



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADM. Y NEG. INTERNACIONALES

“PROCESO DE IMPORTACIÓN DE TONERS Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SYSTEMS SUPPORT & SERVICES S.A., LA VICTORIA 2017”.

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Bach. María Nícida Tarrillo Vílchez

Asesor:

Lic. Mónica Zavala Soto

Lima – Perú

2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **María Nícida Tarrillo Vílchez**, denominada:

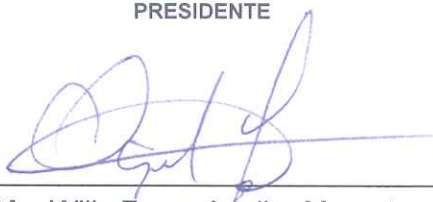
"PROCESO DE IMPORTACIÓN DE TONERS Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SYSTEMS SUPPORT & SERVICES S.A., LA VICTORIA 2017".



Lic. Mónica Zavala Soto
ASESOR



Mg. Berenice Cajavilca Gonzales
JURADO
PRESIDENTE



Mg. Willy Frans Aguilar Morante
JURADO



Mg. Alberto Rojas Balletta
JURADO

DEDICATORIA

A mi familia, a quienes descuido por buscar un futuro mejor, dedico el presente trabajo de investigación; a mis compañeros de trabajo por soportarme; a mis jefes por el apoyo; también a mis docentes que con sus enseñanzas hicieron que estudiar sea una aventura trepidante, y me incentivaron a ser mejor profesional; a todos ellos agradezco y mi reconocimiento por haber hecho posible este trabajo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al estado peruano por implementar la enseñanza en las distintas universidades del programa de educación para personas adultas y con experiencia, a la Universidad Privada de Norte porque me permitió lograr un sueño truncado, y por ser parte de su casa de estudio, permitiéndome disfrutar del staff de primera que tiene, apoyándome siempre en aprender más.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1 <i>Problema General</i>	13
1.2.2 <i>Problema Específico</i>	13
1.3. Justificación	13
1.4. Limitaciones	14
1.5. Objetivos.....	14
1.5.1. <i>Objetivos General</i>	14
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i>	14
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Antecedentes	15
2.1.1. Variable Independiente: Procesos de Importación	15
2.1.2. Variable Dependiente: Productividad.....	18
2.2. Bases teóricas	22
2.2.1. Proceso de Importación.....	22
2.2.2. Pasos para el proceso de importación	24
2.2.3. Proveedores.....	25
2.2.4. Clasificación Arancelaria	25
2.2.5. Clasificación de la forma de Pago	26
2.2.6. Tipos de vías de transporte Internacionales.....	26
2.2.7. Negociación del Tratado de Libre Comercio entre países	27
2.2.8. Documentación para el Trámite de importación.....	28
2.2.9. Agenciamiento Aduanero	29
2.2.10. Flujograma del proceso de importación.	31
2.2.2. Productividad	31
2.2.2.1. Definición.....	31
2.2.2.2. Mapa de procesos.....	33
2.2.2.3. Procedimiento.....	34
2.3. La toma de decisiones	35
2.4. Revisión documentaria.....	35

2.5.	Definición de términos básico.....	35
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA		37
3.1.	Formulación de hipótesis	37
3.1.1.	<i>Hipótesis General.....</i>	<i>37</i>
3.1.2.	<i>Hipótesis Específicos</i>	<i>37</i>
3.2.	VARIABLES.....	38
3.2.1.	Variable Independiente: Procesos de Importación	38
3.2.2.	Variable Dependiente: Productividad.....	38
3.3.	Operacionalización de variable	38
3.4.	Diseño de investigación	40
3.5.	Unidad de estudio	40
3.6.	Población.....	40
3.7.	Muestra (muestreo o selección).....	40
3.8.	Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	40
3.9.	Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos	41
3.9.1.	Encuesta.....	41
3.9.2.	Observación.....	42
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....		43
4.1.	Confiabilidad del instrumento	43
4.2.	Análisis descriptivo.....	44
4.3.	Análisis inferencial	68
CAPÍTULO 5.		81
DISCUSIÓN.....		81
CONCLUSIONES		84
RECOMENDACIONES.....		86
REFERENCIAS		87
ANEXOS		90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Detalle de técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
Tabla N° 2: Detalle de las técnicas e instrumentos usados para la recolección de datos.....	41
Tabla N° 3: Valores de Alfa de Cronbach	43
Tabla N° 4: Alfa de Cronbach del instrumento Proceso de importación.....	43
Tabla N° 5: Los vistas de aduanas	44
Tabla N° 6: Revisión aleatoria de mercadería.....	45
Tabla N° 7: Derechos arancelarios.....	46
Tabla N° 8: Los plazos de desaduanaje	47
Tabla N° 9: Innovaciones de productos.	48
Tabla N° 10: personal técnicamente calificado	49
Tabla N° 11: Desarrollo del personal	50
Tabla N° 12: Técnicas de ensamblaje.	51
Tabla N° 13: Las probabilidades al fracaso.....	52
Tabla N° 14: La elección de alternativas.....	53
Tabla N° 15: Confianza	54
Tabla N° 16: Comunicación entre áreas	55
Tabla N° 17: Trabajo en equipo.....	56
Tabla N° 18: Alta capacidad de productividad.....	57
Tabla N° 19: Buen desempeño del colaborador.....	58
Tabla N° 20: Productos de calidad	59
Tabla N° 21: Horas de trabajo.....	60
Tabla N° 22: Total de empleados.	61
Tabla N° 23: Recursos humanos.....	62
Tabla N° 24: Optimización de recursos.....	63
Tabla N° 25: Mano de obra.	64
Tabla N° 26: costo de material	65
Tabla N° 27: Índices de producción	66
Tabla N° 28: Atención de la demanda de insumos.....	67
Tabla N° 29: Prueba de normalidad de los instrumentos: Importación y Productividad.....	68
Tabla N° 30: Prueba de correlación de los instrumentos: Importación y Productividad.....	69
Tabla N° 31: Prueba de correlación de “Toma de decisiones” del Proceso de importación y la Productividad.....	70
Tabla N° 32: Prueba de correlación de “Tecnología de Punta” del Proceso de importación y la Productividad.....	71
Tabla N° 33: Prueba de correlación de “Revisiones de aduana” del Proceso de importación y la Productividad.....	72
Tabla N° 34: Productividad comprando tóner como producto terminado, a Mayoristas Locales.....	73
Tabla N° 35: Productividad importando accesorios para el ensamblado de tóner.....	74
Tabla N° 36: Rentabilidad comprando tóner como producto terminado, a Mayorista locales.	75
Tabla N° 37: Rentabilidad importando accesorios para el ensamblado de tóner.....	76
Tabla N° 38: Cuadro comparativo de Productividad en millones de copias	77
Tabla N° 39: Cuadro comparativo de rentabilidad en millones de USD	78
Tabla N° 40: Cuadro de resultado del costo por copias realizadas.....	79
Tabla N° 41: Objetivo: Revisión documentaria.....	79
Tabla N° 42: Objetivo: Revisión documentaria importación de tóner	80
Tabla N° 43: Objetivo: Revisión documentaria importación accesorios para ensamblaje de tóner.....	80
Tabla N° 44: Cálculo de costos	99

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Flujograma del proceso de Importación	31
Figura N° 2: Mapa de procesos de la Empresa Systems Support Services S.A.	33
Figura N° 3: Procedimiento de ensamblado del tóner	34
Figura N° 4: Pregunta 1 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.	44
Figura N° 5: Pregunta 2 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.	45
Figura N° 6: Pregunta 3 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.	46
Figura N° 7: Pregunta 4 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.	47
Figura N° 8: Pregunta 5 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.	48
Figura N° 9: Pregunta 6 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.	49
Figura N° 10: Pregunta 7 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.	50
Figura N° 11: Pregunta 8 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.	51
Figura N° 12: Pregunta 9 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.	52
Figura N° 13: Pregunta 10 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.	53
Figura N° 14: Pregunta 11 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.	54
Figura N° 15: Pregunta 12 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.	55
Figura N° 16: Pregunta 13 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.	56
Figura N° 17: Pregunta 14 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.	57
Figura N° 18: Pregunta 15 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.	58
Figura N° 19: Pregunta 16 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.	59
Figura N° 20: Pregunta 17 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.	60
Figura N° 21: Pregunta 18 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.	61
Figura N° 22: Pregunta 19 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.	62
Figura N° 23: Pregunta 20 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.	63
Figura N° 24: Pregunta 21 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.	64
Figura N° 25: Pregunta 22 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.	65
Figura N° 26: Pregunta 23 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.	66
Figura N° 27: Pregunta 24 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.	67
Figura N° 28: Informe de productividad con respecto a la importación de tóner (producto final) y/o accesorios para ensamblar los tóneres.	77
Figura N° 29: Informe de rentabilidad con respecto a la importación de tóner (producto final) y/o accesorios para ensamblar los tóneres.	78
Figura N° 30: FOB	92

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo implementar un proceso de importación para la empresa Systems Support & Services S.A., la cual actualmente no cuenta con un área especializada para gestionar las compras de sus insumos a proveedores internacionales para su propio ensamblado de suministros de equipos multifuncionales multimarca que brindan como parte de su servicio. Si bien es cierto que no es difícil realizar importaciones y que existen leyes de la misma donde mencionan pasos a seguir para nacionalizar productos que vienen del exterior; pero, los empresarios aún tienen temor por la falta de experiencia y el poco conocimiento. Es por ellos, que la capacitación a todo el personal y principalmente a los dueños de la empresa es de mucha importancia, ya que les permite enfrentar situaciones críticas durante el proceso de importación.

Para dicha investigación se desarrolló un estudio No experimental: Transversal – Descriptivo, que nos ayudó a conocer y describir las actividades, procesos, recolectar información o medirla; extrayendo información significativa. Para ello se hizo uso de elementos tales como: cámara fotográfica, filmadora, lapicero, ficha de cortejo, fichas de observaciones y cuaderno de apuntes; pudiendo registrar en el preciso momento el proceso de ensamblado de los suministros de equipos multifuncionales multimarca. Este trabajo puede servir como modelo para aquellas empresas que se puedan adecuarse a la nueva forma de trabajo.

Palabra clave

Importación, aforo físico, ensamblaje, suministros (accesorios para equipos de fotocopiado), productividad, rentabilidad.

ABSTRACT

The objective of this work is to implement an import process for the company Systems Support & Services SA, which does not currently have a specialized area to manage the purchases of its supplies from international suppliers for its own assembly of multi-brand equipment supplies that they provide as part of their service. While it is true that it is not difficult to import and that there are laws of the same where they mention steps to follow to nationalize products that come from abroad; But, businessmen are still afraid of lack of experience and little knowledge. It is for them, that the training to all the personnel and mainly to the owners of the company is of great importance, since it allows them to face critical situations during the importation process.

For this research a non experimental study was developed: Transversal - Descriptive, that helped us to know and describe the activities, processes, collect information or measure it; extracting meaningful information. To this end, elements such as: camera, video camera, pencil, courtship card, observation cards and notebook were used; being able to register at the precise moment the process of assembling multi-brand multifunctional equipment supplies. This work can serve as a model for those companies that can adapt to the new way of working.

Keyword

Import, physical capacity, assembly, supplies (accessories for photocopying equipment), productivity, profitability

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

(Lafuente, 2010) “Entiende a la importación como la compra de bienes y servicios extranjeros para el uso y el consumo nacional o para su elaboración ulterior, se trata de la compra directa a un productor/proveedor en un país exportador,” para establecer este concepto se hace necesaria la participación y la intervención de un agente comercial que actúa como un gestor que vela que los productos adquiridos o enviados al exterior tengan un flujo continuo en su cadena de distribución, permitiendo tener una serie de ventajas entre ellas, la disposición de grandes cantidades a largo plazo y el flujo continuo del producto o material.

Al hablar en la actualidad sobre Los Negocios Internacionales, (Hernández Contrera, 2014) indica que:

En la actualidad encontramos más de un prestador de servicios globales que se encuentran a la vanguardia de los conocimientos técnicos, interconectados para poder ofrecer distintos servicios que puedan ayudar en las operaciones a las empresas. Ya no es una limitación el no saber con detalle los asuntos relacionados a los negocios Internacionales y probar participación de los mismos. Se maneja en la actualidad el termino de outsourcing de servicios para satisfacer más de una actividad que muchas veces no son el principal rubro al que se dedica la empresa, por lo que la misma será capaz de seguir produciendo sus productos, teniendo en cuenta que al exportar se puede contar con los servicios de un profesional que brindará confianza y seguridad para el manejo y seguimiento de sus operaciones internacionales. Por lo tanto el prestador de servicios globales, es quien diariamente conoce la línea del proceso y procedimiento para ofrecer el mejor servicio, busca y obtiene economías de escala y que finalmente lo convierte en margen parcial al cliente. También hay otros prestadores de servicios globales como son los agentes aduanales, los comercializadores, agentes de venta y posiblemente otros de acuerdo a la región. Todos los mencionados cumplen un objetivo para las determinadas situaciones que se presenten en las diferentes etapas en donde se encuentre ubicada la empresa. Pero hay que tener en cuenta que se debe tener suficiente y con esta poder evaluar el servicio y poder advertir las desviaciones que se pueden encontrar entre lo solicitado y lo obtenido, así como saber cómo ejecutar con mucho éxito el contrato de prestación de servicios.

En un mundo de creciente globalización económica, el Comercio Internacional tiene un rol fundamental como motor del crecimiento, generador de empleo e impulsor del desarrollo de las naciones. Los procesos de importaciones constituyen uno de los eslabones fundamentales para las empresas en la construcción de la cadena de suministros de manera eficiente y efectiva.

Es por el seguimiento a los procesos de importación que se puede evidenciar los problemas generales y específicos relacionados a los productos que se importan. Estos problemas se pueden identificar y agrupar en tres categorías principales; la primera con los relacionados a la débil e insuficiente infraestructura y la merma de calidad de los servicios; la segunda se encuentra relacionada con la problemática de concentración y las prácticas consideradas como no competitivas; y la tercera es más de naturaleza técnica y que incluye los altibajos estructurales en los procesos y procedimientos del comercio exterior.

“Por ello es un reto para las empresas que realizan operaciones de comercio exterior, poder administrar bien la cadena de suministros con el fin de poder identificar los puntos a mejorar dentro de sus procesos de distribución a nivel internacional”. (Aguilar Herrera, 2012).

Por lo tanto, es necesario, “identificar como es el estado de los procesos y procedimientos en la cadena de abastecimiento, para que las empresas logren cristalizar realmente su operación y consideren estrategias que mejoren el proceso y poder aumentar su posicionamiento nacional e internacional”. (Mejía Rivera, 2012).

En el Perú son muy pocas empresas dedicadas al rubro de outsourcing de productos tóner, y estas realizan compras en grandes cantidades a sus proveedores en el mercado nacional; estas empresas de outsourcing por falta de conocimiento no cuentan con una área especializada para realizar sus mismas importaciones y que esto sería menor costo, de esa manera estaría reduciendo sus costos en un 35%. La cual le estaría beneficiando a la empresa ya que pueda realizar mayores cantidades de compras, para tener un stock y poder atender a sus clientes en tiempos óptimos.

La iniciativa de una importación de suministros para tóner con una área o se tenga la idea de implementación un proceso de importación; ya sea por falta de conocimiento que esto pueda contribuir con las áreas de Logística y operaciones en su objetivo común de mejorar la

productividad y reducir costos en la compra de insumos y accesorios para ensamblar suministros compatibles con los equipos multifuncionales multimarca que ofrecen a sus clientes.

Por lo tanto en la siguiente investigación, determinaré la necesidad de influenciar en la implementación de un proceso de importación en la empresa Systems Support & Services S.A., se analiza que la empresa está teniendo problemas de margen en su rentabilidad por los altos costos de los suministros que se compran en el mercado nacional, actualmente tienen como proveedor a la empresa INGRAN MICRO, quien le distribuye los distintos suministros multimarca que la empresa en estudio utiliza, dicha empresa es un importador mayorista de suministros de Impresoras multifuncionales multimarca, las cuales la empresa Systems Support & Services S.A., necesita para atender las operaciones de sus clientes, tanto para empresas privada, como para entidades estatales, ya sea en Lima y a nivel nacional y/o, donde la atención se realiza mediante CAS (Centro de Servicios Autorizados). Los despachos se deben atender bajo procedimientos establecidos influenciada en la buenas prácticas empresariales; y las entregas se deben realizar bajo parámetros de tiempos determinados, llámese niveles de acuerdo al servicio; de no cumplir con lo anteriormente mencionado la empresa puede ser sancionada con penalidades que pueden ir hasta el 10% del monto contratado según lo estipulado en la Ley General de Contrataciones, o cancelación de contrato esto para empresas estatales; sanciones para empresas privadas donde las penalidades son previo acuerdo comercial, pero que también pueden ser canceladas; lo cual al final tiene un impacto perjudicial en el margen de la rentabilidad de la empresa.

Los retrasos en los despachos y las demoras en las entregas, son en la mayoría de las veces por falta de stock por parte de la empresa para poder atender los pedidos a tiempo y esto se debe muchas veces por la falta de flujo de caja y por el precio elevado de los suministros, esto porque al momento de proyectar la compra al por mayor de estos consumibles, el precio en el mercado nacional es uno en ese momento, y es otro luego de pasado unos meses, es decir los precios se elevan, si inicialmente tenía que colocar una orden de compra por 200 unidades, las cantidades proyectadas iniciales varían al verificar el alza en el precio, disminuyendo algunas unidades en el pedido final, ya que al querer comprar varios códigos a la vez, esto afecta en cada compra la cantidad final que se requiere para sostener la operación.

La presente investigación buscará enfocarse en cómo se puede conseguir influenciar un proceso de importación de accesorios y suministros para equipos multifuncionales multimarca a empresas del sector tecnología. Debido a que estas empresas compran sus suministros a mayoristas del mercado local y esto hace que sus costos sean elevados; incluso, se ha comprobado que el precio de venta de estos suministros se ha incrementado en el mercado local, pero el precio final de la solución ha bajado debido a la demanda y la competencia, habiendo pocos beneficios para las empresas que se dedican a este rubro.

La presente investigación permitirá demostrar que implementar un proceso de importación de la empresa Systems Support & Services S.A., ayudará a reforzar y potenciar al área de logística, reestructurando la visión de la empresa profundizando los conocimientos de importación directamente para su propio beneficio; además, del asesoramiento para ello, permitiendo mejorar la productividad de la empresa en esta línea y reduciendo costos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo el proceso de importación de toners se relaciona con la productividad de los trabajadores de la empresa systems support & services s.a., la victoria 2017?

1.2.2 Problema Específico

- a. ¿De qué forma la toma de decisiones se relaciona en el proceso de importación de toners con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Service S.A. La Victoria 2017?
- b. ¿Cómo la revisión documentaria se relaciona en el proceso de importación de toners con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Service S.A. La Victoria 2017?

1.3. Justificación

- Justificación valorativa. - La trascendencia que se observó para realizar el presente trabajo, fue que hay muchas herramientas para ser utilizadas para hacer realidad dicho proyecto, ayudando a los nuevos importadores a tener su propia productividad.

- Justificación académica.- Habiendo estudiado los cursos de estadística aplicada y Logística y Distribución Física Internacional, me ayudaron a realizar dicho trabajo para dar solución a un problema que percibí en la empresa Systems Support & Services S.A., de no contar con la utilización de suministros alternativos, existiendo la oportunidad buscar beneficios al importar insumos y accesorios a menor precio y ensamblarlos en sus propias instalaciones teniendo así un alternativa más de otra opción de suministros; de esa manera conseguir reducir costos a la empresa y contar con un stock con entregas inmediatas a sus cliente.

1.4. Limitaciones

Dentro de las limitaciones encontradas en la presente investigación tenemos: El factor tiempo con el que se cuenta para la elaboración, falta de información actualizada y análisis del presente trabajo, por ser una investigación explicativa. Además, por causas de carga de trabajo y la responsabilidad que tengo como hija de madre adulto mayor.

Pero a pesar de las dificultades cotidianas, la investigación es factible; porque la forma y veracidad de investigación no se verá afectada.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivos General

Determinar cómo el proceso de importación de toners se relaciona con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Services s.a., la victoria 2017.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Indicar de qué forma la toma de decisiones se relaciona en el proceso de importación de toners con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Services S.A. La Victoria 2017.
- b. Analizar cómo la revisión documentaria se relaciona en el proceso de importación de toners con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Services S.A. La Victoria 2017.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable Independiente: Procesos de Importación

Nacionales

- En la Ciudad de Lima, Perú la Sra. (Regal Ríos, 2016) ha presentado la presente tesis “Propuesta de Formalización de un Procedimiento de Importación para la Optimización de los tiempos de Nacionalización caso empresa IQ Corporation S.A.C.” la cual plantea los siguientes objetivos; establecer y presentar de manera formal procesos a través de un procedimiento de importación que busque optimizar los tiempos de nacionalización para la empresa IQ Corporation S.A.C.

También poder plantear de qué manera esta propuesta pueda a través de un procedimiento de documentación anticipada optimizar los tiempos de nacionalización para la importación en la empresa IQ Corporation S.A.C., para lo cual utilizarán un método de carácter mixto, que será cuantitativo como cualitativo, pues comprenderá tanto un análisis como el procesamiento de datos de los tiempos, pudiendo observar e interpretar las distintas variables operativas y funcionales del personal encargado del comercio exterior. De la misma manera, se propone que la presente investigación tiene carácter de tipo descriptiva pues el autor busca establecer la veracidad o falsedad de la hipótesis que plantea mediante la evaluación y descripción de cada aspecto sobre la situación actual de la empresa. Esto también lo aclara Hernández, Fernández, & Baptista (1991) quienes dicen que “desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así -y valga la redundancia- describir lo que se investiga” (pág. 71).

Concluye que; Con la cumplimentación de la obtención y análisis de los datos recolectados, se consigue obtener las siguientes conclusiones:

Primero, no establecer reconocimientos previos para tener que verificar la documentación, y que la misma coincida con los datos físicos de los accesorios, incluso antes de que se presente la documentación ante aduanas, puede conllevar que

se pregone información errónea que decante en multas y demoras al momento de la nacionalización.

Segundo, el no manejar documentación previa de la importación de los repuestos y no anticiparse a los problemas que puedan surgir en caso se obtenga un canal de verificación física, esto hace que existan demoras y sobrecostos al momento de presentar el expediente de nacionalización ante aduanas.

Tercero, al no tener un protocolo de cómo se debe etiquetar los repuestos, estos se hacen de manera equivocada, teniendo que volver a realizar la operación o poniendo en duda ante el especialista que la mercancía corresponda con los documentos presentados lo que puede motivar el pago de multas, así como demoras y sobrecostos.

Por lo tanto, la falta de personal capacitado de la empresa que se encarga de los reconocimientos físicos, hace que las nacionalizaciones se prolonguen sin necesidad, al no poder argumentar ante el especialista de aduanas en el momento de surgir las dudas, entonces la propuesta de un procedimiento de documentación anticipada para la importación optimizará los tiempos de nacionalización en la empresa IQ Corporation S.A.C.

Para optimizar los tiempos de nacionalización en la empresa IQ Corporation S.A.C., se optó por un reconocimiento físico.

Análisis: es pues a través de esta investigación que se toma en cuenta, de la importancia que tienen los procesos de importación para todo tipo de mercadería, si se cuenta con toda la documentación necesaria se evitan las multas, y de esa manera no se incrementa el precio unitario de los productos. Pero también se debe tomar en cuenta que si de salir canal rojo (aforo físico) estaría demorando el tiempo de entrega, y todavía aun que, si no se cuenta con el personal suficiente, los tiempos se prolongan, y esto causa sobre costos en el precio final.

