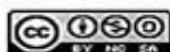




Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“EL SOPORTE LOGÍSTICO Y SU RELACIÓN CON LA
COMPETITIVIDAD INTERNACIONAL DE LAS EMPRESAS
EXPORTADORAS EN LA PROVINCIA DE SAN MARTIN, 2016”**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTORES:

Bach. Roxana Fiorella Benavides Vásquez

Bach. Esthefany Paredes Rios

ASESOR:

Lic. Adm. MSc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza

Tarapoto-Perú

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“EL SOPORTE LOGÍSTICO Y SU RELACIÓN CON LA
COMPETITIVIDAD INTERNACIONAL DE LAS EMPRESAS
EXPORTADORAS EN LA PROVINCIA DE SAN MARTIN, 2016”**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración

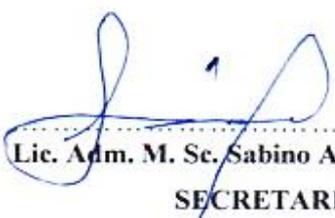
AUTORES:

Bach. Roxana Fiorella Benavides Vásquez

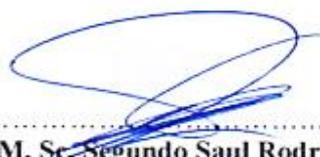
Bach. Esthefany Paredes Rios

Sustentada y Aprobada el día 28 de agosto de 2018, por los siguientes jurados:


.....
CPC. M. Sc. Víctor Andrés Pretell Paredes
PRESIDENTE


.....
Lic. Adm. M. Sc. Sabino Ayala Villegas
SECRETARIO


.....
Lic. Adm. Seidy Janice Vela Reátegui
VOCAL


.....
Lic. Adm. M. Sc. Segundo Saul Rodríguez Mendoza
ASESOR

Declaratoria de Autenticidad

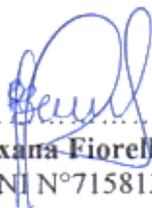
Roxana Fiorella Benavides Vásquez, identificada con DNI N°71581330 y **Esthefany Paredes Rios**, identificada con DNI N°73346967, egresadas de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela profesional de Administración, de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, con la tesis titulada: **“EL SOPORTE LOGÍSTICO Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD INTERNACIONAL DE LAS EMPRESAS EXPORTADORAS EN LA PROVINCIA DE SAN MARTIN, 2016”**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios y plagio (al no citar la información con sus autores), plagio (al presentar información de otros trabajos como propios), falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto.

Tarapoto, 28 de agosto del 2018.



.....
Bach. Roxana Fiorella Benavides Vásquez
DNI N°71581330



.....
Bach. Esthefany Paredes Rios
DNI N°73346967



Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Benavides Vásquez Roxana Fiorella		
Código de alumno :	118345	Teléfono:	952399960
Correo electrónico :	fiorela-roxi@hotmail.com	DNI:	71581330

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Económicas.
Escuela Profesional de:	Administración.

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título:	"El Soporte Logístico y su relación con la Competitividad Internacional de las empresas exportadoras en la Provincia de San Martín, 2016".
Año de publicación:	2018.

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".


.....
Firma del Autor

8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento:

19, 09, 2018




.....
Firma del Responsable de Repositorio
Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso
Abierto de la UNSM - T.

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Formato de autorización **NO EXCLUSIVA** para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Paredes Rios Esthefany		
Código de alumno :	118354	Teléfono:	942 464839
Correo electrónico :	eparedes1412@gmail.com	DNI:	73346967

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Económicas
Escuela Profesional de:	Administración.

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título:	"El Soporte Logístico y su relación con la Competitividad Internacional de las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016"
Año de publicación:	

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

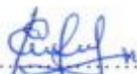
7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma del Autor

8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento:

19 / 09 / 2018



Firma del Responsable de Repositorio
Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso
Abierto de la UNSM - T.

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza y apoyo en cada reto que se me presentaba sin dudar en ningún momento de mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida. **(Roxana F. Benavides Vásquez).**

Dedico este Proyecto a Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor. A mi madre, hermanos y familiares, pilares fundamentales en mi vida, su tenacidad, lucha insaciable, cooperación y ayuda constante han hecho de ellos mi motor y motivo. A ellos este proyecto, que, sin ellos, no hubiese podido ser, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor. **(Esthefany Paredes Rios).**

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por habernos guiado por el camino de la felicidad hasta ahora. Los resultados de este proyecto, están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación. A nuestros padres quienes a lo largo de toda nuestra vida han apoyado y motivado nuestra formación académica, creyendo en nosotros en todo momento sin dudar de nuestras habilidades.

A nuestro asesor Lic. Adm. MSc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza y profesores, a quienes les debemos gran parte de nuestros conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza. Finalmente, un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abrió sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

Los Autores.

INDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
INDICE GENERAL	viii
INDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRAC.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I	3
REVISION BIBLIOGRAFICA.....	3
1.1.Antecedentes de la investigación.....	3
1.2.Bases teóricas.....	5
1.3.Definición de términos básicos.....	13
CAPITULO II.....	15
MATERIAL Y MÉTODOS	15
2.1. Sistema de hipótesis.....	15
2.2. Sistema de variables	15
2.3. Tipo de método de la investigación	15
2.4. Diseño de la investigación.....	15
2.5. Población y muestra.....	16
2.6. Técnicas de recolección de datos.....	16
CAPITULO III.....	17
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	17
3.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros.....	17
3.2. Discusión de resultados	29
CONCLUSIONES	31
RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34
ANEXOS	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Soporte logístico.....	18
Tabla 2: Servicio al cliente	19
Tabla 3: Transporte.....	19
Tabla 4: Gestión de inventarios	20
Tabla 5: Procesamiento de pedidos	21
Tabla 6: Competitividad	22
Tabla 7: Eficiencia.....	23
Tabla 8: Calidad.....	24
Tabla 9: Flexibilidad.....	25
Tabla 10: Rapidez.....	26
Tabla 11: Calificación y motivación del personal	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Soporte logístico.....	17
Figura 2: Servicio al cliente.....	18
Figura 3: Transporte	19
Figura 4: Gestión de inventarios.....	20
<i>Figura 5: Procesamiento de pedidos</i>	<i>21</i>
Figura 6: Competitividad.....	22
Figura 7: Eficiencia.....	23
Figura 8: Calidad	24
Figura 9: Flexibilidad	25
Figura 10: Rapidez.....	26
Figura 11: Calificación y motivación del personal.....	27

RESUMEN

La presente investigación “El Soporte Logístico y su relación con la Competitividad Internacional de las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016”, tiene como objetivo general determinar la relación entre el Soporte Logístico con la Competitividad Internacional de las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, para ello se tuvo una población conformada por 24 colaboradores de las 8 empresas en mención, a los cuales se aplicaron las encuestas formuladas de acuerdo a los indicadores de cada variable, el diseño de investigación es correlacional. Se recolecto datos de la muestra para que posteriormente se puedan procesar los resultados recolectados en la investigación, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para el cálculo de la correlación, obteniendo de esta manera los resultados de acuerdo a los objetivos; concluyendo que existe un regular soporte logístico por parte de las empresas, debido a que lo más resaltante es en cuanto a la determinación de necesidades de los clientes y deseos de los consumidores, los envíos llegan en el tiempo exacto y en buen estado, existe una regular competitividad de las empresas exportadoras, debido a que los productos brindados es de calidad aplicando una alta tecnología para ello, esforzándose cada día en mejorar a través de retroalimentaciones diferenciándose de una u otra forma de la competencia por la calidad mostrada contribuyendo al mejoramiento del nivel de vida de la población, llegando a la conclusión principal que si existe una relación directa fuerte entre el Soporte Logístico y la Competitividad Internacional, siendo esta relación significativa debido, a que el valor de significancia es 0.000, es menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Palabras clave: Soporte logístico, Competitividad Internacional.

ABSTRACT

The following investigation "The logistic support and its relation with the international competitiveness of the exporting companies in the province of san Martin, 2016", has like general objective to determine the relation between the logistical support with the international competitiveness of the exporting companies in the province of San Martin, for this there was a population consisting of 24 employees of the 8 companies in question, to which the surveys formulated according to the indicators of each variable were applied, the research design is correlational. Data was collected from the sample so that later the results collected in the investigation could be processed, the Pearson correlation coefficient was used to calculate the correlation, obtaining in this way the results according to the objectives; concluding that there is a regular logistic support by the companies, because the most outstanding thing is in the determination of needs, since in the companies the customer's needs are determined and the wishes of the consumers are satisfied. shipments arrive in the exact time and in good condition, there is a regular competitiveness of exporting companies, because the products provided is of quality applying a high technology for it, striving every day to improve dare feedback differentiating one way or another of competition for the quality shown contributing to the improvement of the population's standard of living, reaching the main conclusion that if there is a strong direct relationship between the logistic support and international competitiveness, this relationship being significant, because the value of significance is 0.000, is less than 0.05, what is accepted by the alternative hypothesis (Hi) and is rejects the null hypothesis (Ho).

Keywords: Logistic Support, International Competitiveness.



INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “El Soporte Logístico y su relación con la Competitividad Internacional de las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016”. Se realizó con el fin de indagar sobre la problemática en las empresas exportadoras, para ello se planteó el objetivo general: Determinar el Soporte Logístico y su relación con la Competitividad Internacional de las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016. Y teniendo como objetivos específicos:

- Conocer el Soporte Logístico de las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016.
- Evaluar la Competitividad Internacional de las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016.
- Calculo de la relación entre el Soporte Logístico y la Competitividad Internacional de las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016

En las empresas comerciales y exportadoras específicamente es muy importante que exista un Soporte Logístico dentro de sus almacenes, que se tenga un control de las entradas, almacenamiento y salida de sus mercancías, y que se apliquen métodos que nos permitan determinar de manera correcta el costo de ventas de sus productos vendidos, logrando así obtener la Competitividad Internacional deseada, ya que si ello no existe la competitividad disminuye, por lo que las empresas exportadoras en la provincia de San Martín (Agroindustrial San Pedro S.A.C.; Tabacalera del oriente S.A.C.; Amazon Cigars & Tabaco S.A.C.; Agroindustrias Amazónicas S.A.; Sociedad Agrícola Caynarachi S.A.C.; Cacao el Rey S.A.C.; Asociación de productoras agropecuarias Mishki y Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda. No considerándose a la empresa la Orquídea, porque no tiene reportes de exportaciones en el periodo de estudio correspondiente, se ha identificado que no se cumple de manera eficiente y eficaz con el proceso de Soporte Logístico, no se sigue con los procedimientos establecidos para la compra, almacenamiento y salida de las mercancías de sus almacenes, esto, ocasiona dificultad y deficiencia en la determinación del costo de ventas. Siendo esto un problema que influye en la determinación del costo de venta de productos vendidos, para lo cual se fundamentó en los aportes teóricos de Chase,

J. (2007) para la variable Soporte logístico y Porter, M. (1999) citado por Aparizio (2007), para la variable Competitividad, ya que con estos aportes servirán para complementar los conocimientos y dar posibles soluciones a la problemática de las empresas exportadoras en la provincia de San Martín.

CAPITULO I

REVISIÓN BIBLIOGRAFICA

1.1. Antecedentes de la investigación.

Internacionales

- Gómez (2004), en su investigación titulada: *“Propuesta de un Modelo de Gestión Logística de Abastecimiento internacionales en las empresas grandes e importadoras de materia prima. Caso Manizales”* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales, Colombia. Llegó a la siguiente conclusión:
 1. La Inserción en el mercado global de las empresas grandes de Manizales es debido a la constante búsqueda de nuevos mercados e iniciativa propia de estas empresas, tratando de buscar la mejor forma de hacerse competitivos tanto a nivel nacional como internacional, dicha búsqueda ha llevado a que el nivel de comercio exterior de la ciudad sea relativamente alto, pues las empresas tienen buenas participaciones de las importaciones en sus compras y de las exportaciones en sus ventas.

- Hernández y Ruiz (2012), en su investigación titulada: *“Desarrollo de un Plan estratégico de Logística para la empresa A Conquistar S.A.S.”*(Tesis de pregrado). Universidad del Rosario, Bogotá. Llegó a las siguientes conclusiones:
 1. Desarrollar un Plan Logístico estratégico, se constituye en una ventaja competitiva para cualquier tipo de empresa en la medida en la que se logren sus tres principales objetivos: reducción de costos, reducción de capital y mejora del servicio.
 2. Tomar las decisiones correctas para alcanzar esa ventaja competitiva, depende de la relación que haya entre dichas decisiones, la estrategia y los objetivos corporativos.
 3. Entender el comportamiento sistemático de la organización es el elemento indispensable para lograr los resultados esperados.

- Castellanos (2012), en su investigación titulada: *“Diseño de un Sistema Logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución*

del sector de productos de consumo masivo”, San Salvador: Universidad Francisco Gavidia, San Salvador. Llegó a la siguiente conclusión:

1. El resultado de esta investigación ha permitido comprender una realidad de la industria, en el sector de distribución de productos de consumo masivo, relacionada a la planificación de inventarios, una realidad que muy pocas veces puede ser analizada por la falta de conocimiento y especialización que se tiene en el país en estas disciplinas.

Nacionales

- Sánchez, Reyes y Villanes (2006), en su investigación titulada: *“Propuesta de mejora en la logística de entrada en una empresa agroexportadora”* (Tesis de posgrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Trujillo. Llegó a las siguientes conclusiones:
 1. El área de logística de Greenexport trabaja sin procedimientos ni políticas que le permitan organizar su trabajo, conjugado con la falta de información en el SAP a tiempo no permite tomar decisiones adecuadas llegando a tener en algunos casos roturas de stock.
 2. El área logística no gestiona los inventarios incurriendo en compras de urgencia para abastecer de materiales de alta rotación en los procesos productivos.
 3. Con la matriz de posicionamiento y el manejo de procedimientos se logrará el control de materiales que deben manejarse con compras de reposición.
 4. El establecimiento de políticas y el manual de procedimientos de la Logística de entrada son fundamentales para los procesos de la empresa, estos nos permiten ahorrar tiempo y aprovechar los recursos humanos y financieros con mayor efectividad.
- Lupo y Paredes (2014), en su investigación titulada: *“La Gestión Logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima metropolitana”* (Tesis de pregrado). Universidad San Martín de Porres, Lima. Llegó a las siguientes conclusiones:
 1. La Gestión de compras y abastecimiento en un porcentaje razonable de empresas es deficiente porque no logran identificar con claridad los procesos y se recurre a la improvisación ocasionando que los usuarios reporten requerimientos

innecesarios y sin sustento influyendo negativamente en la rentabilidad económica.

2. La Gestión Logística en un porcentaje razonable de empresas no engloba los procesos y operaciones necesarias para proveer al consumidor el producto correcto, en la cantidad requerida y en condiciones adecuadas lo que hace que influya significativamente en la rentabilidad financiera.
- Calderón y Cornetero (2014) en su investigación titulada: *“Evaluación de la Gestión Logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa distribuciones NAYLAMP S.R.L. ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013”* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo. Llegó a la siguiente conclusión:
 1. Al evaluar la Gestión Logística comprobamos que, en la empresa Distribuciones Naylamp S.R.L. No cumple de manera eficiente con este proceso, por lo que es necesario esquematizar el proceso de compra y distribución de mercancías de los almacenes, a través de un diagrama de proceso, por medio de un sistema computarizado de inventarios, se logrará controlar la salida de materiales del almacén, a la vez se podrá auditar si las salidas fueron justificadas y se visualizará los stocks oportunamente, adicionalmente un trabajador debe llevar un registro.

Locales

Para el siguiente estudio científico no se encontraron investigaciones relacionadas con el tema.

1.2. Bases teóricas

- **Soporte Logístico**

Según Schroeder (2006), menciona:

El Sistema Logístico comprende la implementación de los procesos de Planificación, Aprovisionamiento, Producción, Distribución y Servicio al Cliente. Para lograr integrar todos estos procesos se hace necesario trabajar con la solidez de los flujos, es decir, decidir sobre la definición de sus redes de distribución, la ubicación de sus almacenes, el modo de gestionar su inventario

y el cómo unir todas estas partes con los actores de la Cadena de Abastecimiento (Proveedores, Distribuidores y Clientes) (pág. 68).

Para Schroeder (2006), afirma:

La Cadena de Suministro es el conjunto de organizaciones e individuos involucrados en el flujo de productos, servicios, dinero y la información relacionada, desde su origen (proveedores) hasta el consumidor final. Se trata de un modelo conceptual que integra todos los procesos logísticos ligados a proveedores, plantas de manufactura, centros de almacenamiento, distribuidores y detallistas con el objeto de que los bienes sean producidos y distribuidos en las cantidades adecuadas, en los lugares y en tiempos correctos, con rentabilidad para todas las entidades involucradas y cumpliendo con los niveles de servicio requeridos para satisfacer al consumidor final. (pág. 12)

Etapas básicas de la Cadena de Suministros

Para Schroeder (2006, pág. 67), los cinco procesos básicos de gestión que proporcionan la estructura del Modelo y que se convierten en las etapas básicas de la cadena de suministros son: planificación, aprovisionamiento, producción, suministro y retorno, las cuales se describen en líneas generales:

- **Planificación.** En este ámbito se analiza cómo equilibrar los recursos con los requerimientos y establecer y dar a conocer los planes para toda la cadena. Por otra parte se estudia el funcionamiento general de la empresa y se considera cómo alinear el plan estratégico de la cadena con el plan financiero ayudando a establecer las estrategias logísticas.
- **Aprovisionamiento.** Dentro de este ámbito se analiza cómo realizar la programación de entregas, identificar y analizar las fuentes de suministro, gestionar las reglas del negocio (requisitos), la identificación, selección y evaluación del desempeño de proveedores y la administración de datos; gestionar el inventario, los bienes de capital, los productos de entrada, la red de proveedores locales y de importación, los requisitos y acuerdos con los mismos.
- **Producción.** Corresponden a este ámbito la programación de actividades de producción, validación de las características de nuevos productos, de la etapa

de prueba y de la preparación del producto para su paso a la siguiente etapa de la cadena logística. Administrar el rendimiento de materiales y equipos de producción y manejo de materiales, los datos, productos en proceso, instalaciones, la red de producción, regulación y cumplimiento de producción.

