

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

“FACTORES CRÍTICOS DE LA LOGÍSTICA
INTERNACIONAL INVOLUCRADOS EN LA
EXPORTACIÓN DE REDES POLIESTER DESDE
CALLAO (PERÚ) HACIA MANZANILLO (MÉXICO) DE
LA EMPRESA FIBRAS INDUSTRIALES S.A.
UBICADA EN LIMA, EN EL PERIODO 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Autores:

Ana Lucia Barriga Florez

Sergio Juan Chiu Moron

Asesora:

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta
<https://orcid.org/0000-0001-5734-6764>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	Omar Fabricio Maguiña Rivero	17821620
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 2	Edwin Alberto Arroyo Rosales	32921582
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 3	José Roberto Huamán Tuesta	17814526
	Nombre y Apellidos	N° DNI

DEDICATORIA

“A mis padres y hermanos, quienes me apoyaron durante todo el proceso de conseguir la titulación, alentándome y dándome fuerza para no darme por vencida.”

Ana Lucia Barriga Florez

“Dedicado a mis padres Liliana y Juan, motor y motivo para culminar esta tesis y continuar con mi carrera profesional.”

Sergio Juan Chiu Morón

AGRADECIMIENTO

“Agradezco infinitamente a mis padres que, junto a sus palabras de aliento y apoyo, me convirtieron en la profesional que soy hoy, a mi alma máter Universidad Privada del Norte por todos los conocimientos que obtuve durante toda mi carrera”

Ana Lucia Barriga Florez

“A mis padres Liliana y Juan por la motivación brindada, a la Universidad Privada del Norte por las enseñanzas y a la empresa Fibras Industriales S,A, por las facilidades brindadas para realizar esta tesis”

Sergio Juan Chiu Morón

TABLA DE CONTENIDOS

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDOS.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
REALIDAD PROBLEMÁTICA	11
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	19
OBJETIVOS	19
OBJETIVO GENERAL	19
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
HIPÓTESIS.....	20
HIPÓTESIS GENERAL.....	20
HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	20
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	21
TIPO DE INVESTIGACIÓN	21
POBLACIÓN Y MUESTRA (Materiales, instrumentos y métodos).....	21
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS....	21
PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	22
PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	22
ASPECTOS ÉTICOS.....	22
CAPÍTULO III. RESULTADOS	24
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	32
DISCUSIÓN	32
CONCLUSIONES	34
RECOMENDACIONES	35

REFERENCIAS	41
ANEXOS	43
ANEXO N°1: Encuesta al personal	43
ANEXO N°2: Matriz de operacionalización	46
ANEXO N°3: Matriz de consistencia	48
ANEXO N°4: Validaciones de instrumentos	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01 Tabla de Dimensiones.....	22
Tabla 02 Preguntas correspondientes a las Dimensiones	23
Tabla 03 Tabla de Escalas y Valores – Likert.....	23
Tabla 04 Tabla de Baremo en base a respuestas de la encuesta	24
Tabla 05 Tabla de Niveles.....	25
Tabla 06 Tabla de Valor mínimo y máximo.....	25
Tabla 07 Tabla de Rango y Amplitud.....	25
Tabla 08 Tabla de Porcentaje de resultados.....	26
Tabla 09 Tabla de Recomendación de Etiquetado.....	32
Tabla 10 Tabla de Recomendación de Empaquetado.....	33
Tabla 11 Tabla de Recomendación Traslado Interno.....	33
Tabla 12 Tabla de Recomendación Agentes de Carga.....	34
Tabla 13 Tabla de Recomendación de Almacén Extraportuario.....	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01. Diagrama actual del proceso de exportación.....	36
Figura 02. Diagrama recomendado del proceso de exportación	37

RESUMEN

Actualmente la logística internacional envuelve diferentes procesos los cuales son muy importantes a la hora de llevar una mercancía al exterior, como por ejemplo, analizar el tipo de mercancía que se va a exportar, requerimientos tanto físicos como documentarios que necesita para ingresar a un destino internacional y por último el tránsito de este. Los productos terminados, deben llegar en óptimas condiciones a su destino ya que de este depende la imagen con la que se la empresa en el mercado exterior, además de cumplir con todos los requerimientos y términos acordados entre exportador e importador.

El objetivo de esta investigación es determinar cuáles son los factores críticos de la logística internacional que están involucrados en la exportación de este tipo de carga vía marítima. Se enfocara en las redes poliéster identificada con partida arancelaria 5608.11.00.00, así mismo se tomó como principal destino Manzanillo México. Se tomará como análisis a la empresa Fibras Industriales S.A. ubicada en la ciudad de Lima el cual fue el segundo exportador de este material en el 2020 y cuyo objetivo es convertirse en el principal exportador de redes en el país.

La exportación de redes de poliéster puede estar sujeta a problemas en cualquier parte del proceso del mismo. Se observa que cuando la carga tiene mal empaquetado y etiquetado, este puede sufrir roturas, entre otros, además se tiene que analizar bien con que operador logístico trabajar para que el servicio de exportación sea óptimo. También la gestión de aduana es importante para evitar problemas en cuanto a documentación, permisos o certificados. La investigación fue de tipo Cuantitativa No experimental – Transversal (Descriptivo), diseño no experimental, se utilizó como instrumento un cuestionario con preguntas cerradas con el fin de que los resultados tengan la mayor confiabilidad del caso. Donde se efectuó una muestra de 27 personas que laboran en el área administrativa de la empresa Fibras Industriales S.A que participaron en la realización de una encuesta.

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general que establece que los factores críticos de la logística internacional que están involucrados en el proceso de exportación de redes poliéster vía marítima Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A. en el periodo 2020, son el etiquetado y empaquetado, transporte y almacenaje. Y la gestión aduanas no es un factor crítico en el proceso de exportación de la empresa

Se concluyó que los factores críticos de la logística internacional que están involucrados en el proceso de exportación de redes poliéster vía marítima Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A en el periodo 2020 son: el etiquetado y empaquetado, el transporte, almacenaje. Y la gestión aduanas no es un factor crítico en el proceso de exportación de la empresa. De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, sin alguno de estos factores no sería viable la correcta exportación de redes poliéster

Palabras claves: Logística Internacional, Exportacion, Redes Poliéster

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

REALIDAD PROBLEMÁTICA

Las redes poliéster son el tipo de material textil más frecuente en el mercado, según la necesidad del cliente, este puede ser usado para pesca, acuicultura, en el deporte, en la seguridad. Su versatilidad se debe a sus grandiosas características como su densidad, su resistencia a la rotura y a la abrasión, tiene una excelente elongación y elasticidad, tiene un punto de ablande a los 170 °C, un punto de fusión en los 215°C, un encogimiento de un 12% del material a 100°C. Todo esto lo hace el material favorito en las diferentes industrias que requieran esta poliamida como materia prima.(FISA, 2018)

Propiamente dicho como Red poliéster, para el uso de pesca, el material ha tenido una evolución en el mercado con un cambio del precio FOB promedio por kilo de \$5.94 x kg en el 2019 a \$5,87 x kg en el 2020, siendo sus principales mercados: Chile, México, Estados Unidos, Ecuador y Brasil (SIICEX, 2020)

Si bien el Perú ha registrado un decrecimiento de las exportaciones de redes de pesca de material poliéster con una disminución del 30% con respecto al 2019, México sigue siendo el segundo país con mayor participación del mercado, siendo esta del 25% considerando el monto de su valor FOB de \$3,716.63 miles de dólares. (SIICEX 2020)

En el año 2016 la producción pesquera y acuícola en México llegó a la cifra de 1,7 millones de toneladas. De este total, 388.000 toneladas son provenientes de la producción acuícola, actividad que en los últimos años ha registrado una tasa media anual de 16%. A nivel mundial, esta tasa es del 6%. Durante los 4 años que pasaron desde el 2012, la producción acuícola sufrió un incremento del 36,7%, logrando superar el monto de 245 al total de 388.000 toneladas mencionado anteriormente.

Esta información fue puesta en conocimiento público por el Comisionado Nacional de Acuicultura y Pesca, Mario Aguilar Sánchez, en el Foro de Consulta Regional con el Sector Pesquero y Acuícola del Caribe y Golfo de México para una Pesca Sustentable, el cual fue convocado por la Comisión de Pesca del Senado de la República en Cancún.

En cuanto a términos de valor, tal como lo indicó el Comisionado Nacional de Acuicultura y Pesca, Mario Aguilar Sánchez, la producción de especies pesqueras en granjas de acuicultura, en la que destacan por su volumen la tilapia, el camarón y ostión, tuvo un

incremento de un 100%, pasando de 7.553 millones de pesos en el año 2012, a un total de 15.968 millones en el año 2016.