- En la ciudad de Lima, Perú el Sr. (Pacheco Porras, 2017) presento la presente tesis “Proceso de importación de la agencia SC&D agentes de aduana S.A.C. 2016” donde tiene como objetivo general determinar la problemática en los procesos de importación de la agencia SC&D Agentes de Aduana S.A.C. 2016.” Teniendo como sus objetivos específicos: La determinación de la problemática cuando se tiene la asignación a canal

rojo en los procesos de importación de la agencia SC&D Agentes de Aduana S.A.C. 2016; también determinar la problemática que se da en la valoración en aduanas en los procesos de importación de la agencia SC&D Agentes de Aduana S.A.C. 2016; por ultimo también poder determinar la problemática que se tiene al momento de extraer las muestras en los procesos de importación de la agencia SC&D Agentes de Aduana S.A.C. 2016.

Concluye que: Según los resultados obtenidos con la investigación, se consigue demostrar que la Extracción de muestras en los procesos de importación, conlleva en tener demoras, esto en tiempo que se pueden expresar en días o semanas, y por lo tanto en gastos adicionales al importador, ya que de darse este conjunto de problemas, el despacho cae en retrasos ajenos a la agencia de aduanas, porque además de un pago que se efectúa para poder realizar la sustracción de las distintas muestras, se debe llenar el “Actas de extracción de muestras y transcripción de etiqueta”, luego de pasar a realizar la respectiva sustracción de la muestra en forma y cantidades que deben ser establecidas por un Procedimiento Específico denominado: Reconocimiento Físico – Extracción y Análisis de muestras, para luego tener que esperar los respectivos resultados por parte del laboratorio.

Análisis. - Según esta tesis, tiene que tomarse en cuenta la importancia de poder solucionar los problemas de los que los procesos de importación, para poder minimizar o reducir la extracción de muestras a los productos, ya que esto hace perder tiempos lo que decanta en tener más gastos; ya que no se contaría con la mercadería dentro del tiempo que tiene estimado el importador, y se originaría el tener que pagar almacenaje adicional, lo que aumentaría el precio final del producto. Con la mejora de procesos de importación la asignación y extracción de muestras se reduciría enormemente, y es lo que se busca en la presente tesis.

Internacionales

- En la Ciudad de Quito, Ecuador los Sres. (Guerra Tapia & Apunte Zambrano, 2015) presentaron la presente tesis “Propuesta para el Mejoramiento del Proceso de Importaciones y Exportaciones de los Productos en la Empresa Havells Sylvania N.V. a partir del 2014” donde como objetivo propone una Propuesta para el mejoramiento

del proceso de importaciones y exportaciones de los productos en la empresa Havells Sylvania N.V. a partir del 2014; se tiene como objetivo específico el de realizar un diagnóstico de las generalidades y situación actual de la empresa , Definiendo los recursos que se necesitan para que el departamento de importaciones y exportaciones mejore sus procesos y finalmente establecer la estrategia para obtener que el proceso mejore y establecer control en su implementación.

Concluye que: el fin de las empresas dedicada a importar, es la de brindar un servicio eficaz y segura para lograr su posicionamiento en el mercado, y obtener la mayor rentabilidad posible con el mínimo uso posible de recursos. Es por ello imprescindible para la empresa Havells Sylvania N.V., el poder planificar, estableciendo objetivos y metas a alcanzar a mediano y largo plazo, utilizando herramientas como son los presupuestos, la retroalimentación continua, con lo cual se tomarían las decisiones y las acciones correctivas necesarias para la buena marcha de la empresa. Los controles de la propuesta se diseñaron para garantizar el correcto funcionamiento de la empresa Havells Sylvania N.V., los indicadores buscan garantizar el servicio prestado por la empresa y la calidad de los productos ofrecidos. Se determina por lo tanto que obtener mejoras en los tiempos de los procesos, va a optimizar los costos para conseguir los logros propuestos. Se determina que, con la implementación de la revisión de los planteamientos de procesos, se tendrá mayor efectividad en la rotación de inventarios y por ende en el objetivo final de la empresa.

Análisis: De acuerdo a esta tesis, se puede determinar que, contando con una buena estructura, mano de obra y las herramientas adecuadas en las áreas de importación, se podrá agilizar y mejorar los procesos de importación.

2.1.2. Variable Dependiente: Productividad.

Nacionales

- En la ciudad de Lima, Perú el Sr. (Aranibar Gamarra, 2016) presento la tesis “Aplicación del Lean Manufacturing, para la Mejora de la Productividad en una Empresa Manufacturera” con el objetivo de la Aplicación del Lean Manufacturing, para buscar una mejore de la productividad en una empresa manufacturera.” Siendo las soluciones presentadas: La presentación de las herramientas y conocimientos

adquiridos del Lean deben permitan la conversión de verdaderos agentes del cambio dentro de sus Organizaciones; presentar los distintos aspectos que permitan contemplar al Lean Manufacturing, poder mejorar y contribuir en la productividad de lo que manufactura la empresa; también poder aplicar la metodología de trabajo denominada kanban, con el cual buscar reducir costos y aumentar la productividad del proceso, por lo tanto poder aplicar la hipótesis del Lean Manufacturing, con lo que mejora notablemente la productividad en una empresa manufacturera. Tomando en cuenta los lotes de producción, transportes, materiales en proceso (WIP), tiempo de proceso total o lead time, espacio ocupado y, desde luego, productividad.

Debemos tener en cuenta que esta investigación es de tipo CUALITATIVA - NO EXPERIMENTAL con características DESCRIPTIVAS, por lo que podemos diagnosticar, identificar y evaluar plantear el problema para formalizar la Propuesta de modelo de gestión de procesos y con esto incrementar la productividad.

Concluye que: El crecimiento de los centros de retail y las tiendas por departamentos en los últimos lustros, y la posible expansión futura de las mismas. Hacen que la empresa busque mejorar sus procesos logísticos en el futuro, con el fin de conseguir abastecer a todas sus tiendas por departamento a nivel nacional, sin perder el orden y la eficiencia. Es entonces que los productos y mercadería que se importe, cuente con mayores tiempos de entrega que los de la mercadería nacional, ya que la misma es traída a territorio nacional por vía marítima, hace que los tiempos que permanece en el centro de distribución de La Empresa - antes de llegar a las tiendas por departamento – sea un importante elemento a considerar.

Hay temporadas en donde se tiene una alta demanda, y donde los trabajadores tienen que laborar fuera del horario normal y establecido de trabajo, lo que hace que se reduzca la productividad en los posteriores días, ya sea por temas propios del cansancio y la fatiga que conlleva con un estrés laboral, la estandarización de los métodos propuestos para la Jefatura de Importación va a permitir tanto a colaboradores nuevos como antiguos, a diferencia de cómo se ejecuta actualmente, teniendo que laborar utilizando la misma metodología de trabajo, que es más eficiente que los distintos métodos de trabajo que vienen desarrollando actualmente en la empresa, son también las capacitaciones laborales propuestas las que permiten tener continuidad en la práctica incluso con futuras rotaciones del personal. Con esto la metodología

propuesta podrá mantenerse durante la ejecución del Plan estratégico, esperando el momento que la Empresa consiga expandirse.

Análisis. – a través de este trabajo de tesis, lo que se busca es la mejora de la productividad de la organización; incluso ante la problemática que enfrenta del no poder contar con la mercadería y los productos importados a tiempo. Con la implementación de este proyecto, se obtendrá optimizar la inversión, obtener eficiencia y ajustar los costos futuros, buscando que se paguen solos.

- En la ciudad de Trujillo, Perú el Sr. (Pacherres Chiroque, 2012) presento la tesis “Proyecto de Mejora en Productividad del Servicio de Soporte Informático basado en las Buenas Prácticas de ITIL y Mayor Cobertura de Incidencias Atendidas al Cliente Interno en una Entidad Financiera de la Ciudad de Trujillo.” con el objetivo de desarrollar una propuesta para la sección de Servicios Informáticos de la institución financiera de la ciudad de Trujillo, basado en las buenas prácticas de ITIL que permita mejorar la productividad del servicio al cliente interno. Buscando una solución con: “Evaluar los servicios prestados por Servicios Informáticos, diseñar los procedimientos basados en ITIL (incidencias y problemas), elaborar el Portafolio de Servicios de Informáticos, definir las funciones de Servicios Informáticos, Y con ellos aumentar la operatividad de la empresa y ayudar a cumplir los objetivos propuestos por la misma.”

Esta tesis tiene como hipótesis que mediante el desarrollo de una propuesta basada en las buenas prácticas de ITIL, se puede mejorar el nivel de servicio de la sección de Servicios Informáticos de la institución financiera de la ciudad de Trujillo, mediante dicha teoría es posible conseguir incrementar la productividad del servicio, teniendo como logro paulatinamente conseguir una mayor cobertura en la atención de incidencias reportadas por el cliente interno en lo que dure el proyecto; teniendo en cuenta que su población serían todos los servicios de Tecnología de la información que se brindan en la Institución de la ciudad de Trujillo y como muestra de estudio todos los servicios de gestión de incidencias y problemas. La presente investigación es del tipo exploratorio.

Se concluye que: Gracias al desarrollo del tema de dicha tesis, se puede determinar finalmente que incluir las buenas practicas de ITIL no limitan a la organización a

seguir un nivel restringido al momento de gestionar los servicios de TI. Por lo tanto, debe ser ITIL quien se adapta a las necesidades de la organización permitiendo que los servicios ofrecidos sean de calidad.

Desarrollar el diagrama causa – efecto, permitió identificar la problemática actual y los motivos por los cuales los procesos en si causaban la insatisfacción del cliente; se identificaron aquellas actividades críticas (demora en la atención de incidencias) en cada paso y proceso del servicio, identificando cada deficiencia de la actividad, se puso énfasis en la acción correctiva y la iniciativa de mejora, se diseñaron los procedimientos de Gestión de Incidencias y Gestión de problemas basados en ITIL, se procedio a elaborar un portafolio de servicios Informáticos, se definieron las funciones para el personal técnico de Servicios Informáticos, es entonces que con la implementación de la mejores prácticas de ITIL, se consigue incrementar la productividad del servicio y con ello obtener un nivel de servicios aceptable de un 80% a un 90%.

Análisis. - Mediante esta tesis, lo que se busca es dar soluciones mediante una propuesta de mejora, corregir la forma en que se estaban atendiendo las incidencias y requerimientos de los diferentes casos y casuísticas que se presentaban, categorizando los casos por tipos y estableciendo parámetros a partir de la creación de una portafolio de servicios, y la puesta en práctica de las mejores prácticas de ITIL, aumentando la productividad con la implementación de servicios informáticos.

Internacionales

- En la ciudad de Bogotá, Colombia el Sr. (Morales Cotes & Puerta Barón, 2011) presento la tesis “Plan de Mejoramiento para Incrementar la Productividad y Competitividad de las Pymes Colombianas” teniendo como elaborar y proponer un plan de mejora para la Pyme que le permita aumentar la productividad y por ende ser más competitivos, haciendo un análisis interno e identificado sus fortalezas y debilidades de la Pyme Colombiana en el 2011 a traves también de un diagnóstico basado en los resultados de dicho análisis, siendo esta Gran Encuesta Pyme solo para los sectores de comercio, industria y servicios, teniendo como prioridad las oportunidades de mejora presentes en la Pyme colombiana, utilizandoherramientas como Pareto, MICMAC y el Índice de Competitividad de las empresas destacadas del

sector Pyme colombiano, elaborando cuadro comparativo entre los resultados de las herramientas y poder determinar las variables que generen un mayor impacto en la productividad y competitividad de la Pyme. (Variables dentro del Plan Estratégico).

Por lo tanto se establece un planteamiento de acciones que busquen intervenir en cada una de las variables estratégicas, separando algunas acciones que deben presentar en el plan de mejoramiento, aplicando una técnica como la del interrogatorio, también se determinó que la relación costo-beneficio entre las acciones del plan de mejor. Se puede determinar que consiguió identificar 7 variables, que representaban un 32% de las causas, que muestra en el 67% los aspectos claves de una pyme, siendo estos puntos donde se debe poner prioridad. Se obtuvieron dos oportunidades de mejora; el manejo de altos costos y capital de trabajo insuficiente. Las herramientas utilizadas en este trabajo fueron tres: MICMAC, Pareto y el Índice de Competitividad, los que arrojaron muestras de que aplicar la innovación como una de las variables conllevaba un alto impacto en el funcionamiento de la pyme del país. Por lo que se resaltó que fue la única variable ubicada en el cruce de los resultados obtenidos por dichas herramientas. Las demás variables obtenidas fueron: falta de manejo de altos costos, falta de ratios e indicadores y actividades de mercadeo.

Análisis. - Mediante esta investigación, se tiene en cuenta un alto costo de inversión para implementar estas mejoras, siempre teniendo como objetivo el incrementar la productividad y la competitividad, pero además el problema a la que se enfrenta las Pymes se dan en el sector económico, al que pertenece; siendo la más crítica, la falta de demanda.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Proceso de Importación

2.2.1.1. Definición

Según (Vanessa Alexandra, 2014) indica que: “el proceso de importación implica la intervención de actores fundamentales en su curso, cada uno de ellos con sus funciones y cumpliendo las formalidades establecidas en la Ley. Desde que el importador toma la decisión de obtener productos extranjeros para ser comercializados”; en el país del Ecuador, se empiezan a fusionar las diligencias de

los diferentes estamentos de control del Estado y participantes en el proceso aduanero que desde el inicio conforman un verdadero engranaje técnico y operacional a fin de que una importación legal sea posible.

Según (Pilco Moreno, 2008) manifiesta que (...) “a través de la existencia de procesos de importación y exportación cada vez más simples y rápidos, tienen que contribuir en la reducción de costos y tiempos de espera en los puertos, aeropuertos y fronteras terrestres”(…).

Según (Ordóñez Quezada , 2004) indica que: “El proceso de importación desde la compra del producto hasta la entrega del mismo (...). De acuerdo a la situación en cada uno de los pasos del proceso de importación de mercaderías se plantean los aspectos a conocer y evaluar para orientar al empresario en la toma de decisiones (...).

El proceso de importación en sí no es un proceso complicado, sin embargo, se requiere de cierta experiencia en el manejo del mismo, además de tecnología de punta en sistemas, comunicaciones y excelentes relaciones humanas para enfrentar los problemas que se puedan dar durante el mismo, especialmente, en las revisiones de aduana en las que muchas veces perdura el criterio de un vista de aduanas.

Según (LÓPEZ GALVIS , 2014) indica que: “el proceso de importación que se realiza en Cerrejón, se inicia con la necesidad de un cliente en la operación, que requiere un material que puede ser de stock o de cargue directo, según la planificación del uso de los recursos, y el cual el atendido por departamento de compras”. El proceso de importación rediseñado, es un único proceso que deberá ser seguido por los encargados de cuenta, independientemente si la importación es aérea, marítima o terrestre, (...).

Según (SOZORANGA SANDOVAL, 2015) indica que: “El proceso de importación de mercancías en su país, está sustentado por un conjunto de aspectos, que van desde lo teórico conceptual, histórico, jurídico-legal y procedimental, (...). En todo país tienen diferentes regímenes para las importaciones y procesos.”

2.2.2. Pasos para el proceso de importación

2.2.2.1. Importación para el consumo

2.2.2.1.1 Definición

Según (SUNAT G. , 2009) confirma que: “el régimen aduanero que permite el ingreso de mercancías al territorio aduanero para su consumo (luego del pago o garantía según corresponda), de los derechos arancelarios y demás impuestos aplicables, así como el pago de los recargos y multas que pudieran haberse generado y del cumplimiento de las formalidades y otras obligaciones aduaneras.”

2.2.2.2. Producto a importar

Según (Mercado S. , 2000, pág. 145) indica que: “el “producto es resultado de toda acción del sistema, compañía y otros participantes y no consiste en fabricarlo totalmente hasta que es consumido.” Es pues que a pesar de estar en este estado se incluye los aspectos de servicios posteriores al mismo consumo, sobre todo en aquellos productos que tienen como características, una vida útil y prolongada.

a. Insumos:

- ✓ Tóner blanco y negro, Magenta, Cyan y Yellow (Polvo y líquido)
- ✓ Cilindros o Drums
- ✓ Fusores; y Kit de mantenimiento

b. Calidad

Según (Mercado, 2000, pág. 158) Los productos a importar deben cumplir con un standard de calidad, certificaciones de calidad ISO internacional que permiten homologar los insumos y accesorios a ensamblar.

¡Calidad!, ¡calidad!, ¡calidad!, una palabra muy usual, no hay industrial pequeño o grande, o empresa, ni medios publicitarios que no dejen de pregonar tan significativo elemento que cuya aplicación en el mercado local se sujeta al precio final del producto, es decir, si el precio de un producto es alto, es muy probable que se trate de un producto con la calidad alta, y por el contrario, se determina o supone que si el precio del producto es bajo, la calidad por defecto también sea baja, en términos más concretos, la calidad puede expresarse como una función que viene determina por el precio (...)

c. Clase de marcas:

- ✓ HP
- ✓ XEROX
- ✓ LEXMARK

2.2.3. Proveedores

Los proveedores según (Rico & Rincon, 2013) análisis de pre inversión en importación e instalación de equipos de fotocopiado remanufacturados en el centro del país”, la obligación principal del vendedor es el suministro de las mercancías de conformidad con el contrato, es decir que el vendedor debe suministrar las mercancías, los suministros y la factura comercial, o su mensaje electrónico equivalente, de acuerdo con el contrato de compraventa y cualquier otra prueba de conformidad que pueda exigir el contrato para dar valor a esta transacción.

El proveedor, viene hacer el exportador en origen; el que se encarga de envasar, embalar, etiquetar, y embarcar los suministros. El proveedor también se tiene que encargar de emitir la factura comercial, packing list, documento de transporte, y otros documentos si fuera el caso, que también viene determinado por el país al cual va a enviar la mercancía.

La vía de transporte será de acuerdo con el peso y volumen de la carga, que ha sido previamente pactado entre ambos (comprador y vendedor); de igual manera las responsabilidades del importador, será según el Incoterms pactado en la compra – venta.

2.2.4. Clasificación Arancelaria

La clasificación arancelaria (Aduana, 1997-2016) Antes de todo, se necesita saber cuál es la subpartida nacional (código de 10 cifras) del producto a importar y así poder ubicarlo en el Arancel de Aduanas vigente aprobado con Decreto Supremo N° 238-2011-EF.

Es necesario, porque con este código se puede saber cuáles son los tributos por pagar por el ingreso de una mercancía a un país determinado, además de esta manera puedo saber si el producto cuenta con alguna restricción, o con algún beneficio arancelario. Asimismo, este dato es exigible en la Declaración Aduanera de Mercancías (DAM) que se presente ante SUNAT.

La determinación de la subpartida nacional de una mercancía, se obtiene a través de aplicar un proceso denominado “Clasificación Arancelaria”, siendo por lo tanto necesario conocer con precisión las distintas especificaciones técnicas de la mercancía por clasificar, es decir:

- Información gráfica
- Nombre comercial y técnico
- Características que sean relevantes para identificar la mercancía
- Accesorios y/o Componentes
- Uso y aplicaciones
- Forma de presentación física

Siendo su partida arancelaria del tóner: 3707.90.00.00

2.2.5. Clasificación de la forma de Pago

Según (Siicex, Formas y Medios de Pago Internacionales, 2006) “Son los diferentes acuerdos entre comprador y vendedor para determinar el momento del pago de la mercadería o servicio. Este momento de pago está en relación al embarque y/o entrega del bien o servicio”.

Dentro de las principales formas de pago tenemos:

- 1. Pago por adelantado:** Los pagos que realizara la empresa Systems Supports & Services S.A, serán cubiertos al contado, quiere decir que el exportador (proveedor) recibirá el pago antes que el importador (comprador) reciba la mercadería.

2.2.6. Tipos de vías de transporte Internacionales

1. Transporte Aéreo.

Según (González, Transporte y Logística Internacional, 2013) indica que “el transporte aéreo tiene la gran ventaja de la rapidez. Es una vía muy utilizada para llegar a mercados poco accesibles y para el transporte de productos perecederos o de gran valor. Siendo más caro de los medios en relación al peso.”.

Por su rapidez, este tipo de vía de transporte solo es recomendable para la empresa en estudio y/o para cualquier otro importador, cuando estas no cuenten con stock y se requiera con suma urgencia los tóner para distribuir a sus clientes a tiempo; ya que, por sus elevados costos de almacenaje y fletes, esto afecta al precio final del producto.

2. Transporte Marítimo

Según (González, Transporte y Logística Internacional, 2013) indica que: “es el medio de transporte más utilizado en el comercio internacional debido a su menor costo y mayor capacidad de carga.”

El transporte marítimo se especializa en; transporte de "carga fraccionada", que son realizados normalmente por buques de línea regular; y el de "carga masiva", que consiste realizarlo entre dos puntos de poco tráfico marítimo, y esto le denominan generalmente los “buques tramp”.

Es entonces, el medio más utiliza para los intercambios comerciales internacionales. Este tipo de transporte es el más sutilizado por los importadores y en este caso por la empresa Systems Support & Services S.A.; ya que es recomendado para importaciones de grandes cantidades, permitiéndoles que sus costos de fletes y almacenamientos no sean muy elevados.

2.2.7. Negociación del Tratado de Libre Comercio entre países

Según (Romero & Rodríguez, 2013) manifiesta que: “el Tratado de Libre Comercio (TLC) significa oportunidades para las MYPE, la clave es saber segmentar el mercado, ya que las MYPE no pueden pretender entrar al mercado de grandes volúmenes de Estados Unidos”.

La oportunidad que encuentran las MYPE es la de trabajar con productos de alto valor agregado. Siendo posible incluso con esos precios altos; la posibilidad de realizar ventas en escalas pequeñas, manteniendo siempre un alto índice de calidad, incluso una marca propia. Es así que se consigue generar oportunidades que resultan interesantes. Así, tenemos, como ejemplo, que las MYPE tornan por importar maquinarias o equipos para la producción para atender y procesar tanto los bienes como los servicios que ofrecen, siempre con precios más bajos que los pagados hasta antes de la firma y entrada en función del TLC. Por lo consiguiente, es también importante considerar que, de la misma manera que el Perú reduce sus aranceles aplicables a la importación de bienes provenientes de ese país, también Estados Unidos haga lo propio, es decir permitir que los bienes producidos por las empresas peruanas, incluidas las MYPE, puedan ingresar en su enorme mercado que actualmente se encuentra

alrededor de los 300 millones de habitantes, por ende con precios mucho más atractivos y sobre todo, competitivos.

Systems Support & Services S.A., también hará uso del TLC Tratado de Libre Comercio; ya que la partida arancelaria para el producto en estudio es: 3707.90.00.00 con un AD/Valorem: 6%, de esa manera liberar los derechos arancelarios en sus importaciones; beneficiando al importador en la reducción del precio final del productos a importar, que son los tóner.

2.2.8. Documentación para el Trámite de importación

Según (García Trius, 2009, pág. 9) indica que: “Son los primeros que deben realizarse. Su elaboración corresponde al departamento de exportación de la empresa. En ellos se recoge toda la información necesaria para llevar a cabo la venta.”. Siendo el más importante la emisión de la factura comercial que debe de acompañar a la mercadería, esto a lo largo de todo el recorrido que tiene este producto, que compromete al comprador a realizar el pago en las condiciones que se reflejan en el propósito documentario, y/o acuerdo comercial.

La empresa Systems Support & Services S.A. tendrá que exigir a su proveedor el envío anticipado de la documentación necesaria, para su proceso de importación y no tenga problemas al momento de la nacionalización de la mercadería; los documentos exigibles por la agencia de Aduana y SUNAT, son:

a. Factura Comercial

Según (García Trius, 2009, pág. 25) “Es un documento administrativo que se utiliza sobre todo modo de oferta comercial, es decir, como detalle de las condiciones de una venta con información precisa para el comprador”.

