



UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE NEGOCIOS

**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

Percepción de la calidad en el servicio logístico de los freight forwarders y
su relación con los determinantes de la competitividad en la cadena de
suministro de las agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años
2020 al 2021

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciado en Negocios Internacionales

AUTOR(ES)

Aranda Palomino, Jessenia del Rosario (0000-0002-5250-3916)

Javier Flores, Daniela Elizabeth (0000-0001-7417-8969)

ASESOR

Salazar Biffi, Guillermo Enrique (0000-0002-2224-874X)

Lima, 28 de diciembre de 2022

DEDICATORIA

Dedicamos este proyecto a nuestros queridos padres y familiares por el apoyo incondicional y confianza para la construcción de nuestra carrera profesional. Igualmente agradecemos a nuestros amigos y hoy en día colegas por su apoyo moral en las noches de investigación.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres por su apoyo incondicional, a mi hermana y demás familia por estar presente en cada etapa de mi crecimiento profesional, a mi compañera de tesis que a pesar de todos los obstáculos lo logramos, y finalmente a mis abuelitos por sus motivaciones a quienes siempre los llevo en el corazón.

□ Jessenia Aranda Palomino

A mis padres por brindarme la base de crecimiento profesional, a mis hermanas por apoyarme en los momentos clave y a mi compañera de tesis por las tardes y horas de trabajo conjunto.

□ Daniela Elizabeth Javier Flores

RESUMEN

El papel clave de los *freight forwarders* como intermediarios facilita las tareas de los exportadores y/o importadores en los procesos de comercio exterior. Aspecto que demostró deficiencias con el inicio de la pandemia en 2019, donde las interrupciones y retos de la cadena de suministro manifestaron la necesidad de adaptabilidad y cambio en los servicios dentro de la cadena de suministro, incluido los servicios ofrecidos por *freight forwarders*.

El objetivo principal de la presente tesis busca analizar la relación entre la calidad del servicio logístico de *freight forwarders* y los determinantes de la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a E.U.U. del 2020 al 2021. Para ello, se procedió con la búsqueda de antecedentes y bases teóricas a nivel nacional e internacional que establecieron los fundamentos teóricos para determinar las dimensiones analizadas para la variable 1: “Calidad del servicio logístico” y variable 2: “Competitividad en la cadena de suministro”

Se estableció un enfoque de investigación cuantitativo con diseño transversal correlacional, mediante el uso de un cuestionario se determinó la percepción de la población para validar las hipótesis planteadas. Se utilizó el software SPSS para analizar los datos obtenidos de los 11 representantes de empresas agroexportadoras de palta a EE. UU y 6 actores clave dentro de la problemática. Finalmente, se obtuvo un valor de significancia de 0.994 y el coeficiente de Rho Spearman de -0.002 determinando la no existencia de una relación entre las variables calidad del servicio logístico y competitividad en la cadena de suministro.

Palabras claves: Calidad del servicio logístico; *freight forwarders*; competitividad; cadena de suministro; agroexportadores; palta.

ABSTRACT

The principal role of freight forwarders as intermediaries facilitates the tasks of exporters and importers in foreign trade processes. An aspect that demonstrated deficiencies at the beginning of the pandemic in 2019, when the interruptions and challenges of the supply chain manifested the need for adaptability and change in the services within the supply chain, including the services offered by freight forwarders.

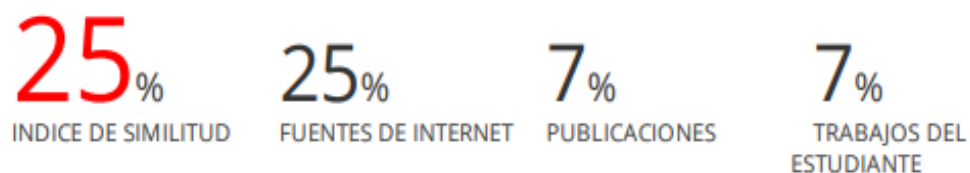
The main objective of this thesis seeks to analyze the relationship between the quality of the logistics service of freight forwarders and the determinants of competitiveness in the supply chain of avocado agro-exporters to the US from 2020 to 2021. For this, we proceeded with the search for background and theoretical bases at the national and international level that established the theoretical foundations to determine the dimensions analyzed for the variables: "Logistics service quality" and "Competitiveness in the supply chain". supply"

A quantitative research approach with a cross-correlational design was established, using a questionnaire, and the perception of the population was determined to validate the hypotheses raised. The SPSS software was used to analyze the data obtained from the 11 representatives of avocado agro-exporting companies to the US and 6 key actors within the problem. Finally, the significance value of 0.994 and the Rho Spearman coefficient of -0.002 were obtained, determining that there is no relationship between the variable's quality of the logistics service and competitiveness in the supply chain.

Keywords: Logistics service quality; freight forwarders; competitiveness; supply chain; agro-exporters; avocado.

N°4070_Percepción de la calidad en el servicio logístico de los freight forwarders y su relación con los determinantes de la competitividad en la cadena de suministro de las agroexportadoras de palta

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	docs.google.com Fuente de Internet	6%
2	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	4%
4	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	3%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%

bibliotecadigital.mineduc.cl

8	Fuente de Internet	<1 %
9	JORGE ESTEBAN HERNÁNDEZ HORMAZÁBAL. "PROPUESTA DE UNA ARQUITECTURA PARA EL SOPORTE DE LA PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN COLABORATIVA EN CADENAS DE SUMINISTRO DE TIPO ÁRBOL", 'Universitat Politecnica de Valencia', 2015 Fuente de Internet	<1 %
10	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	dokumen.pub Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
14	boletin.imt.mx Fuente de Internet	<1 %
15	ri.agro.uba.ar Fuente de Internet	<1 %
16	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad San Francisco de Quito Trabajo del estudiante	<1 %

18	Periche Seminario, Edith Mariela Quiroz Bazan, Ricardo Ramirez Ormeno, Maria Yanina Yato Begazo, Augusto. "Planeamiento Estrategico de la Palta en el Peru", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	<1 %
19	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
20	moam.info Fuente de Internet	<1 %
21	revistas.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
24	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
25	Mariuxi de Jesús Alejandro Castro, Priscill Paredes Floril. "Calidad del servicio de transporte y la decisión del traslado en tiempos de pandemia", Apuntes de Economía y Sociedad, 2022 Publicación	<1 %

26	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
27	bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083 Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
29	Chavez Montoya, Claudia Quezada Barreto, Roberto Tello Horna, Diana. "Calidad en el servicio en el sector transporte terrestre interprovincial en el Peru", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	<1 %
30	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
31	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	<1 %
32	repositorio.lamolina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	Submitted to Unviersidad de Granada Trabajo del estudiante	<1 %
35	www.scielo.org.co Fuente de Internet	

		<1 %
36	repositorio.cepal.org Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
40	mae.posgrado.fca.uas.edu.mx Fuente de Internet	<1 %
41	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
42	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
43	dspace.unila.edu.br Fuente de Internet	<1 %
44	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
45	Cabrera, Rafael Avelino Alva. "Gestión de la innovación y tecnología en las Empresas Peruanas del Sector Retail", Pontificia	<1 %

Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Peru), 2022

Publicación

46	www.upo.es Fuente de Internet	<1 %
47	Submitted to UTEC Universidad de Ingeniería & Tecnología Trabajo del estudiante	<1 %
48	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
49	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Exclude assignment
template

Activo

Excluir bibliografía

Activo

Excluir coincidencias

< 20 words

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	2
1.1. MARCO CONCEPTUAL	3
1.1.1. Definición de términos clave.....	3
1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.2.1. Antecedentes nacionales	5
1.2.2. Antecedentes internacionales	15
1.3. DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES A UTILIZAR	25
1.3.1. Variable 1: Calidad del servicio logístico	25
1.3.2.1. Dimensión 1: Puntualidad	26
1.3.2.2. Dimensión 2: Nivel de servicio	27
1.3.2. Variable 2: Competitividad en la cadena de suministro	27
1.3.1.1. Dimensión 1: Eficiencia en costos.....	28
1.3.1.2. Dimensión 2: Flujo de información	28
1.4. BASES TEÓRICAS	29
1.4.1. Calidad del servicio logístico	29
1.4.2. Competitividad cadena de suministro.....	31
1.5. NORMATIVA RELACIONADA.....	33
1.6. ANÁLISIS DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN	35
1.6.1. Cadena de suministro.....	35
1.6.2. Fases de la cadena de suministro.....	35
1.6.2.1. Fase de aprovisionamiento	36
1.6.2.2. Fase de producción	37
1.6.2.3. Fase de distribución	37
1.6.3. Competitividad de la cadena de suministro	38
1.6.3.1. Matriz de competitividad de la gestión de cadenas de suministro peruanas	39
1.6.4. Retos en la cadena de suministro peruanas	40
1.6.4.1. Tercerización como reto dentro de las cadenas de suministro peruanas	40
1.6.5. Rol de los freight forwarders en la cadena de suministro	41
1.7. ANÁLISIS DEL SECTOR/PRODUCTO	42
1.7.1. Agroexportación de palta Hass.....	42
1.7.1.1. Definición del sector/producto	42

1.7.1.1.1. Análisis del volumen exportable.....	42
1.7.1.1.2. Análisis de los medios de transporte.....	43
1.7.1.1.3. Análisis de los puertos.....	43
1.7.1.1.4. Principales empresas exportadores de palta	44
1.7.1.2. Distribución geográfica en el Perú	45
1.7.1.3. Recolección, producción y comercialización.....	46
1.7.1.4. Exportaciones peruanas y mundiales.....	46
1.7.1.4.1. Principales empresas importadoras de palta Hass en Estados Unidos	
48	
1.7.1.5. Análisis FODA.....	48
CAPÍTULO II. PLAN DE INVESTIGACIÓN.....	51
2.1. REALIDAD PROBLEMATICA	51
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	55
2.2.1. Problema principal.....	55
2.2.2. Problemas específicos.....	56
2.3. OBJETIVOS	56
2.3.1. Objetivo principal	57
2.3.2. Objetivos específicos	57
2.4. HIPÓTESIS.....	57
2.4.1. Hipótesis principal	58
2.4.2. Hipótesis específicas.....	58
2.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	59
2.5.1. Justificación teórica	59
2.5.2. Justificación práctica.....	60
2.5.3. Justificación temporal	60
2.6. RELACIÓN DEL TEMA CON LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	60
3.1. Tipo, enfoque, alcance y diseño de la investigación	62
3.1.1. Tipo de la investigación.....	62
3.1.2. Enfoque de la investigación	62
3.1.3. Alcance de investigación	63
3.1.4. Diseño de la investigación	64
3.2. Proceso de muestreo: Tamaño y selección de la muestra.....	65
3.2.1. Población de estudio	65
3.2.2. Tamaño, selección y descripción de la muestra	66

3.3 Mapeo de actores clave.....	67
3.4 Instrumentación y validación.....	70
3.4.1 Técnica de recolección de datos: Investigación Cuantitativa	70
3.4.2. Técnica de recolección y forma de procesamientos de los datos.....	71
3.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento cuantitativo	72
3.5. Aspectos éticos de la investigación.....	73
3.6. Limitaciones de la investigación.....	73
CAPÍTULO IV. DESARROLLO Y APLICACIÓN.....	75
4.1 Desarrollo cuantitativo: Análisis de datos.....	75
4.1.1 Desarrollo del método estadístico elegido.	75
4.1.2. Análisis estadístico	75
4.2 Difusión de los instrumentos.....	107
CAPÍTULO V. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	108
5.1. Modelo estadístico – Pruebas no paramétrica.....	108
5.2. Confiabilidad.....	108
5.3. Correlación de Spearman.....	109
5.3.1 Fórmula del coeficiente	109
5.3.2 Nivel de significancia	109
5.4 Validación de Hipótesis General.....	110
5.4.1 Validación de Hipótesis Secundaria N° 1.....	111
5.4.2 Validación de Hipótesis Secundaria N° 2.....	113
5.4.3 Validación de Hipótesis secundaria N°3	114
5.4.4 Validación de Hipótesis secundaria N°4	116
5.5 Discusión de resultados	117
5.5.1 Discusión de la hipótesis general	117
5.5.2 Discusión de la hipótesis específica N°1	118
5.5.3 Discusión de la hipótesis específica N°2	119
5.5.3 Discusión de la hipótesis específica N°3	119
5.5.4 Discusión de la hipótesis específica N°4	120
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	122
CONCLUSIONES.....	122
RECOMENDACIONES	124
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	127

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Antecedentes nacionales</i>	13
Tabla 2 <i>Antecedentes internacionales</i>	23
Tabla 3 <i>Establecimiento de las dimensiones de la calidad de servicio logístico en base a los de antecedentes</i>	26
Tabla 4 <i>Establecimiento de las dimensiones de la CCS en base a la revisión de antecedentes</i>	28
Tabla 5 <i>Análisis de fuerzas internas y externas sector agroexportador de palta Hass</i> .	48
Tabla 6 <i>Análisis de fuerzas internas y externas de la palta Hass</i>	49
Tabla 7 <i>Empresas agroexportadoras de palta Hass al mercado Estados Unidos durante el periodo 2020 al 2021</i>	67
Tabla 8 <i>Lista de expertos que validaron el instrumento cuantitativo</i>	72
Tabla 9 <i>Pregunta 1</i>	77
Tabla 10 <i>Pregunta 2</i>	78
Tabla 11 <i>Pregunta 3</i>	79
Tabla 12 <i>Pregunta 4</i>	80
Tabla 13 <i>Pregunta 5</i>	81
Tabla 14 <i>Pregunta 6</i>	82
Tabla 15 <i>Pregunta 7</i>	83
Tabla 16 <i>Pregunta 8</i>	84
Tabla 17 <i>Pregunta 9</i>	85
Tabla 18 <i>Pregunta 10</i>	86
Tabla 19 <i>Pregunta 11</i>	87
Tabla 20 <i>Pregunta 12</i>	88
Tabla 21 <i>Pregunta 13</i>	89
Tabla 22 <i>Pregunta 14</i>	90
Tabla 23 <i>Pregunta 15</i>	91
Tabla 24 <i>Pregunta 16</i>	92
Tabla 25 <i>Pregunta 17</i>	93
Tabla 26 <i>Pregunta 18</i>	94
Tabla 27 <i>Pregunta 19</i>	95
Tabla 28 <i>Pregunta 20</i>	96
Tabla 29 <i>Pregunta 21</i>	97
Tabla 30 <i>Pregunta 22</i>	98

Tabla 31 <i>Pregunta 23</i>	99
Tabla 32 <i>Pregunta 24</i>	100
Tabla 33 <i>Pregunta 25</i>	101
Tabla 34 <i>Pregunta 26</i>	102
Tabla 35 <i>Calidad del servicio logístico según sus dimensiones</i>	103
Tabla 36 <i>Competitividad en la cadena de suministro según sus dimensiones</i>	105
Tabla 37 <i>Alfa de Cronbach del instrumento</i>	108
Tabla 38 <i>Resultado de Correlación entre “Calidad del servicio logístico” y “Competitividad en la cadena de suministro”</i>	110
Tabla 39 <i>Resultado de Correlación entre “Nivel de servicio” y “Eficiencia en costos”</i>	112
Tabla 40 <i>Resultado de Correlación entre “Nivel de servicio” y “Flujo de información”</i>	113
Tabla 41 <i>Resultado de Correlación entre “Puntualidad” y “Eficiencia en costos”</i> ..	115
Tabla 42 <i>Resultado de Correlación entre “Puntualidad” y “Flujo de información”</i> ..	116

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Fases de la cadena de suministro</i>	35
Figura 2 <i>Matriz de competitividad de la cadena de suministro</i>	39
Figura 3 <i>Problemas de tercerización en la cadena de suministro</i>	41
Figura 4 <i>Valor FOB exportado</i>	42
Figura 5 <i>Medios de transporte usados para la exportación de la palta Hass a Estados Unidos (US\$ FOB)</i>	43
Figura 6 <i>Puertos usados para la exportación de palta Hass a Estados Unidos</i>	43
Figura 7 <i>Top 5 de las empresas exportadoras 2021</i>	44
Figura 8 <i>Mapa geográfico de la palta Hass en el Perú</i>	45
Figura 9 <i>Exportaciones en USD de palta peruana a los principales mercados de destino</i>	47
Figura 10 <i>Principales países exportadores de la palta Hass, periodo 2017-2021 miles US\$ FOB</i>	47
Figura 11 <i>Top 5 de las empresas importadoras de palta Hass</i>	48
Figura 12 <i>Índice de logística de mercados emergentes 2021</i>	52
Figura 13 <i>Índice de desempeño logístico por países a nivel mundial</i>	52
Figura 14 <i>Porcentaje de tercerización de empresas usuarias de servicios logísticos</i> ... 53	
Figura 15 <i>Razones de tercerización de servicios logísticos</i>	54
Figura 16 <i>Índice de competitividad global a nivel nacional y regional</i>	54
Figura 17 <i>Exportaciones en USD de palta peruana a los principales mercados de destino</i>	55
Figura 18 <i>Porcentaje de distribución de antecedentes de la investigación según enfoque</i>	63
Figura 19 <i>Porcentaje de distribución de antecedentes de la investigación según alcance</i>	64
Figura 20 <i>Porcentaje de distribución de antecedentes de la investigación según tipo de diseño</i>	65
Figura 21 <i>Porcentaje de antecedentes según instrumento para la recolección de data</i> 70	
Figura 22 <i>Porcentaje de antecedentes de la investigación según forma de procesamiento de datos</i>	71
Figura 23 <i>Pregunta 1</i>	77
Figura 24 <i>Pregunta 2</i>	78
Figura 25 <i>Pregunta 3</i>	79

Figura 26 <i>Pregunta 4</i>	80
Figura 27 <i>Pregunta 5</i>	81
Figura 28 <i>Pregunta 6</i>	82
Figura 29 <i>Pregunta 7</i>	83
Figura 30 <i>Pregunta 8</i>	84
Figura 31 <i>Pregunta 9</i>	85
Figura 32 <i>Pregunta 10</i>	86
Figura 33 <i>Pregunta 11</i>	87
Figura 34 <i>Pregunta 12</i>	88
Figura 35 <i>Pregunta 13</i>	89
Figura 36 <i>Pregunta 14</i>	90
Figura 37 <i>Pregunta 15</i>	91
Figura 38 <i>Pregunta 16</i>	92
Figura 39 <i>Pregunta 17</i>	93
Figura 40 <i>Pregunta 18</i>	94
Figura 41 <i>Pregunta 19</i>	95
Figura 42 <i>Pregunta 20</i>	96
Figura 43 <i>Pregunta 21</i>	97
Figura 44 <i>Pregunta 22</i>	98
Figura 45 <i>Pregunta 23</i>	99
Figura 46 <i>Pregunta 24</i>	100
Figura 47 <i>Pregunta 25</i>	101
Figura 48 <i>Pregunta 26</i>	102
Figura 49 <i>Calidad del servicio logístico</i>	103
Figura 50 <i>Puntualidad</i>	104
Figura 51 <i>Nivel de Servicio</i>	104
Figura 52 <i>Competitividad en la cadena de suministro</i>	105
Figura 53 <i>Eficiencia en costos</i>	106
Figura 54 <i>Flujo de información</i>	106
Figura 55 <i>Diagrama de dispersión de las variables</i>	111
Figura 56 <i>Diagrama de dispersión del “Nivel de servicio” y “Eficiencia en costos”</i>	112
Figura 57 <i>Diagrama de dispersión del “Nivel de servicio” y “Flujo de información”</i>	114
.....	
Figura 58 <i>Diagrama de dispersión del “Puntualidad” y “Eficiencia en costos”</i>	115

Figura 59 *Diagrama de dispersión del “Puntualidad” y “Flujo de información”..... 117*

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- **ADEX:** Asociación de exportadores
- **ACCI:** Asociación de agentes de carga y Consolidadores Internacionales del Perú
- **PROHASS:** Asociación de Productores de Palta Hass del Perú
- **BWM:** Best Worst Method
- **CCS:** Competitividad de la Cadena de Suministro
- **CRM:** Customer Relationship Management
- **F.F.W.W:** Freight forwarders
- **FOB:** Free on board
- **MIDAGRI:** Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego
- **MINCETUR:** Ministerio de comercio exterior y turismo
- **MTC:** Ministerio de Transportes y Comunicaciones
- **ONPE:** Oficina nacional de procesos electorales
- **PAC:** Peruvian Avocado Comisión
- **PROHASS:** Asociación de Productores de Palta Hass del Perú
- **PROMPERU:** Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo
- **PYMES:** Pequeñas y medianas empresas
- **RAE:** Real academia española
- **SCM:** Gestión de la cadena de suministro
- **SERVQUAL:** Service quality model
- **SPSS:** Paquete estadísticos para las ciencias sociales
- **TLC:** Tratado de libre comercio
- **3PL:** Third party logistics

INTRODUCCIÓN

Las actividades económicas “per se” tienen como propósito el intercambio de bienes y servicios. La exportación es una actividad económica importante en nuestro país y dentro de esta actividad se encuentran las agroexportaciones de palta Hass. Según datos estadísticos del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego (MIDAGRI, 2021), durante el año 2020, después de un año de haberse iniciado la pandemia de COVID-19, Estados Unidos se convirtió en el segundo país importador de palta Hass peruana con una participación de 17.4% en comparación con otros mercados como Países bajos y España con un 34.2% y 32% respectivamente, se observa que EE. UU. no obtuvo la magnitud de volúmenes de importación que manejó en el año 2019.

Asimismo, según León (2022), señala que durante la temporada 2021 se realizó el envío de 490 mil toneladas de palta Hass y se estima crecer en volumen de exportación entre un 8% y 10% para este año 2022. Por otro lado, los *freight forwarders* son uno de los principales intermediarios en la cadena de suministro internacional y en todos los casos estas empresas se enfocan en solo vender sus servicios, más no proponen brindar un servicio de calidad. Teniendo en cuenta la información anterior, el objetivo principal del presente plan de investigación será analizar las siguientes variables: Calidad en el servicio logístico y la competitividad en la cadena de suministro de las agroexportadoras peruanas de palta a EE. UU. en el periodo 2020 al 2021.

Las variables mencionadas anteriormente han sido analizadas de manera independiente por otros investigadores, sin embargo, para el presente trabajo de investigación se propone analizar las variables de forma integral debido al grado de representatividad que pueda significar para el sector agroexportador de palta Hass. El tipo de investigación utilizado en este estudio es el correlacional con un enfoque cuantitativo empleando un diseño no experimental tipo transversal y será comprobado utilizando la herramienta del software estadístico SPSS. Finalmente, el análisis de esta investigación permitirá brindar recomendaciones que aporten al desarrollo de la competitividad de la cadena de suministro de las agroexportadoras de palta Hass y calidad de servicios que brindan los *freight forwarders*, ya que ambos son actores claves para esta investigación. Por otro lado, también, la presente investigación podrá ser un aporte para futuros investigadores que deseen continuar con el análisis de nuevos hallazgos o variables distintas con la finalidad de poder ampliar el panorama de estudio sobre la problemática planteada.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

Arias (2020) define el marco teórico como el proceso mediante el cual un investigador realiza la búsqueda científica de sus bases teóricas, modelos y/o antecedentes. Asimismo, y de forma complementaria según Hernández et al. (2014) define el proceso de elaboración del marco teórico como la conexión entre las referencias teóricas e ilación de referencias. En el presente trabajo de investigación se comenzó con la búsqueda de *papers* o también denominados antecedentes base que sirvieron de apoyo para el establecimiento de variables.

En primer lugar, se definieron los términos claves de la investigación que servirán de apoyo para clarificar el entendimiento de la problemática, calidad del servicio logístico; *freight forwarders*; competitividad y cadena de suministro. En segundo lugar, se establecieron los antecedentes de la investigación, diferenciados entre antecedentes nacionales e internacionales que para su selección y filtro se usó como determinante su ubicación en páginas indexadas como *Scopus*, *Proquest*, *Alicia*, *Web of Science* y/u otras bases de recursos académicos aprobados por la comunidad académica CONCYTEC.

En tercer lugar y debido al establecimiento de *papers* se definieron las variables de investigación y sus respectivas dimensiones en la que se realizó un análisis a mayor escala de las dimensiones utilizadas por otros investigadores incluyendo la bases y modelos teóricos; una vez culminado el análisis de las dimensiones utilizadas en las variables calidad del servicio logístico y competitividad de la cadena de suministro se determinó las dimensiones que se utilizaran a fin de evaluar las variables. En cuarto lugar, se detallará los modelos y bases teóricas referentes a las variables dependiente e independiente.

En quinto lugar, se estableció la normativa relacionada a los servicios prestados por los *freight forwarders*, ello mediante una evaluación de los limitantes gubernamentales que dificultan una óptima calidad del servicio logística. En sexto y último lugar, se realizó un análisis de la cadena de suministro, sus procesos y agentes involucrados. Finalmente, se describirá las características del sector de agroexportadores de palta a E.E.U.U, a través del análisis de las exportaciones y producción nacional.

1.1. MARCO CONCEPTUAL

Según Arias (2020) la elaboración del marco conceptual o comúnmente denominado “definición de términos clave/básicos” consiste en la conceptualización de palabras que sean de importancia para el entendimiento del estudio. El autor Arias (2020) indica que para la definición de términos clave se debe considerar palabras no conceptualizadas en el marco teórico pero que sirvan de referencia para la comprensión de la problemática. Para el presente estudio y siguiendo los lineamientos del autor, se definirá los términos servicios logísticos; *freight forwarders* y determinantes de la competitividad.

1.1.1. Definición de términos clave

Servicios logísticos

Para una mejor comprensión del término “servicios logísticos” se debe iniciar con la definición del término “logística”, autores como Barcelona *European Logistics Service* (BARCELOC, s.f.) determinan que la logística abarca los procesos de planificar, aplicar y controlar el transporte y almacenamiento eficiente de carga, incluyendo todo servicio e información desde el origen de la carga hasta su envío al consumidor final. Una vez definido, el autor BARCELOC (s.f.) establece como principales partes de los servicios logísticos:

- Logística de entrada (IL)
- Logística en la empresa
- Logística de salida (OL)
- Distribución

Freight Forwarders

Los *freight forwarders* o agencias de carga fueron definidos por BARCELOC (s.f.) como los encargados de organizar y gestionar la cadena de transporte, abarcando servicios relacionados al transporte, consolidación, almacenaje, embalaje y/o distribución de materias primas y productos finales. Cabe resaltar que según el autor BARCELOC (s.f.), los *freight forwarders* también brindan servicios de valor agregado relacionados a asuntos aduaneros, fiscales o de aseguramiento de carga. Similar definición presenta el autor Guzmán (2005), donde define a las agencias de carga como intermediarios entre el importador o exportador

y los transportistas (navieras); agencias de aduana; agencias marítimas; terminales marítimos o aéreos; etc.

Transporte internacional

Zamora y Pedraza (2013) definen al transporte internacional como un factor clave en el comercio exterior, ello debido a que garantizan el desplazamiento de productos desde el punto de creación de valor hasta el punto de entrega a los consumidores. Como indicado por Molins (2011) el transporte internacional abarca el traslado de carga entre países siguiendo condiciones de contrato que aseguren aspectos como daños, retrasos o fluctuaciones en los precios. El autor señala que el transporte internacional puede clasificarse según su naturaleza, objeto, ámbito geográfico, regulación administrativa, forma de uso y por el medio en el que se desenvuelven; dividiéndose según lo último como terrestre, aéreo o marítimo.

Cadena logística

Según Salas (2020) la cadena logística se conforma del intercambio de bienes, información y recursos financieros entre productores y clientes. Concepto relacionado a lo mencionado por *EAE Business School* (2018), que define la cadena logística como la planificación y control de mercancías transportadas a los consumidores, en la cantidad, calidad y tiempo correcto. El autor señala que, a diferencia de la cadena de suministro, la cadena logística solo se encarga de la supervisión y gestión de mercancías desde su ingreso en los almacenes hasta la entrega al consumidor final.

Agroexportaciones

El concepto agroexportación proviene de los términos agro, que hace referencia a los productos de campo o sus derivados y exportación, que se basa en la venta de productos a clientes en diversos países. Para autores como Duarte (2012) la agroexportación se basa en una actividad económica que se orienta en la venta de mercancía agrícola a consumidores internacionales, ello cumpliendo con requisitos de acceso para los diversos mercados de ingreso.

Empresas agroexportadoras

Similar al concepto de agroexportaciones, el término “empresas agroexportadoras” hace referencia a aquellas empresas cuya actividad principal o derivada se centra en las actividades de venta de productos agrarios o de campo a consumidores en mercados internacionales. Es decir, que abarca a todo el grupo de empresas que de forma intervienen en la producción, comercialización y distribución de mercancía de origen agrícola. Duarte (2012) define que por el criterio de valor agregado de la carga puede clasificarse en dos clases de empresas, agroexportadoras tradicionales y no tradicionales.

Competitividad

Como indicado por los autores Medeiros et al. (2019) el concepto de competitividad puede definirse desde los enfoques de desempeño y eficiencia. En relación con el primero, los autores señalan que un país/empresa es competitivo cuando consiguen ampliar su participación por productos en diversos mercados internaciones. Por otro lado, en relación con la competitividad por eficiencia, los autores señalan que un país es competitivo cuando logra una mejor capacidad de producción en comparación a otros países.

1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Según Arias (2020), los antecedentes aportan ideas novedosas a las investigaciones, debido a que a través del análisis de los descubrimientos llevados a cabo por otros investigadores se puede familiarizar con el tema a investigar. Los antecedentes permiten establecer una base de la metodología y teorías a utilizar.

1.2.1. Antecedentes nacionales

En primer lugar, Bueno y López (2020) en su tesis para optar por el Título Profesional de Licenciado en International Business, “Relación entre la calidad de servicio logístico de los agentes de carga y la satisfacción de los agroexportadores de arándano – Perú 2020” extraído del repositorio académico de la Universidad San Ignacio de Loyola, tuvo como principal objetivo “analizar la relación que existe entre la calidad del servicio logístico de los agentes de carga y la satisfacción de los agroexportadores de arándano del Perú del año 2020” (Bueno & López, 2020, p.30). La investigación de los autores fue realizado a través de una investigación descriptiva de tipo correlacional

usando un diseño no experimental-transversal, la muestra consto de 70 empresas agroexportadoras de arándano que fueron evaluadas a través de un cuestionario de 25 preguntas y cuyos resultados fueron evaluados mediante el uso de la herramienta estadística SPSS. La investigación presenta un nivel de relevancia a nivel metodológico y para la investigación al establecer un nuevo modelo para el análisis de la calidad del servicio logístico evaluando la relación directa entre las dimensiones relacionadas a aspectos como (oportunidad; exactitud; disponibilidad; fiabilidad; notoriedad y valor) con la satisfacción de agroexportadores. En primer lugar, se planteó los indicadores precisión en los tiempos y proceso de entrega; disponibilidad de existencias; acceso a la información; calidad de los compromisos de entrega, aceptación de pedidos y procesos de devolución; confiabilidad de la información; precisión de entrega, entrega a tiempo y cumplimiento, que sirvieron como fundamento teórico para el planteamiento de los indicadores de la presente investigación. Como resultado de la investigación, se determinó que al elevarse la calidad del servicio se tendría un mayor nivel de satisfacción de los agroexportadores de arándano; es decir, que se demostró que las dimensiones mencionadas influyen de manera directa con la satisfacción de agroexportadores de arándano (Bueno & López, 2020). Esta investigación aporta valor al presente plan de investigación debido a que sirvió como base para el establecimiento de las dimensiones de la variable calidad del servicio logístico y como base para determinar la relación significativa en el planteamiento de hipótesis y problemas del presente proyecto de investigación.

En segundo lugar, Olivares (2020) en su tesis para optar por el título profesional de Licenciado en International Business, “Impacto del desempeño de tercerización de los servicios logísticos en el desempeño exportador de las empresas de arándanos, Perú 2020” extraído del repositorio académico de la Universidad San Ignacio de Loyola, tuvo como principal objetivo “analizar cómo impacta el desempeño de tercerización de servicios logísticos en el desempeño exportador de las empresas de arándanos, Perú 2020” (Olivares, 2020, p.24). La investigación del presente autor fue realizado a través de una investigación correlacional usando un diseño no experimental-transversal, aplicado a una muestra de 73 empresas exportadoras de arándanos que utilizó como instrumento un cuestionario de 19 afirmaciones y cuyos resultados fueron evaluados mediante el uso de la herramienta SPSS. La investigación presenta un nivel de relevancia a nivel metodológico y para la investigación al establecer un nuevo modelo que evalúa la ventaja competitiva del uso de freight forwarders para el análisis del desempeño del

servicio logístico; es decir, que para la presente investigación se evaluó la ventaja competitiva otorgada por los prestadores de servicio logístico mediante el análisis de las dimensiones: exactitud de los servicios; servicios adicionales personalizados; factor de precio y calidad de entrega. En primer lugar, se planteó indicadores como servicio prometido; respuesta oportuna y precisa; entregas a tiempo y confiables; problemas de servicio; requisitos a corto plazo; eficiencia operativa; conocimiento y experiencia de empleados; calidad de embalaje entregado; percepción de rentabilidad y logro de metas y objetivos, que sirvieron como fundamento teórico para el planteamiento de los indicadores de la presente investigación. Como resultado de la investigación, se demostró una relación positiva entre el nivel de desempeño en la tercerización de los servicios logísticos y el desempeño de agroexportadores, por lo que esta investigación aportó valor al presente plan de investigación debido a que sirvió como base para el establecimiento de las dimensiones de la variable calidad del servicio logístico y como base para determinar la relación significativa en el planteamiento de hipótesis y problemas del presente proyecto de investigación.

En tercer lugar, Imán (2019) en su tesis para optar por el título profesional de Licenciado en International Business, “Relación entre la calidad de servicio logístico y satisfacción del cliente en las agencias de carga para las pymes exportadoras de confecciones de gamarra que hacen uso de transporte marítimo desde Puerto del Callao 2019” extraído del repositorio académico de la Universidad San Ignacio de Loyola, tuvo como principal objetivo “determinar si la calidad de servicio logístico de las agencias de carga se relaciona con la satisfacción del cliente para las Mypes exportadoras de confecciones de Gamarra” (Imán, 2019, p.35). La investigación del presente autor fue realizado a través de una investigación correlacional, usando un diseño no experimental - transversal, aplicado a una muestra de 99 empresas exportadoras de confecciones de Gamarra que pertenecen al Emporio comercial Gamarra, aplicando como instrumento un cuestionario de 17 preguntas y cuyos resultados fueron evaluados mediante el uso de la herramienta SPSS. La investigación presenta un nivel de relevancia a nivel metodológico y para la investigación al establecer una base de modelo para el análisis de la problemática ya que para ello se basaron en autores como Davis-Sramek et al. y Howard and Sheth. En el modelo planteado se evaluó la relación directa entre las dimensiones de la calidad del servicio logístico (Calidad de servicio logística operacional y calidad de servicio logístico relacional) con la satisfacción de clientes (Imán, 2019). Para ello se planteó indicadores como política de precios; tiempo de respuesta; frecuencia de servicio y reputación e

imagen, que sirvieron como fundamento teórico para el planteamiento de los indicadores de la presente investigación. Como resultado de la investigación, se demostró que la calidad de servicio logístico y sus respectivas dimensiones si tiene relación, y de forma positiva y significativa, con el nivel de satisfacción de las empresas investigadas. De igual forma, esta investigación apporto valor al presente plan de investigación debido a que sirvió como base para el planteamiento de las dimensiones de la variable calidad del servicio logístico y como base para determinar la relación significativa en el planteamiento de hipótesis y problemas del presente proyecto de investigación.

En cuarto lugar, Cadenillas y Farge (2020) en su tesis para optar por el título profesional de Licenciado en International Business, “Impacto del desempeño de la tercerización de servicios logísticos en las pymes exportadoras de uvas a EUA, 2020” extraído del repositorio académico de la Universidad San Ignacio de Loyola, tuvo como principal objetivo “analizar la relación entre el desempeño de proveedores logísticos con el nivel de desempeño de empresas PYMES exportadoras de uvas” (Cadenillas & Farge, 2020, p. 36). El estudio del presente autor fue realizado a través de una investigación correlacional de diseño no experimental-transversal, aplicado a una muestra de 74 empresas PYMES exportadoras de uvas frescas a Estados Unidos, aplicando como instrumento dos cuestionarios de 19 y 4 preguntas, cuyos resultados fueron evaluados mediante el uso de la herramienta SPSS. La investigación presenta un nivel de relevancia a nivel metodológico y para la investigación debido a que, a diferencia de tesis planteadas anteriormente, en la presente investigación se utilizó como instrumento un cuestionario planteado por el investigador Yeung que evalúa el desempeño de 3PL mediante el análisis de las dimensiones precisión de los servicios; servicios adicionales personalizados, factor de precio y calidad. Para ello se planteó indicadores como servicios prometidos; respuesta; servicios oportunos; problemas de servicio; soluciones creativas; conocimiento; respuesta a quejas y precio de servicios, que sirvieron como fundamento teórico para el planteamiento de los indicadores de la presente investigación. El resultado de la investigación afirmó que si las empresas evaluaran de forma eficiente el nivel de desempeño de las empresas de servicios logísticos con la que tercerizan sus operaciones incrementarían su propio desempeño en las exportaciones (Cadenillas & Farge, 2020,). Asimismo, la investigación demostró que las dimensiones mencionadas si guardan una relación con el desempeño exportador, por lo que la investigación apporto valor al presente plan de investigación al establecer un precedente en el planteamiento de las dimensiones de la variable calidad del servicio logístico y como base para determinar la relación

significativa en el planteamiento de hipótesis y problemas del presente proyecto de investigación.

En quinto lugar, Huamán y Puchoc (2020) en su tesis para optar por el título profesional de Licenciado en International Business, “Relación entre la calidad de servicio logístico de agentes de carga y la lealtad de las pymes exportadoras de quinua en Lima 2019” extraído del repositorio académico de la Universidad San Ignacio de Loyola, tuvo como principal objetivo “analizar la relación existente entre la calidad del servicio logístico de agentes de carga y el nivel de lealtad de las MYPES exportadoras de quinua” (Huamán & Puchoc, 2020, p.30). El estudio del presente autor fue realizado a través de una investigación correlacional, usando un diseño no experimental-transversal, aplicado a una muestra de 65 microempresas y pequeñas empresas exportadoras de quinua en Lima 2019, aplicando como instrumento un cuestionario de 13 preguntas, cuyos resultados fueron evaluados mediante el uso de la herramienta SPSS. La investigación presenta un nivel de relevancia a nivel metodológico y para la investigación al establecer un nuevo modelo para el análisis de la calidad del servicio logístico; en donde se describió las dimensiones calidad del personal; calidad de la información; calidad del pedido; puntualidad y condición del pedido y su relación con la lealtad de los clientes. Para ello se planteó indicadores como tiempos de respuesta; atención y errores, que sirvieron como fundamento teórico para el planteamiento de los indicadores de la presente investigación. El resultado de la investigación demostró que se cuenta con una relación positiva entre la calidad de servicio logístico y el nivel de lealtad ya que al incrementar el nivel del primero se logra mejorar la relación e importancia en el cliente. (Huamán & Puchoc, 2020, p.30). Esta investigación aporta valor al presente plan de investigación debido a que sirvió como base para el establecimiento de las dimensiones de la calidad del servicio logístico y para determinar la relación significativa en el planteamiento de hipótesis y problemas del presente proyecto de investigación debido a que la investigación demostró que las dimensiones mencionadas líneas arriba si tienen una relación positiva con la lealtad de PYMES exportadoras de quinua.

En sexto lugar, Castañeda y Ruiz (2019) en su tesis para optar por el título profesional de Licenciado en Negocios Internacionales, “Formulación de estrategias de mejoras en los costos logísticos, para incrementar la competitividad en las exportaciones textiles de la partida 6109.10.00.39 al mercado canadiense” extraído del repositorio académico de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, tuvo como principal objetivo determinar si “formular estrategias de mejora en costos logísticos logra

incrementar la competitividad de las empresas exportadoras de la partida 6109.10.00.39” (Castañeda & Ruiz, 2019, p.55). El estudio del presente autor fue realizado a través de una investigación descriptiva de tipo mixta, usando un diseño no experimental-transversal, aplicado a una muestra de 72 empresas que exportan al mercado canadiense; aplicando como instrumentos encuestas a las principales empresas y una serie de entrevistas a profundidad. La investigación presenta un nivel de relevancia a nivel metodológico al analizar la problemática desde una base teórica, como la teoría de Porter. Es decir, que se planteó la problemática, bajo el análisis teórico de Porter buscando determinar si efectivamente las dimensiones planteadas (Costo de transporte de mercancías; costo de infraestructura y evaluación de tasa de inversión en competitividad logística) incrementan la competitividad. Para ello se planteó indicadores como el desempeño logístico y la tasa de inversión en competitividad logística; que sirvieron como fundamento teórico para el planteamiento de los indicadores de la presente investigación. Como resultado de la investigación, se demostró que dentro de la cadena logística existen algunos factores logísticos relacionados a costos que permiten aumentar la competitividad como son, por ejemplo, el precio; el tiempo de transporte; la frecuencia del transporte y la eficiencia en emisión de documentos (Castañeda & Ruiz, 2019). Esta investigación aporta valor al presente plan de investigación debido a que sirvió como base para determinar la relación significativa en el planteamiento de hipótesis y problemática de las dimensiones nivel de servicio y eficiencia en costos.

En séptimo lugar, Piña (2018) en su tesis para optar por el título profesional de Licenciado en International Business, “La relación entre el CRM y el desempeño empresarial de los agentes de carga internacional de Lima y Callao 2018” extraído del repositorio académico de la Universidad San Ignacio de Loyola, tuvo como principal objetivo el análisis de “la relación entre el customer relationship management y el desempeño empresarial percibido por agencias de carga internacional en Lima y Callao” (Piña, 2018, p.20). El estudio del presente autor fue realizado a través de una investigación correlacional, usando un diseño no experimental, aplicado a una muestra de 250 agencias de carga internacionales en Lima y Callao; utilizando como instrumento un cuestionario de 22 preguntas y cuyos resultados fueron evaluados mediante el uso de la herramienta SPSS. La investigación presenta un nivel de relevancia a nivel metodológico, debido a que planteo el uso de su instrumento en base a modelos de anteriores autores como Churchill; Kuo-Chung Shang y Chin-Shan Lu que evaluaron las dimensiones de la variable CRM (Respuesta del cliente; aplicación de gestión de datos; interacción de

conocimientos tecnológicos y ventajas) y el desempeño empresarial. Para ello se planteó indicadores como tiempo de respuesta; capacidad de respuesta; flexibilidad y tecnología (Piña, 2018), que sirvieron como fundamento teórico para el planteamiento de los indicadores de la presente investigación. Como un resultado de la investigación, se determinó que, si existe una relación y significativa entre la información tecnológica de agentes de carga con su nivel de desempeño, cabe resaltar que se hace referencia a información tecnológica con el uso de sistemas computarizados que gestionen la relación con los clientes y/o proveedores (Piña, 2018). Esta investigación aporta valor al presente plan de investigación debido que la investigación determinó que la calidad del servicio logístico es de primer nivel para que los clientes de la empresa se sientan completamente satisfechos.

En octavo lugar, Paiva y Yataco (2020) en su tesis para optar por el título profesional de Licenciado en International Business, “Relación entre la calidad del servicio logístico y satisfacción de los clientes de un operador logístico de lima 2019” extraído del repositorio académico de la Universidad San Ignacio de Loyola, tuvo como principal objetivo determinar de qué forma se relacionan la calidad de los servicios logísticos de la empresa RANSA con la satisfacción de sus clientes en Lima. . El estudio del presente autor fue realizado a través de una investigación correlacional, usando un diseño no experimental transversal, aplicado a una muestra de 119 clientes del servidor logístico de transporte de RANSA y cuyos resultados fueron evaluados mediante el uso de la herramienta SPSS. La investigación presenta un nivel de relevancia a nivel metodológico al establecer un método de análisis factorial exploratorio que extrajo componentes, mediante el método VARIMAX, de la variable calidad de servicio logístico y satisfacción. Producto de ello se planteó indicadores como capacidad del personal; efectividad; calidad y puntualidad, que sirvieron como fundamento teórico para el planteamiento de los indicadores de la presente investigación (Paiva & Yataco, 2020). Esta investigación aporta valor al presente plan de investigación debido a que sirvió como base para el establecimiento de las dimensiones de la calidad del servicio logístico y para determinar la relación significativa en el planteamiento de hipótesis y problemas del presente proyecto de investigación debido a que la investigación determinó que la calidad si es un factor importante para que los clientes de un operador logístico se sientan completamente satisfechos (Paiva & Yataco, 2020).

En noveno lugar, Schwartz (2017) en su artículo académico, “Impacto de los costos logísticos en la competitividad de las cadenas de suministro agroexportadoras

peruanas en el contexto del TLC Perú-EE. UU. al 2015” extraído del repositorio académico de la Universidad de Lima, tuvo como objetivo analizar un “análisis del impacto de los costos logísticos en la competitividad de las cadenas de suministro de agroexportadoras peruanas que operaban bajo el Tratado de Libre Comercio (TLC) entre los Estados Unidos y el Perú” (Schwartz, 2017, p. 1). Este antecedente fue desarrollado a través de una investigación de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, aplicado a una muestra de siete agroexportadoras peruanas. La investigación presenta un nivel de relevancia a nivel metodológico y para la investigación debido a que evalúa la competitividad mediante el uso del índice IVCRE que analiza la participación de exportación de un producto de un país y su participación en el mercado mundial. Como resultado de la investigación, se demostró una correlación negativa entre los costos logísticos y la competitividad exportadora agroindustrial, se demostró que al incrementarse el costo logístico se reduce la competitividad en la exportación del producto (Schwartz, 2017). De igual forma, esta investigación aporta valor al presente plan de investigación debido a que sirvió como base para la evaluación del tipo relación significativa en el planteamiento de hipótesis y problemática de las dimensiones eficiencia en costos.

