



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **Administración y Negocios Internacionales**

“GESTIÓN LOGÍSTICA DE UNA EMPRESA IMPORTADORA DE
REPUESTOS ELECTRÓNICOS DEL DISTRITO DE SURCO,
LIMA 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Cesar Mauricio Luis Saldaña Alfonso

Asesor:

Mg. Randolf Fernando Ñiquen Levy
<https://orcid.org/0000-0002-6745-4045>

Lima - Perú

2021

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	JUAN CARLOS GANOZA ALEMAN	30835154
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

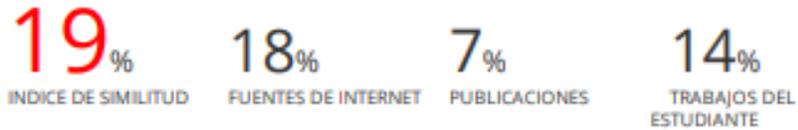
Jurado 2	VICTOR HUGO HARO HIDALGO	09862514
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	GABY MONICA FELIPE BRAVO	03877830
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

GESTIÓN LOGÍSTICA DE UNA EMPRESA IMPORTADORA DE REPUESTOS ELECTRÓNICOS DEL DISTRITO DE SURCO, LIMA 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	quijaslogistica.blogspot.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.umch.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	pt.slideshare.net Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis a mis padres por apoyarme en todo y motivarme, también a mi primo
Moisés por hacer posible este trabajo mediante su ayuda.
Cesar Saldaña

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres por los ánimos que siempre reflejan, también a mi primo Moisés por ofrecerme la ayuda que necesitaba para la realización de las entrevistas.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR.....	2
INFORME DE SIMILITUD.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	38
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	43
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	50
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Muestra de la población a entrevistar	40
Tabla 2 Formato de validación de expertos	42
Tabla 3 Respuestas de la primera pregunta.....	44
Tabla 4 Respuesta a la segunda pregunta	45
Tabla 5 Respuestas a la tercera pregunta	46
Tabla 6 Respuestas a la cuarta pregunta	47
Tabla 7 Respuestas a la quinta pregunta.....	48
Tabla 8 Respuestas a la sexta pregunta.....	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Sistema básico de los costos logísticos	25
Figura 2 Representación gráfica de la Clasificación ABC	27
Figura 3 Fuentes de información para la búsqueda de proveedores	32

RESUMEN

La presente investigación ha logrado describir la gestión logística que maneja la empresa importadora de repuestos electrónicos. El diseño de investigación desarrollado fue descriptivo, también llamado fenomenológico, y con enfoque cualitativo, posibilitando la recopilación de información mediante el instrumento de investigación que es la guía de entrevista y la técnica de entrevista como medio de recolección de los datos. Dicha entrevista fue llevada a cabo con 3 colaboradores de la empresa, conformados por el jefe del área financiera, analista de operaciones, asistente de contabilidad y cartera. Los resultados obtenidos lograron cumplir en el objetivo principal de describir la gestión logística, esta gestión consta en una agrupación de tres categorías: 1. Gestión de la Distribución de la Mercancías, 2. Gestión Estratégica de la Tecnología y 3. Gestión del Aprovechamiento; asimismo se ha determinado sus indicadores que son: 1. Gestión de existencias, 2. Estrategias de Distribución, 3. Tecnología de la información, 4. Planificación estratégica en la logística, 5. Manipulación de mercancías durante el transporte, 6. Gestión de Proveedores y 7. Gestión Aduanera de Mercancías. En resumen, según los resultados obtenidos, la empresa debe aplicar nuevas estrategias para aumentar su rentabilidad en sus precios de venta finales reduciendo la dependencia de la tercerización, asimismo innovar y actualizar las tecnologías que se manejan.

Palabras clave: Gestión logística, estrategias, tecnología, innovación, tercerización.

ABSTRACT

This research has managed to describe the logistics management handled by the importing company of electronic spare parts. The research design developed was descriptive, also called phenomenological, and with a qualitative approach, allowing the collection of information through the research instrument that is the interview guide and the interview technique as a means of data collection. This interview was carried out with 3 employees of the company, made up of the head of the financial area, operations analyst, accounting and portfolio assistant. The results obtained were able to fulfill the main objective of describing logistics management, this management consists of a grouping of three categories: 1. Management of the Distribution of Goods, 2. Strategic Management of Technology and 3. Management of Procurement; Likewise, its subcategories have been determined, which are: 1. Stock management, 2. Distribution strategies, 3. Information technology, 4. Strategic planning in logistics, 5. Handling of goods during transport, 6. Supplier management and 7. Customs Management of Goods. In summary, according to the results obtained, the company must apply new strategies to increase its profitability in its final sale prices, reducing the dependence on outsourcing, as well as innovating and updating the technologies that are used.

Keywords: Logistics management, strategies, technology, innovation, outsourcing.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente, a nivel mundial existe un gran flujo de mercancías siendo transportadas y comercializadas de un país a otro, involucrándose en múltiples contratos de compraventa y tratados internacionales que permiten fortalecer los vínculos de negociación. Asimismo, en el mercado internacional cabe decir que existe una gran diversidad de productos que se ofrecen a variados precios según calidad, utilidad y rendimiento que pueda brindar donde los consumidores tienen la potestad de decidir ante una inmensa cantidad de opciones, y ello es conseguido por las importaciones de dicha diversidad.