- Suministro. Dentro de este ámbito se analizan todos los procesos de gestión relacionados con peticiones de clientes y envíos, con la gestión de almacén, con la recepción y verificación del producto en las instalaciones del cliente si es necesario, selección de transportistas, selección del producto para cargar y enviar, gestionar las reglas de entrega, el rendimiento y la información de los productos terminados, como la facturación de los clientes.
- Retorno. Los procesos relacionados con el retorno del producto y servicio post entrega al cliente, administración de contenedores o envases necesarios para la producción son objeto de análisis dentro de este ámbito del Modelo.

Según Chase (2007), manifestó:

Es un conjunto interrelacional de recursos, procedimientos y métodos que permiten el Sostén Logístico, cuyo fin principal es hacer interactuar de manera ordenada los recursos logísticos para alcanzar de manera efectiva los objetivos previstos. El éxito de un Sistema Logístico parte de la preparación de los recursos, de las necesidades específicas para lo cual es diseñado y de la implementación y ejecución del mismo.

Actividades del Sistema Logístico

Según Chase (2007), “Las actividades de soporte del Sistema Logístico se encuentran en las interfaces entre la logística, la producción y la comercialización” (pág. 90). En síntesis son:

- El almacenamiento
- El manejo de mercancías
- Los procesos de compra
- La planificación del producto
- El empaque, y
- La gestión de información

Importancia de un Sistema Logístico

Para Chase (2007, pág. 99), la organización que se enfoque en el desarrollo de una óptima estrategia de transporte es sumamente susceptible a percibir los siguientes beneficios:

- **Penetración de Mercados:** La optimización del Sistema Logístico de una organización genera una reducción significativa de los costos totales para un producto que se comercializa en un mercado distante, por ende estos pueden llegar a ser sumamente competitivos con relación a los productos que se comercializan en el mismo mercado.
- **Economías de Escala:** No es un secreto que en este entorno globalizado existen sitios que favorecen la ubicación de los puntos de producción, sin embargo las ventajas que pueda ofrecer una ubicación geográfica pueden parecer incipientes frente a un sistema logístico de alto costo, por esto al optimizar la estrategia de transporte y conseguir una representativa disminución de los costos asociados al mismo, se obtiene una libertad de selección de ventajas competitivas mediante la selección de una ubicación geográfica de conveniencia. Regularmente el movimiento de un punto de producción tiene como enfoque el aprovechamiento de los costos más bajos de producción, el uso intensivo de las instalaciones y la especialización de la mano de obra, pudiendo así entrar a disfrutar de los beneficios propios de las economías de escala.

Indicadores clave del sistema logístico, para Chase (2007, pág. 99):

1. Servicio al cliente

- Determinación de las necesidades y deseos del consumidor.
- Determinación de la respuesta del cliente al servicio que se le presta.

2. Transporte

- Selección del modo y medio de transporte.
- Consolidación de envíos
- Establecimiento de rutas de transporte.

3. Gestión de inventarios

- Políticas de inventarios
- Gestión de inventarios en almacenes.

- Número, tamaño y localización de almacenes.

4. Procesamiento de pedidos

- Procedimiento de interacción entre la gestión de pedidos y la de inventarios.
- Reglas para la confección de pedidos.

- **Competitividad**

Hernández (2004). Afirma:

Competitividad es un concepto al cual se hace referencia y sobre el cual se debate de manera usual, tanto en el ámbito académico como en el político. Si bien en general se asigna a la competitividad gran relevancia en el crecimiento de los países, ya que la misma impacta sobre la capacidad de firmas o economías de insertarse en los mercados, no está clara y unívocamente definida, sino que existen numerosos factores que se conjugan bajo esa denominación. (pág. 45).

Estimular la Competitividad

Según Hernández (2004), planteó:

La estimulación necesaria para que un país, una empresa nacional, una transnacional, etc., sea más competitivo, son resultado de una política fomentada por el estado que produzcan las condiciones para proveer la estabilidad necesaria para crecer y se requiere de la construcción de un Estado civil fuerte, capaz de generar, comunidad, cooperación y responsabilidad (pág. 56).

Algunas de las condiciones requeridas para que un país sea competitivo, es que el Estado debe fomentar en sus políticas de gobierno las condiciones necesarias para garantizar la actividad comercial que permita el normal desenvolvimiento de la actividad comercial de estas empresas. Las acciones de refuerzo competitivo deben ser llevadas a cabo para la mejora de ciertos puntos, estos podrían ser:

- La estructura de la industria turística.
- Las estrategias de las instituciones públicas.
- La competencia entre empresas.
- Las condiciones y los factores de la demanda.

- Transparencia y reglas claras que se hagan respetar, dentro de un ambiente donde las finanzas estén en orden.
- Establecer reglas tributarias adecuadas
- Una política macroeconómica que sea capaz de fomentar la inversión de capitales, dentro de un marco económico donde no exista la regulación y control de precios (Precios acordes a la oferta y la demanda).
- Planes de reestructuración de la educación de tal forma que el sector educativo este acorde con las necesidades reales del sector productivo. Favoreciendo muy especialmente al sector de la Educación Pública de bajos recursos. Las nuevas empresas requerirán de personal calificado que esté a la altura de las nuevas tecnologías.
- El establecimiento de una sólida y comprometida asociación Gobierno - Sector Privado, para fomentar el crecimiento de la tecnología, productividad, etc. a fin de ofrecer competitividad a nivel internacional dentro de un marco de ventajas igualitario para todos.

Puntos para mejorar la Competitividad o hacer competitiva una empresa:

Hernández (2004, pág. 78), determina ciertos puntos para mejorar la competitividad en una empresa, los cuales son:

- 1. Mantenerse en la cima de las tendencias,** Mantener la empresa sobre el pulso del cambio.
- 2. Llegar a ser un campeón del cambio.** Prepararse físicamente y psicológicamente para la realidad del cambio. La perspectiva sobre el cambio tendrá un profundo impacto sobre las maneras en que los trabajadores lo experimentan.
- 3. Contratar, gratificar, y promocionar a los mejores y más brillantes.** Los mejores empleados llevarán la empresa hacia el futuro. Se debe desarrollar un sistema de recursos humanos que identifique, capacite, promocióne, y premie a esa gente.
- 4. Capacitar, asesorar y amonestar al personal renuente al trabajo.** Si eso no funciona terminar con el personal que no quiera progresar ni hacer progresar a la empresa.

5. **Pensar globalmente, actuar localmente.** La tecnología de la información está reduciendo el mundo, creando nichos en los mercados por todo el globo. Pensar sobre cómo los productos y servicios pueden satisfacer al cliente en alguna otra parte.
6. **Innovar.** Aquello que se hace actualmente, se debe hacer mejor, más barato y más rápido. Si no se está preparado para innovar, entonces hay que estar preparado para perder la acción del mercado.
7. **Inversión en tecnología, gente, y capacitación.** El dinero gastado en tecnología, gente, y en capacitación no es un costo, es una inversión.
8. **Luchar contra la complacencia del éxito.** El éxito es una barrera para cambiar. Si la empresa no es exitosa, eso algunas veces significa que no hay motivación para mejorar. Cuando uno sea el líder en su mercado, no nos debemos sentir satisfechos ni por un minuto por el tamaño de la brecha entre nuestra empresa y la competencia en segundo plano.

Para Porter (1999) citado por Aparizio (2007), menciona:

La competitividad está determinada por la productividad, definida como el valor del producto generado por una unidad de trabajo o de capital. La productividad es función de la calidad de los productos (de la que a su vez depende el precio) y de la eficiencia productiva. Por otro lado, la competitividad se presenta en industrias específicas y no en todos los sectores de un país. (pág. 89).

Factores que determinan la competitividad

Según Porter (1999) citado por Aparizio (2007), es un concepto relativo, muestra la posición comparativa de los sistemas (empresas, sectores, países) (pág. 67), utilizando la misma medida de referencia. Podemos decir que es un concepto en desarrollo, no acabado y sujeto a muchas interpretaciones y formas de medición. Dependiendo de la dimensión a la que pertenezcan los sistemas organizativos, se utilizarán unos indicadores distintos para medirla.

Según Porter (1999) citado por Aparizio (2007) los factores que determinan la competitividad son:

- En un primer lugar situaría **la dotación del país**. Es importante determinar cuál es la cantidad y la calidad de los factores productivos de tipo básico; recursos naturales, capitales, infraestructuras y tejido empresarial. Conocer,

de este modo, los recursos humanos, es decir, habilidades, conocimientos y tecnologías utilizadas ya que estos serán el sustento del cual se beneficiará la organización empresarial.

- En segundo lugar hablaríamos de **la demanda interna**. En este sentido, es fundamental conocer cuál es la necesidad del producto en relación con la oferta existente. Es muy importante que haya una demanda exigente en busca de artículos que se superen y se anticipen a las necesidades.
- El punto tres es determinar si realmente existe una **estructura productiva** con empresas de todos los tamaños, con relaciones entre ellas tanto horizontales como verticales y que fomente la competitividad creando una oferta que fomente la innovación.
- Cuatro. **Predisposición social hacia la innovación**, esto además incluye el trato legal a la innovación y todas las medidas que dificulten o faciliten las mismas. La innovación es un valor extremadamente positivo para cualquier empresa, mejores productos significa mayores ventas.