Documento muy importante en una compra-venta internacional, donde se describe lo que se embarcara e indica el precio unitario y precio firme:

- Nombre y dirección de quien vende.
- Fecha de verificación de la venta.
- Nombres de quien compra en Panamá y también del consignatario;

- Aspecto y características como: clase, peso bruto o neto en Kilos, cantidad, volumen para productos líquidos y descripción de las mercaderías, clasificadas por separado según su naturaleza
- El precio total y parcial de las mercaderías, sí corresponde.
- El cargador, remitente, el proveedor debe constatar en la factura comercial mediante una nota que diga: “bajo la gravedad del juramento y con su firma, que los datos expresados en ella son exactos y verdaderos y que la venta se hace por la suma total declarada, sin deducciones ocultas o reservadas de ninguna clase.”

2.2.9. Agenciamiento Aduanero

Según (ICESI, 2013) indica que:” La función principal de las agencias de aduanas es actuar como colaboradores ante las autoridades aduaneras en el cumplimiento de las normas legales relacionadas con los procedimientos aduaneros y las actividades de comercio exterior.”

Para la nacionalización del tóner, ya sea por medio marítimo o aéreo, la empresa Systems Support & Services S.A. tendrá que prestar de los servicios de una agencia de aduana para que, por medio de ella realice la nacionalización de la mercadería ante aduana. Para esto se realizará los siguientes trámites aduaneros:

2.2.9.1 Trámites de la Agencia de Aduana

Los trámites que se tiene que realizar en la agencia de Aduana, antes y después de la Numeración de la mercadería por parte de la empresa Systems Support & Services S.A. Es según se detallan a continuación:

a) Reconocimiento Previo

El reconocimiento previo según (SIICEX, 2017) indica que: “Es la facultad del dueño, consignatario o sus comitentes de realizar en presencia del depositario la constatación y verificación de la situación y condición de la mercancía sin intervención de la autoridad aduanera”.

El servicio de reconocimiento previo es solicitado por la empresa Systems Support & Services S.A., para verificar y confirmar: Marca, Modelo, cantidad, País de Origen, etc. para no tener que caer en multas cuando pase por revisión aduanera.

b) Nacionalización de la mercadería - Tóner

De acuerdo con la (SUNAT I. , 2008) donde indica que: “la Nacionalización de las mercaderías es el Ingreso de las mercancías a territorio aduanero para su consumo, con el pago de los derechos arancelarios y demás impuestos aplicables; pago de multas y recargos de generarse y de cumplimiento con las formalidad y obligaciones Aduaneras”.

Para dichos procesos de Nacionalización de las mercaderías, estas deben estar en un almacén aduanero, y contar con tarja para que la Agencia de aduana, proceda con las nacionalizaciones de la misma.

c) Numeración de la DAM (Declaración Aduanera de Mercancías).

La numeración de la DAM según (SUNAT, EL DESPACHO ADUANERO DE LAS MERCANCÍAS, 2010) indica que: “La destinación aduanera se solicitará por procedimientos informáticos, mediante el intercambio de información por vía electrónica; o, por escrito mediante la presentación física de la documentación correspondiente”.

d) Reconocimiento de Aforo Físico

El reconocimiento de aforo físico según (PERUANO, 2014) publica que: “El reconocimiento físico es la operación que consiste en verificar lo declarado, mediante una o varias actuaciones”.

Las actuaciones a las que se refiere el artículo del diario oficial del Perú son: reconocer las mercancías, luego verificar su naturaleza, origen, estado, cantidad, calidad, valor, peso, medida o clasificación arancelaria. Será por lo tanto el funcionario aduanero designado quien debe de realizar el reconocimiento físico de acuerdo a lo establecido en el procedimiento general denominado “Importación para el Consumo”.

Los productos denominados “tóner”, por tratarse de un producto restringido siempre saldrán con canal rojo y tendrán que pasar por revisión documentaria y física, la verificación será realizado por un vista de aduana en presencia de un despachador de la agencia de aduana.

El pago de este servicio es, de acuerdo al pacto acordado entre el exportador e importador y el pago puede ser en origen o destino y va refrendado en el documento Bill Of Lading.

2.2.10. Flujograma del proceso de importación.

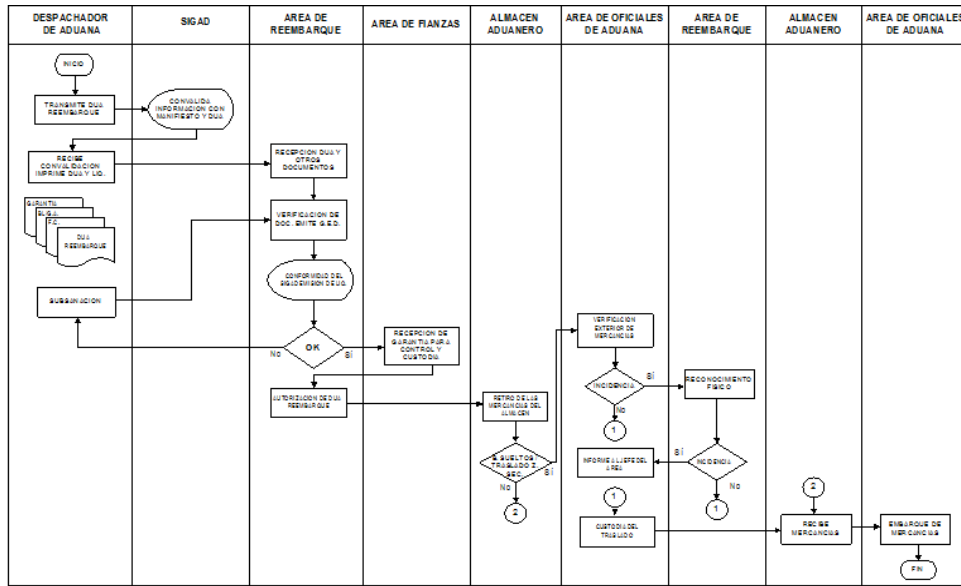


Figura N° 1: Flujograma del proceso de Importación

Fuente: Sunat

2.2.2. Productividad

2.2.2.1. Definición

Según (Pages, 2010) indica que: “Se considera que la productividad es el arte de lograr más con lo mismo, las políticas encaminadas a elevar la productividad deberían ser las favoritas de todo sistema político.” Pero debemos anotar, que el crecimiento de la productividad es una tarea algo compleja, siendo necesario identificar las políticas necesarias, validando posibles conflictos que pueden darse entre los diferentes objetivos, y poder conseguir los recursos y poner en práctica dichas políticas, incluso tener que lidiar con los que prefieren el statu quo u otras políticas, y en lo posible mantener esfuerzos que sostenga en espacios complementarios hasta la obtención de resultados. Esta es una tarea un poco incierta que pide un tanto de coordinación, esfuerzo y paciencia, que extrañamente no es una prioridad en los sistemas políticos. La distribución de subsidios a empresas improductivas, pequeñas

empresas, incluso con trabajadores informales, se vuelven mecanismos más fáciles de ejecutar en la práctica, que incluso tienen una rentabilidad mayor y más inmediata, en lo político. (p.18)

Según (Niebel y Freivalds, 2009). Indica que: “la productividad hace referencia a la relación existente entre lo producido y los medios empleados para ello; por ende, constituye un cociente de los resultados logrados entre recursos empleados.” Es así, que los resultados obtenidos pueden llegar a medirse en unidades producidas, piezas vendidas, clientes atendidos o incluso en utilidades. Mientras tanto los recursos empleados se miden por la cantidad de trabajadores, tiempo total empleado, horas-máquina, etc.

Según (Felsing & Runza, 2002) indican que: “Años atrás, se pensaba que la productividad dependía de los factores trabajo y capital, pero, actualmente se sabe que existe un gran número de factores que afectan su comportamiento”. Siendo entre ellos, uno de los más importantes, la calidad que ofrecen los recursos humanos, las inversiones, la secuencia capital/trabajo, el trabajo de investigación y el desarrollo científico tecnológico, las innovaciones tecnológicas, también cuentan los sindicatos, la globalización, la utilización de la capacidad operativa, la legislación y las normas gubernamentales, , etc.

La productividad es una característica que mide la eficiencia del uso de los factores en el proceso productivo. Si una economía tiene por producir con un solo factor, como pueden ser; el trabajo o la productividad, puede dar por entendido como la cantidad del producto por cada unidad de trabajo, comúnmente denominada “productividad laboral”. Según esta definición, un colaborador con mayor productividad, obtendrá por defecto por su trabajo más unidades del producto. (...) (Céspedes, Lavado, & Ramírez Rondán, 2016, págs. 12,13)

2.2.2.2. Mapa de procesos

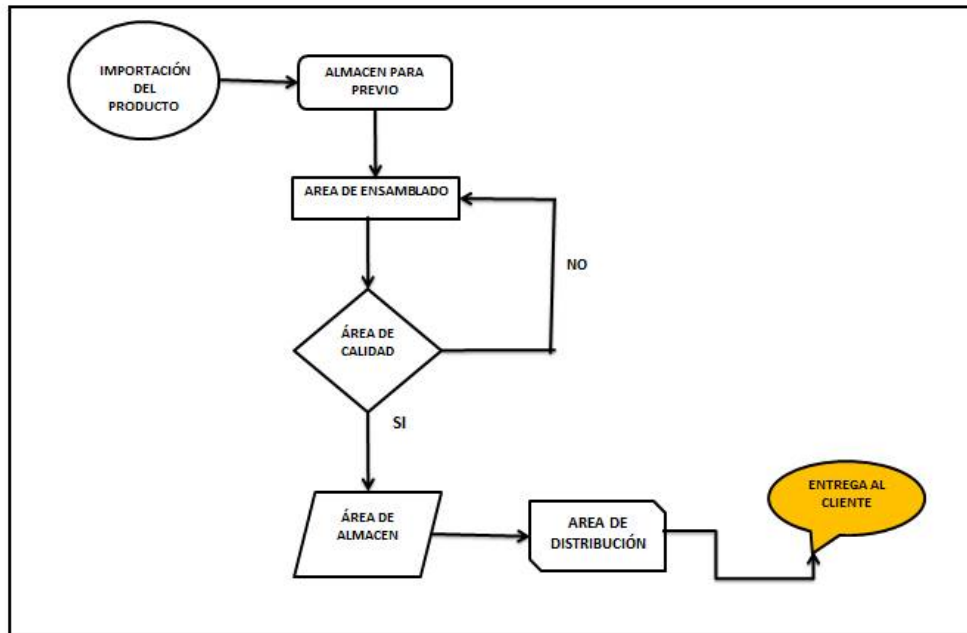


Figura N° 2: Mapa de procesos de la Empresa Systems Support Services S.A.

Fuente: Elaboración propia.

Como se demuestra en la figura n.º 2., se realiza la importación del insumo o producto, para luego pasar a realizar un proceso denominado “previo”, en la cual se comprobara si es correcta la cantidad que se solicitó al proveedor extranjero, para luego pasar al área de ensamblado; después de finalizar el proceso de ensamblado, pasará al área de calidad para confirmar el correcto funcionamiento del producto final, si la condición es, NO está en condiciones óptimas, se vuelve a pasar al área de ensamblado para ser nuevamente revisado; si la condición es SI, pasa al área de distribución para ser entregados al cliente final.

2.2.2.3.Procedimiento

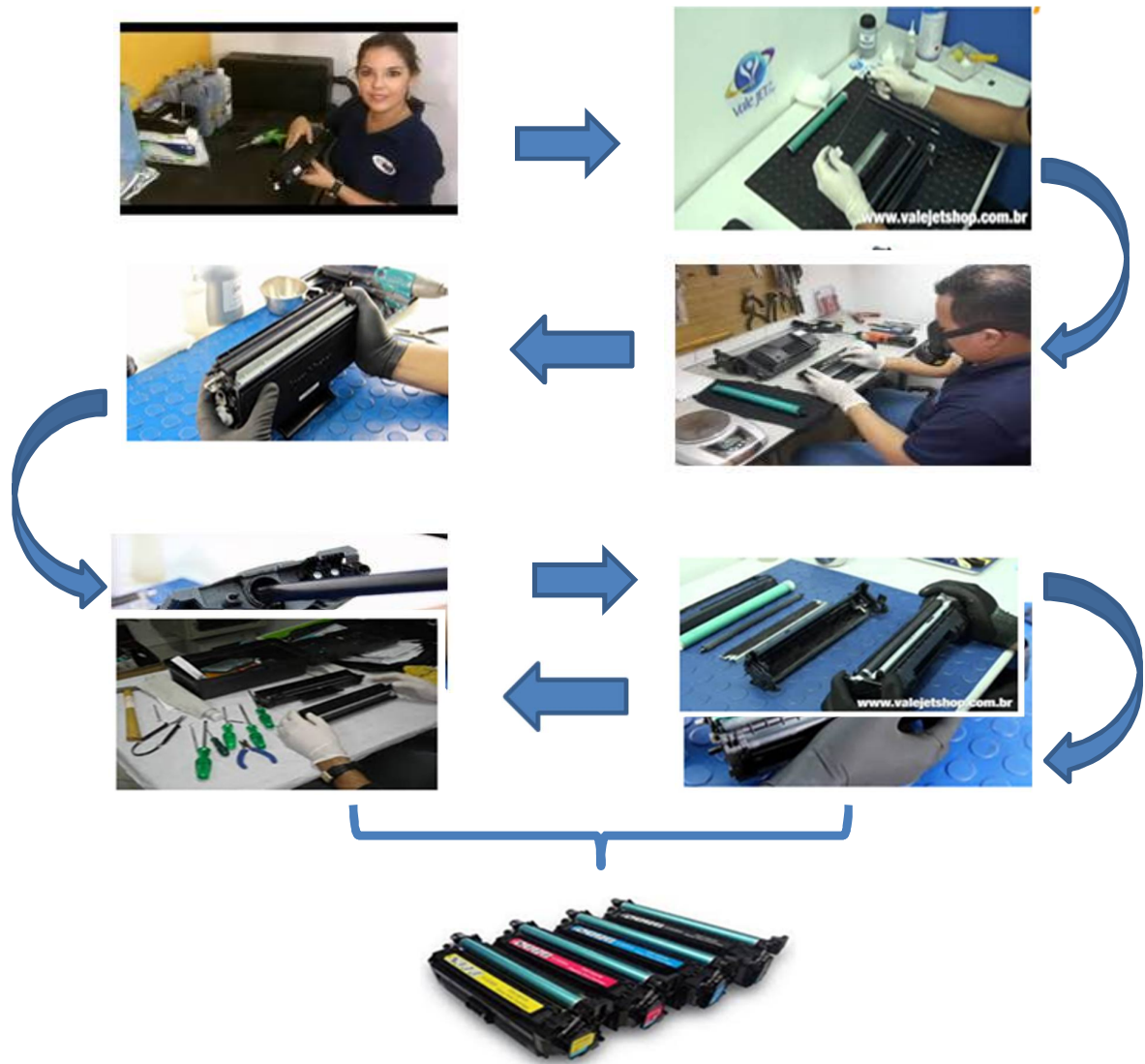


Figura N° 3: Procedimiento de ensamblado del tóner

Fuente: Elaboración propia

Como se aprecia en la figura n°3, la empresa Systems Support & Services S.A., cuenta con la mano de obra para realizar ensamblaje de sus propios suministros (accesorios para equipos de fotocopiado).

2.3. La toma de decisiones

Según (Pilar, 2012) la tomar de decisiones se convierte en una actividad cotidiana y vetusta que pocas veces nos ponemos a reflexionar sobre la misma. Cuando se da el momento de tener que decidir sobre situaciones del futuro, que pueden ser desconocidas e inciertas, muchas veces lo ponemos al azar y “que la suerte nos ayude”. Esta actitud que suele ser muy practicada no es más que poner de manera coloquial, el carro delante de los caballos.

Por lo tanto, después de la ejecución de la actividad previamente planificada, es conveniente poder evaluar si se alcanzaron los objetivos propuestos, siempre teniendo en cuenta que las personas suelen ser por naturaleza optimistas al momento que planifican. Esto constituye lo que conocemos como control de gestión, y nos permite realizar los ajustes que sean necesarios para la ejecución de los planes de acción llevándolos a circunstancias concretas.

2.4. Revisión documentaria

Según (Sunat, 1997 - 2016) “El funcionario aduanero recibe los documentos sustentatorios de la declaración seleccionada a canal naranja y efectúa la revisión documentaria; de ser conforme la revisión documentaria el funcionario aduanero registra su diligencia en el sistema informático mostrándose en el portal web de la SUNAT”.

2.5. Definición de términos básico.

- a. **Aforo físico.** - Operación designando a verificación documentaria, revisión física de la mercadería, de esa manera determina también la clasificación arancelaria, su valuación, la fijación de la cuota de los derechos arancelarios o impuestos y la aplicación de las leyes correspondientes hayan sido correctamente propuestas por el declarante.
- b. **Asignación de canal.** - Luego de la cancelación y/o garantía de ser el caso, de la deuda tributaria aduanera y de los derechos antidumping o compensatorios provisionales de corresponder, se podrá visualizar en el portal de la SUNAT en Internet o mediante aviso electrónico la asignación del canal que determina el tipo de control para la Declaración Única de Aduanas.

- c. **Costos de producción.** - (También llamados costos de operación) son los gastos necesarios para mantener un proyecto, línea de procesamiento o un equipo en funcionamiento.
- d. **Importación.** - Es el ingreso de mercaderías internacionales a territorio Nacional para su consumo definitivo, pagando los derechos arancelarios.
- e. **Mano de obra.** - Se conoce como mano de obra al esfuerzo tanto físico como mental que se aplica durante el proceso de elaboración de un bien.
- f. **Nacionalización de mercadería.** - Ingreso las mercancías a territorio aduanero para su consumo, con el pago de los derechos arancelarios y demás impuestos aplicables; pago de multas y recargos de generarse y de cumplimiento con las formalidad y obligaciones Aduaneras.
- g. **Proceso de Importación.** - el proceso de Importa es el procedimiento donde el cliente debe tener en cuenta a la hora de hacer ingresar mercadería legalmente del territorio extranjero al territorio nacional.
- h. **Productividad.** - Concepto que describe la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales. De acuerdo a la perspectiva con la que se analice este término puede hacer referencia a diversas cosas.
- i. **Producto.** - Es lo que el importador recibe cuando genera una compra a su proveedor en el exterior, de esa manera satisface su necesidad.
- j. **Proveedores.** - Los proveedores son vendedores extranjeros que se encargan de abastecer de bienes de uno hacia otro, lo que le haga falta.
- k. **Reconocimiento Previo.** - la facultad del dueño, consignatario o sus comitentes de realizar en presencia del depositario la constatación y verificación de la situación y condición de la mercancía sin intervención de la autoridad aduanera.
- l. **Reducción de costo.** - solución que todo empresario o empresa busca, para el beneficio económico.

- m. Transporte Aéreo.** - es el tipo de transporte se hace más usual, por la urgencia que se requiera la mercancía, la partida o volumen de la misma; pero que además; sea su gran valor o fragilidad lo considere.

- n. Transporte Marítimo.** - es el tipo de transporte permite transportar grandes cantidades, volumen y todo tipo de mercancía a largas distancias a diferencia de otros medios de transporte. Sus costos a diferencia del aéreo, es más económico.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1. Formulación de hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

H_i: El proceso de importación de toners se relaciona gratificadamente con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Service S.A. La Victoria 2017.

H₀: El proceso de importación de toners NO permitirá relacionarse con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Service S.A. La Victoria 2017.

3.1.2. Hipótesis Específicos

H_i: La toma de decisiones se relaciona de manera positiva en el proceso de importación de toners con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Service S.A. La Victoria 2017.

H₀: La toma de decisiones se relaciona negativamente en el proceso de importación de toners con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Service S.A. La Victoria 2017.

H_i: La revisión de aduana se relaciona de manera importante en el proceso de importación de toners con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Service S.A. La Victoria 2017.

H₀: La revisión documentaria no se relaciona de manera importante con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Service S.A. La Victoria 2017.

3.2. Variables

3.2.1. Variable Independiente: Procesos de Importación

Según (Ordóñez Quezada , 2004) Al conocer el proceso de importación desde la compra del producto hasta la entrega del mismo (...). De acuerdo a la situación en cada uno de los pasos del proceso de importación de mercaderías se plantean los aspectos a conocer y evaluar para orientar al empresario en la toma de decisiones (...).El proceso de importación no es en sí un proceso complicado, sin embargo, se requiere de experiencia en el manejo del mismo, tecnología de punta en sistemas, comunicaciones y excelentes relaciones humanas para enfrentar los problemas que se puedan dar, especialmente, en las revisiones de aduana en las que muchas veces perdura el criterio de un vista de aduanas.

3.2.2. Variable Dependiente: Productividad

Según (Niebel & Freivalds, 2009) la noción de productividad hace referencia a la relación existente entre lo producido y los medios empleados para ello; por lo tanto, constituye un cociente de los resultados logrados entre recursos empleados. Los resultados logrados pueden medirse en unidades producidas, piezas vendidas, clientes atendidos o en utilidades. Mientras que los recursos empleados se cuantifican por medio del número de trabajadores, tiempo total empleado, horas-máquina, etc.

3.3. Operacionalización de variable

Anexos 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE Proceso de Importación	Al conocer el proceso de importación desde la compra del producto hasta la entrega del mismo (...). De acuerdo a la situación en cada uno de los pasos del proceso de importación de mercaderías se plantean los aspectos a conocer y evaluar para orientar al empresario en la toma de decisiones (...).El proceso de importación no es en sí un proceso complicado, sin embargo, se requiere de experiencia en el manejo del mismo, tecnología de punta en sistemas, comunicaciones y excelentes relaciones humanas para enfrentar los problemas que se puedan dar, especialmente, en las revisiones de aduana en las que muchas veces perdura el criterio de un vista de aduanas. (Ordóñez Quezada , 2004)	En el proceso de importación, nuestro objetivo ante aduana es no tener que caer en multas, ni demoras o ajustes, ya que los toners está sujeta a revisión aduanera que es documentaria y física; porque se trata de un producto restringido.	Revisiones de Aduana	Revisión documentaria
				Revisión aleatoria de mercadería
				Derechos Arancelarios
		Nuestro objetivo mediante la tecnología existente es, brindar un producto con un mejor acabado, garantía y con la mejor calidad del mercado, de esa manera tener satisfecho al cliente.	Tecnología de Punta	Plazos
				Innovación de productos
				Personal técnicamente calificado
		Los gerentes y directivos de la empresa tienen el poder de tomar la mejor decisión en las compras de los productos a los proveedores quienes tienen la mejor cotización. Además, tener una buena comunicación y relaciones humanas con los proveedores, hace más fácil el proceso de importación.	Toma de Decisiones	Técnicas de ensamblaje
				Probabilidad al fracaso
				Elección de la alternativa correcta
VARIABLE DEPENDIENTE Productividad	La noción de productividad hace referencia a la relación existente entre lo producido y los medios empleados para ello; por lo tanto, constituye un cociente de los resultados logrados entre recursos empleados. Los resultados logrados pueden medirse en unidades producidas, piezas vendidas, clientes atendidos o en utilidades. Mientras que los recursos empleados se cuantifican por medio del número de trabajadores, tiempo total empleado, horas-máquina, etc. (Níebel y Freivalds, 2009).	La productividad, es el resultado de una operación que permite conocer que tanto se obtuvo por cada unidad monetaria invertida, que va en relación con las cantidades de unidades producidas y los recursos utilizados.	Resultados Logrados	Confianza
				Comunicación entre áreas
				Trabajo en equipo
		La productividad se refiere a las horas hombre empleados; también es necesario saber cómo calcular el número óptimo de empleados dentro de la empresa y los recursos utilizados en el proceso de importación de los toners.	Tiempo total Empleado	Alta Capacidad de producción
				Buen desempeño del colaborador
				Productos de Calidad
		La capacidad de producción que se reflejan en la eficiencia de cada colaborador es importante para obtener los toners a tiempo y por lo tanto satisfacer la necesidad de los clientes en un menor tiempo en comparación a la del mercado.	Unidades Producidas	Horas de trabajo
				Total empleados
				Recursos Humanos
		Optimización		
		Mano de obra		
		Costo de material directo		
		Índices de producción		
		Atención de la demanda		

Fuente: Elaboración Propia.