En décimo lugar, Vásquez y Sarmiento (2020) en su tesis para optar por el título profesional de bachiller en Ingeniería Industrial, “Los costos logísticos y su impacto en la competitividad de la cadena de suministro: Una revisión de literatura” extraído del repositorio académico de la Universidad Tecnológica del Perú, tuvo como objetivo “resumir información relevante sobre el impacto de los costos logísticos en la competitividad de la cadena de suministro” (Vásquez & Sarmiento, 2020, p.6). Este antecedente fue desarrollado a través de una investigación cualitativa no experimental de alcance descriptivo. El resultado del estudio demostró que los costos logísticos si cumplen un rol relevante en la competitividad de las cadenas de suministro de una empresa, ya que cuando los costos logísticos suben, la competitividad de la cadena se debilita (Vásquez & Sarmiento, 2020). La investigación presenta un nivel de relevancia a nivel metodológico ya que plantea el análisis e interpretación de la competitividad de la cadena mediante la evaluación de literatura sistemática; aspecto no evaluado con anterioridad a nivel cualitativo. Asimismo, esta investigación aporta valor al presente plan de investigación debido a que sirvió como base para la evaluación del tipo relación en el planteamiento de hipótesis y problemática de las dimensiones relacionadas a la eficiencia en costos.

Tabla 1*Antecedentes nacionales*

Id	Título	Variable	Tipo de documento	Autor	Universidad/Entidad	Diseño	Indexada	Fuente	Aporte tesis
1	Relación entre la calidad de servicio logístico de los agentes de carga y la satisfacción de los agroexportadores de arándano – Perú 2020.	• Calidad en el servicio logístico	Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en International Business	Bueno y López (2020)	Universidad San Ignacio de Loyola	Cuantitativa	Si	Repositorio académico USIL	Variable calidad en el servicio logístico.
2	Impacto del desempeño de tercerización de los servicios logísticos en el desempeño exportador de las empresas de arándanos, Perú 2020.	• Calidad en el servicio logístico	Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en International Business	Olivares (2020)	Universidad San Ignacio de Loyola	Cuantitativa	Si	Repositorio académico USIL	variable calidad en el servicio logístico.
3	Relación entre la calidad de servicio logístico y satisfacción del cliente en las agencias de carga para las pymes exportadoras de confecciones de gamarra que hacen uso de transporte marítimo desde Puerto del Callao 2019.	• Calidad en el servicio logístico	Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en International Business	Imán (2019)	Universidad San Ignacio de Loyola	Cuantitativo	Si	Repositorio académico USIL	variable calidad en el servicio logístico.
4	Impacto del desempeño de la tercerización de servicios logísticos en las pymes exportadoras de uvas a EUA., 2020	• Calidad en el servicio logístico	Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en International Business	Cadenillas y Farge (2020).	Universidad San Ignacio de Loyola	Cuantitativo	Si	Repositorio académico USIL	variable calidad en el servicio logístico.
5	Relación entre la calidad de servicio logístico de agentes de carga y la lealtad de las pymes exportadoras de quinua en Lima 2019	• Calidad en el servicio logístico	Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en International Business	Huamán y Buchac (2020)	Universidad San Ignacio de Loyola	Cuantitativo	Si	Repositorio académico USIL	variable calidad en el servicio logístico.
6	Formulación de estrategias de mejoras en los costos logísticos, para incrementar la competitividad en las exportaciones textiles de la partida 6109.10.00.39 al mercado canadiense	• Competitividad en la cadena de suministro	Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Negocios Internacionales	Castañeda y Ruiz (2019)	Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas	Cuantitativo	Si	Repositorio académico UPC	Base para establecer la variable competitividad en la cadena de suministro.
7	La relación entre el CRM y el desempeño empresarial de los agentes de carga internacional de lima y callao 2018-	• Calidad en el servicio logístico	Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en International Business	Piña (2018)	Universidad Nacional San Ignacio de Loyola	Cuantitativo	Si	Repositorio académico USIL	variable calidad en el servicio logístico.
8	Relación entre la calidad del servicio logístico y satisfacción de los clientes de un operador logístico de lima 2019”	• Calidad en el servicio logístico	Artículo académico	Paiva y Yataco (2020)	Universidad Nacional San Ignacio de Loyola	Cuantitativo	Si	Repositorio académico USIL	variable calidad en el servicio logístico.
9	Impacto de los costos logísticos en la competitividad de las cadenas de suministro agroexportadoras peruanas en el contexto del TLC Perú-EE. UU. al 2015	• Competitividad en la cadena de suministro	Artículo académico	Scharz (2017)	Universidad de Lima	Cuantitativo	Si	Repositorio académico Universidad de Lima	variable competitividad en la cadena de suministro.

10	Los costos logísticos y su impacto en la competitividad de la cadena de suministro: Una revisión de literatura	• Competitividad en la cadena de suministro	Tesis para optar el Título de bachiller en ingeniería industrial	Vásquez y Sarmiento (2020)	Universidad Tecnológica del Perú	Cualitativo	Si	Repositorio académico UTP	variable competitividad en la cadena de suministro.
----	---	---	--	----------------------------	----------------------------------	-------------	----	---------------------------	---

Nota. Se ha realizado un cuadro que resume los antecedentes nacionales, indicando factores como fuente; valor o aporte a la investigación.

1.2.2. Antecedentes internacionales

En primer lugar, Nurwahyudi (2021) en la investigación científica que realizó, “*Analysis of customer satisfaction in freight forwarder industry using Servqual, IPA and FMEA methods*” extraída del repositorio *Scopus*, tuvo como principal objetivo conocer los efectos de las cinco dimensiones que constituyen la variable calidad de servicio que incluyen diversos efectos en la satisfacción de los clientes en la industria de los *freight forwarders*. Este antecedente fue desarrollado por medio de una investigación correlacional teniendo un diseño no experimental-transversal. La metodología empleada en este estudio fue de enfoque cuantitativo y se aplicó como instrumento un cuestionario que constaba de 53 preguntas a responder mediante una escala de Likert (del 1 al 5). Se utilizó también una técnica de muestreo intencional con 86 clientes de *freight forwarders* del 2019 y se analizaron los datos mediante la medición de la brecha y prueba estadística haciendo uso del software *SmartPLS*. Por último, se utilizó *IPA* para el mapeo y el método *FMEA* para la mejora de riesgos surgidos. Los resultados de este estudio evidenciaron que la seguridad, lo tangible, la empatía, la confiabilidad y la capacidad de respuesta son dimensiones que componen a la variable calidad del servicio en la industria de los *freight forwarders*. Esta investigación aporta valor, puesto que se propone como base para el establecimiento de la variable: calidad en el servicio logístico.

En segundo lugar, Gil et al. (2018) en su investigación científica, “*Satisfaction and loyalty in B2B relationships in the freight forwarding industry: Adding perceive value and service quality into equation*” extraída del repositorio *Scopus*, su como principal objetivo fue reconocer y estudiar los determinantes de la satisfacción que comprende la calidad del servicio y valor percibido, así como también la intervención de la fidelización de los clientes de los *freight forwarders* hacia las empresas que brindan servicios de transporte y distribución de mercancías en España (Gil et al, 2018). Se llevó a cabo una investigación de tipo correlacional con diseño no experimental-transversal. La metodología empleada en este estudio fue de enfoque cualitativo, realizando entrevistas personales a 205 gerentes de diversas *freight forwarders*, con el propósito de saber sus percepciones sobre el servicio brindado. En primer lugar, se buscaron empresas en España mediante la recopilación de datos de un censo, donde se obtuvieron 558 empresas, sin embargo, la tasa de respuesta fue del 37%. Además, se utilizaron algunos criterios de selección,

como ubicación y principal modo de transporte, para obtener una muestra representativa. Posteriormente, se elaboró un cuestionario en base a la revisión de la literatura, las preguntas se midieron en una escala tipo Likert de 5 puntos. Finalmente, para validar el instrumento de medida y estimar el modelo casual se aplicó el Método PLS. Cabe resaltar que hicieron uso del programa SPSS para el análisis de los datos obtenidos. Los resultados de esta investigación demostraron que la calidad de servicio influye en la satisfacción del cliente, siendo de forma directa como a través del valor percibido; además, confirma existe relación entre la satisfacción de la empresa de transporte y la fidelización de los clientes (Gil et al, 2018). Ello, confirma que estas dimensiones (calidad del servicio y valor percibido) tienen importancia para promover el vínculo entre los actores de la cadena. Esta investigación aporta valor, puesto que se propone como base para el establecimiento de la variable: calidad en el servicio logístico.

En tercer lugar, López et al. (2018) en su trabajo de investigación para su titulación, “Las agencias de carga y los servicios de transporte en el comercio internacional de Bogotá” extraída del repositorio *Scielo*, su principal objetivo fue analizar la relevancia e influencia de los *freight forwarders* que prestan servicios logísticos de transporte marítimo. Este antecedente es desarrollado por medio de una investigación descriptiva teniendo un diseño no experimental-transversal con un enfoque cuantitativo. El presente estudio tiene como meta principal los estudios cuantitativos, la construcción y la demostración de teorías, para ello se usó el método de muestreo probabilístico que, a través del análisis de unidades extraídas de una muestra al azar, denominado muestreo aleatorio simple, permite distinguir una probabilidad distintiva para cada unidad de muestra (Posso, 2014, como se cita en López et al, 2018). Se utilizó como instrumento para la recolección de datos un cuestionario aplicado a 136 empresas de *freight forwarders*. Los resultados de este estudio evidenciaron que más del 50% de las agencias, un condicionante que exigen los clientes al momento de tomar sus servicios es la relación entre calidad-precio y como segundo condicionante son los servicios logísticos, debido a que ofrecen mayor cobertura a sus preferencias y necesidades. Cabe resaltar, que el instrumento fue validado por 2 expertos, uno del área de logística, y el otro fue un experto en estadística. Además, se utilizó el software SPSS para el análisis de los datos recolectados. Por otro lado, se resalta la mayor exigencia a los *freight forwarders* en

las dimensiones de seguridad y monitoreo de carga y tiempo promedio de tránsito. Así como también menciona Alcívar y Sánchez (2016) los *FF.WW.* sostienen un papel fundamental dentro de la cadena logística del comercio respecto al transporte y manejo de carga que engloban diversos servicios (distribución de mercancías, almacenaje, etc.) cuyo objetivo es mejorar estas operaciones respecto a los costos, tiempo y calidad de servicio. Esta investigación aporta valor, puesto que se propone como base para el establecimiento de la variable: calidad en el servicio logístico.

En cuarto lugar, Skiba y Karás (2022) en su investigación científica, “*The Changing Role of a Freight Forwarder in Modern Supply Chains*” extraída del repositorio *Scopus*, tuvo como principal objetivo identificar y determinar el papel que hoy en día un *freight forwarders* tiene frente a las fluctuantes cadenas de suministro globales. Este antecedente fue desarrollado mediante una investigación descriptiva teniendo un diseño no experimental-transversal con un enfoque cuantitativo. En esta investigación se realizó un análisis FODA para determinar el rol cambiante de los *freight forwarders*, así como también, se realizó un análisis estadístico de las cifras de demanda que han sido reportadas para los *freight forwarders* en Polonia. Asimismo, se complementó la metodología con un caso estudio de AP Moller-Maersk en el sector de transporte de carga. Cabe resaltar que se utilizó el software SPSS para el análisis de los datos recolectados. Los resultados finales de este estudio demostraron que la creciente demanda de servicios de transporte ha impulsado la evolución del sector transitario. En la actualidad, el transitario ya no es un contratista de un solo servicio, sino que participa en toda la cadena de suministro, mientras que el sector ya está experimentando cambios dinámicos en su forma de reunir a clientes y proveedores. Las transformaciones actuales suponen una amenaza para los transitarios, ya que los principales operadores marítimos, como Maersk, están ampliando el alcance de sus actividades para incluir el transporte de mercancías. Esta investigación aporta valor, puesto que se propone como base para el establecimiento de la variable: calidad en el servicio logístico.

En quinto lugar, Bae (2019) con su investigación científica, “*The Interaction Effect of Strategic Information Systems on Performance of International Freight Forwarders: An Analysis of Gaps in Performance*” extraída del repositorio Elsevier, su principal objetivo fue comprobar el efecto directo de la aplicación estratégica de los sistemas de información (SI) enfocados en el desempeño de los *freight*

forwarders. Este antecedente fue desarrollado a través de una investigación descriptiva teniendo un diseño no experimental-transversal con un enfoque cuantitativo. Para validar la hipótesis de la investigación, se definieron variables basadas en la revisión de la literatura. Luego se elaboró una encuesta aplicada a 115 *freight forwarders* de la República de Corea, sin embargo, se eliminaron 3 encuestas debido a que tuvieron la misma respuesta en todos los ítems o en muchos espacios en blanco, quedando un total de 112 encuestas realizadas. Para probar las hipótesis, este estudio utilizó varios métodos analíticos. En primer lugar, se determinaron las características generales de los datos recopilados mediante una estadística descriptiva. En segundo lugar, la fiabilidad y la validez de los datos se determinaron mediante análisis factoriales exploratorios y confirmatorios. Finalmente, los vínculos causales entre las variables se probaron mediante un análisis de modelos de ecuaciones estructurales (SEM). La recolección de datos fue mediante un cuestionario y se usó el modelo de ecuaciones estructurales, análisis de regresión moderada, análisis de conglomerados, análisis de varianza y el análisis post hoc. Cabe resaltar que se utilizó la herramienta SPSS para el análisis de los datos recopilados. Los resultados de esta investigación demostraron que la aplicación estratégica del sistema de información tiene un impacto positivo respecto a la satisfacción del cliente, asimismo promueve la colaboración e integración entre las diversas empresas que participan en las cadenas de suministro, es de esta manera que se concluye que el intercambio fluido de información entre empresas y la aplicación estratégica de sistema de información son el cimiento para lograr un alto desempeño de los *freight forwarders*. Esta investigación aporta valor, puesto que se propone como base para el establecimiento de la variable: calidad en el servicio logístico.

En sexto lugar, Subhashini y Preetha (2018) en su investigación científica, “*An empirical analysis of service quality factors pertaining to ocean freight forwarding services*” extraída del repositorio *Emerald insight*, tuvo como principal objetivo determinar y reconocer los factores que determinan la variable calidad del servicio logístico en el transporte marítimo y examinar la relación entre los factores como la tangibilidad, fiabilidad, responsabilidad, el valor, la empatía y la seguridad. Este antecedente fue desarrollado a través de una investigación correlacional teniendo un diseño no experimental-transversal con un enfoque cuantitativo. La presente investigación también utiliza un enfoque deductivo donde primero

comprende la teoría y luego recopila los datos. Para la recopilación de datos se utilizó un cuestionario. Posteriormente, para la muestra se seleccionaron agentes de carga y luego se seleccionaron de forma aleatoria los clientes, importadores y exportadores. Asimismo, para medir los factores de calidad se utilizó la escala de Likert. Por último, para el análisis correspondiente de correlación utilizaron la herramienta SPSS, el análisis de Cronbach y la regresión múltiple. El resultado de esta investigación demostró que las dimensiones: tangibilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad, empatía y el valor comprende la calidad de servicio, comprobando que cuenta con una relación significativa en la variable calidad de servicio y sí existe relación con la satisfacción del cliente (Subhashiniy y Preetha, 2018). Por otro lado, se afirmó que no existe una correlación entre el factor seguridad y el factor empatía, debido a que la seguridad es una medida de precaución y la disposición de los empleados para escuchar las quejas y brindar apoyo no se encuentra asociado con la seguridad. Esta investigación aporta valor, puesto que se propone como base para el establecimiento de la variable: calidad en el servicio logístico.

En séptimo lugar, Gi y Ki (2017) en su investigación científica, “*A Study on Extraction of International Freight Forwarders’ Service Quality Factors: The Case of South Korea*” extraída del repositorio *KoreaScience*, tuvo como principal objetivo extraer los factores de calidad del servicio de los *freight forwarders* que cuenten con las características de la industria de transporte de carga. Este antecedente fue desarrollado a través de una investigación correlacional teniendo un diseño no experimenta-transversal con un enfoque cuantitativo. El modelo de investigación del presente estudio utiliza un análisis factorial de carácter exploratorio basado en factores y medidas que fueron seleccionadas mediante la revisión de la literatura y también mediante entrevistas con 8 gerentes de empresas de importación y exportación. Para la recopilación de datos se realizó una encuesta en línea a 9.850 empresas exportadoras e importadoras de Corea del Sur, donde sólo se obtuvo un total de 200 respuestas. Por último, para el análisis correspondiente utilizaron el software estadístico *PASW statistics 18*. Los resultados de esta investigación mencionan que existe dos factores de calidad de servicio de los *freight forwarders* siendo el factor de características de operación definidas como precisión, rapidez-oportunidad y estabilidad; y factor de orientación al cliente definido como

profesionalismo y empatía. Esta investigación aporta valor, puesto que se propone como base para el establecimiento de la variable: calidad en el servicio logístico.

En octavo lugar, Kolat et al. (2019) en su investigación científica, “*Measuring Service Quality in the Logistic Sector by Using Servqual and Best Worst Method*” extraída del repositorio *Scopus*, su principal objetivo fue analizar la calidad del servicio logístico que brindan los *freight forwarders* en Izmir, Turquía. Este antecedente fue desarrollado a través de una investigación correlacional teniendo un diseño no experimental-transversal con un enfoque cuantitativo. Esta investigación elabora como instrumento una encuesta que incluye 49 preguntas en total, esta encuesta fue aplicada a 110 personas entre clientes y trabajadores de empresas logísticas. La metodología del presente estudio contempla 2 métodos para el análisis de los datos, primero el método de calidad del servicio (SERVQUAL), y luego el método de *Best Worst Method (BWM)*. Cabe resaltar que los datos fueron analizados utilizando la herramienta SPSS. Los resultados de esta investigación en base a las siguientes dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de reacción, garantía y empatía; demostraron que la capacidad de respuesta es el criterio más relevante y, por otro lado, la tangibilidad es el menos relevante para determinar la calidad del servicio de los *freight forwarders*. Esta investigación aporta valor, puesto que se propone como base para el establecimiento de la variable: calidad en el servicio logístico.

En noveno lugar, Zhang y Okoroafo (2015) en su investigación científica, “*Third-Party Logistics (3PL) and Supply Chain Performance in the Chinese Market: A Conceptual Framework*” extraída de repositorio *Scielo*, tuvo como principal objetivo proporcionar un marco que se centre la manera en cómo aprovechar la logística de terceros para aumentar y desarrollar los procesos involucrados en la cadena de suministro en el mercado chino. Este antecedente fue desarrollado a través de una investigación correlacional teniendo un diseño no experimental-transversal con un enfoque cualitativo. Para esta investigación primero se realizó una revisión de la literatura actual y posteriormente se aportaron propuestas de mejora. Se recopilaron los datos de una muestra de diez 3PL chinos de propiedad estatal que contaban con 5 años consecutivos de medidas de desempeño. El resultado de este estudio demostró que los proveedores chinos que brindan servicios 3PL tienden a enfocarse en ofertas de servicios tradicionales como: la gestión portuaria, el

transporte y el almacenamiento en vez de desempeñar el papel de integrador o proveedor de servicios líder. Por otro lado, este trabajo de investigación se enfoca en la relación entre los proveedores y usuarios de 3PL analizando cómo sus interacciones ayudan a aumentar la flexibilidad logística, donde a su vez aumenta la competitividad de la cadena de suministro. Asimismo, se destaca las dimensiones: integración, cooperación y transmisión de información y sin una buena ejecución de estas dimensiones en los involucrados de la cadena sufrirá pérdidas en función a tiempo y costos. Esta investigación aporta valor, puesto que se propone como base para el establecimiento de la variable: competitividad en la cadena de suministro.

En décimo lugar, Zimon et al. (2020) en su trabajo de investigación científica, “*Management systems and improving supply chain processes: Perspectives of focal companies and logistics service providers*” extraída de repositorio *Web of Science* su principal objetivo estudiar el efecto de la implementación de sistemas de gestión estandarizados en los procesos que tienen relación con la competitividad. Este antecedente es un estudio empírico que fue desarrollado mediante el análisis descriptivo de carácter cuantitativo. La metodología de la investigación inicia con la etapa de investigación donde se incluye la revisión de la literatura actual de la industria. Posteriormente se desarrolla una encuesta aplicada a 79 empresas entre proveedores de servicios logísticos y empresas focales. Además, aplicaron las herramientas SPSS y Minitab para el análisis de estos datos, este análisis se basó en estadísticas descriptivas y en el análisis de varianza (ANOVA). El resultado de esta investigación evidenció que la implementación de sistemas de gestión estandarizados tiene un impacto fundamental para mejorar la cadena de suministro donde estos sistemas tienen impactos significativos en la mejora de la calidad de los productos/servicios y brindar eficiencia en el servicio logístico que se ofrece al cliente, por otro lado, cuenta con menores impacto cuando se analizó el aumento y desarrollo de la innovación y por otro lado, la minimización de costos que involucra los procesos logísticos. Adicional a ello, para examinar esta relación se tomó en cuenta las siguientes variables: sistema de gestión integrado, calidad de productos/servicio, innovación, atención en temas ambientales/sociales, minimización de costos de procesos logísticos y relación en la cadena de suministro.

Esta investigación aporta valor, puesto que se propone como base para el establecimiento de la variable: competitividad en la cadena de suministro.

En décimo primer lugar, Hilletoft y Jager (2011) en su investigación científica, “*The role of service providers in the implementation of a differentiated supply chain*” extraída de repositorio *Web of Science*, tuvo como principal objetivo investigar la influencia de los proveedores de servicios de logística en la implementación de una cadena de suministro diferenciada. Este antecedente fue desarrollado a través de un análisis descriptivo de casos múltiples, teniendo un diseño no experimental-transversal con un enfoque cualitativo. En primer lugar, se realizó la revisión de la literatura para aportar mayores conocimientos realizando entrevistas de profundidad entre 20 a 90 minutos a personas que representan a los mandos medios y altos en las empresas del primer caso, entre los cuales se encuentran proveedores de servicios de logística. Asimismo, el caso Epsilon adiciona 3 entrevistas con clientes clave. Cabe resaltar que la recopilación de datos ha sido documentada y registrada digitalmente, lo cual aumenta la confiabilidad de los estudios de caso. Asimismo, para aumentar la validez del estudio, se utilizaron múltiples fuentes de evidencia. El resultado de este estudio evidenció que los proveedores de servicios logísticos ayudan a las empresas a diferenciar sus procesos en la cadena de suministro, la hace única ya que es adaptado al cliente. Asimismo, se destaca las dimensiones: planificación, estandarización (lean), personalización y de valor agregado, diferenciación y agilidad. Esta investigación aporta valor, puesto que se propone como base para el establecimiento de la variable: competitividad en la cadena de suministro.

Tabla 2
Antecedentes internacionales

Id	Titulo	Variable	Tipo de documento	Autor	Universidad/Entidad	Diseño	Indexada	Fuente	Aporte tesis
1	<i>Analysis of customer satisfaction in freight forwarder industry using Servqual, IPA and FMEA methods</i>	• Calidad en el servicio logístico	Investigación científica	Nurwahyudi (2021)	Universidad de Rijeka	Cuantitativa	Si	Scopus	Base para el establecimiento de las variables: calidad en el servicio logístico.
2	<i>Satisfaction and loyalty in B2B relationships in the freight forwarding industry: Adding perceive value and service quality into equation</i>	• Calidad en el servicio logístico	Investigación científica	Gil, Berenguer y Ruiz (2018)	Universidad de Valencia	Cualitativo	Si	Scopus	Base para el establecimiento de las variables: calidad en el servicio logístico
3	<i>Las agencias de carga y los servicios de transporte en el comercio internacional de Bogotá</i>	• Calidad en el servicio logístico	Tesis de titulación	López, Moreno y Vidal (2018)	Universidad ECCI	Cuantitativa	Si	Scielo	Base para el establecimiento de las variables: calidad en el servicio logístico.
4	<i>The Changing Role of a Freight Forwarder in Modern Supply Chains</i>	• Calidad en el servicio logístico	Investigación científica	Skiba y Karás (2022)	Universidad Marítima de Gdynia	Cuantitativo	Si	Scopus	Base para el establecimiento de las variables: calidad en el servicio logístico
5	<i>The Interaction Effect of Strategic Information Systems on Performance of International Freight Forwarders: An Analysis of Gaps in Performance</i>	• Competitividad en la cadena de suministro	Investigación científica	Sung (2019)	Universidad de Kyonggi	Cuantitativo	Si	Elsevier	Base para el establecimiento de las variables: Competitividad en la cadena de suministro
6	<i>An empirical analysis of service quality factors pertaining to ocean freight forwarding services</i>	• Calidad en el servicio logístico	Investigación científica	Subhashiniy (2018).	Universidad de Vels	Cuantitativo	Si	Emerald insight	Base para el establecimiento de las variables: calidad en el servicio logístico
7	<i>A Study on Extraction of International Freight Forwarders' Service Quality Factors: The Case of South Korea</i>	• Calidad en el servicio logístico	Investigación científica	Ki y Gi. (2017)	Universidad Nacional de Incheon*	Cuantitativo	SI	Korea Science	Base para el establecimiento de las variables: calidad en el servicio logístico
8	<i>Measuring Service Quality in the Logistic Sector by Using Servqual and Best Worst Method</i>	• Calidad en el servicio logístico	Investigación científica	Kolat, Kokcu, Kiranli, Ozbiltekin, Ozturkoglu (2019)	Universidad de Yasar	Cuantitativo	Si	Scopus	Base para el establecimiento de las variables: calidad en el servicio logístico
9	<i>Third-Party Logistics (3PL) and Supply Chain Performance in the Chinese Market: A Conceptual Framework</i>	• Competitividad en la cadena de suministro	Investigación científica	Zhang y Okoroafo (2015)	The University of Toledo	Cuantitativo	Si	Scielo	Base para el establecimiento de las variables: competitividad en la cadena de suministro

10	<i>Management systems and improving supply chain processes: Perspectives of focal companies and logistics service providers</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Competitividad en la cadena de suministro 	Investigación científica	Zimon, Madzik y Sroufe (2015)	Universidad Tecnológica de Rzeszów	Cuantitativo	Si	Web of science	Bases para el establecimiento de la variable: competitividad en la cadena de suministro
11	<i>The role of logistics service providers in the implementation of a differentiated supply chain</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Competitividad en la cadena de suministro 	Investigación científica	Hilletofh y Jager. (2011)	Universidad de Gävle	Cuantitativo	Si	Web of Science	Bases para el establecimiento de la variable: competitividad en la cadena de suministro

Nota. Se ha realizado un cuadro que resume los antecedentes internacionales, indicando factores como fuente; valor o aporte a la investigación.

1.3. DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES A UTILIZAR

Hernández et al. (2014) definen las variables como un objeto que fluctúa y varía por lo que es sujeta a controles y mediciones, en el concepto científico el autor identifica el valor de una variable al relacionarse con otras para la formación de hipótesis o teorías. Arias (2020) define la variable como el objeto que se estudiara, medirá o controlara a fines de una investigación, estas variables según el autor se encuentran presentes en el título, objetivo e hipótesis de la investigación.

Las variables de una investigación según su función pueden dividirse en variable 1 y variable 2, para el presente trabajo de investigación se estableció como variable 1 a la “Calidad del servicio logístico” y como variable 2 la “Competitividad en la cadena de suministro”. Las variables y sus respectivas dimensiones serán detalladas líneas debajo y de igual forma se precisarán en la matriz de consistencia y operacionalización.

1.3.1. Variable 1: Calidad del servicio logístico

Esta variable 1 se puede definir desde dos enfoques la calidad subjetiva, que hace referencia a la percepción de los clientes y la calidad objetiva, que se determina por la propia característica de los productos o servicios. Referente a la calidad objetiva, autores como Morash et al. (1996) definieron este término como la capacidad de una empresa para brindar a sus clientes internos y/o externos productos y/o servicios exentos de errores o defectos. Concepto relacionado a la definición de calidad del servicio logístico de Thai (2013) que conceptualiza el término calidad con un aspecto derivado de la distribución física del producto o servicio.

En lo que respecta a la calidad subjetiva, autores como Jang et al. (2014) definen que la calidad del servicio logístico cumplimiento de todas las expectativas reales del cliente en todas las operaciones logísticas como compra, producción, venta, devolución, manipulación y eliminación. Como se puede observar en la Tabla 4, diferentes autores definen las dimensiones incluidas en la variable de calidad del servicio logístico. Para nuestra investigación, se optó establecer dimensiones que abarquen los determinantes más comunes utilizados por los investigadores de nuestros antecedentes tanto nacional como internacional; es decir que la dimensión puntualidad se determinó mediante análisis global de las dimensiones disponibilidad; presión y rapidez, evaluadas y validadas en los antecedentes del presente trabajo

de investigación. De igual forma, para la dimensión nivel de servicio, que abarca el análisis global de las dimensiones valor; calidad del personal; fiabilidad; empatía y profesionalidad.

Tabla 3

Establecimiento de las dimensiones de la calidad de servicio logístico en base a la revisión de antecedentes

<i>Autores</i>	<i>Dimensiones</i>
<i>Bueno y Lopez (2020)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Oportunidad</i> - <i>Precisión</i> - <i>Disponibilidad</i> - <i>Confiabilidad</i> - <i>Visibilidad</i> - <i>Valor</i>
<i>Imán (2019)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Calidad de servicio logístico operacional</i> - <i>Calidad de servicio logístico relacional</i>
<i>Huaman y Puchoc (2020)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Calidad del personal, de la información y del pedido</i> - <i>Puntualidad</i> - <i>Condición del pedido</i>
<i>Paiva y Yataco (2020)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Calidad del personal, calidad de la información y calidad de la orden.</i> - <i>Puntualidad</i>
<i>(Subhashiniy y Preetha, 2018)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Tangibilidad</i> - <i>Fiabilidad</i> - <i>Garantía</i> - <i>Capacidad de respuesta</i> - <i>Empatía</i> - <i>Valor</i> - <i>Seguridad</i>
<i>Ki y Gi. (2017)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Precisión</i> - <i>Rapidez/Puntualidad</i> - <i>Estabilidad</i> - <i>Profesionalidad</i> - <i>Empatía</i>

Nota. Se ha elaborado un cuadro que identifica las dimensiones aplicadas por autores de los antecedentes de la investigación en relación con la calidad del servicio logístico.

1.3.2.1. Dimensión 1: Puntualidad

La dimensión 1 Puntualidad se refiere a la eficiencia del *freight forwarders* en el oportuno envío de información relativa al transporte y documentación del embarque. Dentro de la dimensión se encuentra la rapidez en

el proceso de coordinaciones del embarque de la carga. El termino rapidez/puntualidad se determinó mediante el estudio de las dimensiones precisión, puntualidad y fiabilidad, previamente investigado por autores.

1.3.2.2. Dimensión 2: Nivel de servicio

Según Duque (2005) el nivel de servicio hace referencia a la disponibilidad de la empresa para ofrecer servicios personalizados y seguros a sus clientes. Según el autor, el nivel de servicio implica elementos como el compromiso con los clientes y sus requerimientos. El termino nivel de servicio se determinó mediante el estudio de las dimensiones capacidad de respuesta, valor, confiabilidad y empatía, previamente investigado por autores.

1.3.2. Variable 2: Competitividad en la cadena de suministro

La competitividad se puede definir como la capacidad de una empresa para diseñar, fabricar y/o comercializar productos superiores a los que ofrecen sus competidores.; es decir, la obtención de ventajas competitivas por parte de una cadena de suministro sobre otra. Asimismo, la competitividad de la cadena de suministro se compone de la competitividad de los elementos de la cadena de suministro, es decir, la competitividad del proveedor, la competitividad del fabricante y la competitividad del distribuidor (Verma & Seth, 2014).

En la tabla 3, se observa las definiciones de diferentes autores acerca de las dimensiones que engloba la variable competitividad de la cadena de suministro. Para nuestra investigación, se optó establecer dimensiones que abarquen los determinantes más comunes utilizados por los investigadores; es decir que la dimensión eficiencia en costos se determinó mediante análisis global de las dimensiones costos logísticos; optimización de costos logísticos y minimización de costes, evaluadas y validadas en los antecedentes del presente trabajo de investigación. De igual forma, para la dimensión flujo de información, que abarca el análisis global de las dimensiones herramientas de apoyo; sistemas de información y flexibilidad logística.

Tabla 4

Establecimiento de las dimensiones de la CCS en base a la revisión de antecedentes

Autores	Determinantes
Scharz (2017) / Vásquez y Sarmiento (2020)	Costos logísticos
Zhang y Okoroafo (2015)	Flexibilidad logística
Castañeda y Ruiz (2019)	<i>Optimización costos logísticos</i>
Zimon, Madzik y Sroufe (2015)	Minimización de costes del proceso logístico Responsabilidad, innovación y relaciones.
Hilletoft y Jager. (2011)	Colaboración Costos diferenciados Sistemas de información integrados Herramientas de apoyo

Nota. Se ha elaborado un cuadro que identifica las dimensiones aplicadas por autores de los antecedentes de la investigación en relación con la calidad del servicio logístico.

1.3.1.1. Dimensión 1: Eficiencia en costos

Costos bajos y/o competitivos dentro la cadena de suministro. Como indicado por Orjuela et al. (2016), los costos logísticos permiten cuantificar monetariamente el uso de recursos para la realización de una actividad o proceso logístico, ello de forma que la empresa usuaria de estos servicios logre mejorar su rendimiento mediante la medición de los costos de los procesos de su cadena. El término eficiencia hace referencia a las dimensiones de costos logísticos y su optimización, previamente investigado por autores.

1.3.1.2. Dimensión 2: Flujo de información

Como indicado por Cordero et al. (2015), el flujo de información parte de un sistema diseñado, planificado y controlado para que el usuario de una cadena pueda obtener información en el momento correcto por parte de otros agentes dentro de la cadena, es decir, un sistema que permita la recolección, adaptación y transmisión de forma rápida y confiable. El término flujo de información hace referencia a las dimensiones colaboración, relaciones y sistema de información integrados, previamente investigado por autores.

Para nuestra investigación, se optó establecer dimensiones que abarquen los determinantes comúnmente utilizados por los investigadores de nuestros antecedentes tanto nacional como internacional; es decir que la dimensión eficiencia en costos se determinó mediante análisis global de las dimensiones costos logísticos; optimización de costos logísticos; minimización de costos y costos diferenciados. De igual forma, para la dimensión flujo de información, que abarca el análisis global de las dimensiones relaciones; colaboración y sistemas de información integrados.

1.4. BASES TEÓRICAS

Según Hernández et al. (2014), el aspecto teórico de una investigación brinda al estudio una visión de su posición problemática en los conocimientos de la rama de investigación. Es decir, que mediante el análisis de las teorías involucradas y otras previas investigaciones como los antecedentes se puede tener un marco más claro sobre la situación problemática. Por lo mencionado, se consideraron los siguientes conceptos teóricos como referencias para el trabajo de investigación:

1.4.1. Calidad del servicio logístico

Teoría de la escuela nórdica

En la evaluación de la calidad del servicio, es importante resaltar que el cliente no se ve influenciado únicamente por el servicio brindado por las empresas sino también por la forma de recibir este servicio y la imagen de la empresa que lo brinda. (Grönroos, 1988, como se cita en Duque, 2005). Según lo identificado por el autor, la calidad del servicio se puede evaluar desde dos dimensiones:

- Calidad técnica: Efecto de procesos operativos; es decir, se centra en un servicio realizado técnicamente correcto y con un resultado aceptable para el cliente.
- Calidad funcional: Modo en el que el consumidor es tratado en el proceso de prestación del servicio. En la calidad funcional se incluyen aspectos como puntualidad.

En síntesis, el cliente se ve influenciado tanto por el resultado final del servicio (Que: Funcional) como por la forma en que lo recibe (Como: Técnica). Cabe resaltar, que la calidad del servicio no está únicamente determinada por la calidad técnica y funcional, también por la discrepancia entre el servicio esperado y el ofrecido a los consumidores (Grönroos, 1988, como se citó en Duque, 2005).

Teoría de la escuela norteamericana

Bajo la teoría nórdica se establece como instrumento de medición de la calidad el método SERVQUAL que permite la medición de la calidad de los servicios en escenario separados de expectativa y percepción de los consumidores. Asimismo, se cuentan con diez dimensiones de la calidad del servicio que mencionan depende del tipo de servicio o cliente (Parasuraman et al., 1985, como se cita en Duque, 2005). De lo anteriormente mencionado, se detalla las 10 dimensiones:

- E. Tangibles: Apariencia de las instalaciones.
- Fiabilidad: Destreza para realizar el servicio de manera fiable y cuidadosa.
- Capacidad de respuesta o sensibilidad: Disposición en el apoyo a los clientes, ofreciéndole un servicio eficiente.
- Profesionalidad: Contar con las habilidades y conocimientos requeridos.
- Cortesía: Aspectos de la atención como amabilidad, respeto y atención.
- Credibilidad: Veracidad, creencia y honestidad.
- Seguridad: Bajo riesgo de peligros o dudas en el servicio.
- Accesibilidad: Servicio accesible y fácil.
- Comunicación: Comunicación constante a los clientes en lenguaje de fácil entendimiento.
- Comprensión del cliente

En la teoría planteada por Brooks (1990); se planteó que, como método de evaluación de un servicio, se considera como un indicador frecuente del nivel de servicio la capacidad respuesta rápida y volumen de quejas, de igual forma en el planteamiento teórico del autor se consideró aspectos como la entrega a tiempo y el conocimiento del personal como factores importantes para un servicio de calidad. Esta teórica sirve de fundamento teórico en la presente investigación ya que establece la base para el análisis de las dimensiones puntualidad y nivel de servicio.

En la teoría “gestión del transporte logístico” planteada por Gibson et al. (1993); se planteó que el asignar una serie de proveedores de transporte para cada ruta y/o servicio permite llevar un mayor seguimiento logístico en las operaciones, lo que conlleva a otorgar una mejor calidad de servicio. Esta teoría sirve de fundamento teórico en la presente investigación ya que plantea la necesidad de varias opciones de proveedores logísticos para las empresas exportadoras, ello a fin de garantizar un servicio de calidad.

Según el modelo de la calidad en el servicio de Grönroos, explicada por Monroy (2015), se detalla dos aspectos de la calidad, la calidad técnica que comprende aquellas soluciones que los empleados ofrecen a los clientes de una compañía a través de sus conocimientos y los sistemas informativos que permitan un acercamiento entre los consumidores y la empresa.

En segundo lugar, se cuenta con el modelo de Gestión del Producto–Servicio, explicada por Monroy (2015), en donde se analiza a los servicios de una empresa como un producto que se produce, entrega, comercializa y consume; sin embargo, se adapta a las características propias de un servicio. En este modelo, al igual que el de la calidad del servicio de Grönroos se analiza la calidad del servicio desde el aspecto técnico y funcional adicionando como filtro la imagen local y global de la empresa.

1.4.2. Competitividad cadena de suministro

Teoría de la ventaja competitiva, Michael Porter

Como indicado por Porter (1980), un modelo de ventaja competitiva permite que se pueda tomar una posición ofensiva o defensiva en un mercado o industria, según Porter las mismas se evaluaban mediante cinco fuerzas que determinaban la competitividad alrededor de una empresa y que plantean tres estrategias genéricas para poder tomar una posición sostenible en un mercado.

- Liderazgo en costos: Mantener el costo más bajo frente a competidores en el sector o industria en el que se está incursionando. Mediante este enfoque se plantea que una posición de costos bajos permite obtener mayor participación y utilidades dentro de una industria.

- Diferenciación: Bajo este enfoque se plantea ofrecer un producto o servicio que sea percibido en la industria en la que se participa como único. Bajo este aspecto se plantea como actitud defensiva una barrera protectora para el ingreso de competencia al sector.
- Enfoque: En este enfoque se plantea optar por un liderazgo en costos o diferenciación bajo un segmento de clientes reducido; es decir en un segmento específico o para una línea de productos.

La importancia de la presente teoría en la investigación es plantear como enfoque de competitividad la diferenciación y reducción de costes, aspectos en los que influye la calidad del servicio de *freight forwarders* a nivel de fletamento o en la capacidad de su servicio.

A fin de expandir las bases teóricas relacionadas a la competitividad de la cadena de suministro se está presentando marcos teóricos planteados por autores como Verma y Seth (2014) que en su artículo académico “*Supply Chain Competitiveness: A Review of Select Enablers*” establece en base a revisión de antecedentes académicos e investigaciones, una serie de factores que determinan la competitividad de la cadena de suministro son los siguientes:

- Coordinación: Sinergia de funciones entre departamentos de trabajo.
- Colaboración: Sinergia que se consigue a través de la explotación de recursos y esfuerzos de colaboración.
- Eficiencia de costes: Coste total de proporcionar un servicio de calidad y que satisfaga a los clientes.
- Gestión de la calidad: Medición de la calidad como determinante de la confianza, satisfacción y cumplimiento de la demanda.
- Flujos de conocimientos: Flujo de productos; servicios; información o de recursos financieros de los proveedores a los clientes finales.

Valenzo et al. (2015) en un estudio enfocado en exportadores mexicanos evaluó la ineficiencia de las empresas en planes estratégicos y operativos orientados al cliente y la forma en que se relaciona con variables que miden la competitividad dentro de la cadena de suministro de una empresa. Es

relevante para el estudio del concepto teórico de la competitividad de la cadena de suministro, debido a que una vez concluido, se determinó un precedente, ya aceptado, de elementos importantes que miden la competitividad en la cadena de cualquier industria que tenga un adecuado manejo de estrategias orientadas al cliente. Dichos elementos se distribuyen de la siguiente forma:

- Evolución financiera
- Contacto con los clientes
- Ventajas Competitivas
- Flujo de información con el cliente

Asimismo, Zerón et al. (2013) en su artículo académico buscó analizar la integración de acuerdos de colaboración dentro de la cadena de suministros. Mediante la investigación, determinó como dimensión de la competitividad de la cadena de suministro:

- Costo o precio: Eficiencia al mantener costos bajos en el proceso productivo.
- Calidad
- Velocidad y confiabilidad: Capacidad de entrega rápida.
- Afrontar los cambios de la demanda: Capacidad de respuesta ante incrementos o disminuciones de la demanda.
- Flexibilidad y velocidad: Capacidad para ofrecer variedad

1.5. NORMATIVA RELACIONADA

En el Perú siempre para un embarque de exportación se ha manejado los trámites y procesos logísticos de manera presencial y con documentación en físico. A raíz de la Pandemia hubo un impacto en este tradicional proceso, puesto que las medidas de confinamiento que adoptó el gobierno paralizaron diversas actividades como la educación, industrias y sobre todo para este caso el comercio en general. Es por ello, que hasta el día de hoy solo subsisten aquellas empresas que tienen una gran capacidad adaptativa al cambio, dentro de ello se encuentran las agencias de carga que están en el medio de las operaciones del comercio internacional de intercambio de bienes. Debido a esta situación atípica que se ha vuelto la nueva realidad, uno de los cambios significativos del gobierno fue aprobar el Decreto Legislativo N°1492, donde

se presenta la digitalización de regímenes aduaneros de exportación e importación que involucraba un gran cambio para los freight forwarders con sus acostumbrados procesos físicos y documentación impresa.

De acuerdo con la Resolución Ministerial N° 102-2020. MINCETUR. Perú, 20 de junio del 2020, se aprobó el Decreto Legislativo N° 1492, con el objetivo de facilitar y promover principalmente el proceso de reactivar, continuar y brindar eficiencia de todas las operaciones involucradas en la cadena logística en el rubro del comercio exterior. En este Decreto Legislativo se dispone a implementar la digitalización de documentos y procesos con la finalidad de optimizar el tiempo de las operaciones, avalar la transparencia de los costos de los servicios que comprenden los servicios de la cadena logística.

Las disposiciones generales están con relación a:

- Costos: Ayuda a reducir y fomentar la transparencia de los costos logísticos
- Digitalización en procesos y trámites logísticos: Los *Freight forwarders* deben de brindar a sus clientes mecanismos o sistemas electrónicos para la entrega y/o embarque de mercancías, facilitación de trámites de equipos, recojo de contenedores y demás. Es de esta manera que no se requerirá el uso de papel físico de copias u originales del BL u otro documento de que se requiera, ya que esto se verificará a través de medios electrónicos. De la misma forma, los diversos actores claves del comercio exterior que se encuentre bajo la Ley General de Aduanas aprobada mediante Decreto Legislativo N° 1053, deben agregar a sus procesos de servicios sistemas o instrumentos electrónicos para el reconocimiento de documentos, los cuales serían digitalizados con el objetivo de reducir la propagación del COVID-19 y reducir costos que corresponden a las operaciones. Sin embargo, puede haber excepciones para casos sumamente necesarios usar como opción de contingencia el manejo de trámite de documentación en físico y el desplazamiento de personas
- Pagos: Es importante hacer énfasis en el artículo 13, donde se menciona que el cargador no se encontraría obligado al pago de cualquier cobro que no se encuentre estipulado en el contrato de transporte ya que no fue establecido estas inexactitudes
- Costos regulados: Se busca la transparencia de los costos logísticos, ya que anteriormente las empresas encontraban costos de servicios que nunca habían solicitado, en el cual, se generaba sobrecostos logísticos. El objetivo de este decreto es ordenar y aliviar dichos sobrecostos, donde las empresas exportadoras tendrán la oportunidad de seguir sus actividades

1.6. ANÁLISIS DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

1.6.1. Cadena de suministro

Tudela y Basurto (2021) definieron la cadena de suministro como el grupo de actividades que de forma directa o indirecta se involucran en la producción y distribución de bienes o servicios; es decir, son todas las etapas desde la idea de producción de un bien hasta su entrega al consumidor final.

La cadena de suministro está conformada por todos los actores involucrados en la satisfacción de expectativas y necesidades de consumidores finales; es decir, que no solo involucra a la empresa y sus proveedores; sino también a actores como transportistas o personal de almacén. Según los autores, en la cadena de suministro se involucran todos los eslabones que de forma conjunta llevan a cabo diversas actividades para el traspaso de insumos, producto e información a los consumidores finales (Manrique et al., 2019).

A nivel nacional según Salvador (2021), se determinó mediante un estudio realizado para determinar la madurez en las cadenas de suministro que, en Perú, de una muestra de 36 empresas representativas, solo 28% cuentan con un nivel de madurez en la cadena “avanzado”; es decir que 67% se encuentra en un estado “incipiente o en desarrollo” en la gestión de la cadena de suministro. Es decir, que se considera medianamente la gestión de la cadena como parte integral de su empresa.