Determinantes de la competitividad en una empresa

En principio, de acuerdo a Porter (1999) citado por Aparizio (2007), las empresas competitivas deberán cumplir con las siguientes características de manera simultánea:

Eficiencia

La eficiencia es un determinante importante en la competitividad de una empresa, principalmente en el caso en que la competencia se produzca en precios, por ser bajas o nulas las posibilidades de diferenciación del producto y, por ende, de mantenimiento de cierto mercado cautivo. Ser eficiente es lograr niveles de producción al menor costo posible para un conjunto de precios de los factores. Es por esto que el análisis de la eficiencia se basa en la tecnología existente, los recursos y los precios de éstos, es decir, en la productividad y los precios de los factores.

Calidad

Las empresas deben destinar esfuerzos a mejorar la calidad de su producción si es que quieren alcanzar altos niveles de competitividad. Una elevada calidad de los productos elaborados por la empresa permite que éstos se diferencien en el

mercado, adquiriendo así ventajas competitivas. A su vez, también contribuye al mejoramiento del nivel de vida de la población, lo cual constituye otra vía de fomento de la competitividad.

Flexibilidad

Este concepto se refiere a la capacidad de las empresas para adaptarse a cambios o requerimientos tanto internos como del entorno, y abarca diferentes dimensiones: el producto (modificar las características de un producto preexistente o crear nuevos productos, en respuesta al surgimiento de nuevos mercados o nuevas necesidades), el volumen de producción, los procesos productivos (reestructurar las rutas de fabricación en respuesta a fallas en algunas áreas, de manera de no interrumpir la producción o bien producir una familia de productos de formas diferentes, por ejemplo empleando materiales diversos).

Rapidez

La rapidez puede ser contemplada desde dos ángulos. Por un lado, como la capacidad de generar innovaciones sucesivas a buen ritmo, si se trata de una empresa líder, o bien, de imitar sin demora innovaciones ajenas, en caso de empresas de segunda línea. Por el otro, como la capacidad de adaptarse ágilmente a situaciones cambiantes del entorno, tales como modificaciones en la demanda, en cuyo caso está muy asociada a la idea de flexibilidad.

Calificación y motivación del personal

Las formas en las que el recurso humano afecta la competitividad de una firma son más amplias que a través de los costos laborales. Sobre la productividad del trabajador influyen su calificación, su experiencia, su talento, su motivación, sus percepciones, etc.

1.3. Definición de términos básicos

- 1. Aprovisionamiento:** es una actividad clave en la cadena de suministro. Puede influir de manera decisiva en el funcionamiento de una empresa dependiendo de cómo se gestione. **Schroeder (2006).**

2. **Cadena de suministros:** está formada por todos aquellos procesos involucrados de manera directa o indirecta en la acción de satisfacer las necesidades del cliente. **Lucángeli (2002).**
3. **Calidad:** Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie. **Hernández (2004).**
4. **Competencia:** conjunto de habilidades, conocimientos, comportamientos, concepciones, valores, enmarcados dentro del paradigma educativo de la independencia, que busca formar una persona emprendedora, capaz de generar riqueza y desarrollo social. **Porter (1999).**
5. **Demanda:** la respuesta al conjunto de mercancías o servicios, ofrecidos a un cierto precio en una plaza determinada y que los consumidores están dispuestos a adquirir, en esas circunstancias. **Porter (1999).**
6. **Innovar:** es utilizar el conocimiento, y generarlo si es necesario, para crear nuevos productos, servicios o procesos, que son nuevos para la empresa, o mejorar los ya existentes, consiguiendo con ello tener éxito en el mercado. **Lucángeli (2002).**
7. **Inventario:** representa la existencia de bienes almacenados destinados a realizar una operación, sea de compra, alquiler, venta, uso o transformación. Debe aparecer, contablemente, dentro del activo como un activo circulante. **Chase (2007).**
8. **Logística:** es el conjunto de los medios y métodos que permiten llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio. **Chase (2007).**
9. **Políticas:** es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar cierto objetivo. **Hernández (2004).**
- 10.- **Redes de distribución:** los pasos que sigue un producto, desde que es recibido del proveedor hasta que se pone a disposición del cliente. **Schroeder (2006).**

CAPITULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Sistema de Hipótesis

Hi: El Soporte Logístico tiene relación directa con la competitividad internacional de las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016.

Ho: La Competitividad no tiene relación directa con el Soporte logístico de las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016.

2.2. Sistema de variables

X: Soporte Logístico

Y: Competitividad Internacional

2.3. Tipo de Método de la Investigación

De acuerdo al fin que se persigue:

Investigación Aplicada: porque en la investigación se utilizó teorías para dar solución a la problemática de las empresas exportadoras.

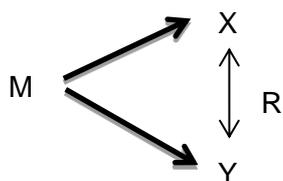
De acuerdo a la técnica de contrastación

Investigación correlacional: porque la investigación tienen como objetivo describir relaciones entre dos variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado.

2.4. Diseño de la Investigación

La presente investigación es No experimental, porque el investigador se limitó a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos, puesto que no se realizó ninguna manipulación de las variables estudiadas y se mostrará tal y cómo se dan en su contexto natural (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Dónde:



M: Empresas exportadoras en la provincia de San Martín 2016.

X: Soporte Logístico

Y: Competitividad

R: Relación.

2.5. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por 08 empresas (Agroindustrial San Pedro S.A.C.; Tabacalera del oriente S.A.C.; Amazon Cigars & Tabaco S.A.C.; Agroindustrias Amazónicas S.A.; Sociedad Agrícola Caynarachi S.A.C.; Cacao el Rey S.A.C.; Asociación de productoras agropecuarias Mishki y Cooperativa Agraria Allima Cacao Ltda.) dedicadas a la exportación en la provincia de San Martín, datos obtenidos de la DIRCETUR- Tarapoto, siendo encuestados 03 representantes de cada empresa exportadora (Gerente General, Administrador y el Gerente de ventas o responsable que haga sus veces), siendo un total de 24 personas.

Nota: No se considera a la empresa La Orquídea, porque no tiene reportes de exportaciones en el año de estudio.

Muestra

Estuvo conformada por el número total de personas encuestadas, que para este caso son 24 personas.

2.5. Técnicas de recolección de datos

TÉCNICA	INSTRUMENTO	ALCANCE	INFORMANTE
Encuesta	Cuestionario	Soporte Logístico y Competitividad.	Empresas exportadoras de la provincia de San Martín
Técnica de Fichaje	Fichas de investigación bibliográficas.	Marco teórico, marco conceptual y problemática de las variables.	Libros, revistas y otros.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros

Conocer el Soporte Logístico de las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016.

Luego de la aplicación de los resultados para determinar el Soporte Logístico de las empresas exportadoras de la provincia de San Martín, se procesó de acuerdo a las alternativas y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias en sus respectivos gráficos.

Tabla 1

Soporte Logístico

Niveles	F	%
Malo	0	0%
Regular	22	92%
Bueno	2	8%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016

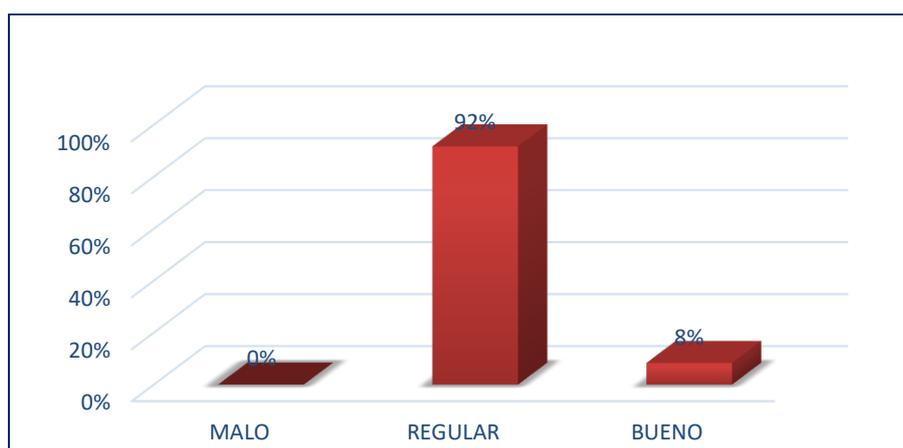


Figura 1: Soporte Logístico. (Fuente: Encuestas dirigidas a las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016).

Interpretación:

Del total de personas encuestadas, es decir una población de 24 personas, el 92% de encuestados manifiestan que existe un regular Soporte Logístico por parte de

las empresas y solo el 8% manifiesta que existe un buen soporte logístico. Se puede observar que de acuerdo a la variable de Soporte Logístico lo que más resalta es la dimensión de procesamiento de pedidos, debido a la buena interacción de pedidos e inventarios y las claras reglas para la confección de pedidos, faltando mejorar en cuanto al servicio al cliente, debido que muchas veces no se cumple con su totalidad de necesidades, teniendo demoras en la respuesta al cliente.