Para comprender sobre la importación, Kiziryan (2019) ofrece un concepto general de ello, definiéndolo como:

“Conjunto de bienes y servicios comprados por un país en territorio extranjero para su utilización en territorio nacional, (...) tiene como objetivo de adquirir productos que hay en el extranjero que no se encuentra en nuestro territorio nacional, o en el caso de que haya, los precios sean superiores que en el país extranjero”

En otras palabras, la importación consiste en la compra de bienes y/o servicios pertenecientes de un país extranjero para su utilización o su venta dentro del territorio nacional.

Ahora bien, una vez conociendo el concepto de las importaciones, es necesario mencionar como se encuentra representada a nivel mundial, según el Observatory of Economic Complexity (2018) evidencia que se ha importado un total de \$19.1 trillones, también que Estados Unidos lidera las importaciones con un valor de \$2.39 trillones (12.5%), siguiendo China con \$1.71 trillones (8.92%) y Alemania con \$1.23 trillones (6.44%), y los productos más importados son el

petróleo crudo \$1.08 trillones, automóviles \$782 billones, petróleo refinado \$753 y circuitos integrados \$619 billones durante el año 2018.

Las importaciones que se realizaron a nivel Latinoamérica y el Caribe según manifiesta la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2018) tiene un valor total de \$1 082 millones, siendo México el más representativo con \$464 millones, siguiendo Brasil con \$181 millones, Chile con \$70 millones y el Caribe con \$60 millones de importaciones realizadas durante el año 2018.

Por otro lado, cabe contextualizar que a nivel nacional el Perú representa un gran nivel de diversidad a comparación de otros países, donde las marcas extranjeras son las que mayor posicionamiento e historia tienen a comparación de las marcas nacionales, por ende, el consumidor peruano tiene una alta preferencia en la compra de productos de dichas marcas internacionales. Según INEI (2020) detalla que se importa un valor total de 40 180,2 millones de USD en el año 2019, donde China se ubicó como el principal país de origen de las importaciones realizadas, representando el 24,1% (9 289 millones USD) siendo los productos electrónicos los más relevantes como teléfonos, aparatos de telecomunicación digital y máquinas para el procesamiento de datos, siguiendo Estados Unidos representando el 21,1% (8 154 millones USD) con productos asociados a automóviles, como la gasolina y el petróleo; y finalmente se tiene a Brasil con una participación del 5,4% (2 082 millones USD) con la compra de automóviles, camionetas y polipropileno.

Teniendo en cuenta la importancia que tiene la importación en el Perú, también es relevante mencionar que toda empresa que desea incursionar en el mundo de las importaciones tenga el conocimiento necesario de los procesos logísticos involucrados para aprovechar sus ventajas en el mercado de hoy en día dónde los peruanos tienen mayor preferencia por productos de origen internacional.

Por otro lado, cabe destacar que hoy en día existen empresas que desean importar para aumentar la cartera de productos que ofrecen y mejorar las ganancias obtenidas, e incluso empresas que ya se encuentran importando pero no obtienen el suficiente margen de beneficio; todo ello es debido al desconocimiento de la gestión de procesos logísticos involucrados en la importación y la desconfianza que existe para acceder a los mercados internacionales donde brinden precios altamente competitivos, generando una enorme limitación para el crecimiento del negocio (Guzmán, 2021).

Debido a ello, es necesario gestionar adecuadamente los procesos logísticos, estos procesos implican conocer los detalles de optimización de cada procedimiento que se realiza, los agentes involucrados y las documentaciones requeridas con la finalidad de poder agilizar los procesos aduaneros para el despacho de las mercancías. Todo ello manejado eficientemente se puede lograr un precio de venta competitivo con alto margen de beneficio, rapidez en la llegada y entrada de la mercadería, e incluso poder presentar un producto que cumple con los estándares de calidad en el mercado.

Por lo anteriormente expuesto, se investigará los procesos logísticos que realiza una empresa dedicada a la comercialización de repuestos electrónicos importados, dicha empresa cuenta con una amplia cartera de clientes para su venta. Actualmente posee una sucursal ubicada en el distrito de Santiago de Surco y la oficina principal se encuentra en Brasil, y ofrece repuestos para maquinarias, conexiones, motores, sistemas de visión y manipulación, válvulas, neumáticos, herramientas, sensores, entre otros.

Conociendo ello, la presente investigación tiene como finalidad describir la Gestión Logística de una empresa importadora de repuestos electrónicos del distrito de Santiago de Surco, Lima 2021.

1.2. Justificación

Para justificar este trabajo de investigación se ha elaborado 3 tipos de justificación, según menciona Méndez en su libro “Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales” que:

“La justificación teórica, cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente.

La justificación metodológica, cuando el proyecto por realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable.

