cuestionario. Respecto a la contratación de hipótesis se obtuvo un Rho Spearman de 0,950. En resumen, existe relación entre los costos de servicio y rentabilidad con un nivel de significancia de 0.000.

Blas (2019), *Cadena de suministro y su relación con los procesos operativos en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.*, El propósito fue determinar la relación entre la cadena de suministro y los procesos operativos. Su metodología fue cuantitativa y diseño no experimental, Se encuestó a 100 colaboradores mediante un cuestionario de escala ordinal. Como conclusión de acuerdo a los resultados obtenidos Rho Spearman de 0,748, existe una correlación positiva alta entre los fenómenos a estudiar.

En el ámbito internacional se tomó en cuenta diversos Antecedentes:

Mupfiga (2019), En su artículo de gestión comercial y logística, SCHOLEGE Publishing, Zimbabue *El impacto de la gestión de flotas en la gestión logística en el sector minorista de Zimbabue*; el objetivo principal fue determinar la relación entre gestión de la flota y gestión logística, La metodología fue un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, población 40 personas de tiendas minoristas, se aplicaron cuestionarios con respuestas en escala de Likert, asimismo se utilizó el programa Stata versión 13 y se midió la fiabilidad con el Alpha de Cronbach. La conclusión de este estudio nos muestra una significancia de 0.05 con valor p de 0,025, evidenciando que la gestión de flotas y gestión logística se relaciona de manera positiva.

López y Pardo (2019), En su artículo de comercio internacional titulado *El transporte de carga terrestre en el comercio internacional. Análisis comparativo entre Bogotá, Colombia y Santa Cruz de la Sierra, Bolivia*. El objetivo general fue reconocer la relación del transporte de carga terrestre con el desarrollo del comercio internacional. El método de investigación fue descriptivo-correlacional de enfoque cuantitativo, con una muestra de 102 empresas en Bogotá y 68 empresas de la

ciudad de Santa Cruz, La técnica utilizada en este estudio fue las encuestas con un cuestionario. Concluyendo que las variables tienen una relación significativa con un coeficiente de 0.006.

Mupfiga (2019), En su artículo de gestión de retail y logística, SCHOLEGE Publishing, Zimbabue *Relación entre logística y comercio electrónico en el sector minorista de Zimbabue*; el objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre logística y comercio electrónico, el método de estudio fue cuantitativo, correlacional y diseño no experimental, población conformada por 20 organizaciones minoristas, la técnica aplicada fue el censo utilizando toda la población. La técnica utilizada fue los cuestionarios con respuestas en escala de Likert, asimismo se utilizó el programa Stata versión 13 mediante la prueba de correlación se midió la fiabilidad con el Alpha de Cronbach. Se concluyó que los resultados obtenidos fue que logística y comercio electrónico se relacionan de manera significativa con un coeficiente Rho de 0,357.

Cruz (2015), Tesis titulado como *Diseño de un sistema de cadena de suministros aplicable a una empresa de transporte de carga pesada. caso Litena CIA. LTDA.*; su objetivo general fue diseñar un sistema de cadena de suministro aplicable a una empresa de transporte de carga pesada. La metodología de estudio fue cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental la muestra fue compuesta por empresarios, colaboradores y clientes, se utilizó la encuesta y entrevista como técnica a través del cuestionario y una guía de entrevista. Llegando a concluir que la empresa de transporte de carga pesada obtuvo un resultado favorable respecto al diseño empleado obteniendo mayor orden en sus procesos y operaciones.

**Las teorías vigentes empleadas para la variable Gestion Logistica son las siguientes:**

En Europa la gran mayoría de negocios dedicadas al rubro de transporte y logística se someten día a día a rigurosas pruebas que evidencian sus capacidades de competencia respecto a calidad, precio y crecimiento. logrando un valor agregado a los servicios realizados, Sin embargo, para que la organización tenga

un soporte idóneo al ejecutar sus estrategias y técnicas que permitan su desarrollo, necesitan de las tecnologías e innovaciones, ya que es el propulsor capaz de generar la evolución. (Gonzales, 2016).

La gestión logística es la actividad organizacional encargada de administrar (planificar, implementar y controlar) todas las operaciones relacionadas al flujo logístico, en otros términos, es el despacho de productos finales hasta llegar en manos de los consumidores. (Andrade, 2015).

Según Castellanos (2015), La logística es un factor determinante en la competencia de la organización lo cual se encarga de gestionar los flujos efectivos del amacenaje de mercancías, servicio e información recolectada desde la fabricación hasta el consumidor final, lo cual para tener aceptación o frustración al momento de vender un producto deriva en una buena satisfacción y acogida del cliente no obstante todo este proceso forma parte de la cadena de suministro.

Dentro de este marco es importante que la empresa dirija de manera eficaz y eficiente su sistema de procesos (almacenamiento y distribución) para satisfacer las expectativas de un complejo mercado. Debido a esto es necesario resaltar ciertos cuidados en la dirección de la cadena de abasto para prevenir futuros desperdicios perjudiciales para los objetivos de la compañía.

A continuación se mostrarán las siguientes dimensiones:

La gestión del transporte ayuda a incrementar la eficiencia en los ciclos de envío de la cadena logística de la organización, al fusionar las industrias con socios estratégicos es debido tener coherencia con el flujo de envío ya sea nacional o internacional permitiendo mantener la competitividad en el comercio actual.

El transporte es la columna vertebral respecto a la distribución en la cadena logística, es por ello que se debe dar prioridad a la recolección de conocimientos y teorías relevantes para luego ser usados de manera eficaz y eficiente. (Castellanos, 2015)

Según Gonzales (2016), en el desarrollo de la estrategia logística hay un punto primordial que genera prioridad en la administración de la compañía, este indicador logístico es el transporte lo cual influye de gran determinación en los costos logísticos es por esta razón que el responsable de la toma de decisiones

debe tener conocimientos claros respecto a los medios, costos y elección de una metodología adecuado, que contribuyen de manera positiva a la gestión del transporte.

En el transporte de carga terrestre encontramos definiciones tales como:

Arreola, Moreno y Carrillo (2013), citado por López (2019), la finalidad del transporte de carga es movilizar mercancías a empresas y clientes que estén separados por distintos lugares, lo cual, al llegar en el tiempo estimado con la cantidad requerida y en excelentes condiciones genera un valor agregado a los productos entregados, esto genera un plus positivo en la estructura y crecimiento de cualquier organización.

El transporte de carga terrestre cuenta con dos medios intangibles para la distribución de bienes e insumos, ya que en cualquier estado del mundo necesita de este tipo de transporte para que su suministro llegue hasta el punto final de abasto, de modo que los camiones son la opción más flexible en el flujo de la cadena logística a comparación de los barcos, trenes y aviones. (Manrique, Ccota, Fernández, y Moncada, 2019)

Bruce (2014), citado en Mupfiga, (2019), La gestión de flota es la herramienta encargada de controlar y coordinar todas las actividades relacionados al transporte buscando facilitar los medios de gestión de los activos que se utilizan en la empresa.

En la dimensión de Almacenamiento:

El almacenamiento deriva en la correcta ubicación de las mercancías para encontrar con mayor facilidad al momento que se debe acceder a ellos. Por consiguiente para lograr este orden se necesita de un transporte idóneo en la parte interna de la entidad como por ejemplo; cintas transportadoras, ascensores, carretillas hidráulicas, etc. (Escudero, 2019)

Según Iglesias (2013), El almacenaje se encarga de custodiar el inventario y la preparación de pedidos de los clientes que pueda tener las compañías, de esta manera puede existir la posibilidad de un crecimiento deliberado en el sector de

subcontratación logística por ende hay decisiones que se debe tener en cuenta como:

- Distribuir las áreas de almacenamiento
- Modelo del almacén y los muebles
- Ubicación de los productos

Dimensión Cadena de Suministro:

Según Cruz (2015), es la encargada en integrar la gestión efectiva a todas las actividades relacionadas a las contrataciones externas e internas de la gestión logística, esto depende del entendimiento y cooperación con los socios del canal de abastecimiento integrando la oferta y demanda dentro y fuera de la compañía.

Esta dimensión cuenta con ciertas etapas lo cual se define de esta manera:

La cadena de suministro puede involucrar a un solo participante en cada etapa, entrando en contexto, una sola persona en la fabricación puede tomar los materiales de distintos proveedores para luego abastecer a diversos distribuidores; en conclusión, la mayor parte de la cadena de suministro son canales que se emplea como redes de distribución, lo cual se deriva en varias etapas como las siguientes: Proveedores de componentes y materias primas, Fabricantes, distribuidores, mayorista, minorista y clientes. (Cruz, 2015)

**Las teorías vigentes empleadas para la variable Costos de servicio son las siguientes:**

Según Fernández (2018) Los costos de servicio son todos los gastos reales que se someten las organizaciones al brindar un servicio intangible teniendo como finalidad maximizar las ganancias de acuerdo a la satisfacción del cliente.