3.4. Diseño de investigación

De acuerdo con el diseño de investigación es No experimental: Transversal.

Variables cualitativas, con enfoque cuantitativo; por que utiliza herramientas estadísticas

El diseño es No Experimental siendo:

Transversal: Descriptiva. - Dicha investigación permite conocer y describir las actividades, procesos, recolectar información o medirla; extrayendo información significativa que ayuden y aporten conocimientos

3.5. Unidad de estudio

Todo el personal del área de logística de la empresa Systems Support & Services S.A., que consta de 60 colaboradores.

3.6. Población

Se considera para esta investigación como población al área logística, producción y finanzas de la empresa Systems Support & Services S.A. que consta con una población de 120 colaboradores.

3.7. Muestra (muestreo o selección)

La muestra fue seleccionada a todos los colaboradores del área de Logística utilizando la técnica de muestreo No probabilístico del tipo por conveniencia, que consta de 60 colaboradores.

3.8. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Tabla N° 1: Detalle de técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica	Justificación	Instrumentos	Aplicación
Encuesta	Técnica que permitirá conocer la productividad de la empresa y del área de ensamblado de toner's.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Libreta de apuntes ▪ Pauta de preguntas ▪ Grabadora 	<ul style="list-style-type: none"> - A todos los colaboradores del área de ensamblado. - Al jefe del taller de ensamblado. - Al jefe del área de servicios de operaciones.

Observación	Técnica que se utiliza para observar el proceso de producción del ensamblado de toner's y la participación de la mano de obra de cada uno de los colaboradores del área encargada.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lapicero ▪ Cuaderno de apuntes ▪ Cámara filmadora ▪ Lista de cortejo Fichas de observación 	A los colaboradores del área de taller de ensamblaje.
--------------------	--	--	---

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 2: Detalle de las técnicas e instrumentos usados para la recolección de datos

3.9. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Para analizar e interpretar los datos se utilizará el programa SPSS, y la confiabilidad de los instrumentos "Proceso de Importación" y "Productividad" han sido evaluados a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Se realizó un muestreo a todos los colaboradores del área de logística, que consta de 60 personas.

3.9.1. Encuesta

Objetivo

Conocer la productividad de la empresa y del área de ensamblado de toner's, así como identificar la mejora de resultados de la utilidad operativa.

3.9.1.1. Recolección de datos

Planificación de la encuesta

- Encuestan a todos los trabajadores de ensamblado, al jefe del taller de ensamblado y al jefe del área de servicios de operaciones.
- La encuesta se realizará en las instalaciones de la empresa Systems Support & Services S.A.
- La encuesta será individualmente, en hojas impresas para marcar por un lapso de 30 minutos.
- Cuados de confiabilidad del instrumento

Instrumentos

- Libreta de apuntes
- Pauta de preguntas
- Grabadora

3.9.2. Observación

Objetivo

Identificar la participación de la mano de obra de cada uno de los colaboradores en el proceso de ensamblando de toner's, mediante observaciones realizadas por los investigadores.

Instrumentos

- Lapicero
- Cuaderno de apuntes
- Cámara filmadora
- Lista de cortejo
- Fichas de observación

3.9.2.1.Recolección de datos

Observación directa

- Observar el proceso de ensablado durante las horas de trabajo.
- Filmar los datos medidos durante el proceso de ensamblaje.
- Lista de cortejo, para evaluar las habilidades, capacidad de cada colaborador.
- Las fichas de observación, para conocer la manera del desarrollo del trabajo de cada colaborador.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

4.1. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de los instrumentos "Proceso de Importación" y "Productividad" han sido evaluados a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Sus posibles valores varían entre 0 y 1, donde:

Tabla N° 3: Valores de Alfa de Cronbach

Valores de alfa	Criterio
$0.9 \leq \text{Alfa} \leq 1$	Excelente
$0.8 \leq \text{Alfa} < 0.9$	Bueno
$0.7 \leq \text{Alfa} < 0.8$	Aceptable
$0.6 \leq \text{Alfa} < 0.7$	Regular
$0.0 \leq \text{Alfa} < 0.6$	Pobre
$0.0 \leq \text{Alfa} < 0.5$	Muy pobre

Fuente: Elaboración propia.

En tal sentido, utilizando el software SPSS, se obtiene que el coeficiente Alfa de Cronbach para el instrumento "Proceso de importación", que consta de doce preguntas bajo escala de Likert, obtuvo un valor igual al 94.4%, lo que significa que tenemos un excelente instrumento y que los datos consignados en el instrumento resultan ser confiables para el análisis.

Tabla N° 4: Alfa de Cronbach del instrumento Proceso de importación

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.944	12

Fuente: Elaboración propia.

De igual manera, obtenemos que el coeficiente Alfa de Cronbach del instrumento "Productividad", el cual obtuvo un valor igual al 94.4%, lo que significa que también tenemos un excelente instrumento y que los datos consignados en el instrumento resultan ser confiables para el análisis.

4.2. Análisis descriptivo

Instrumento 1: Proceso de importación

Tabla N° 5: Los vistas de aduanas

P12 ¿Esta usted de acuerdo o en desacuerdo con que la comunicación entre áreas contribuye en disminuir la atención del cliente final?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	7	12%	12%	12%
De acuerdo	6	10%	10%	22%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2%	2%	23%
Desacuerdo	17	28%	28%	52%
Totalmente en desacuerdo	29	48%	48%	100%
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración N°01: ¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que la comunicación entre áreas contribuye en disminuir la atención del cliente final?

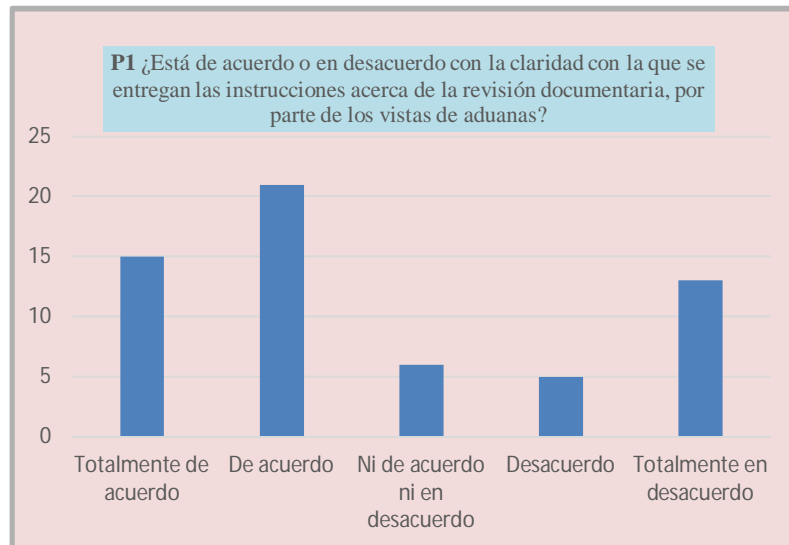


Figura N° 4: Pregunta 1 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.

Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 35% de los colaboradores del área de Logística de la empresa Systems Support & Services S.A, opinan estar de acuerdo con que se entrega con claridad las instrucciones acerca

de la revisión documentaria por parte de las vistas de aduanas. Por el contrario, el 21.7% de los colaboradores están totalmente en desacuerdo con el enunciado.

Tabla N° 6: Revisión aleatoria de mercadería

P2 ¿Está de acuerdo o en desacuerdo con la revisión aleatoria de mercadería?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	15	25%	25%	25%
De acuerdo	24	40%	40%	65%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2%	2%	67%
Desacuerdo	9	15%	15%	82%
Totalmente en desacuerdo	11	18%	18%	100%
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración N°02: Está de acuerdo o en desacuerdo con la revisión aleatoria de mercadería?

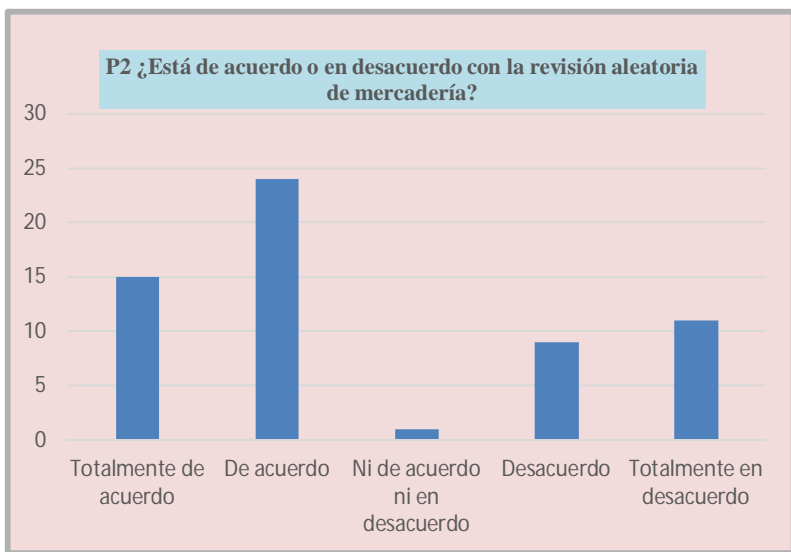


Figura N° 5: Pregunta 2 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A..

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 7: Derechos arancelarios

P3 Sobre la rentabilidad final ¿Está de acuerdo o en desacuerdo con que el tipo de cambio no afecta a los derechos arancelarios?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	15	25%	25%	25%
De acuerdo	20	33%	33%	58%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8%	8%	67%
Desacuerdo	10	17%	17%	83%
Totalmente en desacuerdo	10	17%	17%	100%
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración N°03: En su rentabilidad final ¿está de acuerdo o en desacuerdo que el tipo de cambio no afecta en los derechos arancelarios?

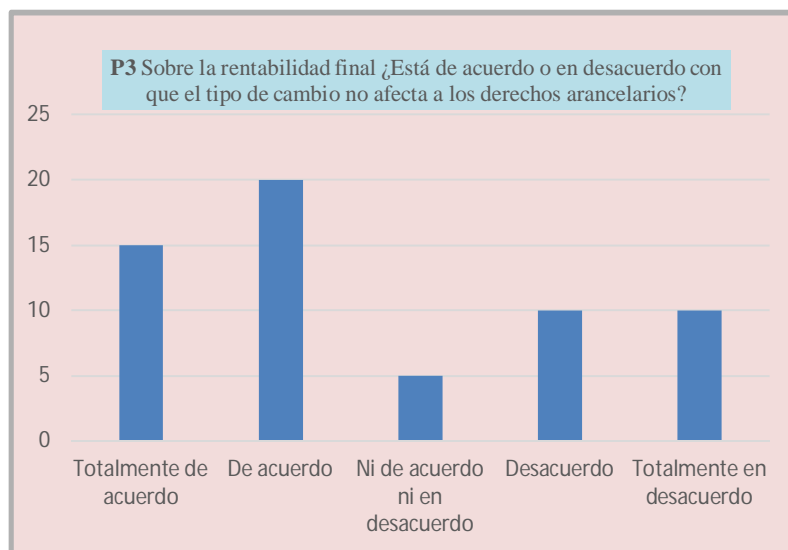


Figura N° 6: Pregunta 3 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 8: Los plazos de desaduanaje

P4 ¿Esta usted de acuerdo o en desacuerdo en que su área de logística entiende los plazos de desaduanaje?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	21	35%	35%	35%
De acuerdo	18	30%	30%	65%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	17%	17%	82%
Desacuerdo	5	8%	8%	90%
Totalmente en desacuerdo	6	10%	10%	100%
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración N°04: ¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo en que su área de logística entiende los plazos de desaduanaje?

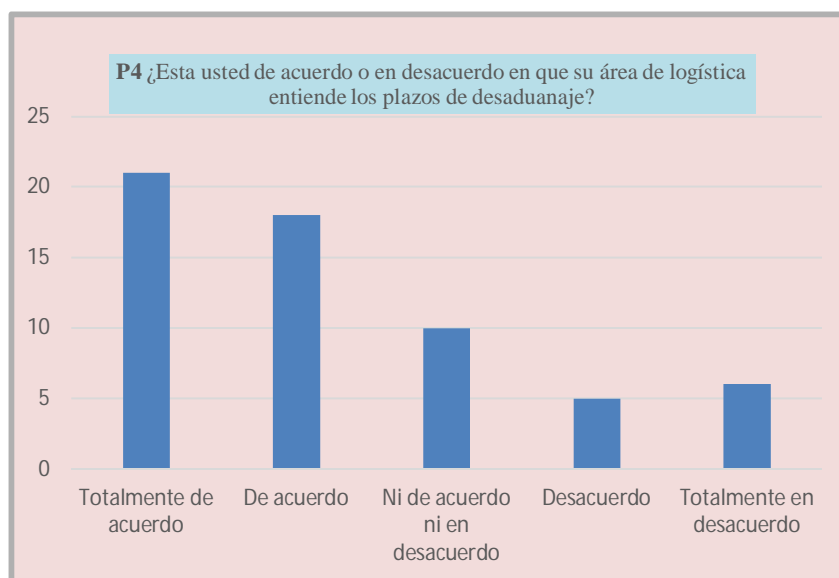


Figura N° 7: Pregunta 4 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 9: Innovaciones de productos.

P5 ¿Esta usted de acuerdo o en desacuerdo con que el área de operaciones plantee innovaciones de productos?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	20	33%	33%	33%
De acuerdo	14	23%	23%	57%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	25%	25%	82%
Desacuerdo	5	8%	8%	90%
Totalmente en desacuerdo	6	10%	10%	100%
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración N°05: ¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que el área de operaciones plantee innovaciones de productos?

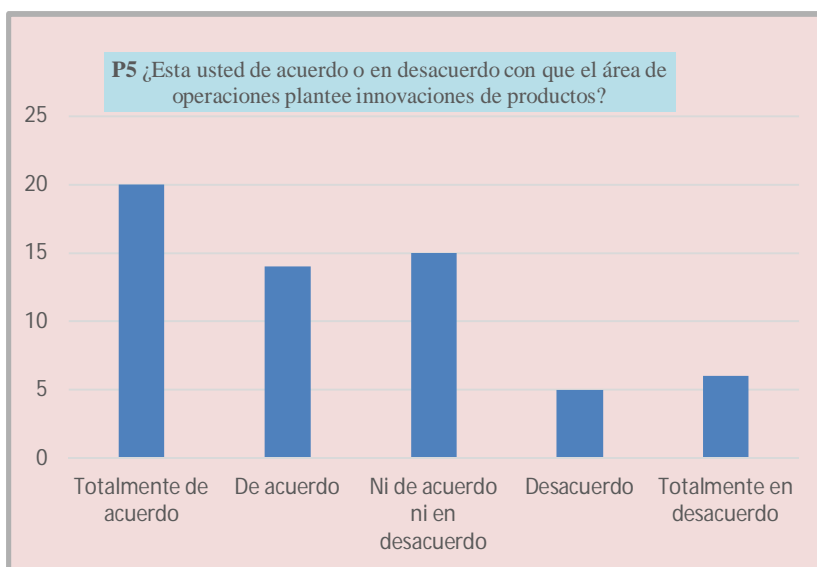


Figura N° 8: Pregunta 5 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 10: personal técnicamente calificado

P6 ¿Esta usted de acuerdo o en desacuerdo con que el trabajo que realiza el personal técnicamente calificado influye en el proceso de importación?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	5	8%	8%	8%
De acuerdo	22	37%	37%	45%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	20%	20%	65%
Desacuerdo	8	13%	13%	78%
Totalmente en desacuerdo	13	22%	22%	100%
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración N°06: ¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que el trabajo que realiza el personal técnicamente calificado influye en el proceso de importación?

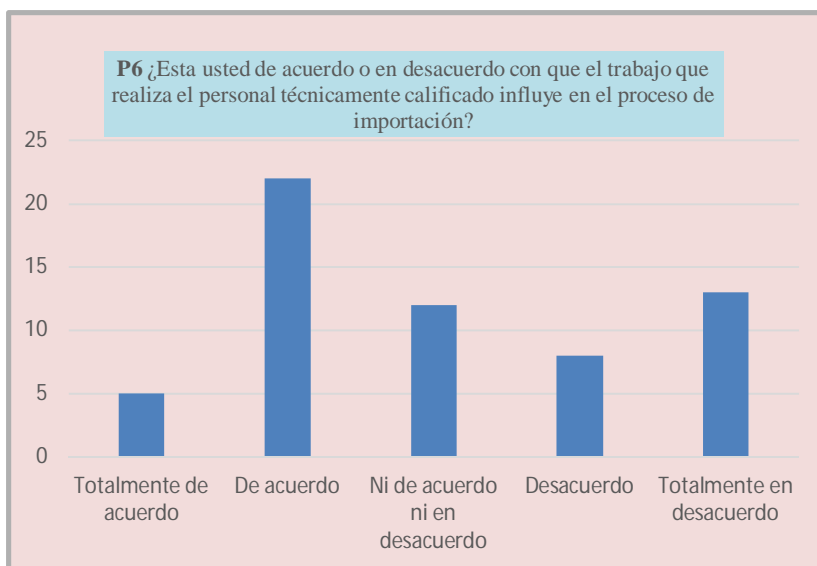


Figura N° 9: Pregunta 6 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 11: Desarrollo del personal

P7 ¿Esta usted de acuerdo o en desacuerdo con que la empresa promueva el desarrollo del personal, en tecnologías alternativas?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	23	38%	38%	38%
De acuerdo	15	25%	25%	63%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	20%	20%	83%
Desacuerdo	6	10%	10%	93%
Totalmente en desacuerdo	4	7%	7%	100%
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración N°07: ¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que la empresa promueva el desarrollo del personal, en tecnologías alternativas?

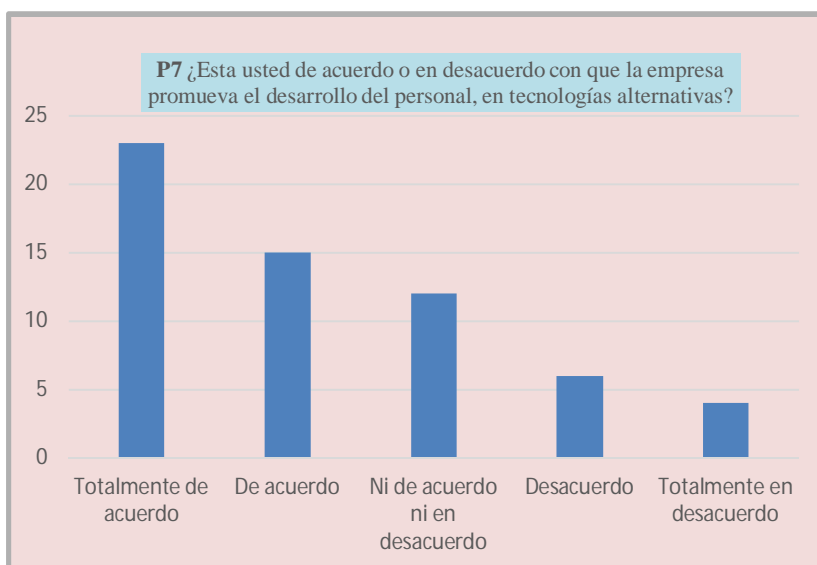


Figura N° 10: Pregunta 7 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 12: Técnicas de ensamblaje.

P8 ¿Esta usted de acuerdo o en desacuerdo con que la empresa promueva el desarrollo del personal, en tecnologías alternativas?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	21	35%	35%	35%
De acuerdo	17	28%	28%	63%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	17%	17%	80%
Desacuerdo	10	17%	17%	97%
Totalmente en desacuerdo	2	3%	3%	100%
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración N°08: ¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que la empresa promueva el desarrollo del personal, en tecnologías alternativas?

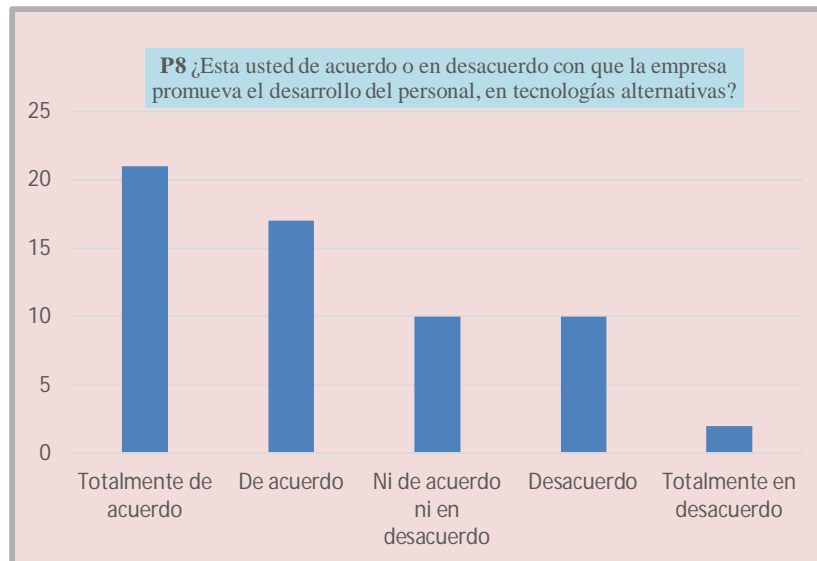


Figura N° 11: Pregunta 8 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 13: Las probabilidades al fracaso.

P9 ¿Esta usted de acuerdo o en desacuerdo con las acciones tomadas para disminuir las probabilidades al fracaso?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	22	37%	37%	37%
De acuerdo	15	25%	25%	62%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	13%	13%	75%
Desacuerdo	9	15%	15%	90%
Totalmente en desacuerdo	6	10%	10%	100%
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración N°09: ¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con las acciones tomadas para disminuir las probabilidades al fracaso?

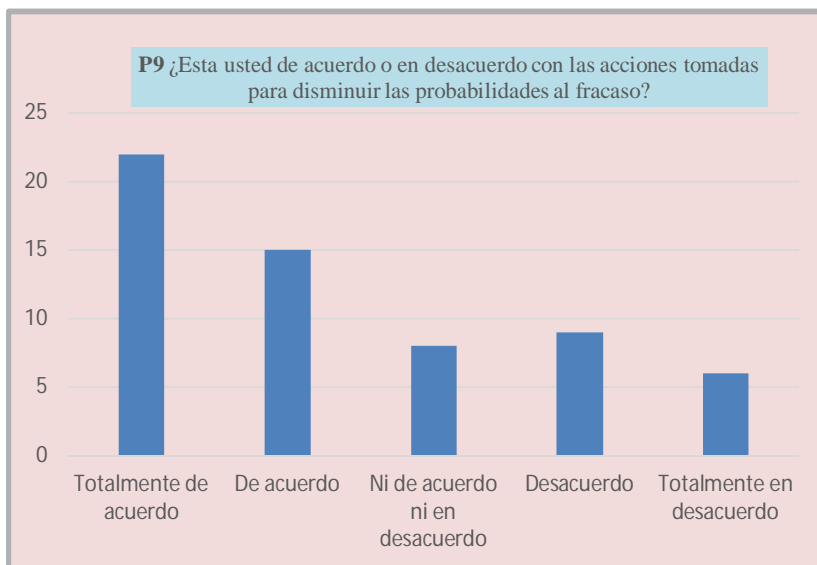


Figura N° 12: Pregunta 9 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 14: La elección de alternativas.

P10 ¿Esta usted de acuerdo o en desacuerdo con que el área de logística tome las alternativas correctas para importar insumos de calidad?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	31	52%	52%	52%
De acuerdo	14	23%	23%	75%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	17%	17%	92%
Desacuerdo	4	7%	7%	98%
Totalmente en desacuerdo	1	2%	2%	100%
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración N°10: ¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que el área de logística tome las alternativas correctas para importar insumos de calidad?