La justificación práctica, cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo” (Santa, 2015)

Mencionado ello, la justificación del presente trabajo de investigación con respecto a una empresa dedicada a la comercialización de repuestos electrónicos dentro del distrito de Surco tiene como objetivo identificar los procesos de importación que realizan y analizar su gestión logística dentro de dichos procesos, con la finalidad de conocer cómo una empresa peruana realiza sus importaciones, cómo es que gestiona los gastos y costos de importación para obtener un precio de venta beneficioso y qué estrategias logísticas emplearon dentro de sus importaciones.

Como justificación metodológica se consideraría el hecho de beneficiar a las empresas importadoras del distrito de Surco mediante las herramientas de análisis que el presente trabajo de investigación brindará para mejorar la gestión y el manejo logístico de los procedimientos requeridos en la importación de repuestos electrónicos y su comercialización en el año 2021.

Se justifica teóricamente si se prueba que los resultados que se obtengan del análisis de su gestión en las importaciones puedan afectar en la mejora de rendimiento de sus procesos, con el valor de que futuras empresas pertenecientes al distrito de Surco puedan utilizar dicho análisis como herramienta de aplicación en sus procedimientos.

Tiene una justificación práctica por el resultado en dónde se obtendría un mayor conocimiento aplicativo para la importación de repuestos electrónicos del distrito de Surco, teniendo en cuenta todos los requerimientos que se necesitan para importar estos productos, optimizando los procesos logísticos y mejorando el establecimiento del precio en base a los costes y gastos realizados.

1.3. Antecedentes

1.3.1. Antecedentes Internacionales

Becerra (2018) en su proyecto de tesis titulado *Los Costos de Importación de suministros de cómputo y su impacto en la Rentabilidad*, presentado a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador, para obtener el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Tuvo como objetivo dar a conocer el impacto que sufrió la rentabilidad financiera por la aplicación de nuevas medidas arancelarias y la adquisición de los suministros de cómputos que comercializan porque no se adquieren directamente del fabricante sino de un intermediario, y de ello analizar si también afecta en relación a los costos de importación. Como metodología manifestó que se ha desarrollado el tipo de investigación descriptiva y de enfoque cualitativo. El instrumento empleado fue mediante la entrevista realizada a los cargos que mantienen relación con el problema de investigación dentro de la empresa. Concluye que en la empresa existen controles sobre los costos de importación que son insuficientes, debido

a que no cuentan con un área específica especializada que se pueda encargar del comercio exterior que realizan por lo que el gasto en servicios aduaneros para el ingreso de la carga al puerto es recurrente por falta de dicha área para su gestión, además sugiere establecer procedimientos de control en la compra e importación mediante la creación de un manual de control interno para la definición de funciones específicas según el cargo que se desempeña para optimizar las revisiones, los análisis y las aprobaciones de costos de importación.

López (2016), en su proyecto de investigación titulado *La logística de importaciones y los indicadores financieros de la empresa Turbomekanics S.A.*, presentada a la Universidad Técnica de Ambato-Ecuador, previo a obtener el Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Tipo de investigación: Descriptiva Exploratoria. El objetivo principal de su trabajo de investigación fue determinar el impacto que tiene la logística de importaciones en los indicadores financiamiento, para la elaboración de estrategias de mayor rendimiento de liquidez de la empresa Turbomekanics S.A., teniendo como problema principal la debilidad del flujo de efectivo por falta de una planificación presupuestaria comprando mercadería ya existente en inventarios, que en consecuencia se obtiene un exceso y sobre costo innecesario. La metodología aplicada fue de enfoque cualitativo, con los tipos de investigación exploratoria y descriptiva. Tuvo como instrumento de recolección de datos el uso de cuestionarios en la empresa. Como conclusión aclara que la empresa tiene un proceso logístico inadecuado porque invierte mucho en importaciones, quedándose sin liquidez hasta conseguir los productos solicitados y para ello requiere mucho tiempo estimado de espera, sugiriendo

realizar análisis financiero que permite analizar y evaluar ingresos registrados periódicamente para cumplir con los objetivos y metas planteados.

Molinari y Vergara (2016) en su proyecto de tesis titulado *Análisis del proceso logístico en los depósitos temporales aéreos en Guayaquil. Caso Cargo Service en el régimen de importación a consumo*, presentado a la Universidad de Guayaquil, Ecuador, para optar por el título de Ingeniero en Comercio Exterior. Su trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar y analizar el manejo de la logística en el depósito temporal Cargo Service para diagnosticar las implicancias en el almacenamiento de mercancías bajo el Régimen de Importación a Consumo, debido a que lleva a cabo sus procesos y actividades sin la automatización requerida para evitar demoras en el tránsito de mercancías para la entrega y almacenaje, es decir, se evidencia el inadecuado manejo de las mercancías durante su distribución y almacenamiento. La metodología empleada fue con un enfoque de investigación mixta, tipo descriptivo y correlacional, y cuenta con un diseño de investigación no-experimental y transversal. Como instrumento para la recolección de datos se utilizaron las encuestas. Concluyeron que con la implementación de la propuesta que es optimizar el manejo logístico y espacio físico del almacén mediante un sistema de información se lograría reducir costos operativos, mayor eficiencia en el manejo de inventarios, ubicación más exacta de la carga de manera inmediata, reducción del tiempo de distribución y almacenamiento de las mercancías, y mejora continua del servicio al cliente tanto interno como externo manteniendo una capacitación constante de los miembros de la empresa. Sugiriendo además de mantener actualizado constantemente los equipos de trabajo y sus programas, asimismo la constante capacitación a los miembros de la

empresa, debido a que la tecnología nunca se detiene y avanza con una gran rapidez, de tal manera que se puede llegar a complicar o dificultar el hecho de recuperar la inversión en el menor tiempo posible, siempre se tiene que estar preparado para optimizar el uso de la tecnología porque con ella se presentan oportunidades de mejora para el desempeño empresarial y posicionamiento en el mercado.