1.6.2. Fases de la cadena de suministro

Desde el punto de vista de los actores dentro de la cadena, la misma está compuesta por tres fases. En primer lugar, la fase de aprovisionamiento, es decir los lugares y actores dentro de los procesos de recolección de materia prima; en segundo lugar, la fase de producción, que implican los actores y procesos en la transformación de los insumos en productos finales. Por último, se tiene la fase de distribución, que incluye los actores y procesos involucrados en el traslado del producto final a los consumidores (Pires & Carretero, 2007, como se cita en Manrique et al., 2019).

Figura 1

Fases de la cadena de suministro



Nota. Descripción gráfica de las fases de la cadena de suministro. De “Modelo SCOR: Qué es y cómo aplicarlo en la cadena de suministro”, por Faena. L, 2021 (<https://n9.cl/8m047>).

1.6.2.1. Fase de aprovisionamiento

Esta fase se caracteriza por los procesos de aprovisionamiento de materias primas, insumos y/o materiales de una empresa, ello buscando adquirir recursos de alta calidad y bajo costo que serán procesados en la siguiente fase de producción (Pires & Carretero, 2007, como se cita en Manrique et al., 2019). Como indicado por Manrique et al. (2019), durante la fase de aprovisionamiento de carga se realizan actividades que permitan que una empresa pueda iniciar su proceso de producción.

Otros autores como Pulido (2014) denominan esta fase según su realización como “Fase de suministro” que compromete a la parte suministrante con el cumplimiento de entregas periódicas o continuas frente a una parte suministrada, ello considerando las necesidades y cambios de los clientes. Manrique et al. (2019), indica que para la fase de aprovisionamiento es requerido la planificación de recursos, contratación de suministros para el transporte interno de carga y coordinación con proveedores que puedan asegurar la continuidad del suministro. Una vez revisado lo mencionado por los autores, se puede establecer como fase de aprovisionamiento a los procesos, personal y actividades en las que se incurre para la organización del traslado de materias primas a las plantas productivas.

A nivel nacional según Salvador (2021), se determinó mediante un estudio realizado para determinar la madurez en las cadenas de suministro que, en Perú, de una muestra de 36 empresas representativas, el 85% cuenta con sistemas que permite un proceso colaborativo para planificar, provisionar y reabastecer materiales. De igual forma se determinó que 72% de las empresas

encuestadas cuentan con un nivel de colaboración efectiva con sus proveedores y que 73% tiene un robusto proceso de evaluación de proveedores.

1.6.2.2. Fase de producción

Manrique et al. (2019), define la fase de producción de la cadena de suministro como la fase “mediante la cual los materiales son transformados para convertirlos en producto terminado” (p. 1139). Concepto igualmente definido por Pulido (2014), que clasifica a la fase de producción como el proceso de conversión de materia prima en los que como factor determinante se tiene el bajo costo de producción. Según Manrique et al. (2019), la fase de producción o también denominada fabricación es la de mayor efecto en la competitividad de la cadena ya que en los mismos se incurren en la fabricación de productos que busquen satisfacer la demanda y necesidades de los consumidores.

A nivel nacional según Salvador (2021), se determinó mediante un estudio realizado para determinar la madurez en las cadenas de suministro que, en Perú, de una muestra de 36 empresas representativas, se determinó que “43% de las empresas encuestadas tenían modelos estadísticos para planificar su producción y 46% cuentan con sistemas limitados de simulación de escenarios de producción” (p. 12); es decir que se cuenta con una oportunidad de mejora.

1.6.2.3. Fase de distribución

Manrique et al. (2019), define la fase de distribución como la etapa de venta en la que se identifica los canales y niveles de venta en los diferentes mercados, de igual forma en la fase de distribución se define la variable plaza. Cabe resaltar que, según lo informado por el autor, la etapa de distribución abarca todos los eslabones o actores que permiten el envío de los productos terminados al comprador final. Por su lado, Pulido (2014) define la fase de distribución como la entrega de los productos finales hacia los lugares de venta,

asegurando que los productos sean enviados “a través de una red de distribuidores, almacenes y comercios minoristas” (p. 34).

Por otro lado, en la etapa de distribución se relacionan las actividades para el desplazo y almacenamiento de carga hasta los compradores, mediante las cadenas de abasto o puntos comerciales como mayoristas, minoristas y/o detallistas (Chopra & Meindl, 2008, como se cita en Manrique et al., 2019).

A nivel nacional según Salvador (2021), se determinó mediante un estudio realizado para determinar la madurez en las cadenas de suministro que, en Perú, de una muestra de 36 empresas representativas, 70% declaro tener hasta 90 día de inventario lo que demuestra deficiente organización de ingreso y salida de materiales.

1.6.3. Competitividad de la cadena de suministro

Según la revista de *Business Alliance for Secure Commerce* (BASC, 2021) en la actualidad para el análisis de la competitividad en la cadena de suministro se deben considerar tres conceptos clave:

- **Confiabilidad:** En los mercados y espacios comerciales actuales, los consumidores buscan minimizar sus existencias de inventario. Por ello, es sustancial que los proveedores logren asegurar la entrega completa de la carga en los horarios acordados. Por consiguiente, un objetivo primordial de cualquier táctica logística debería ser la confiabilidad.
- **Capacidad de respuesta:** El termino hace referencia a la capacidad de contestar en plazos de entrega cortos con la mayor flexibilidad viable. El hincapié en la táctica logística es desarrollar los medios para mandar cargas de forma veloz y de manera directa al punto de uso/consumo.
- **Relaciones:** Beneficios que se obtienen a través de colaboraciones a extenso plazo mutuamente beneficiosas entre los proveedores y/o miembros de la cadena. A partir de la perspectiva de los proveedores, tales asociaciones tienen la posibilidad de ser barreras formidables para el ingreso de la competencia.

1.6.3.1. Matriz de competitividad de la gestión de cadenas de suministro peruanas

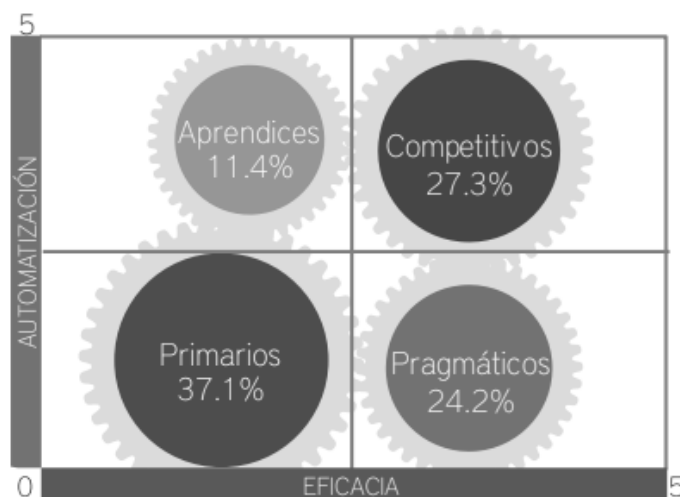
En un estudio publicado por SEMANA Económica (2013), en relación con el estado del *supply chain management* en Perú se midió la competitividad en el manejo suministro mediante el uso de las variables automatización de la gestión de almacenes y percepción de la eficiencia de la gestión de la cadena. En primer lugar, se tiene el cuadrante formado por el conjunto primario de empresas que permanecen poco automatizadas y que por lo tanto son poco eficaces en el desempeño de su cadena de suministros, representando un porcentaje de 37.1% de la muestra.

El segundo cuadrante está formado por los aprendices; es decir aquellas empresas que están completamente automatizadas en su administración de inventarios pero que no se representa en la efectividad en su cadena, representando un porcentaje de 11.4% de la muestra. En el tercer cuadrante, se ubican los pragmáticos que son eficaces sin necesidad de hacer uso de altos niveles de automatización, representando un porcentaje de 24.2% de la muestra. En el último cuadrante, se tiene a las empresas competitivas que corresponde a las compañías con altos niveles de automatización y de eficacia, representando un porcentaje de 27.3% de la muestra.

Resultado del análisis se puede destacar que existe un mayor número de empresas en Perú que son poco eficaces en la gestión de su cadena de suministro por la poca automatización de su inventario; es decir, que no tienen un control eficiente de los recursos de sus empresas y como también un deficiente manejo de información para la toma de decisiones.

Figura 2

Matriz de competitividad de la cadena de suministro



Nota. Descripción gráfica de los cuadrantes de la matriz de competitividad de la cadena de suministro. De “MATRIZ DE COMPETITIVIDAD DEL SUPPLY CHAIN MANAGEMENT”, por SEMANA económica, 2013 (<https://n9.cl/0a5ph>).

1.6.4. Retos en la cadena de suministro peruanas

Resultado del estudio publicado por SEMANA Económica (2013), se determinaron los siguientes retos en el manejo de la cadena de suministro peruanas:

- Desarrollo del talento: Este punto hace referencia a la brecha existente entre la oferta y demanda de personal especializado en *Supply Chain*.
- Sobrellevar la desaceleración: Complicación y dificultad en el manejo de cadenas de suministro en tiempo de crisis o desaceleración.
- Continuar ganando terreno dentro de las organizaciones: Reto que abarca la integración del área de *Supply Chain* en áreas como marketing, comercial y finanzas.
- Generar confianza: Retos de confianza por las empresas en los operadores logísticos dentro de la cadena.

1.6.4.1. Tercerización como reto dentro de las cadenas de suministro peruanas

El estudio de SEMANA Económica (2013), identifico como principal problema en la tercerización de servicios de la cadena la falta de compromiso, mejora y resultado por parte de los operadores logísticos, ello involucrado con errores de recursos humanos. En base a una entrevista realizada a un experto en el estudio de SEMANA Económica (2013), la principal dificultad es que los

operadores logísticos no logran equiparar el nivel de crecimiento de sus empresas clientes. Según lo informado por la revista si los operadores 3PL invierten en sistemas de comunicación más integrados podrán mejorar la capacidad de respuesta frente a sus clientes.

Figura 3

Problemas de tercerización en la cadena de suministro



Nota. Se visualiza según rango de puntuación los principales problemas de la tercerización. De “Problemas de la tercerización”, por SEMANA económica, 2013 (<https://n9.cl/0a5ph>).

1.6.5. Rol de los freight forwarders en la cadena de suministro

Como identificado por el autor Homchant (2019) el rol de los *freight forwarders* en la cadena de suministro puede visualizarse desde cinco beneficios:

- Red de transporte global: Ventaja que obtiene la empresa por la red de agentes de los *freight forwarders*, que permite disminuir las barreras culturales o desconocimientos de leyes y procesos en mercados extranjeros.
- Integración de operaciones: Capacidad de los *freight forwarders* para brindar soporte en diversas fases de la cadena de suministro.
- Servicio de consultoría: Apoyo en situaciones complejas como condiciones comerciales o contratos del extranjero.
- Rentabilidad: Precio económico obtenido a través de la red global de agentes
- Asistencia Legal: Emisión de documentos legales, certificaciones y demás documentación requerida para el traslado de mercancía.

La investigación realizada por Hilletoft y Jäger (2011) demuestra que los proveedores de servicios logísticos apoyan en la diferenciación de las cadenas de

suministro dependiendo del nivel de responsabilidad asignado y el nivel de ayuda. Por ejemplo, cuando se terceriza un número limitado de servicios logísticos, es la empresa que se encarga de la diferenciación de la cadena de suministro, es decir que el proveedor logístico apoya únicamente en las fases de aprovisionamiento y distribución.

A nivel nacional, se cuenta con reconocidos *freight forwarders* que se encargan del manejo de cargas de exportación de palta, siendo uno de los más representativos en los años de estudio según Veritrade (2021) INCA LINES SAC, empresa con 25 años de experiencia en el sector y especializado en el movimiento de productos perecederos. Además, se encuentra con *freight forwarders* con KENHUE + NAGEL y K LINES S.A.C

1.7. ANALISIS DEL SECTOR/PRODUCTO

1.7.1. Agroexportación de palta Hass

1.7.1.1. Definición del sector/producto

Definición del sector

El sector agroexportador peruano es una de las principales actividades económicas más rentable en el Perú. Los agroexportadores de palta Hass son empresas que se dedican a la exportación del fruto de la palta Hass a diversos mercados extranjeros.

Definición del producto

La palta Hass proviene del árbol *Persea Americana Mill*, cuyo fruto proporciona diversos beneficios para la salud por su alto valor alimenticio, además es la más comercializada en todo el mundo y es reconocida como un *super food*. A continuación, se detallará a fondo este fruto (PromPerú, 2020).

1.7.1.1.1. Análisis del volumen exportable

Los embarques de palta Hass peruana al mercado exterior durante el periodo de estudio del año 2020 al año 2021, se registró un comportamiento histórico con valor de US\$ 1,013.680 es decir aproximadamente 39.1% más en comparación al año anterior.

Figura 4

Valor FOB exportado

2017	2018	2019	2020	2021
588,239	722,170	757,410	755,278	1,013,680

Nota. Valor total FOB de las exportaciones de palta Hass peruana al mercado exterior. De “Estadísticas”, por ADEX, 2021.

1.7.1.1.2. Análisis de los medios de transporte

Los medios de transporte están compuestos la vía marítima, aérea y terrestre; para el análisis del presente estudio nos centraremos en el transporte vía marítima, lo cual, para los embarques de la palta Hass comprenden un total de US\$ FOB de 341,866,104 abarcando el 99.94% de envíos por esta vía, es decir, es el medio más usado para la exportación de este producto.

Figura 5

Medios de transporte usados para la exportación de la palta Hass a Estados Unidos (US\$ FOB)

VÍAS TRANSPORTE	REGISTROS	TOTAL US\$ FOB	%	TOTAL KG	US\$ / KG
MARÍTIMO	11 882	341,866,104	99.94%	172,121,811	1.986
AÉREO	42	144,183	0.04%	58,564	2.462
ADUANA POSTAL	1	59,995	0.02%	21,773	2.756
Totales	11,925	342,070,282	100.00%	172,202,147	

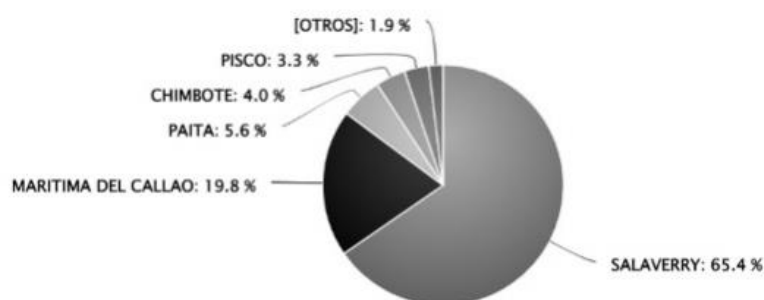
Nota. Valor total FOB de las exportaciones de palta Hass a EE. UU según medios de transporte. De “Vías de transporte”, por VERITRADE, 2021.

1.7.1.1.3. Análisis de los puertos

El Perú cuenta con 61 puertos marítimos, de los cuales Salaverry, Callao y Paita se destacan en materia de mayores exportaciones de la palta Hass a Estados Unidos con un 65.4%, 19,8% y 5.6% respectivamente.

Figura 6

Puertos usados para la exportación de palta Hass a Estados Unidos



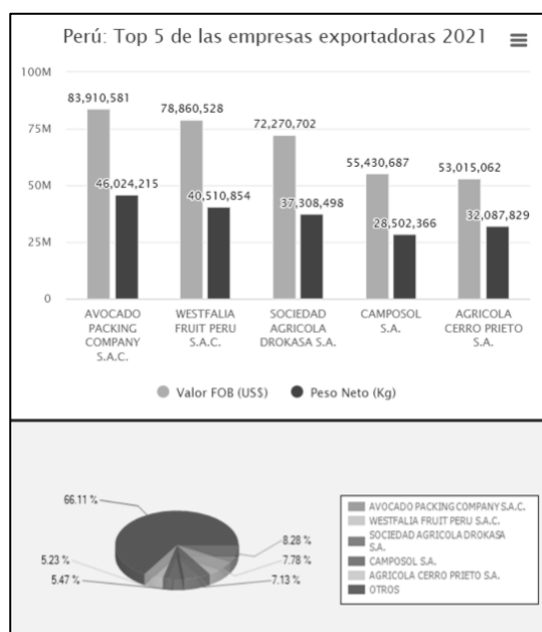
Nota. Exportaciones de palta Hass a EE. UU según puertos, donde el más usado es el puerto de Salaverry. De “Aduanas-DUAs”, por VERITRADE, 2021.

1.7.1.1.4. Principales empresas exportadores de palta

Las principales empresas exportadoras peruanas fueron “Avocado Packing Company S.A.C.”, “Westfalia Fruit Perú S.A.C” y “Sociedad Agrícola Drokasa S.A.” con un porcentaje de participación de 8.28%, 7.78% y 7.13% respectivamente.

Figura 7

Top 5 de las empresas exportadoras 2021



Nota. Se observa las principales 5 empresas exportadoras de palta Hass a EE. UU en el año 2021. De “Estadísticas”, por ADEX, 2021.

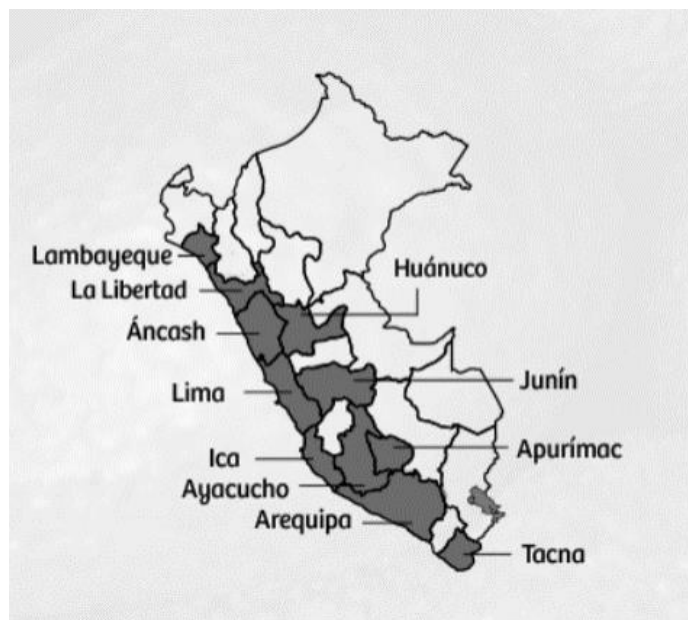
1.7.1.2. Distribución geográfica en el Perú

El área de producción de la palta Hass abarca mayoritariamente en las regiones costeras del Norte, Centro, Sur, valles andinos e interandinos y una porción de la ceja de selva. Los árboles de la palta Hass se encuentran ubicados en varios departamentos del Perú, según El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2021) menciona que la producción de palta reflejó un incremento en el mes de marzo del año 2021 gracias a las mejores condiciones climáticas, lo cual se detalla a continuación según departamentos:

- Lambayeque incrementó en 29.6%
- La libertad incrementó en 3%
- Áncash
- Lima incrementó en 18%
- Ica incrementó en 27%
- Ayacucho
- Arequipa incrementó en 165,8%
- Tacna incrementó en 2.9%
- Huánuco incrementó en 13.2%
- Junín incrementó en 36%
- Apurímac

Figura 8

Mapa geográfico de la palta Hass en el Perú



Nota. La producción de palta Hass se da en diversos departamentos del Perú, siendo el principal Lambayeque. De “Súper Palta”, por PROMPERÚ, 2019 (<https://n9.cl/9mat5>).

1.7.1.3. Recolección, producción y comercialización

Recolección: El periodo de tiempo para la recolección de palta es desde junio y setiembre donde una vez se determine la etapa de madurez óptima, las cuales los agricultores utilizan los siguientes parámetros:

- Cambio de color de la piel, es decir el viraje del verde al morado y la disminución o pérdida del brillo
- Contenido de aceite, lo que se requiere que esté entre un 18 y 23%

Cuando se realiza la cosecha, se necesita de escaleras, alicates y cajones recolectores con el fin de llenarlos de este fruto para su posterior traslado al galpón de selección y empaque, es en este proceso donde se debe tener mucho cuidado porque se debe evitar que la palta sufra de golpes o lesiones de lo contrario su valor comercial disminuiría.

Producción y comercialización: Más del 90% de la producción de la palta se comercializa hacia mercados mayoristas quedando menos del 10% a través de los supermercados. Es importante mencionar que el 95% de la palta que se exporta a diversos países es de la variedad Hass y el restante se compone por la exportación de la variedad Etinger y Fuerte

1.7.1.4. Exportaciones peruanas y mundiales

Las exportaciones por año a nivel mundial de la palta Hass se dirigieron a 34 países, de los cuales como principal destino con envíos por US\$ 340.1 millones se encuentra Países Bajos con una participación del 32.4% y en segundo lugar con US\$ 184.6 millones con una participación del 17.6% se encuentra Estados Unidos. Analizando ambos países se aprecia una abismal diferencia de sus envíos entre el año 2020 al 2021, asimismo se observa que Estados Unidos no recupera la cantidad de envíos que obtuvo en el año 2019.

Figura 9

Exportaciones en USD de palta peruana a los principales mercados de destino

PAÍS	2019	2020	2021	Var. % 2020/2019	Var. % 2021/2020	Part. % 2021
PAÍSES BAJOS	254,011,590	253,344,264	340,103,228	-0.3%	34.2%	32.4%
ESTADOS UNIDOS	232,628,073	157,278,399	184,613,229	-32.4%	17.4%	17.6%
ESPAÑAS	115,270,800	130,396,831	172,109,772	13.1%	32.0%	16.4%
CHILE	26,959,515	44,520,891	120,361,239	65.1%	170.3%	11.5%
REINO UNIDO	59,035,607	62,881,740	75,544,579	6.5%	20.1%	7.2%
HONG KONG	9,689,807	9,132,064	30,422,038	-5.8%	233.1%	2.9%
CHINA	25,702,751	26,067,417	28,207,566	1.4%	8.2%	2.7%
JAPÓN	12,389,272	20,428,542	27,935,722	64.9%	36.7%	2.7%
COREA DEL SUR	12	10,252,685	25,362,539	-	147.4%	2.4%
OTROS	21,584,834	39,412,243	43,814,410	82.6%	11.2%	4.2%
Total	757,272,262	753,715,076	1,048,474,322	-0.5%	39.1%	100%

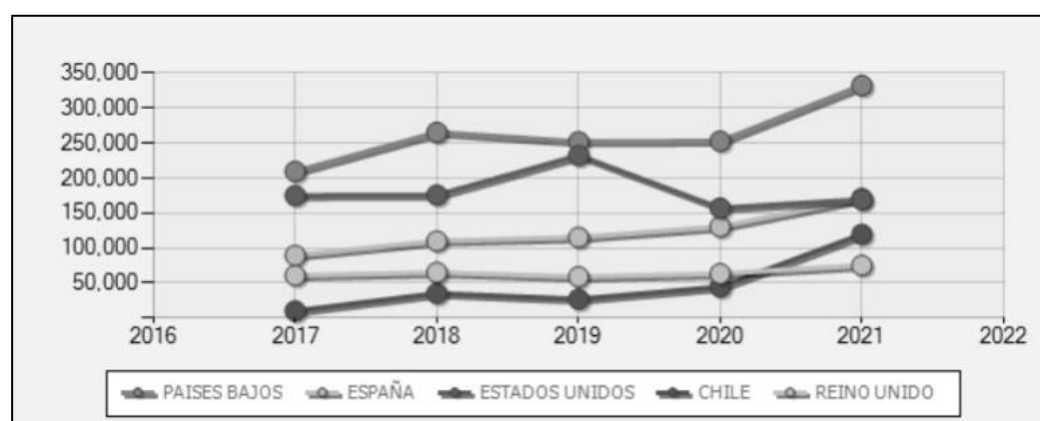
Nota. Rango de exportaciones de palta peruana según mercado de destino desde el año 2019 al 2021. De “Top 10, Principales países destino de 2021”, por SUNAT, 2021 (<https://n9.cl/qmeww>).

Ámbito Internacional

Se puede apreciar en este gráfico de manera dinámica los 5 principales países exportadores de la palta Hass en miles USD FOB, donde Estados Unidos hasta el 2019 obtiene mayores envíos de este producto, sin embargo, se asume que a partir de ese año la baja se produjo por la complicada situación que atravesaron las exportaciones por el COVID-19. Por consiguiente, para el presente estudio se tomará mayor énfasis desde el año 2020 al año 2021.

Figura 10

Principales países exportadores de la palta Hass, periodo 2017-2021 miles US\$ FOB



Nota. Países bajos es considerado como uno de los principales países exportadores de la palta Hass. De “Estadísticas”, por ADEX, 2021.

1.7.1.4.1. Principales empresas importadoras de palta Hass en Estados Unidos

Las principales empresas importadoras estadounidenses fueron “Mission Produce”, “Mission Produce. INC” y “Walmart INC” con un porcentaje de participación de 16.38%, 12.74% y 8.15% respectivamente.

Figura 11

Top 5 de las empresas importadoras de palta Hass

IMPORTADORES	REGISTROS	TOTAL US\$ FOB	%
MISSION PRODUCE [-]	2.522	56,019,920	16.38%
MISSION PRODUCE [-]	2.117	43,584,403	12.74%
WALMART INC.	802	27,885,770	8.15%
CAMPOSOL FRESH [-]	865	25,156,673	7.35%
DEL REY AVOCADO [-]	443	17,951,829	5.25%
Totales	11,925	342,070,282	100.00%

Nota. Mission Produce es considerada la principal importadora de palta Hass. De “Importadores”, por VERITRADE, 2021.

1.7.1.5. Análisis FODA

Análisis FODA del sector

Para este estudio de investigación se elaborará el análisis FODA del sector agroexportador de palta Hass. Recopilando información del MIDAGRI, entidad que realizó un análisis del mercado de la palta recopilando información completa de este fruto. A continuación, se muestra el análisis FODA para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del sector agroexportador del producto.

Tabla 5

Análisis de fuerzas internas y externas sector agroexportador de palta Hass

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Se cuenta con asesorías de Pro-Hass que impulsa el acceso a diversos mercados internacionales	La palta Hass es reconocida a nivel internacional
Variedad de regiones peruanas que producen la palta Hass	Aumento del consumo de productos supper food

Aumento de la producción de la palta Hass peruana en el país	Tendencia creciente del consumo de la palta Hass
DEBILIDADES	AMENAZAS
Poca tecnología en los procesos de cultivo y cosecha	Reexportación de la palta Hass peruana a otros países a un mayor precio
Falta de buenas prácticas agrícolas	Aumento de la oferta exportable en los mercados internacionales
La palta Hass no se encuentra libre de impuestos en todos los países a los cuales tiene opción de ingresar	Inestabilidad política y social que afectan las inversiones en el sector
Al ser un producto comestible, se requieren varios certificados de sanidad dependiendo del país a exportar	

Nota. Se ha realizado el desagregado de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del sector agroexportador de palta. Adaptado de “Análisis de mercado”, por MINCETUR, 2007.

Análisis FODA del producto

Para este estudio de investigación se elaborará el análisis FODA a la palta Hass. Recopilando información del MIDRAGRI, entidad que realizó un análisis del mercado de la palta recopilando información completa de este fruto. A continuación, se muestra el análisis FODA para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la palta Hass.

Tabla 6

Análisis de fuerzas internas y externas de la palta Hass

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Alto contenido vitamínico, posee 12 de las 13 vitaminas existentes	Se emplea en la alimentación como acompañamiento en la comida
Condiciones climatológicas favorables para la producción a lo largo del año	Es un fruto que se utiliza en variedad de formas como en jugos, salsas y ensaladas
Previene diversas enfermedades como el Alzheimer, Parkinson,	En el Perú se cuenta con tierras fértiles, las cuales hacen más fácil su producción

enfermedades cardiacas y derrames cerebrales	
Fruto consumido para proteger y contrarrestar el cáncer de próstata y enfermedades oftalmológicas	Existe una demanda por el consumo de supper food donde se encuentra la palta Hass en EE. UU.
Ayuda a reducir el nivel de colesterol y tener una dieta balanceada, ya que contiene grasas monoinsaturadas	La grasa de este fruto se extrae para emplearse en la industria cosmética y farmacéutica
DEBILIDADES	AMENAZAS
Necesidad de tecnología para poder realizar tratamientos cuarentarios para eliminar plagas	Existen plagas que afectan a los cultivos de palta Hass, afectando la cosecha y los productos
Es un producto frágil, sensible al calor y a los golpes	Aumento de costos de sembrío (fertilizantes) debido a la inflación a nivel nacional

Nota. Se ha realizado el desagregado de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del de la palta. Adaptado de “Análisis de mercado”, por MINCETUR, 2007.

CAPÍTULO II. PLAN DE INVESTIGACIÓN

2.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

Según Skiba y Karas (2022), el inicio de la pandemia en 2019 demostró la necesidad de optimizar las cadenas de suministro globales, buscando la evolución constante de las operaciones logísticas internacionales requiriendo de servicios más ágiles que puedan adecuarse con eficiencia a la nueva realidad. Es decir que como indicado por Marolleau (2022), se requieren de cadenas de suministro más flexible y resilientes que se adecuen a las constantes necesidades y cambios del entorno, para ello debe evaluarse el papel de las agencias de carga como prestadoras de servicios logísticos debido a que según Skiba y Karas (2022) a la actualidad las empresas buscan opciones que reduzcan el papel de las agencias de carga como intermediarios que les permita tener cadenas más seguras y de flujo continuo. Cabe resaltar que las agencias de carga por definición como indicado por Skiba y Karas (2022) actúan como intermediarios a nombre de las empresas exportadoras y/o importadoras que buscan mediante la tercerización de sus operaciones condiciones más seguras; eficaces y rentables.

A fin de evaluar los servicios logísticos integrales ofrecidos por agencias de carga en el Perú, se tomó como referencia el índice de desempeño logístico del Banco Mundial (2018) y el Índice de logística de mercados emergentes 2021 de Agility (2023) (ver figura 12 y 13), en el cual se evidencia una diferencia significativa entre el desempeño de los servicios brindados en América Latina en comparación con los de Asia y Norteamérica. En ambos estudios se analiza estadísticamente las condiciones logísticas para los actores de la cadena de suministro y en ambos figura una posición baja de Perú a nivel latinoamericano.

Figura 12

Índice de logística de mercados emergentes 2021



Nota. Principales mercados emergentes del 2021, teniendo como top 25 Perú. De “Índice de logística de mercados emergentes 2021”, por Global Business Time, 2021 (<https://n9.cl/k3ghd>).

Figura 13

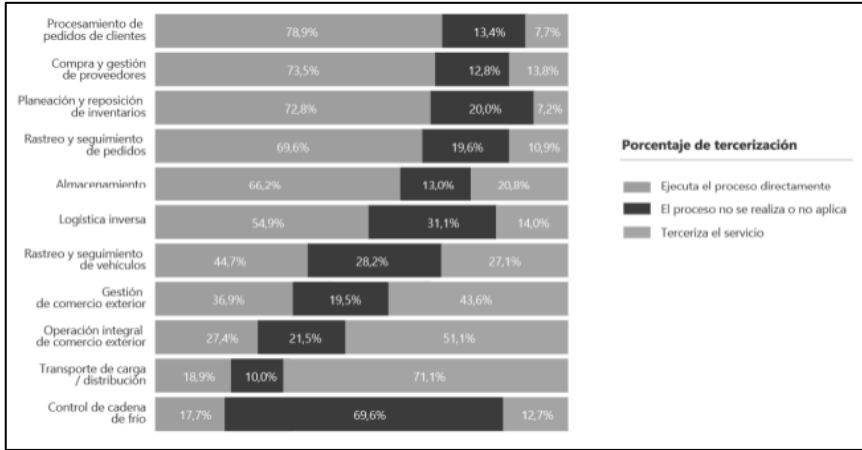
Índice de desempeño logístico por países a nivel mundial



Nota. En la figura se muestra un rango de índice de desempeño logístico por cada país. De “Índice de desempeño logístico: Total (De 1=bajo a 5=alto)”, por BANCO MUNDIAL, 2018 (<https://n9.cl/tcm3d>).

A nivel nacional, como indicado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC, 2021) el desempeño de los servicios logísticos tercerizados se ve reflejado en el bajo valor agregado percibido por empresas exportadoras y/o importadoras usuarias de servicios logísticos. En la figura 14, se observa que según los datos brindados de la encuesta nacional de logística 2020 realizada por MTC (2021) en Perú entre los años 2020 a 2021, el 51.1% y 71.1% de empresas encuestadas tercerizaba sus operaciones integrales de comercio exterior y el transporte de carga respectivamente.

Figura 14
Porcentaje de tercerización de empresas usuarias de servicios logísticos

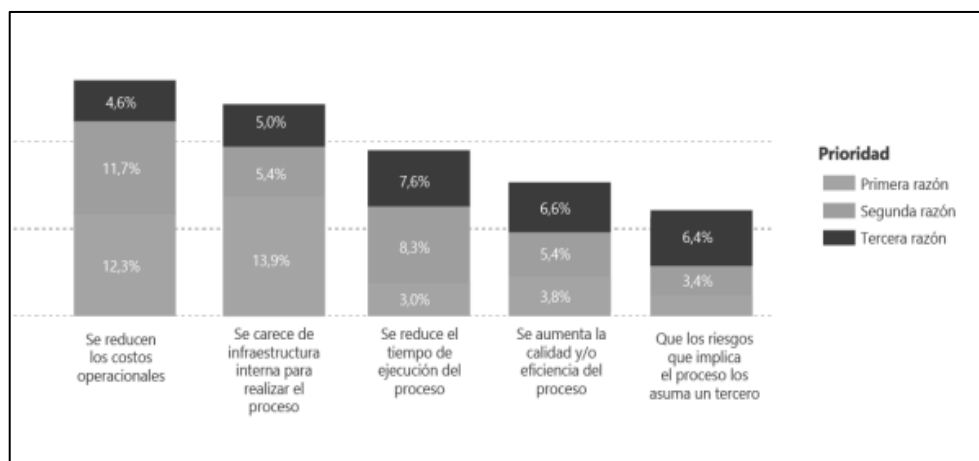


Nota. Más del 50% de empresas encuestadas tercerizaban sus operaciones integrales de comercio exterior. De “Porcentaje de tercerización en las empresas USL”, por MTC, 2021 (<https://n9.cl/18nq7>).

En la figura 15, se observan los datos obtenidos de la encuesta nacional de logística del MTC (2021) en la que se detalla que la reducción de costos operativos, tiempos, riesgos y mejora en la calidad fueron razones para que las empresas encuestadas decidieran tercerizar sus operaciones de comercio exterior. Sin embargo, estas empresas manifestaron que no se encontraban completamente satisfechas con los servicios de las empresas de logística, por lo que se infiere que la calidad del servicio ofrecido por las empresas prestadoras de servicios no cumplió con las necesidades de las empresas de comercio exterior.

Figura 15

Razones de tercerización de servicios logísticos



Nota. Principales razones de tercerización de servicios logísticos. De “Razones para tercerizar servicios logísticos”, por MTC, 2021 (<https://n9.cl/18nq7>).

Otro indicador que permite evaluar el desempeño logístico a nivel nacional es el índice de competitividad de servicios logísticos e industria elaborado por el MTC (2021), en donde en una escala de 1 (mala) a 5 (excelente) en el nivel de condiciones para que una empresa pueda ser competitiva, en los servicios de almacenamiento, transporte marítimo y agenciamiento de aduana se obtuvo a nivel nacional 3.2, 3.1 y 3.3 respectivamente, esta puntuación, ubica a Perú en un rango regular o bueno, lo que concuerda con lo mencionado por los entrevistados que manifestaron no encontrarse satisfechos por los servicios logísticos disponibles.

Figura 16

Índice de competitividad global a nivel nacional y regional



Nota. Resultados generales del indicador de competitividad logística-regional. De “Índice de competitividad regional”, por MTC, 2021 (<https://n9.cl/18nq7>).

Resultado del análisis de la evolución anual del volumen de exportaciones a los principales países de destino de palta peruana se consideró como límite espacial el mercado de los Estados Unidos. Como se observa en la figura 17, según información de MIDAGRI (2021), en el 2019 se contaba con envíos a Estados Unidos con un valor de USD 232,628,073, que en el 2020 variaron en -32.4% (ver figura 17). Según MIDAGRI (2021), en comparación a otros mercados como Países Bajos o España, Estados Unidos fue el mercado que posterior al inicio del confinamiento por COVID en el 2020 no lograron retornar a los volúmenes de exportación del 2019. Por lo anteriormente mencionado, la presente investigación busca determinar si la calidad del servicio de *freight forwarders* fue un factor que redujo la falta de competitividad de los exportadores de palta a Estados Unidos.

Figura 17

Exportaciones en USD de palta peruana a los principales mercados de destino

PAÍS	2019	2020	2021	Var. % 2020/2019	Var. % 2021/2020	Part. % 2021
PAÍSES BAJOS	254,011,590	253,344,264	340,103,228	-0.3%	34.2%	32.4%
ESTADOS UNIDOS	232,628,073	157,278,399	184,613,229	-32.4%	17.4%	17.6%
ESPAÑAS	115,270,800	130,396,831	172,109,772	13.1%	32.0%	16.4%
CHILE	26,959,515	44,520,891	120,361,239	65.1%	170.3%	11.5%
REINO UNIDO	59,035,607	62,881,740	75,544,579	6.5%	20.1%	7.2%
HONG KONG	9,689,807	9,132,064	30,422,038	-5.8%	233.1%	2.9%
CHINA	25,702,751	26,067,417	28,207,566	1.4%	8.2%	2.7%
JAPÓN	12,389,272	20,428,542	27,935,722	64.9%	36.7%	2.7%
COREA DEL SUR	12	10,252,685	25,362,539	-	147.4%	2.4%
OTROS	21,584,834	39,412,243	43,814,410	82.6%	11.2%	4.2%
Total	757,272,262	753,715,076	1,048,474,322	-0.5%	39.1%	100%

Nota. Rango de exportaciones de palta peruana según mercado de destino desde el año 2019 al 2021. De “Top 10, Principales países destino de 2021”, por SUNAT, 2021 (<https://n9.cl/qmeww>).

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo con lo mencionado por Hernández et al. (2014), el planteamiento del problema es el perfeccionamiento de la idea de investigación. Según lo indicado por el autor dicho problema debe expresarse de forma precisa; clara y accesible, por lo que para su planteamiento debe considerarse cinco elementos: los objetivos de la investigación; preguntas de investigación; justificación; viabilidad y análisis de deficiencias en los conocimientos del problema.

2.2.1. Problema principal

El planteamiento de la problemática orientada al nivel de relación se determinó a través del análisis de antecedentes; es decir, que se analizó que en el 35% de las

investigaciones se buscó analizar la variable calidad del servicio logístico y sus respectivas dimensiones mediante análisis relacionales con aspectos como desempeño exportador; satisfacción y lealtad. Asimismo, y a fin de plantear un elemento innovador en las investigaciones de la variable calidad del servicio logístico, se planteó en el presente proyecto de investigación evaluar la relación con un concepto poco evaluado en antecedentes como es la competitividad en la cadena de suministro.

¿Existe relación entre la calidad en el servicio de los *freight forwarders* y los determinantes de la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU durante los años 2020 al 2021?

2.2.2. Problemas específicos

Con el propósito de contar con un mejor entendimiento del problema principal a través del análisis de dimensiones evaluadas en investigaciones pasadas se consideraron los siguientes problemas específicos:

- ¿Existe relación entre el nivel de servicio de *freight forwarders* y la eficiencia en costo que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a E.E.U.U. durante los años 2020 al 2021?
- ¿Existe relación entre el nivel de servicio de *freight forwarders* y el flujo de información que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a E.E.U.U. durante los años 2020 al 2021?
- ¿Existe relación entre la puntualidad de los servicios de *freight forwarders* y la eficiencia en costos que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a E.E.U.U. durante los años 2020 al 2021?
- ¿Existe relación entre la puntualidad de los servicios de *freight forwarders* y el flujo de información que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a E.E.U.U. durante los años 2020 al 2021?

2.3. OBJETIVOS

Los objetivos de una investigación deben definir lo que se quiere cumplir, son las acciones que se tomarán para la solución de la problemática (Ocegueda, 2004, como se cita en

Hernández et al., 2014). A partir de ello, para el presente trabajo de investigación, se presentará el objetivo general y los objetivos específicos:

2.3.1. Objetivo principal

Analizar la relación entre la calidad en el servicio logístico de *freight forwarders* y los determinantes de la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a E.U.U. durante los años 2020 al 2021.

2.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el nivel servicio de *freight forwarders* con la eficiencia en costo que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a E.E.U.U. durante los años 2020 al 2021.
- Determinar la relación entre el nivel servicio de *freight forwarders* y el flujo de información que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a E.E.U.U. durante los años 2020 al 2021.
- Determinar la relación entre la puntualidad de los servicios de *freight forwarders* con la eficiencia en costos que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a E.E.U.U. durante los años 2020 al 2021.
- Determinar la relación entre la puntualidad de los servicios de *freight forwarders* con el flujo de información que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a E.E.U.U. durante los años 2020 al 2021.

2.4. HIPÓTESIS

Se seleccionó para la hipótesis principal la relación significativa de las variables basándonos en el estudio de los antecedentes como el de Zhang y Okoroafo (2015) “*Third-Party Logistics (3PL) and Supply Chain Performance in the Chinese Market: A Conceptual Framework*”; Olivares (2020) “Impacto del desempeño de tercerización de los servicios logísticos en el desempeño exportador de las empresas de arándanos, Perú 2020” y Hilletoft, y Jager (2011) “*The role of logistics service providers in the implementation of a differentiated supply chain*”, que como resultado concluyeron que los proveedores de servicios logísticos ayudan a las empresas a diferenciar sus cadenas de suministro desde aspectos como costo; ahorro; administración; resolución de problemas, etc.

2.4.1. Hipótesis principal

La calidad en el servicio logístico de *freight forwarders* se relaciona significativamente con los determinantes de la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

Se seleccionó para las primeras hipótesis específicas la relación significativa de las dimensiones basándonos en el estudio de los antecedentes como el Zimon et al. (2020) que como resultado concluyeron que factores relacionados al nivel de servicio de proveedores logísticos ayuda en la reducción de costos; el rendimiento logístico y flexibilidad.

- El nivel de servicio de *freight forwarders* se relaciona significativamente con la eficiencia en costos que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a E.E.U.U. durante los años 2020 al 2021.
- El nivel de servicio de *freight forwarders* se relaciona significativamente con el flujo de información que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a E.E.U.U. durante los años 2020 al 2021.

Se seleccionó para las hipótesis específicas tres y cuatro la relación significativa de las dimensiones basándonos en el estudio en el estudio de los antecedentes como el de Huamán y Puchoc (2020) “Relación entre la calidad de servicio logístico de agentes de carga y la lealtad de las pymes exportadoras de quinua en Lima 2019; Cadenillas y Farge (2020) “Impacto del desempeño de la tercerización de servicios logísticos en las pymes exportadoras de uvas a EUA, 2020” y Olivares (2020) “Impacto del desempeño de tercerización de los servicios logísticos en el desempeño exportador de las empresas de arándanos, Perú 2020”, que como resultado concluyeron que aspectos relacionados a la puntualidad de los proveedores de servicios logísticos tienen un efecto positivo en aspectos como la lealtad y desempeño exportador.

- La puntualidad en los servicios de *freight forwarders* se relaciona significativamente con la eficiencia en costos que determina la competitividad

en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a E.E.U.U. durante los años 2020 al 2021.

- La puntualidad en los servicios de *freight forwarders* se relaciona significativamente con el flujo de información que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a E.E.U.U. durante los años 2020 al 2021.

2.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Según los actores académicos Hernández et al. (2014), la justificación de la investigación señala la razón, el por qué se debe realizar este estudio, de esta manera se debe demostrar lo importante y necesario que es la investigación. Partiendo de ello, para este trabajo de investigación, se analizará a profundidad la relación de la calidad del servicio logístico de *freight forwarders* y los determinantes de la competitividad de la cadena de suministro de las agroexportadoras de palta Hass. A continuación, se detallará los motivos del por qué es idóneo analizar este tema de investigación y los beneficios que brindará mediante los enfoques: teórico, práctico y temporal.

2.5.1. Justificación teórica

La presente investigación busca, mediante la adaptación de bases y modelos teóricos referentes a las variables calidad del servicio logístico y competitividad en la cadena de suministro ver la influencia de estos en el escenario de agroexportaciones de palta Hass a USA. Cabe mencionar que, no se cuenta con análisis previos en investigaciones sobre la relación entre las variables calidad del servicio logístico y competitividad en la cadena de suministro en el sector de agroexportaciones de palta, por lo que la conclusión del presente proyecto servirá de aporte teórico para futuras investigaciones y de apoyo para el sector estudiado.

Como indicado por Duque (2005) las bases teóricas y modelos establecidos para el análisis de la calidad del servicio logístico en el presente trabajo de investigación han servido de base para previos trabajos académicos por lo que su funcionamiento ya ha sido evaluado en varios escenarios y escalas. Bajo el aspecto teórico el establecimiento y análisis de calidad del servicio logístico como indicado por Duque (2005) permite una escala de evaluación del constructo; es decir una escala que mida los “momentos de la

verdad” entre las actividades de producción y consumo de los servicios, ejemplificación de las escalas son las dimensiones planteadas en la escuela nórdica y norteamericana.

2.5.2. Justificación práctica

En este estudio, se pretende identificar la existencia de una relación entre la variable 1 y variable 2, si se determina que estas variables tienen una relación positiva, el objetivo es ofrecer mejoras en el servicio logístico para que la cadena de suministro sea competitiva y óptima para las agroexportadoras de palta Hass. Por otro lado, se pretende también que los *freight forwarders* ofrezcan una mejor calidad de servicio, porque actores claves en la cadena de suministro. Finalmente, la presente investigación proporcionará información relevante a futuros investigadores que deseen llevar a cabo estudios relacionados con la competitividad de cadena de suministro de agroexportadoras de palta Hass y la calidad de servicio de los *freight forwarders*.