- Para describir el soporte logístico de las empresas exportadoras de la provincia de San Martín, se elaboraron tablas y gráficos que contemplan información de acuerdo a las dimensiones establecidas.

DIMENSIÓN I: Servicio al cliente

Luego de la aplicación de los resultados para determinar el soporte logístico de las empresas exportadoras de la provincia de San Martín, se procesó de acuerdo a las alternativas y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 2

Servicio al cliente

Niveles	F	%
Malo	0	0%
Regular	22	92%
Bueno	2	8%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016

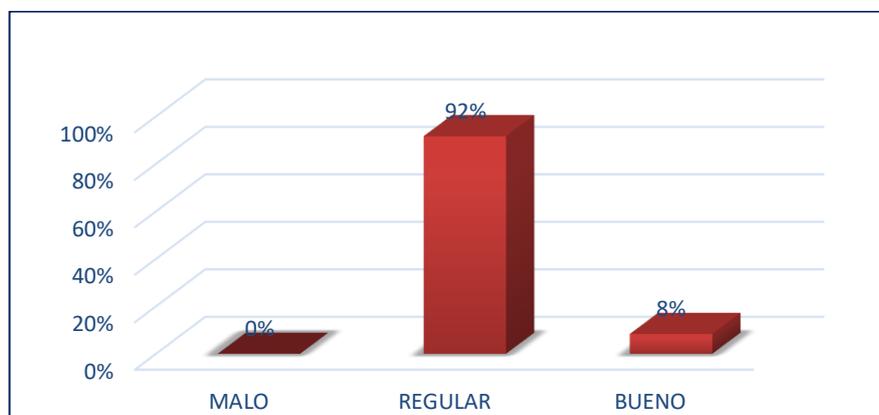


Figura 2: Servicio al cliente. (Fuente: Encuestas dirigidas a las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016).

Interpretación:

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de servicio al cliente, un 92% manifiesta que brindan un regular servicio al cliente, y un 8% manifiesta que siempre brindan un buen servicio. Se puede observar que de acuerdo a la dimensión de servicio al cliente, el indicador más resaltante es en cuanto a la determinación de necesidades, debido a que en la empresa se determina las necesidades de los clientes y satisface los deseos de los consumidores. Sin embargo falta mejorar en cuanto a la respuesta brindada al cliente, debido a que no se soluciona rápidamente las inconformidades de los clientes.

DIMENSIÓN II: Transporte

Luego de la aplicación de los resultados para determinar el soporte logístico de las empresas exportadoras de la provincia de San Martín, se procesó de acuerdo a las alternativas y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 3

Transporte

Niveles	F	%
Malo	0	0%
Regular	21	88%
Bueno	3	12%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016

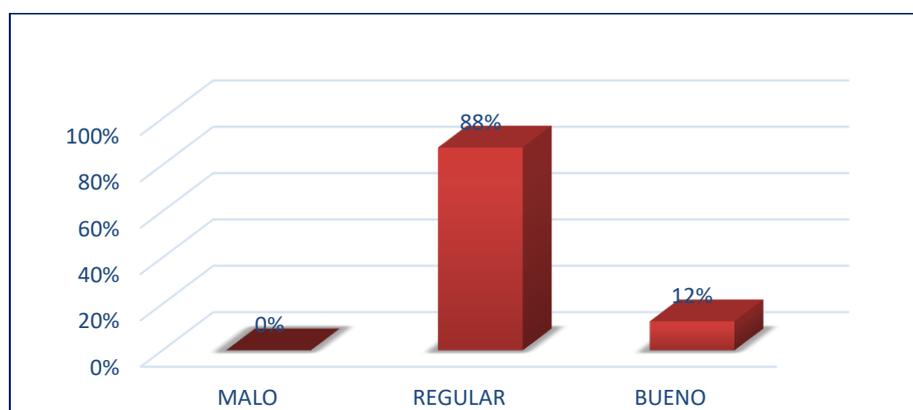


Figura 3: Transporte. (Fuente: Encuestas dirigidas a las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016).

Interpretación:

Del total de personas encuestadas que representa el 100%, con referente a la dimensión de transporte, un 88% opina que es regular y solo el 12% manifiesta existe un buen sistema de transporte para los productos que ofrecen las empresas exportadoras. Se puede observar que de acuerdo a la dimensión de transporte, lo que más resalta es en cuanto a la consolidación de envíos, debido a que los envíos llegan en el tiempo exacto y en buen estado. Sin embargo, se notan desafíos en cuanto a la selección del modo y medio de transporte, ya que no se tienen una gama de opciones debido a que los productos no son netamente de Tarapoto.

DIMENSIÓN III: Gestión de inventarios

Luego de la aplicación de los resultados para determinar el soporte logístico de las empresas exportadoras de la provincia de San Martín, se procesó de acuerdo a las alternativas y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 4

Gestión de inventarios

Niveles	F	%
Malo	0	0%
Regular	22	92%
Bueno	2	8%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016

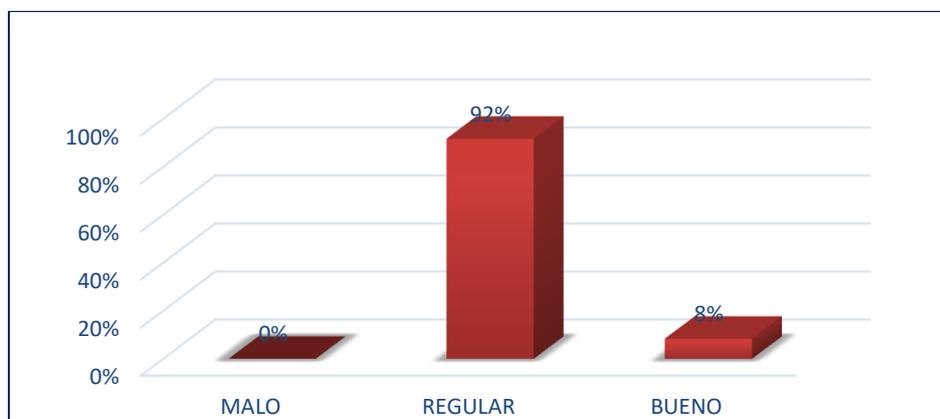


Figura 4: Gestión de inventarios. (Fuente: Encuestas dirigidas a las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016).

Interpretación:

Del total de personas encuestadas que representa el 100%, con referente a la dimensión de gestión por inventarios, un 92% opina que existe una regular gestión de inventarios, y solo el 8% manifiestan que siempre tienen una buena gestión de inventarios. Se puede observar que de acuerdo a la dimensión de gestión de inventarios, lo que más resalta es en cuanto a las políticas de inventarios, debido a que existen políticas de inventario en la empresa incrementando la rentabilidad de la misma. Sin embargo se notan desafíos en cuanto a la gestión de inventarios en almacenes ya que no tienen un control de los bienes existentes estando en un lugar adecuado.

DIMENSIÓN IV: Procesamiento de pedidos

Luego de la aplicación de los resultados para determinar el soporte logístico de las empresas exportadoras de la provincia de San Martín, se procesó de acuerdo a las alternativas y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 5

Procesamiento de pedidos

Niveles	F	%
Malo	0	0%
Regular	22	92%
Bueno	2	8%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016

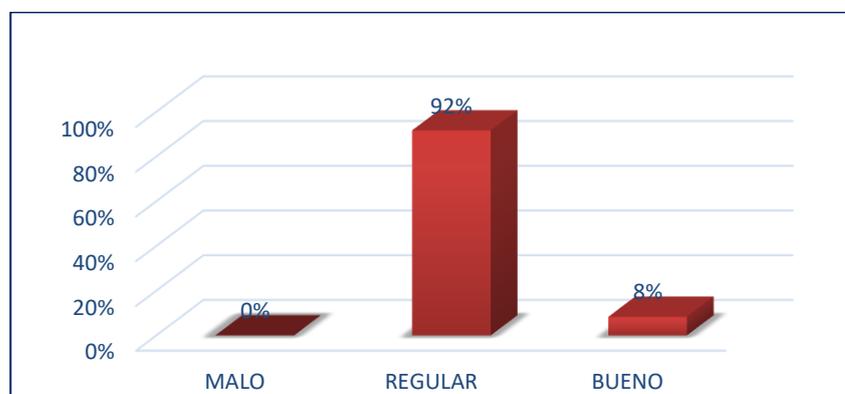


Figura 5: Procesamiento de pedidos. (Fuente: Encuestas dirigidas a las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016).

Interpretación:

Del total de personas encuestadas con referente a la dimensión de procesamiento de pedidos, un 92% opina que a veces existe un regular procesamiento de pedidos por parte de las empresas exportadoras y solo el 8% que siempre existe un buen procesamiento de pedidos. Se puede observar que, de acuerdo a la dimensión de procesamiento de pedidos, lo que más resalta es en cuanto a la interacción de pedidos e inventarios, existiendo una base de datos actualizado de los pedidos, faltando mejorar en cuanto a las reglas para la atención de los pedidos, ya que muchas veces se despachan las mercancías sin la autorización debida.

Evaluar la competitividad internacional de las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016.