Lino y Miranda (2019) en su proyecto de tesis titulado *Análisis del Proceso Logístico y su incidencia en los equilibrios de precios en Krystal Logistics (Ecuador) Kryslogic C. Ltda.*, presentada a la Universidad de Guayaquil, Ecuador, para optar por el título profesional de Ingeniería en Comercio Exterior. Se manifestó que el objetivo principal fue analizar el proceso de la logística interna que direcciona y controla las actividades de operación y decisión para equilibrar los precios de la empresa Krystal Logistics Cia. Ltda, por la desorganización que existe dentro de la coordinación del transporte marítimo de importación debido a las variaciones logísticas que han estado implementando, existe exceso de procesos y un control interno inadecuado, ello provoca las incidencias en los equilibrios de precios. La metodología aplicada fue con el enfoque de investigación cualitativa, tipo descriptiva y se realizó una investigación de campo mediante el uso de la herramienta de recolección de datos que es la entrevista directa hacia los colaboradores de la empresa. Se logró concluir que en la empresa existe una falta de organización en generar los pagos de fletes, falta de personal de mensajería para agilizar los trámites y falta de revisión en los documentos de transporte. Todos estos inconvenientes de su proceso logístico, generan insatisfacción en los clientes por el servicio contratado, ocasionando una reputación negativa en el mercado y genera costos adicionales. Por lo que sugieren seguir un plan de acción donde se debe

de realizar un flujograma de procesos de la empresa para conocer al detalle todos los procesos y evaluaciones que realizan para analizar las falencias y crear una mejora en la situación de la empresa.

1.3.2. Antecedentes Nacionales

Rosales (2018) en su proyecto de tesis titulado *Costos de Importación y el precio de venta en las empresas importadoras de repuestos para vehículos en el distrito de los Olivos, año 2018*, presentada a la Universidad César Vallejo, Perú, para obtener el título profesional de Contador Público. Su objetivo principal fue en determinar de qué manera los costos de importación se relacionan con el precio de venta en las empresas importadoras, debido a la necesidad de ampliación en conocer más sobre un costeo de importación adecuado para ofrecer un precio de venta con mayor margen de ganancia de acuerdo al valor que el mercado muestra. La metodología que presenta el desarrollo de la investigación es de tipo básica a nivel descriptivo y correlacional, además el enfoque es cuantitativo y de diseño no experimental con corte transversal. El instrumento que se empleó fue el cuestionario, que permitió que la recolección de datos necesarios para la investigación sea confiable. En conclusión, logra demostrar que los costos de importación influyen y se relaciona completamente con el precio de venta final y las ganancias que se desean obtener de las ventas de los productos que se ofrezcan, adicionalmente prueba que los gastos adicionales efectuados en la importación se relacionan con el precio de venta final, teniendo como prueba final que se debe de tener en cuenta estas variables dentro de una importación, asimismo sugiere que el área de contabilidad participe activamente en los procesos de importación para determinar de manera acertada un precio final adecuado.

Catpo y Ramírez (2016) en su proyecto de tesis titulado *La aplicación del sistema comercial Forecast y su influencia en la gestión logística de importaciones de la empresa Huemura S.A.C. en el periodo 2015 – 2016*, presentada a la Universidad Privada del Norte, Perú, para obtener el título de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales. Tienen como objetivo evaluar de qué manera la aplicación del sistema comercial Forecast influyó en la gestión logística de importaciones de la empresa, debido a que la empresa presentaba deficiencias en procesos de seguimiento, control, gestión de entregas, distribución y almacenaje. Como metodología desarrollada se consideró de tipo pre experimental, con un enfoque mixto y diseño de pre prueba - post prueba con una sola medición. El instrumento de recolección de datos empleado fue mediante entrevistas. Se concluyó que la implementación del sistema comercial Forecast tuvo un impacto positivo dentro del área de gestión logística de distribución y de importaciones, mejorando las proyecciones de ventas, en la gestión de la emisión de órdenes de compra, de recepción de pedidos de almacén, control de stock y como consecuencia se incrementó la rotación de inventarios.

