

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS

ESCUELA DE POSGRADO

Doctor Luis Claudio Cervantes Liñán



Maestría en Ejecutiva de Administración de Negocios (MBA)

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**La subcontratación, los costos y la calidad del servicio logístico del
transporte terrestre de carga de mercancías en la Empresa Consorcio
Empresarial AGNAV S.A**

PRESENTADO POR:

**Chevarría Villalobos, Vidal
Huaycha Dongo, Adán Víctor**

JESÚS MARÍA – PERÚ

2014

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la relación entre la subcontratación, los costos y la calidad del servicio logístico de transporte terrestre de carga de mercancías en la Empresa “Consortio Empresarial AGNAV S.A, Empresa conformante de Shougang Corporation en el Perú.

El nivel de investigación fue aplicado, tipo, método y diseño descriptivo. La población estudiada fue de 30 empresas que realizan subcontratación de las cuales se seleccionaron de forma no probabilística a 2 empresas y de ellas se seleccionaron a 40 clientes.

El instrumento utilizado para medir las variables fue la encuesta con preguntas de alternativas cerradas, escalas de tipo nominal. El instrumento aplicado fue sometido a juicio de expertos para comprobar su validez.

Para la comprobación de hipótesis se utilizó la prueba estadística de chi cuadrado y la prueba bilateral de significancia estadística a un nivel de error de 0.05, encontrando los siguientes resultados:

Se ha comprobado que **la subcontratación** se relaciona positivamente con la calidad en el servicio logístico de transporte de carga en la Empresa Consortio Empresarial AGNAV S.A, Empresa conformante de Shougang Corporation en el Perú. Así como también ha quedado demostrado que **los costos** se relacionan positivamente con la calidad en el servicio logístico de transporte de carga en la empresa mencionada.

Palabras clave: subcontratación, outsourcing o tercerización, costos, calidad de servicios, logística.

ABSTRACT

This thesis aimed at general determine the relationship between outsourcing, the costs and the quality of the logistics service of freight of goods transport in the company "Business Consortium AGNAV S.A, conformante company of Shougang Corporation in the Peru."

The level of research was applied, type, method, and descriptive design. The population studied was of 30 companies that perform outsourcing which is independently not only 2 probabilistic and them by selecting them 40 customers.

The instrument used to measure the variables was the survey with questions of closed alternatives, nominal rate scales. The instrument applied was submitted to experts to check its validity.

For testing hypotheses was used the statistical test of chi square and the bilateral test of statistical significance at a level of error of 0.05, finding the following results:

Found that **subcontracting** is positively related to the quality of the logistics service of freight transport on the company Consortium Business AGNAV S.A, conformante company of Shougang Corporation in the Peru. As it has also been shown that **costs** are positively related to quality in the logistics service of freight transport in the mentioned company.

Key words: subcontracting, outsourcing or outsourcing, costs, quality of services, logistics.