2.5.3. Justificación temporal

La propagación del virus COVID-19 en el Perú inició en el año 2019 y el contagio avanzó progresivamente en todo el país principalmente en Lima Metropolitana afectando a empresas, comercios, industrias, etc. Una de las actividades económicas afectadas por esta pandemia según MIDAGRI (2021) fue la exportación de paltas a EE. UU. y ello se vio reflejado en la disminución del volumen de exportación entre los años 2020 al 2021 donde no lograron retornar al volumen que se registró en el año 2019. Por otro lado, de acuerdo con la encuesta nacional realizada entre los años 2020 al 2021 por MTC (2021), las empresas que tercerizaron los servicios logísticos manifestaron que la calidad del servicio que les brindaban los *freight forwarders* no cumplían con sus requerimientos ni necesidades y, por ende, se sentían insatisfechos. Por tal motivo, el análisis de datos de la presente investigación comprende como espacio temporal desde el periodo 2020 al 2021. Asimismo, se considera como espacio temporal el periodo hasta el 2021 debido a que ya se cuenta con la data completa de los meses del año.

2.6. RELACIÓN DEL TEMA CON LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

En la actualidad, la pandemia del COVID-19 ha generado incertidumbre e inestabilidad a muchas cadenas de suministro de bienes y servicios en todo el mundo, entre las cuales se identifica la de agroexportadores de palta Hass. Debido al COVID-19, el gobierno peruano aplicó medidas sanitarias estrictas, como por ejemplo el cierre de actividades productivas, generando la búsqueda de recursos y estrategias que permitan disminuir los impactos negativos

en el ámbito de comercio exterior para interés de este estudio. Por otro lado, también se cuenta con otros desafíos que afectaron a las ya vulneradas cadenas de suministro, los cuales son: la enorme congestión portuaria en Estados Unidos provocando que los costos de transporte sean muy altos; la inflación; la crisis entre Rusia y Ucrania que ha provocado retrasos, cancelaciones e incrementos de costos de envío; las fluctuaciones en los precios del combustible también ha provocado el incremento de los costos del transporte; y la falta de contenedores ha dificultado la movilización de mercadería porque hay demasiados retrasos en la entrada y salida de contenedores en la mayoría de puertos internacionales, además que no hay suficientes naves ni itinerarios estables.

Ante esta nueva circunstancia surge la necesidad de optimizar la cadena de suministro de manera ágil, resiliente, sostenible y transparente. Partiendo de ello, el tema de este estudio de investigación se encuentra relacionado con la línea de investigación “Optimización de la cadena de suministro internacional”, debido a que, si una parte de la cadena de suministro se vuelve no productiva debido a los desafíos anteriormente mencionados, las agroexportadoras deben centrarse en obtener una cadena flexible y competitiva. Por tal motivo, se busca evaluar los determinantes de la competitividad de la cadena de suministro de empresas agroexportadoras peruanas de palta Hass en el mercado estadounidense, de los cuales se han identificado: costo y flujo de información, y de esta manera también brindar mejoras respecto a la calidad de servicio que ofrecen los *freight forwarders* que son actores claves de esta cadena al trabajar como intermediarios y ser representantes de las agroexportadoras ante los procesos logísticos de exportación.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE TRABAJO

En este presente capítulo se determinará la metodología correspondiente para este estudio de investigación. De acuerdo con Hernández et al. (2014), el desarrollo metodológico se constituye por un proceso común que a la par incorpora diferentes procedimientos de carácter sistemático, cuidadoso y experimental.

3.1. Tipo, enfoque, alcance y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de la investigación

Salinas (2012), menciona que según la finalidad de la metodología de investigación existen dos tipos: La básica y la aplicada. Esta investigación no busca soluciones ni mucho menos resolver algún problema, todo lo contrario, lo que se busca es comprender, analizar, mejorar y ampliar el conocimiento sobre la relación entre la calidad del servicio logístico de los *freight forwarders* y los determinantes de la competitividad en la cadena de suministro bajo la perspectiva de las agroexportadoras de palta, por ello este estudio emplea el tipo de investigación básica.

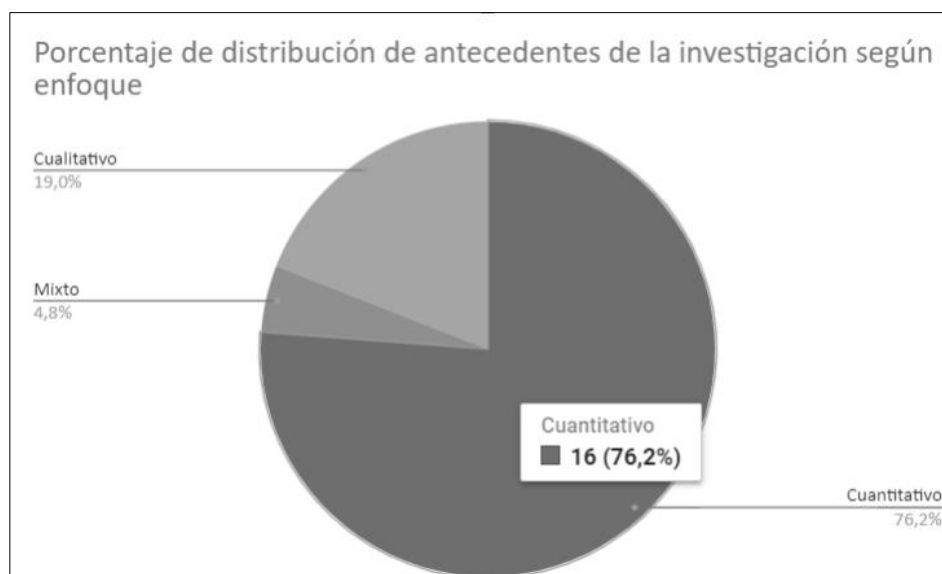
3.1.2. Enfoque de la investigación

Según lo mencionado por el autor Hernández et al. (2014), un enfoque de investigación cuantitativo busca mediante la recolección y análisis estadístico de datos probar hipótesis. Por otro lado, el enfoque de investigación cualitativo busca precisar preguntas de investigación mediante la recolección y análisis de datos. Partiendo de lo citado anteriormente y considerando que un enfoque cuantitativo brindará una mayor exactitud en el análisis de datos permitiendo una mayor comprensión de la problemática, para el presente estudio se realizará un enfoque de investigación cuantitativo; es decir, que se buscará probar las hipótesis planteadas mediante los datos estadísticos rescatados de las encuestas a realizar.

Asimismo, la elección del modelo de enfoque cuantitativo se basó en el estudio previo de los enfoques de los antecedentes de investigación (Ver tabla 1 y 2)

Figura 18

Porcentaje de distribución de antecedentes de la investigación según enfoque



Nota. 16 antecedentes tanto nacionales como internacionales emplearon el enfoque cuantitativo.

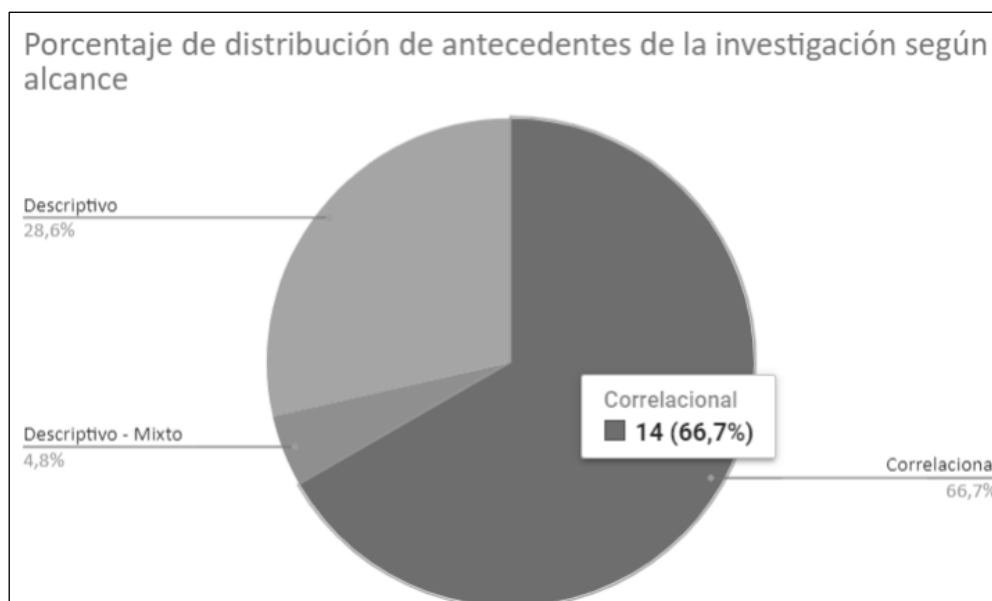
Como mencionado por Huamán y Puchoc (2020) un estudio cuantitativo de problemáticas referentes a la calidad del servicio logístico de *FF.WW* permite fijar patrones de comportamiento y probar teorías. En la figura 18, se visualiza que en los antecedentes hubo un mayor número de estudios que realizaron sus investigaciones mediante un enfoque cuantitativo, donde se aprecia una preferencia significativa por el enfoque cuantitativo para la evaluación de investigaciones referentes a las variables de este estudio.

3.1.3. Alcance de investigación

Según Hernández et al. (2014) mencionan que la finalidad del alcance correlacional es determinar el grado de relación que coexiste entre varias dimensiones o variables en una muestra permitiendo predecir y cuantificar esta relación entre ambos. De acuerdo con lo mencionado anteriormente, el objetivo de este estudio es medir la relación entre la calidad de servicio de los *FF. WW* con los determinantes de la competitividad en la CS de las agroexportadoras de palta en un periodo específico, es por esta razón que el alcance de este estudio es correlacional. Además, para la elección del tipo de alcance de este trabajo de investigación se tomó en consideración que el 66.7% de los estudios analizados en los antecedentes nacionales e internacionales emplearon el alcance correlacional, con el objetivo de medir la relación de sus variables siendo así ideal para este estudio.

Figura 19

Porcentaje de distribución de antecedentes de la investigación según alcance



Nota. 14 antecedentes tanto nacionales como internacionales emplearon el alcance correlacional.

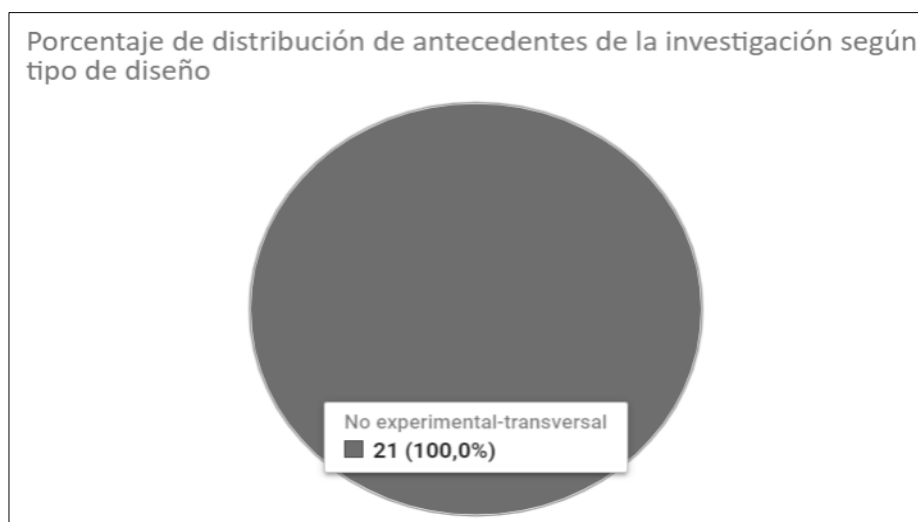
3.1.4. Diseño de la investigación

El diseño metodológico es el plan o estrategia concebida para conseguir la información que se requiere con el propósito de responder al planteamiento del problema (Hernández et al., 2014).

De acuerdo con lo mencionado, esta investigación tendrá un enfoque cuantitativo, por lo cual, el diseño que mejor se adapta a este trabajo de investigación es el no experimental tipo transversal, donde estas variables son estudiadas en su contexto natural, es decir no es posible manipularlas ni influir en ellas, no se tiene un control directo porque ya sucedieron junto con sus efectos. Asimismo, para la elección del diseño de esta investigación se consideró los antecedentes nacionales e internacionales del marco teórico, contando con un total del 100% de estos estudios que emplearon el diseño no experimental-transversal. Por otro lado, el propósito de medir las dimensiones de la variable 1 y variable 2 y las relaciones entre ambas en un periodo de tiempo y espacio correspondiente, del año 2020 al año 2021.

Figura 20

Porcentaje de distribución de antecedentes de la investigación según tipo de diseño



Nota. 21 antecedentes tanto nacionales como internacionales emplearon el tipo de diseño no experimental-transversal.

3.2 Proceso de muestreo: Tamaño y selección de la muestra

3.2.1 Población de estudio

Según lo citado por Hernández et al. (2014) en su libro Metodología de la Investigación, Lepkowski (2008) define la población como todos los elementos, individuos o instituciones que forman parte del fenómeno a investigar y que cumplen con ciertas características requeridas para su análisis.

La población de este trabajo de investigación estuvo compuesta por 67 empresas agroexportadoras de palta Hass con partida arancelaria 0804400000, empresas cuya producción para exportación en el periodo de 2020 y 2021 estuvo dirigido al mercado de Estados Unidos y que tercerizan sus procesos de transporte de carga y brinda servicios integrales de comercio exterior (Anexo 13). El número de empresas agroexportadoras se obtuvo mediante el análisis estadístico del portal web de inteligencia comercial VERITRADE, aplicando en el mismo filtro como período, mercado y producto. Cabe resaltar que la selección del mercado a analizar se determinó por el análisis previo de antecedentes en donde se investigó la calidad del servicio de *freight forwarders* en el sector agroexportador en productos como quinua; arándanos; y uvas; es decir, que se contaba con un potencial de estudio para el análisis del servicio de agentes de carga en este sector viéndose mínimamente evaluado el sector agroexportador de palta. De igual forma, se analizó el mercado estadounidense al ser uno de los mercados con mayor potencial de

crecimiento para la palta peruana, pero que en los periodos 2020 a 2021 no incrementaba niveles de exportación, por lo que se optó evaluar si el bajo nivel de exportaciones tiene relación con los servicios ofrecidos por *freight forwarders*.

3.2.2 Tamaño, selección y descripción de la muestra

La muestra de este trabajo de investigación está compuesta por las 11 principales empresas exportadoras de palta al mercado estadounidense durante el año 2020 y 2021. (Tabla 7 - Anexo 11). Para la elección de la muestra se seleccionó la técnica de muestreo intencional o de conveniencia, para ello se usó la herramienta de Pareto que mostro, mediante el análisis del mercado de exportaciones de palta a USA, las empresas que tuvieron el mayor porcentaje de participación en base al volumen exportado. Es decir, que se analizó el VALOR FOB TOTAL EXPORTADO en USD del producto AGUACATES (PALTAS), FRESCAS O SECAS (Partida arancelaria: 0804400000) a Estados Unidos durante los años 2020-2021. Cabe indicar que el uso del método de PARETO se determinó para evaluar a una muestra representativa de la población, modelo que fue aplicado de manera satisfactoria en las bases teóricas del antecedente nacional de los autores Castañeda y Ruiz (2019).

Finalmente, y producto del análisis se delimito el número de empresas que en acumulado habían exportado el 81.10% del total VALOR FOB en los años 2020-2021. Es decir, que se determinó a las once empresas que conforman la muestra representativa de la población por el tamaño volumen exportado. Asimismo, y a fin de poder ampliar el resultado de la investigación, se considerará dentro de la muestra a algunos actores clave que participan dentro del proceso de agroexportaciones de palta al mercado estadounidense (Visualizar anexo 12), llegando a una muestra total de 17 empresas agroexportadoras e instituciones.

- Asociación de Productores de Palta Hass del Perú (Prohass)
- Asociación de Agentes de carga y Consolidadores Internacionales del Perú (ACCI PERÚ)
- Asociación de exportadores (ADEX)
- Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego (MIDAGRI)
- Ministerio de comercio exterior y Turismo (MINCETUR)
- Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PROMPERU)

3.3 Mapeo de actores clave

Tabla 7
Empresas agroexportadoras de palta Hass al mercado Estados Unidos durante el periodo 2020 al 2021

Grupo de actores	Actor	Rol	Relación predominante	Jerarquización de su poder
Empresa exportadora	AVOCADO PACKING COMPANY S.A.C.	Empresa agroexportadora de palta Hass	Esta empresa es de interés por su participación en el mercado de exportaciones de palta, mediante su observación se determinará datos relevantes en lo que respecta a eficiencia en costos y flujo de información.	La contribución de esta empresa en el sector está reflejando en su % de participación, contando con una participación de 26.37% en el mercado de agroexportaciones de palta Hass al mercado de Estados Unidos.
Empresa exportadora	CAMPOSOL S.A.	Empresa agroexportadora de palta Hass	Esta empresa es de interés por su participación en el mercado de exportaciones de palta, mediante su observación se determinará datos relevantes en lo que respecta a eficiencia en costos y flujo de información.	La contribución de esta empresa en el sector está reflejando en su % de participación, contando con una participación de 15.26% en el mercado de agroexportaciones de palta Hass al mercado de Estados Unidos.
Empresa exportadora	AGRICOLA CERRO PRIETO S.A.	Empresa agroexportadora de palta Hass	Esta empresa es de interés por su participación en el mercado de exportaciones de palta, mediante su observación se determinará datos relevantes en lo que respecta a eficiencia en costos y flujo de información.	La contribución de esta empresa en el sector está reflejando en su % de participación, contando con una participación de 9.50% en el mercado de agroexportaciones de palta Hass al mercado de Estados Unidos.
Empresa exportadora	WESTFALIA FRUIT PERÚ S.A.C.	Empresa agroexportadora de palta Hass	Esta empresa es de interés por su participación en el mercado de exportaciones de palta, mediante su observación se determinará datos relevantes en lo que respecta a eficiencia en costos y flujo de información.	La contribución de esta empresa en el sector está reflejando en su % de participación, contando con una participación de 7.95% en el mercado de agroexportaciones de palta Hass al mercado de Estados Unidos.

Empresa exportadora	VIRU S.A.	Empresa agroexportadora de palta Hass	Esta empresa es de interés por su participación en el mercado de exportaciones de palta, mediante su observación se determinará datos relevantes en lo que respecta a eficiencia en costos y flujo de información.	La contribución de esta empresa en el sector está reflejando en su % de participación, contando con una participación de 5.13% en el mercado de agroexportaciones de palta Hass al mercado de Estados Unidos.
Empresa exportadora	SOCIEDAD AGRICOLA DROKASA S.A.	Empresa agroexportadora de palta Hass	Esta empresa es de interés por su participación en el mercado de exportaciones de palta, mediante su observación se determinará datos relevantes en lo que respecta a eficiencia en costos y flujo de información.	La contribución de esta empresa en el sector está reflejando en su % de participación, contando con una participación de 3.60% en el mercado de agroexportaciones de palta Hass al mercado de Estados Unidos.
Empresa exportadora	SAN MIGUEL FRUITS PERU S.A.	Empresa agroexportadora de palta Hass	Esta empresa es de interés por su participación en el mercado de exportaciones de palta, mediante su observación se determinará datos relevantes en lo que respecta a eficiencia en costos y flujo de información.	La contribución de esta empresa en el sector está reflejando en su % de participación, contando con una participación de 3.56% en el mercado de agroexportaciones de palta Hass al mercado de Estados Unidos.
Empresa exportadora	CORPORACION FRUTICOLA DE CHINCHA S.A.C.	Empresa agroexportadora de palta Hass	Esta empresa es de interés por su participación en el mercado de exportaciones de palta, mediante su observación se determinará datos relevantes en lo que respecta a eficiencia en costos y flujo de información.	La contribución de esta empresa en el sector está reflejando en su % de participación, contando con una participación de 2.71% en el mercado de agroexportaciones de palta Hass al mercado de Estados Unidos.
Empresa exportadora	HASS PERU S.A.	Empresa agroexportadora de palta Hass	Esta empresa es de interés por su participación en el mercado de exportaciones de palta, mediante su observación se	La contribución de esta empresa en el sector está reflejando en su % de participación, contando con una participación de 2.68% en

Empresa exportadora	CONSORCIO DE PRODUCTORES DE FRUTA S.A.	Empresa agroexportadora de palta Hass	Esta empresa es de interés por su participación en el mercado de exportaciones de palta, mediante su observación se determinará datos relevantes en lo que respecta a eficiencia en costos y flujo de información.	La contribución de esta empresa en el sector está reflejando en su % de participación, contando con una participación de 2.39% en el mercado de agroexportaciones de palta Hass al mercado de Estados Unidos.
Empresa exportadora	FUNDO LOS PALTOS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Empresa agroexportadora de palta Hass	Esta empresa es de interés por su participación en el mercado de exportaciones de palta, mediante su observación se determinará datos relevantes en lo que respecta a eficiencia en costos y flujo de información.	La contribución de esta empresa en el sector está reflejando en su % de participación, contando con una participación de 1.97% en el mercado de agroexportaciones de palta Hass al mercado de Estados Unidos.

Nota. Se ha realizado un cuadro que proyecta las empresas que tuvieron mayor participación del mercado de exportaciones (VALOR FOB TOTAL \$) de la partida 0804400000 al mercado estadounidense durante el periodo 2020-2021.

3.4 Instrumentación y validación

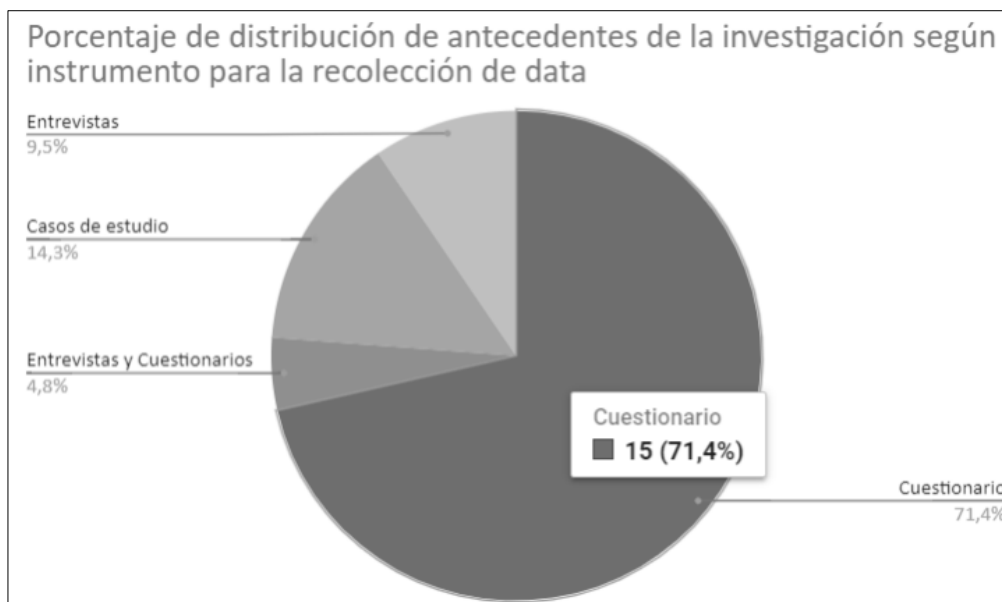
3.4.1 Técnica de recolección de datos: Investigación Cuantitativa

Los instrumentos son herramientas que sirven de soporte para alcanzar los objetivos de la investigación Arias (2020). El objetivo de la presente investigación es recolectar información para lograr cuantificar la relación de la calidad del servicio de los *freight forwarders* respecto a los determinantes de la competitividad de la cadena de suministro, los cuales son: costos y flujo de información. Asimismo, Hernández et al. (2014) menciona que el escalamiento de *Likert* es un conjunto de ítems que están presentados en forma de afirmaciones o juicios, con el objetivo de saber la reacción de los participantes que elegirán una de las 5 categorías de la escala.

En base a los antecedentes nacionales e internacionales del marco teórico de este trabajo de investigación el 71.4% de los estudios utilizaron el cuestionario como instrumento para la recopilación de datos. Este tipo de instrumento fue aplicado en todos los estudios con enfoque cuantitativo, el cual les permitió estandarizar, integrar y unificar el proceso de recopilación de información.

Figura 21

Porcentaje de antecedentes según instrumento para la recolección de data



Nota. 15 antecedentes tanto nacionales como internacionales emplearon el cuestionario como instrumento para la recolección de data.

A partir de lo mencionado, se utilizará el cuestionario como instrumento que mejor se adapta a este tipo de investigación realizando un formulario de encuesta

cerrada que se elaborará en Google Forms, las que se medirán a través de la escala de Likert con opciones de respuesta previamente delimitadas, con el propósito de codificar y cuantificar de manera eficaz la información para comprender la respuesta de los encuestados y su posición ante la problemática planteada. Esta encuesta estará dirigido a las 11 agroexportadoras peruanas de palta Hass que se muestran en la tabla 7 y a algunos actores clave que participan dentro del proceso de agroexportaciones de palta al mercado estadounidense seleccionadas en la muestra.

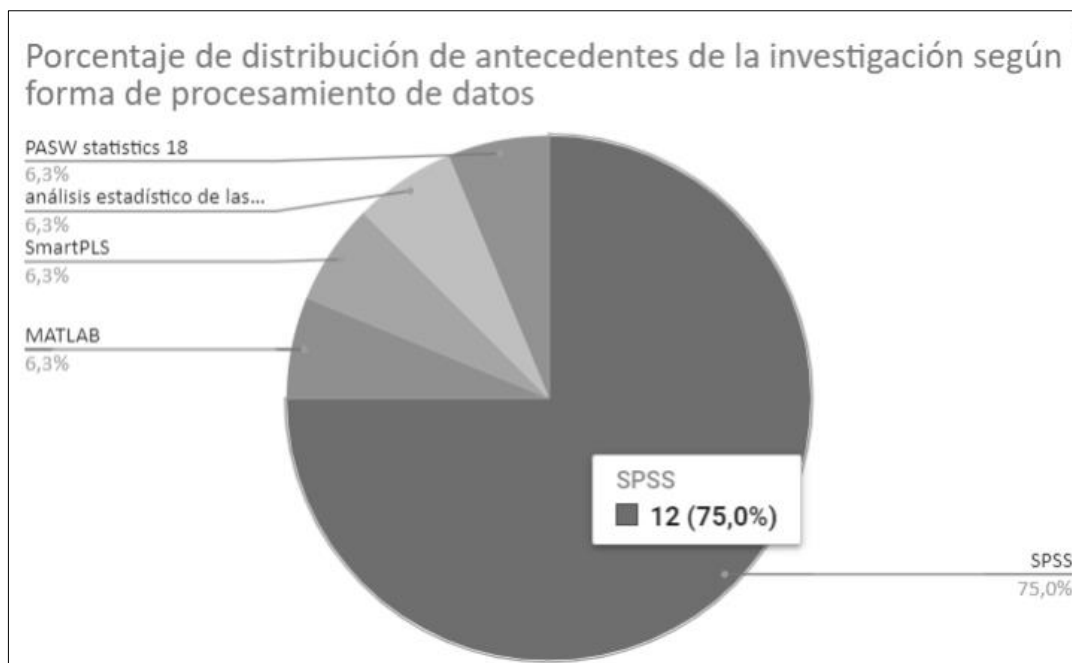
3.4.2. Técnica de recolección y forma de procesamientos de los datos

Para dar valor a los datos obtenidos, es importante aplicar un método o programa estadístico para el procesamiento de datos con el propósito de transformarlo en información valiosa para su posterior interpretación y análisis.

A partir del análisis de los antecedentes nacionales e internacionales de esta investigación que aplicaron como tipo de instrumento el cuestionario, se evidenció que el 75% de estudios utilizaron el programa estadístico SPSS para su procesamiento de datos y el resto utilizaron *PASW statistics 18*, *SmartPLS*, *Matlab* y entre otros más.

Figura 22

Porcentaje de antecedentes de la investigación según forma de procesamiento de datos



Nota. 12 antecedentes tanto nacionales como internacionales emplearon el SPSS como forma de procesamiento de datos.

Tomando en consideración lo mencionado anteriormente, para este trabajo de investigación se eligió el programa *IBM SPSS Statistics* para el procesamiento de datos. Este programa estadístico facilita que se lleve a cabo el análisis estadístico de las respuestas obtenidas por los trabajadores de las empresas agroexportadoras de palta Hass que tienen los siguientes cargos: jefes, supervisores analistas y coordinadores, registrándolo en una base de datos para posteriormente ingresarlo al programa para que se generen los gráficos y tablas.

3.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento cuantitativo

La validación del cuestionario fue examinada entre 4 expertos, entre ellos se encuentran: 1 experto académico, 1 experto en el rubro de *freight forwarders*, 1 experto en un gremio empresarial del rubro agroexportador y 1 experto en el rubro agroexportador de palta Hass. Esto se logró gracias a la verificación, aporte y observaciones ya levantadas (ver anexo 6-8) de los expertos que evaluaron cada pregunta en base a diversos criterios, conocimientos y experiencia en cada rubro donde se desempeñan

Tabla 7

Lista de expertos que validaron el instrumento cuantitativo

N°	Tipo de Experto	Nombres	Lugar de trabajo	Cargo	Años de experiencia
1	Académico	Mario Javier Chipoco Quevedo	UPC	Profesor	14
2	Empresarial	Patricia Cabello Benites	Saco Shipping SAC	Directora General	18
3	Empresarial	Xavier A. Montes Essenwanger	Comex Perú	Gerente de Facilitación de Comercio at Sociedad	14
4	Empresarial	Yoshiro Galindo Su	TALSA Agroexport	Jefe de Comercio Exterior	11

Nota. Se ha elaborado un cuadro que identifica los expertos que validaron el instrumento cuantitativo.

Para identificar el nivel de confiabilidad del instrumento de este estudio, se usará el coeficiente de Alfa de Cronbach, donde se espera que el valor obtenido sea mayor de 0.6 y menor de 0.95 para que tenga consistencia, sea confiable y no se genere sesgos por duplicidad o redundancia, asimismo, se considera óptimo y confiable en el punto corte del valor de 0.7 a más. Finalmente, para este estudio se utilizará la prueba de Spearman con el objetivo de validar si existe o no una relación entre la primera variable

y la segunda variable con sus respectivas dimensiones debido a que se cuenta con una población pequeña de 17 empresas como muestra.

3.5. Aspectos éticos de la investigación

Este trabajo de investigación fue desarrollado considerando los aspectos éticos que implica una investigación. Primero, se respetó el proceso científico para elaborar este estudio, donde se planteó objetivos claros para generar conocimiento con credibilidad. Segundo, los actores de estudio han sido elegidos bajo el principio de Pareto, debido a que se encuentran altamente relacionados a las interrogantes científicas al ser empresas agroexportadoras de palta Hass a Estados Unidos y actores claves en el proceso de exportación. Por último, es de consentimiento único que la información contenida en este estudio es de carácter fidedigno, no ha incurrido en plagio y referencia o ejemplo se ha consultado a diversos autores la elaboración de tesis o aportaciones de diversos autores sobre este tema encontrándose apropiadamente citados en la bibliografía.

3.6. Limitaciones de la investigación

Para este estudio, se cuenta con limitaciones que dificultaron el avance de la elaboración del trabajo de investigación, las cuales son las siguientes:

- Falta de recursos de investigación, debido a que algunos artículos indexados requerían ser pagados previamente para tener acceso a ellos. Como resultado de esta limitación, se cuenta con el impedimento para la recolección de mayor cantidad de fuentes confiables. Para ello, se optó investigar en diversas bases de datos bibliográficas como Scopus, ProQuest, Emerald insight, Elsevier, Web of Science y Alicia.
- En la investigación de artículos académicos nacionales se verifico el limitado número de investigación referentes a la relación entre la calidad del servicio logístico de freight forwarders y la competitividad de la cadena de suministro.
- A causa de la pandemia del COVID 19, donde muchas empresas no están accediendo a cuestionarios presenciales como tema de precaución para evitar el contagio de este virus. Como resultado de esta limitación, se cuenta como obstáculo la recopilación de datos para la ejecución del software estadístico SPSS. Para ello, se optará por otra forma de recolección de

información, como llamadas telefónicas, correo electrónico o mediante redes sociales como LinkedIn.

- Debido a que las investigaciones referentes a los efectos de la propagación del virus COVID 19 en aspectos como la competitividad en la cadena de suministro aún no se han culminado, se cuenta con un limitado número de datos estadísticos e investigaciones que corresponden al periodo 2020 y 2021.

Con respecto a los parámetros para la elaboración del presente trabajo de investigación se tomó en cuenta lo informado por Hernández et al. (2014), sobre que el mejor parámetro de una investigación es la demostración que la investigación realizada respondió al problema planteado. Para el presente trabajo de investigación se planteó elaborar encuestas a una muestra de 17 empresas e instituciones del sector de agroexportadores de Palta a EE.U. U, que, por su participación representativa en el sector, permitirán determinar la realidad problemática actual y a través de ello poder llegar a plantear una solución a partir de la comprobación de las hipótesis. Para la investigación se siguieron los parámetros y pasos de un modelo de investigación cuantitativa y los requerimientos de la 6ª edición APA.

CAPÍTULO IV. DESARROLLO Y APLICACIÓN

4.1 Desarrollo cuantitativo: Análisis de datos

4.1.1 Desarrollo del método estadístico elegido.

Se evaluarán los datos obtenidos por medio de una medición numérica y análisis estadístico porque el propósito es validar las hipótesis planteadas. El programa SPSS utilizado en este estudio nos permite ingresar todos los datos recolectados para su análisis por medio de gráficos y tablas. Asimismo, se llevó a cabo un análisis descriptivo al ingresar las 17 encuestas en el sistema, logrando organizar las variables cuantitativas creando diversas tablas de frecuencia y gráficos de barras. Es importante resaltar que se requiere de un correcto análisis e interpretación, debido a que los datos aportan distintas perspectivas. El objetivo de este trabajo de investigación es determinar la existencia o no de correlación entre variable 1 y la variable 2 y para ello se utilizó la prueba de Spearman.

4.1.2. Análisis estadístico

El presente estudio desarrolla la parte estadística bajo una encuesta con escala Likert. El cuestionario cuenta con 26 *items* elaboradas en la aplicación web “*Google Forms*” (ver anexo 4), siendo llenado por 11 trabajadores de las empresas agroexportadoras (ver anexo 11) que tuvieron un alto nivel de participación del mercado de exportaciones de palta del año 2020 a los 2021 y 6 trabajadores pertenecientes a cada sector clave: Prohass, ACCI PERÚ, ADEX, MIDAGRI, MINCETUR y POMPERU (ver anexo 12).

Preguntas dirigidas a la frecuencia, se tiene la siguiente escala:

- 1: NUNCA
- 2: RARAMENTE
- 3: OCASIONAL
- 4: FRECUENTE
- 5: MUY FRECUENTE

Preguntas dirigidas a la efectividad, se tiene la siguiente escala:

- 1: MUY POCO EFECTIVO
- 2: POCO EFECTIVO
- 3: INDIFERENTE
- 4: EFECTIVO
- 5: MUY EFECTIVO

Preguntas dirigidas a la importancia, se tiene la siguiente escala:

- 1: NO ES IMPORTANTE
- 2: POCO IMPORTANTE
- 3: ALGO IMPORTANTE
- 4: IMPORTANTE
- 5: MUY IMPORTANTE

Preguntas dirigidas a la medición, se tiene la siguiente escala:

- 1: MUY POCO
- 2: POCO
- 3: INDIFERENTE
- 4: SUFICIENTE
- 5: TOTALMENTE

A continuación, se procede a detallar a primera instancia los cuadros y gráficos:

Variable 1: Calidad de servicio logístico

Dimensión: Puntualidad

Pregunta 1. En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó costos adicionales de almacenamiento por la demora en el retiro y traslado de contenedores por parte del servicio logístico de agencias de carga? ¹

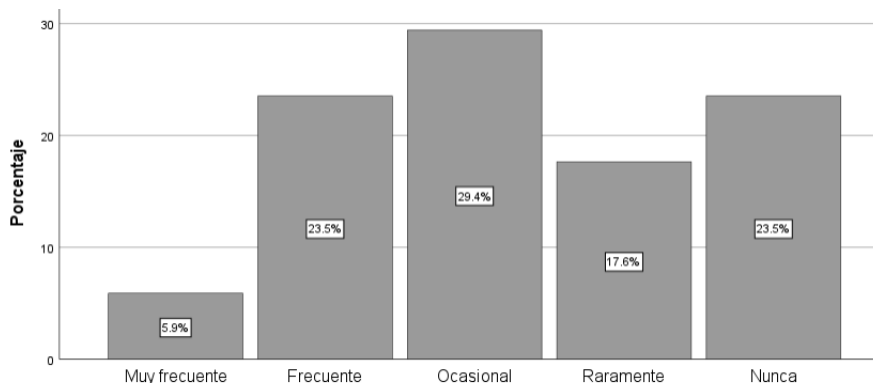
Tabla 8
Pregunta 1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	1	5.9	5.9	5.9
Frecuente	4	23.5	23.5	29.4
Válido Ocasional	5	29.4	29.4	58.8
Raramente	3	17.6	17.6	76.5
Nunca	4	23.5	23.5	100.0
Total	17	100.0	100.0	

Nota. Resultado de la pregunta 1.

Figura 23

Pregunta 1



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 1 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 23, se muestra que el 29.4% del total de los encuestados, afirma que fue ocasional que los costos adicionales de almacenamiento por la demora en el retiro y traslado de contenedores por parte de las agencias de carga. Mientras que el 23.5% señala que fue frecuente y, por el contrario, el 23.5% indica que fue nunca.

¹ Pregunta N° 1 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

Pregunta 2. En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó pérdidas económicas por daños en el traslado local de carga producto del servicio logístico de agencias de carga? ²

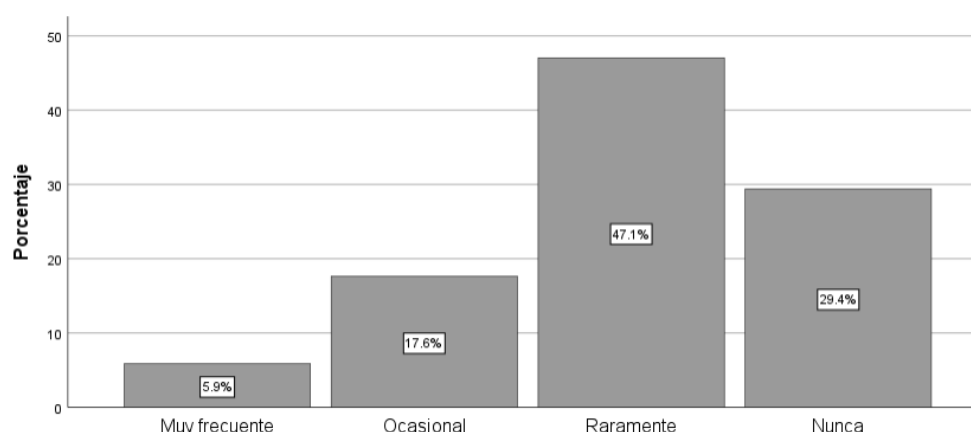
Tabla 9
Pregunta 2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	1	5.9	5.9	5.9
Ocasional	3	17.6	17.6	23.5
Raramente	8	47.1	47.1	70.6
Nunca	5	29.4	29.4	100.0
Total	17	100.0	100.0	

Nota. Resultado de la pregunta 2.

Figura 24

Pregunta 2



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 2 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 24, se muestra que el 47.1% del total de los encuestados, afirma que fue raramente las pérdidas económicas por daños en el traslado local de carga producto del servicio logístico de agencias de carga. Mientras que el 17.6% señala que fue ocasional y, por el contrario, el 29.4% indica que fue nunca.

² Pregunta N° 2 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

Pregunta 3. ¿Qué tan efectivo consideras el llenado de guías de remisión y hojas de ruta de agencias de carga en el traslado local?³

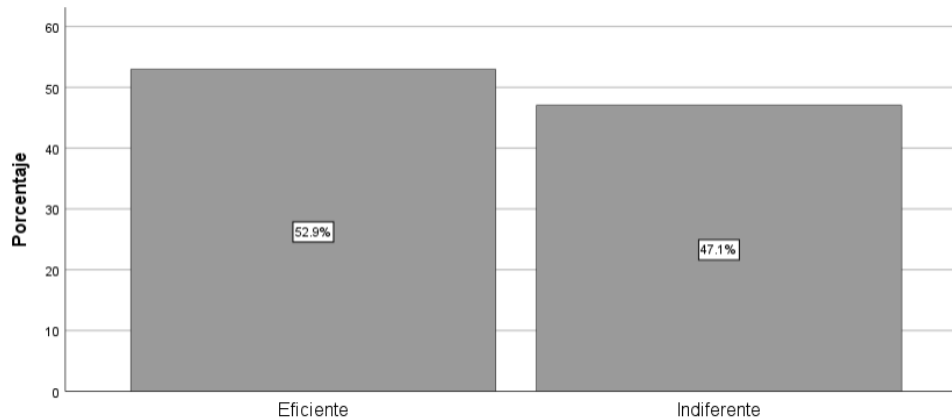
Tabla 10
Pregunta 3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Efectivo	9	52.9	52.9
	Indiferente	8	47.1	100.0
	Total	17	100.0	100.0

Nota. Resultado de la pregunta 3.

Figura 25

Pregunta 3



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 3 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 25, se muestra que el 52.9% del total de los encuestados, afirma que fue muy efectivo el llenado de guías de remisión y hojas de ruta de agencias de carga en el traslado local. Mientras que el 47.1% señala que es indiferente.

³ Pregunta N° 3 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

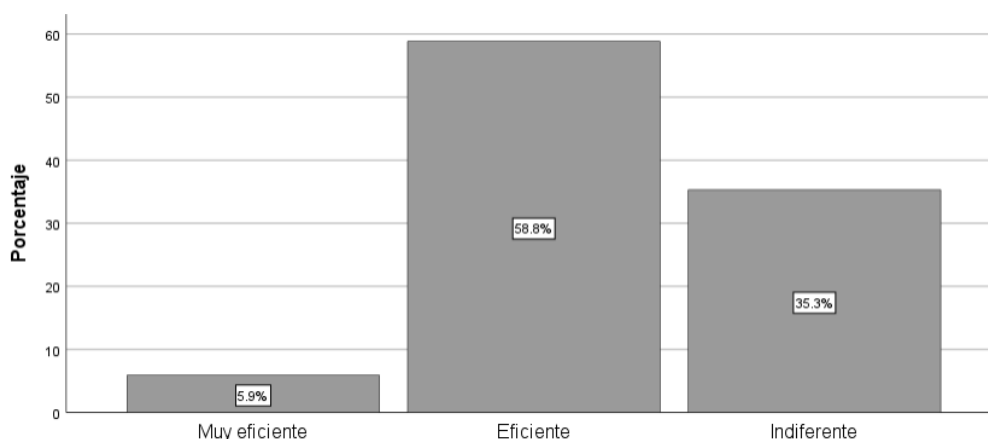
Pregunta 4. ¿Qué tan efectivo consideras los sistemas de información de agencias de carga para la trazabilidad de carga en el traslado local?⁴

Tabla 11
Pregunta 4

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy efectivo	1	5.9	5.9
	Efectivo	10	58.8	64.7
	Indiferente	6	35.3	100.0
	Total	17	100.0	100.0

Nota. Resultado de la pregunta 4.

Figura 26
Pregunta 4



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 4 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 26, se muestra que el 58.8% del total de los encuestados, afirma que fue muy efectivo los sistemas de información de agencias de carga para la trazabilidad de carga en el traslado local. Mientras que el 5.9% señala que fue muy eficiente y, por el contrario, el 35.3% indica que fue indiferente.

⁴ Pregunta N° 4 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

Pregunta 5. En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos adicionales en el terminal o depósito portuario por el envío de información errada por parte de agencias de carga?⁵

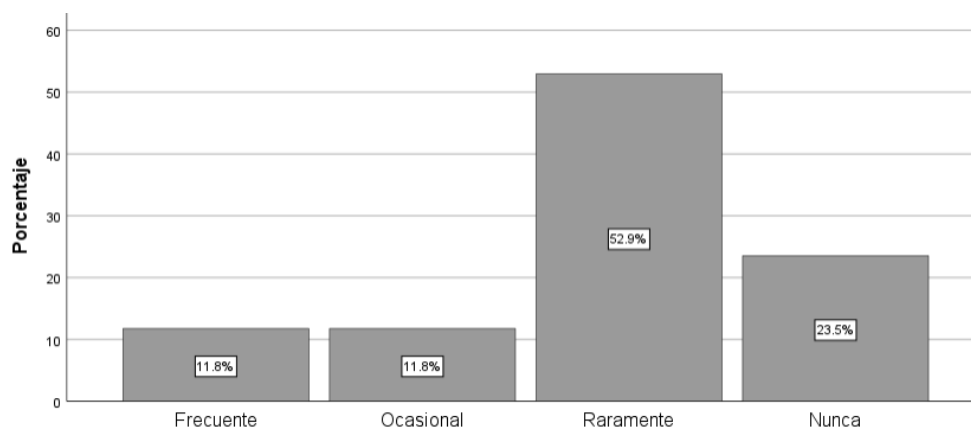
Tabla 12
Pregunta 5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuente	2	11.8	11.8
	Ocasional	2	11.8	23.5
	Raramente	9	52.9	76.5
	Nunca	4	23.5	100.0
	Total	17	100.0	100.0

Nota: Resultado de la pregunta 5.

Figura 27

Pregunta 5



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 5 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 27, se muestra que el 52.9% del total de los encuestados, afirma que fue raramente que los gastos adicionales en el terminal o depósito portuario por el envío de información errada por parte de agencias de carga. Mientras que el 11.8% señala que fue ocasional y frecuente cada uno y, por el contrario, el 23.5% indica que fue nunca.