Ramírez (2019) en su proyecto de tesis titulado *La gestión del despacho aduanero y el nivel de importación en la sección de regímenes definitivos de la intendencia de aduana de Tacna*, presentado a la Universidad Privada de Tacna, Perú, para obtener el título de Licenciado en Administración de Negocios Internacionales. El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación existente entre la gestión del despacho aduanero y el nivel de importación que atiende la Sección de regímenes definitivos de la intendencia de aduana de Tacna, debido a las demoras constantes y excesivas en los trámites aduaneros, la poca capacitación ofrecida para el

tratamiento arancelario de nuevas mercancías y el exceso de trabajo de los especialistas de despacho aduanero que termina afectando en el aumento de costos logísticos de los importadores al no obtener el levante rápidamente, pagando adicionalmente a los almacenes de aduanas para obtener la custodia de su mercancía diariamente. La metodología de la investigación es básica, con el diseño observacional, y transversal, y su nivel es correlacional. El instrumento para recopilar los datos fue el cuestionario, apoyando a la medición de la gestión del despacho aduanero que ejecutan los especialistas de aduana. Se terminó concluyendo que la gran mayoría de los especialistas realizan una gestión de despacho aduanero regular, debido a la constante demora de 5 días o más en atender las DAMs asignadas al canal rojo, al frecuente cambio de canal de control del naranja al rojo, asimismo el nivel de atención para dudas razonables en las DAMs de canal rojo, siendo hasta 3 días, y el insuficiente número de especialistas encargados de la sección de despacho aduanero. Por ello, recomienda la elaboración de un informe de carga laboral para identificar la necesidad real de personal con la finalidad de que el trabajo sea dividido por equipos de importación, exportación y procesos administrativos, asimismo que se contrate especialistas suficientes y que no lleven a cabo estos trabajos de manera paralela.

Yupanqui (2020) en su proyecto de tesis titulado *Gestión de despacho aduanero y su relación con los costos de importación de empresas de materiales de construcción, Comas 2019*, presentado a la Universidad San Ignacio de Loyola, Perú, para obtener el título profesional de Licenciado en International Business. El objetivo de su trabajo de investigación fue determinar si la gestión del despacho aduanero tiene relación con los costos de importación de las empresas de materiales de acabados de construcción

durante el 2019, debido a la importancia que tiene el sistema de despacho aduanero que tiene la SUNAT por aportar mejoras en el proceso administrativo y logístico de la empresa durante la importación, como también reducir los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias, pero existen constantes importaciones en las que no se ejecutan bien estos procesos debido a errores administrativos, incurriendo a gastos innecesarios y ocasionando el descenso de la utilidad en la empresa. La metodología aplicada fue con tipo de investigación descriptiva y correlacional, de enfoque cuantitativo y con un diseño de investigación no experimental y transversal. Para la recolección de datos de la investigación se utilizó la herramienta cuestionario con preguntas cerradas a los colaboradores pertenecientes a las empresas del rubro de construcción. Como conclusión se logró afirmar que el óptimo manejo del despacho aduanero por parte de la empresa importadora de materiales de acabados de construcción puede llegar a generar un menor costo y tiempo del proceso de nacionalización de la mercancía importada, asimismo influye en el pago óptimo de tributos aduaneros, beneficiando al importador y a la rentabilidad de la empresa.

1.4. Bases Teóricas

Según Gómez (2014) la logística consiste en “planificar y poner en marcha las actividades necesarias para llevar a cabo cualquier proyecto. Desde el punto de vista empresarial, se refiere a la forma de organización que adoptan las empresas en lo referente al aprovisionamiento de materiales, producción, almacén y distribución de productos. La logística empresarial se diferencia en los siguientes 3 ámbitos:

- La logística como distribución física, centrándose en la reducción de los costos del transporte.

- La logística como integración de las actividades internas del flujo de materiales en la empresa (distribución física y fabricación). Bajo este enfoque no se contemplan las relaciones con proveedores y clientes.
- La logística como integración de las actividades internas y externas del flujo de materiales en la cadena de suministros en la que se halla integrada en la empresa. El objetivo es lograr una ventaja en la producción (menores costos) y una ventaja en competitividad (menores precios) (Pág 8).

Según Pierre (2016) se afirma que la mayoría de los profesionales de la logística se refieren a este como la “Administración de la Cadena de Suministro”, esta definición refleja una extensión del concepto de logística, partiendo desde un enfoque interno sobre procesos propios de una compañía a un enfoque externo que incluye todos los socios de la empresa, siendo que la definición de la administración de cadena de suministros tiene mayor alcance que el de la logística en sí.

La administración de la cadena de suministros abarca la planeación y administración de todas las actividades relacionadas con suministro, adquisiciones, conversión y todas las actividades de administración de logística. De manera significativa, también incluye la coordinación y colaboración con socios por canal, quienes pueden ser suministradores, intermediarios, proveedores externos de servicios y clientes, ya sea que se ubiquen en los Estados Unidos o en el extranjero. En esencia, la administración de la cadena de suministro integra la administración de la oferta y la demanda dentro y a lo largo de las compañías (págs 42-45).

Sorlózano (2018) define que la logística es la parte de la gestión de la cadena de suministro que controla el flujo de materiales y de información, con el objetivo de satisfacer

las necesidades de consumo, de la forma más eficiente posible. En otras palabras, la logística es una actividad empresarial que tiene por objeto gestionar las actividades de la cadena de suministro.