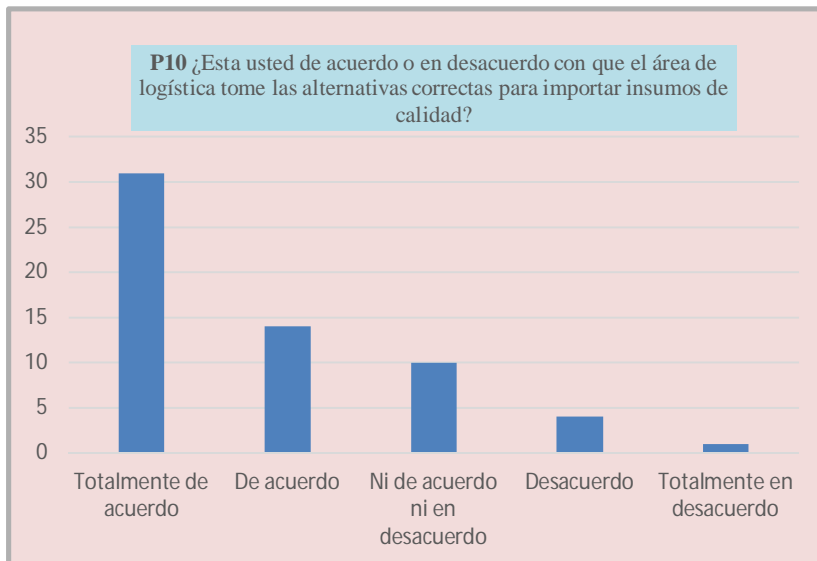


Figura N° 13: Pregunta 10 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 15: Confianza

P11 ¿Esta usted de acuerdo o en desacuerdo con que la toma de decisiones de los jefes es determinante en la confianza de sus trabajadores?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	12	20%	20%	20%
De acuerdo	20	33%	33%	53%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	13%	13%	67%
Desacuerdo	15	25%	25%	92%
Totalmente en desacuerdo	5	8%	8%	100%
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración N°11: ¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que la toma de decisiones de los jefes es determinante en la confianza de sus trabajadores?

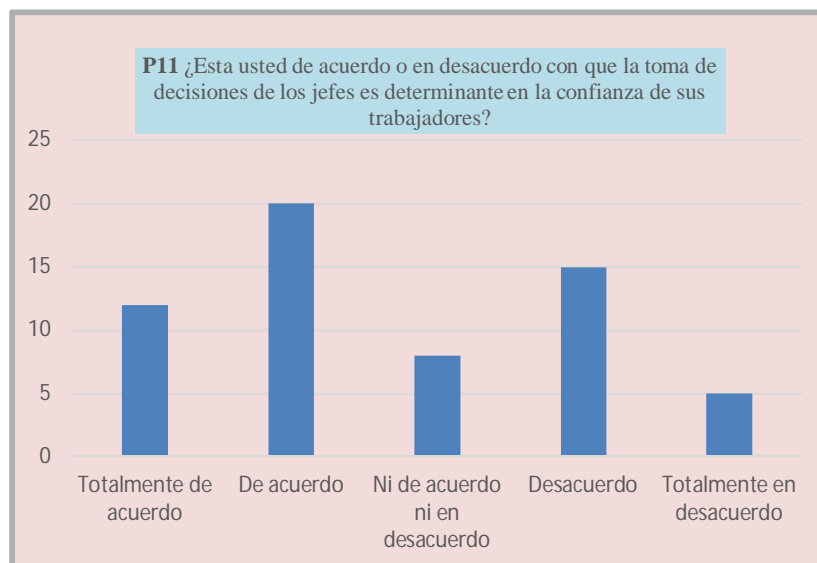


Figura N° 14: Pregunta 11 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 16: Comunicación entre áreas

P12 ¿Esta usted de acuerdo o en desacuerdo con que la comunicación entre áreas contribuye en disminuir la atención del cliente final?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	7	12%	12%	12%
De acuerdo	6	10%	10%	22%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2%	2%	23%
Desacuerdo	17	28%	28%	52%
Totalmente en desacuerdo	29	48%	48%	100%
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración N°12: ¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que la comunicación entre áreas contribuye en disminuir la atención del cliente final?

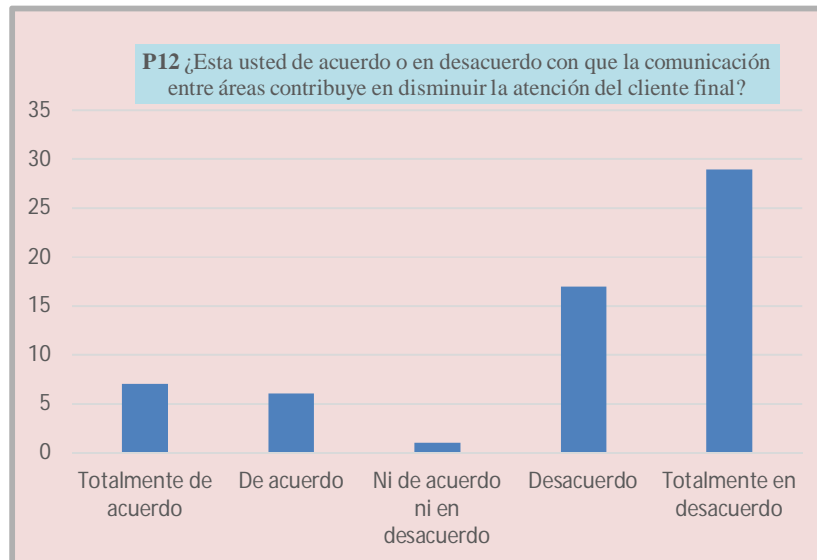


Figura N° 15: Pregunta 12 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.

Fuente: Elaboración propia.

Instrumento 2: Productividad

Tabla N° 17: Trabajo en equipo

P1 ¿Está de acuerdo o en desacuerdo con que las áreas de la empresa realicen un trabajo en equipo?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	11	18%	18%	18%
De acuerdo	28	47%	47%	65%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	7%	7%	72%
Desacuerdo	10	17%	17%	88%
Totalmente en desacuerdo	7	12%	12%	100%
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración N°13: ¿Está de acuerdo o en desacuerdo con que las áreas de la empresa realicen un trabajo en equipo?

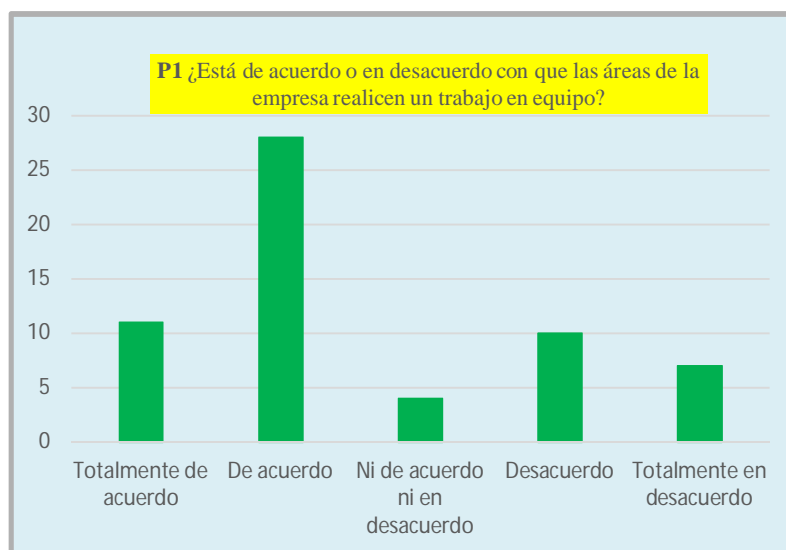


Figura N° 16: Pregunta 13 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 18: Alta capacidad de productividad.

P2 ¿Está de acuerdo o en desacuerdo con que la empresa consiga alta capacidad de productividad?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	20	33%	33%	33%
De acuerdo	24	40%	40%	73%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	18%	18%	92%
Desacuerdo	3	5%	5%	97%
Totalmente en desacuerdo	2	3%	3%	100%
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración N° 14: ¿Está de acuerdo o en desacuerdo con que la empresa consiga alta capacidad de productividad?

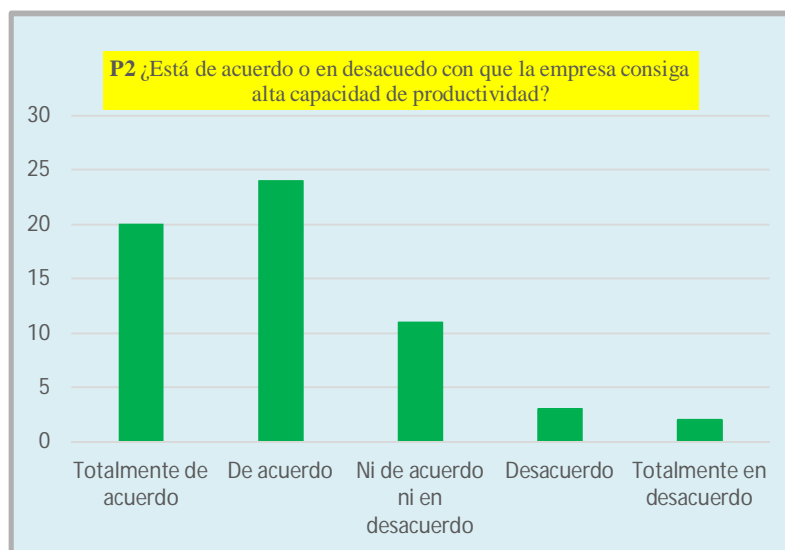


Figura N° 17: Pregunta 14 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 19: Buen desempeño del colaborador.

P3 ¿Esta usted de acuerdo o en desacuerdo con que la empresa premie el buen desempeño del colaborador?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	14	23%	23%	23%
De acuerdo	24	40%	40%	63%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8%	8%	72%
Desacuerdo	12	20%	20%	92%
Totalmente en desacuerdo	5	8%	8%	100%
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración N°15: ¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que la empresa premie el buen desempeño del colaborador?

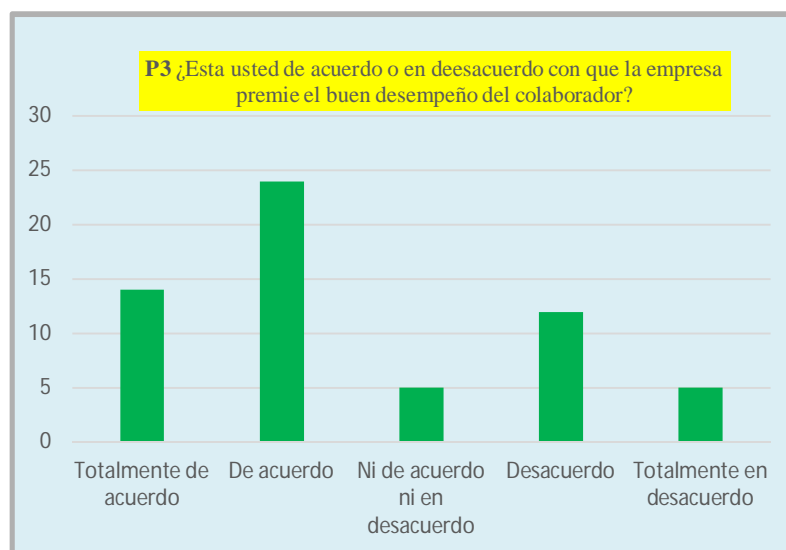


Figura N° 18: Pregunta 15 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 20: Productos de calidad

P4 ¿Esta usted de acuerdo o en desacuerdo con que la empresa tenga como objetivo obtener productos de calidad?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	17	28%	28%	28%
De acuerdo	22	37%	37%	65%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3%	3%	68%
Desacuerdo	7	12%	12%	80%
Totalmente en desacuerdo	12	20%	20%	100%
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración N°16: ¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que la empresa tenga como objetivo obtener productos de calidad?

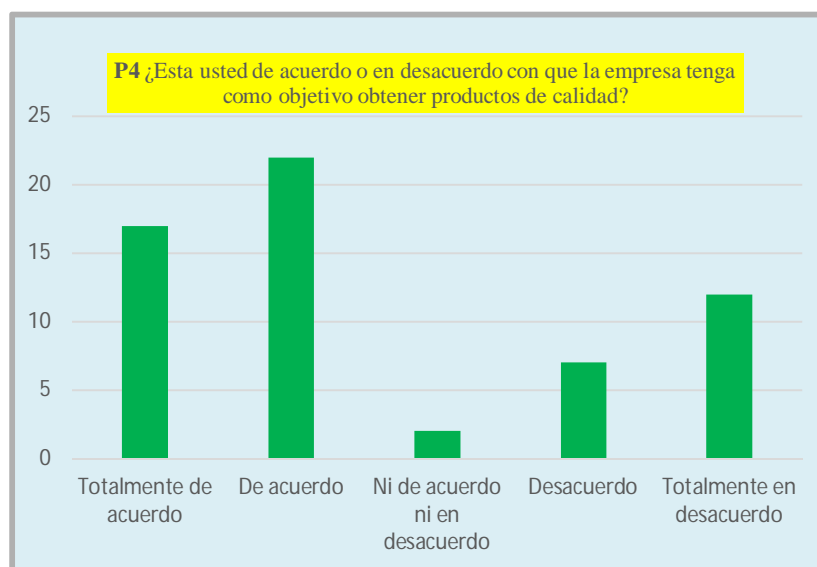


Figura N° 19: Pregunta 16 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 21: Horas de trabajo

P5 ¿Esta usted de acuerdo o en desacuerdo con el horario de trabajo que tiene la empresa?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	9	15%	15%	15%
De acuerdo	17	28%	28%	43%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	27%	27%	70%
Desacuerdo	8	13%	13%	83%
Totalmente en desacuerdo	10	17%	17%	100%
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración N°17: ¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con el horario de trabajo que tiene la empresa?

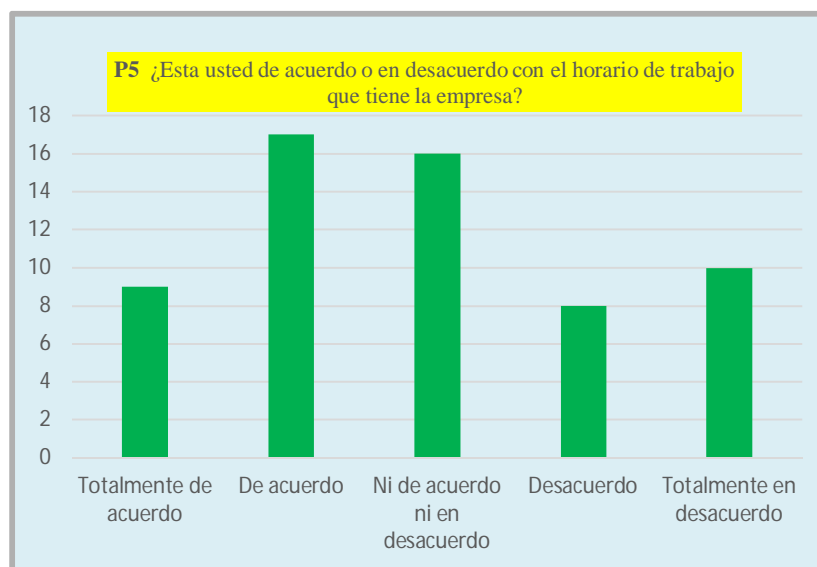


Figura N° 20: Pregunta 17 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 22: Total de empleados.

P6 ¿Esta usted de acuerdo o en desacuerdo con que se considere al total de los empleados en la asistencia de las reuniones de la empresa?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	6	10%	10%	10%
De acuerdo	19	32%	32%	42%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	23%	23%	65%
Desacuerdo	8	13%	13%	78%
Totalmente en desacuerdo	13	22%	22%	100%
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración N°18: ¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que se considere al total de los empleados en la asistencia de las reuniones de la empresa?

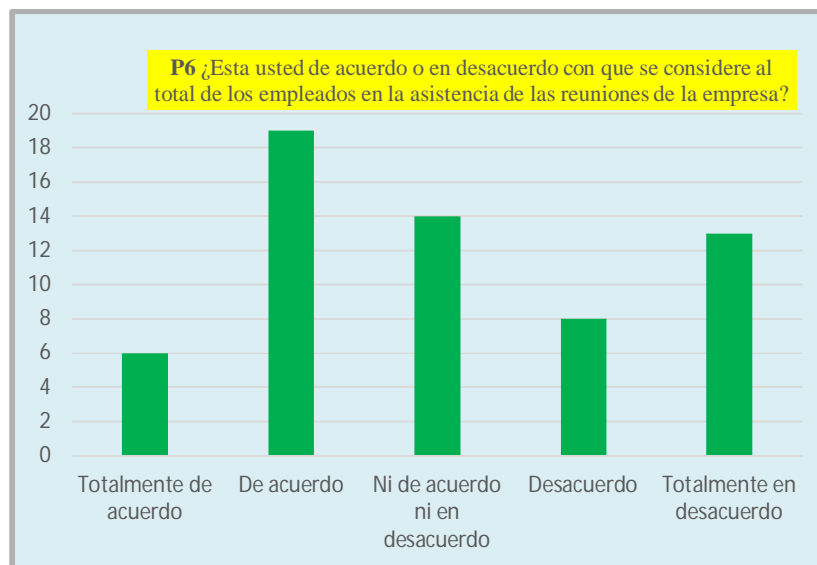


Figura N° 21: Pregunta 18 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 23: Recursos humanos.

P7 ¿Esta usted de acuerdo o en desacuerdo con que el área de recursos humanos informe oportunamente las fechas importantes de la empresa?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	20	33%	33%	33%
De acuerdo	17	28%	28%	62%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	17%	17%	78%
Desacuerdo	11	18%	18%	97%
Totalmente en desacuerdo	2	3%	3%	100%
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración N°19: ¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que el área de recursos humanos informe oportunamente las fechas importantes de la empresa?

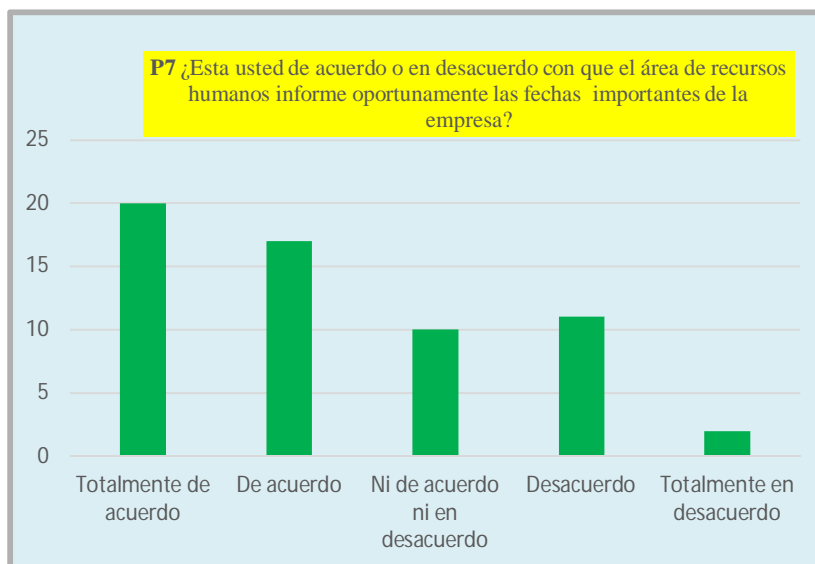


Figura N° 22: Pregunta 19 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 24: Optimización de recursos.

P8 ¿Esta usted de acuerdo o en desacuerdo con que la empresa presente informes de optimización de recursos?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	10	17%	17%	17%
De acuerdo	29	48%	48%	65%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	28%	28%	93%
Desacuerdo	2	3%	3%	97%
Totalmente en desacuerdo	2	3%	3%	100%
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración N°20: ¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que la empresa presente informes de optimización de recursos?

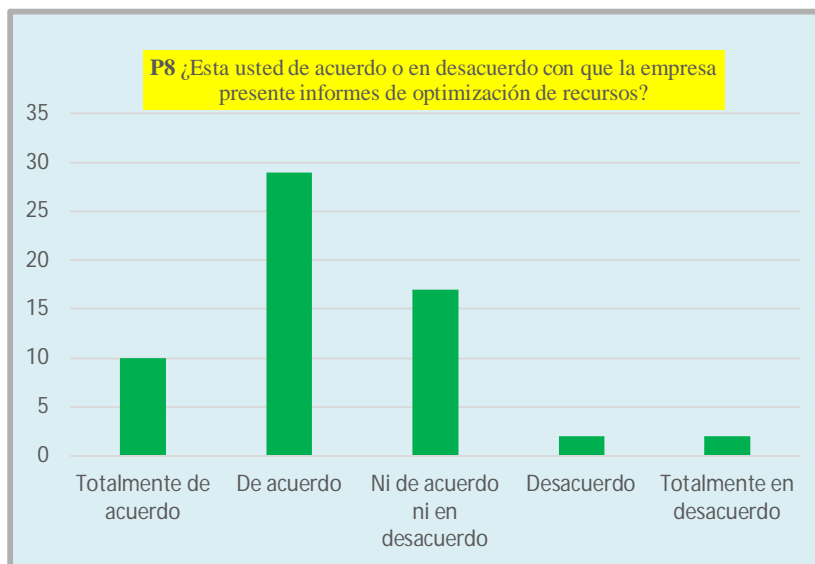


Figura N° 23: Pregunta 20 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 25: Mano de obra.

P9 ¿Esta usted de acuerdo o en desacuerdo con que la mano de obra es la adecuada, para el trabajo realizado?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	11	18%	18%	18%
De acuerdo	21	35%	35%	53%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	18%	18%	72%
Desacuerdo	9	15%	15%	87%
Totalmente en desacuerdo	8	13%	13%	100%
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración N°21: ¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que la mano de obra es la adecuada, para el trabajo realizado?

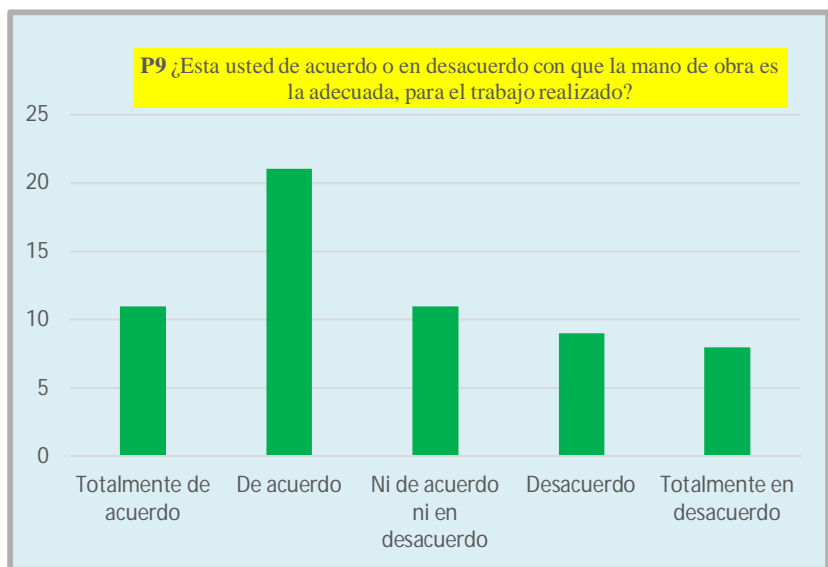


Figura N° 24: Pregunta 21 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 26: costo de material

P10 ¿Esta usted de acuerdo o en desacuerdo con que lo hagan participar en la estructura del costo de material directo?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	23	38%	38%	38%
De acuerdo	15	25%	25%	63%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3%	3%	67%
Desacuerdo	3	5%	5%	72%
Totalmente en desacuerdo	17	28%	28%	100%
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración N°22: ¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que lo hagan participar en la estructura del costo de material directo?