Samuelson citado en Choy (2013), costo es el gasto e inversión que se someten empresas o personas naturales para adquirir bienes y servicios de forma deliberada con el propósito de aumentar sus ganancias en un futuro.

Según Cuervo y Osorio (2016), los costos son esfuerzos monetarios que tiene la finalidad de vender algún producto o servicio, estas inversiones son generadas mayormente por empresas de producción y de servicio al cliente, de tal

modo, estos costos están derivados en (materias primas, beneficios sociales, depreciación de maquinaria y equipo, etc.)

Es necesario tener en cuenta ciertos gastos realizados en la organización tales como; contratación de los colaboradores, materiales designados a la producción u otros activos que pueden ser transformados para el consumo de la gente, lo cual dicha actividad requiere de procesos y tácticas para ser reconocidos costos de servicio. (Choy, 2013)

En cuanto a la dimensión de suministros directos encontramos definiciones de ciertos autores, estos son:

Según Gavelán (2014), son todas las materias primas que pasan por un proceso de transformación para convertirse en un bien final que pueden ser utilizados para las ventas o prestación de servicio, estos se les reconoce como costos cuando son emitidos a la facturación de compra y venta dentro del almacén de la empresa teniendo un valor unitario equivalente a los reportes obtenidos por el kardex.

Por otro lado, Choy (2013), los suministros directos son inversiones necesarias que requiere la organización para que pueda ponerse en marcha, estos artículos pueden ser; Combustible, servicios básicos, hojas para la impresión, objetos de oficina, etc.

De acuerdo a las teorías recolectadas en esta investigación se ha tomado en cuenta estos indicadores que son relevantes en la funcionalidad de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C. tales como:

1. Combustible
2. Repuestos
3. Neumáticos
4. Lubricante

Dimensión de mano de obra directa:

De acuerdo a la investigación planteada la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C. cuenta con costos directos que son las actividades que realiza el personal, esto corresponde a los pagos que se les da a los conductores de cada unidad (tráiler) de acuerdo al contrato establecido por consiguiente se tiene que establecer una planilla de pago para optimizar de manera efectiva el entorno de fuerza de trabajo de la empresa. Debido a esto es necesario mencionar la teoría de Gavelán (2014), estos costos derivan de los colaboradores intervienen de forma directa en

el procesamiento de los productos y el servicio realizado por las compañías, esto quiere decir que existe bastante similitud en la entrega obligatoria de beneficios laborales correspondientes ya sea en empresas dedicadas a la producción de bienes o las que dan un servicio en específico por ende es necesario medir las horas de trabajo que se remunera de acuerdo a la eficiencia del trabajador ya que no siempre se obtiene resultados positivos de estos, existiendo en algunos casos sobrepoblación de personal.

Los indicadores que se van a tomar en cuenta son:

- ✚ Salario del conductor
- ✚ Beneficios laborales

Dimensión de Costos indirectos de servicio :

De acuerdo a Fernández (2018), son aquellos costos que interfieren de manera indirecta en la fabricación y servicios que brinda una organización, estos son igual de importante que los costos directos ya que forman parte de los costos de producción por lo tanto dentro de este marco existen diferentes costos indirectos tales como; mercancías indirectas, costo de talento humano indirectos y costos de servicios indirectos que vienen a ser los servicios públicos, transporte, peajes, seguros, depreciación, etc.

Los costos derivan de los recursos y servicio en general estos pueden ser los siguientes: (pago de agua, luz, internet, alquiler, seguros laborales, depreciación de maquinarias, equipos e inmuebles y el respectivo mantenimiento de todas las áreas específicas) que está conectado en la transformación de los insumos y la prestación de servicio de la compañía. (Gavelán, 2014)

Por esta razón se ha tomado en cuenta estos factores:

- ❖ seguro vehicular
- ❖ viáticos-peajes
- ❖ mantenimiento de las unidades
- ❖ depreciación

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de Investigación:**

##### **Tipo de investigación:**

El mundo ha evolucionado a través de los años gracias a la investigación; cabe resaltar que existen dos propósitos esenciales lo cual la (investigación básica) tiene como finalidad incrementar conocimientos y teorías y la (investigación aplicada) se basa en la búsqueda de teorías para solucionar problemas que se van presentando. (Hernández, et al., 2014). Debido a esto el proyecto estará directamente enfocada en el tipo aplicada.

##### **Diseño de investigación:**

Explica Hernández, et al. (2014), En este punto encontramos dos tipologías, el cual, son experimental y no experimentales. El desarrollo de esta investigación estará enfocado en el diseño no experimental porque tiene como finalidad no alterar los fenómenos a investigar.

##### **Corte de la investigación:**

Existen dos cortes que están dentro del diseño no experimental estos son conocidos como corte (longitudinal) que se realiza en un tiempo prolongado y (transversal) en un corto tiempo, tomando en cuenta esta información se aplicara el corte transversal. (Hernández, et al. 2014),

##### **Nivel de investigación:**

Hernández, et al., (2014), En el entorno científico está compuesta por una pirámide de niveles estos son conocidos como: nivel exploratorio, descriptivo, correlacional, explicativo, predictivo y aplicativo. Del mismo modo esta indagación se encuentra en un nivel correlacional, puesto que se relacionarán las variables para obtener soluciones en un futuro.

Por otro lado, la metodología del estudio estará orientado al enfoque cuantitativo; cabe resaltar a Hernández, et al. (2014), que manifiestan la existencia de tres enfoques de investigación científica que está conformado por el enfoque cuantitativo, cualitativo y mixto.

### **3.2. Variable y Operacionalización:**

En este estudio de investigación se contó con dos variables de carácter cualitativo que serán sometidos a un estudio lo cual está conformado por:

**V1: Gestión Logística**

**V2: Costos de servicio**

Según, Espinoza (2018) la variable cualitativa tiene la capacidad de cambiar de valores de manera exponencial y esto permite expresar las cualidades y virtudes de acuerdo a la característica.

El detalle y explicación se presenta en el (Anexo 3)

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Es el conjunto de todos los fenómenos (personas, eventos, objetos, etc.) en la cual se busca reunir el contexto de diferentes características. (Muñoz, 2005, p. 49). Es decir, la población lo conforman aquellos elementos que participan en el problema, asimismo tiene la característica principal de poder ser estudiada, medida y a la vez cuantificada. Para realizar este trabajo de investigación se consideró a toda la población que cuentan con un total de 32 colaboradores en la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C. Ate, 2020.

Por consiguiente, se puede determinar que la muestra será al igual que la población finita por lo cual podemos deducir que al conocerse los valores del estudio se aplicará un estadístico censal; de esta manera López (1998) citado en Hernández, et al. (2014) informa que una “técnica censal es toda la proporción que representa a una población” (p. 123)

- **Criterio de inclusión:** Se aplicó las encuestas a todos los colaboradores que integran la empresa ETAGPERU S.A.C. 2020.
- **Criterio de exclusión:** Se excluye en esta encuesta únicamente al gerente general de la empresa ETAGPERU S.A.C. 2020.

## **Unidad de análisis**

De acuerdo a la cantidad de estudio se tuvo en consideración a todos los trabajadores de ETAGPERU SAC.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de Datos:**

#### **Técnica:**

Son los estudios o los componentes muestrales que se selecciona siempre de forma aleatoria para sostenerse que cada fundamento de tal manera que tenga la misma factibilidad. (Hernández, et al. 2014).

De esta manera se optó por aplicar la encuesta como técnica de estudio ya que se basa en las dos variables, lo cual será factible al momento de recopilar información de los subordinados, así se podrá reconocer el perfil de la población mediante la encuesta.

*Tabla 1: Técnica e instrumento*

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Encuesta	Cuestionario

#### **Instrumento:**

Arias (1999) En su libro expone que “ El instrumento es el canal que se utiliza para recolectar y almacenar información relevante” (p. 40); Por consiguiente el cuestionario con escala de tipo Likert es el instrumento que se empleó en este estudio, en la muestra (32 colaboradores) de la empresa ETAGPERU S.A.C. con preguntas relacionadas a los indicadores, cuenta con 30 preguntas directas al sujeto con 5 alternativas las cuales formaron parte del recurso de estudio que permitió evaluar a las variables.

El cuestionario de Likert con 5 alternativas para responder:

1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. neutral, 4. De acuerdo y 5. Totalmente de acuerdo.

#### **Validez**

Hernández, et al., (2014), nos menciona que “La validez del volumen lo conseguimos mediante el criterio de expertos y asegurando que las dimensiones

calibradas por el mecanismo sean características del orbe y control de magnitudes de las variables de disposición” (p. 298).

Por ende, para que este instrumento sea válido deberá ser revisado por expertos en el tema quienes darán aportes de criterio constructivos a las consultas realizadas por sus estudiantes, en este caso son docentes de nuestro centro de estudio Cesar Vallejo.