Por otro lado, como resultado de la globalización económica y exigencia mundial, la compañía se enfrenta a un entorno bastante competitivo que involucra asumir el mercado global como un escenario totalmente natural en donde se podrán desarrollar sus operaciones. En este contexto, la competencia a nivel mundial fuerza a las empresas a gestionar de manera correcta la logística de sus operaciones internacionales.

Fibras Industriales como empresa exportadora de material textil sintético, se ubica en el segundo lugar de las empresas exportadoras de este producto, con un 39% de participación en el mercado en el año 2020 (SIICEX 2020)

En el presente, existe una competencia entre las cadenas logísticas de los mercados, por lo que es indispensable la integración e interacción de los variados elementos que comprenden esa cadena formada por cualquier compañía al respecto de sus proveedores y compradores. Por este motivo, es esencial la implementación de técnicas de logística integral en la cadena de suministro. (Cabrera, 2014)

Asimismo, el tema de la logística es asumido con tanta consideración que en las diferentes organizaciones se determina un área específica para su tratamiento. La evolución de la logística con el pasar de los años ha sido constante, hasta convertirse hoy en día en una de las principales herramientas para que una organización pueda ser vista como una empresa del primer mundo. (Castellanos, 2015)

La logística internacional involucra diversos procesos, el primero es el analizar el tipo de producto que se está movilizándolo, además de que requerimientos necesita dicha carga, las políticas de traslado y finalmente el flujo del mismo. Debido a que no todos los procesos pueden darse de la forma correcta en algún punto del trayecto puede ocasionar problemas en el traslado del mismo.

La importancia de la logística en el Perú ha sido un tema que ha ido incrementando, debido al aumento de las exportaciones en los últimos años, la cual se ve reflejada en el crecimiento económico del país. En tanto, el gobierno peruano ha desarrollado programas de capacitación y talleres a través de su plataforma de PROMPERU, con el fin de potenciar a las pequeñas asociaciones a ser más competitivas y que estas a su vez estén adecuadamente capacitadas en cómo enfrentar dificultades logísticas en sus procesos.

Asimismo, en algunas ocasiones, al contratar los servicios de operadores logísticos existe un factor de riesgo para el cumplimiento del servicio y el compromiso de la empresa con el cliente. El argumento de documentos para la movilización de este tipo de carga debe ser presentado de manera oportuna y correcta frente a la autoridad aduanera, motivo por el cual, gran porcentaje de los inconvenientes dentro de la logística pueden verse directamente afectados por falta de trámites documentarios, los cuales pueden englobar a los permisos o certificados solicita la ley aduanera.

El objetivo de esta investigación es analizar qué factores de la logística internacional inciden en el traslado de este tipo de carga vía marítima. Al concluir con la investigación se propondrá sugerencias de mejora en el proceso logístico que pueden aplicarse a la empresa con el fin de mejorar sus procesos y productividad para así poder ser más competitiva en su sector.

El traslado de redes poliéster puede estar amarrado a problemas o inconvenientes en algún momento del trayecto marítimo; se resalta que cuando la carga tiene un mal empaquetado y un etiquetado insuficiente o inadecuado, está expuesto a sufrir errores de manipulación, ocasionando que esta pueda ser abollada.

El trabajo presentado posee un diseño de investigación no experimental – transversal, en donde se utilizó como instrumento tres cuestionarios con preguntas cerradas con el objetivo de que la confiabilidad del caso resulte lo más alto posible.

Los factores de la logística internacional que influyen en el traslado de redes poliéster vía marítima Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A. en el periodo 2020 son: el etiquetado y empaquetado, el transporte y almacenaje y la gestión aduanas. De acuerdo a los resultados obtenidos, sin alguno de estos factores no sería posible el correcto traslado de redes poliéster.

Tomando en cuenta la importancia de esta investigación y en función a los resultados obtenidos, se plantearán algunas sugerencias enfocadas para la empresa Fibras Industriales S.A., esto con la finalidad de poder lograr una mayor competitividad y mejoras dentro de sus procesos logísticos.

Factores de la Logística Internacional

En la actualidad, y según la OMC, el transporte marítimo forma el porcentaje mayor del comercio internacional, siendo los puertos los principales participantes de los intercambios comerciales. Si queremos hablar de una cadena logística, debemos mencionar a distintas partes que al unirse, forman un proceso de comercialización. Estos van desde el servicio de transporte de la carga, almacenaje, así como trámites necesarios.

Si no existiese la logística internacional, no podrían concretarse las exportaciones o importaciones de manera efectiva. Los factores de la logística internacional nos permiten optimizar procesos y aumentar la productividad de la cadena de suministro en la que participen empresas de distintos países. La logística puede ser usada no solamente por empresas grandes, sino por pymes o empresas pequeñas que requieran importar o exportar ciertos productos. La logística internacional engloba múltiples procesos que son muy importantes para que el proceso de distribución de los productos a exportar o importar sea efectiva.

Dentro de sus funciones se encuentran incluidos el empaquetado y etiquetado, quienes cumplen una función clave en el proceso logístico ya que el producto a exportar o importar debe encontrarse correctamente etiquetado y con toda la información requerida tanto del país de origen como el de destino; el transporte es un factor crítico del proceso ya que existen ocasiones en las que el trayecto de exportación o importación abarca más de un tipo de transporte; el almacenamiento es un proceso que no se realiza solamente en un país, existen ocasiones en donde por necesidad, el producto debe ser almacenado en distintas escalas; en cuanto a los documentos requeridos en Aduanas, este proceso abarca procesos e inspecciones en donde se confirme que se cumplen normativas fundamentales de cada país.

Melgarejo (2018) en su tesis titulada “Factores críticos en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovot Market S.A., 2018” Universidad Cesar Vallejo, tesis para otorgar título profesional de Licenciado en Negocios Internacionales teniendo como objetivo general identificar los factores críticos en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovot Market S.A donde la técnica empleada fue la entrevista semi estructurada, teniendo como instrumento la guía de entrevista, concluyó que el envase y empaquetado es de suma importancia en el proceso de la logística internacional, ya que cumple un papel fundamental en la protección de los productos, de modo que esta pueda ser manipulada y transportada sin ser dañada en un alto nivel, además, un correcto empaquetado, debe estar con un rotulado que permita conocer

los cuidados que debe recibir la mercancía. Es por tanto que la aplicación del empaque y empaquetado debe ser gestionada y evaluada de manera detallada y minuciosa para un correcto desarrollo logístico dentro de la empresa Agrovot Market S.A.

Alania (2018) en sus tesis titulada “ La influencia de la logística internacional en la exportación de los súper foods en las empresas Mypes agroindustriales de Villa el Salvador al mercado de EE. UU, en el periodo del 2018” Universidad Cesar Vallejo tesis para otorgar título profesional de licenciado en Negocios internacionales. Teniendo como el instrumento de recolección de información fue en función a cuestionarios de preguntas abiertas. Teniendo como objetivo de la presente investigación es analizar la influencia de la logística internacional en la exportación de los súper foods en las empresas Mypes agroindustriales de Villa el Salvador al mercado de EE.UU. en el periodo del 2018, con el fin de poder determinar si la logística internacional aplicada en el peru para las exportaciones, son empleadas de la manera correcta. Concluye que en el Perú hasta el día de hoy los precios o tarifas que cobran todos los operadores logísticos involucrados, son muy costosos ya que adicional a ello los procesos no planificados por falta de abastecimiento y control por parte de aduanas, traspasan cualquier operación mal hecha a los exportadores Mypes ya que debido a su acceso a la trazabilidad logística hacen que ellos mismo no sepan si realmente dichas operaciones se llegaron a concretar

López(2019) en su tesis titulada “Factores determinantes de exportación en el sector agrícola para el proceso de logística Internacional, Perú - México: Una Aproximación metodológica”, Universidad Continental , tesis para otorgar título profesional de licenciada en Administración y Negocios Internacionales teniendo como objetivo conocer y definir los factores determinantes de exportación en el sector agrícola para un proceso general de logística internacional de Perú - México concluye de manera general, se puede afirmar que los factores determinantes de exportación para un proceso general de logística internacional Perú – México, son : (a) los años de experiencia en la actividad agrícola, (b) problemas de la actividad agrícola y (c) el transporte; sin embargo, esto no quiere decir que los otros factores considerados en el estudio no sean importantes para la exportación, ya que se puede observar influencia de estos factores sobre la exportación, siendo esta baja o media, lo cual no fue suficiente para que estos factores sean considerados como determinantes.