Los objetivos que se pretenden conseguir con la logística son:

- Reducir los costos de transporte aprovechando portes compartidos en el mismo espacio-tiempo.
- Aprovechar sinergias en la distribución de productos de distintos proveedores y procedencias en el mismo envío.
- Adquirir productos en las condiciones más ventajosas para ahorrar costes en envases y embalajes.
- Encontrar los mejores proveedores a través de centrales de distribución que permitan reducir distancias y costos en transporte.
- Reducir los costos de manipulación, intentando que los productos no sufran tantos cambios de transporte.
- Reducir espacio y tiempo en almacenes para abaratar costos de almacenaje (págs. 39-41).

Dimensión Gestión de la Distribución de Mercancías

Castellanos (2009) define a la distribución de mercancías como un conjunto de operaciones necesarias para el desplazamiento de los productos preparados como carga, desde el lugar de producción o manufactura en el país de exportación hasta el local del importador en el país destino. El objetivo es contribuir a que se pueda seguir la regla de oro de la Distribución Física Internacional (DFI): “Transportar el producto adecuado en la cantidad

requerida al lugar acordar y al menor costo total para satisfacer las necesidades del consumidor en el mercado internacional justo a tiempo y con Calidad total”. Es necesario establecer los costos de la cadena logística, ya que cada operación requerirá de un trámite, contratación, documento e implicará unos costos y tiempos diferentes. El sistema básico de dichos costos logísticos se establece a través de la siguiente formulación:

Figura 1 Sistema básico de los costos logísticos



Fuente: Manual de la gestión logística del transporte y distribución de mercancías (Castellanos 2009, pág 10)

Indicadores

Gestión de Existencias

Flamarique (2017) menciona que en toda organización es necesario llevar a cabo una segmentación de sus productos con el objetivo de controlar, gestionar y facilitar sus movimientos, entradas, almacenaje y salidas de forma rigurosa, ágil, rápida y beneficiosa para la empresa. Por esa razón, a nivel organizativo, la ley de Pareto ha derivado una segmentación mayor y más eficiente, la clasificación y análisis ABC, que se divide de la siguiente manera:

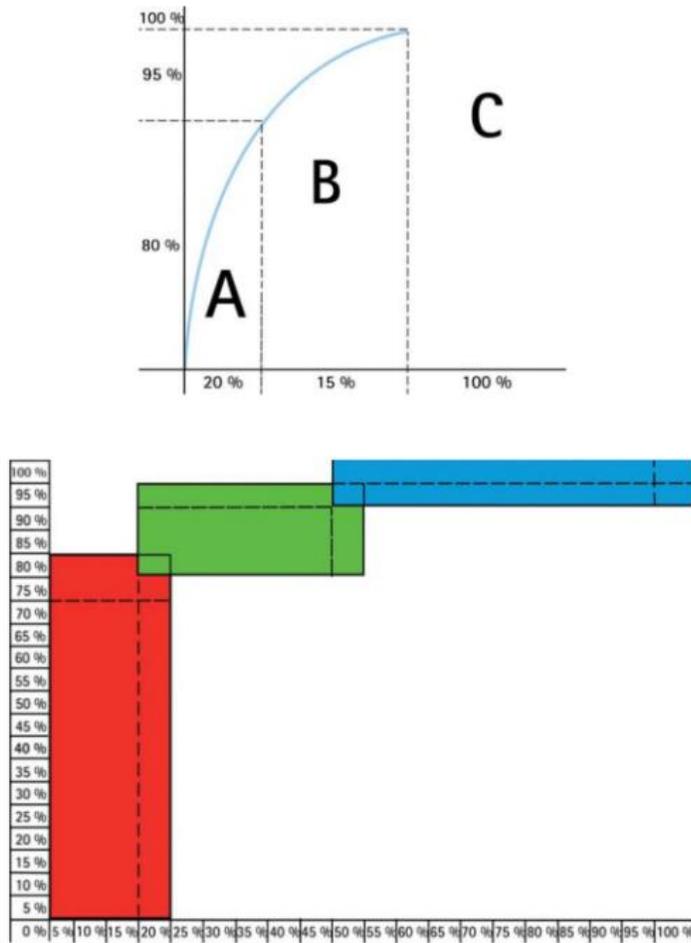
- Productos o artículos A: productos de una rotación alta o muy alta. Normalmente constituyen entre el 15% y 20% de los artículos y representan

entre el 60% y 80% de los movimientos, las ventas, los costos y el inventario.

- Productos o artículos B: productos con una rotación media. Normalmente constituyen entre el 25% y 35% de los productos y representan entre el 10% y 20% de los movimientos, las ventas, los costos y el inventario.
- Productos o artículos C: productos con una rotación baja o muy baja. Normalmente constituyen entre el 40% y 60% de los artículos y representan entre el 5% y 10% de los movimientos, las ventas, los costos y el inventario (pág 27).