*Tabla 2: Validación de expertos de la primera variable*

V1: Gestión Logística				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	83%	83%	83%	249%
Objetividad	83%	83%	83%	249%
Pertinencia	83%	83%	83%	249%
Actualidad	83%	83%	83%	249%
Organización	83%	83%	83%	249%
Suficiencia	83%	83%	83%	249%
Intencionalidad	83%	83%	83%	249%
Consistencia	83%	83%	83%	249%
Coherencia	83%	83%	83%	249%
Metodología	83%	83%	83%	249%
			TOTAL	249%
			CV	83%

El promedio general que se obtuvo según la validación es de 83%, que refleja una calificación excelente.

*Tabla 3: Validación de expertos de la segunda variable*

V2: Costos de Servicio				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	83%	83%	83%	249%
Objetividad	83%	83%	83%	249%
Pertinencia	83%	83%	83%	249%
Actualidad	83%	83%	83%	249%
Organización	83%	83%	83%	249%
Suficiencia	83%	83%	83%	249%
Intencionalidad	83%	83%	83%	249%
Consistencia	83%	83%	83%	249%
Coherencia	83%	83%	83%	249%
Metodología	83%	83%	83%	249%
			TOTAL	249%
			CV	83%

El promedio general que se obtuvo según la validación es de 83%, que refleja una calificación excelente.

Así mismo mencionamos los nombres de los expertos.

Tabla 4: Nombre de los expertos

	Grado / Apellidos y Nombres
Primer Experto	Dr. Bardales Cardenas Miguel
Segundo Experto	Mg. Aramburu Geng Carlos Abraham
Tercer Experto	Mg. Cervantes Ramón Edgard Francisco

### Confiabilidad

Para tener conocimiento del nivel de confiabilidad de este instrumento utilizado, se aplicó como primer filtro una prueba piloto por mediación de una herramienta estadística Alfa de Cronbach, esto permitió evaluar el grado de confiabilidad del instrumento siendo mayor del 0.7 para continuar con la investigación, de ser menor se modificará continuamente hasta hallar la aprobación del análisis estadístico. Asimismo, Hernández, et al. (2014) El instrumento de medición es confiable cuando obtienes la misma respuesta al ser aplicado en repetidas ocasiones.

Tabla 5: Interpretación de un coeficiente de confiabilidad

Nula	Despreciable	Baja o Ligera	Moderada	Marcada	Muy Alta	Total o perfecta
<b>0</b>	<b>0,01</b>	<b>0,21</b>	<b>0,41</b>	<b>0,61</b>	<b>0,81</b>	<b>1</b>
0% de	A	A	A	A	A	100% de
Confiabilidad	<b>0,20</b>	<b>0,40</b>	<b>0,60</b>	<b>0,80</b>	<b>1,00</b>	confiabilidad
En la medición						(no hay
(está						error)
contaminada						
de error)						

Fuente: Hernández, et al. (2014)

Tabla 6: Alfa de Cronbach de ambas variables.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.953	30

De acorde con el resultado obtenido de confiabilidad del Alfa de Cronbach sobre las 30 preguntas en las dos variables, obtuvimos un coeficiente de 0,953 que se ubica dentro del rango de 0,80 a 1,00 que indica que nuestro instrumento tiene una muy alta confiabilidad.

Tabla 7: Alfa de Cronbach de la Gestión Logística

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.912	15

Del mismo modo obtuvimos los resultados de confiabilidad de nuestra primera variable, la cual alcanza un coeficiente de 0,912 que está ubicado dentro de 0,80 y 1,00. Por lo que deducimos que tiene una muy alta confiabilidad.

Tabla 8: Alfa de Cronbach de Costos de servicio

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.925	15

Así mismo tuvimos los resultados de confiabilidad de nuestra segunda variable, la cual comprende 0,925 que se encuentra ubicado dentro de 0,80 y 1,00. Es por ello que afirmamos que tiene una muy alta confiabilidad.

### **3.5. Procedimiento**

El procedimiento del presente estudio se inició plasmando el título de este proyecto, lo cual fue Gestión Logística y Costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C. Ate 2020, de esta manera se planteó una realidad problemática para luego buscar información de teorías existentes. El siguiente paso fue reconocer la metodología del estudio que está orientado a un enfoque cuantitativo, luego se consideró el estadístico censal que fue utilizado de forma presencial a todo el personal de la organización de manera que la información recolectada se aplicó de manera confidencial y necesaria para el estudio, Esto se aplicó para analizar la relación entre las dos variables de (Gestión Logística) y (Costos de servicio). La encuesta se ha realizado en la fecha que se determinó oportunamente. La herramienta que se utilizó para obtener los resultados del cuestionario fue el estadístico SPSS V. 25.0.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Después de la recolección de todos los datos, procesamos nuestra información con el software SPSS 25 y el programa de hoja de cálculo Excel. Por otro lado, se presentaron de acuerdo a tablas y figuras para el análisis descriptivo, por último, se implementó el estadístico inferencial para la prueba de hipótesis.

#### **Estadística Descriptivo**

Según Faraldo, & Pateiro (2013) Es la encargada de explicar y examinar una proporción de datos a través de un conjunto de técnicas numéricas y gráficas sin la necesidad de extraer conclusiones a la población que corresponde.

#### **Estadística Inferencial**

Hernández, et al. (2014) Es aquel instrumento encargado de probar la hipótesis y estimar parámetros de tal manera que busca llevar a cabo la propagación de la muestra a la población.

### **3.7. Aspectos Éticos**

En este estudio de investigación toda identidad de las personas que colaboraran con las encuestas de manera voluntaria se tendrá bajo el anonimato; de la misma forma asumimos la responsabilidad del contenido.

Por otro lado, las informaciones recabadas de parte de los autores citados en el presente estudio de investigación fueron adecuadamente redactados o referenciados, de acuerdo a las normas APA, con la finalidad de que los derechos de los mismos estén completamente garantizados. En conclusión, el estudio se realizó de manera ética y responsable en todos los procesos de búsqueda de información y datos.

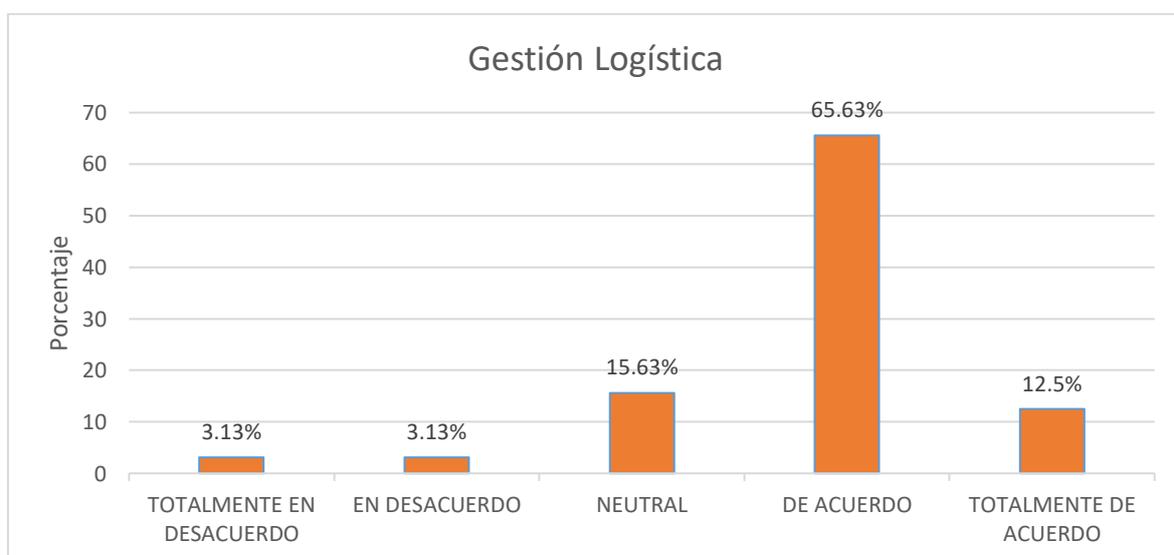
## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística descriptiva

Tabla 9: Resultado Descriptivo de la variable 1: Gestión Logística

		Gestión Logística			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	1	3.1	3.1	3.1
	En desacuerdo	1	3.1	3.1	6.3
	Neutral	5	15.6	15.6	21.9
	De acuerdo	21	65.6	65.6	87.5
	Totalmente de acuerdo	4	12.5	12.5	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Figura 1. Gestión Logística, resultados de encuesta a los colaboradores de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C.