Castañeda (2018) en su tesis titulada “La gestión logística internacional y la

exportación del sector textil al mercado boliviano en el periodo 2018”, Universidad César Vallejo, tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Negocios Internacionales donde la técnica elaborada fue, en base a una encuesta empleando como instrumento un cuestionario de 36 preguntas con escala de Likert. Teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión logística internacional y la exportación del sector textil al mercado boliviano, concluye que debido a la existencia de correlaciones altas y muy altas entre las logísticas de abastecimiento, transporte y producción con la exportación, estas son de vital importancia al momento de realizar una exportación. Estos resultados nos aportan información relevante para la presente investigación ya que las logísticas mencionadas ayudan potencialmente a la eficiencia del proceso.

Regalado (2018) en su tesis titulada “Logística y exportaciones de uva al mercado estadounidense en la empresa Agrokasa S.A, año 2018” Universidad César Vallejo, tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Negocios Internacionales. Como instrumento de medición se realizó un cuestionario, el cual fue elaborado por 20 preguntas en escala de Likert. Teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre la logística con la exportación de uva al mercado estadounidense en la empresa Agrokasa S.A en el año 2018, en donde se concluye que las malas manipulaciones y falta de capacitación en los envases y embalajes han generado costos adicionales para la empresa, lo cual nos indica finalmente que el correcto conocimiento sobre el empaquetado y envases hacia nuestro país de destino al momento de exportar nos puede ayudar a no elevar los costos y no dañar la cadena logística ya que esto puede terminar en pérdidas en exportaciones.

Molina (2017) en su tesis titulada, “Análisis de la distribución física internacional y el proceso de marketing en Corpneumatics, S.A. de C.V. (México)”, realizado en México, tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales. En cuanto a la metodología empleada, la autora optó por una investigación de tipo cualitativa y cuantitativa con diseño descriptivo. Teniendo como objetivo principal analizar la distribución física internacional en el caso de importación y el proceso de marketing de componentes neumáticos en Corpneumatics, S.A. de C.V. (México), concluye que un conocimiento adecuado sobre la DFI por parte de las empresas aumenta la eficiencia, la eficacia y efectividad en el proceso de la cadena de DFI de Corpneumatics, S.A. de C.V., y también contribuye a generar un mayor equilibrio de la Balanza de Pagos entre los países.

Andrade y Veliz (2018) en su tesis titulada, “ **Análisis en el proceso de Distribución física internacional, en la Empacadora del Pacífico S.A y su incidencia en el Comercio Exterior Ecuatoriano**” realizado en Ecuador , tesis para obtener el título profesional de Ingeniero en Comercio Exterior. Donde La metodología utilizada es de tipo cualitativas y cuantitativas ya que se recopiló información y se realizó datos estadísticos a través de encuestas realizadas teniendo como objetivo analizar cómo es la ejecución en la distribución física internacional en la Empacadora del Pacífico S.A y su incidencia en el comercio exterior ecuatoriano, concluye que al tener información del flujo de mercancías que se trasladan de un lugar a otro en el comercio exterior del Ecuador se podrá controlar la mayor cantidad de anomalías ocurridas durante el transporte de carga pesada en el Ecuador.

Yajamín (2013) en su tesis titulada “**Análisis y diseño de un sistema de control de logística para los procesos de procura de materiales y servicios a ser implementado en la compañía PDVSA Ecuador**”, Universidad Internacional del Ecuador - Quito, tesis para obtener el título de Ingeniera en Negocios Internacionales. Para este trabajo se aplicó una metodología de investigación en campo tuvo como principal objetivo poder mejorar los procesos de Procura de Materiales y servicios, determinando la factibilidad para la implementación de un modelo de sistema de control de logística para los procesos de Procura de Materiales y contratación de servicios que se adapte a las necesidades de PDVSA Ecuador, en donde se concluye que la falta de un control en tiempos y responsabilidades a cada una de las personas y departamentos que intervienen en los procesos, genera que toda la carga de trabajo y responsabilidad recaiga a un solo departamento, en este caso el de Procura y Contratación, por ese motivo se pensó en la creación de un sistema donde todos aporten al rumbo de una determinada adquisición independientemente del tipo de proceso que deba llevarse a cabo. Entonces podemos comprender que para lograr mantener el correcto registro y control de la documentación o procesos de las áreas, toda la logística debe ser autorizada y distribuida por una área especializada, indicando así la importación de un diseño de control de logística en una compañía.

Quintero y Sotomayor (2018), en su tesis titulada “**Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress CIA.LTDA del Cantón Durán**” Universidad de Guayaquil realizado en Ecuador, tesis para obtener el título de Ingenieras Comerciales. Los métodos de investigación incluyen en la verificación de que el proceso logístico dentro de la empresa se desarrolla de manera adecuada, encuesta a los clientes que

constan en la base de datos de la empresa y entrevistas al Gerente General, Jefe del área Logística, Auxiliar de área de logística y Jefe del Servicio al cliente. Teniendo como objetivo el desarrollo de una propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cía.Ltda del cantón Durán, concluyendo que el servicio brindado dentro de los procesos logísticos de la empresa no generan satisfacción, con esto tenemos como resultado el impacto que tienen los procesos logísticos en la entrega final de un servicio. Esta información es relevante para nuestra investigación ya que nos permite identificar qué parte del proceso está afectando el impacto que puede generar la exportación de un producto.

Mercado (2011), en su investigación titulada “La importancia de la logística en los negocios internacionales” Universidad Tecnológica de Bolívar, realizado en Colombia, cuyo objetivo es estudiar la importancia de implementar una buena logística en los negocios internacionales, concluye que un sistema logístico adecuado permite que las empresas puedan incrementar su competitividad y mejorar la rentabilidad. Esta información nos permite identificar áreas de mejora en el proceso de logística, las cuales pueden decidir el éxito o el fracaso de la comercialización de un producto

La justificación teórica de esta investigación tiene su base en lo expuesto por Mercado (2018) quien menciona que un sistema logístico adecuado permite que las empresas puedan incrementar su competitividad y mejorar la rentabilidad. Por lo tanto un estudio de esta magnitud permitirá identificar cuáles son los puntos críticos y no críticos que afecten directamente al proceso de exportación de la empresa. Finalmente se aportaran conocimientos sobre las dimensiones de la logística internacional, y se usará el método de tabla de Baremo y escala de Likert para poder hallar nuestros resultados y esta información pueda ser aplicada en el futuro.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los factores críticos de la logística internacional involucrados en la exportación de redes de poliéster desde Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A. ubicada en Lima, en el periodo 2020?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿El etiquetado y empaquetado serían o no un factor crítico involucrado en la exportación de redes de poliéster desde Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A. ubicada en Lima, en el periodo 2020?

¿El transporte y almacenaje serían o no un factor crítico involucrado en la exportación de redes de poliéster desde Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A. ubicada en Lima, en el periodo 2020?

¿La gestión aduanas serían o no un factor crítico involucrado en la exportación de redes de poliéster desde Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A. ubicada en Lima, en el periodo 2020?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar cuáles son los factores críticos de la logística internacional involucrados en la exportación de redes de poliéster desde Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A. ubicada en Lima, en el periodo 2020

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Describir si el etiquetado y empaquetado son factores críticos de la logística internacional involucrados en la exportación de redes poliéster desde Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A. ubicada en Lima, en el periodo 2020.

Describir si el transporte y almacenaje son factores críticos de la logística internacional involucrados en la exportación de redes poliéster desde Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A. ubicada en Lima, en el periodo 2020.

Describir si la gestión aduanas es un factor crítico de la logística internacional involucrados en la exportación de redes poliéster desde Callao (Perú) – Manzanillo

(México) de la empresa Fibras Industriales S.A. ubicada en Lima, en el periodo 2020.

HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

Los factores críticos de la logística internacional que están involucrados en el proceso de exportación de redes poliéster desde Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A. ubicada en Lima, en el periodo 2020 son: etiquetado y empaquetado, transporte y almacenaje, y gestión aduanas.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

El etiquetado y empaquetado son factores críticos involucrados en el proceso de la exportación de redes poliéster desde Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A. ubicada en Lima, en el periodo 2020.

El transporte y almacenaje son factores críticos involucrados en el proceso de la exportación de redes poliéster desde Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A. ubicada en Lima, en el periodo 2020.

La gestión de aduana es un factor crítico involucrado en el proceso de la exportación de redes poliéster desde Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A. ubicada en Lima, en el periodo 2020.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Cuantitativa No experimental – Transversal (Descriptivo)

Según el propósito: Aplicada

Aplicaremos el instrumento de la encuesta a 27 personas involucradas en el proceso de exportación de la empresa Fibras Industriales S.A. .

Según el diseño de investigación

Es una investigación no experimental transversal, es no experimental porque no se modifican las variables de la investigación y es transversal porque los instrumentos se aplican solamente una vez.