Luego de la aplicación de los resultados para determinar la competitividad de las empresas exportadoras de la provincia de San Martín, se procesó de acuerdo a las alternativas y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 6

Competitividad

Niveles	F	%
Baja	0	0%
Media	22	92%
Alta	2	8%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016

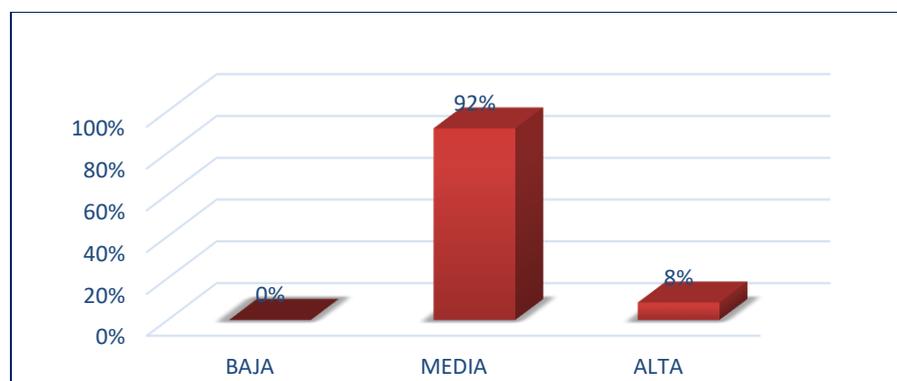


Figura 6: Competitividad. (Fuente: Encuestas dirigidas a las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016).

Interpretación:

Del total de personas encuestadas que representan el 100%, se interpreta que el 92% menciona que existe una mediana competitividad de las empresas exportadoras y solo el 8% manifiestan que existe una alta competitividad. De acuerdo a la variable de competitividad, lo que más resalta es la dimensión de calidad, debido a que las calidades de los productos son buenos, Sin embargo, se muestra un poco de deficiencias en cuanto a la calificación y motivación del personal, debido a que muchos de ellos no cuentan con la experiencia y la motivación necesaria.

- Para describir la competitividad internacional de las empresas exportadoras de la provincia de San Martín, se elaboraron tablas y gráficos que contemplan información de acuerdo a las dimensiones establecidas.

DIMENSIÓN I: Eficiencia

Luego de la aplicación de los resultados para determinar la competitividad de las empresas exportadoras de la provincia de San Martín, se procesó de acuerdo a las alternativas y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 7

Eficiencia

Niveles	F	%
Baja	0	0%
Media	22	92%
Alta	2	8%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016

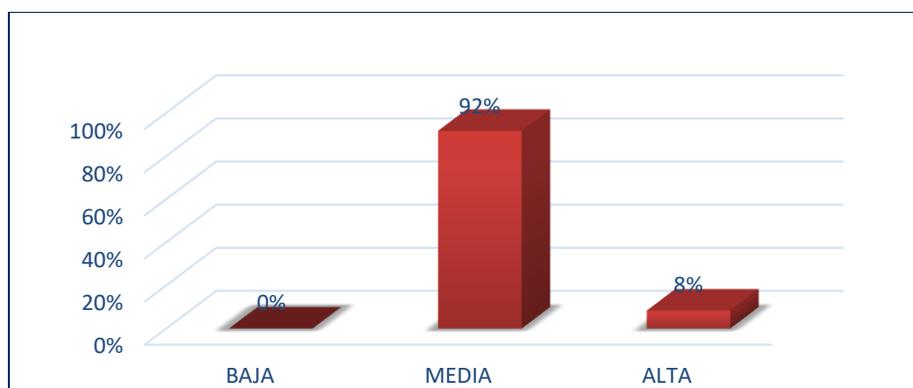


Figura 7: Eficiencia. (Fuente: Encuestas dirigidas a las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016).

Interpretación:

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de eficacia, un 92% manifiestan que a veces existe una mediana eficiencia por parte de las empresas y solo el 8% manifiesta que existe una alta competitividad. De acuerdo a la dimensión de eficiencia, el indicador más sobresaliente es la diferenciación del producto, ya que el producto brindado es de calidad aplicando una alta tecnología para ello, sin embargo, muestra deficiencias en cuanto a los precios, ya muchas veces están más elevados que de la competencia.

DIMENSIÓN II: Calidad

Luego de la aplicación de los resultados para determinar la competitividad de las empresas exportadoras de la provincia de San Martín, se procesó de acuerdo a las alternativas y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 8

Calidad

Niveles	F	%
Baja	0	0%
Media	21	88%
Alta	3	12%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016

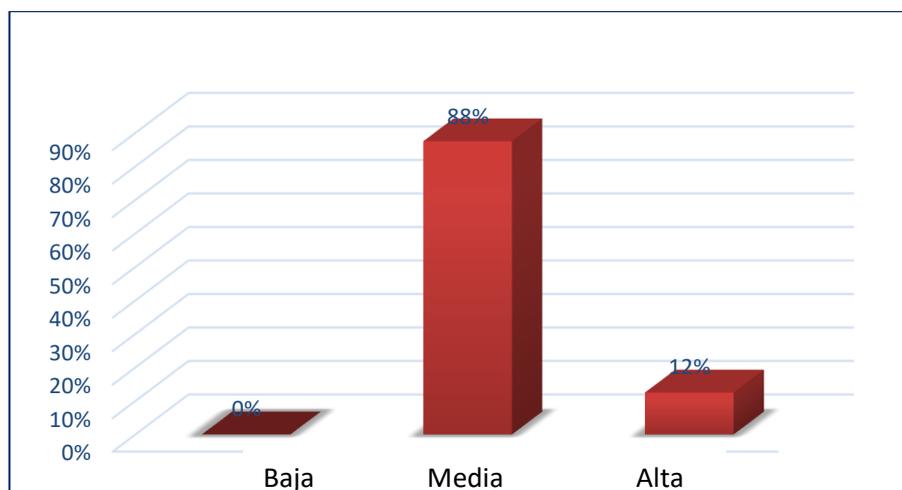


Figura 8: Calidad. (Fuente: Encuestas dirigidas a las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016)

Interpretación:

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de calidad, que representa un 100%, el 88% manifiesta que existe una mediana calidad de los productos que ofrecen las empresas y el 12% manifiesta que existe una alta calidad en todo lo procesos en las empresas exportadoras. De acuerdo a la dimensión de calidad, se observa que la empresa brinda una buena calidad de sus productos, esforzándose cada día en mejorar a través de retroalimentaciones, diferenciándose de una u otra forma de la competencia por la calidad mostrada, contribuyendo al mejoramiento del nivel de vida de la población.

DIMENSIÓN III: Flexibilidad

Luego de la aplicación de los resultados para determinar la competitividad de las empresas exportadoras de la provincia de San Martín, se procesó de acuerdo a las alternativas y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 9

Flexibilidad

Niveles	F	%
Baja	0	0%
Media	23	96%
Alta	1	4%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016

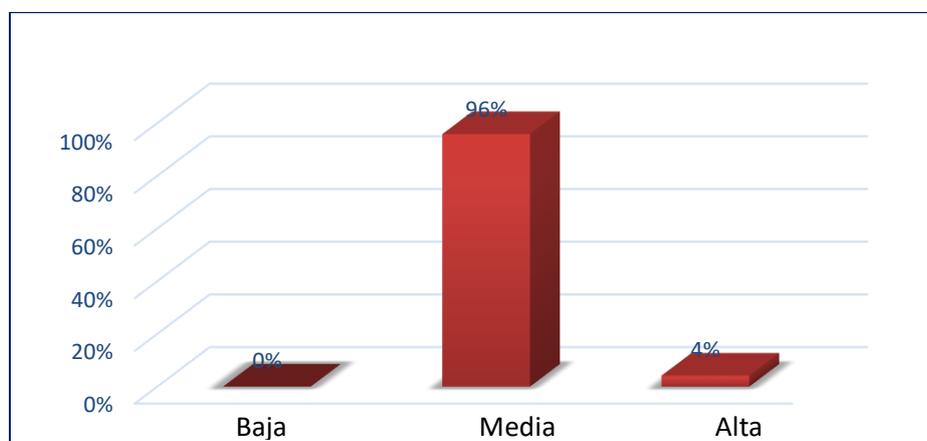


Figura 9: Flexibilidad. (Fuente: Encuestas dirigidas a las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016).

Interpretación:

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de flexibilidad, el 96% manifiesta que existe una mediana flexibilidad en todos los procesos en las empresas exportadoras y solo el 4% opina que existe una alta flexibilidad en todos los procesos en las empresas exportadoras. De acuerdo a la dimensión de flexibilidad, el indicador más sobresaliente es el cuanto a la adaptación a cambios, ya que la empresa tiene la capacidad de adaptarse de acuerdo a los requerimientos internos, sin embargo muestra que su organización tiene la capacidad de crear nuevos productos trabajando a las necesidades de los clientes.