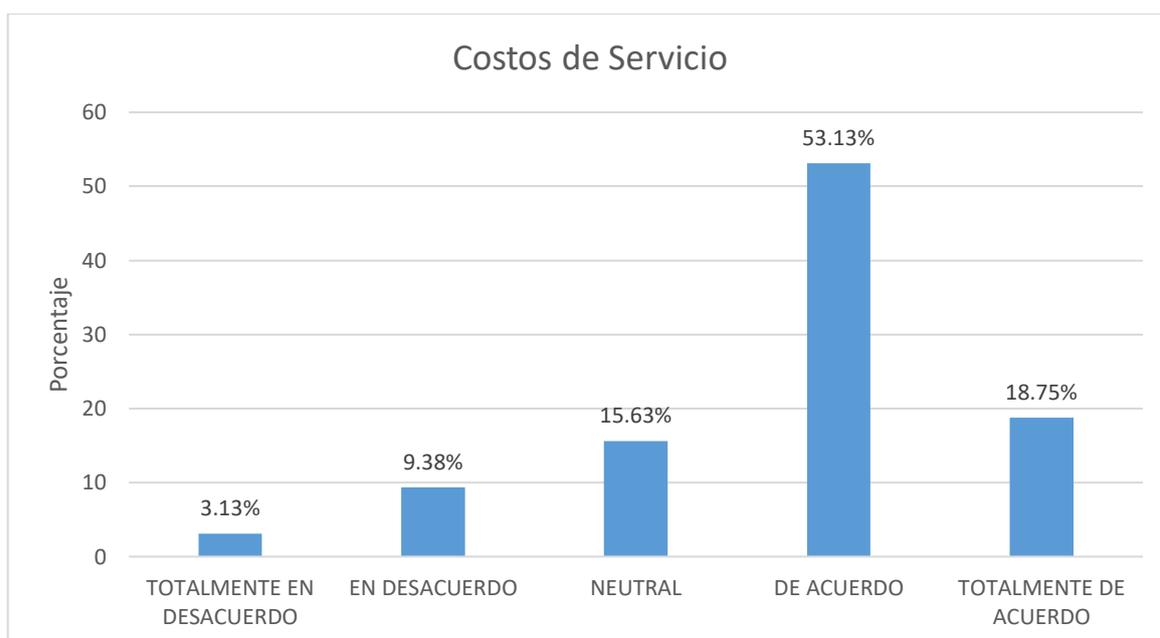


Respecto a los resultados observados en la tabla 9 y figura 1, el 65,63% de los colaboradores está de acuerdo que la Gestión Logística es vital para el desarrollo de la empresa, mientras que un 3,13% está totalmente en desacuerdo con el desarrollo de dicha gestión. De esta manera podemos deducir que la gestión logística es de suma importancia en toda organización ya que es la encargada de administrar el despacho de productos terminados hasta llegar al consumidor final.

Tabla 10: Resultado Descriptivo de la Variable 2: Costos de Servicio

Costos de Servicio		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3.1	3.1	3.1
	En desacuerdo	3	9.4	9.4	12.5
	Neutral	5	15.6	15.6	28.1
	De acuerdo	17	53.1	53.1	81.3
	Totalmente de acuerdo	6	18.8	18.8	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Figura 2. Costos de Servicio, resultados de encuesta a los colaboradores de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C.

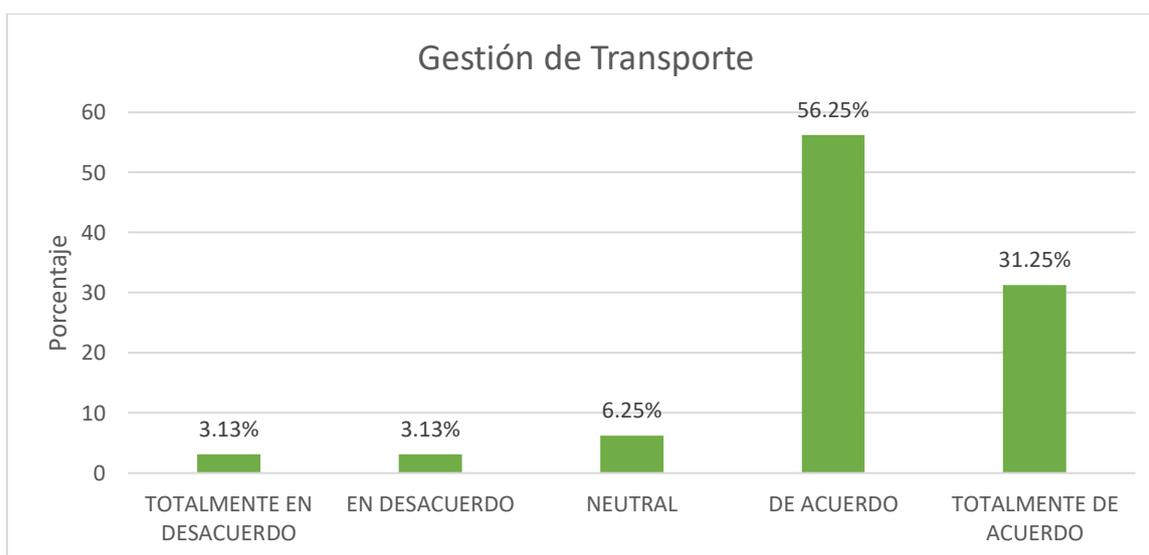


De acuerdo a la consecuencia que se presencia en la tabla 10 y figura 2, el 53,13% de los colaboradores está de acuerdo con automatizar los procesos de los costos de servicio, sin embargo, un 3,13% está totalmente en desacuerdo. Por lo cual podemos deducir que hay un índice considerable de desconocimiento de parte de los colaboradores respecto a los costos de servicio y por otro lado se observa que es necesario requerir herramientas y tácticas para minimizar costos de servicio.

Tabla 11: Resultado Descriptivo de la dimensión 1: Gestión de transporte

		Gestión de Transporte			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3.1	3.1	3.1
	En desacuerdo	1	3.1	3.1	6.3
	Neutral	2	6.3	6.3	12.5
	De acuerdo	18	56.3	56.3	68.8
	Totalmente de acuerdo	10	31.3	31.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Figura 3. Gestión de transporte, resultados de encuesta a los colaboradores de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C.

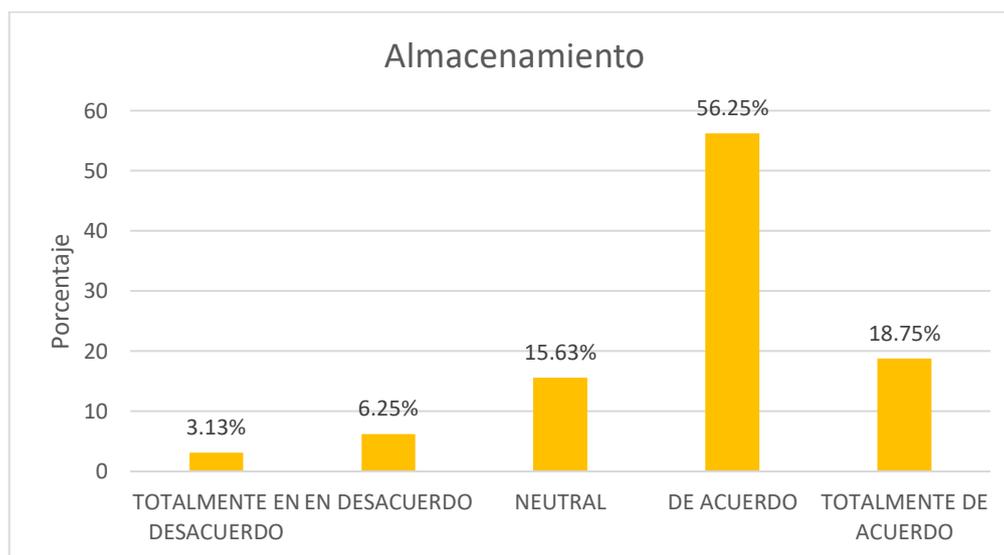


En síntesis, a la tabla 11 y figura 3, el cual apreciamos considerablemente que más de la mitad de los colaboradores, es decir el 56,25% está de acuerdo que la Gestión de transporte es trascendental en los servicios realizados por la empresa, mientras que una minoría de 3,13% está totalmente en desacuerdo. De tal manera podemos precisar que, con una buena planificación de transporte existe mejor respuesta en el sector logístico.

Tabla 12: Resultado Descriptivo de la dimensión 2: Almacenamiento

		<b>Almacenamiento</b>		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		Frecuencia	Porcentaje		
	Totalmente en desacuerdo	1	3.1	3.1	3.1
	En desacuerdo	2	6.3	6.3	9.4
	Neutral	5	15.6	15.6	25.0
	De acuerdo	18	56.3	56.3	81.3
	Totalmente de acuerdo	6	18.8	18.8	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Figura 4. Almacenamiento, resultados de encuesta a los colaboradores de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C.