POBLACIÓN Y MUESTRA (Materiales, instrumentos y métodos)

La población se encuentra constituida por 27 trabajadores de la empresa Fibras Industriales S.A. ubicada en la ciudad de Lima, de los cuales se utilizará como muestra el grupo completo de 27 personas que laboran en el área de exportación de la empresa Fibras Industriales S.A. El motivo por el cual se decidió a la población en conjunto como una unidad de análisis es debido a que la presente investigación es de carácter cuantitativo de tipo descriptiva y adicional a esto, la solidificación de los objetivos se cimentan en base a dichos trabajadores.

Se aplicó como instrumento una encuesta con preguntas cerradas. Se elaboró una encuesta con 12 preguntas, tomando como referencia la matriz de operacionalización y objetivos específicos con el fin de recolectar información imprescindible acerca de nuestra variable Factores críticos de la Logística Internacional. La encuesta obtuvo la validación de 3 expertos, los cuales son docentes de la Universidad Privada del Norte.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

La técnica que se aplicó para la recolección de datos es la encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario con preguntas cerradas, el cual nos permitió recopilar la

información de datos mediante un censo y análisis los datos los cuales se validaron con una tabla de Baremo, en donde se logró medir los resultados y evaluar los niveles en donde se sitúan las dimensiones analizadas. Se realizó la aplicación de este instrumento con el objetivo de que los resultados tengan la mayor confiabilidad del caso.

PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Se procedió a visitar la planta de operaciones en Lima, se ingresó con la debida identificación y autorización del gerente comercial Sr. Jose Sarmiento Flores y el gerente de Exportación Sr. Edmundo de la Piedra. Se expuso ante los trabajadores del área de exportación el motivo de la visita y se pidió a los encuestados que lean bien las preguntas o ítems, elijan una alternativa y la marquen con una equis (X) o un aspa (+). También se recalcó que debían marcar las alternativas con total honestidad y que la encuesta era anónima. Finalmente, al cabo de 8 minutos se recogieron las encuestas y se agradeció el tiempo invertido.

PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS.

Se trasladó la información proporcionada a una data en Excel. Posterior a esto, se utilizó una Tabla de Baremo para la poder medir los niveles y rangos de nuestras dimensiones con la finalidad de definir si eran factores críticos o no. Para esto, se aplicó un valor numérico basado en la Escala de Likert, a cada opción de respuesta de la encuesta en donde “Nunca” era el valor más bajo con 1 y “Siempre” era el valor más alto con 5. Se identificó el rango y amplitud de cada dimensión con el fin de poder ubicar correctamente los intervalos de cada nivel e identificar si eran “Críticos”, “Normal” o “Muy bueno”.

Después de la compilación de todas las referencias (bibliográficas y linkografías) se obtuvo un análisis general, lo cual fue pieza fundamental para las conclusiones de la investigación.

ASPECTOS ÉTICOS.

Se aplicó la normativa APA, en específico la 6ta edición a cada argumento o comentario de los autores mencionados en esta investigación, de esta forma se cumplió con los estatutos correctos en la realización de una tesis – nivel pregrado.

Además, el desarrollo de la metodología fue llevado a cabo bajo las recomendaciones de Delgado, M (2002) de esta forma se cumplió con aspectos éticos que toda tesis debe de seguir, tales como el manejo responsable y cuidado de los datos obtenidos, así como el respeto a la hipótesis planteada inicialmente. Finalmente, el diseño, la recolección de información y análisis de los resultados fue usado de forma íntegra.

Asimismo, la metodología aplicada contó con fines específicos que no afectaron negativamente a ninguna parte interna y externa contempladas en este proyecto.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar cuáles son los factores críticos de la logística internacional involucrados en la exportación de redes de poliéster desde Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A. ubicada en Lima, en el periodo 2020.

Posterior a la realización de las encuestas a los 27 trabajadores de la empresa Fibras Industriales S.A., se procedió a recopilar la información en una hoja Excel, para luego ser plasmada en una Tabla de Baremo. (Véase Tabla 4). De esta manera, debido a que las respuestas tienen valores aplicados con la Escala de Likert (Véase Tabla 3), pudimos medir nuestras dimensiones.

Para poder tener una medición más exacta, se calcularon los niveles y rangos de las dimensiones. Para esto se debió tener claro qué preguntas corresponden a cada dimensión para poder sacar sus valores mínimos y máximos.

Es importante tener en cuenta que:

Vmin: El menor puntaje que puede tener una dimensión en relación a la cantidad de preguntas que tiene.

Vmax: El mayor puntaje que puede tener una dimensión en relación a la cantidad de preguntas que tiene.

Luego de identificados los valores mínimos y máximos, se halló el Rango y Amplitud teniendo en cuenta que:

Rango: $V_{max} - V_{min}$

Amplitud: $Rango / Cantidad\ de\ Niveles$ (Véase Tabla 5)

Con esta información se procedió a llenar la Tabla 5 y se logró tener visibilidad del puntaje que debe tener cada nivel y finalmente, para poder obtener resultados, se cruzó esta información con el puntaje obtenido de cada dimensión en la Tabla de Baremo. (Véase Tabla 4)

Adicional a esto, se halló el porcentaje de respuesta de cada pregunta con la finalidad

de ubicar la oportunidad de mejora de cada dimensión de manera más precisa. (Véase Tabla 8)

TABLA 1

Tabla de Dimensiones

Dimensiones
D1: Etiquetado y Empaquetado (4 items)
D2: Transporte y Almacenaje (3 items)
D3: Gestión Aduanas (5 items)
Total: 12 items

TABLA 2

Preguntas correspondientes a las Dimensiones

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
D1	X	X	X	X								
D2					X	X	X					
D3								X	X	X	X	X

TABLA 3

Tabla de Escalas y Valores – Likert

Escala y Valores
Nunca (1)
Casi Nunca (2)
A veces (3)
Casi Siempre (4)
Siempre (4)

TABLA 4

Tabla de Baremo en base a las respuestas de la encuesta aplicada al personal administrativo

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	D1	D2	D3	TOTAL
1	2	2	2	1	1	2	4	1	4	1	5	4	7	7	15	29
2	1	1	2	1	1	2	3	1	5	1	5	5	5	6	17	28
3	1	2	1	2	1	2	4	2	4	2	5	5	6	7	18	31
4	2	1	2	1	1	2	4	1	5	1	5	5	6	7	17	30
5	2	2	2	1	1	2	3	1	4	1	5	4	7	6	15	28
6	1	2	2	2	1	2	4	1	4	1	5	5	7	7	16	30
7	1	1	2	2	1	2	3	2	4	2	4	4	6	6	16	28
8	1	1	2	2	1	2	3	1	3	2	5	5	6	6	16	28
9	2	1	1	1	1	2	4	2	5	1	5	5	5	7	18	30
10	1	2	2	1	1	2	4	1	3	1	5	5	6	7	15	28
11	2	1	2	1	2	3	5	1	5	2	4	5	6	10	17	33
12	1	2	2	2	1	2	4	1	4	1	5	4	7	7	15	29
13	1	1	1	2	2	3	3	2	4	1	4	5	5	8	16	29
14	1	2	2	1	1	2	4	2	5	1	5	4	6	7	17	30
15	2	2	1	1	1	2	4	2	5	1	4	5	6	7	17	30
16	2	1	2	1	1	2	3	1	4	1	5	5	6	6	16	28
17	1	2	1	1	2	2	5	1	3	1	4	5	5	9	14	28
18	2	1	2	2	1	2	5	1	4	1	4	5	7	8	15	30
19	1	2	1	1	1	2	4	1	5	2	5	4	5	7	17	29
20	2	1	1	2	1	2	4	1	3	1	4	5	6	7	14	27
21	2	1	1	2	1	2	3	2	3	1	5	5	6	6	16	28
22	1	1	1	1	1	2	4	1	4	2	4	5	4	7	16	27
23	1	2	2	1	1	2	3	1	5	1	4	5	6	6	16	28
24	2	1	2	2	1	2	5	2	3	1	5	5	7	8	16	31
25	1	1	2	1	2	2	3	1	3	1	5	4	5	7	14	26
26	2	2	1	2	1	2	4	2	4	1	4	5	7	7	16	30
27	1	1	1	1	1	2	4	1	5	2	5	5	4	7	18	29
Promedio													5,9	7,0	16,0	29,0

TABLA 5

Tabla de Niveles

Niveles	Crítico	Normal	Muy Bueno
Encuesta al personal Adm	12 - 28	29 - 45	46 – 60
D1:Etiquetado y Embalaje	4 - 9	10 - 15	16 – 20
D2:Transporte Almacenaje	3 - 7	8 - 12	13 – 15
D3:Gestión Aduanas	5 - 11	12 - 18	19 - 25

TABLA 6

Tabla de Valor mínimo y máximo

	Total	D1	D2	D3
Vmax	60	20	15	25
Vmin	12	4	3	5

TABLA 7

Tabla de Amplitud y Rango

	Total	D1	D2	D3
Rango	48	16	12	20
Amplitud	16	5	4	6

TABLA 8

Tabla de porcentajes de respuesta

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	15	15	11	16	23	0	0	18	0	20	0	0
%	55,6	55,6	40,7	59,3	85,2	0,0	0,0	66,7	0,0	74,1	0,0	0,0
2	12	12	16	11	4	25	0	9	0	7	0	0
%	44,4	44,4	59,3	40,7	14,8	92,6	0,0	33,3	0,0	25,9	0,0	0,0
3	0	0	0	0	0	2	9	0	7	0	0	0
%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,4	33,3	0,0	25,9	0,0	0,0	0,0
4	0	0	0	0	0	0	14	0	11	0	10	7
%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	51,9	0,0	40,7	0,0	37,0	25,9
5	0	0	0	0	0	0	4	0	9	0	17	20
%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	14,8	0,0	33,3	0,0	63,	74,1

Objetivo 1: Describir si el etiquetado y empaquetado son un factor crítico involucrado en la exportación de redes poliéster desde Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A ubicada en Lima, en el periodo 2020.

