



**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS**

FACULTAD DE NEGOCIOS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

**Mejora en la Gestión de la Cadena Logística Integral  
de Mercancías Internacionales en Savar Corporación  
Logística**

TESIS

Para optar el título profesional de: Licenciado en Negocios Internacionales

AUTOR

Bazalar Rojas, Ricardo Andrés ([0000-0002-2304-7923](tel:0000-0002-2304-7923))

Laveriano Borda, Nathaly Laydie ([0000-0003-1544-0431](tel:0000-0003-1544-0431))

ASESOR DE TESIS

Castro Sánchez, Fidel Edgar

**Lima, 14 de febrero del 2018**

*A nuestros padres, familiares y amigos, quienes nos han brindado su apoyo incondicional en todo momento.*

## Agradecimientos

Gracias a Dios por brindarnos la oportunidad de llegar hasta esta etapa. Por brindarnos lecciones buenas y no tan buenas pero que nos ayudaron a entender el propósito de este paso como profesionales y a reafirmar nuestro compromiso, permitiendo demostrar que con esfuerzo y dedicación lo podemos conseguir todo.

Gracias a nuestros padres por acompañarnos en este camino, por brindarnos la confianza necesaria para no desistir y alentarnos en la culminación de este trabajo de tesis, por permanecer a nuestro lado en cada avance y no perder de vista nuestros objetivos. A ellos va dirigido cada uno de nuestros logros personales y profesionales.

A nuestros familiares y amigos, quienes nos motivaron a seguir adelante y nos brindaron su tiempo para disipar nuestras dudas respecto al desarrollo de nuestro trabajo.

# Resumen

En los últimos años, las organizaciones se han preocupado por aumentar su nivel de competitividad para estar a la vanguardia con las exigencias del mercado internacional. Por este motivo, la cadena logística asume un rol sustancial para mejorar y generar valor en el consumidor final. El método de ingreso en los mercados requiere que la logística internacional obtenga un rol trascendental en el planteamiento de la estrategia de marketing internacional, lo que conlleva que su servicio sea significativo dentro de la cadena logística, específicamente, en los procesos de distribución y aprovisionamiento.

En el Perú, son pocas las empresas que brindan servicios logísticos completos para el transporte internacional. Por ello, resulta necesario contar con operadores logísticos que brinden servicios integrales para asegurar la calidad en el transporte de mercancías internacionales.

El objetivo de la investigación es elaborar una propuesta de mejora en la gestión de la cadena logística integral de mercancías internacionales en Savar Corporación Logística en el 2017. La presente tesis es de tipo explicativa y cuantitativa. Se realizó una encuesta interna a 30 colaboradores de la empresa y una encuesta externa a 30 clientes, y como resultado se obtuvo que la mezcla inteligente de procesos, análisis y tecnología consiguen simplificar las redes de logística, aminorar el riesgo y optimizar los costes asociados.

**PALABRAS CLAVE:** *Competitividad, cadena logística, transporte internacional, operador logístico y calidad.*

# Abstract

In recent years, organizations have been concerned to increase their level of competitiveness to be at the forefront with the demands of the international market. For this reason, the logistics chain assumes a substantial role to improve and generate value in the final consumer. The form of entry into the markets will imply that transport and logistics have an important role in the approach of the international marketing strategy, these services being indispensable within the logistics chain, basically in the distribution and supply processes. In Peru, there are few companies that provide complete logistics services for international transport. Therefore, it is necessary to have logistics operators that provide comprehensive services to ensure quality in the transport of international goods.

The objective of the research is to develop a proposal for improvement in the management of the integrated logistics chain of international goods in Savar Logistics Corporation in 2017. This thesis is descriptive and quantitative. A survey was carried out with 30 employees of the company and another one was carried out with 30 customers, as a result, the intelligent mix of processes, analysis and technology simplifies logistics networks, reduces risk and optimizes associated costs.

**KEY WORDS:** *Competitiveness, logistics chain, international transport, logistics operator and quality.*