⁵ Pregunta N° 5 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

Pregunta 6. En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos adicionales en el terminal o deposito portuario por errores operativos del personal de agencias de carga al momento del ingreso?⁶

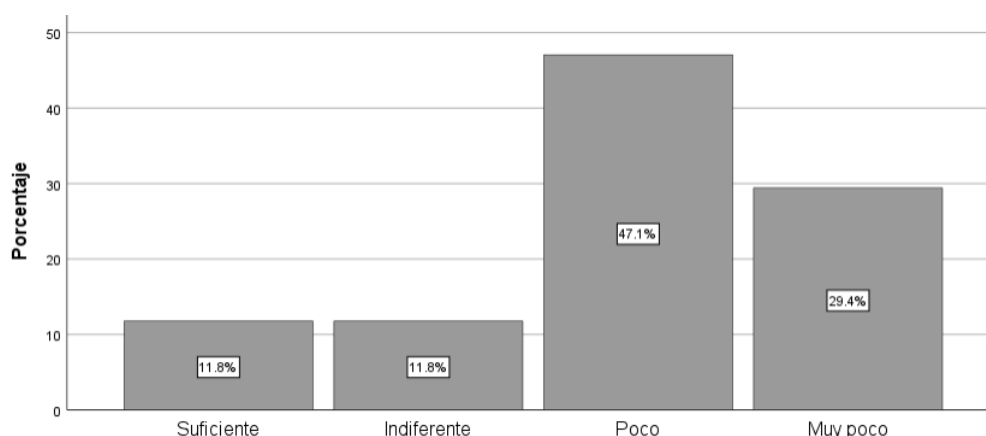
Tabla 13
Pregunta 6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Suficiente	2	11.8	11.8
	Indiferente	2	11.8	23.5
	Poco	8	47.1	70.6
	Muy poco	5	29.4	100.0
	Total	17	100.0	100.0

Nota. Resultado de la pregunta 6.

Figura 28

Pregunta 6



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 6 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 28, se muestra que el 27.1% del total de los encuestados, afirma que fue poco frecuente los gastos adicionales en el terminal o depósito portuario por errores operativos del personal de agencias de carga. Mientras que el 11.8% señala que fue suficiente y, por el contrario, el 29.4% indica que fue muy poco.

⁶ Pregunta N° 6 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

Pregunta 7. ¿Qué tan efectivo consideras la coordinación por parte de las agencias de carga con los terminales portuarios para el embarque de la carga?⁷

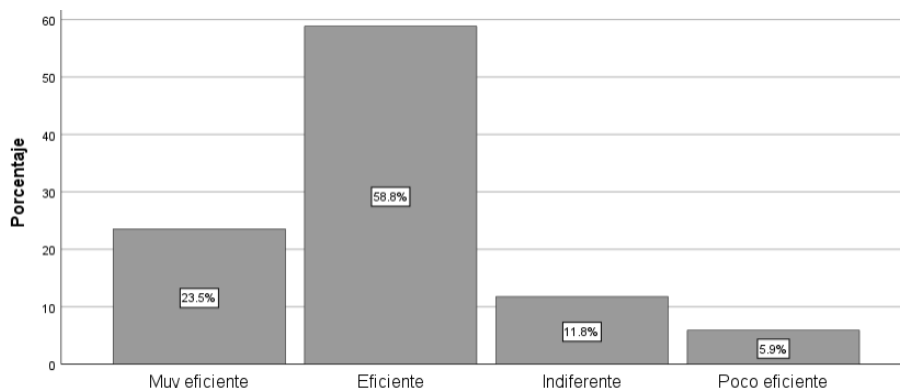
Tabla 14
Pregunta 7

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy efectivo	4	23.5	23.5
	efectivo	10	58.8	82.4
	Indiferente	2	11.8	94.1
	Poco efectivo	1	5.9	100.0
	Total	17	100.0	100.0

Nota. Resultado de la pregunta 7.

Figura 29

Pregunta 7



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 7 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 29, se muestra que el 58.8% del total de los encuestados, afirma que fue efectivo la coordinación por parte de las agencias de carga con los terminales portuarios para el embarque de la carga. Mientras que el 23.5% señala que fue muy eficiente y, por el contrario, el 5.9% indica que fue poco eficiente.

⁷ Pregunta N° 7 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

Pregunta 8. ¿Qué tan importante consideras el cumplimiento de plazos en el envío de información por parte de agencias de carga a los terminales portuarios?⁸

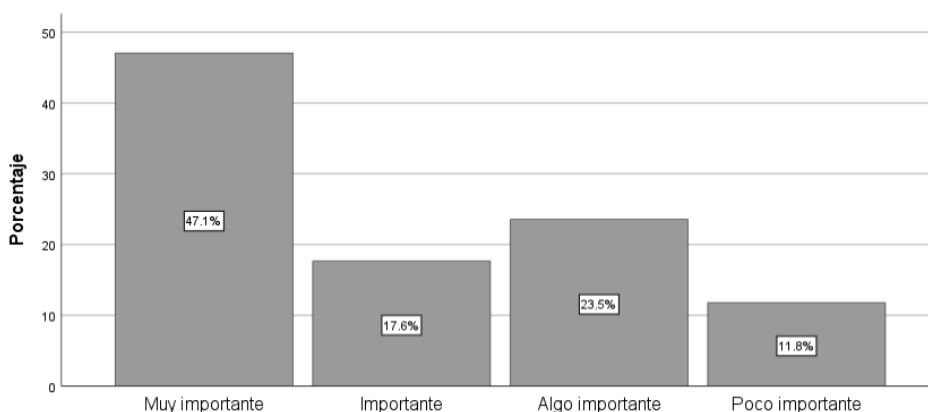
Tabla 15
Pregunta 8

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy importante	8	47.1	47.1	47.1
Importante	3	17.6	17.6	64.7
Algo importante	4	23.5	23.5	88.2
Poco importante	2	11.8	11.8	100.0
Total	17	100.0	100.0	

Nota. Resultado de la pregunta 8.

Figura 30

Pregunta 8



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 8 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 30, se muestra que el 47.1% del total de los encuestados, afirma que fue muy importante el cumplimiento de plazos en el envío de información por parte de agencias de carga a los terminales portuarios. Mientras que el 23.5% señala que fue algo importante y, por el contrario, el 11.8% indica que fue poco importante.

⁸ Pregunta N° 8 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

Variable 1: Calidad de servicio logístico

Dimensión: Nivel de servicio

Pregunta 9. En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó costos adicionales de almacenamiento por retrasos de las agencias de carga en la solicitud de inspecciones a entidades gubernamentales?⁹

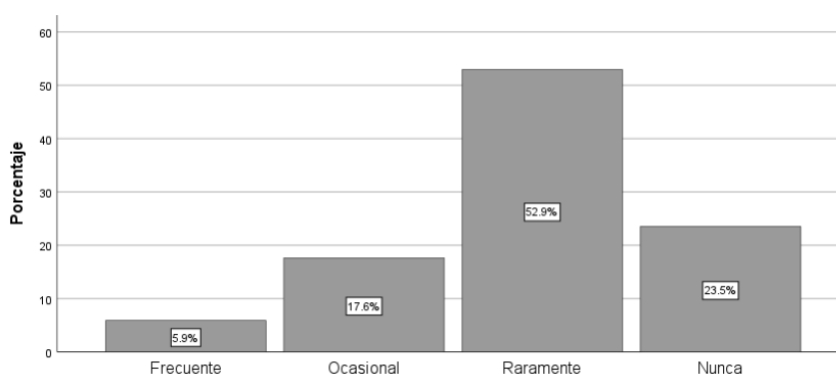
Tabla 16
Pregunta 9

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuente	1	5.9	5.9
	Ocasional	3	17.6	23.5
	Raramente	9	52.9	76.5
	Nunca	4	23.5	100.0
	Total	17	100.0	100.0

Nota. Resultado de la pregunta 9.

Figura 31

Pregunta 9



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 9 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 31, se muestra que el 52.9% del total de los encuestados, afirma que fue raramente los gastos adicionales de almacenamiento por retrasos de las agencias de carga en la solicitud de inspecciones a entidades gubernamentales. Mientras que el 17.6% señala que fue ocasional y, por el contrario, el 23.5% indica que fue nunca.

⁹ Pregunta N° 9 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

Pregunta 10. En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó costos adicionales de almacenamiento por errores de las agencias de carga en la solicitud de inspecciones a entidades gubernamentales?¹⁰

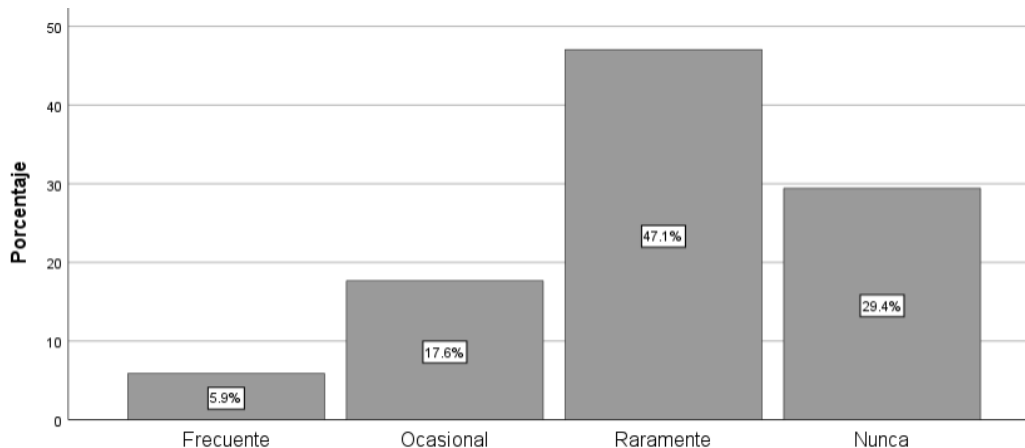
Tabla 17
Pregunta 10

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuente	1	5.9	5.9
	Ocasional	3	17.6	23.5
	Raramente	8	47.1	70.6
	Nunca	5	29.4	100.0
	Total	17	100.0	100.0

Nota. Resultado de la pregunta 10.

Figura 32

Pregunta 10



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 10 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 32, se muestra que el 47.1% del total de los encuestados, afirma que fue raramente los costos adicionales de almacenamiento por errores de las agencias de carga en la solicitud de inspecciones a entidades gubernamentales. Mientras que el 17.8% señala que fue ocasional y, por el contrario, el 29.4% indica que fue nunca.

¹⁰ Pregunta N° 10 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

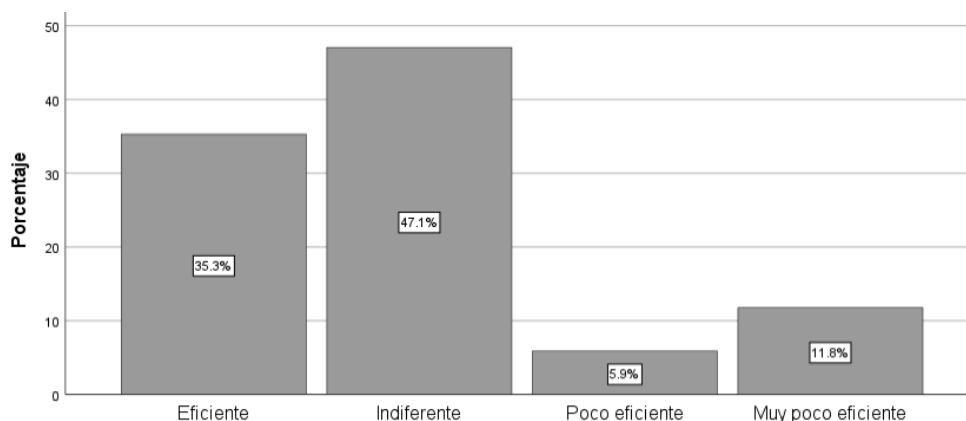
Pregunta 11. En relación con las coordinaciones para la entrega de carga al terminal ¿Qué tan efectivo consideras la gestión de las agencias de carga para el cumplimiento de los procesos de inspección por parte de SENASA u otra entidad gubernamental?¹¹

Tabla 18
Pregunta 11

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente	6	35.3	35.3
	Indiferente	8	47.1	82.4
	Poco eficiente	1	5.9	88.2
	Muy poco eficiente	2	11.8	100.0
	Total	17	100.0	100.0

Nota. Resultado de la pregunta 11.

Figura 33
Pregunta 11



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 11 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 33, se muestra que el 47.1% del total de los encuestados, afirma que fue indiferente la gestión de las agencias de carga para el cumplimiento de los procesos de inspección por parte de SENASA u otra entidad gubernamental. Mientras que el 35.3% señala que fue eficiente y, por el contrario, el 11.8% indica que fue muy poco frecuente.

¹¹ Pregunta N° 11 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

Pregunta 12. En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos adicionales por sanciones (penalidades) producto de la incorrecta emisión de documentación de transporte (BL Máster)?¹²

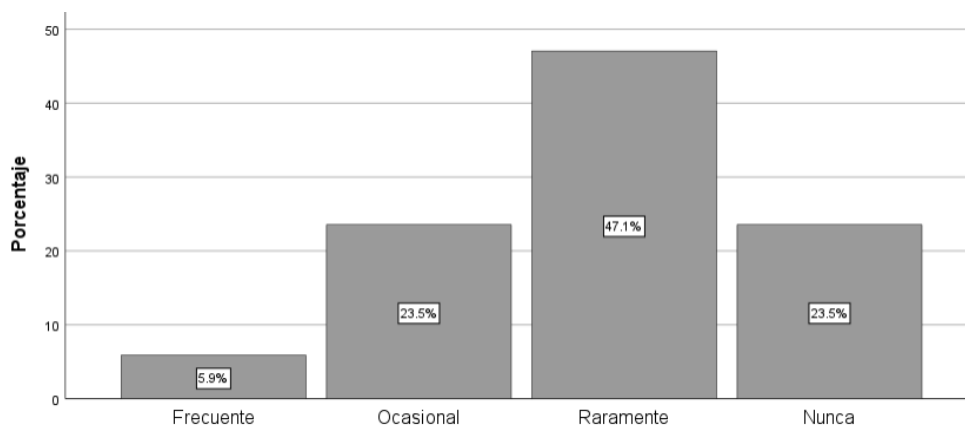
Tabla 19
Pregunta 12

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuente	1	5.9	5.9
	Ocasional	4	23.5	29.4
	Raramente	8	47.1	76.5
	Nunca	4	23.5	100.0
	Total	17	100.0	100.0

Nota. Resultado de la pregunta 12.

Figura 34

Pregunta 12



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 12 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 34, se muestra que el 47.1% del total de los encuestados, afirma que fue raramente los costos adicionales por sanciones (penalidades) producto de la incorrecta emisión de documentación de transporte (BL Máster). Mientras que el 23.5% señala que fue ocasional y, por el contrario, el 23.5% indica que fue nunca.

¹² Pregunta N° 12 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

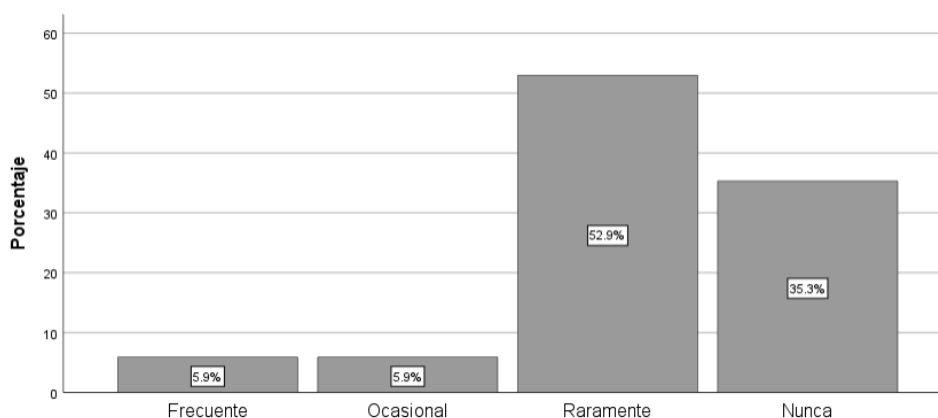
Pregunta 13. En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos adicionales por sanciones (penalidades) producto de incumplimiento de plazos en la transmisión de información relativa a los documentos de transporte (BL Máster)? ¹³

Tabla 20
Pregunta 13

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuente	1	5.9	5.9
	Ocasional	1	5.9	11.8
	Raramente	9	52.9	64.7
	Nunca	6	35.3	100.0
	Total	17	100.0	100.0

Nota. Resultado de la pregunta 13.

Figura 35
Pregunta 13



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 13 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 35, se muestra que el 52.9% del total de los encuestados, afirma que fue raramente los costos adicionales por sanciones (penalidades) producto de incumplimiento de plazos en la transmisión de información relativa a los documentos de transporte (BL Máster). Mientras que el 5.9% señala que fue frecuente y, por el contrario, el 35.3% indica que fue nunca.

¹³ Pregunta N° 13 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

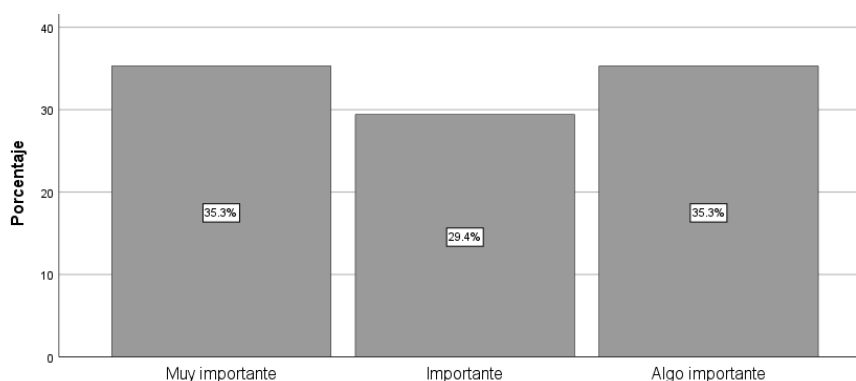
Pregunta 14. ¿Qué tan importante consideras la eficiencia del personal de agencias de carga en la transmisión de documentación de transporte para la gestión del proceso de exportación?¹⁴

Tabla 21
Pregunta 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy importante	6	35.3	35.3	35.3
	Importante	5	29.4	29.4	64.7
	Algo importante	6	35.3	35.3	100.0
	Total	17	100.0	100.0	

Nota. Resultado de la pregunta 14.

Figura 36
Pregunta 14



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 14 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 36, se muestra que el 35.3% del total de los encuestados, afirma que fue muy importante y algo importante la eficiencia del personal de agencias de carga en la transmisión de documentación de transporte para la gestión del proceso de exportación. Mientras que el 29.4% señala que fue importante

¹⁴ Pregunta N° 14 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

Pregunta 15. ¿Qué tan importante consideras la eficiencia del personal de agencias de carga en la emisión de documentación de transporte para la gestión del transporte de la carga?¹⁵

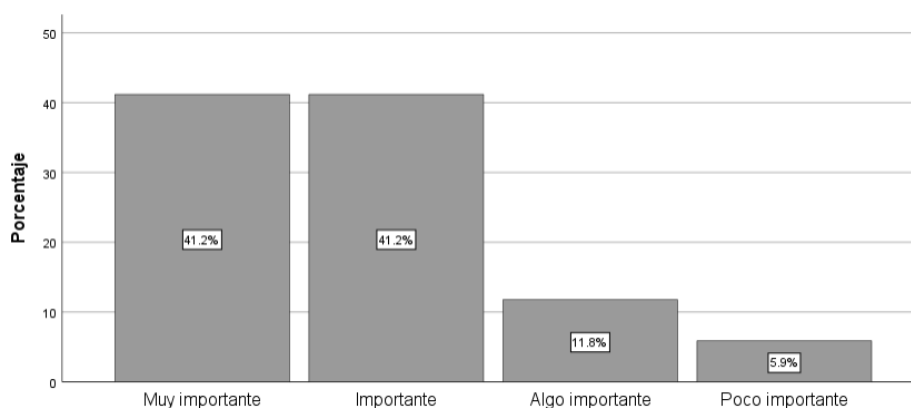
Tabla 22
Pregunta 15

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy importante	7	41.2	41.2	41.2
Importante	7	41.2	41.2	82.4
Algo importante	2	11.8	11.8	94.1
Poco importante	1	5.9	5.9	100.0
Total	17	100.0	100.0	

Nota. Resultado de la pregunta 15.

Figura 37

Pregunta 15



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 15 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 37, se muestra que el 41.2% del total de los encuestados, afirma que fue muy importante la eficiencia del personal de agencias de carga en la emisión de documentación de transporte para la gestión del transporte de la carga. Mientras que el 11.8% señala que fue algo importante y, por el contrario, el 5.9% indica que fue poco importante.

¹⁵ Pregunta N° 15 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

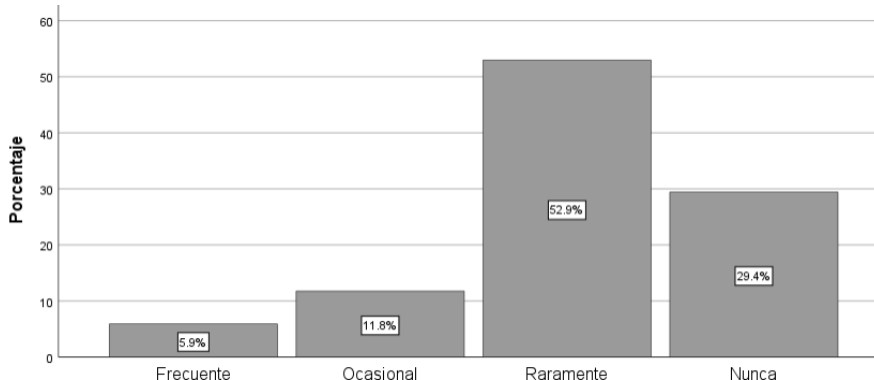
Pregunta 16. En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó pérdidas económicas por daños en la carga producto del incorrecto envío de información ante eventos no deseados por parte de las agencias de carga?¹⁶

Tabla 23
Pregunta 16

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuente	1	5.9	5.9
	Ocasional	2	11.8	17.6
	Raramente	9	52.9	70.6
	Nunca	5	29.4	100.0
	Total	17	100.0	100.0

Nota. Resultado de la pregunta 16.

Figura 38
Pregunta 16



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 16 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 38, se muestra que el 52.9% del total de los encuestados, afirma que fue raramente las pérdidas económicas por daños en la carga producto del incorrecto envío de información ante eventos no deseados por parte de las agencias de carga. Mientras que el 11.8% señala que fue ocasional y, por el contrario, el 29.4% indica que fue nunca.

¹⁶ Pregunta N° 16 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

Pregunta 17. En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó pérdidas económicas por daños en la carga producto de la falta de acciones de respuesta inmediata de las agencias de carga frente a eventos no deseados?¹⁷

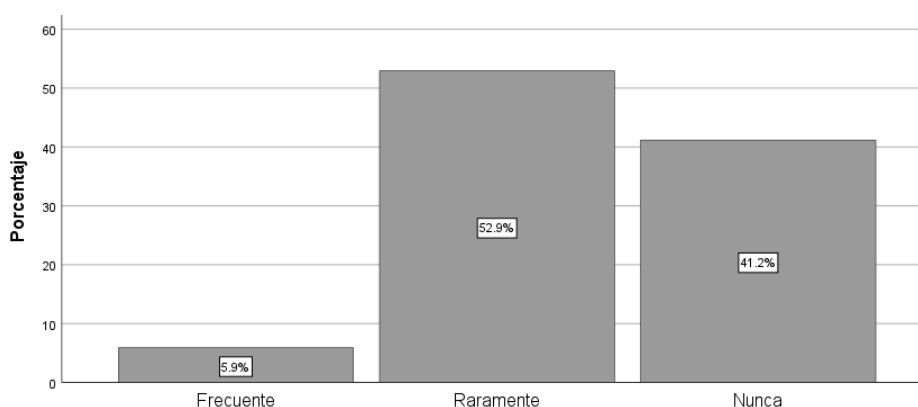
Tabla 24
Pregunta 17

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuente	1	5.9	5.9
	Raramente	9	52.9	58.8
	Nunca	7	41.2	100.0
	Total	17	100.0	100.0

Nota. Resultado de la pregunta 17.

Figura 39

Pregunta 17



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 17 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 39, se muestra que el 52.9% del total de los encuestados, afirma que fue raramente las pérdidas económicas por daños en la carga producto de la falta de acciones de respuesta inmediata de las agencias de carga frente a eventos no deseados. Mientras que el 5.9% señala que fue frecuente y, por el contrario, el 41.2% indica que fue nunca.

¹⁷ Pregunta N° 17 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

Pregunta 18. ¿Qué tan efectivo consideras la comunicación entre las agencias de carga y las navieras; agentes portuarios y/o almacenes ante incidencias?¹⁸

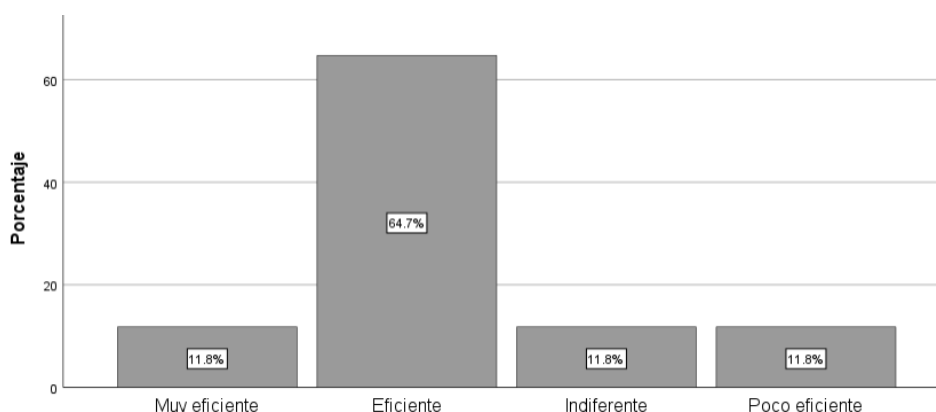
Tabla 25
Pregunta 18

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy eficiente	2	11.8	11.8	11.8
Eficiente	11	64.7	64.7	76.5
Indiferente	2	11.8	11.8	88.2
Poco eficiente	2	11.8	11.8	100.0
Total	17	100.0	100.0	

Nota. Resultado de la pregunta 18.

Figura 40

Pregunta 18



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 18 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 40, se muestra que el 64.7% del total de los encuestados, afirma que fue eficiente la comunicación entre las agencias de carga y las navieras; agentes portuarios y/o almacenes ante incidencias. Mientras que el 11.8% señala que fue indiferente y, por el contrario, el 11.8% indica que fue poco eficiente.

¹⁸ Pregunta N° 18 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

Pregunta 19. ¿Qué tan efectivo consideras las acciones y soluciones de las agencias de carga en la gestión de transporte ante incidencias?¹⁹

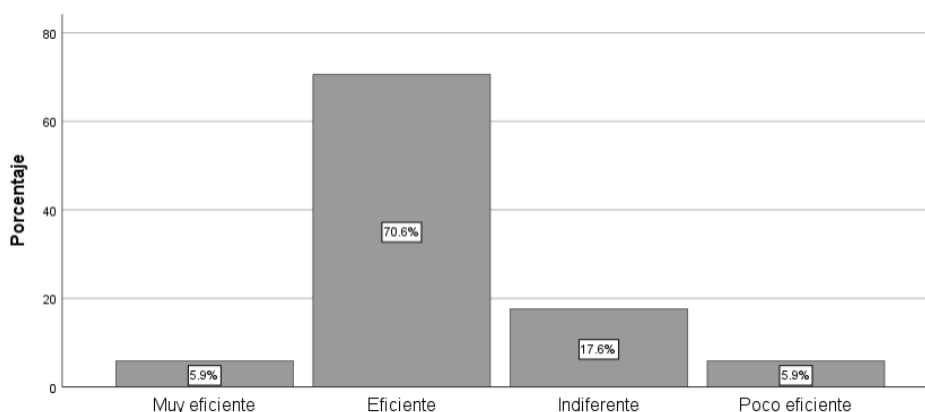
Tabla 26
Pregunta 19

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy efectivo	1	5.9	5.9	5.9
Efectivo	12	70.6	70.6	76.5
Indiferente	3	17.6	17.6	94.1
Poco efectivo	1	5.9	5.9	100.0
Total	17	100.0	100.0	

Nota. Resultado de la pregunta 19.

Figura 41

Pregunta 19



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 19 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 41, se muestra que el 70.6% del total de los encuestados, afirma que fue efectivo las acciones y soluciones de las agencias de carga en la gestión de transporte ante incidencias. Mientras que el 17.6% señala que fue indiferente y, por el contrario, el 5.9% indica que fue poco eficiente.

¹⁹ Pregunta N° 19 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

Variable 2: Competitividad en la cadena de suministro

Dimensión: Eficiencia en costos

Pregunta 20. ¿En qué medida considera que el servicio logístico de agencias de carga contribuye en la mejora continua del control de inventarios?²⁰

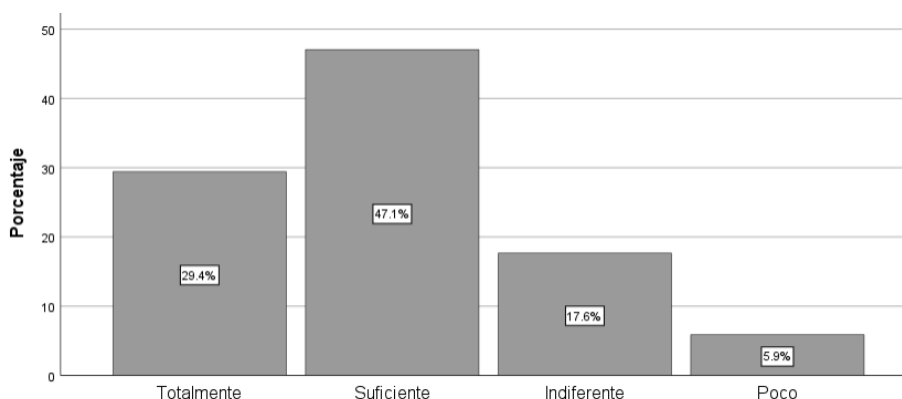
Tabla 27
Pregunta 20

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente	5	29.4	29.4	29.4
Suficiente	8	47.1	47.1	76.5
Válido Indiferente	3	17.6	17.6	94.1
Poco	1	5.9	5.9	100.0
Total	17	100.0	100.0	

Nota. Resultado de la pregunta 20.

Figura 42

Pregunta 20



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 20 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 42, se muestra que el 47.1% del total de los encuestados, afirma que contribuye suficiente el servicio logístico de agencias de carga en la mejora continua del control de inventarios. Mientras que el 29.4% señala que fue totalmente su contribución y, por el contrario, el 5.9% indica que fue poco.

²⁰ Pregunta N° 20 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

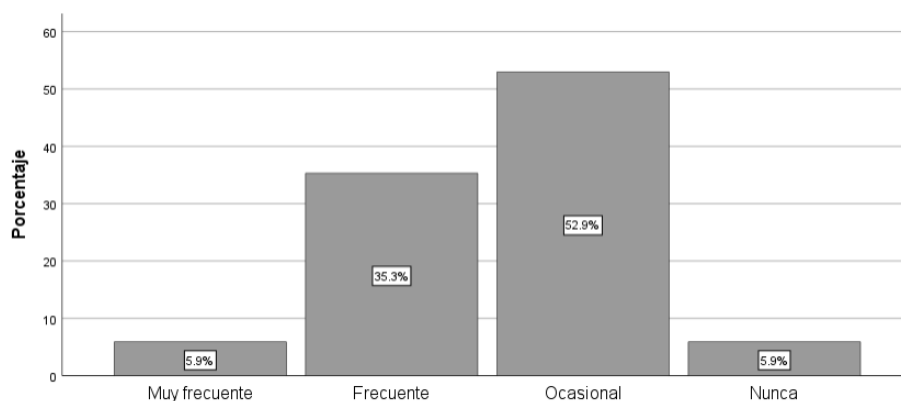
Pregunta 21. En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia lograron optimizar costos por la gestión en los tiempos de transporte de la carga del servicio logístico que brinda las agencias de carga?²¹

Tabla 28
Pregunta 21

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy frecuente	1	5.9	5.9
	Frecuente	6	35.3	41.2
	Ocasional	9	52.9	94.1
	Nunca	1	5.9	100.0
	Total	17	100.0	100.0

Nota. Resultado de la pregunta 21.

Figura 43
Pregunta 21



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 21 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 43, se muestra que el 52.9% del total de los encuestados, afirma que ocasionalmente optimizaron costos por la gestión en los tiempos de transporte de la carga del servicio logístico que brinda las agencias de carga. Mientras que el 35.3% señala que fue frecuente y, por el contrario, el 5.9% indica que fue nunca.

²¹ Pregunta N° 21 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

Pregunta 22. En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos por reposición de mercancía dañada producto de la calidad del servicio logístico de transporte y manipuleo de las agencias de carga?²²

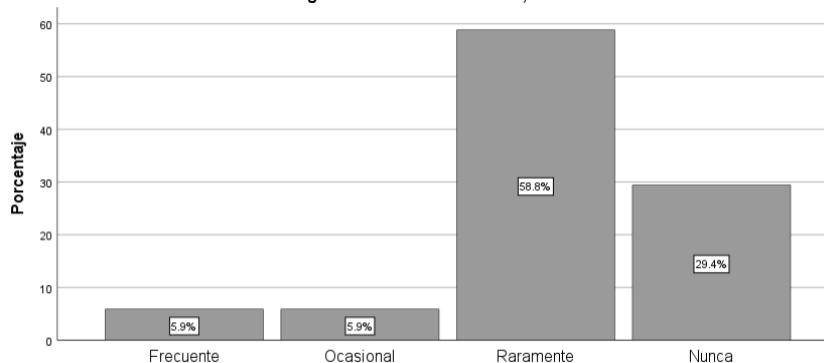
Tabla 29
Pregunta 22

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Frecuente	1	5.9	5.9
	Ocasional	1	5.9	11.8
	Raramente	10	58.8	70.6
	Nunca	5	29.4	100.0
	Total	17	100.0	100.0

Nota. Resultado de la pregunta 22.

Figura 44

Pregunta 22



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 22 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 44, se muestra que el 58.8% del total de los encuestados, afirma que fue raramente los gastos por reposición de mercancía dañada producto de la calidad del servicio logístico de transporte y manipuleo de las agencias de carga. Mientras que el 5.9% señala que fue frecuente y ocasional y, por el contrario, el 29.4% indica que fue nunca.

²² Pregunta N° 22 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

Pregunta 23. ¿En qué medida considera que el servicio logístico de agencias de carga contribuye en la optimización de costos producto del envío de la carga a destino en las condiciones esperadas de entrega?²³

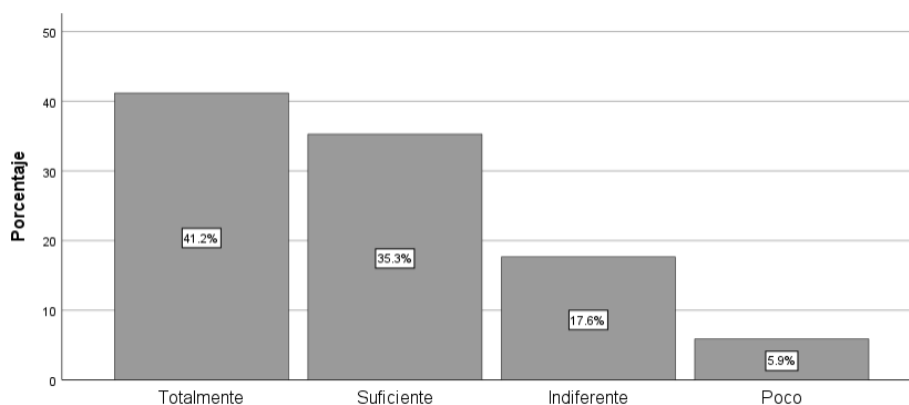
Tabla 30
Pregunta 23

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente	7	41.2	41.2	41.2
Suficiente	6	35.3	35.3	76.5
Indiferente	3	17.6	17.6	94.1
Poco	1	5.9	5.9	100.0
Total	17	100.0	100.0	

Nota. Resultado de la pregunta 23.

Figura 45

Pregunta 23



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 23 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 45, se muestra que el 41.2% del total de los encuestados, afirma que totalmente el servicio logístico de agencias de carga contribuye en la optimización de costos producto del envío de la carga a destino en las condiciones esperadas de entrega. Mientras que el 35.3% señala que fue suficiente y, por el contrario, el 5.9% indica que fue poco.

²³ Pregunta N° 23 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

Variable 2: Competitividad en la cadena de suministro

Dimensión: Flujo de información

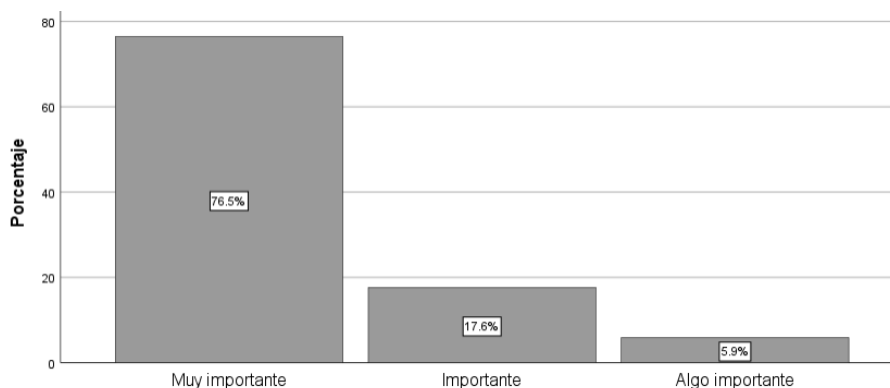
Pregunta 24. ¿Qué tan importante consideras la integración de TIC's (tecnologías de la información y comunicación) en el servicio de las agencias de carga?²⁴

Tabla 31
Pregunta 24

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy importante	13	76.5	76.5
	Importante	3	17.6	94.1
	Algo importante	1	5.9	100.0
	Total	17	100.0	100.0

Nota. Resultado de la pregunta 24.

Figura 46
Pregunta 24



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 24 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 46, se muestra que el 76.5% del total de los encuestados, afirma que fue muy importante la integración de TIC's en el servicio de los *freight forwarders*. Mientras que el 17.6% señala que fue importante y, por el contrario, el 5.9% indica que fue algo importante.

²⁴ Pregunta N° 24 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

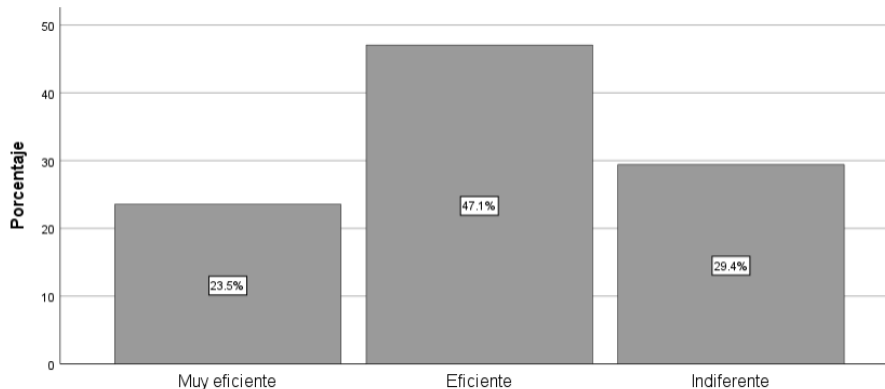
Pregunta 25. ¿Qué tan efectivo consideras el plazo de entrega del aviso de zarpe de las agencias de carga en el proceso de exportación?²⁵

Tabla 32
Pregunta 25

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy efectivo	4	23.5	23.5
	Efectivo	8	47.1	70.6
	Indiferente	5	29.4	100.0
	Total	17	100.0	100.0

Nota. Resultado de la pregunta 25.

Figura 47
Pregunta 25



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 25 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 47, se muestra que el 47.1% del total de los encuestados, afirma que fue efectivo el plazo de entrega del aviso de zarpe de las agencias de carga en el proceso de exportación. Mientras que el 23.5% señala que fue muy efectivo y, por el contrario, el 29.4% indica que fue indiferente.

²⁵ Pregunta N° 25 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

Pregunta 26. ¿Qué tan efectivo consideras la toma de decisiones por parte de las agencias de carga ante cambios en los procesos de exportación?²⁶

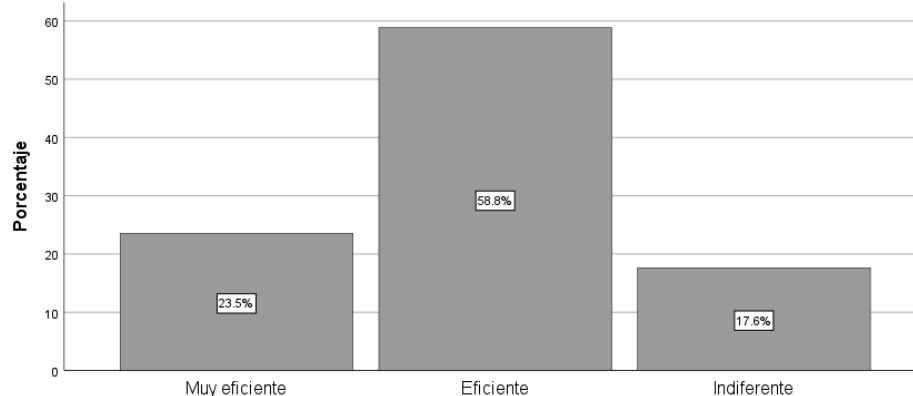
Tabla 33
Pregunta 26

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy efectivo	4	23.5	23.5	23.5
	Efectivo	10	58.8	58.8	82.4
	Indiferente	3	17.6	17.6	100.0
	Total	17	100.0	100.0	

Nota. Resultado de la pregunta 26.

Figura 48

Pregunta 26



Nota. Resultados estadísticos de la pregunta 26 del cuestionario.

Interpretación:

En la figura 48, se muestra que el 58.8% del total de los encuestados, afirma que fue efectivo la toma de decisiones por parte de las agencias de carga ante cambios en los procesos de exportación. Mientras que el 23.5% señala que fue muy efectivo y, por el contrario, el 17.6% indica que fue indiferente.

²⁶ Pregunta N° 26 del formulario de autoría propia para el análisis del proyecto de investigación, elaborado en Google Forms.

VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO LOGÍSTICO

Tabla 34

Calidad del servicio logístico según sus dimensiones

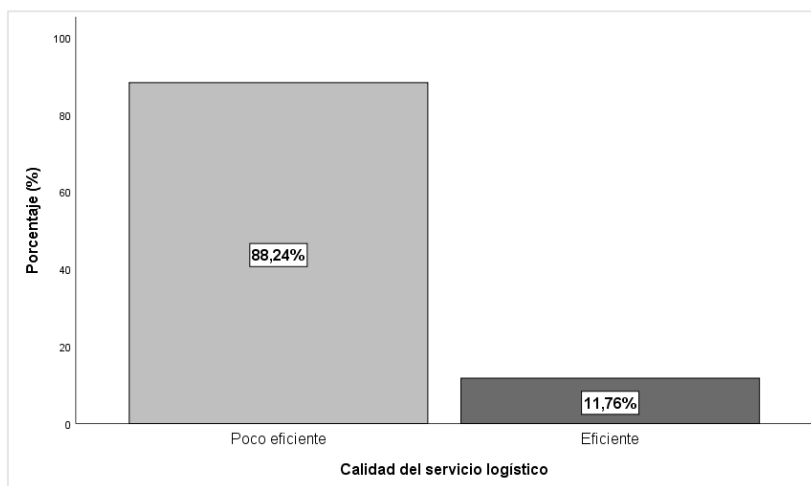
Dimensión		Nivel				Total
		Muy poco eficiente	Poco eficiente	Eficiente	Muy eficiente	
Puntualidad	n	0	8	9	0	17
	%	0.0	47.1	52.9	0.0	100.0
Nivel de servicio	n	0	14	3	0	17
	%	0.0	82.4	17.6	0.0	100.0

Nota. Análisis de la calidad del servicio logístico y sus dimensiones.

En la tabla 35 se observa que, con relación a las dimensiones de la Calidad del servicio logístico, la puntualidad presenta un nivel eficiente que representa el 52.9% del total de empresas encuestadas. Con relación a la segunda dimensión: nivel de servicio, del total de empresas encuestadas, el 82.4% indicaron que es poco eficiente.

Figura 49

Calidad del servicio logístico

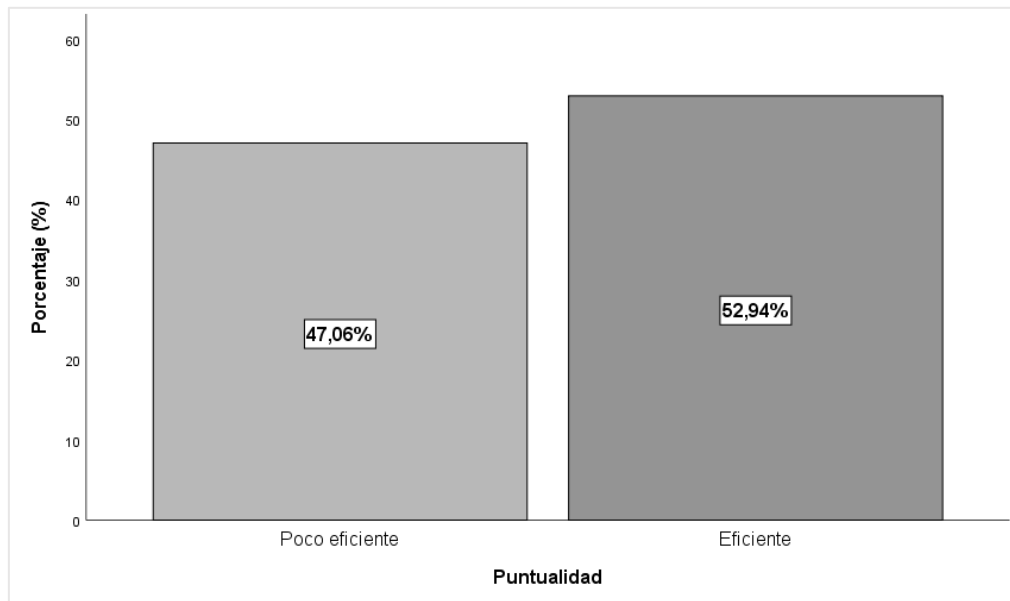


Nota. Resultados estadísticos del cuestionario.