En relación a los resultados obtenidos en la realización del cuadro de Baremo podemos observar que según los encuestados, la Dimensión 1 "Etiquetado y Empaquetado" obtuvo una puntuación de 5,9 situándose en el Nivel Crítico, el cual tiene un rango de 4 a 9 puntos. Con lo cual podemos ver que existe una cantidad considerable de problemas al momento de utilizar, dentro del proceso de exportación, las etiquetas de identificación, manipulación, empaquetado, y transporte de las redes poliéster.

Observamos que en la Pregunta #1 "¿En qué medida se utilizan etiquetas de identificación?" el 55,6% de los encuestados respondieron que "Nunca" se hace uso de estos. En la Pregunta #2 "¿En qué medida se utilizan etiquetas de manipulación?" el 55,6% de los encuestados indicaron también que "Nunca" se hace uso de estas etiquetas. En la pregunta #3 "¿El empaquetado que se emplea garantiza la correcta recepción de redes poliéster?" , el 59,3% de los encuestados indicó que el empaquetado utilizado "Nunca" garantiza la correcta

recepción de las redes poliéster y de igual manera el 40,7% indicó que “Casi nunca” lo garantiza. Finalmente en cuanto a la Pregunta #4 “¿El transporte de redes poliéster se encuentra facilitado por el uso de pallets?” el 59,3% de los encuestados indicó que “Nunca” se facilitan los pallets para el transporte de redes poliéster.

Objetivo 2: Describir si el transporte y almacenaje internacional son un factor crítico en la exportación de redes poliéster desde Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A ubicada en Lima, en el periodo 2020.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Tabla de Baremo notamos que según los encuestados, la Dimensión 2 “Transporte y Almacenaje” obtuvo una puntuación de 7,0 situándose en el Nivel Crítico, el cual tiene un rango de 3 a 7 puntos. Aquí podemos ver que los resultados varían, en su mayoría, entre los puntajes 1,2 y 3 que son “Nunca” “Casi Nunca” y “A veces”.

Observamos que en la Pregunta #5 “¿El trabajo de la mano de Agentes de carga u operadores logísticos se desarrolla sin ningún problema?”, el 85,2% de los encuestados indicó que “Nunca” el trabajo de la mano con agentes de carga se desarrolla sin inconvenientes. En la Pregunta #6 “¿Se hace uso de almacenes extra portuarios para la exportación de redes de poliéster?”, el 92,6% de los encuestados indican que “Casi Nunca” y el 7,4% que “A veces” se hacen uso de los almacenes extraportuarios. En la Pregunta #7 “¿Con qué frecuencia se contrata el servicio de líneas navieras para la exportación de redes poliéster?” el 51,9% de los encuestados indican que “Casi Siempre” y el 33,3% que “A veces” contratan el servicio de líneas navieras.

Objetivo 3: Describir si la gestión aduanas es un factor crítico en la exportación de redes poliéster desde Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A ubicada en Lima, en el periodo 2020.

En relación a los resultados obtenidos en la realización del cuadro de Baremo nos permite observar que según los encuestados, la Dimensión 3 “Documentación Aduanera” obtuvo una puntuación de 16,1 situándose en el Nivel Normal. Sin embargo, podemos observar que hay dos preguntas que obtuvieron puntajes muy bajos los cuales afectan directamente al total final de la dimensión.

Una de ella es la Pregunta #8 “¿Con qué frecuencia los certificados de peligrosidad son completados a solicitud del agente de carga?” al obtener el 66,7% “Nunca” y 33,3% “Casi nunca”. Lo cual nos indica que estamos frente a una oportunidad de mejora en cuanto al correcto llenado de los certificados de peligrosidad en el proceso de exportación.

La segunda pregunta que obtuvo un puntaje bajo es la Pregunta #10 “¿La emisión del bill of lading para la exportación de redes poliéster se realiza sin complicación?” al obtener 33,3% “Nunca” y 51,9% “Casi nunca” lo cual, al igual que el caso anterior nos indica que estamos frente a una oportunidad de mejora en cuanto a la correcta emisión del bill of lading en el proceso de exportación.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

DISCUSIÓN

Describir si el etiquetado y empaquetado son factores críticos de la logística internacional involucrados en la exportación de redes poliéster desde Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A. ubicada en Lima, en el periodo 2020.

Al realizarse el análisis de los resultados de la primera Dimensión: Etiquetado y Empaquetado en la Tabla de Baremo y utilizando la Escala de Likert, se demostró que estos sí son factores críticos involucrados en la exportación de redes poliéster desde Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A. ubicada en Lima, en el periodo 2020 ya que obtuvo un puntaje de 5,9 y si observamos la Tabla 5, confirmamos que está dentro del Nivel Crítico.

Melgarejo (2018) en su tesis titulada “Factores críticos en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovot Market S.A., 2018” concluye que el etiquetado y empaquetado es de suma importancia en el proceso de la logística internacional, ya que cumple un papel fundamental en la protección de los productos, de modo que esta pueda ser manipulada y transportada sin ser dañada en un alto nivel, teniendo relación con nuestra investigación, ya que da a entender que si la empresa no se preocupa por el empaquetado de sus productos, teniéndolos sin ningún tipo de protección ni señalización, no asegurarán la calidad e integridad de los mismos al momento de llegar al mercado mexicano.

Se coincide con Alania (2018) en sus tesis titulada “ La influencia de la logística internacional en la exportación de los súper foods en las empresas Mypes agroindustriales de Villa el Salvador al mercado de EE. UU, en el periodo del 2018” menciona que según las entrevistas aplicadas a los participantes, se llega a concluir que las malas prácticas generadas en los envases y embalajes, por toda la cadena logística, termina dañando las paletizaciones realizadas por los exportadores, llevando esto a implementar costos adicionales. Esto coincide con los resultados de la presente investigación. ya que según los resultados obtenidos en las encuestas sobre la dimensión de Empaquetado y Etiquetado, se confirma que el manipuleo de las redes de poliéster son hechas con malas prácticas, no se utilizan pallets para la movilización interna y externa del material y además no se usa un correcto

empaquetado, generando que el producto pueda llegar defectuoso, con roturas, o con material no deseado al mercado mexicano.

Describir si el transporte y almacenaje son factores críticos de la logística internacional involucrados en la exportación de redes poliéster desde Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A. ubicada en Lima, en el periodo 2020.

Al realizarse el análisis de los resultados de la segunda Dimensión: Transporte y Almacenaje en la Tabla de Baremo y utilizando la Escala de Likert, se demostró que estos sí son factores críticos involucrados en la exportación de redes poliéster desde Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A. ubicada en Lima, en el periodo 2020 ya que obtuvo un puntaje de 7 y si observamos la Tabla 5, confirmamos que está dentro del Nivel Crítico.

Se coincide con Quintero y Sotomayor (2018), en sus tesis titulada “Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress CIA.LTDA del Cantón Durán” donde determina que los inconvenientes dentro del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cia.Ltda. genera insatisfacción del servicio brindado. La percepción de la mayoría de los clientes del servicio no es buena, esto debido a que la mayor parte de las encomiendas llegan a su destino con retraso o en mal estado sin que el cliente tenga acceso a garantías. Estamos de acuerdo con lo expuesto por Quintero y Sotomayor (2018) ya en nuestros resultados confirmamos que no se tiene la debida importancia al proceso logístico (casi nunca se trabaja de la mano de los agentes de carga ni se hace uso de almacenes extraportuarios) lo cual afecta a este proceso generando falta de garantía y retrasos en las exportaciones.

Describir si la gestión aduanas es un factor crítico de la logística internacional involucrados en la exportación de redes poliéster desde Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A. ubicada en Lima, en el periodo 2020.