DIMENSIÓN IV: Rapidez

Luego de la aplicación de los resultados para determinar la competitividad de las empresas exportadoras de la provincia de San Martín, se procesó de acuerdo a las alternativas y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 10

Rapidez

Niveles	F	%
Baja	0	0%
Media	22	92%
Alta	2	8%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016

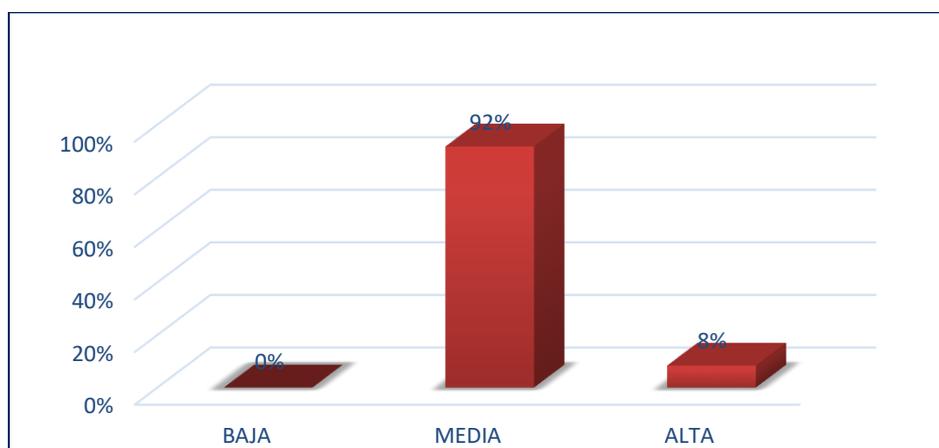


Figura 10: Rapidez. (Fuente: Encuestas dirigidas a las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016).

Interpretación:

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de rapidez, el 92% manifiesta que existe una mediana rapidez en todos los procesos en las empresas exportadoras y solo el 8% manifiesta que existe una alta rapidez. De acuerdo a la dimensión de rapidez, el indicador más sobresaliente es cuanto a la generación de innovaciones, ya que se imitan las innovaciones de buenas empresas innovando para un mejor lugar en el mercado, sin embargo, falta mejorar en cuanto a la adaptabilidad a situaciones cambiantes, ya que esto se da de acuerdo a la demanda existente y ante situaciones que pueden afectar a la empresa.

DIMENSIÓN V: Calificación y motivación del personal

Luego de la aplicación de los resultados para determinar la competitividad de las empresas exportadoras de la provincia de San Martín, se procesó de acuerdo a las alternativas y ver en qué nivel se encuentran cada valor, así mismo se calculó las frecuencias con sus respectivos gráficos.

Tabla 11

Calificación y motivación del personal

Niveles	F	%
Baja	0	0%
Media	22	92%
Alta	2	8%
Total	24	100%

Fuente: Encuestas dirigidas a las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016

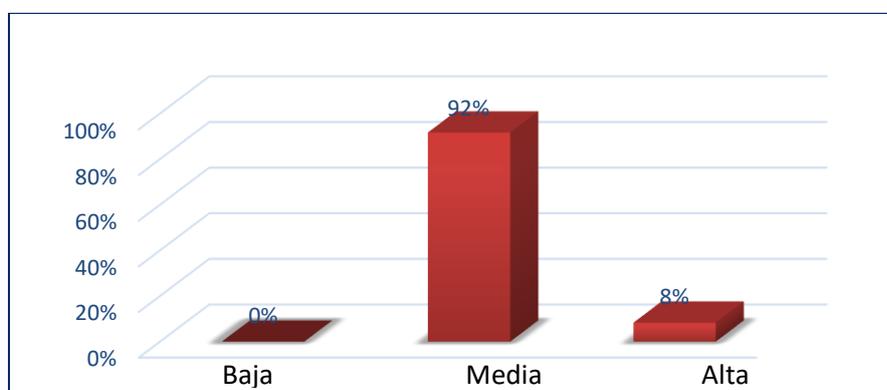


Figura 11: Calificación y motivación del personal. (Fuente: Encuestas dirigidas a las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016).

Interpretación:

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de calificación y motivación del personal, el 92% manifiesta que existe una mediana calificación y motivación del personal de las empresas exportadoras y solo el 8% manifiesta que existe una alta calificación y motivación del personal de las empresas exportadoras. De acuerdo a la dimensión de calificación y motivación del personal, el indicador más sobresaliente es en cuanto a la motivación, ya que se reconoce el buen trabajo de los colaboradores, existiendo estrategias de motivación para el personal, mostrando aun desafíos en cuanto a la experiencia, ya que mucho no tienen la experiencia necesaria para laborar en la organización.

Calculo de la relación entre el soporte logístico y la competitividad internacional de las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016.

Correlaciones			
		SOPORTE LOGISTICO	COMPETITIVIDAD
SOPORTE LOGISTICO	Correlación de Pearson	1	,968**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	24	24
COMPETITIVIDAD	Correlación de Pearson	,968**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	24	24

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los valores obtenidos, se tiene una correlación de 0.968, lo que indica que, si existe una relación directa fuerte, siendo esta relación significativa debido, a que el valor de significancia es 0.000, es menor a 0.05, lo por que se acepta la hipótesis alterna (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

3.2. Discusión de Resultados

Las empresas de estudio muestran una alta consolidación de envíos, debido a que los envíos llegan en el tiempo exacto y en buen estado a sus destinos buscando así nuevos mercados y puedan ampliar su segmento de mercado y nivel de ventas, siendo la ciudad de Tarapoto una ciudad altamente comercial a nivel de la amazonia peruana, lo que llevado a inversionistas peruanos y extranjeros vean como una oportunidad de invertir en este lugar, sin embargo se notan desafíos en cuanto a la selección del modo y medio de transporte, ya que no se tienen una gama de opciones debido a que los productos no son netamente de Tarapoto, ante este resultado Gómez (2004), coincide con estos resultados al manifestar que la inserción en el mercado global de las empresas grandes de es debido a la constante búsqueda de nuevos mercados e iniciativa propia de estas empresas, tratando de buscar la mejor forma de hacerse competitivos tanto a nivel nacional como internacional, dicha búsqueda ha llevado a que el nivel de comercio exterior de la ciudad sea relativamente alto, pues las empresa tienen buenas participaciones de las importaciones en sus compras y de las exportaciones en sus ventas.

Las empresas en mención manejan de manera regular las políticas de inventarios, incrementando la rentabilidad de las mismas siendo fundamentales para los procesos de toda empresa, permitiendo ahorrar tiempo y aprovechar los recursos humanos y financieros con mayor efectividad, notándose aun desafíos en cuanto a la gestión de inventarios en almacenes ya que no tienen un control de los bienes existentes no estando muchas veces en un lugar adecuado. Y en ambientes no óptimos, debido a la falta de información o capacitación del personal encargado, se despachan las mercancías sin la autorización debida, ante este resultado, Sánchez, Reyes y Villanes (2006) en su investigación citada coincide con este resultado al manifestar que la empresa de estudio realizado el área de logística trabaja sin procedimientos, ni políticas que le permitan organizar su trabajo, conjugado con la falta de información en el SAP a tiempo, no permite tomar decisiones adecuadas, llegando a tener en algunos casos roturas de stock, no gestionando los inventarios incurriendo en compras de urgencia para abastecer de materiales de alta rotación en los procesos productivos.

En cuanto a la generación de innovaciones, estas imitan las innovaciones de buenas empresas innovando para un mejor lugar en el mercado, sin embargo falta mejorar en

cuanto a la adaptabilidad a situaciones cambiantes, muchas incurriendo a improvisaciones ante la demanda de los productos en ciertas fechas, o muchas la sobreproducción que hace que los productos permanezcan por buen tiempos en sus almacenes distorsionando los procesos y operaciones establecidas para que el producto llegue al cliente final, ante este resultado, Lupo y Paredes (2014) en su investigación citada coincide con este resultado al manifestar que la gestión de compras y abastecimiento en un porcentaje razonable de empresas es deficiente, porque no logran identificar con claridad los procesos y se recurre a la improvisación, ocasionando que los usuarios reporten requerimientos innecesarios y sin sustento influyendo negativamente en la rentabilidad económica, así mismo las empresas no engloba los procesos y operaciones necesarias para proveer al consumidor el producto correcto, en la cantidad requerida y en condiciones adecuadas lo que hace que influya significativamente en la rentabilidad financiera.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general de la presente investigación, se concluye que si existe una relación directa fuerte entre el soporte logístico y la competitividad internacional, siendo esta relación significativa debido, a que el valor de significancia es 0.000, es menor a 0.05, lo por que se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).
2. Según el primer objetivo específico, se llegó a concluir que existe un regular soporte logístico por parte de las empresas, debido a que lo más resaltante es en cuanto a la determinación de necesidades, ya que en las empresas se determina las necesidades de los clientes y se satisface los deseos de los consumidores, los envíos llegan en el tiempo exacto y en buen estado.
Existen políticas de inventario en la empresas incrementando la rentabilidad de las mismas, la interacción de pedidos e inventarios, existiendo una base de datos actualizado de los pedidos, sin embargo falta mejorar en cuanto a la respuesta brindada al cliente, debido a que no se soluciona rápidamente las inconformidades de los clientes, en cuanto a la selección del modo y medio de transporte, ya que no se tienen una gama de opciones debido a que los productos no son netamente de Tarapoto, muchas veces se despachan las mercancías sin la autorización debida.
3. Según el segundo objetivo específico, se llegó a concluir que existe una regular competitividad de las empresas exportadoras, debido a que los productos brindados es de calidad aplicando una alta tecnología para ello, esforzándose cada día en mejorar a través de retroalimentaciones, diferenciándose de una u otra forma de la competencia por la calidad mostrada contribuyendo al mejoramiento del nivel de vida de la población, las empresas en mención tienen la capacidad de adaptarse de acuerdo a los requerimientos internos, se imitan las innovaciones de buenas empresas innovando para un mejor lugar en el mercado, se reconoce el buen trabajo de los colaboradores, existiendo estrategias de motivación para el personal, sin embargo muestra deficiencias en cuanto a los precios, ya muchas veces están más elevados que de la competencia, en cuanto a la adaptabilidad a

situaciones cambiantes, ya que esto se da de acuerdo a la demanda existente y ante situaciones que pueden afectar a la empresa.