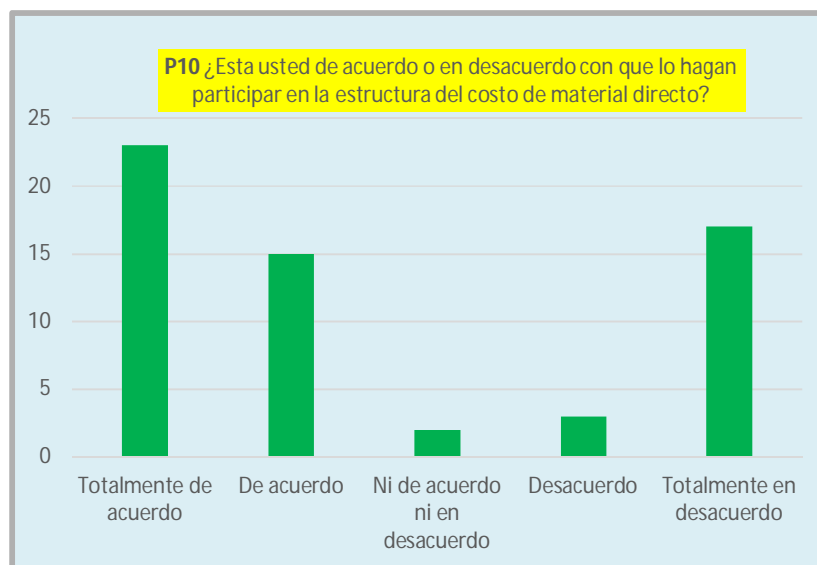


Figura N° 25: Pregunta 22 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 27: Índices de producción

P11 ¿Esta usted de acuerdo o en desacuerdo con que se te informen los índices de producción de tu área?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	15	25%	25%	25%
De acuerdo	24	40%	40%	65%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	22%	22%	87%
Desacuerdo	5	8%	8%	95%
Totalmente en desacuerdo	3	5%	5%	100%
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración N°23: ¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que se te informen los índices de producción de tu área?

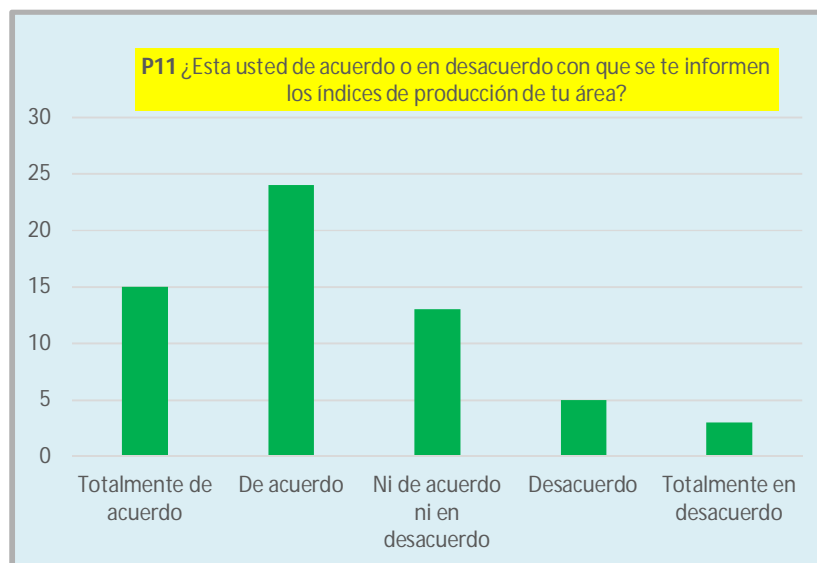


Figura N° 26: Pregunta 23 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 28: Atención de la demanda de insumos

P12 ¿Esta usted de acuerdo o en desacuerdo con que la atención de la demanda de insumos es bien atendida?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	9	15%	15%	15%
De acuerdo	14	23%	23%	38%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	30%	30%	68%
Desacuerdo	9	15%	15%	83%
Totalmente en desacuerdo	10	17%	17%	100%
Total	60	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración N°24: ¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que la atención de la demanda de insumos es bien atendida?

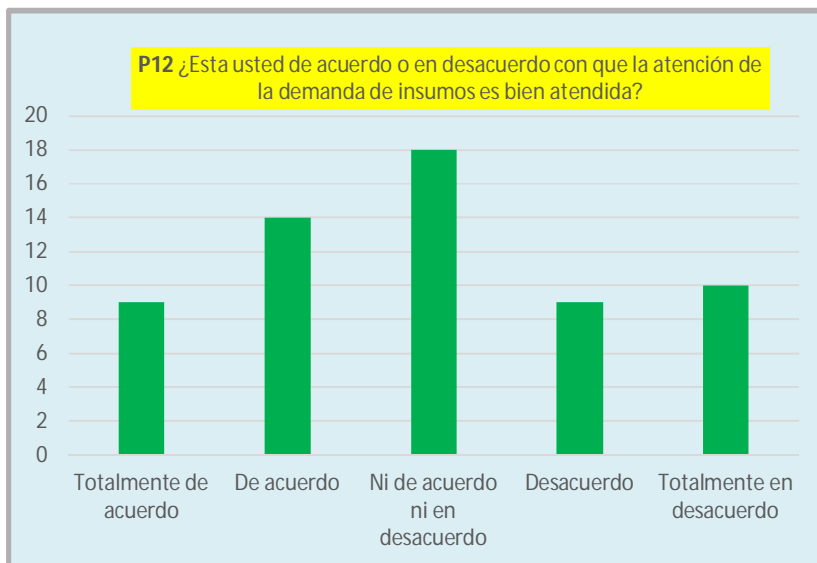


Figura N° 27: Pregunta 24 Encuesta trabajadores Systems Support & Services S.A.

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Análisis inferencial

4.3.1. Normalidad

Previo a realizar el análisis inferencial es necesario comprobar el comportamiento de los datos, si proviene de una distribución normal o no proviene de una distribución normal. Para ello se utilizan dos pruebas usualmente:

- Shapiro Wilk, para muestra menores a 30 aproximadamente.
- Kolmogorov-Smirnov, para muestras mayores a 30.

Tabla N° 29: Prueba de normalidad de los instrumentos: Importación y Productividad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
I1 PROCESO DE IMPORTACIÓN	.302	60	.000	.777	60	.000
I2 PRODUCTIVIDAD	.262	60	.000	.792	60	.000

^a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

Se define las siguientes las hipótesis:

- Hipótesis nula (H0): La distribución de los datos es normal
- Hipótesis alternativa (H1): La distribución de los datos no es normal
- El criterio de decisión es: Rechazo H0 si el valor Sig. < 0.05.

Dado que la muestra es $n=60 > 30$, entonces usamos la prueba de Kolmogorov-Smirnov, y tenemos que Sig. = 0,000 < 0.05, entonces rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis alternativa, es decir: La distribución de los datos no es normal.

Se concluye que los instrumentos "Proceso de importación" y "Productividad" no tienen una distribución normal.

4.3.2. Comprobación de hipótesis general

Hipótesis general: El proceso de importación de toner se relaciona con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Service S.A. La Victoria 2017.

Tabla N° 30: Prueba de correlación de los instrumentos: Importación y Productividad

Correlaciones			I1 PROCESO DE IMPORTACIÓN	I2 PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	I1 PROCESO DE IMPORTACIÓN	Coeficiente de correlación	1.000	.938**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	60	60
	I2 PRODUCTIVIDAD	Coeficiente de correlación	.938**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Según la Tabla N°30, la correlación entre los instrumentos Proceso de importación y Productividad es igual a 0.938, lo cual significa que existe una excelente asociación entre las mismas.

Por lo tanto, la hipótesis general se cumple y se concluye que "El proceso de importación de toners se relaciona con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Service S.A. La Victoria 2017".

4.3.3. Comprobación de hipótesis específica 1

Hipótesis específica 1: La toma de decisiones se relaciona de manera positiva en el proceso de importación de toners con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Service S.A. La Victoria 2017.

Tabla N° 31: Prueba de correlación de "Toma de decisiones" del Proceso de importación y la Productividad

Correlaciones

			D3_I3 TOMA DE DECISIONES	I2 PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	D3_I3 TOMA DE DECISIONES	Coefficiente de correlación	1.000	.679**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	60	60
	I2 PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	.679**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Según la Tabla N°31, la correlación entre la dimensión "Toma de Decisiones" del instrumento Proceso de importación y la Productividad es igual a 0.679, lo cual significa que existe una buena asociación entre las mismas.

Por lo tanto, la hipótesis específica 1 se cumple y se concluye que "La toma de Decisiones" del Proceso de importación de toners se relaciona de manera positiva con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Service S.A.

4.3.4. Comprobación de hipótesis específica 2

Hipótesis específica 2: La Tecnología de Punta del proceso de importación se relaciona de manera positiva con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Services S.A., La Victoria.2017.

Tabla N° 32: Prueba de correlación de “Tecnología de Punta” del Proceso de importación y la Productividad

Correlaciones

			D2_I2 TECNOLOGÍA DE PUNTA	I2 PRODUC TIVIDAD
Rho de Spearman	D2_I2 TECNOLOGÍA DE PUNTA	Coefficiente de correlación	1.000	.806**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	60	60
	I2 PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	.806**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Según la Tabla N°32, la correlación entre la dimensión “Tecnología de Punta” del instrumento Proceso de importación y la Productividad es igual a 0.806, lo cual significa que existe una fuerte asociación entre las mismas.

Por lo tanto, la hipótesis específica 2 se cumple y se concluye que “La Tecnología de Punta” del proceso de importación se relaciona de manera positiva con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Services S.A.

4.3.5. Comprobación de hipótesis específica 3

Hipótesis específica 3: La revisión de aduana se relaciona de manera importante en el proceso de importación de toners con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Service S.A. La Victoria 2017.

Tabla N° 33: Prueba de correlación de “Revisiones de aduana” del Proceso de importación y la Productividad

Correlaciones

			D1_I1 REVISIONES DE ADUANAS	I2 PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	D1_I1 REVISIONES DE ADUANAS	Coefficiente de correlación	1.000	.681**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	60	60
	I2 PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	.681**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	60	60

** : La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Según la Tabla N°33, la correlación entre la dimensión “Revisiones de Aduanas” del instrumento Proceso de importación y la Productividad es igual a 0.681, lo cual significa que existe una buena asociación entre las mismas.

Por lo tanto, la hipótesis específica 3 se cumple y se concluye que “Las revisiones de Aduana” del proceso de importación se relaciona de manera positiva con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Services S.A.

Tablas donde se demuestra la Producción y Rentabilidad de la empresa Systems supports & services S.A.: al importar directamente sus consumibles (Tóner y/o accesorios para el ensamblado) de proveedores extranjeros, y de esa manera mejor su productividad. Por ende, hace una comparación entre comprar tóner como producto finalizado e importa los accesorios para ser ensamblados. Ya que, al importa tóner estos ya vienen configurados para una cierta cantidad de impresiones; en cambio sí se importa los accesorios para el ensamblado, aparte de que costara mucho menos, según como se muestra en las tabla N° 32.

Tabla N° 34: Productividad comprando tóner como producto terminado, a Mayoristas Locales.

Productividad comprando Toner en Mayoristas				
1er Trimes	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total Anual
102,000	136,000	119,000	153,000	510,000
153,000	119,000	108,800	142,800	523,600
266,000	247,000	332,500	342,000	1,187,500
225,000	288,000	252,000	360,000	1,125,000
54,000	81,000	67,500	99,000	301,500
475,000	332,500	237,500	332,500	1,377,500
330,000	270,000	510,000	420,000	1,530,000
208,000	273,000	182,000	234,000	897,000
80,000	120,000	180,000	160,000	540,000
262,500	275,000	400,000	500,000	1,437,500
21,600	14,400	32,400	46,800	115,200
64,800	48,600	40,500	86,400	240,300
760,000	712,500	902,500	997,500	3,372,500
1,050,000	800,000	1,750,000	1,400,000	5,000,000
68,400	83,600	121,600	98,800	372,400
475,000	399,000	418,000	627,000	1,919,000
352,800	378,000	277,200	403,200	1,411,200
945,000	720,000	630,000	765,000	3,060,000
0	0	0	0	0
1,715,000	1,323,000	1,519,000	2,009,000	6,566,000
1,856,000	3,712,000	2,610,000	2,958,000	11,136,000
2,040,000	2,720,000	2,890,000	2,380,000	10,030,000
980,000	857,500	1,029,000	588,000	3,454,500
1,332,000	1,776,000	2,368,000	1,702,000	7,178,000
2,508,000	2,112,000	2,772,000	3,432,000	10,824,000
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
1,653,000	1,852,500	1,596,000	2,280,000	7,381,500
1,407,000	1,139,000	1,809,000	2,546,000	6,901,000
0	0	0	0	0
1,462,500	1,012,500	1,237,500	1,687,500	5,400,000
304,000	418,000	399,000	513,000	1,634,000
21,150,600	22,220,100	24,791,000	27,263,500	95,425,200

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 35: Productividad importando accesorios para el ensamblado de tóner

Productividad Ensamblando toner con accesorios importados				
1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total Anual
120,000	160,000	140,000	180,000	600,000
180,000	140,000	128,000	168,000	616,000
308,000	286,000	385,000	396,000	1,375,000
250,000	320,000	280,000	400,000	1,250,000
72,000	108,000	90,000	132,000	402,000
550,000	385,000	275,000	385,000	1,595,000
407,000	333,000	629,000	518,000	1,887,000
256,000	336,000	224,000	288,000	1,104,000
92,000	138,000	207,000	184,000	621,000
294,000	308,000	448,000	560,000	1,610,000
27,600	18,400	41,400	59,800	147,200
72,000	54,000	45,000	96,000	267,000
968,000	907,500	1,149,500	1,270,500	4,295,500
1,155,000	880,000	1,925,000	1,540,000	5,500,000
90,000	110,000	160,000	130,000	490,000
550,000	462,000	484,000	726,000	2,222,000
403,200	432,000	316,800	460,800	1,612,800
1,050,000	800,000	700,000	850,000	3,400,000
0	0	0	0	0
2,100,000	1,620,000	1,860,000	2,460,000	8,040,000
2,048,000	4,096,000	2,880,000	3,264,000	12,288,000
2,400,000	3,200,000	3,400,000	2,800,000	11,800,000
1,200,000	1,050,000	1,260,000	720,000	4,230,000
1,584,000	2,112,000	2,816,000	2,024,000	8,536,000
2,888,000	2,432,000	3,192,000	3,952,000	12,464,000
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
1,856,000	2,080,000	1,792,000	2,560,000	8,288,000
1,575,000	1,275,000	2,025,000	2,850,000	7,725,000
0	0	0	0	0
1,625,000	1,125,000	1,375,000	1,875,000	6,000,000
368,000	506,000	483,000	621,000	1,978,000
24,488,800	25,673,900	28,710,700	31,470,100	110,343,500

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración: En la tabla N° 35, se puede observar que la productividad importando accesorios para ensamblar el tóner o el cartucho en sí, es mucho más productivo que la tabla N° 34; ya que se ensamblaría con una configuración específica para que pueda tener mayor capacidad

de impresiones, por ende, tendremos una productividad de 3 a 5 millones de copias e impresiones por trimestre, y unos 15 millones aproximadamente por año.

Tabla N° 36: Rentabilidad comprando tóner como producto terminado, a Mayorista locales.

Rentabilidad comprando Toner en Mayoristas				
1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total Anual
\$3,643.13	\$4,857.50	\$4,250.31	\$5,464.69	\$18,215.63
\$3,832.92	\$2,981.16	\$2,725.63	\$3,577.39	\$13,117.10
\$4,433.73	\$4,117.03	\$5,542.16	\$5,700.51	\$19,793.43
\$2,520.26	\$3,225.94	\$2,822.70	\$4,032.42	\$12,601.32
\$635.10	\$952.64	\$793.87	\$1,164.34	\$3,545.95
\$5,408.00	\$3,785.60	\$2,704.00	\$3,785.60	\$15,683.20
\$3,161.48	\$2,586.67	\$4,885.93	\$4,023.71	\$14,657.79
\$4,295.96	\$5,638.45	\$3,758.97	\$4,832.96	\$18,526.34
\$1,329.20	\$1,993.80	\$2,990.70	\$2,658.40	\$8,972.11
\$3,687.29	\$3,862.88	\$5,618.73	\$7,023.42	\$20,192.33
\$474.78	\$316.52	\$712.17	\$1,028.70	\$2,532.17
\$1,353.21	\$1,014.91	\$845.76	\$1,804.28	\$5,018.16
\$9,314.75	\$8,732.57	\$11,061.26	\$12,225.60	\$41,334.19
\$7,092.26	\$5,403.62	\$11,820.43	\$9,456.34	\$33,772.64
\$1,481.89	\$1,811.20	\$2,634.47	\$2,140.51	\$8,068.08
\$8,820.78	\$7,409.46	\$7,762.29	\$11,643.43	\$35,635.96
\$2,989.61	\$3,203.15	\$2,348.98	\$3,416.70	\$11,958.44
\$5,892.70	\$4,489.67	\$3,928.47	\$4,770.28	\$19,081.12
\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
\$8,204.13	\$6,328.90	\$7,266.52	\$9,610.56	\$31,410.11
\$7,351.38	\$14,702.76	\$10,337.88	\$11,716.26	\$44,108.27
\$6,176.69	\$8,235.58	\$8,750.31	\$7,206.14	\$30,368.72
\$4,840.40	\$4,235.35	\$5,082.41	\$2,904.24	\$17,062.39
\$1,959.58	\$2,612.77	\$3,483.69	\$2,503.90	\$10,559.94
\$6,190.79	\$5,213.30	\$6,842.45	\$8,471.61	\$26,718.15
\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
\$7,039.57	\$7,889.17	\$6,796.82	\$9,709.75	\$31,435.31
\$5,174.26	\$4,188.68	\$6,652.62	\$9,362.94	\$25,378.50
\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
\$6,670.36	\$4,617.94	\$5,644.15	\$7,696.57	\$24,629.01
\$5,172.87	\$7,112.70	\$6,789.39	\$8,729.22	\$27,804.17
\$129,147.07	\$131,519.94	\$144,853.08	\$166,660.46	\$572,180.54

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración: En la tabla N° 36 podemos observar lo que la empresa Systems Support & Service S.A. debe invertir en comprar los tóner a los mayoristas locales.

Tabla n° 37: Rentabilidad importando accesorios para el ensamblado de tóner

Rentabilidad Ensamblando toner con accesorios importados				
1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total Anual
\$3,300.00	\$4,400.00	\$3,850.00	\$4,950.00	\$16,500.00
\$3,690.00	\$2,870.00	\$2,624.00	\$3,444.00	\$12,628.00
\$3,920.00	\$3,640.00	\$4,900.00	\$5,040.00	\$17,500.00
\$2,375.00	\$3,040.00	\$2,660.00	\$3,800.00	\$11,875.00
\$600.00	\$900.00	\$750.00	\$1,100.00	\$3,350.00
\$4,750.00	\$3,325.00	\$2,375.00	\$3,325.00	\$13,775.00
\$2,750.00	\$2,250.00	\$4,250.00	\$3,500.00	\$12,750.00
\$3,840.00	\$5,040.00	\$3,360.00	\$4,320.00	\$16,560.00
\$1,200.00	\$1,800.00	\$2,700.00	\$2,400.00	\$8,100.00
\$3,360.00	\$3,520.00	\$5,120.00	\$6,400.00	\$18,400.00
\$360.00	\$240.00	\$540.00	\$780.00	\$1,920.00
\$1,200.00	\$900.00	\$750.00	\$1,600.00	\$4,450.00
\$7,904.00	\$7,410.00	\$9,386.00	\$10,374.00	\$35,074.00
\$6,127.80	\$4,668.80	\$10,213.00	\$8,170.40	\$29,180.00
\$1,306.08	\$1,596.32	\$2,321.92	\$1,886.56	\$7,110.88
\$7,277.50	\$6,113.10	\$6,404.20	\$9,606.30	\$29,401.10
\$2,588.60	\$2,773.50	\$2,033.90	\$2,958.40	\$10,354.40
\$4,437.30	\$3,380.80	\$2,958.20	\$3,592.10	\$14,368.40
\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
\$6,891.50	\$5,316.30	\$6,103.90	\$8,072.90	\$26,384.60
\$5,968.00	\$11,936.00	\$8,392.50	\$9,511.50	\$35,808.00
\$4,935.60	\$6,580.80	\$6,992.10	\$5,758.20	\$24,266.70
\$3,906.00	\$3,417.75	\$4,101.30	\$2,343.60	\$13,768.65
\$1,600.56	\$2,134.08	\$2,845.44	\$2,045.16	\$8,625.24
\$5,145.96	\$4,333.44	\$5,687.64	\$7,041.84	\$22,208.88
\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
\$5,193.90	\$5,820.75	\$5,014.80	\$7,164.00	\$23,193.45
\$4,007.64	\$3,244.28	\$5,152.68	\$7,251.92	\$19,656.52
\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
\$5,133.70	\$3,554.10	\$4,343.90	\$5,923.50	\$18,955.20
\$4,010.24	\$5,514.08	\$5,263.44	\$6,767.28	\$21,555.04
\$107,779.38	\$109,719.10	\$121,093.92	\$139,126.66	\$477,719.06

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración: En la tabla N° 37 se puede observar que en comparación con la tabla N° 36, la inversión es menor que comprar en mayoristas locales, aproximadamente unos \$ 100,000 por año, entiéndase que esto es que no gastara esto por tener casi la misma cantidad de productos que si comprara en el mercado local.

Tabla N° 38: Cuadro comparativo de Productividad en millones de copias

	Productividad comprando tóner a Mayoristas	Productividad ensamblando con Accesorios Importados	Diferencia Productividad en millones de copias
1er Trimestre	21,150,600	24,488,800	3,338,200
2do Trimestre	22,220,100	25,673,900	3,453,800
3er Trimestre	24,791,000	28,710,700	3,919,700
4to Trimestre	27,263,500	31,470,100	4,206,600
Total	95,425,200	110,343,500	14,918,300

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración: Como se puede observar en el cuadro de la tabla N° 38, el utilizar tóner importado o ensamblando sus accesorios, le permite a la empresa tener una bolsa de impresiones y copias que le permiten tener una mayor productividad, de casi 15 millones de trabajos en un año.

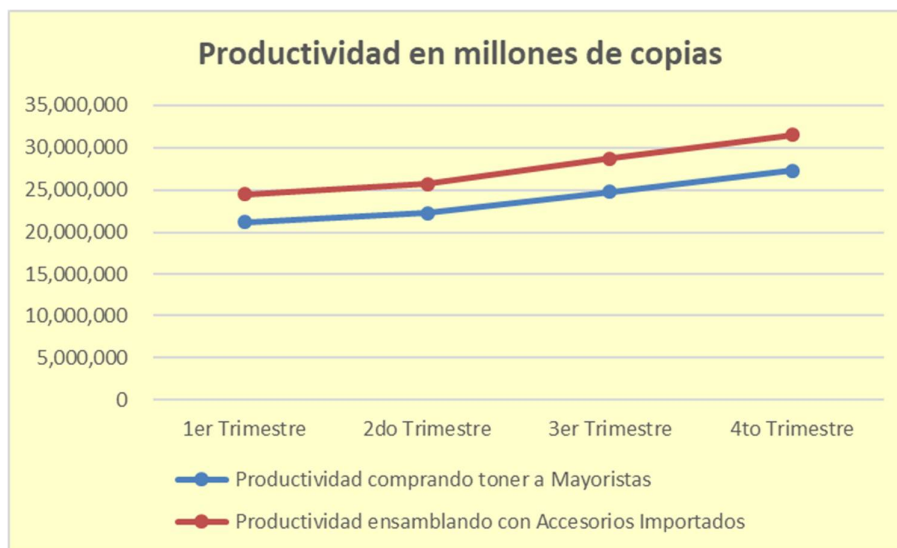


Figura N° 28: Informe de productividad con respecto a la importación de tóner (producto final) y/o accesorios para ensamblar los tóneres.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 39: Cuadro comparativo de rentabilidad en millones de USD

	Rentabilidad comprando tóner a Mayoristas	Rentabilidad ensamblando con Accesorios Importados	Diferencia Rentabilidad en millones de USD
1er Trimestre	\$129,147.07	\$107,779.38	-\$21,367.69
2do Trimestre	\$131,519.94	\$109,719.10	-\$21,800.84
3er Trimestre	\$144,853.08	\$121,093.92	-\$23,759.16
4to Trimestre	\$166,660.46	\$139,126.66	-\$27,533.80
Total Anual	\$572,180.54	\$477,719.06	-\$94,461.48

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración: Como se puede observar en el cuadro de la tabla N° 98, el utilizar tóner importado o ensamblando sus accesorios, le permite a la empresa gastar menos por cada trimestre, en el 1er gasta 21,367.69 dólares menos que comprar tóner en los mayoristas locales; y en un año ha gastado 94,461.48 dólares menos que comprar a los mayoristas locales.