Al realizarse el análisis de los resultados de la tercera Dimensión: Gestión de Aduanas en la Tabla de Baremo y utilizando la Escala de Likert, se demostró que no es un factor crítico involucrado en la exportación de redes poliéster desde Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A. ubicada en Lima, en el periodo

2020 ya que obtuvo un puntaje de 16 y si observamos la Tabla 5, confirmamos que está dentro del Nivel Normal.

No se coincide con Molina (2017) en su tesis titulada, “Análisis de la distribución física internacional y el proceso de marketing en Corpneumatics, S.A. de C.V. (México)” en donde tuvo como resultado que un conocimiento adecuado sobre la DFI por parte de las empresas aumenta la eficiencia, la eficacia y efectividad en el proceso logístico, ya que en nuestra investigación, vemos que hay factores que impactan de manera más crítica en el proceso logístico de la empresa y la documentación aduanera necesaria tiene impacto neutral en la mejora del mismo.

Una de las limitaciones que se logró identifica en la presente investigación fue la poca existencia de antecedentes que permitan evaluar la relación con nuestro estudio. Como consecuencia de esto, se tuvo se realizar una búsqueda profunda y exhaustiva para poder plasmarla nuestras críticas y comparaciones respectiva. Otra limitación que se presentó en nuestra investigación, fue al momento de recolectar la información de nuestra muestra, debido a la coyuntura del Covid 19 y a los limitados accesos que existían en la empresa, por lo que se requirió de varias visitas a fin de completar las entrevistas debidas, ya que se debía respetar el aforo permitido en el ambiente brindado.

Las implicancias prácticas permitieron colaborar con la identificación de los factores críticos y no críticos que implican el proceso de exportación de redes poliéster en la empresa Fibras industriales S.A. Con esto se pudo brindar soluciones que pueden ser utilizadas por la empresa, de esta manera enmendar fallas y quejas recurrentes.

CONCLUSIONES

Los factores críticos de la logística internacional que están involucrados en el proceso de exportación de redes poliéster vía marítima Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A en el periodo 2020 son: el etiquetado y empaquetado, el transporte, almacenaje y la documentación aduanera. De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, sin alguno de estos factores no sería viable la correcta exportación de redes poliéster.

El etiquetado y empaquetado son un factor crítico en la exportación de redes poliéster vía marítima Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A en

el periodo 2020. De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal de la empresa Fibras Industriales S.A., en un promedio de 52,8% y de 47,2% Nunca y Casi Nunca, correspondientemente, se utilizan etiquetas de identificación y manipulación, un correcto empaquetado ni se hace uso de pallets para el manipuleo de las redes.

El transporte y almacenaje son un factor crítico en la exportación de redes poliéster vía marítima Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A en el periodo 2020. De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal de la empresa Fibras Industriales S.A , si bien vemos una respuesta positiva en cuanto a la contratación de líneas navieras, esta contrasta con el bajo puntaje obtenido en el trabajo fluido y sin inconvenientes de la mano de agentes de carga y el bajo uso de almacenes extraportuarios. Esto debe mejorar con el fin de tener la certeza de que la carga va segura y con el mejor equipo de operación logística de por medio.

La gestión de aduana no es un factor crítico en la exportación de redes poliéster vía marítima Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A en el periodo 2020. De los resultados obtenidos Fibras Industriales S.A. Sin embargo, se encontraron dos puntos de mejora. Uno es el correcto llenado de los certificados de peligrosidad y el otro, la correcta emisión del bill of lading. Ambos obtuvieron el puntaje más bajo por lo cual concluimos que si esto se corrige de la mejor manera, el proceso de exportación de redes poliéster también mejorará.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta la suma importancia de esta investigación realizada y tomando en cuenta los resultados que se han obtenido, planteamos algunas recomendaciones para la empresa Fibras Industriales S.A., las cuales tienen como finalidad mejorar algunos de sus procesos para que la empresa tenga una mejor competitividad dentro del campo logístico internacional.

El etiquetado y empaquetado son un factor crítico en la exportación de redes poliéster vía marítima Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A **es por ello que brindamos unas alternativas para mejorar ambos factores.**

TABLA 9

Recomendación de Etiquetado

Etiquetado (Pictogramas de manipulación)	
Antes	Después
	

TABLA 10

Recomendación de Empaquetado

Empaquetado (Uso de forro de tela)	
Antes	Después
	

TABLA 11

Recomendación de Traslado Interno

Traslado interno (Estandarizar uso de pallet)	
Antes	Después
	

El transporte y almacenaje son un factor crítico en la exportación de redes poliéster vía marítima Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A es por ello que recomendamos lo siguiente:

TABLA 12

Recomendación de Agentes de Carga

Estandarización de agentes de carga

Se propone solo trabajar máximo con 2 agentes de carga los cuales podrían ser, Tandem global logistic y Rush transport , de esta manera afianzamos y hacemos crecer lazos logísticos entre empresas . Al trabajar con 2 agencias se tiene una comparación de precios competitivos



TABLA 13

Recomendación de Almacén Extraportuario

Estandarización de uso de almacén extraportuario

Se propone trabajar con almacenes extraportuarios, los cuales pueden ser UNIMAR y TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS, de esta manera aseguramos que la integridad de la mercancía llegue a destino de la mejor manera.



Diagrama de operaciones del proceso de exportación

La gestión de aduana no es un factor crítico en la exportación de redes poliéster vía marítima Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A sin embargo, se decidió añadir recomendaciones en los puntos observados de mejora en el proceso de exportación.

Se recomienda validar el proceso que se realiza al momento de enviar la información al cliente, realizando un check list de los documentos críticos con el fin de no pasar por alto información importante que debe llegar al cliente final.

Por lo que, la documentación que el área administrativa deberá enviar de manera mandatoria es:

- Certificado de peligrosidad
- Factura
- Bill of lading
- Packing list
- Certificado de seguro (expo cif)
- Certificado de origen

FIGURA 1

Diagrama actual de operaciones del proceso de exportación de Fibras industriales S.A.