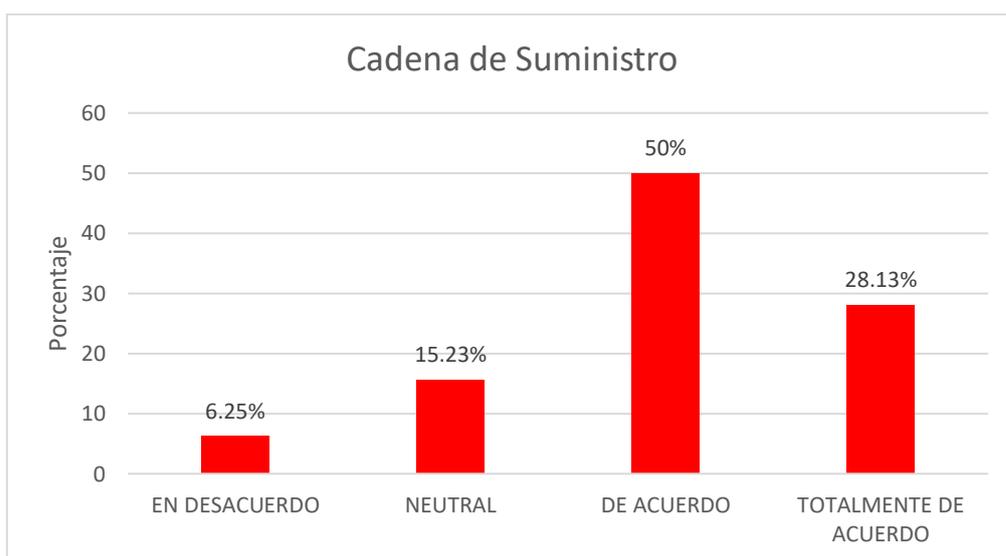


Respecto a la tabla 12 y figura 4, se presencia que un 56,25% de colaboradores están de acuerdo con la implementación de áreas estratégicas de almacenamiento para una excelente ubicación de insumos, mientras que un 3,13% están totalmente en desacuerdo. Es decir que, es necesario adoptar un sistema de almacenamientos para la recepción de materias primas y entrega de pedidos.

Tabla 13: Resultado Descriptivo de la dimensión 3: Cadena de suministro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6.3	6.3	6.3
	Neutral	5	15.6	15.6	21.9
	De acuerdo	16	50.0	50.0	71.9
	Totalmente de acuerdo	9	28.1	28.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Figura 5. Cadena de suministro, resultados de encuesta a los colaboradores de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C.



Para concluir se manifestó en la tabla 13 y figura 5, que el 50% de los colaboradores está de acuerdo que la cadena de suministro es importante para llevar a cabo el desarrollo de un producto o servicio y de esta manera satisfacer las necesidades del cliente final, por otro lado, tenemos a una minoría con el 6,25 que está en desacuerdo. Por consiguiente podemos afirmar al respecto que es importante optimizar la cadena de suministro para generar una ventaja competitiva.

## 4.2. Estadística Inferencial

### 4.2.1 Prueba de normalidad

Tabla 14: Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Logística	.372	32	.000	.749	32	.000
Costos de Servicio	.319	32	.000	.838	32	.000

Mediante los datos observamos una distribución normal, ya que el resultado de la primera variable Gestión Logística nos da un resultado de 0.000 como nivel de significancia, el cual evidencia que está por debajo de 0.05 y para la segunda variable Costos de servicio es igual a la de primera variable con un resultado de 0.000 como nivel de significancia, mostrando que de igual manera está por debajo de 0.05, utilizando Kolmogorov Smirnov como prueba, porque la magnitud de la muestra es 32, lo que nos permite utilizar esta prueba no paramétrica para hipótesis con el método Rho de Spearman, el cual se aplica cuando se trata de analizar variables ordinales.

Tabla 15: Baremos de estimación del coeficiente de correlación de rho de Spearman

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,1 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta

## 4.2. Prueba de Hipótesis

Prueba de hipótesis entre la Gestión Logística y Costos de servicio

- H0: No existe relación entre la gestión logística y los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020.
- H1: Existe relación entre la gestión logística y los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020.

Regla de decisión:

Con un valor Sig. Es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Con un valor Sig. Es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 16: Hipótesis General

			<b>Correlaciones</b>	
			Gestión Logística	Costos de Servicio
Rho de Spearman	Gestión Logística	Coeficiente de correlación	1.000	.717**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	32	32
	Costos de Servicio	Coeficiente de correlación	.717**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	32	32

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

De acuerdo con la hipótesis general, se aprecia en la tabla 16 que las variables tienen un resultado de 0,000 como nivel de significancia bilateral. Al estar por debajo de 0,05, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, afirmando que hay una relación entre la gestión logística y los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020. Por el contrario, observamos que la correlación tiene un resultado de (Rho= 0,717), indicando que es un grado de correlación positiva alta.

a) Prueba de hipótesis entre la Gestión de transporte y Costos de servicio

- H0: No existe relación entre la gestión de transporte y los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020.
- H1: Existe relación entre la gestión de transporte y los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020.

Tabla 17: Hipótesis específica 1

			Gestión de Transporte	Costos de Servicio
Rho de Spearman	Gestión de Transporte	Coeficiente de correlación	1.000	.572**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	32	32
	Costos de Servicio	Coeficiente de correlación	.572**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	32	32

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

En este caso la hipótesis específica, se aprecia en la tabla 17 que las variables tienen un resultado de 0,001 como nivel de significancia bilateral. Al estar por debajo de 0,05, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, afirmando que hay una relación entre la gestión del transporte y los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020. Por el contrario, observamos que la correlación tiene un resultado de (Rho= 0,572), dando por entender que es un grado de correlación positiva moderada.

b) Prueba de hipótesis entre Almacenamiento y Costos de servicio

- H0: No existe relación entre el almacenamiento y los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020.
- H1: Existe relación entre el almacenamiento y los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020.

Tabla 18: Hipótesis específica 2

Correlaciones			Almacenamiento	Costos de Servicio
Rho de Spearman	Almacenamiento	Coeficiente de correlación	1.000	.715**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	32	32
	Costos de Servicio	Coeficiente de correlación	.715**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	32	32

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

Respecto a la segunda hipótesis específica, se aprecia en la tabla 18 que las variables tienen un resultado de 0,000 como nivel de significancia bilateral. Al estar por debajo de 0,05, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, afirmando que hay una relación entre el almacenamiento y los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020. Por el contrario, observamos que la correlación tiene un resultado de (Rho= 0,715), mostrando que es un grado de correlación positiva alta.

c) Prueba de hipótesis entre Cadena de suministro y Costos de servicio

- H0: No existe relación entre la cadena de suministro y los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020.
- H1: Existe relación entre la cadena de suministro y los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020.

Tabla 19: Hipótesis específica 3

Correlaciones			Cadena de Suministro	Costos de Servicio
Rho de Spearman	Cadena de Suministro	Coeficiente de correlación	1.000	.499**
		Sig. (bilateral)	.	.004
		N	32	32
	Costos de Servicio	Coeficiente de correlación	.499**	1.000
		Sig. (bilateral)	.004	.
		N	32	32

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

Por último, en la tercera hipótesis específica, se aprecia en la tabla 19 que las variables tienen un resultado de 0,004 como nivel de significancia bilateral. Al estar por debajo de 0,05, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, afirmando que hay una relación entre la cadena de suministro y los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020. Por el contrario, observamos que la correlación tiene un resultado de (Rho= 0,499), señalando que es un grado de correlación positiva moderada.

## V. DISCUSIÓN

En este estudio se extrajeron resultados que muestra la existencia de una relación positiva alta entre las variables, esto nos ayudara a examinar y después comparar dichas respuestas con antecedentes selectos, de esta manera se tomara como fines de investigación los resultados más sustanciales.

De acuerdo al objetivo principal general, Analizar la relación entre Gestión Logística y los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020, los resultados obtenidos de la tabla 16 se observa un nivel de correlación positiva alta ( $Rho= 0,717$ ), entre la gestión logística y costos de servicio, evidenciando que las decisiones que se eligen en la gestión logística tiene una relación directa con los costos de servicio en la organización, el cual al ser contrastados con lo hallado por Zúñiga (2018) en su investigación “La gestión logística y la calidad de servicios en los colaboradores de la empresa Transa S.A - Ate 2018” el cual determino que existe relación entre la gestión logística y la calidad de servicio, con un sig. bilateral de  $p= 0.000$  y un  $Rho= 0.937$ . En consecuencia, se puede corroborar que la gestión logística tiene una relación considerable con la calidad de servicio. Así mismo, Lozano (2018) con su título de estudio “Costo de servicio y rentabilidad en las empresas de Transporte de Carga Pesada del Callao, 2018”, quien evidencia que entre Costos de servicio y rentabilidad si existe relación, con un sig. bilateral de  $p= 0.000$  y un  $Rho= 0.950$ . De acuerdo a la disposición de estos resultados coincide que los costos de servicio están relacionados con la rentabilidad. Asimismo, Castellanos (2015) en su libro nos expresa que la gestión logística deriva de un proceso aplicado dentro de una empresa, con el fin de mantener un orden adecuado y estandarizado, de todas las actividades necesarias dentro de una organización con la finalidad de reducir costos.