Esta clasificación se puede representar gráficamente de la siguiente manera:

Figura 2 Representación gráfica de la Clasificación ABC



Fuente: Gestión de operaciones de almacenaje (Flamarique 2017, pág 28)

Estrategias de la Distribución

West (1991) describe que las decisiones sobre la dirección de la empresa se toman por medio de pasos sistemáticos destinados a garantizar que entienden el mercado mejor que sus competidores. Dicha planificación permite obtener una mejor comprensión acerca de los cambios en el entorno donde se desenvuelve el mercado terminará afectando tanto a la empresa como a sus competidores y a sus clientes,

entender estos cambios a las políticas de distribución influirá decisivamente en las posibilidades de mejorar su competitividad.

- **Ventaja competitiva en la distribución:** La modificación de su política de distribución puede mejorar su competitividad, asimismo los cambios en sus líneas de productos y en su política de promoción.
- **Mejora del servicio:** Reevaluación de los niveles de servicio para la mejora en el apoyo prestado a sus clientes, ello se puede lograr si se mejora el control de las existencias que, en consecuencia, aumenta las ventas y la satisfacción del consumidor y se garantiza que el cliente reciba un servicio más completo a diferencia de la competencia.

También se logra mediante la mejora de la fiabilidad del sistema de entregas, ello puede servir para satisfacer exigencias puntuales de los compradores. Al mantener existencias y sistemas de entrega en áreas distantes del mercado, la compañía puede ofrecer una imagen de que tiene la capacidad de poder abastecer a sus clientes distantes de forma más eficiente que sus competidores.

- **Reducción de costos para obtener una ventaja competitiva:** Se recomienda analizar la política de distribución para un posible cambio en el sistema de distribución que genere reducciones en los costos y obtener una ventaja competitiva en el mercado (Págs. 16-19)

Dimensión de la Gestión Estratégica de la Tecnología

Fernie y Sparks (2001) mencionan que la tecnología cumple su función en la logística porque “se ha utilizado para reestructurar la comprensión de los consumidores, para captar

las demandas, para clasificar los pedidos, para distribuir los productos a los almacenes varias veces al día, para aumentar la oferta de la venta al detalle por medio del servicio de abastecimiento, para pagar facturas electrónicamente y para reestructurar el riesgo.” (págs. 44-45)

Indicadores

La tecnología de información

Chávez (2012) menciona que es un elemento habilitador clave en el desarrollo de SCM (Supply Chain Manageme mediante el uso intensivo de internet, códigos de barras, identificación por radio-frecuencia (RFID), mecanismos de rastreo satelital y otros. (pág 27)

Dicha utilización de la tecnología permite un desarrollo mucho más simplificado y eficaz de los procesos logísticos que se realizan dentro de una empresa.

Planificación estratégica en la logística

Anaya (2007) afirma que la planificación estratégica tiene como objetivo fundamental definir el “modelo de distribución” a emplear para crear los recursos necesarios para el referido modelo (fábricas, almacenes, flota de transporte, etc.).

(...) Por lo tanto en el aspecto estratégico se deben tomar las siguientes decisiones:

- Fábricas y almacenes requeridos, nivel tecnológico y dimensionamiento de los mismos.
- Niveles de producción de las fábricas.
- Stocks normativos de los almacenes.
- Localización de fábricas y almacenes.

- Asignación de la demanda a los almacenes.
- Modo de transporte (carretera, ferrocarril, etc.)
- Tipo de transporte, vehículos (págs. 41-42).

Dimensión de la Gestión del Aprovisionamiento

Bastos (2007) lo define como una operación logística que consiste en asegurar el abastecimiento de mercancías (stock) para evitar así vacíos incómodos a los clientes. Deberá ser constante y habrá de hacerse en las mejores condiciones de conservación, a fin de cumplir con los objetivos del negocio.

El aprovisionamiento está condicionado por una serie de factores que son la demanda, la rotación y el control de mercancías.

(...) Todas las actividades realizadas para el aprovisionamiento deben estar orientadas en cuatro objetivos:

- Abastecer de forma eficiente, evitando roturas de stocks(carencias) y sobrestocks(excesos).
- Garantizar la calidad en los productos, conforme a las exigencias del cliente
- Mantener relaciones estables con proveedores basadas en la cooperación.
- Obtener buenas condiciones de suministro (Págs. 7-9)

Indicador

Manipulación de Mercancías durante el transporte

Castellanos (2009) menciona que la transferencia de los productos desde el local del exportador al del importador supone un cierto número de manipulaciones.

En el país exportador se presenta manipulación en la carga del vehículo dentro de la fábrica del exportador, carga y descarga del vehículo desde la fábrica o desde una bodega intermedia hasta el sitio de embarque internacional, carga del vehículo que transporta la carga hasta el punto de embarque internacional, costo de manipuleo en el punto de embarque.

En tránsito internacional se presenta el manipuleo en los transbordos. En el país importador se presenta durante el descargue del vehículo que transporta la carga en el punto de desembarque internacional hasta las bodegas del cliente, y durante las cargas y descargas en puntos o bodegas intermedias (pág 158).

Gestión de proveedores

Ayala (2016) explica que esta gestión es la encargada de generar un clima adecuado entre la empresa y los proveedores. Para las empresas el poder tener una relación de confianza con los suministradores les reporta grandes ventajas y les facilita mucho el proceso de compra. El proceso de compra comprende las siguientes fases:

- Detección de las necesidades
- Búsqueda de proveedores
- Evaluación de proveedores
- Compra de la mercancía
- Evaluación poscompra

Para la búsqueda de proveedores es necesario determinar las fuentes de información, que proporcionarán datos relevantes sobre los posibles suministradores.