4. Según el tercer objetivo específico, se llegó a concluir que se tiene una correlación de 0.968, lo que indica que, si existe una relación directa fuerte, siendo esta relación significativa debido a que el valor de significancia es 0.000, es menor a 0.05.

RECOMENDACIONES

1. Contar con un mejor soporte logístico en todos los procedimientos y actividades que realizan las empresas, ya que de esa manera serán más competitivas a nivel nacional e internacional con productos de calidad.
2. Crear convenios con empresas de transporte seguras para que los envíos o mercaderías lleguen en el tiempo establecido, establecer alianzas con empresas que se dediquen a la exportación para que de esa manera disminuir los costos de transporte, envíos y procedimientos y tramites.
3. Reducir costos aplicando tecnologías modernas en todos los procesos de producción y transporte, así mismo crear planes de contingencia en caso de exista situaciones cambiantes que pueda afectarlas.
4. Fortalecer el soporte logístico de las empresas ya que así serán más competitivas, es decir mientras mejor sea su soporte logístico mejor será su competitividad ante otras empresas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

Chase, J. (2007). *“Administración de la Producción y Operación”*. 10ª ed. México: McGraw. Hill.

Hernández, R (2004). *“Marco Teórico Conceptual de la Competitividad”*. CEPAL.

Lucángeli, J. (2002) *“La Competitividad del Mercosur Frente al ALCA”*. Centro de Economía Internacional, Argentina.

Porter, M. (1999) citado por Aparizio (2007) *“Ser Competitivos”*. Editorial Atlántida.

Schroeder, R. (2006). *“Administración de Operaciones”*. 2a. ed... México: McGraw-Hill.

Tesis

Castellanos, A (2012) *“Diseño de un sistema Logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo”*, San Salvador: Universidad Francisco Gavidia.

Calderón, G & Cornetero, A (2014) *“Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa distribuciones NAYLAMP S.R.L. ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013”*, Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo

Gómez, C (2004), *“Propuesta de un modelo de gestión logística de abastecimiento internacionales en las empresas grandes e importadoras de materia prima. Caso Manizales”*, Colombia: Universidad Nacional De Colombia Sede Manizales.

Hernández, A & Ruiz, C (2012) *“Desarrollo de un plan estratégico de logística para la empresa a conquistar S.A.S.”*, Bogotá: Universidad del Rosario

Lupo, A & Paredes, k (2014) *“la gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima metropolitana”*, Lima: Universidad Privada Antenor Orrego.

Sánchez, C & Reyes, C & Villanes, N (2006) *“Propuesta de mejora en la logística de entrada en una empresa agroexportadora”*, Trujillo: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

ANEXOS

ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es la relación entre el soporte logístico y la competitividad internacional de las empresas exportadoras en la Provincia de San Martín, 2016?	Objetivo general Determinar la relación entre el Soporte Logístico y la Competitividad Internacional de las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016.	Hi: El Soporte Logístico tiene relación directa con la Competitividad Internacional de las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016.	Soporte Logístico	Servicio al cliente Transporte Gestión de inventarios	Determinación de necesidades Respuesta del cliente Selección del modo y medio de transporte. Consolidación de envíos Rutas de transporte Políticas de inventarios Gestión de inventarios en almacenes Tamaño y localización de almacenes.
	Objetivos específicos - Conocer el Soporte Logístico de las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016. - Evaluar la Competitividad Internacional de las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016. - Analizar la relación que existe entre el Soporte Logístico y la Competitividad Internacional de las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016.	Ho: La Competitividad no tiene relación directa con el Soporte Logístico de las empresas exportadoras en la provincia de San Martín, 2016.	Competitividad	Variable	Procesamiento de pedidos Eficiencia Calidad Flexibilidad Rapidez
Diseño Descriptivo y correlacional	La población estará conformada por 08 empresas dedicadas a la exportación en la provincia de San Martín, los mismos que servirán de muestra.		Población y muestra Muestra	Calificación y motivación del personal	Experiencia Motivación

Fuente : Elaboración propia

ANEXO 02: ENCUESTA

Buenos días señor(a) la presente encuesta tiene por finalidad recopilar información acerca del Soporte Logístico de las empresas exportadoras de Tarapoto. A continuación, se muestran proposiciones relacionadas al tema. Para cada uno de los enunciados.

Marque con una equis (X) el número de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista. Las opciones de respuesta son las siguientes:

- NUNCA (1)
 CASI NUNCA (2)
 A VECES (3)
 CASI SIEMPRE (4)
 SIEMPRE (5)

VARIABLE: SOPORTE LOGÍSTICO

N°	SERVICIO AL CLIENTE	1	2	3	4	5
Determinación de necesidades						
1	En la empresa se determina las necesidades de los clientes					
2	En la empresa se satisface los deseos del consumidor					
Respuesta del cliente						
3	Se soluciona rápidamente ante una inconformidad del cliente.					
4	Los clientes regresan a adquirir nuevamente los productos o servicios que ofrece.					
N°	TRANSPORTE	1	2	3	4	5
Selección del modo y medio de transporte						
5	Tiene una gama de opciones de transporte para ofrecer a sus clientes.					
6	Sus medios de transportes son rápidos.					

Consolidación de envíos					
7	Los envíos llegan en el tiempo exacto				
8	Los envíos llegan en buen estado.				
Rutas de transporte					
9	Se planifica la ruta antes del embarque				
10	Se resuelven rápidamente los problemas en el transporte				
N°	GESTIÓN DE INVENTARIOS	1	2	3	4 5
Políticas de inventarios					
11	Existen políticas de inventario en su empresa.				
12	Las políticas de inventario incrementan la rentabilidad de la gestión				
Gestión de inventarios en almacenes					
13	Se tiene en claro que bienes son los que corresponde inventariar y que bienes no.				
14	Tiene un lugar adecuado para realizar su inventario.				
Tamaño y localización de almacenes.					
15	El tamaño de su almacén es adecuado y preciso				
16	La localización de su almacén es correcto.				
N°	PROCESAMIENTO DE PEDIDOS	1	2	3	4 5
Interacción de pedidos e inventarios					
17	Existe relación entre los pedidos y el stock del almacén.				
18	Existe una base de datos actualizada de los pedidos e inventario.				
Reglas para la confección de pedidos.					
19	Existen políticas y reglas para la realización de pedidos.				
20	Se despachan las mercancías sólo cuando existe la autorización debida.				

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 03: ENCUESTA

Buenos días señor(a) la presente encuesta tiene por finalidad recopilar información acerca de la Competitividad, en las empresas exportadoras en San Martín.

Marque con una equis (X) el número de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista. Las opciones de respuesta son las siguientes:

- NUNCA (1)
 CASI NUNCA (2)
 A VECES (3)
 CASI SIEMPRE (4)
 SIEMPRE (5)

VARIABLE: COMPETITIVIDAD

N°	EFICIENCIA	1	2	3	4	5
Precios						
1	Conoce los precios de la competencia					
2	Los precios que se ofrece son acorde a la calidad del producto.					
Diferenciación del producto						
3	Existe una buena tecnología que diferencia su empresa de los demás					
4	Brinda calidad en el servicio					
N°	CALIDAD	1	2	3	4	5
Calidad de los productos						
5	Se destina esfuerzos en mejorar la calidad de su producción					
6	Se diferencia de la competencia por su calidad en general.					
7	Su organización contribuye al mejoramiento del nivel de vida de la población.					
N°	FLEXIBILIDAD	1	2	3	4	5
Adaptarse a cambios						
8	Tiene la capacidad de adaptarse al cambio					

9	Se adapta a los requerimientos internos del entorno						
El producto							
10	En su organización se tiene la capacidad de crear nuevos productos						
11	Se trabaja en base a las necesidades de los clientes.						
El volumen del producto							
12	Existen fallas en algunas áreas en el proceso de producción						
13	Para la producción se emplean materiales diversos.						
N°	RAPIDEZ	1	2	3	4	5	
Generar innovaciones							
14	Se imitan innovaciones de buenas empresas						
15	Se innova para generar un mejorar lugar en el mercado.						
Adaptarse ágilmente a situaciones cambiantes							
16	Se adapta a las modificaciones en la demanda						
17	Se responde rápidamente ante situaciones que pueden afectar a la empresa.						
N°	CALIFICACIÓN Y MOTIVACIÓN DEL PERSONAL	1	2	3	4	5	
Experiencia							
18	Los colaboradores tienen experiencia para laborar en la organización						
19	Se buscan colaboradores con un tiempo de experiencia para laborar en la organización.						
Motivación							
20	Se reconoce el buen trabajo de los colaboradores						
21	Existen estrategias para motivar al personal						

Fuente: Elaboración propia