Respecto al primer objetivo específico, Determinar la relación entre Gestión del transporte con los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020., los resultados obtenidos en la tabla 17 se evidencia un nivel de correlación positiva moderado ( $r= 0,572^{**}$ ), entre gestión del transporte y costos de servicio, evidenciando que toda decisión tomada en la gestión del transporte se relacionan de manera directa con los costos de servicio de la compañía, el cual

estos datos fueron comparados con la tesis de Soriano (2018) titulada: “*Valuación de activos fijos y costo de servicio en las empresas de transporte de carga en el distrito de SMP, 2018*” quien evidencia que hay correlación positiva moderada ( $r=0,502^{**}$ ), lo cual indica que sí existe relación entre la valuación de activos fijos y costo de servicio. Con estos resultados se afirmó coincidentemente que la gestión del transporte se relaciona de manera positiva directa con los costos de servicio, Gonzales (2016) indica que La gestión del transporte ayuda a incrementar la eficiencia en los ciclos de envío de la cadena logística, por ello es necesario que en la toma de decisiones se debe tener conocimientos claros respecto a los medios y costos de servicio que contribuyan de forma positiva a la organización.

Según el segundo objetivo específico, Determinar la relación entre el almacenamiento con los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020, los resultados hallados en la tabla 18 se certifica un grado de correlación positiva alta (Rho de Spearman = 0,715), entre el almacenamiento y los costos de servicio reflejando que el almacenamiento tiene relación directa con los costos de servicio de la empresa., información que al ser confrontados con lo hallado por Huertas (2018) en su investigación titulada “La relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L., Santa Anita - 2018”, quien nos menciona que existe relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente con un ( $Rho=0,854$ ) y significancia ( $p=0,000$ ). Con estos resultados se puede afirmar que gestión logística si contribuye con la satisfacción del cliente. Con los datos obtenidos se corrobora coincidentemente que existe un nivel de correlación positivo directo entre el almacenamiento y los costos de servicio, Además Escudero (2019) indica que El almacenamiento deriva en la correcta ubicación de las mercancías para encontrar con mayor facilidad al momento que se debe acceder a ellos de esta manera la organización tiene que tener plan estratégico para distribuir de forma idónea las áreas de almacenamiento.

Finalizando al tercer objetivo específico, Determinar la relación entre la cadena de suministro con los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Ate 2020, los resultados obtenidos en la tabla 19 se evidencia un nivel de correlación positiva moderada ( $r=0,499^{**}$ ), entre la cadena de suministro con los costos de servicio, reflejando que los procesos de la cadena de suministro

tienen relación directa con los costos de servicio de la organización, datos que fueron comparados con lo encontrado por Blas (2019) en su tesis titulada “Cadena de suministro y su relación con los procesos operativos en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019” el cual se aprecia que existe relación entre Cadena de suministro con los procesos operativos , cuya significancia es  $p= 0.000$  y un  $Rho= 0.748$ . De acuerdo a estos resultados se puede afirmar la coincidencia ya que la cadena de suministro se relaciona de manera directa con los costos de servicio, además Cruz (2015) indica que La cadena de suministro puede involucrar a un solo participante en cada etapa, entrando en contexto, una sola persona en la fabricación puede tomar los materiales de distintos proveedores para luego abastecer a diversos distribuidores.

## VI. CONCLUSIONES

Posteriormente a la sucesión del estudio de esta investigación, logramos deducir que:

**Primera**, el objetivo general Analizar la relación entre Gestión Logística y los costos de servicio de la empresa de transporte A.G. Perú S.A.C., Con los resultados obtenidos con un coeficiente Spearman de 0,717, podemos concluir que existe una correlación positiva alta. A su vez con la ayuda de los conocimientos aportados en el marco teórico respecto a la Gestión Logística y Costos de servicio, la empresa maneja mejor sus procesos logísticos entregando la mercadería en el lugar y tiempo pactado, por ello es necesario aplicar una estructura de costos de servicio de cada viaje realizado.

**Segunda**, siendo el primer objetivo específico se logró determinar la relación entre gestión del transporte y costos de servicio, Por lo que obtuvimos el resultado de (0,572), el cual corresponde a una correlación positiva moderado. En consecuencia, según lo observado existe relación entre gestión del transporte y costos de servicio, es decir mientras exista una gestión efectiva en el área del transporte, la empresa tendrá una ventaja competitiva ya que se distribuirá mejor las tarifas de los fletes según corresponda, ya sea la distancia o el tipo de mercadería a transportar.

**Tercera**, siendo el tercer objetivo específico pudimos determinar relación entre almacenamiento y costos de servicio, de modo que el resultado refleja en (0,715), manifestando una correlación positiva alta. Para resumir, a medida que la organización dispensa de forma estratégica el almacenamiento, existirá facilidad en el acceso a cualquier material que se pueda necesitar en cada trabajo que se realice, esto ayudará a minimizar los costos de la compañía.

**Cuarta**. para finalizar, el tercer objetivo específico determinar la relación entre la cadena de suministro y los costos de servicio, se consiguió un Rho Spearman de 0.499, manifestando que existe una relación positiva moderada, En consecuencia, para que la cadena de suministro siga su proceso de manera óptima, necesita de la contribución determinante de las empresas de transporte ya que este se encarga de que el producto llegue a disposición del comprador final.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera.** Se recomienda aplicar estrategias y tácticas que permitan gestionar de forma efectiva los procesos logísticos de la organización, es por ello que se debe emplear un sistema computarizado que nos detalle los costos reales de cada servicio realizado.

**Segunda.** Se sugiere respecto a la dimensión gestión del transporte, implementar el uso de la tecnología, esto quiere decir que sería conveniente instalar un software que permitir tener un estricto control del consumo de combustible de las flotas según el destino a dirigirse.

**Tercera.** Se recomienda en relación a la dimensión almacenamiento, para que la empresa tenga una ventaja competitiva es necesario tener un almacén propio con dimensiones suficientemente considerable para abastecer toda su flota y seleccionar áreas ya sea de un taller mecánico o un surtidor de combustible lo cual permitiría comprar insumos y recursos por mayor cantidad y de esta manera se reduciría costos.

**Cuarta.** Se sugiere en relación a la dimensión cadena de suministro, modernizar la flota de camiones para impactar en el mercado de esta manera se abrirían las puertas de grandes compañías mineras, esto permitirá entrar a diferentes mercados logísticos lo cual generaría una ventaja competitiva en la cadena de abastecimiento.

## REFERENCIAS

- Agyabeng, Y., Ahenkorah, E., & Korsah, G. (2019). The Mediating Roles of Supply Chain Quality Integration and Green Logistics Management Between Information Technology and Organisational Performance. *Journal of Supply Chain Management Systems*, 8(4), 1–17. <https://cutt.ly/Sulr4ho>
- Andrade Roca, J. (2015). *Guía Logística internacional 2015*. Guayaquil, Ecuador: Pro Ecuador. <https://cutt.ly/Cf4PMOk>
- Arévalo, L. (2018). *La gestión logística y su relación en el nivel de abastecimiento de la empresa FerroHogar S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo], Repositorio de la UCV. <https://cutt.ly/Zuk69SZ>
- Berckemeyer, F. (2017, agosto, 03). *¿Cuáles son las empresas más importantes del sector logístico?* Diario el comercio, Acceso 9 mayo 2020, <https://cutt.ly/7uk3IPY>
- Castellanos Ramírez, A. (2015). *Logística comercial internacional*. Bogota, Universidad del Norte., <https://cutt.ly/3uk06bh> (Acceso 9 Mayo 2020)
- Choquesaca, E., & Lara, J. (2017). *Costos de servicios de transporte de carga y fijación de los fletes de la empresa transportes de carga Leiva H. E.I.R.L. - Cusco, periodo 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cuzco], Repositorio digital uandina. <https://cutt.ly/8uk6eNj>
- Choy, E. (2012). El dilema de los costos en las empresas de servicio. *Revista de la facultad de ciencias contables, Quipukamayoc*, Vol 20(37), 7-14. <https://cutt.ly/Uuk45Aa>
- Cruz, C. (2015). *Diseño de un sistema de cadena de suministros aplicable a una empresa de transporte de carga pesada. Caso Litena CIA.LTDA*. [Tesis de Magíster, Pontificia Universidad Católica del Ecuador], Repositorio PUSE. <https://n9.cl/jid68>
- Davison, ED (2019) *Logistics Management*, Salem Press Encyclopedia. Available in: <https://cutt.ly/9uk1HYk> (Acces: 5 de mayo de 2020).