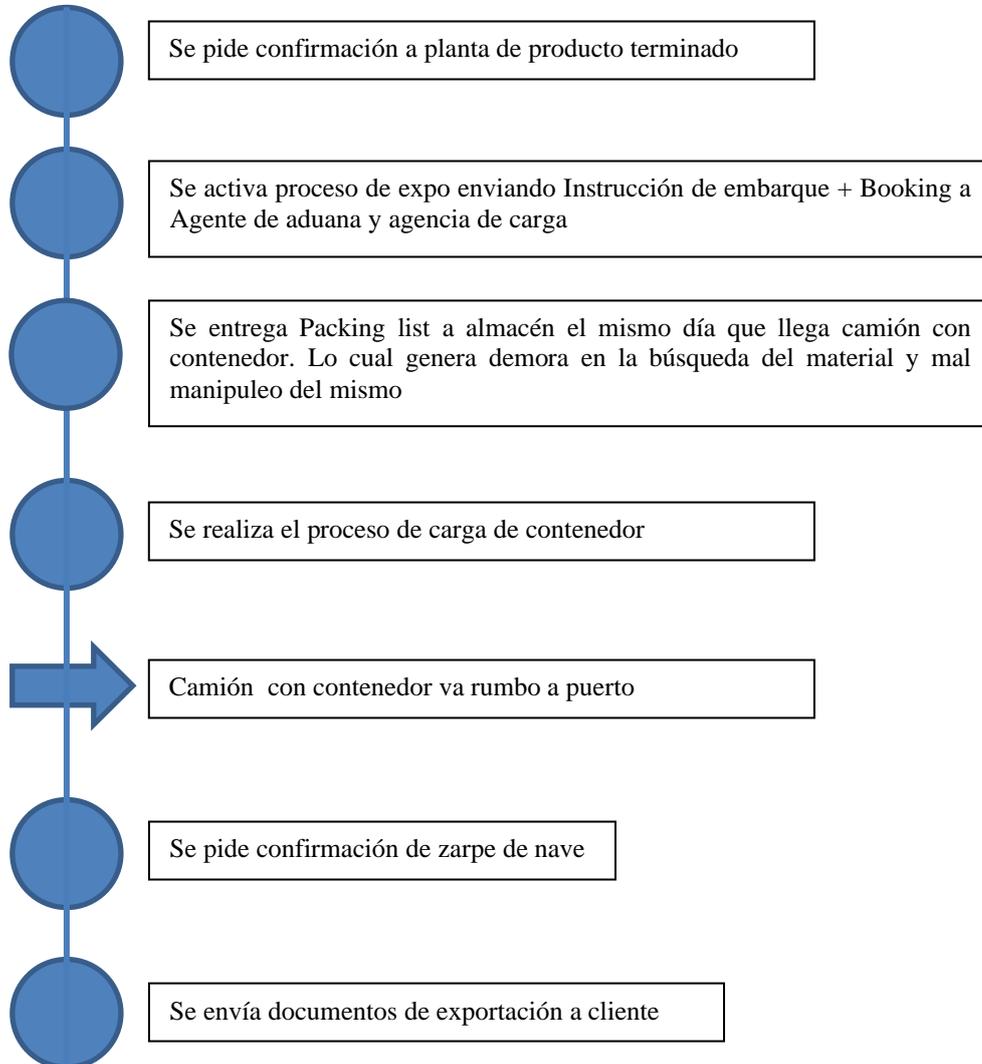
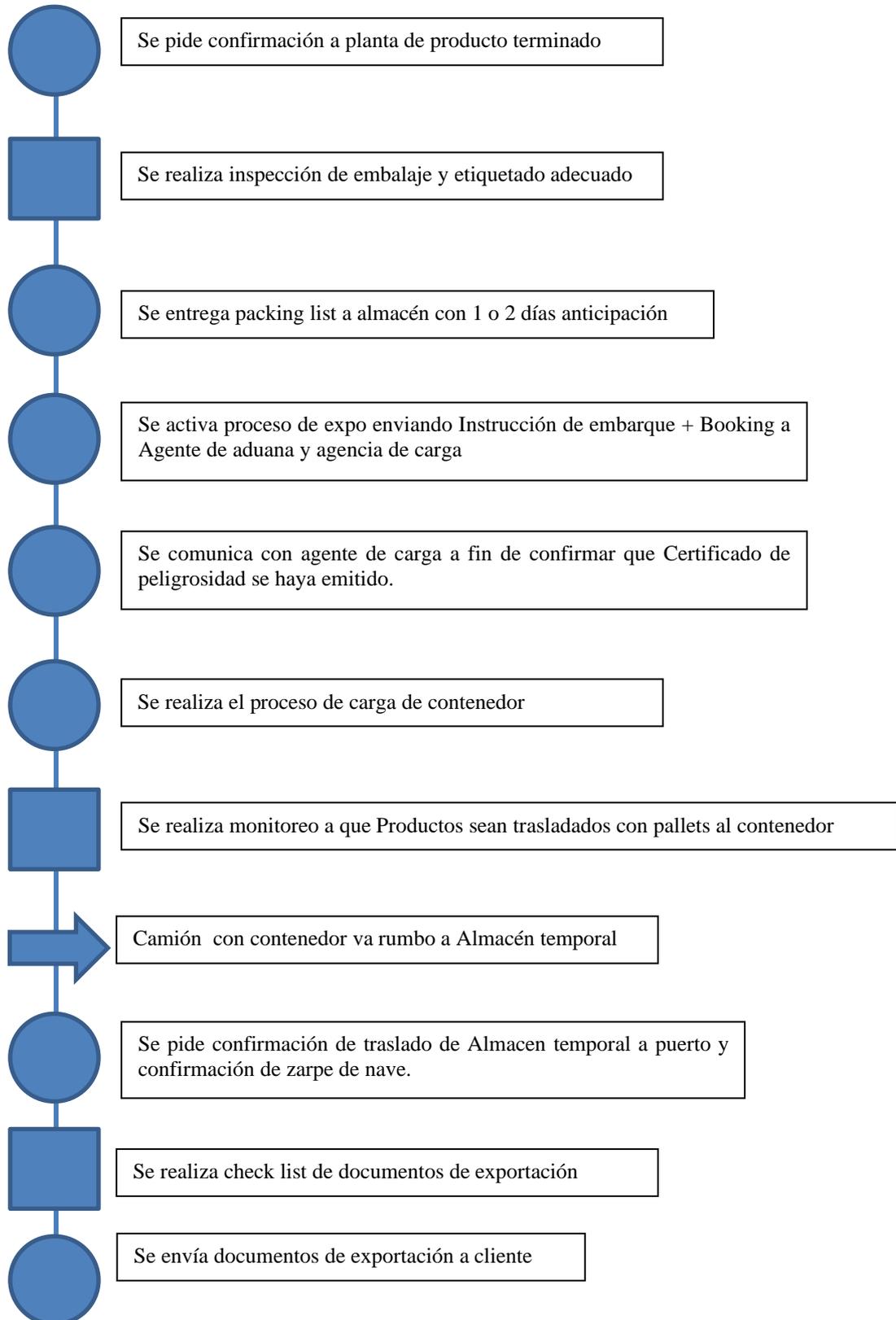


FIGURA 2

Diagrama de operaciones propuesto del proceso de exportación de Fibras Industriales S.A.



REFERENCIAS

- Alania López, K. J. (2018). *La influencia de la logística internacional en la exportación de los súper foods en las empresas Mypes agroindustriales de Villa el Salvador al mercado de EE. UU, en el periodo del 2018*. [Tesis de Licenciatura] Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61967/Alania_LKJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Andrade Albuquerque, J. C., & Veliz Portilla, C. V. (2018). *Análisis en el proceso de distribución física internacional, en la empacadora del Pacífico S.A y su incidencia en el Comercio Exterior Ecuatoriano*. [Tesis de Licenciatura] Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/36543>
- Bloch, R. (Junio de 2012). *Forwarding*. Recuperado el 2020, de <http://rm-forwarding.com/2012/06/04/la-cadena-logistica-internacional/>
- Blog Símbolos Calidad. (2010). Recuperado el 17 de abril, de 2020 <http://blog.simbolocalidad.com/simbolos-de-manipulacion-iso-7801999>
- Castañeda Samar, F. Y. (2019). *La gestión logística internacional y la exportación del sector textil al mercado boliviano en el periodo 2018*. [Tesis de Licenciatura] Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51080>
- Castellanos, A. (2015) *Logística Comercial Internacional*. Universidad del Norte- My Perú Global. (Abril de 2014). Recuperado el 2020, de <http://myperuglobal.com/blog/importancia-del-envase-y-embalaje-para-exportacion/>
- Henriquez, A. (17 de Agosto de 2020). *Tendencia Logística*. Obtenido de tendencialogistica.com: tendencialogistica.com/2020/08/17/logisticainternacional/
- Melgarejo Moises, J. R. (2018, Octubre). *Factores críticos en la logística internacional para la exportación de la empresa Agrovot Market S.A, 2018*. [Tesis de Licenciatura] Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32248>

- Mercado, D. (2011). *La importancia de la logística en los negocios internacionales*. Universidad Tecnológica de Bolívar. [Programa de Finanzas y Negocios Int.] Recuperado de <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0061600.pdf>
- Molina, A. (2017). *Análisis de la Distribución Física Internacional y el proceso de marketing en Corpneumatics, S.A. de C.V. (México)*. [Tesis de Licenciatura] Recuperado de <http://159.90.80.55/tesis/000175542.pdf>
- Quintero Caicedo, A. K. & Sotomayor Sellan, J. M. (2018). *Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cía.Ltda del cantón Durán*. [Tesis de Licenciatura] Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28590>
- Regalado Veira, W. J. (2018). *Logística y exportaciones de uva al mercado estadounidense en la empresa Agrokasa S.A, año 2018*. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. [Tesis de Licenciatura] Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47072>
- SIICEX (2020). *Buscar partida*. Recuperado el 20 de abril de 2020, de http://www.siicex.gob.pe/siicex/portal5ES.asp?page=172.17100&portletid=sfi_chaproductoinit&scriptdo=cc_fp_init&pproducto=5608110000
- SUNAT (2020). *Operatividad Aduanera*. Recuperado el 18 de abril de 2020, de <http://www.aduanet.gob.pe/cl-ad-itestadispartida/resumenPPaisS01Alias>
- Yajamín, K. (2013, Junio). *Análisis y diseño de un sistema de control de logística para los procesos de procura de materiales y servicios a ser implementado en la compañía PDVSA, Ecuador* [Tesis de Licenciatura] Repositorio de la Universidad Internacional de Ecuador - UIDE. Recuperado en Octubre de 2017, de <http://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/47>

ANEXOS

ANEXO N°1: Encuesta al personal

ETIQUETADO Y EMPAQUETADO

1. ¿En qué medida se utilizan etiquetas de identificación?
 Nunca
 Casi nunca
 A veces
 Casi siempre
 Siempre
2. ¿En qué medida se utilizan etiquetas de manipulación?
 Nunca
 Casi nunca
 A veces
 Casi siempre
 Siempre
3. ¿El empaquetado que se emplea garantiza la correcta recepción de redes poliéster?
 Nunca
 Casi nunca
 A veces
 Casi siempre
 Siempre
4. ¿El transporte de redes poliéster se encuentra facilitado por el uso de pallets?
 Nunca
 Casi nunca
 A veces
 Casi siempre
 Siempre