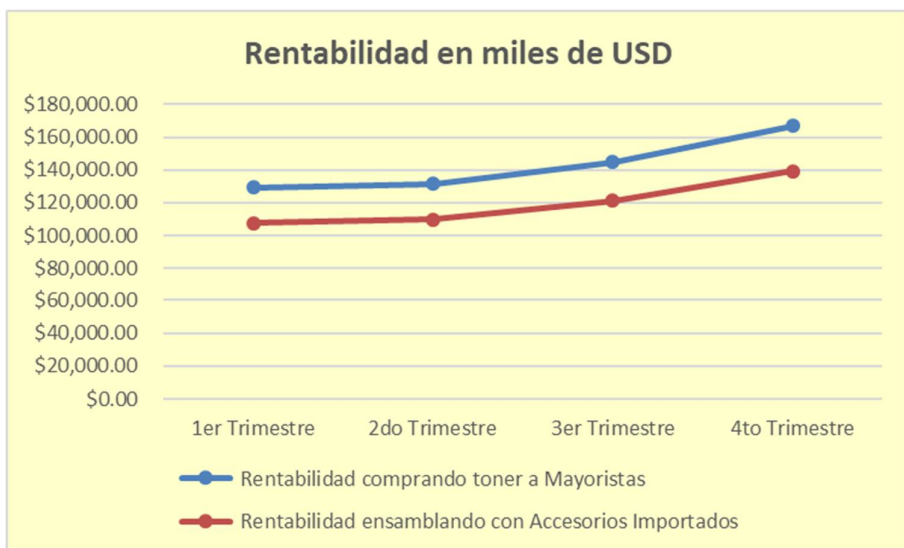


Figura N° 29: Informe de rentabilidad con respecto a la importación de tóner (producto final) y/o accesorios para ensamblar los tóneres.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 40: Cuadro de resultado del costo por copias realizadas

Millones de copias por ofertar	Precio Costo por copia	Precio Costo copias Total	Precio de venta por copia	Precio Venta copias Total	Saldo para Utilidad o afrontar otros gastos
3,338,200	\$0.0265	\$88,462.30	\$0.037	\$123,847.22	\$35,384.92
3,453,800	\$0.0312	\$107,758.56	\$0.044	\$150,861.98	\$43,103.42
3,919,700	\$0.0425	\$166,587.25	\$0.060	\$233,222.15	\$66,634.90
4,206,600	\$0.0515	\$216,639.90	\$0.072	\$303,295.86	\$86,655.96
					\$231,779.20

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración: Aquí entiéndase que, cada copia e impresión tiene un precio de venta, y a la vez un precio de costo, utilizar tóner importado o ensamblado y configurado de tal manera que permita realizar una mayor cantidad de trabajos, permite tener una bolsa acumulada, y está a la vez se convierte en dinero, permitiendo esta diferencia obtener una utilidad que permite incluso cubrir los gastos operativos y administrativos que se pueden incurrir por establecer la implementación de tóner importados.

Se revisa las órdenes de compra de la empresa Systems Support & Services S.A., y se detalla en el siguiente cuadro, los precios de los tóner de proveedores nacionales (precios por unidad).

Tabla N° 41: Objetivo: Revisión documentaria

Compra a proveedores nacionales de toners (Producto terminado)

Nombre comercial	Precio de compra x Unid.
Tóner kyocera	\$65.00
Tóner hp	\$53.00
Black tóner (qty2)standard	\$229.73
Tóner xerox	\$42.60
Tóner negro - standard capacity	\$65.00
Black tóner (qty2)standard	\$257.36

Fuente: Elaboración propia.

- En el siguiente cuadro se muestra los precios de los tóner al comprar a proveedores extranjeros (precios por unidad). Estos precios varían según a los modelos. Estos precios están confirmados en el portar de aduanet a importadores frecuentes de este rubro.

Tabla N° 42: Objetivo: Revisión documentaria importación de tóner

Importacion de toners (Producto terminado)			
Nombre comercial	Precio compra X Unidad.	gastos aduaneros aprox. X Unidad.	precio final X
Tóner kyocera	\$8.63	\$1.04	\$9.66
Tóner hp	\$6.50	\$0.78	\$7.28
Black tóner (qty2)standard	\$156.00	\$18.72	\$174.72
Tóner xerox	\$10.48	\$1.26	\$11.74
Tóner negro - standard capacity	\$65.00	\$7.80	\$72.80
Black tóner (qty2)standard	\$142.00	\$17.04	\$159.04

Fuente: Elaboración propia.

- Realizando revisión en el portal de aduanet y órdenes de compra de la empresa; se verifica que. Importar los accesorios para ensamblar los tóner (precios por unidad), es mucho más rentable y productivo, tal como se puede observar:

Tabla N° 43: Objetivo: Revisión documentaria importación accesorios para ensamblaje de tóner

Importacion de accesorios para ensamblar toners			
Nombre comercial	Precio compra X Unidad.	gastos aduaneros aprox. X Unidad.	precio final X Unidad.
Circuito electrónico	\$11.96	\$1.43	\$13.39
Tambor/cilindro	\$1.36	\$0.16	\$1.53
Manga del rodillo	\$8.24	\$0.99	\$9.23
Cuchilla de limpieza	\$6.50	\$0.78	\$7.28
Manga del rodillo	\$9.77	\$1.17	\$10.94
Lamina recuperadora	\$9.77	\$1.17	\$10.94
Tinta a granel M	\$3.93	\$0.47	\$4.40
Rodillo revelador	\$9.28	\$1.11	\$10.39
Total precio prom. x Unidad:			\$68.11

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO 5.

DISCUSIÓN

En la presente investigación, se identifica y describe los resultados obtenidos, y la respectiva implicancia, para ello se ha tenido en cuenta la relación entre las investigaciones verificadas por otros autores considerados en los antecedentes del presente estudio, los pasamos a describir.

En el presente estudio se ha podido identificar que el proceso de importación es favorable para las empresas, reduciendo costos y teniendo mejores resultados en su productividad y por lo tanto también rentabilidad, colaborando así con los objetivos estratégicos a mediano y largo plazo; más aún en el rubro de adquisición de tóner, como es el caso de la empresa Systems Support & Services S.A., que ha podido analizar y evaluar que comprando tóner o los accesorios del mismo (ensamblado de tóner) mejorara su productividad y rentabilidad, para la cual se debe contar con personal capacitado y los recursos necesarios para cumplir con las exigencias de los clientes.

Como afirma Guerra, T. y Apunte Z. (2015) aduciendo, que realizar un diagnóstico de las generalidades y situación actual de la empresa, y previa evaluación de los recursos que se necesitan para que el departamento de importaciones mejore sus procesos, definiendo estrategias para conseguir mejorar los procesos y control en su implementación, ya que toda institución de negocios busca brindar un servicio con la mejor eficacia y seguridad para lograr su posicionamiento en el mercado y la mayor rentabilidad posible con el mínimo desperdicio posible de recursos.

Regal, R, (2016) indica que la propuesta de tramitación de un procedimiento de aforo previo durante el proceso de importación optimizará los tiempos de nacionalización en las empresas. Totalmente de acuerdo, ya que esto se haría mucho más fácil la tarea de poder identificar el producto acorde a su modelo, marca u código tanto para el despachador como para el vista de aduana, poder identificar al producto de acorde a su modelo; esto porque muchas veces los proveedores se equivocan y envían productos sobrantes o errados, los cuales no están descritas en la Factura comercial final, de tal manera que los productos caen en comisos o reembarques de la mercadería, lo cual produce tener fuertes multas incluso de hasta 50% de la IUT, causando demoras, retrasos y sobre costos en el proceso de importación.

Pachecho, P. (2017) Concluye que la extracción de muestras en los procesos de importación efectivamente genera demoras, este tiempo expresados en días y gastos extras al importador. El tóner por ser un producto restringido, el canal asignado será Rojo; con lo cual estará expuesto a estos contra tiempos, que no solo genera tiempo y gastos, sino que también la posible pérdida de clientes, al no cumplir a tiempo con las entregas y pedidos pactados.

Aranibar G. (2016) afirma que la aplicación del Lean Manufacturing, para la mejora de la productividad en una empresa manufacturera, provee de soluciones, presentando los conocimientos y herramientas del Lean que permitan convertir en verdaderos agentes del cambio dentro de sus Organizaciones, presentar los aspectos que debe contemplar el Lean Manufacturing, para mejorar de la productividad.

Existen varias herramientas para mejorar la productividad dentro de las empresas; en el caso de Systems Support & Services S.A.C, el enfoque se da en mejorar la producción de los consumibles según se muestra en los cuadros registrados en el **Tabla 34**, donde se muestra claramente que habría un buen resultado en la productividad y por lo tanto también en la rentabilidad; al realizarse una comparación de los consumibles utilizados en la empresa; comprando en el mercado nacional y al comprar a proveedor internacional directamente; esto generaría un gran beneficio a la empresa.

Pacherres, C. (2012) afirma que se logrará incrementar la productividad, logrando una mayor cobertura en la atención de incidencias reportadas por el cliente interno. La idea de Systems support & services S.A.C. es, no permitir que los clientes tengan incidencia, para ello cuenta con centros de atención al cliente en todas sus filiales y de esa manera tener en constante revisiones técnicas y visitas a los clientes y de esa manera se sienta seguro y satisfecho con lo productos que le ofrece la empresa. Ahora con las nuevas propuestas de comprar los productos directamente a un proveedor extranjero, esto quiere decir que los productos bajaran de precio y/o tendrán más beneficios en obtener mayores impresiones, la productividad no solo será para la empresa, sino que también para los mismos clientes.

Morales, C. y Ouerta, B. (2011) Afirma que estableciendo y elaborando un plan de mejoramiento para la Pyme que le permita incrementar su productividad y competitividad por medio de un diagnóstico basado en los resultados del estudio, la Gran Encuesta. Pedro para la implementación del proyecto, es necesario un monto de \$100.000.000, el cual puede financiarse bajo tres escenarios propuestos en los que se tiene en cuenta un apoyo principal de entes patrocinadores y un crédito

por el monto restante que se subsidia a futuro con el pago de cada pyme por su cartilla de aprox. \$2.000. La falta de demanda que existe hace que al enfrentarse a los sectores económicos al que pertenece, es el gran problema. Para una mejor productividad no se tendría por qué invertir tanto; ya que se busca es conseguir productividad teniendo un mercado ya ganado y obtener productos con mejor tecnología y mejor producción para el cliente.

Systems Support & Services SAC, tiene un portafolio ganado , un mercado de clientes que son empresas públicas y privadas, en las cuales se generan bastante consumo de suministros, que decantan en la elaboración de órdenes de compra para cubrir sus pedidos, para la cual su objetivo es contar con stock de tóner para cumplir con dichas órdenes y por ende con la satisfacción del cliente; para eso el enfoque que tiene es, importar directamente y tener mejor productividad, reduciendo costos y mejorando la rentabilidad de la empresa.

CONCLUSIONES

- De acuerdo con los resultados de la investigación, se determina que el proceso de importación de toners se relaciona de manera productiva en los trabajadores de la empresa Systems Support & Services S.A., ya que a través de dicho proceso se tendrá una alternativa para reponer y abastecer el stock de los consumibles que utiliza para atender el equipamiento que tiene instalado en sus clientes, esto se dará en menor tiempo y a menor costo; tal como se puede observar en las tablas de los resultados que la productividad, que importando los tóner como producto terminado, sería de 95,425,200 millones de copias al año, mientras que importando los accesorios para ensamblar los tóner, con una configuración especial para que tenga mayor impresiones, sería de 110,343,500 millones de copias al año y la rentabilidad resultante importando los tóner como producto terminado sería de \$ 572,180.54 al año, mientras que importando los accesorios para ensamblar los tóner, sería de \$ 477,719.06; en ambas opciones, es mucho más conveniente importar los tóner y/o accesorios que comprar a proveedores nacionales.

Por otro lado, comprando a proveedores nacionales el precio del tóner es mayor, mientras que, importando directamente el tóner o los accesorios a proveedores extranjeros, el precio del tóner se reduce considerablemente, incluso dejando un margen de \$231,779.20, para poder cubrir los costos y gastos de establecer una línea alterna de despacho de tóner de otra configuración, o del tóner ensamblados, el resultado tiene efectos económicos, de esta manera la empresa reduce costos de una manera considerable.

- De acuerdo con los resultados de la investigación, se determina que la toma de decisiones de la gerencia general de la empresa Systems Support & Systems S.A, es realizar sus importaciones de sus consumibles directamente comprando a importadores extranjeros, por lo que se analizó los resultados de dicha investigación, según se muestra en las tablas de los resultados que su rentabilidad aumentaría por encima de un 30% con \$94,461.48 al año cubriendo sus costos y gastos, dejando incluso un margen de \$231,779.20 para cubrir la maniobra operativa; en cuanto, al importar accesorios para ser ensamblados en la empresa, se contará con personal capacitado para que la configuración de los tóner tenga mayor capacidad de impresión de tal manera, que su productividad aumente en comparación con la compra de los tóner como producto finalizado, que ya vienen con una capacidad y configuración para cubrir y producir una cantidad determinada de copias e impresiones.

- De acuerdo con los resultados de la investigación, queda demostrado que, a través de la revisión documentaria en las órdenes de compra, los resultados de comparar al importar los toners por unidad costaría un aproximado de \$160.00, y los accesorios para ensamblar por unidad (para un tóner) es de \$70.00 aproximadamente; mientras que comprando los tóner en el mercado nacional oscilan desde los \$40.00 hasta los \$260.00, según modelos. Para esto, se recurrió a revisar y confirmar dicha comparación en el portal de Aduanet (Aduanas) – (anexo 7) a uno de los importadores frecuentes, comprobamos que los precios son mucho más baratos importando directamente: tanto comprando como producto terminado (Tóner) o como accesorios para el ensamblado del tóner. Esto generara rentabilidad y reducción de costos beneficiando a la empresa, siendo mucho más económica que comprarlos en el mercado local a un mayorista determinado.
- De acuerdo con los resultados de la investigación, queda demostrado que, a través del proceso de importación, comprando los accesorios (partes de tóner) de los suministros a proveedores extranjeros para luego ser ensamblados y/o comprando por unidad, pero en grandes cantidades, esto generara rentabilidad y reducción de costos beneficiando a la empresa. Siendo mucho más económica que comprarlos en el mercado local a un mayorista determinado.
- A través de los resultados de los instrumentos de Proceso de Importación y Productividad que han sido evaluados a través del coeficiente Alfa de Cronbach; sus posibles valores varían entre 0 y 1. Además, se utilizó el software SPSS que se obtuvo que el coeficiente Alfa de Cronbach para ambos instrumentos dio como resultado de 94.4% de confiabilidad en la investigación. Para obtener estos resultados de los instrumentos, se realizaron encuestas a los colaboradores del área de logística de la empresa bajo la escala de Likert. Según se pueden observar en las tablas y figuras los resultados que el personal está de acuerdo con lo que se preguntó y con esto se confirma que apoyan a los gerentes en su toma de decisión en el proyecto de importar directamente los consumibles.
- Finalmente podemos concluir, que se determina que la relación de la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Services S.A. permitirá que el personal reciba constante capacitación, pues la participación de los mismos es de vital importancia para poder desarrollar cada uno de los procesos y subprocesos que se originará justamente por la implementación del proceso de importación de piezas y accesorios que luego serán ensamblados, siendo el producto final los suministros que tendrán en stock para poder atender a sus clientes. Generando mayor satisfacción de su cliente.

RECOMENDACIONES

-
- Se recomienda a los empresarios de rubro tecnológico, que optar por hacer sus propias importaciones, es proveerse de ellos mismos teniendo más opciones a contar su propio stock, manejar sus precios y tiempos de entrega. Como se muestra en el cuadro de ejemplo de esta investigación se verifica que la rentabilidad y producción aumentara beneficiando a la empresa. Pero, para esto es de vital importancia saber que, ante la problemática de los procesos de importación es recomendable asesorarse en temas de comercio exterior, capacitar oportunamente al personal que colaborará y será parte de los procesos y procedimientos; esto para evitar que exista problemas y errores al momento de contactar con los proveedores internacionales, y se tenga que traer una carga con accesorios que no corresponden y se tenga una pérdida de tiempo, ya que toda importación dura aproximadamente unos 45 días.
- Se recomienda antes de tomar una decisión, se tiene que analizar, investigar y es importante contar con un personal altamente capacitado para el uso apropiado de las herramientas (tecnología de punta) que se utilizaran para el ensamblado de los suministros; de esa manera no tener mermas que causen gastos a la empresa o que el cliente no quede satisfecho con el producto final y haya devoluciones o cambios constante.
-
- Ante la problemática de las revisiones aduaneras, se recomienda al importador facilitar toda la documentación que sea necesario y no tener ningún tipo enmendaduras ni borrones o cambio de descripción después de la numeración de la mercadería; ya que si el vista de aduana verifique que hay discrepancia entre lo declarado y los documentos, existirá multa, esto hará que el producto final se eleve de precio.
-
- Es importante recomendar al empresario, que para obtener buenos resultados logrados se debe contar con todos los recursos apropiados, que estimule el buen desempeño de los colaboradores, contar con un buen clima laboral dentro del área y en conjunto dentro de la empresa; esto influye mucho el trabajo en equipo y la alta capacidad de producción.

REFERENCIAS

- LÓPEZ GALVIS, M. (2014). *PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE IMPORTACIÓN, NACIONALIZACIÓN Y ENTREGA FINAL EN LA CADENA DE ABASTECIMIENTO DE CARBONES DEL CERREJON LIMITED*. Bogota, Colombia.
- Abanto Abanto, R., & Cabrera Bazán, L. (2016). *MEJORA DE PROCESOS EN IMPRESIÓN OFFSET EMPLEANDO LA METODOLOGÍA SIX SIGMA PARA REDUCIR EL NÚMERO DE PRODUCTOS NO CONFORMES*. Cajarma, Perú.
- Aduana. (1997-2016). *Clasificación Arancelaria*. Lima, Peru.
- Aguilar Herrera, S. (2012). *MÓDULO DE LOGÍSTICA INTERNACIONAL*. Lima.
- ANGULO RINCÓN, A. (2012). *PROPUESTA PARA EL AUMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD Y LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA NORTEAMERICANA ALUCAST INC. BOGOTÁ, D.C.*
- Aranibar Gamarra, M. A. (2016). *Aplicación del Lean Manufacturing, para la mejora de la productividad en una empresa manufacturera*. Tesis, Lima.
- Bárcena, A., Prado, A., & Rosales, O. (2010). *Temas controversiales en negociaciones comerciales Norte-Sur*. Santiago, Chile.
- Burn, N., & Grove, S. (2005). *Investigación en Enfermería*.
- Céspedes, N., Lavado, P., & Ramírez Rondán, N. (2016). *PRODUCTIVIDAD EN EL PERÚ: medición, determinantes e implicancias*. Lima, Perú: Diseño de la carátula: Icono Comunicadores.
- Choque, K. (2014). "Costos, Precios y Cotizaciones".
- Choque, K. (2014). *Estructura General de Costos y Gastos de Importación*. Tacna, Perú.
- Felsing, E., & Runza, P. (2002). *Productividad: Un Estudio de Caso en un Departamento de Siniestros*.
- García Trius, A. (2009). *Los 100 documentos del comercio exterior*. España: Global Marketing Strategies, S.L.
- González, P. (2013). *Transporte y Logística Internacional*. Las Palmas de Gran Canaria, España.
- González, P. (2013). *Transporte y Logística Internacional*. Las Palmas de Gran Canaria, España.
- Guerra Tapia, P. M., & Apunte Zambrano, R. (2015). *Propuesta para el mejoramiento del proceso de importaciones y exportaciones de los productos en la empresa Havells Sylvania N. V. a partir del 2014*. Tesis, Quito.
- ICESI, U. (2013). *ONSULTORIA DE OCMERCIO EXTERIOR*. Obtenido de <http://www.icesi.edu.co/blogs/icecomex/2008/08/15/agencias-de-aduana/>
- iimak inc. (s.f.). *iimak inc*. Obtenido de <http://www.iimak.com/Products/IIMAK-Inks/Wide-Format--Desktop-Inks>
- La Cámara Argentina de Comercio, I. B. (2002). *Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas - PRODUCTIVIDAD, COMPETITIVIDAD, EMPRESAS Los engranajes del crecimiento*. Valentín Alsina, Argentina: Talleres Gráficos Leograf SRL.
- Mejía Rivera, C. (2012). *CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE*. Cali.
- Mercado. (2000). *COMERCIO INTERNACIONAL I Mercadotecnia Internacional Importación-Exportación*. Mexico: LIMUSA.
- Mercado, S. (2000). *MERCADO INTERNACIONAL I Mercadotecnia Internacional Importación - Exportación*. Mexico: LIMUSA.
- Morales Cotes, S., & Puerta Barón, L. M. (2011). *Plan de mejoramiento para incrementar la productividad y competitividad de las pymes colombianas*. Tesis, PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA, Bogota.
- myribboncente. (s.f.). *myribboncenter.com*. Obtenido de <http://www.myribboncenter.com/>