En la figura 49 se observa que, del total de empresas encuestadas, el 88.24% concluye que la calidad del servicio logístico es poco eficiente a comparación del 11.76% que indicaron que era eficiente.

Figura 50

Puntualidad

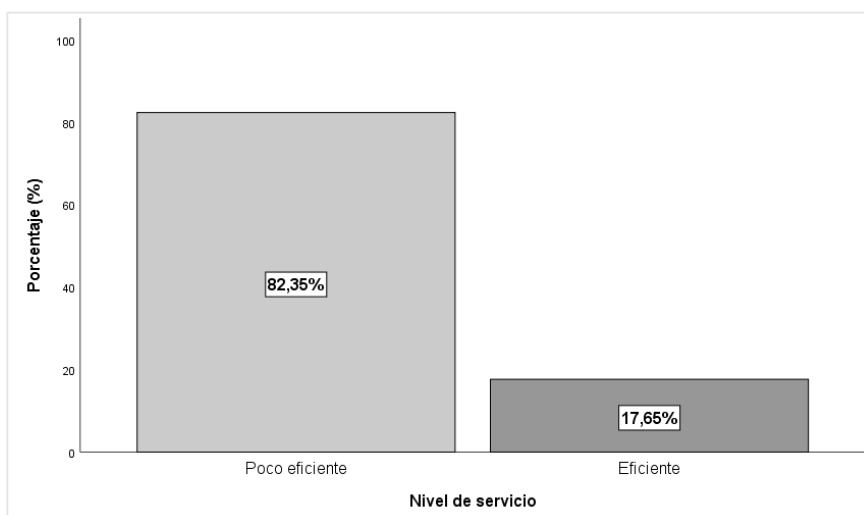


Nota. Resultados estadísticos del cuestionario.

Si vemos lo anterior mencionado en la tabla 35, pero gráficamente (figura 50), se observa que las empresas encuestadas que indicaron que, con respecto a la dimensión de la puntualidad es eficiente, este representa el 52.94% del total de empresas encuestadas, en comparación del 47.06% que indicaron que era poco eficiente.

Figura 51

Nivel de Servicio



Nota. Resultados estadísticos del cuestionario.

De la misma manera se observa en la figura 51 que las empresas encuestadas que indicaron que, con respecto a la dimensión del nivel del servicio es poco eficiente, este

representa el 82.35% del total de empresas encuestadas, en comparación del 17.65% que indicaron que era eficiente.

VARIABLE: COMPETITIVIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

Tabla 35

Competitividad en la cadena de suministro según sus dimensiones

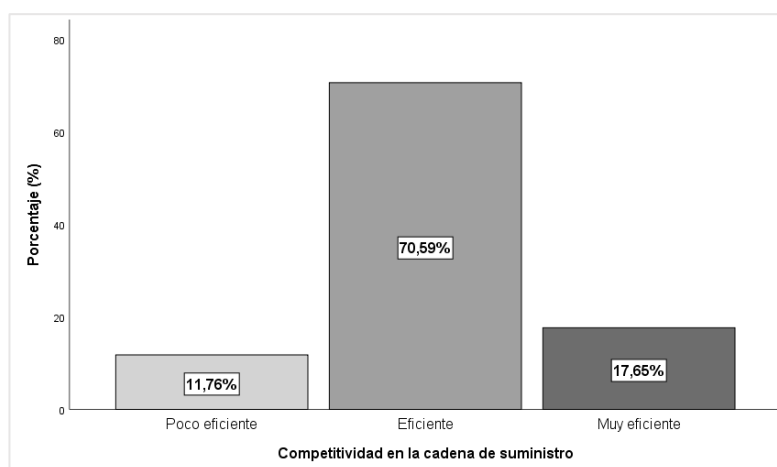
Dimensión		Nivel				Total
		Muy poco eficiente	Poco eficiente	Eficiente	Muy eficiente	
Eficiencia en costos	n	0	4	13	0	17
	%	0.0	23.5	76.5	0.0	100.0
Flujo de información	n	0	1	7	9	17
	%	0.0	5.9	41.2	52.9	100.0

Nota. Análisis de la competitividad en la cadena de suministro y sus dimensiones.

En la tabla 36 se observa que, con relación a las dimensiones de la Competitividad en la cadena de suministro, la eficiencia en costos presenta un nivel eficiente que representa el 76.5% del total de empresas encuestadas. Con relación a la segunda dimensión: flujo de información, del total de empresas encuestadas, el 52.9% indicaron que es muy eficiente y el 41.2% lo considera eficiente.

Figura 52

Competitividad en la cadena de suministro

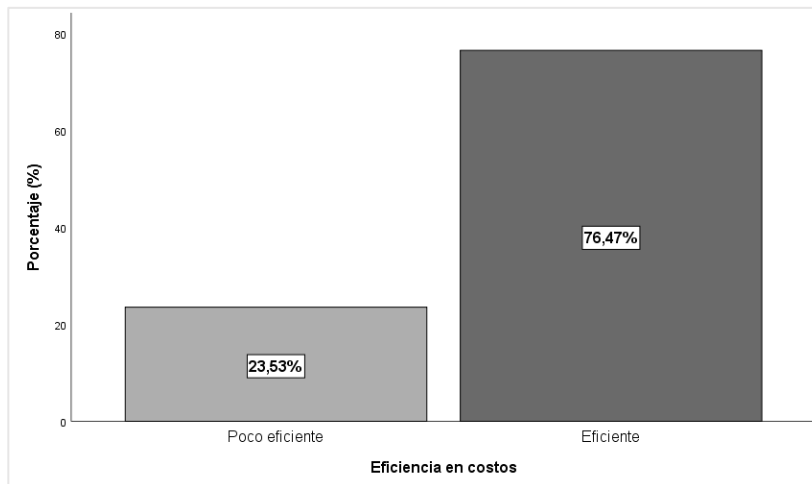


Nota. Resultados estadísticos del cuestionario.

En la figura 52 se observa que, del total de empresas encuestadas, el 70.59% concluye que la competitividad en la cadena de suministro es eficiente, el 17.65% indicaron que era muy eficiente en este aspecto y solo el 11.76% que era poco eficiente.

Figura 53

Eficiencia en costos

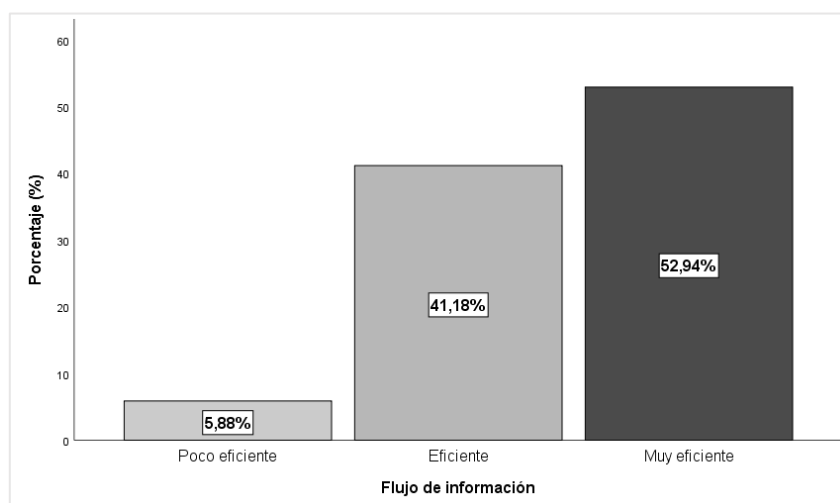


Nota. Resultados estadísticos del cuestionario.

Con respecto a las dimensiones, se ha visto en la tabla 36 anteriormente el comportamiento de la eficiencia en costos. Gráficamente lo podemos observar mejor en la figura 53, donde el 76.47% lo considera eficiente y solo el 23.53% lo considera poco eficiente.

Figura 54

Flujo de información



Nota. Resultados estadísticos del cuestionario.

En la figura 54 se observa que, con relación a la dimensión: flujo de información, el 52.94% del total de empresas encuestadas han indicado que es muy eficiente, el 41.18% indicaron que era eficiente y solo el 5.88% como poco eficiente.

4.2 Difusión de los instrumentos

El cuestionario fue difundido mediante correo electrónico, LinkedIn premium y WhatsApp. Primero, mediante correo electrónico y LinkedIn se realizó la presentación del trabajo de investigación y solicitud de apoyo a las empresas agroexportadoras de palta a EE. UU y a los actores claves para que completen el cuestionario en Google Forms. Luego, con el objetivo de reforzar nuestra presentación y obtener una respuesta directa a nuestra solicitud de apoyo participamos en la feria de alimentos más importante de Latinoamérica, “La Feria Expo alimentaria 2022” (ver anexo 10) debido a que fue un punto de encuentro crucial para relacionarnos con las empresas agroexportadoras de palta y actores claves de nuestra muestra que participaron en dicha feria. Gracias a nuestra participación en la feria expo alimentaria obtuvimos el número telefónico de trabajadores como gerentes generales, comerciales, jefes y analistas pertenecientes al área de logística y exportaciones de varias agroexportadoras, el cual se mandó el enlace del cuestionario mediante WhatsApp para que finalmente completen y confirmen su correcta realización.

CAPÍTULO V. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En la presente sección se desarrollará el análisis de los resultados obtenidos en el capítulo IV, incluido el análisis cuantitativo del software SPSS en el presente capítulo. Cabe resaltar, que para el análisis de los resultados se tomara en cuenta la investigación realizada en los antecedentes.

Para el presente análisis se utilizó la prueba de Spearman ya que es una prueba no paramétrica que ayuda a determinar la existencia o no de correlación entre variables y, al ser una prueba alternativa a la *T of Student*, no es necesario que se cumpla la normalidad de los datos. En el desarrollo de este capítulo, se validarán la hipótesis principal y secundarias planteadas, posterior a la validación, se realizará un análisis comparativo con la información recolectada durante la investigación; es decir, lo antecedentes.

5.1. Modelo estadístico – Pruebas no paramétrica

A fin de probar las hipótesis planteadas en el capítulo 2, se puede realizar dos tipos de análisis estadísticos, las pruebas paramétricas y no paramétricas. Según lo indicado por Hernández et al. (2014) para determinar el tipo de análisis estadístico se debe analizar el planteamiento de la investigación, tipo de hipótesis y el nivel de medición de variables. Asimismo, dentro de las restricciones de las pruebas paramétricas se tiene el mínimo de datos muestrales, enfoque que no se adecua a la muestra planteada en la presente investigación.

Asimismo, es relevante mencionar que este tipo de pruebas no paramétricas es óptimo para los instrumentos evaluados con escalas de Likert, modelo planteado en el instrumento.

5.2. Confiabilidad

Para validar la confiabilidad de las encuestas elaboradas, se empleó un modelo de consistencia interna llamado el coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo el valor de 0.769 que se visualiza a continuación:

Tabla 36
Alfa de Cronbach del instrumento

Alfa de Cronbach	No de elementos
------------------	-----------------

Nota. 26 No de elementos son la cantidad de preguntas del cuestionario.

Según Frías-Navarro (2021) menciona que los valores menores a 0.7 tienen una fiabilidad débil, es decir, se tiene poca correlación entre los elementos mientras que los valores mayores a 0.95 se considera que hubo redundancia de ítems y generaría sesgo para la interpretación de este coeficiente. Por lo señalado, el instrumento utilizado en este trabajo de investiga tiene una consideración aceptable, debido a que el coeficiente Alfa de Cronbach está por encima del valor 0.7.

5.3. Correlación de Spearman

Para realizar análisis no paramétricos se cuenta con diversas pruebas no paramétricas, siendo la más usada a nivel académico el coeficiente de Spearman. Según Hernández et al. (2014), este coeficiente identifica la relación entre variables ya sean dependientes e independientes y es adecuado para medir variables ordinales. es decir, que los datos recopilados se organizan según jerarquía o nivel de valor. Asimismo, se debe tomar en cuenta que para el coeficiente de Spearman el análisis no requiere de supuestos de distribución poblacional; es decir, que aceptan distribuciones no normales (libres).

5.3.1 Fórmula del coeficiente

El coeficiente de correlación de Spearman está determinado por su valor entre -1 y 1, esto significa que cuanto más cercano sea el valor resultante a (-1), significa una correlación completamente negativa, y cuanto más cercano a (1), significa una correlación completamente positiva. Cabe resaltar, que de presentarse una relación negativa no se requiere cuantificar el nivel de correlación ya que no se cuenta con una relación.

5.3.2 Nivel de significancia

Hernández et al. (2014) definen el nivel de significancia como la probabilidad que un evento ocurra, este monto debe figurar entre 0 a 1, en donde cero implica la improbabilidad del que evento ocurra y 1 la fiabilidad que el evento ocurra. El nivel de significancia o nivel alfa puede presentarse en dos porcentajes:

- 1%: Porcentaje usado comúnmente en investigaciones que implican riesgos vitales, determina un 99% de seguridad del investigador para generalizar sin equivocarse.

- 5%: Porcentaje usado comúnmente en ciencias sociales, que determina un 95% de seguridad del investigador para generalizar sin equivocarse.

Para el presente proyecto académico se determinó en 5%, siendo este porcentaje el más usado a nivel académico y tomando en cuenta el planteamiento de la investigación.

5.4 Validación de Hipótesis General

La hipótesis general del presente trabajo de investigación es:

Hipótesis General (HG): La calidad en el servicio logístico de *freight forwarders* se relaciona significativamente con los determinantes de la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.

Hipótesis estadística:

H0: La calidad en el servicio logístico de *freight forwarders* no se relaciona con los determinantes de la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.

H1: La calidad en el servicio logístico de *freight forwarders* se relaciona con los determinantes de la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.

Criterio de decisión:

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$

Tabla 37

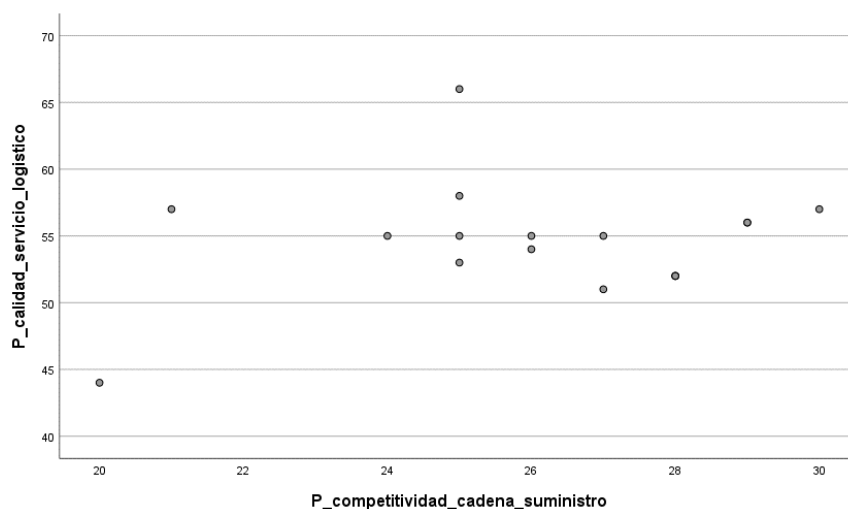
Resultado de Correlación entre “Calidad del servicio logístico” y “Competitividad en la cadena de suministro”

Correlaciones			P_calidad_ser vicio_logistico	P_competitivid ad_cadena_su ministro
Rho de Spearman	P_calidad_servicio_logistico	Coefficiente de correlación	1.000	-.002
		Sig. (bilateral)	.	.994
		N	17	17
	P_competitividad_cadena_suministro	Coefficiente de correlación	-.002	1.000
		Sig. (bilateral)	.994	.
		N	17	17

Nota. Coeficiente de correlación Spearman entre las variables calidad del servicio logístico y competitividad en la cadena de suministro.

Figura 55

Diagrama de dispersión de las variables



Nota. Resultados del diagrama de dispersión del “Calidad del servicio logístico” y “Competitividad en la cadena de suministro”

Apreciación:

Si el valor p es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0). Es decir, que a partir del análisis de correlación se determinó:

Con un nivel de significancia del 5%, se concluye que no existe la suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula (p -valor > 0.05); por lo que se concluye que, no existe relación entre la calidad en el servicio logístico de *freight forwarders* y los determinantes de la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a E.U.U. durante los años 2020 al 2021.

5.4.1 Validación de Hipótesis Secundaria N° 1

La primera hipótesis secundaria del presente trabajo de investigación es:

Hipótesis Secundaria 1 (HS1): El nivel de servicio de *freight forwarders* se relaciona significativamente con la eficiencia en costos que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.

Hipótesis estadística:

H0: El nivel de servicio de *freight forwarders* no se relaciona con la eficiencia en costos que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.

H1: El nivel de servicio de *freight forwarders* se relaciona con la eficiencia en costos que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.

Criterio de decisión:

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$

Tabla 38

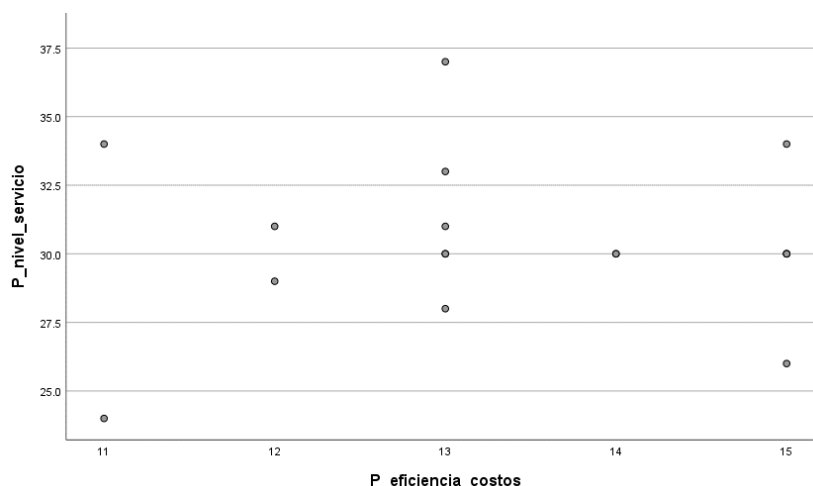
Resultado de Correlación entre “Nivel de servicio” y “Eficiencia en costos”

Correlaciones			P_nivel_servicio	P_eficiencia_c ostos
Rho de Spearman	P_nivel_servicio	Coeficiente de correlación	1.000	-.051
		Sig. (bilateral)	.	.846
		N	17	17
P_eficiencia_c ostos	P_eficiencia_c ostos	Coeficiente de correlación	-.051	1.000
		Sig. (bilateral)	.846	.
		N	17	17

Nota. Coeficiente de correlación Spearman entre las variables “Nivel de servicio” y “Eficiencia en costos”.

Figura 56

Diagrama de dispersión del “Nivel de servicio” y “Eficiencia en costos”



Nota. Resultados estadísticos del cuestionario.

Apreciación:

Si el valor p es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0). Es decir, que a partir del análisis de correlación se determinó:

Con un nivel de significancia del 5%, se concluye que no existe la suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ($p\text{-valor} > 0.05$); por lo que se concluye que, no existe relación entre el nivel del servicio de *freight forwarders* con la eficiencia en costo que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a E.E.U.U. durante los años 2020 al 2021.

5.4.2 Validación de Hipótesis Secundaria N° 2

La segunda hipótesis secundaria del presente trabajo de investigación es:

Hipótesis Secundaria 2 (HS2): El nivel de servicio de *freight forwarders* se relaciona significativamente con el flujo de información que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.

Hipótesis estadística:

H0: El nivel de servicio de *freight forwarders* no se relaciona con el flujo de información que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.

H1: El nivel de servicio de *freight forwarders* se relaciona con el flujo de información que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.

Criterio de decisión:

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$

Tabla 39

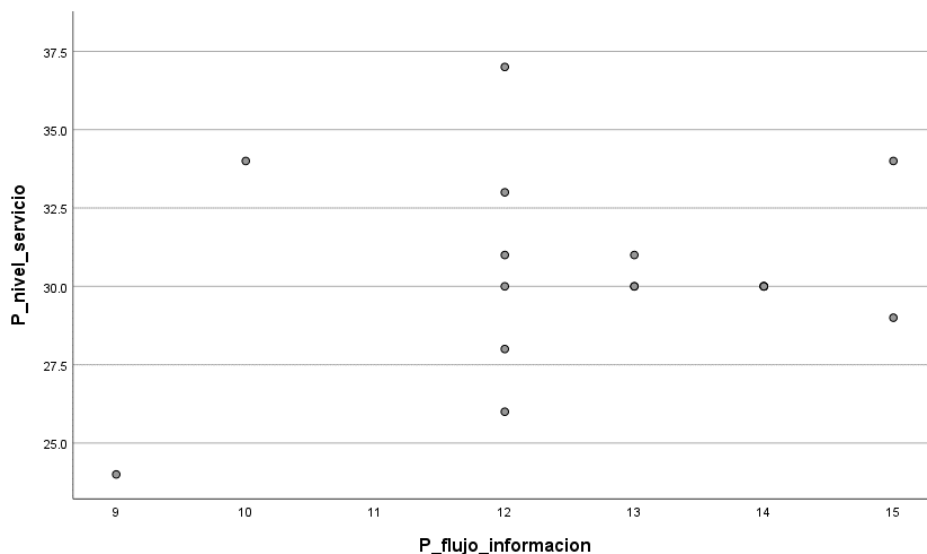
Resultado de Correlación entre “Nivel de servicio” y “Flujo de información”

		Correlaciones		
			P_nivel_servicio	P_flujo_informacion
Rho de Spearman	P_nivel_servicio	Coefficiente de correlación	1.000	.012
		Sig. (bilateral)	.	.964
		N	17	17
	P_flujo_informacion	Coefficiente de correlación	.012	1.000
		Sig. (bilateral)	.964	.
		N	17	17

Nota. Coeficiente de correlación Spearman entre las variables “Nivel de servicio” y “Flujo de información”.

Figura 57

Diagrama de dispersión del “Nivel de servicio” y “Flujo de información”



Nota. Resultados estadísticos del cuestionario.

Apreciación:

Si el valor p es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0). Es decir, que a partir del análisis de correlación se determinó:

Con un nivel de significancia del 5%, se concluye que no existe la suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula (p -valor > 0.05); por lo que se concluye que, no existe relación entre el nivel servicio de *freight forwarders* y el flujo de información que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a E.E.U.U. durante los años 2020 al 2021.

5.4.3 Validación de Hipótesis secundaria N°3

La tercera hipótesis secundaria del presente trabajo de investigación es:

Hipótesis Secundaria 3 (HS3): La puntualidad en los servicios de *freight forwarders* se relaciona significativamente con la eficiencia en costos que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.

Hipótesis estadística:

H0: La puntualidad en los servicios de *freight forwarders* no se relaciona con la eficiencia en costos que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.

H1: La puntualidad en los servicios de *freight forwarders* se relaciona con la eficiencia en costos que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.

Criterio de decisión:

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$

Tabla 40

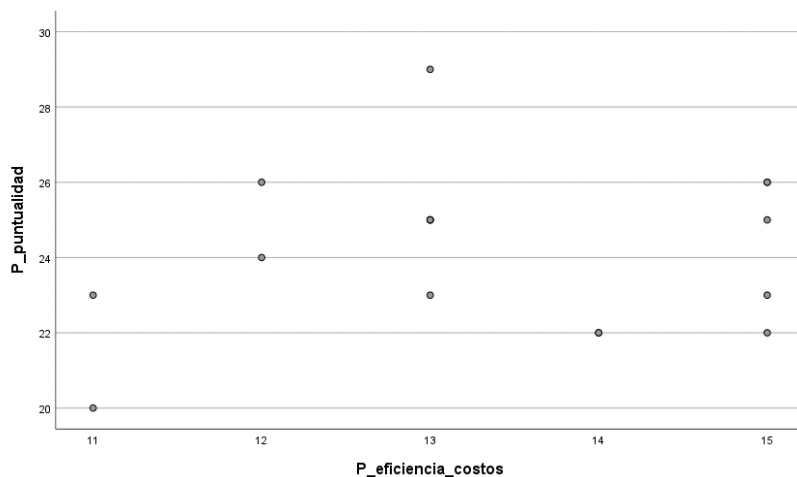
Resultado de Correlación entre “Puntualidad” y “Eficiencia en costos”

		Correlaciones		
			P_puntualidad	P_eficiencia_c ostos
Rho de Spearman	P_puntualidad	Coefficiente de correlación	1.000	.092
		Sig. (bilateral)	.	.725
		N	17	17
P_eficiencia_c ostos	P_puntualidad	Coefficiente de correlación	.092	1.000
		Sig. (bilateral)	.725	.
		N	17	17

Nota. Coeficiente de correlación Spearman entre las variables “Puntualidad” y “Eficiencia en costos”.

Figura 58

Diagrama de dispersión del “Puntualidad” y “Eficiencia en costos”



Nota. Resultados estadísticos del cuestionario.

Apreciación:

Si el valor p es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0). Es decir, que a partir del análisis de correlación se determinó:

Con un nivel de significancia del 5%, se concluye que no existe la suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ($p\text{-valor} > 0.05$); por lo que se concluye que, no existe relación entre la puntualidad de los servicios de *freight forwarders* con la eficiencia en costos que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a E.E.U.U. durante los años 2020 al 2021.

5.4.4 Validación de Hipótesis secundaria N°4

La cuarta hipótesis secundaria del presente trabajo de investigación es:

Hipótesis Secundaria 4 (HS3): La puntualidad en los servicios de *freight forwarders* se relaciona significativamente con el flujo de información que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.

Hipótesis estadística:

H0: La puntualidad en los servicios de *freight forwarders* no se relaciona con el flujo de información que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.

H1: La puntualidad en los servicios de *freight forwarders* se relaciona con el flujo de información que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.

Criterio de decisión:

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$

Tabla 41

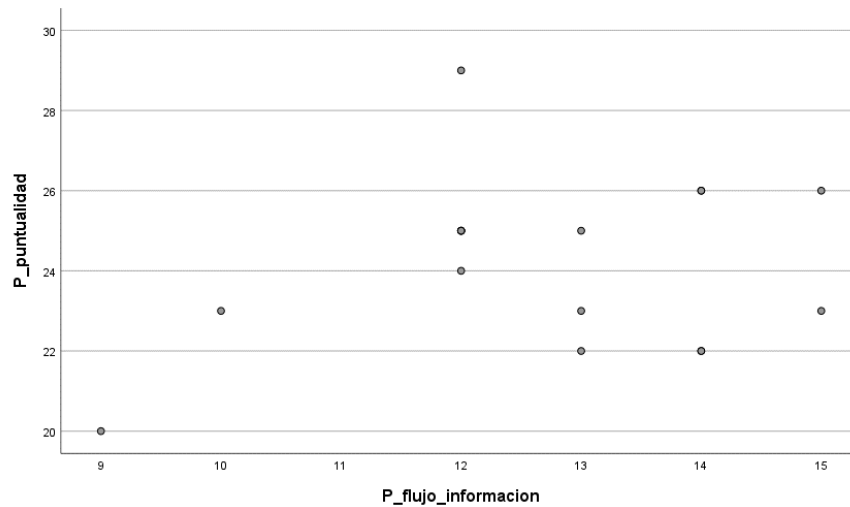
Resultado de Correlación entre “Puntualidad” y “Flujo de información”

		Correlaciones		
			P_puntualidad	P_flujo_informacion
Rho de Spearman	P_puntualidad	Coefficiente de correlación	1.000	.124
		Sig. (bilateral)	.	.636
		N	17	17
	P_flujo_informacion	Coefficiente de correlación	.124	1.000
		Sig. (bilateral)	.636	.
		N	17	17

Nota. Coeficiente de correlación Spearman entre las variables “Puntualidad” y “Flujo de información”.

Figura 59

Diagrama de dispersión del “Puntualidad” y “Flujo de información”



Nota. Resultados estadísticos del cuestionario.

Apreciación:

Si el valor p es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0). Es decir, que a partir del análisis de correlación se determinó:

Con un nivel de significancia del 5%, se concluye que no existe la suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ($p\text{-valor} > 0.05$); por lo que se concluye que, no existe relación entre la puntualidad de los servicios de *freight forwarders* con el flujo de información que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a E.E.U.U. durante los años 2020 al 2021.

5.5 Discusión de resultados

5.5.1 Discusión de la hipótesis general

Hipótesis General (HG): La calidad en el servicio logístico de *freight forwarders* se relaciona significativamente con los determinantes de la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.

Para esta discusión, se analizará el antecedente planteado por Zhang y Okoroafo (2015), donde se determinó que en la cadena de suministro, proveedores, fabricantes y minoristas confían en los proveedores logísticos para ofrecer servicios adaptados a sus necesidades. Para hacer esto, los proveedores logísticos deben colaborar con otros miembros de la cadena de suministro para resolver problemas, planificar procesos y lograr la mejora continua. Asimismo, se menciona en la tesis planteada que en una

relación integrada con los proveedores logísticos se logra una correcta administración de inventarios y resolución de problemas. Por otro lado, en la investigación realizada por Olivares (2020) el cual se tiene como antecedente, se determinó la relación positiva entre la variable: Desempeño de tercerización de servicios logísticos y la variable: Desempeño exportador en las agroexportadoras de arándanos; cabe resaltar, que la validez de la relación entre estas dos variables se realizó mediante la prueba estadística de Spearman. Por último, Hilletoft y Jager (2011) en su investigación científica, determinó que los servicios logísticos de los proveedores 3PL pueden mejorar la velocidad, calidad, nivel de servicio, costo, ahorro y beneficios en las cadenas de suministro.

El resultado del presente trabajo de investigación se determinó, bajo el rubro de agroexportadores de palta a USA, que la variable “calidad del servicio logístico”, validada en previos trabajos de investigación, no tiene una relación con la variable “Competitividad en la cadena de suministro”, ello debido a que el coeficiente de correlación fue de -0.002. Es decir, que en la muestra característica de la población investigada no se logró validar estadísticamente lo expuesto por autores previos; sin embargo, cabe resaltar la importancia de la baja calidad del servicio logístico percibido por los agroexportadores.

5.5.2 Discusión de la hipótesis específica N°1

De acuerdo con los antecedentes nacionales e internacionales de esta investigación, para esta discusión de hipótesis se analiza la investigación realizada por Zimon et al. (2020) determinó que la flexibilidad logística de los proveedores 3PL permite mejorar el rendimiento de la cadena de suministro, debido a que fomenta un menor almacenamiento de existencias y un correcto abastecimiento de productos (Materias primas a producto terminado). Además, se determinó que una relación integrada de servicio logístico del proveedor al cliente permite identificar formas de reducir o eliminar costos redundantes, mejorar la calidad y aumentar la velocidad. Es decir, que la relación logística del proveedor puede mejorar la calidad del rendimiento logístico en términos de precisión y fiabilidad.

Asimismo, validando los resultados con lo expuesto a nivel teórico, se puede validar lo expuesto por Brooks (1990), en donde se determina que aspectos como la entrega a tiempo componen un servicio de calidad ya que en la muestra a nivel

estadístico se determinó como un elemento eficiente es decir que la dimensión puntualidad brinda un servicio de calidad.

El resultado de la presente investigación se determinó, bajo el rubro de agroexportadores de palta a USA, que la dimensión “nivel de servicio” no tiene una relación significativa con la dimensión “eficiencia en costos”. Es decir, que en la muestra característica de la población investigada no se logró validar estadísticamente lo expuesto por autores previos; este factor fue validado estadísticamente al ver el nivel de eficiencia que se considera en la dimensión puntualidad.

5.5.3 Discusión de la hipótesis específica N°2

De acuerdo con los antecedentes nacionales e internacionales de esta investigación, para esta discusión de hipótesis se analiza la investigación realizada por Zimon et al. (2020) donde se determinó en base a la economía de los costos de transacción que, si el proveedor de servicios logísticos se ajusta a las necesidades de los fabricantes se tiende a promover una cooperación entre todos los participantes de la cadena de suministro. Además, menciona que una relación logística saludable entre el proveedor de servicios logísticos y el fabricante causa confianza comunicación y colaboración entre los participantes de la cadena de suministro. Por último, en este antecedente detallan que la relación logística integrada con los fabricantes permitirá una cadena de suministro más flexible y que se adecue a cambios en los mercados.

El resultado de la presente investigación se determinó, bajo el rubro de agroexportadores de palta a USA, que la dimensión “nivel de servicio” no tiene una relación con la dimensión “flujo de información”. Es decir, que en la muestra característica de la población investigada no se logró validar estadísticamente lo expuesto por autores previos; sin embargo, cabe resaltar que resultado de la investigación se puede determinar que el nivel de servicio es percibido como poco eficiente lo que a través de las investigaciones analizadas puede contribuir a un efecto de poca colaboración con los actores de la cadena.

5.5.3 Discusión de la hipótesis específica N°3

De acuerdo con los antecedentes nacionales e internacionales de esta investigación, para esta discusión de hipótesis se analiza la investigación realizada

por Huamán y Puchoc (2020), donde determinaron a través de la discusión de resultados que la dimensión puntualidad tiene relación positiva con la variable lealtad de MYPES exportadoras; cabe resaltar que este antecedente corroboró la investigación realizada por Gil et al. (2008) donde se determinó que la puntualidad tiene influencia clara, positiva y significativa en la lealtad de los clientes. Por otro lado, en la investigación realizada por Cadenillas y Farge (2020) determinaron la relación positiva entre la puntualidad y el desempeño exportador de las agroexportadoras de uva a EUA. Además, través del análisis estadístico determinaron que si las empresas MYPES agroexportadoras de uvas frescas controlaran los tiempos de entrega de las empresas proveedoras de servicios logísticos su desempeño exportador aumentaría de igual manera.

El resultado para el presente trabajo de investigación se determinó, bajo el rubro de agroexportadores de palta a USA, que la dimensión “puntualidad” no tiene una relación con la dimensión “Eficiencia en costos”. Es decir, que en la muestra característica de la población investigada no se logró validar estadísticamente lo expuesto por autores previos; este factor fue validado estadísticamente al analizar el nivel de eficiencia que se considera en la dimensión puntualidad.

Asimismo, validando los resultados con lo expuesto a nivel teórico, se puede validar lo expuesto por Brooks (1990), en donde se determina que aspectos como la entrega a tiempo componen un servicio de calidad porque en la muestra a nivel estadístico se determinó como un elemento eficiente, es decir que la dimensión puntualidad brinda un servicio de calidad.

5.5.4 Discusión de la hipótesis específica N°4

De acuerdo con los antecedentes nacionales e internacionales de esta investigación, para esta discusión de hipótesis se analiza la investigación realizada por Olivares (2020) determinó la relación positiva entre la dimensión puntualidad y el desempeño exportador en las empresas exportadoras de arándanos; cabe resaltar, que la validez de la relación entre estas dos variables se realizó mediante el método de Spearman, donde obtuvieron un coeficiente de 0.504 que validó la hipótesis planteada. Asimismo, en la tesis presentada por Olivares (2020) se corroboró la investigación realizada por Maes (2015) donde se determinó que la

puntualidad de los servicios del operador logístico sí tiene relación con el desempeño positivo de los exportadores.

El resultado del presente trabajo de investigación se determinó, bajo el rubro de agroexportadores de palta a USA, que la dimensión “puntualidad” no tiene una relación con la dimensión “flujo de información”. Es decir, que en la muestra característica de la población investigada no se logró validar estadísticamente lo expuesto por autores previos; sin embargo, cabe resaltar que resultado de la investigación se puede determinar que el nivel de servicio es percibido como poco eficiente lo que a través de las investigaciones analizadas puede contribuir a un efecto de poca colaboración con los actores de la cadena.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- I. En esta tesis se determinó que no existe relación entre la calidad del servicio de las agencias de carga y los determinantes de la competitividad de la cadena de suministro de las empresas agroexportadoras de palta Hass, durante los años 2022 al 2021. De acuerdo con el análisis de este trabajo de investigación, se afirma que no hay existencia de una correlación, debido al coeficiente de correlación de -0.002 y p-valor de 0.994 mayor a 0.05 que se obtuvo en el desarrollo estadístico. Lo anteriormente mencionado probó que las dimensiones investigadas no sostienen relación con la variable “competitividad de la cadena de suministro” siendo estas sus dimensiones: Eficiencia en costos y Flujo de información.
- II. En primer lugar, se concluye que no existe relación entre el nivel de servicio de *freight forwarders* y la eficiencia en costo que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta Hass a EE. UU durante el periodo 2020-2021. Se probó que la eficiencia del personal de los FF.WW. en la solicitudes de inspección a entidades gubernamentales, en la transmisión-emisión de documentación y en el envío rápido de información en caso de incidencias son indicadores que no influyen en la competitividad de la cadena de suministro de las agroexportadoras de palta Hass, puesto que el estadístico de prueba arrojó un p-valor de 0.846 y al ser mayor de 0.05 no se rechaza la hipótesis nula evidenciando que no existe relación entre las dimensiones. Sin embargo, se concluye que los *freight forwarders* en los embarques FCL de palta, el 52.9% de las empresas agroexportadoras raramente han presentado pérdidas económicas y costos adicionales por errores, pues evitan en lo posible tener que realizar rectificaciones ante la aduana peruana que puedan generar penalidades ante las correcciones de los campos que se cuentan efectos a multas como descripción, consignatario, *shipper* y numeración.
- III. En segundo lugar, se concluye que no existe relación entre el nivel de servicio de *freight forwarders* y el flujo de información que determina la competitividad en

la cadena de suministro de agroexportadoras de palta Hass a EE. UU durante el periodo 2020-2021. Se probó que la eficiencia del personal de los FF.WW. en la solicitud de inspecciones a entidades gubernamentales, eficiencia en la transmisión-emisión de documentación y la eficiencia en el envío rápido de información en caso de incidencias son indicadores que no influyen en la competitividad de la cadena de suministro de las agroexportadoras de palta Hass, debido a que el estadístico de prueba arrojó un p-valor de 0.964 y al ser mayor de 0.05 no se rechaza la hipótesis nula evidenciando que no existe relación entre las dimensiones. Sin embargo, se concluye que las empresas agroexportadoras de palta Hass y los actores claves resaltan la importancia de la gestión de los *freight forwarders* en el proceso de emisión y transmisión con la correcta información calificando un promedio de 50% y 45% respectivamente como muy importante su eficiencia, de lo contrario se reflejaría pérdida de tiempo, confianza y seguridad al contratar sus servicios.

- IV. En tercer lugar, se concluye que no existe relación entre la puntualidad de los servicios de *freight forwarders* y la eficiencia en costos que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta Hass a EE. UU durante el periodo 2020-2021. Se probó que la eficiencia del personal de los FF.WW. en la solicitud y traslado de contenedores y la eficiencia en el manejo operativo con navieras y terminales son indicadores que no influyen en la competitividad de la cadena de suministro de las agroexportadoras de palta Hass y se comprueba porque el estadístico de prueba nos brindó un p-valor de 0.725 y al ser mayor de 0.05 no se rechaza la hipótesis nula evidenciando que no existe relación entre las dimensiones. Sin embargo, se concluye que las empresas agroexportadoras y los actores claves un promedio de 27.8% y 44.4% respectivamente como ocasional y raramente, han presentado costos adicionales o pérdidas económicas correspondientemente por daños en el transporte local, lo cual es importante ya que al ser un producto perecedero y frágil requiere de mucha cautela en la estiba y manipuleo de la carga a fin de que se paletice de la manera correcta evitando daño a la carga en su traslado.
- V. En cuarto lugar, se concluye que no existe relación entre la puntualidad de los servicios de *freight forwarders* y el flujo de información que determina la

competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta Hass a EE. UU durante el periodo 2020-2021. Se probó que la eficiencia del personal de los FF.WW. del traslado de contenedores y la eficiencia en el manejo operativo con navieras y terminales son indicadores que no influyen en la competitividad de la cadena de suministro de las agroexportadoras de palta Hass y se corrobora porque el estadístico de prueba nos brindó un p-valor de 0.636 y al ser mayor de 0.05 evidencia que no existe relación entre las dimensiones. Sin embargo, se concluye que las empresas agroexportadoras y los actores claves un promedio de 55.5% y 50% respectivamente como eficientemente y muy importante consideran el alto grado de responsabilidad y compromiso de los *freight forwarders* en el cumplimiento de plazos de envío de información clara y correcta (aviso de zarpe, itinerarios, disponibilidad, etc.) mediante sus efectivos sistemas de información que beneficia a la trazabilidad de la carga y comunicación entre los involucrados como las navieras y almacenes que se maneje para cada embarque.

RECOMENDACIONES

Para empresas:

- I. Se recomienda a partir del análisis estadístico de la investigación que los exportadores de palta tengan un mayor control seguimiento en el nivel de servicio recibido por los *freight forwarders*; ello ya que mediante la aplicación de la encuesta se demostró que se percibe como poco eficiente el nivel de servicio logístico de *freight forwarders*. Es decir, que como resultado del análisis de resultados se propone aplicar medidas de control al servicio de agencias de carga como *KPI's* de tasas de incidencias; métricas de variación en tiempo de transporte interno; volumen de merma generada del servicio logístico.
- II. Se recomienda de igual forma a las empresas contar con una amplia variedad de opciones de proveedores logísticos para sus carteras de productos; es decir que distribuya el porcentaje de cargas a proveedores logísticos en función al nivel de servicio ofrecido y/o el tipo de *commodity*. En el caso de agroexportadores de palta, se recomienda distribuir el servicio de proveedores

logísticos según el destino, ello a fin de llevar un mayor control sobre los proveedores y no ceder el control total del flujo de paltas de la empresa a un único proveedor logístico. Según lo indicado por el expositor Eliot, A (2020) en la presentación “El Agente de carga y aduanas como eslabón en el proceso de Agroexportación.” se recomienda contar con al menos tres opciones de agencias de carga a fin de no ceder el poder de negociación.

Para entidades Gubernamentales:

- III. Se recomienda a las entidades gubernamentales como MINCETUR o MIDAGRI el establecimiento de ferias enfocadas en la creación de relaciones comerciales entre proveedores de servicios logísticos y agroexportadores. Cabe resaltar que actualmente solo se cuenta con la feria Expo alimentaria, como feria que conecta a los proveedores logísticos y agroexportadores a nivel nacional; sin embargo, la misma busca promover la exportación de productos más que la interconexión de proveedores logísticos y clientes agroexportadores.