- De La Cruz, S. (2017). *Gestión logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transportes Sagitario S.R.L, Cajamarca - 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo], Repositorio de la UCV. <https://cutt.ly/zuk5HOH>
- Escalante, A., & Siguencia, D. (2014). *Análisis del sector del servicio de transporte pesado en Guayaquil y la implementación de un sistema logístico*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil], Repositorio Intitucional de la UG. <https://cutt.ly/suSzDVO>
- Espinoza Freire, EE (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Parte I. *Revista Conrado*, 14 (65), 36-46. <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Faraldo, P., & Pateiro, B. (2013). *Estadística y metodología de la investigación*, [Universidad de Santiago de compostela],
- Fernandez, M. (2018). *Costos de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte de carga en el distrito de Barranco, año 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo], Repositorio de la UCV. <https://cutt.ly/3uSzhF>
- François, J., Ojalá, L., Wiederer, C., Shepherd, B., Raj, A., Dairabayeba, K., y Kiisky, T. (2018, jul., 24). *Trade Logistics in the Global Economy. the world bank*, Access 9 Mayo 2020, <https://cutt.ly/yuk8bKL>
- Gavelán, J. (2014). Sistema de costos en mypes industriales y de servicios en condiciones de desorganización, *Quipukamayoc*, Vol 22(41), 121-134. <https://cutt.ly/7uk7neB>
- González Cancelas, N. (2016). Nuevas cadenas de transporte de mercancías generadas por las infraestructuras logísticas de intercambio modal. *Revista Transporte Y Territorio*, (14), 81-108. <https://cutt.ly/uuSzXR2>
- Grant, D., Trautrim, A., & Wong, C. (2017). *Sustainable Logistics and Supply Chain Management: Principles and Practices for Sustainable Operations and Management.*, Londres, Kogan Page, segunda edición. <https://cutt.ly/huk0Psw> (Acces: 5 de mayo de 2020).

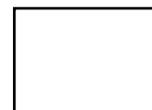
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación, México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A, (6a. ed.).
- Huertas, F. (2018). *La relacion entre la gestión logística y la satisfacción del cliente en Ancro S.R.L., Santa Anita – 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo], Repositorio de la UCV. <https://cutt.ly/Suk6dKs>
- Kim, J., Hong, T., & Kim, S. (2019). Intelligent Search System for Service Cost and Method Thereof <https://cutt.ly/kulo5fB>
- Kożuch, B., Kramarz, M., & Sienkiewicz-Małyjurek, K. (2018). The Concept of Research on Logistics Management in Public Networks. *Management Theory & Studies for Rural Business & Infrastructure Development*, 40(4), 548–562. <https://cutt.ly/Oulq0pP>
- Li, X., Bai, R., Siebers, P., & Wagner, C. (2019). Travel time prediction in transport and logistics: Towards more efficient vehicle GPS data management using tree ensemble methods., *The Journal of Information & Knowledge Management Systems*, 49(3), 277–306. <https://cutt.ly/gulowZ6>
- López-Rodríguez, C., Pardo-Rincón, S. (2019). El transporte de carga terrestre en el comercio internacional. Análisis comparativo entre Bogotá, Colombia y Santa Cruz de la Sierra, Bolivia. *Ensayos de Economía*, 29(54), 89-114. <https://cutt.ly/5uSzlpF>
- Lozano, R. (2018). *Costo de servicio y rentabilidad en las empresas de Transporte de Carga Pesada del Callao, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo], Repositorio de la UCV. <https://n9.cl/l2vn>
- Marzenna, C., & Aneta, P. (2019). ¿How To Improve Freight Transport Emissions' Management.?, *LogForum*, 15(1),93-105. <https://cutt.ly/Mulu4je>
- Molina, J. (2015). *Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribucion de productos publicitarios en la empresa Letreros universales S.A.* [Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil], Repositorio Intitucional de la UPS. <https://cutt.ly/XuSzhtf>

- Mondragón, V. (2016, Julio, 07). *El transporte y la gestión logística elementos clave en la exportación*. Diario el exportador, Acceso 9 mayo 2020, <https://cutt.ly/Ouk3KCq>
- Muha, R. (2019). An Overview of the Problematic Issues in Logistics Cost Management. *Scientific Journal of Maritime Research*, 33(1), 102–109. <https://cutt.ly/GultF0i>
- Mupfiga-Tagwireyi, C.(2019). Relationship between Logistics and E-Commerce in the Retail Sector of Zimbabwe. *Scholedge International Journal of Management & Development*, 6(8), 121-129. <https://cutt.ly/5yk0gKB>
- Mupfiga-Tagwireyi, C.(2019). The Impact of Fleet Management on Logistics Management in the Retail Sector of Zimbabwe.. *Scholedge International Journal of Management & Development*, 6(10), 157-165. <https://cutt.ly/Nyk1Vaz>
- Nadiya, P., Serhii, K., Irina, U., & Lyidmyla, V. (2019). Formation of Management Mechanisms of Warehouse Logistics in Ukrainian Aic. *Management Theory & Studies for Rural Business & Infrastructure Development*, 41(3), 343–353. <https://cutt.ly/zulgyBu>
- Pînzariu, S., & Mînea, C. (2019). Functions of Logistics Support Management for Military Activities during Peace. *Magazine Academiei Fortelor terestre*, 24(2), 135–142 <https://cutt.ly/Ouleo0o>
- Poppy, O., & Zaitseva, A. (2019). Ways to Improve the Logistics Management of the Enterprise; *transport economy and industry newsletter*, 66(2019),2413-3914, 2075-4892. <https://cutt.ly/lulyhVj>
- Richards, G. (2020). ¿The? logistics and supply chain toolkit: over 100 tools for transport, warehousing and inventory management, viewed 31 May 2020, <https://cutt.ly/Qf4A6eH>
- Shramenko, N., Muzylyov, D., & Shramenko, V. (2020). Methodology of costs assessment for customer transportation service of small perishable cargoes., *International Journal of Business Performance Management*, Vol. 21(2020), 1–2. <https://cutt.ly/EuloPrJ>

- Shvartsburg, L., & Zaborowski, T. (2019). Edi System in Logistic Management of an Enterprise. *LogForum*, 15(2),205–221. <https://cutt.ly/sulrvad>
- Silva, M. (2016). Impacto de los costos logísticos en el comercio de los países: ¿Pueden frenarse las cadenas globales de valor en la alianza del pacífico?. *Revista Moneda*. (168), 168-04. <https://cutt.ly/Ruk4sag>
- Soriano, H. (2018). *Valuación de activos fijos y costo de servicio en las empresas de transporte de carga en el distrito de SMP, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo], Repositorio de la UCV. <https://cutt.ly/Buk5oDd>
- Zúñiga, S. (2018). *La Gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa transa S.A, Ate 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo], Repositorio de la UCV. <https://cutt.ly/9uk5NMG>

## ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE 1: GESTION LOGISTICA</b>	Andrade (2015) La gestión logística es la actividad organizacional encargada de administrar (planificar, implementar y controlar) todas las operaciones relacionada al flujo logístico, en otros términos, es el envío de productos terminados al punto de consumo	Se expresará en dimensiones de Gestión de transporte, almacenamiento y cadena de suministro, de acuerdo al instrumento de escala de Likert, lo cual está compuesto por 15 ítems con la técnica de la encuesta para luego utilizar el Software SPSS 25 para medir el nivel de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.	Gestión de transporte  Almacenamiento  Cadena de suministro	Transporte de carga terrestre Gestión de flota Comunicación interna  Almacén Área de almacenamiento Ubicación de productos  Suministro Fabricación Distribución	<b>Ordinal</b>
<b>VARIABLE 2: COSTOS DE SERVICIO</b>	Según Fernández (2018) Los costos de servicio son todos los gastos reales que se someten las organizaciones al brindar un servicio intangible teniendo como finalidad maximizar las ganancias de acuerdo a la satisfacción del cliente.	Se expresará en dimensiones de suministros directos, mano de obra directa y costos indirectos, de acuerdo al instrumento de escala de Likert, lo cual está compuesto por 15 ítems con la técnica de la encuesta para luego utilizar el Software SPSS 25 para medir el nivel de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.	Suministros directos  Mano de obra directa  Costos indirectos	Combustible Lubricante Repuestos Neumáticos  Salario del conductor Beneficios laborales  Seguro vehicular Viáticos y peajes Mantenimiento de las unidades	<b>Ordinal</b>



**ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Estimad(a) colaborador(a):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo **Analizar la relación de Gestión logística y Costos de servicio de la empresa A.G. Perú S.A.C., Ate 2020.**

Por ello se le solicita que responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

**INSTRUCCIONES**

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (x) de acuerdo a lo que considere conveniente, siendo:

**1:** Totalmente en desacuerdo **2:** En desacuerdo **3:** Neutral **4:** De acuerdo **5:** Totalmente de acuerdo

Ítems	1	2	3	4	5
¿Considera que los servicios que ofrece la empresa son competentes y seguros?					
¿Considera que el transporte de carga terrestre es un sector económico de suma importancia en la industria peruana?					
¿Considera que el uso de los equipos de protección personal (EPP) y herramientas de trabajo son fundamentales para la seguridad y desempeño de los colaboradores?					
¿Considera que es esencial el uso de tecnología GPS para la seguridad de los camiones y mercadería que se transporta?					
¿Cree usted que la comunicación es factor clave dentro de la organización?					
¿Considera que el uso de las redes sociales como WhatsApp o Messenger ayuda a mejorar la comunicación de forma eficiente y eficaz?					
¿Considera que la empresa tiene un almacén adecuado, seguro y ordenado para sus materiales auxiliares, suministros y repuestos?					
¿Cree usted que el almacén reúne las condiciones mínimas para su normal funcionamiento?					
¿Considera que al ubicar áreas de almacenamiento de forma estratégica proporciona un valor agregado al servicio realizado?					
¿Considera que la empresa clasifica los materiales auxiliares, suministros y repuestos existentes en el almacén entre necesarios e innecesarios?					
¿Considera que la empresa debe comprar productos necesarios para su función al por mayor para minimizar costos?					
¿Considera que la empresa diferencia entre sus materiales auxiliares, suministros y repuestos que necesitan para sus operaciones y de aquellos que no necesitan?					