- Ordóñez Quezada , L. (2004). *IMPORTACIONES Y LOGÍSTICA EN EMPRESAS GUATEMALTECAS (Artículo especializado)*. Guatemala.
- Pacheco Porras, H. M. (2017). *Proceso de importación de la agencia SC&D Agentes de Aduana S.A.C. 2016*. Tesis, Lima.
- Pacherres Chiroque, M. M. (2012). *Proyecto de mejora en productividad del servicio de Soporte Informático basado en las buenas prácticas de ITIL y mayor cobertura de incidencias atendidas al cliente interno en una entidad financiera de la ciudad de Trujillo*. Tesis, Trujillo.
- Pages, C. (2010). *La era de la productividad Cómo transformar las economías desde sus cimientos*. New York, Estados Unidos de América.
- PERUANO, D. E. (2014). MODIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE "RECONOCIMIENTO FÍSICO -EXTRACCIÓN Y ANÁLISIS DE MUESTRAS" INTA-PE.00.03. pág. Artículo 3°. Obtenido de <http://busquedas.elperuano.com.pe/download/url/modificacion-del-procedimiento-especifico-de-reconocimiento-fisico-extraccion-1144242-1>
- Peruano, E. (2010). *Diario del Gobierno*. Obtenido de <http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/modifican-procedimiento-especifico-reconocimiento-fisico-resolucion-no-11-2016-sunat5f0000-1392281-1/>
- Pilco Moreno, P. (2008). *La gestión aduanera en el Puerto del Callao como instrumento de facilitación del comercio: Perú 1995-2006*. Lima, Perú.
- Regal Ríos, C. A. (2016). *Propuesta de Formalización de un Procedimiento de Importación para la Optimización de los Tiempos de Nacionalización caso Empresa IQ Corporation S.A.C*. Tesis, Universidad Ricardo Palma, Lima.
- Rico, j., & Rincon, L. (2013). *Análisis de Pre Inversión en Impotación e Instalación de Equipos de Fotocopiado Remanufacturados en el Centro de País*. Bogota: Universidad Militar Nueva Granada.
- Rodríguez, C. (2012). *"METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA APLICADO A LA INGENIERÍA"*. Callao, Perú.
- Romero, J., & Rodríguez, O. (2013). *"PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE ASISTENCIA TÉCNICA, PARA SER EJECUTADO CON EL APOYO DE LA SUB GERENCIA DE COMERCIO EXTERIOR DEL GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD, PARA FORTALECER LA GESTIÓN DE COMERCIO EXTERIOR"*. Trujillo, Perú.
- SAT. (2005). *INTENDENCIA DE ADUANAS PROCESO DE ACTOS PREVIOS AL DESPACHO*.
- Siicex. (2006). *Formas y Medios de Pago Internacionales*. Lima, Perú. Obtenido de <http://www.siicex.gob.pe/siicex/documentosportal/960767905rad810CE.pdf>
- Siicex. (2009). *GUÍA DE ORIENTACIÓN AL USUARIO DEL TRANSPORTE ACUÁTICO volume i*. Obtenido de <http://www.siicex.gob.pe/siicex/documentosportal/188937685rad43065.pdf>
- SIICEX. (2017). *Promperu*. Obtenido de http://www.siicex.gob.pe/siicex/portal5ES.asp?scriptdo=cc_glosario&pLetra=R&_portletid_=SGIosario&_page_=155.00000
- SOZORANGA SANDOVAL, H. (2015). *"LA DETERMINACIÓN DEL VALOR DE LOS GASTOS DE TRANSPORTE COMO COMPONENTE DE LA BASE IMPONIBLE Y SU INCIDENCIA TRIBUTARIA ADUANERA, EN EL PRIMER DISTRITO DEL SENAE, PERÍODO 2013-2014"*. GUAYAQUIL, ECUADOR.
- Static Control. (s.f.). *Static Control*. Obtenido de <https://www.scc-inc.com/aboutus/locations.aspx>
- SUNAT. (1997-2016). *Asignación del canal, recepción y registro documentario*. Obtenido de http://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/importacion/etapas_asignacion_canal.html
- SUNAT. (1997-2016). *Asignación del canal, recepción y registro documentario*. Obtenido de http://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/importacion/etapas_asignacion_canal.html
- Sunat. (2001). *ALMACENES PROCEDIMIENTO GENERAL INAR-PG.03: INGRESO, ALMACENAMIENTO E INVENTARIO DE MERCANCIAS*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/almacenes/procGeneral/inar-pg.03.htm>
- SUNAT. (2010). *EL DESPACHO ADUANERO DE LAS MERCANCIAS*. Obtenido de <http://www.aduanet.gob.pe/aduanas/informag/regley1.htm>

- SUNAT, G. (2009). *IMPORTACIÓN PARA EL CONSUMO*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/cartillasorientacion/cartillasProcedim/tr01Impo.pdf>
- SUNAT, I. (2008). *Ley General de Aduanas, aprobada por Decreto Legislativo N° 1053*. Lima, Perú.
- sunat.gob.pe. (2010). *Procedimiento Específico: Valoración de Mercancías según el acuerdo del valor de la OMC*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/despacho/importacion/importac/procEspecif/inta-pe-01-10a.htm>
- Tamayo, T., & Tamayo, M. (1997). <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>.
- Uninet. (2017). *Delivering Quality Worldwide*. Obtenido de <http://www.uninetimaging.com/>
- Vanessa Alexandra, M. (2014). *Propuesta de Manual del Proceso de Importación de Productos y de Prevención de delitos Aduaneros*. Ecuador.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARAIBLES	INDICADORES	METODOLOGIA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	INDEPENDIENTE		
¿Cómo el proceso de importación de toners se relaciona con la productividad de los trabajadores de la empresa systems support & services s.a., la victoria 2017?	Determinar cómo el proceso de importación de toners se relaciona con la productividad de los trabajadores de la empresa systems support & services s.a., la victoria 2017.	El proceso de importación de toner se relaciona gratificadamente con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Service S.A. La Victoria 2017.	PROCESOS DE IMPORTACION	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de aduana Revisión aleatoria de mercadería Derechos Arancelarios Plazos Innovación de productos Personal técnicamente calificado Desarrollo personal Técnicas de ensamblaje Probabilidad al fracaso Elección de la alternativa correcta Confianza Comunicación entre áreas 	-DISEÑO DE ESTUDIO: No experimental: Transversal Variables cualitativas, con enfoque cuantitativo -POBLACIÓN 120 trabajadores -MUESTRA 60 colaboradores
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARAIBLES	INDICADORES	METODOLOGIA
ESPECIFICO	ESPECIFICO	ESPECIFICO	DEPENDIENTE		
¿De qué forma la toma de decisiones se relaciona en el proceso de importación de toners con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Service S.A. La Victoria 2017?	Indicar de qué forma la toma de decisiones se relaciona en el proceso de importación de toners con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Service S.A. La Victoria 2017	La toma de decisiones se relaciona de manera positiva en el proceso de importación de toners con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Service S.A. La Victoria 2017.	PRODUCTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo en equipo Alta Capacidad de producción Buen desempeño del colaborador Productos de Calidad Horas de trabajo Total, empleados Recursos Humanos Optimización Mano de obra Costo de material directo Índices de producción Atención de la demanda 	-METODO DE INVESTIGACIÓN: No Experimental – descriptiva. -TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: - Observación - Encuestas -METODO DE ANALISIS DE DATOS: -SPSS -Observación - Encuestas
¿Cómo la revisión documentaria se relaciona en el proceso de importación de toners con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Service S.A. La Victoria 2017?	Analizar cómo la revisión documentaria se relaciona en el proceso de importación de toners con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Service S.A. La Victoria 2017.	La revisión de aduana se relaciona de manera importante en el proceso de importación de toners con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Service S.A. La Victoria 2017.			

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2

Incoterms

Según (Choque K. , 2014) “*Estructura General de Costos y Gastos de Importación*” indica que: “Los INCOTERMS son términos internacionales de comercio que se aplican en la compra – Venta Internacional con la finalidad de señalar el lugar donde el vendedor entregara las mercancías, establecer quienes asumirán determinados costos Internaciones”

Los Incoterms de acuerdo a la Cámara de Comercio Internacional (CCI) (2010), se definen:

- Lugar y forma de entrega.
- Transmisión de los riesgos y responsabilidades
- Distribución de los gastos de operación.
- Tramites, gestiones y diligencias formales oficiales que se relacionan con la compra-venta.

Son un conjunto de términos o condiciones para las importaciones, facilitando determinar los principales términos en una compra-venta internacional; son obligaciones para el comprador y vendedor.

En este caso, systems supports & services S.A., el termino de compra y venta será en términos FOB.

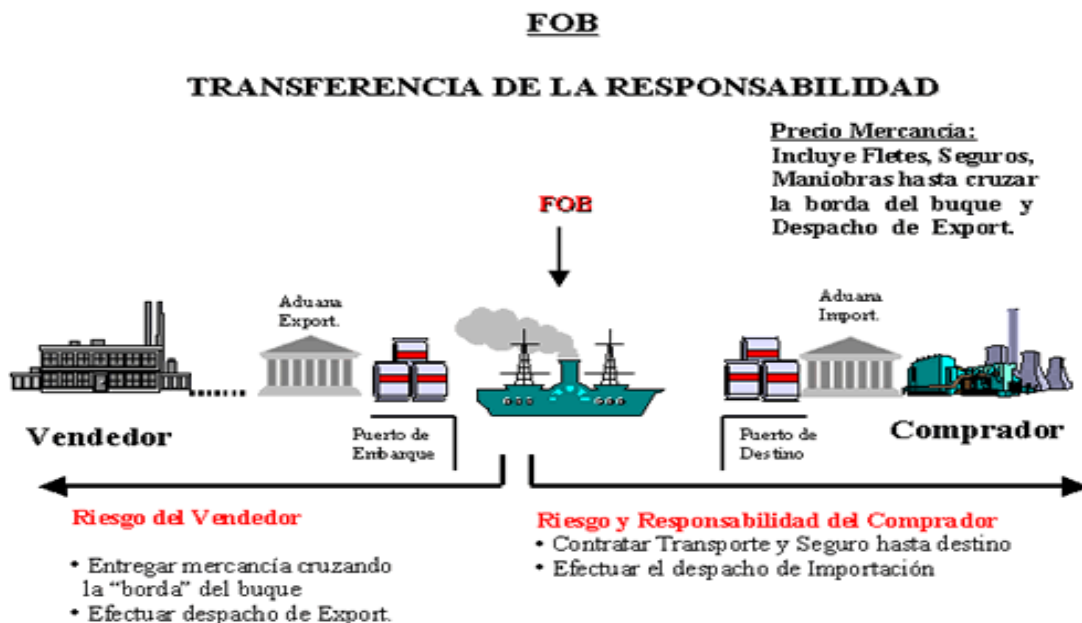


Figura N° 30: FOB

ANEXO 3

SUBPARTIDA NACIONAL: TRATAMIENTO ARANCELARIO

Producto: Toner

MEDIDAS IMPOSITIVAS PARA LAS MERCANCIAS DE LA SUBPARTIDA NACIONAL 3707.90.00.00 ESTABLECIDAS PARA SU INGRESO AL PAÍS

TIPO DE PRODUCTO:	LEY 29666-IGV 20.02.11
--------------------------	------------------------

Gravámenes Vigentes	Valor
Ad / Valorem	6%
Impuesto Selectivo al Consumo	0%
Impuesto General a las Ventas	16%
Impuesto de Promoción Municipal	2%
Derecho Específicos	N.A.
Derecho Antidumping	N.A.
Seguro	2%
Sobretasa Tributo	0%
Unidad de Medida:	(*)
Sobretasa Sanción	N.A.

N.A.: No es aplicable para esta subpartida

OTROS REQUISITOS PARA LA COMERCIALIZACIÓN CON OTROS PAÍSES.



Fuente: Aduanet

ANEXO 4

Ficha de descripción de importación de tóner.

5	DESCRIPCION DE LA MERCANCIA	Prov.	Fact.	Item :	Tipo Valor	País Origen	País Embarque	Deducciones	
		1	3	16	1	UNITED STATES	UNITED STATES	2	1: SI 2: No
Fob Unitario US\$	Fob/KG	Ajuste Unit		Item Inf. Verif.	Cantidad	Unidad			
3.981332	0	0		0	5	BOTELLAS			
Nombre del Producto		Marca Comercial del Producto			Modelo				
TONER KYOCERA		S/M			S/M				
Aro/Año :	Estado Mercaderia:	Software		Pos. Desp. Simpl.	Código Producto				
---	NUEVO/BUENO	---		0	---				
Característica	TONER KYOCERA FSC 5150, P6021, TK 580, 584 ABSOLUTE CYAN TONER								
Clase y Varied	2,800 PAG								
Uso o Aplica.	EN ENVASE DE 40G								
Material	CODIGO: 16616								
Partida	Descripción								
3707900000	DEMAS PREPARACIONES QUIMICAS P` USO FOTOGRAFICO								
Observaciones									

Fuente: Aduanet

ANEXO 5

a) **Obtención de Canal**

Según (SUNAT, Asignación del canal, recepción y registro documentario, 1997-2016) Sunat (1997-2016) luego de la cancelación y/o garantía de ser el caso, de la deuda tributaria aduanera y de los derechos antidumping o compensatorios provisionales de corresponder, se podrá visualizar en el portal de la SUNAT en Internet o mediante aviso electrónico la asignación del canal que determina el tipo de control para la Declaración Única de Aduanas, pudiendo ser:

Canal verde. - Las mercancías no requerirán de revisión documentaria ni reconocimiento físico y serán de libre disponibilidad.

Canal naranja. - Las mercancías serán sometidas únicamente a revisión documentaria.

Canal rojo. - Las mercancías estarán sujetas a revisión documentaria y reconocimiento físico.

En este caso, los toners por tratarse de un producto restringido siempre será canal rojo.

Recepción y registro documentario

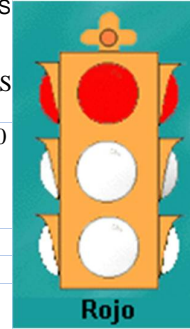
El despachador de aduana presentará la DUA seleccionada a los canales naranja y rojo, adjuntando los documentos señalados en el rubro REQUISITOS, los mismos que deberán ser legibles, sin enmiendas y estar debidamente foliados y numerados mediante refrendadora.

CONSULTA DE AUTORIZACIÓN DE LEVANTE POR NÚMERO DE DUA

[Retroceder](#)

Ingrese Número de DUA: 118 - 2018 - 10 -

Número de Declaración :	118-2018-10-475375-01-0-00
Fecha de Numeración :	28/11/2017 14:52:28
Modalidad de Despacho Aduanero :	Diferido
Comitente :	RUC- 20101054986 SYSTEMS SUPPORT & SERVICES S.A
Agencia de Aduanas :	RUC-20512943277 INTERNATIONAL CUSTOMS CORPORATION S.A.C.
Valor CIF :	USD CIF: 391, 050.00 FOB: 375,700.00 Flete: 15,000.00 Seguro: 350.00 USD 115,194.73
Monto Liquidado :	
Monto Garantizado :	
Monto Cancelado :	S/. 26,019.00
Fecha y Hora de Cancelación :	29/11/2017 11:32:12
Tipo de Cancelación :	CANCELACION EN BANCO
Banco :	002 BANCO DE CREDITO DEL PERU
Garantía :	
Estado de la Declaración :	Despacho concluído
Punto de llegada :	1 - DEPOSITO TEMPORAL - RUC-20522951651 INTEGRATED GLOBAL LOGISTICS S.A.
Cantidad de Bultos :	1,084
Peso Bruto (KG) :	27,810.00
Fecha y Hora de Recepción de Documentos :	30/11/2017 15:57:33
Fecha y Hora de salida de la mercancía :	--/--/---- --:--:--



Fecha : 05/01/2019 Hora : 23:39:20

LEVANTE AUTORIZADO
FECHA LEVANTE: 06/12/2017 10:14:17

ANEXO 6

1) Principales proveedores:

Se detalla los principales proveedores a quienes, systems suport & services S.A pedirá las cotizaciones del producto en estudio, y futuramente al proceso de compra:

- a. **Uninet Imaging.-** fabricante y proveedor de soluciones de calidad a nivel mundial. UniNet ofrece una amplia y completa selección de sus productos de marca X Generation, Absolute COLOR y Absolute Black, Smartchips, ASiC Smartchips, Unidrums y Unirollers. Las líneas de productos UniNet también incluyen escobillas de limpiaparabrisas, PCR, rodillos MAG y cuchillas rascadoras, entre otras. (Uninet, 2017)
- b. **International Ribbon Center INC.-** Fabrica de Polvo de Tóner, Tintas, Maquinas, Partes y Piezas. (myribboncente, s.f.)
- c. **Static Control Components, INC.-** Static Control Components es el fabricante mundial y distribuidor más grande del mundo de piezas y materiales de apoyo a la industria de la remanufactura de tóner láser. Nuestro catálogo, que se encuentra en este sitio web, cuenta con más de 15.000 productos - todo lo necesario para reacondicionar profesionalmente cartuchos de tóner láser. Con sede en Sanford, Carolina del Norte en los Estados Unidos de América, Static Control opera 20 plantas de fabricación separadas que suman más de 1,5 millones de pies cuadrados. Tenemos numerosos lugares remotos y socios de distribución global para servir a donde quiera que se encuentre. (Static Control, s.f.).
- d. **American INK Jet Corporation.-** Chorro de Tinta Americana por IIMAK Tintas desarrolla y fabrica tintas de inyección de tinta para impresoras de inyección de tinta de formato y de escritorio de ancho en la sede IIMAK 350.000 sq. Ft. Planta de fabricación en Amherst, Nueva York. (iimak inc, s.f.)

ANEXO 7

Toners (producto finalizado), en precio FOB

PARTIDA	NOMBRE COMERCIAL	ESTADO	FOB U.US\$	FOB/KG	UNIDAD	CANTIDAD
3707900000	TONER XEROX	10	10.699495	0	BOT	10
3707900000	TONER SAMSUNG	10	10.863262	0	BOT	5

Fuente: ADUANET

Accesorios para el ensambado de Toners, con precio FOB

RELACION DE SERIES
DUA : 235-2018-064579

PARTIDA	NOMBRE COMERCIAL	ESTADO	FOB U.US\$	FOB/KG	UNIDAD	CANTIDAD	MODELO	CLASE VARIET
8443990000	TAMBOR/CILINDRO	10	1.310142	0	U	200	S/M	EN UNIDAI
8443990000	TAMBOR/CILINDRO	10	9.280174	0	U	4	S/M	EN UNIDAI
3707900000	TONER RICOH	10	10.699495	0	BOT	3	S/M	EN ENV. DE 65l
8443990000	CIRCUITO ELECTRONICO	10	2.128981	0	U	11	S/M	EN UNIDAI
8443990000	CIRCUITO ELECTRONICO	10	2.893231	0	PAQ	10	S/M	EN PAC 10 UNI
8443990000	CIRCUITO ELECTRONICO	10	2.893231	0	PAQ	6	S/M	EN PAC 10 UNI
8443990000	CIRCUITO ELECTRONICO	10	2.893231	0	PAQ	6	S/M	EN PAC 10 UNI
8443990000	CIRCUITO ELECTRONICO	10	2.893231	0	PAQ	6	S/M	EN PAC 10 UNI
8443990000	CIRCUITO ELECTRONICO	10	3.220766	0	PAQ	5	S/M	EN PAC 10 UNI
8443990000	CIRCUITO ELECTRONICO	10	24.565166	0	PAQ	5	S/M	EN PAC 10 UNI
8443990000	CIRCUITO ELECTRONICO	10	1.146374	0	U	5	S/M	EN UNIDAI
8443990000	CIRCUITO ELECTRONICO	10	1.146374	0	U	5	S/M	EN UNIDAI
8443990000	CIRCUITO ELECTRONICO	10	1.037196	0	U	10	S/M	EN UNIDAI
8443990000	CIRCUITO ELECTRONICO	10	1.200964	0	U	20	S/M	EN UNIDAI
3215110000	ABSOLUTO NEGRO TINTA	10	3.930427	0	BOT	100	S/M	EN ENV. 1 LITR (1KG)

Fuente: ADUANET

ANEXO 8

Costos de Importación - Referencial

Según (Choque K. , 2014) Costos, Precios y Cotizaciones indica que: "El costo de importación está constituido por el precio original de compra, más todos los gastos incurridos para poner el producto importado en el almacén de la empresa".

INCOTERMS pactados, entre el Exportador – Importador: FOB

Precio unitario: \$130.00 x cant. 2,890 = \$ 375,700.00

Precio FOB: \$ 375,700.00

Flete: \$ 15,000.00

Seguro: \$350.00

Precio CIF base aduanero: \$ 391,050.00

A continuación, se muestra en el siguiente cuadro los costos de importación desde la compra al exportador, hasta el precio final para el consumidor:

Tabla N° 44: Cálculo de costos

CALCULO DE COSTOS UNITARIO DE IMPORTACION	
INCOTERMS FOB	TOTAL
Valor FOB de Importación	\$ 375,700.00
COSTO DE TRANSPORTE	
Flete	\$15,000.00
COSTO CONTRA RIESGO	
Seguro	\$ 350.00
COSTO DE ALMACENAJE	
Movilización para aforo previo	\$ 40.00
Movilización para aforo físico	\$ 105.00
Cuadrilla	\$ 145.00
Monta carga /hora \$70= 3hras.	\$ 210.00
Almacenaje	\$2,500.00
OTROS GASTOS	
Agencia de aduanas (comisión)	\$ 300.00
Agente de carga	S/. 1500.00
Boletín Químico	\$ 120.00
PRECIO FINAL	
Precio unitario final	\$ 165.00

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra figura n° 1, Para la importación se debe tener en cuenta primero una Agencia aduana, para que tramite la nacionalización de la mercancía, V°B° y entre otros tramites más y cumpliendo con todo lo que indica la Ley Aduanera. La agencia Aduana, siempre su cálculo será sobre el CIF; es la suma: valor de la mercancía FOB + FLETE + SGURO = CIF.

ANEXO 9

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL

YoPablo Rios Velarde.....
(Nombre del representante del área de la empresa)
identificado con DNI N° 1007662..., en mi calidad deRepresentante y
(Nombre del puesto del representante del área de la empresa)
..... Gerente del área deOperaciones
(Nombre del área de la empresa)
de la empresa/instituciónSystems Support & Service
(Nombre de la empresa)
con R.U.C N°20101054986....., ubicada en la ciudad deLima, San Isidro, Av.
Pablo Carriquiry 410.....


OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a).....María Nicida Tarrillo Vilchez.....
(Nombre completo del bachiller)
identificado con DNI N° .43704194..., bachiller en la carrera deAdministración y Negocios.....
(Nombre de la carrera profesional)
...Internacionales... para que utilice la información del área de
(Nombre completo del área)..... de esta empresa/institución;
con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis (X) o Trabajo de Suficiencia Profesional () y de esta manera optar al Título Profesional.

04... de...diciembre...del 2018..

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

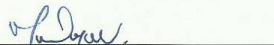
() **Sólo Para Modalidad Suficiencia Profesional:** Adjunta Vigencia Poder Del Representante Legal de la Empresa con vigencia no menor a 90 días.


SYSTEMS SUPPORT & SERVICES
20101054986

Firma del Representante de la Empresa
DNI: 1007662

El Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Bachiller será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.




Firma del Bachiller
DNI: 43704194

ANEXO 10

ENCUESTA AL PERSONAL DE LA EMPRESA SYSTEMS SUPPORT & SERVICES S.A.						
Cargo:		Edad:		Sexo: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>		
Lugar:		Fecha: .../.../....				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	¿Está de acuerdo o en desacuerdo con la claridad con la que se entregan las instrucciones acerca de la revisión documentaria, por parte de los vistas de aduanas?					
2	¿Está de acuerdo o en desacuerdo con la revisión aleatoria de mercadería?					
3	Sobre la rentabilidad final ¿Está de acuerdo o en desacuerdo con que el tipo de cambio no afecta a los derechos arancelarios?					
4	¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo en que su área de logística entiende los plazos de desaduanaje?					
5	¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que el área de operaciones plantee innovaciones de productos?					
6	¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que el trabajo que realiza el personal técnicamente calificado influye en el proceso de importación?					
7	¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que la empresa promueva el desarrollo del personal, en tecnologías alternativas?					
8	¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que la empresa promueva el desarrollo del personal, en tecnologías alternativas?					
9	¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con las acciones tomadas para disminuir las probabilidades al fracaso?					
10	¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que el área de logística tome las alternativas correctas para importar insumos de calidad?					
11	¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que la toma de decisiones de los jefes es determinante en la confianza de sus trabajadores?					
12	¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que la comunicación entre áreas contribuye en disminuir la atención del cliente final?					
13	¿Está de acuerdo o en desacuerdo con que las áreas de la empresa realicen un trabajo en equipo?					

14	¿Está de acuerdo o en desacuerdo con que la empresa consiga alta capacidad de productividad?					
15	¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que la empresa premie el buen desempeño del colaborador?					
16	¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que la empresa tenga como objetivo obtener productos de calidad?					
17	¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con el horario de trabajo que tiene la empresa?					
18	¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que se considere al total de los empleados en la asistencia de las reuniones de la empresa?					
19	¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que el área de recursos humanos informe oportunamente las fechas importantes de la empresa?					
20	¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que la empresa presente informes de optimización de recursos?					
21	¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que la mano de obra es la adecuada, para el trabajo realizado?					
22	¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que lo hagan participar en la estructura del costo de material directo?					
23	¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que se te informen los índices de producción de tu área?					
24	¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con que la atención de la demanda de insumos es bien atendida?					