- IV. Se recomienda a las entidades gubernamentales como PROMPERU o SIICEX llevar un mayor control estadístico del servicio logístico ofrecido por agencias de carga desde aspectos cuantitativos y no subjetivos a las opiniones de los exportadores. Actualmente, se cuenta con la encuesta nacional de logística que evalúa aspectos subjetivos del servicio ofrecido por operadores logísticos desde la perspectiva del exportador, mas no evalúa aspectos numéricos como volumen de merma o pérdidas de carga; es decir, que de momento no se cuenta con la suficiente fundamentación teórica para poder gestionar planteamientos no subjetivos relacionados a la calidad del servicio logístico en Perú

A nivel académico:

- V. Se recomienda para futuras investigaciones ampliar el estudio de la calidad del servicio logístico de agencias de carga en la cadena de suministro a aspectos como el tiempo y la calidad. Asimismo, y debido a limitado número de investigaciones enfocadas en el efecto y/o relación de las agencias de carga

en las cadenas de suministro se recomienda profundizar en la relación entre estas dos variables desde ramas o productos fuera del sector de agroexportación como en la industria metalúrgica o minera.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agility. (2023). Agility Emerging Markets Logistics Index 2023. *Index Agility & Transport Intelligence*. <https://acortar.link/zPC5FV>
- Agrobit. (2021). Cultivo de Palta: Aspectos técnicos. <https://n9.cl/3jzoo>
- Alcívar, C., & Sánchez, T. (2016) *Análisis de la Distribución Física Internacional y su incidencia para el Comercio Exterior del Ecuador periodo 2010-2014. Caso: logística de la Modalidad Transportación Terrestre* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Guayaquil de Ecuador]. Repositorio Nacional en Ciencias y Tecnología. <https://acortar.link/c1OOgw>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis Guía para la elaboración*. Arias Gonzáles, José Luis. <https://acortar.link/25v8ur>
- Bae, H.S. (2019). The Interaction Effect of Strategic Information Systems on Performance of International Freight Forwarders: An Analysis of Gaps in Performance. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 35(2), 108-117. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.06.003>
- Banco Mundial. (2018). *Índice de desempeño logístico: Total (De 1= bajo a 5= alto)*. Recuperado el 11 de julio de 2022, de <https://n9.cl/tcm3d>
- Barcelona European Logistics Center (s.f). Logistics services concepts and definitions. *BARCELOC*. <https://acortar.link/L77LJ8>
- Berenguer, G., Gil, I., & Ruiz, M. (2018). Satisfaction and loyalty in B2B relationships in the freight forwarding industry: Adding perceive value and service quality into equation. *TRANSPORT*, 33 (5), 1184-1195. <https://n9.cl/egzzb>
- Brooks, M. (1990). Ocean carrier selection criteria in a new environment. *The Logistics and Transportation Review*, 26 (4), 339. <https://acortar.link/YhC0vy>
- Bueno, R. & López, R. (2020). *Relación entre la calidad de servicio logístico de los agentes de carga y la satisfacción de los agroexportadores de arándano - Perú 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio de Ciencias Empresariales. <https://n9.cl/xa7tb>

- Business Alliance for Secure Commerce (BASC). (2021). Logística y Cadena de Suministro NO PERDERLOS DE VISTA. BASC. <https://n9.cl/jt7w2v>
- Cadenillas, F. & Farge, S. (2020). *Impacto del desempeño de la tercerización de servicios logísticos en las mypes exportadoras de uvas a EUA, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio de Ciencias Empresariales. <https://n9.cl/em0zbz>
- Castañeda, K. & Ruiz, B. (2019). *Formulación de estrategias de mejoras en los costos logísticos, para incrementar la competitividad en las exportaciones textiles de la partida 6109.10.00.39 al mercado canadiense*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio de Negocios. <https://n9.cl/5lg9g>
- Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PROMPERÚ). (s.f.). *Super Palta*. Super Foods Peru. Recuperado el 27 de agosto del 2022, de <https://n9.cl/9mat5>
- Cordero, V., Torres, V., Hernández, A. & Ibarra, G. (2015). Sistema de información en el proceso de logística inversa, revisión de literatura. *CULCYTV*, 55, 46-59. <https://n9.cl/6d5z1y>
- Duarte, F. (2012). El control biológico como estrategia para apoyar las exportaciones agrícolas no tradicionales en Perú: un análisis empírico. *Contabilidad y negocios*, 14 (7), 81-100. <https://n9.cl/txpqb>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*, 15, 64-80. <https://n9.cl/alz9>
- EAE Business School. (2018). *Cadena logística VS cadena de suministro, no las confundas*. EAE Business School. Recuperado el 27 de agosto de 2022, de <https://n9.cl/t0y8v>
- El peruano. (2020). *Normas Legales*. El peruano. Recuperado el 27 de agosto de 2022, de <https://n9.cl/84o3v>
- Ernst & Young Global Limited. (2021). *El 66% de empresas en el país tiene un nivel de gestión incipiente en su cadena de suministros* [Comunicado de prensa]. <https://n9.cl/yh6zsb>

- Faena, L. (2021). *Modelo SCOR: Qué es y cómo aplicarlo en la cadena de suministro*. Trafimar. Recuperado el 16 de agosto de 2022, de <https://n9.cl/8m047>
- Frías, D. (2022). Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida. *Universidad de Valencia*. <https://n9.cl/igkj>
- Gi, T. & Ki, J. (2017). A Study on Extraction of International Freight Forwarder's Service Quality Factors: The Case of South Korea. *KoreaScience*, 15(8), 45-58. <https://n9.cl/wfo8o>
- Gibson, B., Sink, H. & Mundy, R. (1993). Shipper-carrier relationships and carrier selection criteria. *Logistics and Transportation Review*, 29 (4), 371. <https://n9.cl/hkia4>
- Gil, I., Berenguer, G., Servera, D. & Fuentes, M. (2008). Logistics service quality: a new way to loyalty. *Industrial management & data systems*, 108(5), 650-668. <https://n9.cl/1rwvk>
- Global Business Time. (2021). *Índice de logística de mercados emergentes 2021*. Recuperado el 30 de agosto de 2022, de <https://n9.cl/k3ghd>
- Guzmán, J. (2005) El agente de carga. *Mercatoria*, 4 (1), 1-21. Recuperado de <https://n9.cl/20376>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. MC GRAW HILL & Interamericana Editores.
- Hilletoft, P., & Jager, K. (2011). The role of logistics service providers in the implementation of a differentiated supply chain. *International Journal of Shipping and Transport Logistics*, 3(2), 151. doi:10.1504/ijstl.2011.039376
- Homchant, P. (2019). *Strategic Supply Chain Management for Freight Forwarders*. [Tesis de bachiller, Metropolia University of Applied Sciences]. Repositorio de International Business and Logistics. <https://n9.cl/197uj>
- Huamán, J., & Puchoc, B. (2020). *Relación entre la calidad de servicio logístico de agentes de carga y la lealtad de las MYPES exportadoras de quinua en*

- Lima 2019. [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio de Facultad de Ciencias Empresariales. <https://acortar.link/TWKMG3>
- Imán, A. (2019). *Relación entre la calidad de servicio logístico y satisfacción del cliente en las agencias de carga para las MYPES exportadoras de confecciones de gamarra que hacen uso de transporte marítimo desde puerto del callao 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio de Facultad de Ciencias Empresariales. <https://n9.cl/iw75a>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2021). *Producción de palta creció 15,2% en marzo de 2021 por mejores condiciones climáticas. Recuperado de Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Recuperado el 27 de agosto de 2022, de <https://n9.cl/dm2y5>
- Jang, P., Kwon, O., & Kim, M. (2014). The Role of Logistics Service Quality in Long-Term Partnership Development with Shippers. *Supply Chain Forum: An International Journal*, 15 (2), 82-108. DOI: 10.1080/16258312.2014.11517343
- Kolat, D., Kokcu, A., Kiranli, M., Ozbiltekin, M., & Ozturkoglu, Y. (2019). Measuring Service Quality in the Logistic Sector by Using Servqual and Best Worst Method. *Conference Paper*, 720 - 731. doi 10.1007/978-3-030-31343-2_61
- León, J. (2022). *Exportaciones peruanas de palta Hass crecerían en volumen entre 8% y 10% este año*. Agraria. Recuperado el 10 de julio de 2022, de <https://n9.cl/x0658>
- López, C., & Moreno, D., & Vidal, J., (2018). Las agencias de carga y los servicios de transporte en el comercio internacional de Bogotá. *Ensayos de Economía*, 28 (53), 141-164. <https://n9.cl/lits0>
- Maes, M. (2015). Contribution of third-party-logistics providers to export performance (Master's thesis, UHasselt).

- Manrique, M., Teves, J., Marcelino, A., & Flores, J. (2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24 (88). <https://n9.cl/wf7z6>
- Marolleau, J. (2022). Cómo hacer más resiliente la cadena de suministro: retos y soluciones. *El Economista*. Recuperado el 10 de julio de 2022, de <https://n9.cl/laedd>
- Medeiros, V., Goncalves, L., & Camargos, E. (2019). La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo. *CEPAL*, 19, 7-27. <https://n9.cl/y7nme>
- Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego (MIDAGRI). (2021). Reporte estadístico palta 2021 diciembre. Lima: MIDAGRI. Recuperado el 10 de julio de 2022, de <https://n9.cl/qmeww>
- Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego (MIDAGRI). (2021). Reporte estadístico de la palta diciembre 2021. Lima: MIDAGRI. Recuperado el 10 de julio de 2022, de <https://acortar.link/vt1354>
- Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego (MIDAGRI). (2019). Análisis de mercado. Lima: MIDAGRI. Recuperado el 20 de agosto de 2022, de <https://acortar.link/wy1KJJ>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR). (2013). El ABC del comercio exterior. Lima: MINCETUR. Recuperado el 10 de julio de 2022, de <https://n9.cl/qs9zi>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR). (2016). Análisis Integral de Logística en Perú. Lima: MINCETUR. Recuperado el 10 de julio de 2022, de <https://n9.cl/u2t>
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). (2021). Encuesta nacional de logística. Lima: MTC. Recuperado el 10 de julio de 2022, de <https://n9.cl/l8nq7>
- Molins, A. (2011). Logística Internacional. Escuela de organización industrial. Recuperado el 20 de agosto de 2022, de <https://n9.cl/1bom0>

- Monroy, M. (2015). Análisis teórico de los modelos sobre la calidad en el servicio percibido. *Ciencia desde el occidente*, 2 (1), 81-91. <https://n9.cl/42x50>
- Morash et al. (1996). Boundary spanning interfaces between logistics, production, marketing and new product development. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 26 (8), 43-62. Doi: <https://doi.org/10.1108/0960003961012826>
- Nurwahyudi, E. (2021). Analysis of customer satisfaction in freight forwarder industry using Servqual, IPA and FMEA methods. *Scientific Journal of Maritime Research*, 35, 109-117. <https://n9.cl/6dkjq>
- Olivares, B. (2020). Impacto del desempeño de tercerización de los servicios logísticos en el desempeño exportador de las empresas de arándanos, Perú 2020. [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio de Facultad de Ciencias Empresariales. <https://n9.cl/0ytlu>
- Orjuela, J., Suarez, N., & Chinchilla, Y. (2016). Costos logísticos y metodologías para el costeo en cadenas de suministro: una revisión de la literatura. *Cuadernos de contabilidad*, 17 (44), 378-420. doi: 10.11144/Javeriana.cc17-44.clmcorjuela
- Paiva, J., & Yataco, R. (2020). *Relación entre la calidad del servicio logístico y satisfacción de los clientes de un operador logístico de Lima 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional de la USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/10434>
- Piña, Z. (2018). *La relación entre el CRM y el desempeño empresarial de los agentes de carga internacional de Lima y Callao 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional de la USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/8669>
- Porter, M. (1980). *Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competitors*. New York: Free Press. <https://n9.cl/8aumg>
- Promperú Oficial. (2017, 14 de agosto). *Embarque al exterior – Tema 1* [Video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=fNlyxT5FwsQ>

- Pulido, J. (2014), *Gestión de la Cadena de Suministros. El ultimo secreto*. Editorial Torino. <https://studylib.es/doc/4575404/gesti%C3%B3n-de-la-cadena-de-suministros.-el-%C3%BAltimo-secreto>
- Rojas, P. (2013). Primer estudio sobre la situación del Supply Chain Management en el Perú. *SEMANA económica*, 3-36. <https://n9.cl/0a5ph>
- Salas-Canales, H. (2020). Agroexportaciones no tradicionales y su contribución al desarrollo económico peruano. *Revista científica dominio de las ciencias*, 6 (1), 4-27. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i1.1343>
- Salinas, P. (2012). Metodología de la investigación científica. Mérida: Universidad de los Andes
- Salvador, P. (2021, 3 de noviembre). *Madurez en la cadena de suministro del Perú*. Ernst & Young Global Limited. Recuperado el 26 de noviembre de 2022, de <https://n9.cl/igm5t>
- Skiba, S., & Karas, A. (2022). The Changing Role of a Freight Forwarder in Modern Supply Chains. *European Research Studies Journal*, 25(1), 341-351. <https://n9.cl/6s6q4>
- Solistica (2022, 9 de marzo). *Optimización de la cadena de suministro como ventaja competitiva*. Solistica. Recuperado el 12 de julio de 2022, de <https://n9.cl/cfzkg>
- Song, K.J. & Yeo, G.T. (2017). A Study on Extraction of International Freight Forwarders' Service Quality Factors: The Case of South Korea. *Journal of Digital Convergence*, 15(8), 45–58. <https://doi.org/10.14400/JDC.2017.15.8.45>
- Subhashini, S., & Preetha, S. (2018). An empirical analysis of service quality factors pertaining to ocean freight forwarding services. *Maritime Business Review*, 3(3), 276-289. <http://dx.doi.org/10.1108/MABR-01-2018-0004>
- Schwarz, M. (2017). Impacto de los costos logísticos en la competitividad de las cadenas de suministro agroexportadoras peruanas en el contexto del TLC Perú-EE. UU. al 2015. *Enfoque*, (2-3), 31-42. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/5816>

- Tudela, J., & Basurto, S. (2021). Crisis en la cadena global de suministro. *Moneda/Comercio Exterior*, 188, 71-75. <https://n9.cl/00ii6>
- Thai, V. (2013). Logistics service quality: conceptual model and empirical evidence. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 16(2), 114-131. [10.1080/13675567.2013.804907](https://doi.org/10.1080/13675567.2013.804907)
- Valenzo-Jiménez, M., Martínez, J., & Ávila, F. (2015). Competitividad en la cadena de suministro y la gestión de relaciones con los clientes en el sector exportador aguacatero. *Cimexus*, 10(1), 71-88. <https://n9.cl/3t8j6>
- Vásquez, A., & Sarmiento, D. (2020). *Los costos logísticos y su impacto en la competitividad de la cadena de suministro: una revisión de literatura* [Tesis de bachiller, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio institucional de la UTP. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/4110>
- Veritrade. (s.f.). *Exportaciones de partida 0804400000^a Estados Unidos de 2020 a 2021*. Veritrade. Recuperado el 11 de julio de 2022, de <https://veritra.upc.elogim.com/es/mis-busquedas>
- Verma, A., & Seth, N. (2014). Supply Chain Competitiveness: A Review of Select Enablers. *World Academy of Science, Engineering and Technology International Journal of Economics and Management Engineering*, 8(1), 349-351. doi.org/10.5281/zenodo.1091352
- Zamora, A., & Pedraza, O. (2013). El transporte internacional como factor de competitividad en el comercio exterior. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 18(35), 108-118. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360733615007>
- Zerón, M., Mendoza, G., & Quevedo, J. (2013). Ventaja competitiva de la cadena de suministros alianzas, asimetrías organizativas y conflictos. *Revista nacional de administración*, 4(1), 109-118. <https://doi.org/10.22458/rna.v4i1.537>
- Zhang, H., & Okoroafo, S. (2015). Third-Party Logistics (3PL) and Supply Chain Performance in the Chinese Market: A Conceptual Framework. *Engineering Management Research*. 4. [10.5539/emr.v4n1p38](https://doi.org/10.5539/emr.v4n1p38)

Zimon, D., Madzik, P., & Sroufe, R. (2020). Management systems and improving supply chain processes: Perspectives of focal companies and logistics service providers. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 48(9), 939-961. <https://doi.org/10.1108/IJRDM-04-2019-0107>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema general:</p> <p>¿Existe relación entre la calidad en el servicio logístico de <i>freight forwarders</i> y los determinantes de la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>¿Existe relación entre el nivel de servicio de <i>freight forwarders</i> y la eficiencia en costo que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Analizar la relación entre la calidad en el servicio logístico de <i>freight forwarders</i> y los determinantes de la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.</p> <p>Objetivos secundarios:</p> <p>Determinar la relación entre el nivel de servicio de <i>freight forwarders</i> con la eficiencia en costo que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La calidad en el servicio logístico de <i>freight forwarders</i> se relaciona significativamente con los determinantes de la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.</p> <p>Hipótesis secundarias:</p> <p>El nivel de servicio de <i>freight forwarders</i> se relaciona significativamente con la eficiencia en costos que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.</p>	<p>Variable 1(X):</p> <p>X: Calidad del servicio logístico</p> <p>Dimensiones:</p> <p>X1 Puntualidad</p> <p>X2 Nivel de servicio</p> <p>Variable 2 (Y)</p> <p>Y: Competitividad en la cadena de suministro</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Y1: Eficiencia en costos</p> <p>Y2: Flujo de información</p>	<p>Tipo y diseño de la investigación:</p> <p>El tipo de investigación a utilizar es correlacional. Tipo de enfoque: cuantitativa. Diseño de investigación: no experimental.</p>	<p>Población:</p> <p>Empresas agroexportadoras de palta Hass, cuya producción en el periodo de 2020 al 2021 estuvo dirigido al mercado de Estados Unidos y los actores clave:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ADEX - AACI - PROHASS - MINCETUR - MIDAGRI - PROMPERU

<p>¿Existe relación entre el nivel de servicio de <i>freight forwarders</i> y el flujo de información que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021?</p> <p>¿Existe relación entre la puntualidad de los servicios de <i>freight forwarders</i> y la eficiencia en costos que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021?</p> <p>¿Existe relación entre la puntualidad de los servicios de <i>freight forwarders</i> y el flujo de información que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre el nivel de servicio de <i>freight forwarders</i> y el flujo de información que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la puntualidad de los servicios de <i>freight forwarders</i> con la eficiencia en costos que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la puntualidad de los servicios de <i>freight forwarders</i> con el flujo de información que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.</p>	<p>El nivel de servicio de <i>freight forwarders</i> se relaciona significativamente con el flujo de información que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.</p> <p>La puntualidad en los servicios de <i>freight forwarders</i> se relaciona significativamente con la eficiencia en costos que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.</p> <p>La puntualidad en los servicios de <i>freight forwarders</i> se relaciona significativamente con el flujo de información que determina la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE. UU. durante los años 2020 al 2021.</p>	<p>*Ver tabla 4;5;6 y 7 en páginas 48; 49 y 50 (Establecimiento de las dimensiones de las variables en base a la revisión de bases teóricas Y antecedentes)</p>		
--	--	---	---	--	--

Anexo 2. Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable 1: Calidad del servicio logístico	Para la presente investigación se considerará como la eficiencia en los procesos de gestión logística de embarques de exportación.	Puntualidad	Eficiencia en la solicitud y traslado de contenedores	1,2
			Eficiencia en el manejo operativo con navieras y terminales	3
		Nivel de servicio	Eficiencia en la solicitud de inspecciones a entidades gubernamentales	4,5
			Eficiencia en la transmisión y emisión de documentación	6,7
			Eficiencia en el envío rápido de información en caso de incidencias.	8
VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable 2: Competitividad en la cadena de suministro	Para la presente investigación se considerará a la competitividad en la cadena de suministro como los factores determinantes que diferencia y hacen única a una cadena de suministro.	Eficiencia en costos	Reducción de sobrecostos	9
			Desempeño financiero	10
		Flujo de información	Capacidad de respuesta	11,12


Anexo 3. Modelo de encuesta

FORMULARIO DE VALIDACIÓN DE TESIS

Calidad del servicio logístico	Puntualidad	INDICADOR: Eficiencia en la solicitud y traslado de contenedores	
		Eficiencia en costos	En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó costos adicionales de almacenamiento por la demora en el retiro y traslado de contenedores por parte del servicio logístico de agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)
			En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó pérdidas económicas por daños en el traslado local de carga producto del servicio logístico de agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)
		Flujo de información	¿Qué tan efectivo consideras el llenado de guías de remisión y hojas de ruta de agencias de carga en el traslado local? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y es MUY EFICIENTE (1 = MUY POCO EFICIENTE; 2 = POCO EFICIENTE; 3 = INDIFERENTE; 4 = EFICIENTE; 5 = MUY EFICIENTE)
			¿Qué tan efectivo consideras los sistemas de información de agencias de carga para la trazabilidad de carga en el traslado local? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1 = MUY POCO EFICIENTE; 2 = POCO EFICIENTE; 3 = INDIFERENTE; 4 = EFICIENTE; 5 = MUY EFICIENTE)
		INDICADOR: Eficiencia en el manejo operativo con terminales	
		Eficiencia en costos	En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos adicionales en el terminal o deposito portuario por el envío de información errada por parte de agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)
			En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos adicionales en el terminal o deposito portuario por errores operativos del personal de agencias de carga al momento del ingreso? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO y 5 es TOTALMENTE (1 = MUY POCO; 2 = POCO; 3 = INDIFERENTE; 4 = SUFICIENTE; 5 = TOTALMENTE)
		Flujo de información	¿Qué tan efectivo consideras la coordinación por parte de las agencias de carga con los terminales portuarios para el embarque de la carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1 = MUY POCO EFICIENTE; 2 = POCO EFICIENTE; 3 = INDIFERENTE; 4 = EFICIENTE; 5 = MUY EFICIENTE)
			¿Qué tan importante consideras el cumplimiento de plazos en el envío de información por parte de agencias de carga a los terminales portuarios? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NO ES IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE (1= NO ES IMPORTANTE; 2= POCO IMPORTANTE 3= ALGO IMPORTANTE; 4= IMPORTANTE; 5= MUY IMPORTANTE)
INDICADOR: Eficiencia en la solicitud de inspecciones a entidades gubernamentales			

	Nivel de servicio	Eficiencia en costos	En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó costos adicionales de almacenamiento por retrasos de las agencias de carga en la solicitud de inspecciones a entidades gubernamentales? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)	
			En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó costos adicionales de almacenamiento por errores de las agencias de carga en la solicitud de inspecciones a entidades gubernamentales? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)	
		Flujo de información	En relación con las coordinaciones para la entrega de carga al terminal ¿Qué tan efectivo consideras la gestión de las agencias de carga para el cumplimiento de los procesos de inspección por parte de SENASA u otra entidad gubernamental? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1 = MUY POCO EFICIENTE; 2 = POCO EFICIENTE; 3 = INDIFERENTE; 4 = EFICIENTE; 5 = MUY EFICIENTE)	
		INDICADOR: Eficiencia en la transmisión y emisión de documentación de transporte		
		Eficiencia en costos	En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos adicionales por sanciones (penalidades) producto de la incorrecta emisión de documentación de transporte (BL Máster)? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)	
			En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos adicionales por sanciones (penalidades) producto de incumplimiento de plazos en la transmisión de información relativa a los documentos de transporte (BL Máster)? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)	
		Flujo de información	¿Qué tan importante consideras la eficiencia del personal de agencias de carga en la transmisión de documentación de transporte para la gestión del proceso de exportación? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NO ES IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE (1= NO ES IMPORTANTE; 2= POCO IMPORTANTE 3= ALGO IMPORTANTE; 4= IMPORTANTE; 5= MUY IMPORTANTE)	
			¿Qué tan importante consideras la eficiencia del personal de agencias de carga en la emisión de documentación de transporte para la gestión del transporte de la carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NO ES IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE (1= NO ES IMPORTANTE; 2= POCO IMPORTANTE 3= ALGO IMPORTANTE; 4= IMPORTANTE; 5= MUY IMPORTANTE)	
		INDICADOR: Eficiencia en el envío rápido de información en caso de incidencias.		
		Eficiencia en costos	En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó pérdidas económicas por daños en la carga producto del incorrecto envío de información ante eventos no deseados por parte de las agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1= NUNCA; 2= RARAMENTE 3= OCASIONAL; 4= FRECUENTE; 5= MUY FRECUENTE)	
En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó pérdidas económicas por daños en la carga producto de la falta de acciones de respuesta inmediata de las agencias de carga frente a eventos no deseados? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1= NUNCA; 2= RARAMENTE 3= OCASIONAL; 4= FRECUENTE; 5= MUY FRECUENTE)				

		Flujo de información	<p>¿Qué tan efectivo consideras la comunicación entre las agencias de carga y las navieras; agentes portuarios y/o almacenes ante incidencias? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1= MUY POCO EFICIENTE; 2=POCO EFICIENTE; 3= INDIFERENTE; 4= EFICIENTE; 5= MUY EFICIENTE)</p> <p>¿Qué tan efectivo consideras las acciones y soluciones de las agencias de carga en la gestión de transporte ante incidencias? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1= MUY POCO EFICIENTE; 2=POCO EFICIENTE; 3= INDIFERENTE; 4= EFICIENTE; 5= MUY EFICIENTE)</p>	
Competitividad en la cadena de suministro	Eficiencia en costos	Calidad del servicio logístico	INDICADOR: Optimización de costos	
			¿En qué medida considera que el servicio logístico de agencias de carga contribuye en la mejora continua del control de inventarios? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO y 5 es TOTALMENTE (1= MUY POCO; 2= POCO 3= INDIFERENTE; 4= SUFICIENTE; 5= TOTALMENTE)	
			En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia lograron optimizar costos por la gestión en los tiempos de transporte de la carga del servicio logístico que brinda las agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1= NUNCA; 2= RARAMENTE 3= OCASIONAL; 4= FRECUENTE; 5= MUY FRECUENTE)	
			INDICADOR: Daños en la mercancía	
				En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos por reposición de mercancía dañada producto de la calidad del servicio logístico de transporte y manipuleo de las agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1= NUNCA; 2= RARAMENTE 3= OCASIONAL; 4= FRECUENTE; 5= MUY FRECUENTE)
				¿En qué medida considera que el servicio logístico de agencias de carga contribuye en la optimización de costos producto del envío de la carga a destino en las condiciones esperadas de entrega? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO y 5 es TOTALMENTE (1= MUY POCO; 2= POCO 3= INDIFERENTE; 4= SUFICIENTE; 5= TOTALMENTE)
	Flujo de información	Calidad del servicio logístico	INDICADOR: Comunicación dentro de la cadena	
			¿Qué tan importante consideras la integración de TIC's (tecnologías de la información y comunicación) en el servicio de las agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NO ES IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE (1= NO ES IMPORTANTE; 2= POCO IMPORTANTE 3= ALGO IMPORTANTE; 4= IMPORTANTE; 5= MUY IMPORTANTE)	
INDICADOR: Gestión dentro de la cadena				
¿Qué tan efectivo consideras el plazo de entrega del aviso de zarpe de las agencias de carga en el proceso de exportación? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1= MUY POCO EFICIENTE; 2=POCO EFICIENTE; 3= INDIFERENTE; 4= EFICIENTE; 5= MUY EFICIENTE)				

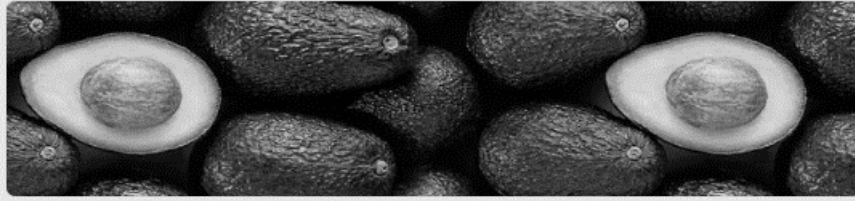


¿Qué tan efectivo consideras la toma de decisiones por parte de las agencias de carga ante cambios en los procesos de exportación? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1= MUY POCO EFICIENTE; 2=POCO EFICIENTE; 3= INDIFERENTE; 4= EFICIENTE; 5= MUY EFICIENTE)

Anexo 4. Encuesta Google Forms

Enlace: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdUv_290x-tWGvURxiHQZ2yqj7Lz2ETMB99loONuG0P5KP4rA/viewform

Enlace del resultado de las encuestas:
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/16avbZ4SNOvX57YLyohEJmwC5fyuamevheDK35U5jcFo/edit?usp=sharing>



Calidad en el servicio logístico de los freight forwarders y su relación con los determinantes de la competitividad en la cadena de suministro de los agroexportadores de palta a EE.UU durante el periodo 2020-2021.

Buen día estimado(a),

El presente cuestionario es anónimo y confidencial, su aplicación será de utilidad para el desarrollo de la investigación de suficiencia profesional. Por ello, se pide su colaboración completando con total sinceridad todas las preguntas.

OBSERVACIÓN: Este cuestionario ha sido realizado a fin de conocer la perspectiva de una empresa agroexportadora; sin embargo, a las instituciones: PROMPERU, ADEX, ACCI PERÚ, PROHASS, MIDRAGRI y MINCETUR solicitamos puedan responder este cuestionario bajo su perspectiva y conocimiento en este rubro.

Tomar en consideración que no hay respuestas correctas ni incorrectas.

 jess.aranda29@gmail.com (no compartidos)
Cambiar de cuenta



*Obligatorio

Nombre y apellido *

Tu respuesta

Empresa donde labora *

Tu respuesta

Puesto que desempeña *

Tu respuesta

Anexo 5. Modelo de validación del instrumento

INSTRUMENTO DE VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS) (JUICIO DE EXPERTOS)

Estimado:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ para validar el contenido del instrumento Cuestionario. Instrumento que lleva por título:

Formulario de Validación de Instrumento de Tesis.

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal de la operacionalización de variables involucradas en el estudio, el cuestionario, la tabla de especificaciones respectivas, y los dos formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo con sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, control de la tendenciosidad y dominio de los contenidos de los diversos ítems de los cuestionarios.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo nos permitirá adquirir habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte del proceso de investigación.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo para mejorar el presente trabajo.

Muy Atentamente:

Aranda Palomino, Jessenia

FIRMA JUEZ

Javier Flores, Daniela

FIRMA TESISTAS

Formulario de Validación de Instrumento de Tesis.

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI ()

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

5) ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduadas y pertinentes para cada ítem (cada pregunta) o reactivo del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

4) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI ()

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

FORMULARIO PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE TESIS

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

N.º	Ítems (PREGUNTAS)	Claridad		Congruencia		Contexto		Dominio del Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad del servicio logístico: Puntualidad										
1	<p>INDICADOR: Eficiencia en la solicitud y traslado de contenedores</p> <p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó costos adicionales de almacenamiento por la demora en el retiro y traslado de contenedores por parte del servicio logístico de agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)</p>									
2	<p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó pérdidas económicas por daños en el traslado local de carga producto del servicio logístico de agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)</p>									
3	<p>¿Qué tan efectivo consideras el llenado de guías de remisión y hojas de ruta de agencias de carga en el traslado local? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1 = MUY POCO EFICIENTE; 2 = POCO EFICIENTE; 3 = INDIFERENTE; 4 = EFICIENTE; 5 = MUY EFICIENTE)</p>									

4	¿Qué tan efectivo consideras los sistemas de información de agencias de carga para la trazabilidad de carga en el traslado local? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1 = MUY POCO EFICIENTE; 2 = POCO EFICIENTE; 3 = INDIFERENTE; 4 = EFICIENTE; 5 = MUY EFICIENTE)									
5	INDICADOR: Eficiencia en el manejo operativo con terminales En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos adicionales en el terminal o deposito portuario por el envío de información errada por parte de agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)									
6	En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos adicionales en el terminal o deposito portuario por errores operativos del personal de agencias de carga al momento del ingreso? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO y 5 es TOTALMENTE (1 = MUY POCO; 2 = POCO; 3 = INDIFERENTE; 4 = SUFICIENTE; 5 = TOTALMENTE)									
7	¿Qué tan efectivo consideras la coordinación por parte de las agencias de carga con los terminales portuarios para el embarque de la carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1 = MUY POCO EFICIENTE; 2 = POCO EFICIENTE; 3 = INDIFERENTE; 4 = EFICIENTE; 5 = MUY EFICIENTE)									
8	¿Qué tan importante consideras el cumplimiento de plazos en el envío de información por parte de agencias de carga a los terminales portuarios? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NO ES IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE (1= NO ES IMPORTANTE; 2= POCO IMPORTANTE 3= ALGO IMPORTANTE; 4= IMPORTANTE; 5= MUY IMPORTANTE)									
Calidad del servicio logístico: Nivel de servicio										

9	<p>INDICADOR: Eficiencia en la solicitud de inspecciones a entidades gubernamentales</p> <p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó costos adicionales de almacenamiento por retrasos de las agencias de carga en la solicitud de inspecciones a entidades gubernamentales? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)</p>									
10	<p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó costos adicionales de almacenamiento por errores de las agencias de carga en la solicitud de inspecciones a entidades gubernamentales? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUYFRECUENTE)</p>									
11	<p>En relación con las coordinaciones para la entrega de carga al terminal ¿Qué tan efectivo consideras la gestión de las agencias de carga para el cumplimiento de los procesos de inspección por parte de SENASA u otra entidad gubernamental? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1 = MUY POCO EFICIENTE; 2 = POCO EFICIENTE; 3 = INDIFERENTE; 4 = EFICIENTE; 5 = MUY EFICIENTE)</p>									

12	<p>INDICADOR: Eficiencia en la transmisión y emisión de documentación de transporte</p> <p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos adicionales por sanciones (penalidades) producto de la incorrecta emisión de documentación de transporte (BL Máster)? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)</p>									
13	<p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con que frecuencia presentó gastos adicionales por sanciones (penalidades) producto de incumplimiento de plazos en la transmisión de información relativa a los documentos de transporte (BL Máster)? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)</p>									
14	<p>¿Qué tan importante consideras la eficiencia del personal de agencias de carga en la transmisión de documentación de transporte para la gestión del proceso de exportación? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NO ES IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE (1= NO ES IMPORTANTE; 2= POCO IMPORTANTE 3= ALGO IMPORTANTE; 4= IMPORTANTE; 5= MUY IMPORTANTE)</p>									
15	<p>¿Qué tan importante consideras la eficiencia del personal de agencias de carga en la emisión de documentación de transporte para la gestión del transporte de la carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NO ES IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE (1= NO ES IMPORTANTE; 2= POCO IMPORTANTE 3= ALGO IMPORTANTE; 4= IMPORTANTE; 5= MUY IMPORTANTE)</p>									

16	<p>INDICADOR: Eficiencia en el envío rápido de información en caso de incidencias.</p> <p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó pérdidas económicas por daños en la carga producto del incorrecto envío de información ante eventos no deseados por parte de las agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1= NUNCA; 2= RARAMENTE 3= OCASIONAL; 4= FRECUENTE; 5= MUY FRECUENTE)</p>									
17	<p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó pérdidas económicas por daños en la carga producto de la falta de acciones de respuesta inmediata de las agencias de carga frente a eventos no deseados? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1= NUNCA; 2= RARAMENTE 3= OCASIONAL; 4= FRECUENTE; 5= MUY FRECUENTE)</p>									
18	<p>¿Qué tan efectivo consideras la comunicación entre las agencias de carga y las navieras; agentes portuarios y/o almacenes ante incidencias? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1= MUY POCO EFICIENTE; 2=POCO EFICIENTE; 3= INDIFERENTE; 4= EFICIENTE; 5= MUY EFICIENTE)</p>									
19	<p>¿Qué tan efectivo consideras las acciones y soluciones de las agencias de carga en la gestión de transporte ante incidencias? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1= MUY POCO EFICIENTE; 2=POCO EFICIENTE; 3= INDIFERENTE; 4= EFICIENTE; 5= MUY EFICIENTE)</p>									

Competitividad en la cadena de suministro: Eficiencia en costos

20	<p>INDICADOR: Optimización de costos</p> <p>¿En qué medida considera que el servicio logístico de agencias de carga contribuye en la mejora continua del control de inventarios? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO y 5 es TOTALMENTE (1= MUY POCO; 2= POCO 3= INDIFERENTE; 4= SUFICIENTE; 5= TOTALMENTE)</p>									
21	<p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia lograron optimizar costos por la gestión en los tiempos de transporte de la carga del servicio logístico que brinda las agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1= NUNCA; 2= RARAMENTE 3= OCASIONAL; 4= FRECUENTE; 5= MUY FRECUENTE)</p>									
22	<p>INDICADOR: Daños en la mercancía</p> <p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos por reposición de mercancía dañada producto de la calidad del servicio logístico de transporte y manipuleo de las agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1= NUNCA; 2= RARAMENTE 3= OCASIONAL; 4= FRECUENTE; 5= MUY FRECUENTE)</p>									
23	<p>¿En qué medida considera que el servicio logístico de agencias de carga contribuye en la optimización de costos producto del envío de la carga a destino en las condiciones esperadas de entrega? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO y 5 es TOTALMENTE (1= MUY POCO; 2= POCO 3= INDIFERENTE; 4= SUFICIENTE; 5= TOTALMENTE)</p>									
Competitividad en la cadena de suministro: Flujo de información										

24	<p>INDICADOR: Comunicación dentro de la cadena</p> <p>¿Qué tan importante consideras la integración de TIC's (¿tecnologías de la información y comunicación en el servicio de las agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NO ES IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE (1= NO ES IMPORTANTE; 2= POCO IMPORTANTE 3= ALGO IMPORTANTE; 4= IMPORTANTE; 5= MUY IMPORTANTE)</p>								
25	<p>INDICADOR: Gestión dentro de la cadena</p> <p>¿Qué tan efectivo consideras el plazo de entrega del aviso de zarpe de las agencias de carga en el proceso de exportación? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1= MUY POCO EFICIENTE; 2=POCO EFICIENTE; 3= INDIFERENTE; 4= EFICIENTE; 5= MUY EFICIENTE)</p>								
26	<p>¿Qué tan efectivo consideras la toma de decisiones por parte de las agencias de carga ante cambios en los procesos de exportación? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1= MUY POCO EFICIENTE; 2=POCO EFICIENTE; 3= INDIFERENTE; 4= EFICIENTE; 5= MUY EFICIENTE)</p>								

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

Congruencia: El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

Contexto: En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto

Dominio del constructo: El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

Estimado:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ para validar el contenido del instrumento Cuestionario. Instrumento que lleva por título:

Formulario de Validación de Instrumento de Tesis.

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal de la operacionalización de variables involucradas en el estudio, el cuestionario, la tabla de especificaciones respectivas, y los dos formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo con sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, control de la tendenciosidad y dominio de los contenidos de los diversos ítems de los cuestionarios.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo nos permitirá adquirir habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte del proceso de investigación.

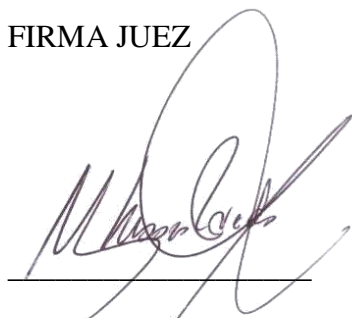
Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo para mejorar el presente trabajo.

Muy Atentamente:

Aranda Palomino, Jessenia

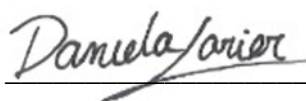
Javier Flores, Daniela

FIRMA JUEZ

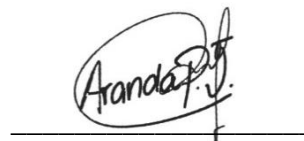


Mario Javier Chipoco Quevedo

FIRMA TESISTAS



Daniela Javier Flores



Jesenia Aranda Palomino

Formulario de Validación de Instrumento de Tesis.

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

5) ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduadas y pertinentes para cada ítem (cada pregunta) o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

4) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

FORMULARIO PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE TESIS

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

N.º	Ítems (PREGUNTAS)	Claridad		Congruencia		Contexto		Dominio del Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad del servicio logístico: Puntualidad										
1	<p>INDICADOR: Eficiencia en la solicitud y traslado de contenedores</p> <p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó costos adicionales de almacenamiento por la demora en el retiro y traslado de contenedores por parte del servicio logístico de agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)</p>	X		X		X		X		
2	<p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó pérdidas económicas por daños en el traslado local de carga producto del servicio logístico de agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)</p>	X		X		X		X		
3	<p>¿Qué tan efectivo consideras el llenado de guías de remisión y hojas de ruta de agencias de carga en el traslado local? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1 = MUY POCO EFICIENTE; 2 = POCO EFICIENTE; 3 = INDIFERENTE; 4 = EFICIENTE; 5 = MUY EFICIENTE)</p>	X		X		X		X		

4	¿Qué tan efectivo consideras los sistemas de información de agencias de carga para la trazabilidad de carga en el traslado local? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1 = MUY POCO EFICIENTE; 2 = POCO EFICIENTE; 3 = INDIFERENTE; 4 = EFICIENTE; 5 = MUY EFICIENTE)	X		X		X		X		
5	INDICADOR: Eficiencia en el manejo operativo con terminales En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos adicionales en el terminal o deposito portuario por el envío de información errada por parte de agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)	X		X		X		X		
6	En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos adicionales en el terminal o deposito portuario por errores operativos del personal de agencias de carga al momento del ingreso? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO y 5 es TOTALMENTE (1 = MUY POCO; 2 = POCO; 3 = INDIFERENTE; 4 = SUFICIENTE; 5 = TOTALMENTE)	X		X		X		X		
7	¿Qué tan efectivo consideras la coordinación por parte de las agencias de carga con los terminales portuarios para el embarque de la carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1 = MUY POCO EFICIENTE; 2 = POCO EFICIENTE; 3 = INDIFERENTE; 4 = EFICIENTE; 5 = MUY EFICIENTE)	X		X		X		X		
8	¿Qué tan importante consideras el cumplimiento de plazos en el envío de información por parte de agencias de carga a los terminales portuarios? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NO ES IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE (1= NO ES IMPORTANTE; 2= POCO IMPORTANTE 3= ALGO IMPORTANTE; 4= IMPORTANTE; 5= MUY IMPORTANTE)	X		X		X		X		
Calidad del servicio logístico: Nivel de servicio										

9	<p>INDICADOR: Eficiencia en la solicitud de inspecciones a entidades gubernamentales</p> <p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó costos adicionales de almacenamiento por retrasos de las agencias de carga en la solicitud de inspecciones a entidades gubernamentales? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)</p>	X		X		X		X	
10	<p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó costos adicionales de almacenamiento por errores de las agencias de carga en la solicitud de inspecciones a entidades gubernamentales? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUYFRECUENTE)</p>	X		X		X		X	
11	<p>En relación con las coordinaciones para la entrega de carga al terminal ¿Qué tan efectivo consideras la gestión de las agencias de carga para el cumplimiento de los procesos de inspección por parte de SENASA u otra entidad gubernamental? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1 = MUY POCO EFICIENTE; 2 = POCO EFICIENTE; 3 = INDIFERENTE; 4 = EFICIENTE; 5 = MUY EFICIENTE)</p>	X		X		X		X	

12	<p>INDICADOR: Eficiencia en la transmisión y emisión de documentación de transporte</p> <p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos adicionales por sanciones (penalidades) producto de la incorrecta emisión de documentación de transporte (BL Máster)? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)</p>	X		X		X		X		
13	<p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con que frecuencia presentó gastos adicionales por sanciones (penalidades) producto de incumplimiento de plazos en la transmisión de información relativa a los documentos de transporte (BL Máster)? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)</p>	X		X		X		X		
14	<p>¿Qué tan importante consideras la eficiencia del personal de agencias de carga en la transmisión de documentación de transporte para la gestión del proceso de exportación? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NO ES IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE (1= NO ES IMPORTANTE; 2= POCO IMPORTANTE 3= ALGO IMPORTANTE; 4= IMPORTANTE; 5= MUY IMPORTANTE)</p>	X		X		X		X		
15	<p>¿Qué tan importante consideras la eficiencia del personal de agencias de carga en la emisión de documentación de transporte para la gestión del transporte de la carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NO ES IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE (1= NO ES IMPORTANTE; 2= POCO IMPORTANTE 3= ALGO IMPORTANTE; 4= IMPORTANTE; 5= MUY IMPORTANTE)</p>	X		X		X		X		

16	<p>INDICADOR: Eficiencia en el envío rápido de información en caso de incidencias.</p> <p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó pérdidas económicas por daños en la carga producto del incorrecto envío de información ante eventos no deseados por parte de las agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1= NUNCA; 2= RARAMENTE 3= OCASIONAL; 4= FRECUENTE; 5= MUY FRECUENTE)</p>	X		X		X		X		
17	<p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó pérdidas económicas por daños en la carga producto de la falta de acciones de respuesta inmediata de las agencias de carga frente a eventos no deseados? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1= NUNCA; 2= RARAMENTE 3= OCASIONAL; 4= FRECUENTE; 5= MUY FRECUENTE)</p>	X		X		X		X		
18	<p>¿Qué tan efectivo consideras la comunicación entre las agencias de carga y las navieras; agentes portuarios y/o almacenes ante incidencias? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1= MUY POCO EFICIENTE; 2=POCO EFICIENTE; 3= INDIFERENTE; 4= EFICIENTE; 5= MUY EFICIENTE)</p>	X		X		X		X		
19	<p>¿Qué tan efectivo consideras las acciones y soluciones de las agencias de carga en la gestión de transporte ante incidencias? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1= MUY POCO EFICIENTE; 2=POCO EFICIENTE; 3= INDIFERENTE; 4= EFICIENTE; 5= MUY EFICIENTE)</p>	X		X		X		X		
Competitividad en la cadena de suministro: Eficiencia en costos										

20	INDICADOR: Optimización de costos ¿En qué medida considera que el servicio logístico de agencias de carga contribuye en la mejora continua del control de inventarios? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO y 5 es TOTALMENTE (1= MUY POCO; 2= POCO 3= INDIFERENTE; 4= SUFICIENTE; 5= TOTALMENTE)	X		X		X		X		
21	En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia lograron optimizar costos por la gestión en los tiempos de transporte de la carga del servicio logístico que brinda las agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1= NUNCA; 2= RARAMENTE 3= OCASIONAL; 4= FRECUENTE; 5= MUY FRECUENTE)	X		X		X		X		
22	INDICADOR: Daños en la mercancía En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos por reposición de mercancía dañada producto de la calidad del servicio logístico de transporte y manipuleo de las agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1= NUNCA; 2= RARAMENTE 3= OCASIONAL; 4= FRECUENTE; 5= MUY FRECUENTE)	X		X		X		X		
23	¿En qué medida considera que el servicio logístico de agencias de carga contribuye en la optimización de costos producto del envío de la carga a destino en las condiciones esperadas de entrega? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO y 5 es TOTALMENTE (1= MUY POCO; 2= POCO 3= INDIFERENTE; 4= SUFICIENTE; 5= TOTALMENTE)	X		X		X		X		
Competitividad en la cadena de suministro: Flujo de información										

24	INDICADOR: Comunicación dentro de la cadena ¿Qué tan importante consideras la integración de TIC's (¿tecnologías de la información y comunicación en el servicio de las agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NO ES IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE (1= NO ES IMPORTANTE; 2= POCO IMPORTANTE 3= ALGO IMPORTANTE; 4= IMPORTANTE; 5= MUY IMPORTANTE)	X		X		X		X	
25	INDICADOR: Gestión dentro de la cadena ¿Qué tan efectivo consideras el plazo de entrega del aviso de zarpe de las agencias de carga en el proceso de exportación? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1= MUY POCO EFICIENTE; 2=POCO EFICIENTE; 3= INDIFERENTE; 4= EFICIENTE; 5= MUY EFICIENTE)	X		X		X		X	
26	¿Qué tan efectivo consideras la toma de decisiones por parte de las agencias de carga ante cambios en los procesos de exportación? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1= MUY POCO EFICIENTE; 2=POCO EFICIENTE; 3= INDIFERENTE; 4= EFICIENTE; 5= MUY EFICIENTE)	X		X		X		X	

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

Congruencia: El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

Contexto: En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto

Dominio del constructo: El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

Anexo 7. Validación Experto 2

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

Estimado:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ para validar el contenido del instrumento Cuestionario. Instrumento que lleva por título:

Formulario de Validación de Instrumento de Tesis.

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal de la operacionalización de variables involucradas en el estudio, el cuestionario, la tabla de especificaciones respectivas, y los dos formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo con sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, control de la tendenciosidad y dominio de los contenidos de los diversos ítems de los cuestionarios.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo nos permitirá adquirir habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte del proceso de investigación.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo para mejorar el presente trabajo.


Muy Atentamente:

Aranda Palomino, Jessenia

Javier Flores, Daniela

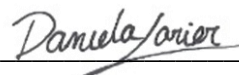
FIRMA JUEZ

FIRMA TESISTAS

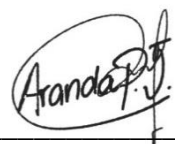


Patricia Cabello Benites
Gerente General
SACO SHIPPING SAC

Patricia Cabello Benites



Daniela Javier Flores



Jesenia Aranda Palomino

Formulario de Validación de Instrumento de Tesis.