TRANSPORTE Y ALMACENAJE

5. ¿El trabajo de la mano de Agentes de carga u operadores logísticos se desarrolla sin ningún problema?
- () Nunca
- () Casi nunca
- () A veces
- () Casi siempre
- () Siempre
6. ¿Se hace uso de almacenes extraportuarios para la exportación de redes de poliéster?
- () Nunca
- () Casi nunca
- () A veces
- () Casi siempre
- () Siempre
7. ¿Con qué frecuencia se contrata el servicio de líneas navieras para la exportación de redes poliéster?
- () Nunca
- () Casi nunca
- () A veces
- () Casi siempre
- () Siempre

GESTIÓN ADUANAS

8. ¿Con qué frecuencia los certificados de peligrosidad son completados a solicitud del agente de carga?
- () Nunca
- () Casi nunca
- () A veces
- () Casi siempre
- () Siempre

9. ¿La emisión del certificado de origen en el proceso documental se lleva a cabo sin ningún contratiempo?
- () Nunca
() Casi nunca
() A veces
() Casi siempre
() Siempre
10. La emisión del bill of lading para la exportación de redes poliéster se realiza sin complicación?
- () Nunca
() Casi nunca
() A veces
() Casi siempre
() Siempre
11. ¿El proceso de emisión del packing list al momento de la exportación de redes poliéster se realiza sin inconvenientes?
- () Nunca
() Casi nunca
() A veces
() Casi siempre
() Siempre
12. ¿El certificado de seguro se emite sin inconveniente?
- () Nunca
() Casi nunca
() A veces
() Casi siempre
() Siempre

ANEXO N°2: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ÍTEMS
<p>ÚNICA</p> <p>FACTORES CRÍTICOS DE LA LOGÍSTICA INTERNACIONAL</p>	<p>Operaciones de exportación e importación, que comprenden actividades como:</p> <p>El acondicionamiento de la carga a movilizar, transporte internacional, almacenamiento y depósito y la cobertura de seguro.</p> <p>Conocer la cadena logística internacional aplicada a la carga de la que se trate, es la base para diseñar una óptima operación logística. (Bloch, 2012)</p>	<p>Según Henriquez (2020) los elementos que son parte de la logística son: etiquetado y empaquetado, transporte y almacenaje, gestión aduanas los cuales aplicados de manera correcta nos permitirá implementar una adecuada estrategia logística.</p>	Etiquetado y empaquetado	Etiqueta de identificación y manipulación		-¿En qué medida se utilizan etiquetas de identificación? -¿En qué medida se utilizan etiquetas de manipulación?
				Empaquetado		¿El empaquetado que se emplea garantiza la correcta recepción de redes poliéster?
				Paletización.		¿El transporte de redes poliéster se encuentra facilitado por el uso de pallets?
			Transporte y Almacenaje	Operador logístico.		¿El trabajo de la mano de Agentes de carga u operadores logísticos se desarrolla sin ningún problema?
				Terminal de almacenamiento.		¿Se hace uso de almacenes extra portuarios para la exportación de redes de poliéster?
				Líneas navieras (vapores carga contenedor y carga suelta)		¿Con qué frecuencia se contrata el servicio de líneas navieras para la exportación de redes poliéster?

			Gestión Aduanas	Certificado de peligrosidad	LIKERT	¿Con qué frecuencia los certificados de peligrosidad son completados a solicitud del agente de carga?
				Certificado de Origen		¿La emisión del certificado de origen en el proceso documental se lleva a cabo sin ningún contratiempo?
				Bill of lading		La emisión del bill of lading para la exportación de redes poliéster se realiza sin complicación?
				Packing List		¿El proceso de emisión del packing list al momento de la exportación de redes poliéster se realiza sin inconvenientes?
				Certificado de seguro		¿El certificado de seguro se emite sin inconveniente?

ANEXO N°3: Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿Cuáles son los factores críticos de la logística internacional para la exportación de redes de poliéster vía marítima Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A. en el periodo 2020?	GENERAL: Los factores críticos de la logística internacional están involucrados en el proceso de exportación de redes poliéster vía marítima Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A en el periodo 2020 son: el etiquetado y empaquetado, el transporte y almacenaje y la gestión aduanas.	GENERAL: Determinar cuáles son los factores críticos de la logística internacional están involucrados en la exportación de redes de poliéster vía marítima Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A en el periodo 2020.	Única: Factores críticos de la logística internacional	Tipo de investigación: Cuantitativa Diseño: No experimental – Transversal (descriptivo) Técnica: Instrumento: Encuesta usando escala de Likert Método de análisis de datos: Tabla de Baremo	La población se encuentra constituida por 27 trabajadores de la empresa Fibras Industriales S.A., de los cuales se utilizará como muestra el grupo completo de 27 personas que laboran en el área de exportación de la empresa Fibras Industriales S.A.
	ESPECÍFICOS: <ul style="list-style-type: none"> • El etiquetado y empaquetado son o no un factor crítico en el proceso de la exportación de redes poliéster vía marítima Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A en el periodo 2020. • El transporte y almacenaje son o no un factor crítico en el proceso de la exportación de redes poliéster vía marítima Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A en el periodo 2020. • La gestión de aduana es o no un factor crítico en el proceso de la exportación de redes poliéster vía marítima Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A en el periodo 2020. 	ESPECÍFICOS: <ul style="list-style-type: none"> • Describir si el etiquetado y empaquetado son un factor crítico en la exportación de redes poliéster vía marítima Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A en el periodo 2020. • Describir si el transporte y almacenaje internacional son un factor crítico en la exportación de redes poliéster vía marítima Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A en el periodo 2020. • Describir si la gestión aduanas es un factor crítico en la exportación de redes poliéster vía marítima Callao (Perú) – Manzanillo (México) de la empresa Fibras Industriales S.A en el periodo 2020. 			

ANEXO N°4: Validaciones de instrumentos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS				
Título de la investigación:	FACTORES DE LA LOGÍSTICA INTERNACIONAL INVOLUCRADOS EN LA EXPORTACIÓN DE REDES POLIESTER DESDE CALLAO (PERÚ) - MANZANILLO (MÉXICO) DE LA EMPRESA FIBRAS INDUSTRIALES S.A. EN EL PERIODO 2020			
Línea de investigación:	Logística internacional			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	FACTORES DE LA LOGÍSTICA INTERNACIONAL			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
Sugerencias:				
				
<p>Nombre completo:.....Víctor Gaspar Cuadra Jiménez.....</p> <p>DNI:.....17088615.....</p> <p>Profesión: Abogado.....</p>				
				<p>_____ Firma del Experto</p>

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de la investigación:	FACTORES DE LA LOGÍSTICA INTERNACIONAL INVOLUCRADOS EN LA EXPORTACIÓN DE REDES POLIESTER DESDE CALLAO (PERÚ) - MANZANILLO (MÉXICO) DE LA EMPRESA FIBRAS INDUSTRIALES S.A. EN EL PERIODO 2020	
Línea de investigación:	Logística internacional	
El instrumento de medición pertenece a la variable:	FACTORES DE LA LOGÍSTICA INTERNACIONAL	

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Todo conforme.



Nombre completo: **LUIS ALFREDO MANTILLA RODRIGUEZ**

Firma del Experto

DNI: **18066188**

Profesión: **INGENIERO INDUSTRIAL – CIP**

193995

Grado: **MAESTRO**

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de la investigación:	FACTORES DE LA LOGÍSTICA INTERNACIONAL INVOLUCRADOS EN LA EXPORTACIÓN DE REDES POLIESTER DESDE CALLAO (PERÚ) - MANZANILLO (MÉXICO) DE LA EMPRESA FIBRAS INDUSTRIALES S.A. EN EL PERIODO 2020
Línea de investigación:	Logística internacional
El instrumento de medición pertenece a la variable:	FACTORES DE LA LOGÍSTICA INTERNACIONAL

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Nombre completo: Ing. Enrique Avendaño Delgado
 DNI:..... 18087740
 Profesión: Ing. Industrial
 Grado: Magister


 Ing. Enrique Avendaño Delgado
 CIP: 77891

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de la investigación:	FACTORES DE LA LOGÍSTICA INTERNACIONAL INVOLUCRADOS EN LA EXPORTACIÓN DE REDES POLIESTER DESDE CALLAO (PERÚ) - MANZANILLO (MÉXICO) DE LA EMPRESA FIBRAS INDUSTRIALES S.A. EN EL PERIODO 2020
Línea de investigación:	Logística internacional
El instrumento de medición pertenece a la variable:	FACTORES DE LA LOGÍSTICA INTERNACIONAL

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

OK



Nombre completo: Rafael Luis Alberto Castillo Cabrera

DNI: 45236444

Profesión: Ingeniero Industrial

Grado: Maestro en Dirección de Operaciones y Cadena de Abastecimiento

Firma del Experto