¿cree usted que es necesario realizar un análisis en la demanda de distribución de los proveedores y asociarla a cada modo de transporte (plataforma, cama baja y contenedores, carga ancha y refrigerados)?					
¿Considera usted que la empresa cumple con los canales de distribución dentro de los tiempos programados?					
¿Considera que las fabricaciones de productos tienen un alto grado de importancia para el desarrollo del transporte?					
¿Cree usted el combustible es el principal componente en los costos de servicio?					
¿Considera que la cantidad de galones debe evaluarse o medirse según la distancia del servicio?					
¿considera que los lubricantes forman parte de los costos de servicio?					
¿Considera que los repuestos son costos necesarios para las empresas de transporte de carga?					
¿Usted considera que los neumáticos es un accesorio importante para un servicio oportuno?					
¿Cree usted que el aumento de sueldos mejora el compromiso y desempeño de los colaboradores?					
¿Cree usted que es necesario la flexibilidad en el pago del sueldo ya sea por mes o por viaje?					
¿Cree usted que la empresa otorga beneficios a cambio de un mayor rendimiento y compromiso?					
¿Cree usted que todos los colaboradores deben estar en planilla?					
¿Está de acuerdo que las empresas deben contar con sus seguros actualizados tanto para los conductores y unidades?					
¿Se provisiona su seguro contra accidentes como un costo indirecto de servicio?					
¿Los peajes son gastos que generan sobrecostos en las empresas de servicio de transporte?					
¿La empresa gestiona de forma correcta los costos de los viáticos de cada conductor?					
¿Considera que los conductores deben tener conocimiento de mecánica básica para un buen control de mantenimiento de las unidades?					
¿Cree usted que es necesario realizar un mantenimiento general de forma mensual a cada unidad como medida de prevención?.					

EMPRESA DE TRANSPORTE A.G. PERU S.A.C  
RUC 20608361904  
  
-----  
Gladys Gómez Pérez  
GERENTE GENERAL

## ANEXO 3: JUICIO DE EXPERTOS



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV

I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor del instrumento: ALCANTARA GOMEZ REY HUMBERTO

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					83
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					83
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					83
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					83
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					83
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					83
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					83
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					83
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					83
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					83
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						83

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTION LOGISTICA**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

83%

Ate, 24 de setiembre del 2020



-----  
Firma de experto informante  
DNI N° 06614765

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: ALCANTARA GOMEZ REY HUMBERTO

### 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	Esta formulado con lenguaje apropiado					83
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					83
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					83
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					83
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					83
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					83
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					83
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					83
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					83
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					83
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						83

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: COSTOS DE SERVICIO**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

83%

Ate, 24 de setiembre del 2020



Firma de experto informante  
DNI N° 06614765

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. ARAMBURU GENG CARLOS ABRAHAM
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
- I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: ALCANTARA GÓMEZ REY HUMBERTO

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					83
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					83
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la Investigación					83
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					83
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					83
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					83
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					83
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					83
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					83
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					83
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						83

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTION LOGISTICA

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			

07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓	✓		
14	✓	✓		
15	✓	✓		

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

---



---

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

83%

Ate, 24 de setiembre del 2020



-----  
Firma de experto informante  
DNI N° 44075484

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. ARAMBURU GENG CARLOS ABRAHAM
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
- I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: ALCANTARA GOMEZ REY HUMBERTO

### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					83
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					83
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					83
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					83
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					83
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					83
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que repondrá al propósito de la investigación					83
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					83
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					83
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					83
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						83

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: COSTOS DE SERVICIO**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

83%

Ate, 24 de setiembre del 2020



-----  
 Firma de experto informante  
 DNI N° 44075484

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. /Mg. BARDALES CARDENAS MIGUEL  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: ALCANTARA GOMEZ REY HUMBERTO

### 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	Esta formulado con lenguaje apropiado					83
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					83
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					83
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					83
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					83
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					83
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					83
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					83
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					83
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					83
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						83

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTION LOGISTICA

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

83%

Ate, 24 de setiembre del 2020



-----  
Firma de experto informante

DNI N° 08437636

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. BARDALES CARDENAS MIGUEL
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: ALCANTARA GOMEZ REY HUMBERTO

### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					83
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					83
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					83
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					83
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					83
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					83
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					83
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					83
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					83
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					83
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						83

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: COSTOS DE SERVICIO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

83%

Ate, 24 de setiembre del 2020



-----  
Firma de experto informante  
DNI N° 08437636

## ANEXO 4: MATRIZ DE DATOS

Variable		GESTIÓN LOGÍSTICA														
Dimensiones																
Indicadores																
Preguntas	Pregunt a 1	Pregunt a 2	Pregunt a 3	Pregunt a 4	Pregunt a 5	Pregunt a 6	Pregunt a 7	Pregunt a 8	Pregunt a 9	Pregunt a 10	Pregunt a 11	Pregunt a 12	Pregunt a 13	Pregunt a 14	Pregunt a 15	
1	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	
2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	5	4	5	4	2	3	3	4	5	3	3	5	5	5	3	
7	5	1	5	5	4	3	3	5	5	2	2	5	5	2	2	
8	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	3	4	5	1	5	5	5	4	2	2	2	2	4	2	
10	5	2	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	1	1	1	3	1	3	1	3	1	2	2	2	2	1	2	
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	
13	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	
14	4	4	3	2	2	2	1	2	3	5	5	5	5	3	5	
15	4	4	5	5	2	3	5	5	2	4	4	4	5	4	4	
16	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	
18	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	
19	4	5	4	4	5	4	3	1	4	4	3	2	4	3	4	
20	4	5	5	5	4	4	5	4	5	2	5	2	3	3	5	
21	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	
22	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
23	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	
25	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	
26	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	
27	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	
28	4	4	3	2	2	2	1	2	3	5	5	5	5	3	5	
29	4	4	5	5	2	3	5	5	2	4	4	4	4	3	4	
30	4	4	5	5	2	3	5	5	2	4	4	4	4	5	4	
31	4	4	5	5	2	3	5	5	2	4	4	4	4	5	4	
32	4	4	5	5	2	3	5	5	2	4	4	4	4	5	4	

Variable		COSTOS DE SERVICIO														
Dimensiones																
Indicadores																
Preguntas	Pregunt a 1	Pregunt a 2	Pregunt a 3	Pregunt a 4	Pregunt a 5	Pregunt a 6	Pregunt a 7	Pregunt a 8	Pregunt a 9	Pregunt a 10	Pregunt a 11	Pregunt a 12	Pregunt a 13	Pregunt a 14	Pregunt a 15	
1	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	4	2	3	3	3	5	5	3	3	5	4	5	4	4	4	
7	5	4	3	2	2	2	2	2	3	5	1	5	5	5	5	
8	4	4	2	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	
9	5	1	5	2	2	2	4	2	5	4	3	4	5	5	5	
10	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	
11	3	1	3	2	2	2	1	2	3	1	1	1	3	3	3	
12	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
13	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	
14	2	2	2	5	5	5	3	5	2	4	4	3	2	2	2	
15	5	2	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	
16	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	
17	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	
18	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	
19	3	5	4	5	4	4	4	5	4	3	1	4	3	2	4	
20	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	2	5	2	3	
21	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	
22	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
23	5	5	5	4	5	4	2	3	3	4	5	3	3	3	5	
24	4	4	5	1	5	5	4	3	3	5	5	2	2	2	2	
25	5	5	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	
26	5	5	4	3	4	5	1	5	3	5	4	2	2	2	2	
27	5	3	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
28	4	4	1	1	1	3	1	3	1	3	1	2	2	2	2	
29	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	
30	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
31	4	4	4	4	3	2	2	2	1	2	3	5	5	5	5	
32	4	4	4	4	5	5	2	3	5	5	2	4	4	4	4	