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones: Tener en cuenta las funciones de la agencia de carga como transportista internacional como operador logístico integral

Sugerencias:

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

5) ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduadas y pertinentes para cada ítem (cada pregunta) o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

4) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

FORMULARIO PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE TESIS

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

N.º	Ítems (PREGUNTAS)	Claridad		Congruencia		Contexto		Dominio del Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad del servicio logístico: Puntualidad										
1	<p>INDICADOR: Eficiencia en la solicitud y traslado de contenedores</p> <p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó costos adicionales de almacenamiento por la demora en el retiro y traslado de contenedores por parte del servicio logístico de agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)</p>	X		X		X		X		
2	<p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó pérdidas económicas por daños en el traslado local de carga producto del servicio logístico de agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)</p>	X		X		X		X		
3	<p>¿Qué tan efectivo consideras el llenado de guías de remisión y hojas de ruta de agencias de carga en el traslado local? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1 = MUY POCO EFICIENTE; 2 = POCO EFICIENTE; 3 = INDIFERENTE; 4 = EFICIENTE; 5 = MUY EFICIENTE)</p>	X		X		X		X		

4	¿Qué tan efectivo consideras los sistemas de información de agencias de carga para la trazabilidad de carga en el traslado local? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1 = MUY POCO EFICIENTE; 2 = POCO EFICIENTE; 3 = INDIFERENTE; 4 = EFICIENTE; 5 = MUY EFICIENTE)	X		X		X		X	
5	INDICADOR: Eficiencia en el manejo operativo con terminales En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos adicionales en el terminal o deposito portuario por el envío de información errada por parte de agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)	X		X		X		X	
6	En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos adicionales en el terminal o deposito portuario por errores operativos del personal de agencias de carga al momento del ingreso? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO y 5 es TOTALMENTE (1 = MUY POCO; 2 = POCO; 3 = INDIFERENTE; 4 = SUFICIENTE; 5 = TOTALMENTE)	X		X		X		X	
7	¿Qué tan efectivo consideras la coordinación por parte de las agencias de carga con los terminales portuarios para el embarque de la carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1 = MUY POCO EFICIENTE; 2 = POCO EFICIENTE; 3 = INDIFERENTE; 4 = EFICIENTE; 5 = MUY EFICIENTE)	X		X		X		X	
8	¿Qué tan importante consideras el cumplimiento de plazos en el envío de información por parte de agencias de carga a los terminales portuarios? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NO ES IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE (1= NO ES IMPORTANTE; 2= POCO IMPORTANTE 3= ALGO IMPORTANTE; 4= IMPORTANTE; 5= MUY IMPORTANTE)	X		X		X		X	
Calidad del servicio logístico: Nivel de servicio									

9	<p>INDICADOR: Eficiencia en la solicitud de inspecciones a entidades gubernamentales</p> <p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó costos adicionales de almacenamiento por retrasos de las agencias de carga en la solicitud de inspecciones a entidades gubernamentales? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)</p>	X		X		X		X	
10	<p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó costos adicionales de almacenamiento por errores de las agencias de carga en la solicitud de inspecciones a entidades gubernamentales? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUYFRECUENTE)</p>	X		X		X		X	
11	<p>En relación con las coordinaciones para la entrega de carga al terminal ¿Qué tan efectivo consideras la gestión de las agencias de carga para el cumplimiento de los procesos de inspección por parte de SENASA u otra entidad gubernamental? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1 = MUY POCO EFICIENTE; 2 = POCO EFICIENTE; 3 = INDIFERENTE; 4 = EFICIENTE; 5 = MUY EFICIENTE)</p>	X		X		X		X	

12	<p>INDICADOR: Eficiencia en la transmisión y emisión de documentación de transporte</p> <p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos adicionales por sanciones (penalidades) producto de la incorrecta emisión de documentación de transporte (BL Máster)? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)</p>	X		X		X		X		
13	<p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con que frecuencia presentó gastos adicionales por sanciones (penalidades) producto de incumplimiento de plazos en la transmisión de información relativa a los documentos de transporte (BL Máster)? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)</p>	X		X		X		X		
14	<p>¿Qué tan importante consideras la eficiencia del personal de agencias de carga en la transmisión de documentación de transporte para la gestión del proceso de exportación? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NO ES IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE (1= NO ES IMPORTANTE; 2= POCO IMPORTANTE 3= ALGO IMPORTANTE; 4= IMPORTANTE; 5= MUY IMPORTANTE)</p>	X		X		X		X		
15	<p>¿Qué tan importante consideras la eficiencia del personal de agencias de carga en la emisión de documentación de transporte para la gestión del transporte de la carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NO ES IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE (1= NO ES IMPORTANTE; 2= POCO IMPORTANTE 3= ALGO IMPORTANTE; 4= IMPORTANTE; 5= MUY IMPORTANTE)</p>	X		X		X		X		

16	INDICADOR: Eficiencia en el envío rápido de información en caso de incidencias. En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó pérdidas económicas por daños en la carga producto del incorrecto envío de información ante eventos no deseados por parte de las agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1= NUNCA; 2= RARAMENTE 3= OCASIONAL; 4= FRECUENTE; 5= MUY FRECUENTE)	X		X		X		X		
17	En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó pérdidas económicas por daños en la carga producto de la falta de acciones de respuesta inmediata de las agencias de carga frente a eventos no deseados? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1= NUNCA; 2= RARAMENTE 3= OCASIONAL; 4= FRECUENTE; 5= MUY FRECUENTE)	X		X		X		X		
18	¿Qué tan efectivo consideras la comunicación entre las agencias de carga y las navieras; agentes portuarios y/o almacenes ante incidencias? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1= MUY POCO EFICIENTE; 2=POCO EFICIENTE; 3= INDIFERENTE; 4= EFICIENTE; 5= MUY EFICIENTE)	X		X		X		X		
19	¿Qué tan efectivo consideras las acciones y soluciones de las agencias de carga en la gestión de transporte ante incidencias? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1= MUY POCO EFICIENTE; 2=POCO EFICIENTE; 3= INDIFERENTE; 4= EFICIENTE; 5= MUY EFICIENTE)	X		X		X		X		
Competitividad en la cadena de suministro: Eficiencia en costos										

20	INDICADOR: Optimización de costos ¿En qué medida considera que el servicio logístico de agencias de carga contribuye en la mejora continua del control de inventarios? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO y 5 es TOTALMENTE (1= MUY POCO; 2= POCO 3= INDIFERENTE; 4= SUFICIENTE; 5= TOTALMENTE)	X		X		X		X		
21	En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia lograron optimizar costos por la gestión en los tiempos de transporte de la carga del servicio logístico que brinda las agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1= NUNCA; 2= RARAMENTE 3= OCASIONAL; 4= FRECUENTE; 5= MUY FRECUENTE)	X		X		X		X		
22	INDICADOR: Daños en la mercancía En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos por reposición de mercancía dañada producto de la calidad del servicio logístico de transporte y manipuleo de las agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1= NUNCA; 2= RARAMENTE 3= OCASIONAL; 4= FRECUENTE; 5= MUY FRECUENTE)	X		X		X		X		
23	¿En qué medida considera que el servicio logístico de agencias de carga contribuye en la optimización de costos producto del envío de la carga a destino en las condiciones esperadas de entrega? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO y 5 es TOTALMENTE (1= MUY POCO; 2= POCO 3= INDIFERENTE; 4= SUFICIENTE; 5= TOTALMENTE)	X		X		X		X		
Competitividad en la cadena de suministro: Flujo de información										

24	INDICADOR: Comunicación dentro de la cadena ¿Qué tan importante consideras la integración de TIC's (¿tecnologías de la información y comunicación en el servicio de las agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NO ES IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE (1= NO ES IMPORTANTE; 2= POCO IMPORTANTE 3= ALGO IMPORTANTE; 4= IMPORTANTE; 5= MUY IMPORTANTE)	X		X		X		X	
25	INDICADOR: Gestión dentro de la cadena ¿Qué tan efectivo consideras el plazo de entrega del aviso de zarpe de las agencias de carga en el proceso de exportación? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1= MUY POCO EFICIENTE; 2=POCO EFICIENTE; 3= INDIFERENTE; 4= EFICIENTE; 5= MUY EFICIENTE)	X		X		X		X	
26	¿Qué tan efectivo consideras la toma de decisiones por parte de las agencias de carga ante cambios en los procesos de exportación? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1= MUY POCO EFICIENTE; 2=POCO EFICIENTE; 3= INDIFERENTE; 4= EFICIENTE; 5= MUY EFICIENTE)	X		X		X		X	

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

Congruencia: El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

Contexto: En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto

Dominio del constructo: El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

Estimado:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ para validar el contenido del instrumento Cuestionario. Instrumento que lleva por título:

Formulario de Validación de Instrumento de Tesis.

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal de la operacionalización de variables involucradas en el estudio, el cuestionario, la tabla de especificaciones respectivas, y los dos formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo con sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, control de la tendenciosidad y dominio de los contenidos de los diversos ítems de los cuestionarios.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo nos permitirá adquirir habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte del proceso de investigación.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo para mejorar el presente trabajo.

Muy Atentamente:

Aranda Palomino, Jessenia

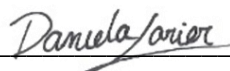
Javier Flores, Daniela

FIRMA JUEZ

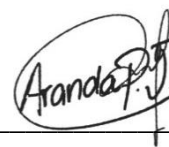
FIRMA TESISTAS



Xavier A. Montes Essenwanger



Daniela Javier Flores



Jesenia Aranda Palomino

Formulario de Validación de Instrumento de Tesis.

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

5) ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduadas y pertinentes para cada ítem (cada pregunta) o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

4) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

FORMULARIO PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE TESIS

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

N.º	Ítems (PREGUNTAS)	Claridad		Congruencia		Contexto		Dominio del Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad del servicio logístico: Puntualidad										
1	<p>INDICADOR: Eficiencia en la solicitud y traslado de contenedores</p> <p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó costos adicionales de almacenamiento por la demora en el retiro y traslado de contenedores por parte del servicio logístico de agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)</p>	X		X		X		X		
2	<p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó pérdidas económicas por daños en el traslado local de carga producto del servicio logístico de agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)</p>	X		X		X		X		<p>Especificar al agente de carga como operador logístico integral</p>
3	<p>¿Qué tan efectivo consideras el llenado de guías de remisión y hojas de ruta de agencias de carga en el traslado local? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1 = MUY POCO EFICIENTE; 2 = POCO EFICIENTE; 3 = INDIFERENTE; 4 = EFICIENTE; 5 = MUY EFICIENTE)</p>	X		X		X		X		<p>Especificar al agente de carga como operador logístico integral</p>

4	¿Qué tan efectivo consideras los sistemas de información de agencias de carga para la trazabilidad de carga en el traslado local? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1 = MUY POCO EFICIENTE; 2 = POCO EFICIENTE; 3 = INDIFERENTE; 4 = EFICIENTE; 5 = MUY EFICIENTE)	X		X		X		X		Especificar al agente de carga como operador logístico integral
5	INDICADOR: Eficiencia en el manejo operativo con terminales En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos adicionales en el terminal o deposito portuario por el envío de información errada por parte de agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)	X		X		X		X		
6	En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos adicionales en el terminal o deposito portuario por errores operativos del personal de agencias de carga al momento del ingreso? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO y 5 es TOTALMENTE (1 = MUY POCO; 2 = POCO; 3 = INDIFERENTE; 4 = SUFICIENTE; 5 = TOTALMENTE)	X		X		X		X		
7	¿Qué tan efectivo consideras la coordinación por parte de las agencias de carga con los terminales portuarios para el embarque de la carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1 = MUY POCO EFICIENTE; 2 = POCO EFICIENTE; 3 = INDIFERENTE; 4 = EFICIENTE; 5 = MUY EFICIENTE)	X		X		X		X		
8	¿Qué tan importante consideras el cumplimiento de plazos en el envío de información por parte de agencias de carga a los terminales portuarios? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NO ES IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE (1= NO ES IMPORTANTE; 2= POCO IMPORTANTE 3= ALGO IMPORTANTE; 4= IMPORTANTE; 5= MUY IMPORTANTE)	X		X		X		X		
Calidad del servicio logístico: Nivel de servicio										

9	<p>INDICADOR: Eficiencia en la solicitud de inspecciones a entidades gubernamentales</p> <p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó costos adicionales de almacenamiento por retrasos de las agencias de carga en la solicitud de inspecciones a entidades gubernamentales? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)</p>	X		X		X		X	
10	<p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó costos adicionales de almacenamiento por errores de las agencias de carga en la solicitud de inspecciones a entidades gubernamentales? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUYFRECUENTE)</p>	X		X		X		X	
11	<p>En relación con las coordinaciones para la entrega de carga al terminal ¿Qué tan efectivo consideras la gestión de las agencias de carga para el cumplimiento de los procesos de inspección por parte de SENASA u otra entidad gubernamental? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1 = MUY POCO EFICIENTE; 2 = POCO EFICIENTE; 3 = INDIFERENTE; 4 = EFICIENTE; 5 = MUY EFICIENTE)</p>	X		X		X		X	

12	<p>INDICADOR: Eficiencia en la transmisión y emisión de documentación de transporte</p> <p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos adicionales por sanciones (penalidades) producto de la incorrecta emisión de documentación de transporte (BL Máster)? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)</p>	X		X		X		X		
13	<p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con que frecuencia presentó gastos adicionales por sanciones (penalidades) producto de incumplimiento de plazos en la transmisión de información relativa a los documentos de transporte (BL Máster)? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)</p>	X		X		X		X		
14	<p>¿Qué tan importante consideras la eficiencia del personal de agencias de carga en la transmisión de documentación de transporte para la gestión del proceso de exportación? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NO ES IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE (1= NO ES IMPORTANTE; 2= POCO IMPORTANTE 3= ALGO IMPORTANTE; 4= IMPORTANTE; 5= MUY IMPORTANTE)</p>	X		X		X		X		
15	<p>¿Qué tan importante consideras la eficiencia del personal de agencias de carga en la emisión de documentación de transporte para la gestión del transporte de la carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NO ES IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE (1= NO ES IMPORTANTE; 2= POCO IMPORTANTE 3= ALGO IMPORTANTE; 4= IMPORTANTE; 5= MUY IMPORTANTE)</p>	X		X		X		X		

16	INDICADOR: Eficiencia en el envío rápido de información en caso de incidencias. En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó pérdidas económicas por daños en la carga producto del incorrecto envío de información ante eventos no deseados por parte de las agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1= NUNCA; 2= RARAMENTE 3= OCASIONAL; 4= FRECUENTE; 5= MUY FRECUENTE)	X		X		X		X		
17	En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó pérdidas económicas por daños en la carga producto de la falta de acciones de respuesta inmediata de las agencias de carga frente a eventos no deseados? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1= NUNCA; 2= RARAMENTE 3= OCASIONAL; 4= FRECUENTE; 5= MUY FRECUENTE)	X		X		X		X		
18	¿Qué tan efectivo consideras la comunicación entre las agencias de carga y las navieras; agentes portuarios y/o almacenes ante incidencias? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1= MUY POCO EFICIENTE; 2=POCO EFICIENTE; 3= INDIFERENTE; 4= EFICIENTE; 5= MUY EFICIENTE)	X		X		X		X		
19	¿Qué tan efectivo consideras las acciones y soluciones de las agencias de carga en la gestión de transporte ante incidencias? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1= MUY POCO EFICIENTE; 2=POCO EFICIENTE; 3= INDIFERENTE; 4= EFICIENTE; 5= MUY EFICIENTE)	X		X		X		X		
Competitividad en la cadena de suministro: Eficiencia en costos										

20	INDICADOR: Optimización de costos ¿En qué medida considera que el servicio logístico de agencias de carga contribuye en la mejora continua del control de inventarios? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO y 5 es TOTALMENTE (1= MUY POCO; 2= POCO 3= INDIFERENTE; 4= SUFICIENTE; 5= TOTALMENTE)	X		X		X		X		
21	En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia lograron optimizar costos por la gestión en los tiempos de transporte de la carga del servicio logístico que brinda las agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1= NUNCA; 2= RARAMENTE 3= OCASIONAL; 4= FRECUENTE; 5= MUY FRECUENTE)	X		X		X		X		
22	INDICADOR: Daños en la mercancía En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos por reposición de mercancía dañada producto de la calidad del servicio logístico de transporte y manipuleo de las agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1= NUNCA; 2= RARAMENTE 3= OCASIONAL; 4= FRECUENTE; 5= MUY FRECUENTE)	X		X		X		X		
23	¿En qué medida considera que el servicio logístico de agencias de carga contribuye en la optimización de costos producto del envío de la carga a destino en las condiciones esperadas de entrega? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO y 5 es TOTALMENTE (1= MUY POCO; 2= POCO 3= INDIFERENTE; 4= SUFICIENTE; 5= TOTALMENTE)	X		X		X		X		
Competitividad en la cadena de suministro: Flujo de información										

24	INDICADOR: Comunicación dentro de la cadena ¿Qué tan importante consideras la integración de TIC's (¿tecnologías de la información y comunicación en el servicio de las agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NO ES IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE (1= NO ES IMPORTANTE; 2= POCO IMPORTANTE 3= ALGO IMPORTANTE; 4= IMPORTANTE; 5= MUY IMPORTANTE)	X		X		X		X	
25	INDICADOR: Gestión dentro de la cadena ¿Qué tan efectivo consideras el plazo de entrega del aviso de zarpe de las agencias de carga en el proceso de exportación? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1= MUY POCO EFICIENTE; 2=POCO EFICIENTE; 3= INDIFERENTE; 4= EFICIENTE; 5= MUY EFICIENTE)	X		X		X		X	
26	¿Qué tan efectivo consideras la toma de decisiones por parte de las agencias de carga ante cambios en los procesos de exportación? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1= MUY POCO EFICIENTE; 2=POCO EFICIENTE; 3= INDIFERENTE; 4= EFICIENTE; 5= MUY EFICIENTE)	X		X		X		X	

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

Congruencia: El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

Contexto: En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto

Dominio del constructo: El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

Estimado:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ para validar el contenido del instrumento Cuestionario. Instrumento que lleva por título:

Formulario de Validación de Instrumento de Tesis.

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal de la operacionalización de variables involucradas en el estudio, el cuestionario, la tabla de especificaciones respectivas, y los dos formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo con sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, control de la tendenciosidad y dominio de los contenidos de los diversos ítems de los cuestionarios.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo nos permitirá adquirir habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte del proceso de investigación.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo para mejorar el presente trabajo.

Muy Atentamente:

Aranda Palomino, Jessenia

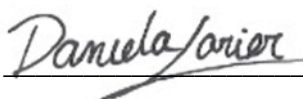
Javier Flores, Daniela

FIRMA JUEZ

FIRMA TESISTAS



Yoshiro Galindo Su



Daniela Javier Flores



Jesenia Aranda Palomino

Formulario de Validación de Instrumento de Tesis.

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

5) ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduadas y pertinentes para cada ítem (cada pregunta) o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

4) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

FORMULARIO PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE TESIS

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

N.º	Ítems (PREGUNTAS)	Claridad		Congruencia		Contexto		Dominio del Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad del servicio logístico: Puntualidad										
1	<p>INDICADOR: Eficiencia en la solicitud y traslado de contenedores</p> <p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó costos adicionales de almacenamiento por la demora en el retiro y traslado de contenedores por parte del servicio logístico de agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)</p>	X		X		X		X		Sería bueno especificar si la pregunta está dirigida a los costos en origen o destino
2	<p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó pérdidas económicas por daños en el traslado local de carga producto del servicio logístico de agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)</p>	X		X		X		X		
3	<p>¿Qué tan efectivo consideras el llenado de guías de remisión y hojas de ruta de agencias de carga en el traslado local? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1 = MUY POCO EFICIENTE; 2 = POCO EFICIENTE; 3 = INDIFERENTE; 4 = EFICIENTE; 5 = MUY EFICIENTE)</p>	X		X		X		X		

4	¿Qué tan efectivo consideras los sistemas de información de agencias de carga para la trazabilidad de carga en el traslado local? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1 = MUY POCO EFICIENTE; 2 = POCO EFICIENTE; 3 = INDIFERENTE; 4 = EFICIENTE; 5 = MUY EFICIENTE)	X		X		X		X	
5	INDICADOR: Eficiencia en el manejo operativo con terminales En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos adicionales en el terminal o deposito portuario por el envío de información errada por parte de agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)	X		X		X		X	
6	En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos adicionales en el terminal o deposito portuario por errores operativos del personal de agencias de carga al momento del ingreso? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO y 5 es TOTALMENTE (1 = MUY POCO; 2 = POCO; 3 = INDIFERENTE; 4 = SUFICIENTE; 5 = TOTALMENTE)	X		X		X		X	
7	¿Qué tan efectivo consideras la coordinación por parte de las agencias de carga con los terminales portuarios para el embarque de la carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1 = MUY POCO EFICIENTE; 2 = POCO EFICIENTE; 3 = INDIFERENTE; 4 = EFICIENTE; 5 = MUY EFICIENTE)	X		X		X		X	
8	¿Qué tan importante consideras el cumplimiento de plazos en el envío de información por parte de agencias de carga a los terminales portuarios? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NO ES IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE (1= NO ES IMPORTANTE; 2= POCO IMPORTANTE 3= ALGO IMPORTANTE; 4= IMPORTANTE; 5= MUY IMPORTANTE)	X		X		X		X	
Calidad del servicio logístico: Nivel de servicio									

9	<p>INDICADOR: Eficiencia en la solicitud de inspecciones a entidades gubernamentales</p> <p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó costos adicionales de almacenamiento por retrasos de las agencias de carga en la solicitud de inspecciones a entidades gubernamentales? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)</p>	X		X		X		X	
10	<p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó costos adicionales de almacenamiento por errores de las agencias de carga en la solicitud de inspecciones a entidades gubernamentales? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUYFRECUENTE)</p>	X		X		X		X	
11	<p>En relación con las coordinaciones para la entrega de carga al terminal ¿Qué tan efectivo consideras la gestión de las agencias de carga para el cumplimiento de los procesos de inspección por parte de SENASA u otra entidad gubernamental? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1 = MUY POCO EFICIENTE; 2 = POCO EFICIENTE; 3 = INDIFERENTE; 4 = EFICIENTE; 5 = MUY EFICIENTE)</p>	X		X		X		X	

12	<p>INDICADOR: Eficiencia en la transmisión y emisión de documentación de transporte</p> <p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos adicionales por sanciones (penalidades) producto de la incorrecta emisión de documentación de transporte (BL Máster)? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)</p>	X		X		X		X	
13	<p>En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con que frecuencia presentó gastos adicionales por sanciones (penalidades) producto de incumplimiento de plazos en la transmisión de información relativa a los documentos de transporte (BL Máster)? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1 = NUNCA; 2 = RARAMENTE; 3 = OCASIONAL; 4 = FRECUENTE; 5 = MUY FRECUENTE)</p>	X		X		X		X	
14	<p>¿Qué tan importante consideras la eficiencia del personal de agencias de carga en la transmisión de documentación de transporte para la gestión del proceso de exportación? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NO ES IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE (1= NO ES IMPORTANTE; 2= POCO IMPORTANTE 3= ALGO IMPORTANTE; 4= IMPORTANTE; 5= MUY IMPORTANTE)</p>	X		X		X		X	
15	<p>¿Qué tan importante consideras la eficiencia del personal de agencias de carga en la emisión de documentación de transporte para la gestión del transporte de la carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NO ES IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE (1= NO ES IMPORTANTE; 2= POCO IMPORTANTE 3= ALGO IMPORTANTE; 4= IMPORTANTE; 5= MUY IMPORTANTE)</p>	X		X		X		X	

16	INDICADOR: Eficiencia en el envío rápido de información en caso de incidencias. En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó pérdidas económicas por daños en la carga producto del incorrecto envío de información ante eventos no deseados por parte de las agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1= NUNCA; 2= RARAMENTE 3= OCASIONAL; 4= FRECUENTE; 5= MUY FRECUENTE)	X		X		X		X	
17	En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó pérdidas económicas por daños en la carga producto de la falta de acciones de respuesta inmediata de las agencias de carga frente a eventos no deseados? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1= NUNCA; 2= RARAMENTE 3= OCASIONAL; 4= FRECUENTE; 5= MUY FRECUENTE)	X		X		X		X	
18	¿Qué tan efectivo consideras la comunicación entre las agencias de carga y las navieras; agentes portuarios y/o almacenes ante incidencias? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1= MUY POCO EFICIENTE; 2=POCO EFICIENTE; 3= INDIFERENTE; 4= EFICIENTE; 5= MUY EFICIENTE)	X		X		X		X	
19	¿Qué tan efectivo consideras las acciones y soluciones de las agencias de carga en la gestión de transporte ante incidencias? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1= MUY POCO EFICIENTE; 2=POCO EFICIENTE; 3= INDIFERENTE; 4= EFICIENTE; 5= MUY EFICIENTE)	X		X		X		X	

Competitividad en la cadena de suministro: Eficiencia en costos

20	INDICADOR: Optimización de costos ¿En qué medida considera que el servicio logístico de agencias de carga contribuye en la mejora continua del control de inventarios? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO y 5 es TOTALMENTE (1= MUY POCO; 2= POCO 3= INDIFERENTE; 4= SUFICIENTE; 5= TOTALMENTE)	X		X		X		X		
21	En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia lograron optimizar costos por la gestión en los tiempos de transporte de la carga del servicio logístico que brinda las agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1= NUNCA; 2= RARAMENTE 3= OCASIONAL; 4= FRECUENTE; 5= MUY FRECUENTE)	X		X		X		X		
22	INDICADOR: Daños en la mercancía En el periodo 2020 y 2021, a nivel anual ¿Con qué frecuencia presentó gastos por reposición de mercancía dañada producto de la calidad del servicio logístico de transporte y manipuleo de las agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NUNCA y 5 es MUY FRECUENTE (1= NUNCA; 2= RARAMENTE 3= OCASIONAL; 4= FRECUENTE; 5= MUY FRECUENTE)	X		X		X		X		
23	¿En qué medida considera que el servicio logístico de agencias de carga contribuye en la optimización de costos producto del envío de la carga a destino en las condiciones esperadas de entrega? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO y 5 es TOTALMENTE (1= MUY POCO; 2= POCO 3= INDIFERENTE; 4= SUFICIENTE; 5= TOTALMENTE)	X		X		X		X		
Competitividad en la cadena de suministro: Flujo de información										

24	INDICADOR: Comunicación dentro de la cadena ¿Qué tan importante consideras la integración de TIC's (¿tecnologías de la información y comunicación en el servicio de las agencias de carga? En una escala del 1 al 5, donde 1 es NO ES IMPORTANTE y 5 es MUY IMPORTANTE (1= NO ES IMPORTANTE; 2= POCO IMPORTANTE 3= ALGO IMPORTANTE; 4= IMPORTANTE; 5= MUY IMPORTANTE)	X		X		X		X	
25	INDICADOR: Gestión dentro de la cadena ¿Qué tan efectivo consideras el plazo de entrega del aviso de zarpe de las agencias de carga en el proceso de exportación? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1= MUY POCO EFICIENTE; 2=POCO EFICIENTE; 3= INDIFERENTE; 4= EFICIENTE; 5= MUY EFICIENTE)	X		X		X		X	
26	¿Qué tan efectivo consideras la toma de decisiones por parte de las agencias de carga ante cambios en los procesos de exportación? En una escala del 1 al 5, donde 1 es MUY POCO EFICIENTE y 5 es MUY EFICIENTE (1= MUY POCO EFICIENTE; 2=POCO EFICIENTE; 3= INDIFERENTE; 4= EFICIENTE; 5= MUY EFICIENTE)	X		X		X		X	

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

Congruencia: El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

Contexto: En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto

Dominio del constructo: El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

Anexo 10. Participación en la Feria Expo alimentaria 2022



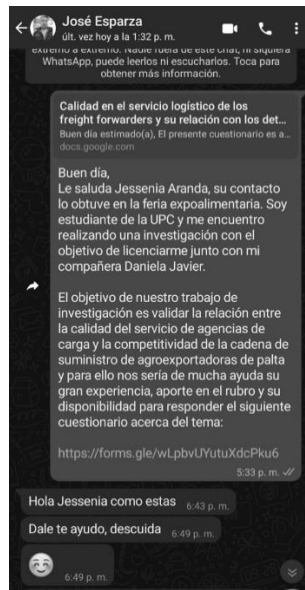
Anexo 11. Confirmación y evidencia de entrevista de las agroexportadoras

PERFIL DE ENTREVISTADOS-EMPRESAS EXPORTADORAS	
<p>Nombre: José Esparza</p> 	<p>CAMPOSOL S.A.</p> <p>Experiencia profesional: Ingeniero con 7 años de experiencia en operaciones de Agroexportación de frutas y vegetales frescos y congelados (Palta, Mango, Uva, Arándanos, Espárragos). Actualmente se desempeña como jefe de Operaciones de la Unidad Negocio de Palta, Arándano y congelados. Años de experiencia: 12 años</p>
<p>Nombre: Wilmer Ramos</p> 	<p>AVOCADO PACKING COMPANY S.A.C.</p> <p>Experiencia profesional: Asistente logístico en Avocado Packing Company y coordinadora (Coordinación directa con los operadores logísticos sobre servicios de transporte de contenedores.) Asistente de Frio & Despacho Años de experiencia: 9 años</p>
<p>Nombre: Leslie De la Cruz</p>	<p>AGRÍCOLA CERRO PRIETO S.A.</p>

	<p>Experiencia profesional:</p> <p>Analista de comercio exterior en agrícola Cerro Prieto S.A (Una de las principales empresas agroexportadoras en el Perú, dedicada a la producción, empaque y comercialización de productos agrícolas de la más alta calidad como palta Hass, uva, espárrago verde y arándanos. Actualmente es el 3er exportador de paltas, vendiendo los mercados más exigentes en 3 continentes.)</p> <p>Años de experiencia: 5 años</p>
<p>Nombre: Jackeline Quiñones</p>	<p>WESTFALIA FRUIT PERÚ S.A.C.</p>
	<p>Experiencia profesional:</p> <p>Ingeniero Jr. de Exportaciones en Westfalia Fruit Perú S.A.C. (Cuenta con experiencia en el área compras internacionales, logística, exportaciones/importaciones. Proactiva, constantemente mejorando procesos, reduciendo costos bajo política de empresa y cumpliendo con los objetivos. Reducción costo de importación de 7% a 2.5% e implementando procesos)</p> <p>Años de experiencia: 7 años</p>
<p>Nombre: Anthony Tapia</p>	<p>VIRU S.A.</p>
	<p>Experiencia profesional:</p> <p>Jefe de comercio exterior en Viru S.A. Profesional de la escuela de ciencias económicas con 15 años de amplia experiencia en empresas líderes de mercado y en distintos puestos del Comercio Exterior: Gestión, Negociación, Drawback, Importaciones, Ventas, Facturación, Documentación y Operaciones en Exportaciones en los productos de conservas, frescos, congelados y deshidratados tanto en vía aérea, marítima, terrestre, bimodal. Años de experiencia: 16 años</p>
<p>Nombre: Eimy Echevarría</p>	<p>SOCIEDAD AGRÍCOLA DROKASA S.A.</p>
	<p>Experiencia profesional:</p> <p>Commercial & Logistics Assistant en Sociedad Agrícola Drokasa S.A. (Elaborar programa de Cosecha, Proceso y despachos de exportación de espárragos frescos, paltas y arándanos frescos. Seguimiento al cumplimiento del programa Comercial. Responsable de los documentos de exportación (Emisión de Guías de Remisión, Facturación, Certificados de Origen, Certificado Fitosanitario). Coordinación con operador Logístico. Control de Stock de Producto Terminado. Reportes de Exportaciones.)</p> <p>Años de experiencia: 10 años</p>
<p>Nombre: Leidy Mendoza</p>	<p>CORPORACIÓN FRUTÍCOLA DE CHINCHA</p>
	<p>Experiencia profesional:</p> <p>Exports Manager at Corporación Frutícola de Chincha</p> <p>Inspector de control de calidad en PT Inspector de control de calidad en PT en Viru S.A.</p> <p>Años de experiencia: 16 años</p>
<p>Nombre: María Flores</p>	<p>HASS PERU S.A.</p>

	<p>Experiencia profesional:</p> <p>Jefe de Comercio Exterior en Hass Perú S.A. (responsable de coordinar, supervisar, controlar las operaciones de Comercio Exterior desde la orden de compra hasta el destino final del producto. Reporte al Gerente de administración y finanzas, Gerente Comercial y Gerente de operaciones)</p> <p>Coordinadora de Comercio Exterior</p> <p>Años de experiencia: 8.5 años</p>
<p>Nombre: Ivonne Barrera</p>	<p>CONSORCIO DE PRODUCTORES DE FRUTA S.A.</p>
	<p>Experiencia profesional:</p> <p>Supervisor de operaciones en Consorcio de Productores de Fruta S.A. (experiencia laboral en empresas dedicadas a la Exportación de productos frescos como, mango, palta, cítricos. Con experiencia en producción y planificación procesos vinculados a plantas Agroexportadoras de frutas frescas. Con conocimiento en sistema de enfriamiento, HACCP, BPM, SST y PCP)</p> <p>Responsable y asistente de fríos y despachos</p> <p>Años de experiencia: 4. 2 años</p>
<p>Nombre: Yasmin Izaguirre</p>	<p>FUNDO LOS PALTOS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA</p>
	<p>Experiencia profesional:</p> <p>Asistente comercial (Gestión logística en el rubro de producción y comercialización de frutos, comprendiendo el abastecimiento fundos divididos en las zonas de Nepeña, Casma, Tambogrande y la planta de Packing. Responsable y asistente de fríos y despachos)</p> <p>Años de experiencia: 7 años</p>
<p>Nombre: Cristian Cerna</p>	<p>SAN MIGUEL FRUITS PERU S.A.</p>
	<p>Experiencia profesional:</p> <p>Supervisor de Exportaciones en San Miguel Perú con experiencia en el manejo de la Cadena Logística Integral en los procesos de Importación y Exportación de palta.</p> <p>Años de experiencia: 11 años</p>

- José Esparza-CAMPOSOL S.A.



- Wilmer Rios Ramos- AVOCADO PACKING COMPANY S.A.C.



- Leslie De la Cruz- AGRÍCOLA CERRO PRIETO S.A.



- Jackeline Quiñones- WESTFALIA FRUIT PERÚ S.A.C.



- Anthony Tapia- VIRU S.A.



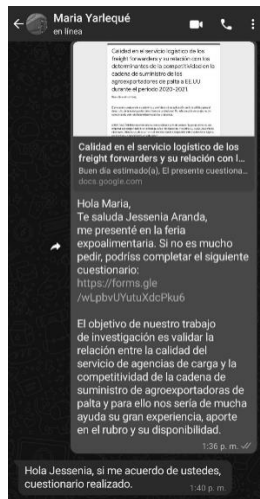
- Eimy Echevarría- SOCIEDAD AGRÍCOLA DROKASA S.A.



- Leidy Mendoza- CORPORACIÓN FRUTÍCOLA DE CHINCHA



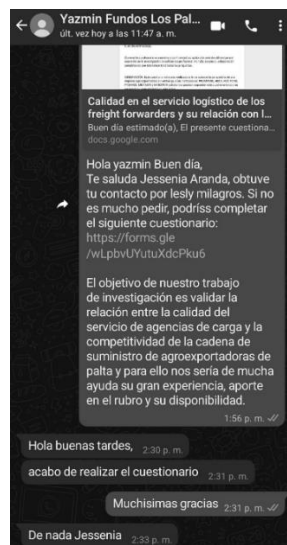
- María Yarlequé- HASS PERU S.A.



- Ivonne Barrera- CONSORCIO DE PRODUCTORES DE FRUTA S.A





- Yasmin Izaguirre- FUNDO LOS PALTOS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA



- Cristian Cerna- SAN MIGUEL FRUITS PERU S.A.



Anexo 12. Confirmación y evidencia de entrevista de los actores clave

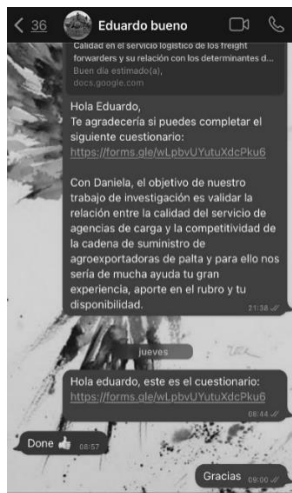
PERFIL DE ENTREVISTADOS-INSTITUCIONES	
Nombre: Víctor Escobedo	Asociación de Productores de Palta Hass del Perú (Prohass)
	Experiencia profesional: Gerente Técnico en Asociación de Productores y Exportadores de Palta Hass del Perú - ProHass Años de experiencia: 9 años
Nombre: Eduardo Bueno	Asociación de Agentes de carga y Consolidadores Internacionales del Perú (ACCI PERÚ)
	Experiencia profesional: Presidente de ACCI PERU, Gerente de operaciones en Saco Shipping SAC, 8 años en dos importantes agencias de aduanas, iniciándose en exportaciones aéreas y luego a una NVOCC. Años de experiencia: 25 años
Nombre: Gino Schettini	Asociación de exportadores (ADEX)

	<p>Experiencia profesional:</p> <p>Gerente de Desarrollo de Negocios + Gerente de Proyectos en Kuehne Nagel, Docente Universitario en la URP (ACBSP). Profesor titular de la escuela de negocios ADEX. Entrenador de negocios. Abogado</p> <p>Años de experiencia: 19 años</p>
<p>Nombre: Melody Bermúdez</p>	<p>Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego (MIDAGRI)</p>
	<p>Experiencia profesional:</p> <p>Asistente de Instrumentos Metodológicos en Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, Asistente Técnica Administrativa en Ministerio de Agricultura y Riego.</p> <p>Años de experiencia: 8 años</p>
<p>Nombre: Mónica Arias</p>	<p>Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PROMPERU)</p>
	<p>Experiencia profesional:</p> <p>Ejecutora de Planes de Marketing y logística, Planificadora en Negocios Internacionales, Organizadora de empresas de Comercio Internacional, Promotora y Gestora de Empresas Agroexportadoras, Asesora y consultora en Agronegocios.</p> <p>Años de experiencia: 10 años</p>
<p>Nombre: Danny Pacheco</p>	<p>Ministerio de comercio exterior y Turismo (MINCETUR)</p>
	<p>Experiencia profesional:</p> <p>Experto en planificación de agronegocios internacionales, marketing agrícola internacional, inteligencia comercial internacional y mentoría en investigación científica en el campo de los negocios internacionales.</p> <p>Años de experiencia: 14 años</p>

- Víctor Escobedo- PROHASS



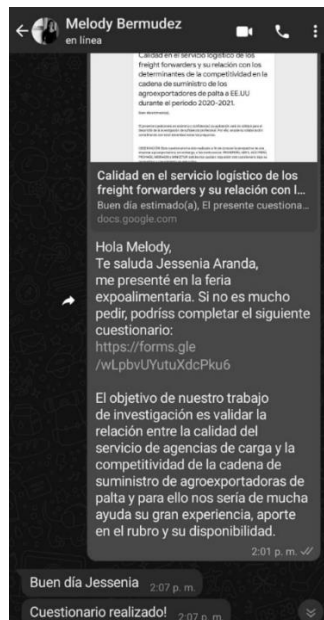
- Eduardo Bueno- ACCI PERÚ



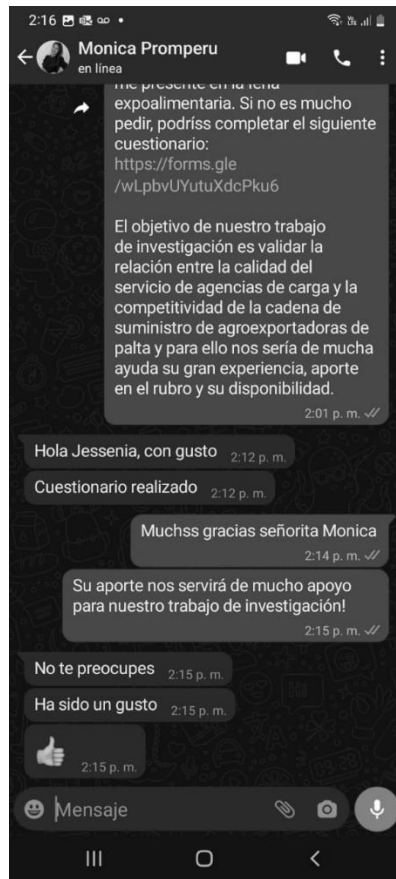
- Gino Schettini- ADEX



- Melody Bermudez- Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego (MIDAGRI)



- Mónica Arias- Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PROMPERU)



- Danny Pacheco- Ministerio de comercio exterior y Turismo (MINCETUR)



Anexo 13. Población de estudio

Exportador	Total registros	Total US\$ FOB Tot	%	Total KG
AVOCADO PACKING COMPANY S.A.C.	5,104	90,197,765	26.37%	46,561,560
CAMPOSOL S.A.	1,844	52,208,776	15.26%	23,229,918
AGRICOLA CERRO PRIETO S.A.	793	32,483,393	9.50%	16,364,791
WESTFALIA FRUIT PERÚ S.A.C.	715	27,182,284	7.95%	14,381,956
VIRU S.A.	492	17,531,718	5.13%	10,373,093
SOCIEDAD AGRICOLA DROKASA S.A.	264	12,324,635	3.60%	5,588,083
SAN MIGUEL FRUITS PERU S.A.	287	12,168,153	3.56%	6,094,236
CORPORACION FRUTICOLA DE CHINCHA S.A.C.	262	9,258,585	2.71%	5,455,009
HASS PERU S.A.	249	9,172,990	2.68%	5,298,535
CONSORCIO DE PRODUCTORES DE FRUTA S.A.	219	8,174,478	2.39%	4,344,728
FUNDO LOS PALTOS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	140	6,731,904	1.97%	2,895,352
EXPORTADORA EL PARQUE PERU SAC	149	6,318,746	1.85%	3,165,549
O-BLUE BERRY E.I.R.L - OBBEIRL	89	4,922,190	1.44%	1,886,557
DANPER TRUJILLO S.A.C.	126	4,700,837	1.37%	2,220,031
PLANTACIONES DEL SOL S.A.C	121	4,435,558	1.30%	2,570,243
PROCESADORA LARAN SAC	96	4,383,596	1.28%	2,050,691
AGRICOLA LAS MARIAS S.A.C.	110	4,170,144	1.22%	2,353,117
TAL S A	87	3,776,275	1.10%	1,840,825
AGRICOLA PAMPA BAJA S.A.C.	76	3,236,202	0.95%	1,616,999
AVO PERU SAC	74	3,117,639	0.91%	1,560,147
SOCIEDAD AGRICOLA EL ARENAL S.A.C.	60	2,094,329	0.61%	1,285,227
EMPRESA AGRO EXPORT ICA S.A.C.	25	1,921,577	0.56%	536,483
SIEMBRA ALTA S.A.C.	46	1,657,453	0.48%	962,938
INCAVO S.A.C.	37	1,556,362	0.45%	744,809
AGROINDUSTRIAL ESTANISLAO DELCHIMU S.A.C.	37	1,451,350	0.42%	749,722
FRUGLOBE S.A.C.	34	1,283,046	0.38%	715,366
AGRONEGOCIOS LA GRAMA S.A.C.	17	1,231,161	0.36%	370,138
AGRICOLA CHAPI S.A.	27	1,159,016	0.34%	545,281
FRUIT FARM SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - FRUIT FARM	17	1,044,901	0.31%	370,137
AGRO LJ CORPORATION S.A.C.	19	989,598	0.29%	401,376
COMPLEJO AGROINDUSTRIAL BETA S.A.	23	972,600	0.28%	466,200
INTERLOOM S.A.C.	23	972,172	0.28%	479,002
AGRICOLA DON RICARDO S.A.C.	23	940,021	0.27%	463,696
LATIN AMERICAN FRUITS SAC	23	867,986	0.25%	497,502
PROYECTOS TORINO S.A.C.	18	842,520	0.25%	382,101
AGROINDUSTRIAS GOLDEN FRESH SOCIEDAD ANONIMA CI	12	768,000	0.22%	260,352
MORAVA S.A.C.	26	752,376	0.22%	566,093
INVERSIONES PIRONA S.A.C.	19	623,412	0.18%	358,655
MC PALACIOS E.I.R.L.	14	619,127	0.18%	276,821
AGRICOLA ALPAMAYO S.A.	10	530,688	0.16%	217,728
VISON'S S.A.C.	11	436,800	0.13%	238,426
AGROINVERSIONES LAS MERCEDES S.A.C.	11	424,866	0.12%	230,599
ASICA FARMS S.A.C.	13	403,579	0.12%	252,349
CORPORACION AGRICOLA OLMOS S.A.	8	379,584	0.11%	184,320
ASR TRADING SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	6	291,310	0.09%	125,818
SUN FRUITS EXPORTS S.A.	7	283,776	0.08%	152,137
EUROFRESH PERU S.A.C	6	258,266	0.08%	127,415
AGROEXPORTACIONES DYCIEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RI	2	111,600	0.03%	48,000
CORPORACION AGROLATINA S.A.C.	3	92,810	0.03%	44,442
DOMINUS S.A.C	2	89,509	0.03%	43,392
NEGOCACER S.A.C.	2	64,743	0.02%	38,217
CONSORCIO Y ASOCIADOS LOS FRUTALES S.A.C.	2	60,720	0.02%	21,120
FRUTOS ORGANICOS DEL PERU S.A.C.	1	54,740	0.02%	20,792
AGROINDUSTRIA LIPATA S.A.C.	1	48,000	0.01%	21,696
FRUTOS Y GRANOS ANDINOS SUMAQ S.A.C. - F	1	46,718	0.01%	21,773
FAIRTRASA PERU S.A.	1	46,434	0.01%	21,840
BANANICA S.A.C.	2	41,720	0.01%	21,773
PROFRUTOS PERU E.I.R.L	1	33,539	0.01%	21,120
INCASOURCE TRADING SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	13	32,034	0.01%	15,744
SUPREME FRUITS S.A.C.	1	28,689	0.01%	21,504
INKA SELECT FRUIT S.A.C.	1	24,960	0.01%	21,696
MG AGRO PERU S.A.C.	4	24,700	0.01%	3,200
SHURTAPE PERU S.A.	4	10,722	0.00%	1,177
COMERCIAL NIVAMA S.A.C.	6	6,720	0.00%	2,509
FROZEN FOODS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - FROZEN	3	163	0.00%	23
MONDO IMPRENDITORE S.A.C.	4	11	0.00%	18
DEL ANDE ALIMENTOS S.A.C.	2	6	0.00%	3
Total	11,925	342,070,282	100.00%	172,202,147