Dichas fuentes pueden ser:

- Información interna: Información que la empresa ya posee, resultando la más rápida.
- Información externa: Toda información que provenga fuera del entorno de la empresa (pág 56).

Figura 3 Fuentes de información para la búsqueda de proveedores

Fuentes de información	Ejemplos
Interna	Fichero de proveedores. Personal de la empresa.
Externa	Internet. Asociaciones empresariales. Cámaras de comercio. Agentes comerciales. Ferias y exposiciones. Prensa y revistas especializadas. Publicidad de televisión, prensa, radio.

Fuente: La selección de proveedores (Gestión de compras) (Ayala 2016, pág 56)

Gestión Aduanera de Mercancías

Coll (2013) sustenta que el objetivo de la gestión aduanera es el control de las mercancías en dos vertientes: el control fiscal y la seguridad. El autor explica esta gestión mediante los siguientes puntos:

- **Declaración sumaria:** Se presenta inmediatamente una vez llegada la mercancía al territorio fiscal. Este trámite ha de efectuarse en el recinto aduanero correspondiente, y en él deben facilitarse los datos requeridos de identificación, control y seguridad de las mercancías.

- **Declaración aduanera:** Toda mercancía introducida en un territorio fiscal, estado o agrupación regional de integración económica, ha de presentarse ante las autoridades aduaneras y declararse, donde obligan a ser declaradas presentando una “declaración tributaria” o “pedimento fiscal”.
- **Declaración de importación:** Cuando una mercancía llega a un territorio fiscal se le aplica a un régimen de importación.
- **Declaración de exportación:** En las salidas de mercancías de un territorio aduanero, según su legislación y las necesidades del exportador, las declaraciones pueden otorgarse en varias modalidades de declaración aduanera:
 - Declaración previa a la salida
 - Dispensa de presentación de declaración de exportación
 - Exportación definitiva.
 - Exportación temporal
 - Exportación temporal con cuaderno ATA (Admisión Temporal de Mercancías)
 - Exportación temporal con cuaderno CPD (Carnet de Passage en Douane)
- **Tipo de cambio de aplicación en las declaraciones aduaneras:** Los estados establecen un tipo de cambio único para utilizar en las declaraciones aduaneras durante un periodo de tiempo determinado. Con este procedimiento cambiario se consigue una cierta estabilidad en el tipo de

cambio que utilizan los operadores económicos y las administraciones aduaneras, facilitando la labor de confección de las bases de valor de las declaraciones tributarias.

- **Declaraciones y liquidaciones tributarias:** La declaración aduanera es el documento tributario que debe presentarse ante las autoridades para formalizar una operación aduanera de importación, exportación o tránsito. Identificando todos los elementos que intervienen en la operación, a saber: sujeto pasivo, su representante, destinatario o expedidor, mercancía y codificación, régimen de comercio, valores, divisa, tipo de cambio, condiciones de entrega, liquidación de derechos y demás condiciones contractuales; su numeración está regulada por la administración pública.
- **Canales de información del despacho aduanero:** Una declaración aduanera se puede presentar ante las dependencias de aduanas por el propio sujeto pasivo o por su representante aduanero autorizado, cumpliendo requisitos de la autoridad aduanera. El sistema de transmisión de datos a la aduana se realiza habitualmente vía EDI, que proporciona una de las cuatro respuestas siguientes:
 - Error: Información inválida o incompleta
 - Verde: Información válida y numerada, indicando también una fecha para el levante de la mercancía.
 - Naranja: Necesidad de un control documental.
 - Rojo: Necesidad de reconocimiento físico de la mercancía.

- **Documentación del despacho aduanero:** Cuando se presenta una documentación ante la aduana para su despacho en cualquier régimen aduanero, debe adjuntarse una serie de documentos que justifiquen de manera fehaciente la operación, los más habituales que se deben adjuntar para la presentación de la declaración aduanera son:

- Factura comercial
- Certificado de origen
- Desglose de los costos de la operación
- Documento de transporte
- Lista de carga (si son varios bultos)

Adicionalmente, según el carácter de la mercancía y de la política aduanera aplicable, puede exigirse:

- Licencia o autorización de importación, en el régimen aduanero que corresponda
- Autorización de contingente, en los casos que proceda
- Certificados de los servicios de inspección en frontera (farmacia, sanitario, fitosanitario, etc.)
- Certificado de homologación
- Certificado de baja tensión
- Certificado de seguridad
- Certificado de pesos
- Certificado de análisis

- Justificaciones técnicas y de diseño
- Catálogos y fotografías
- Cualquier otro documento que se estime conveniente por la Autoridad Aduanera (págs 117-130).

1.5. Formulación del problema

1.5.1. Problema General

¿Cómo se describe la gestión logística en una empresa importadora de repuestos electrónicos del distrito de Surco, Lima 2021?

1.5.2. Problemas Específicos

¿Cómo se describe la gestión de la distribución de mercancías en una empresa importadora de repuestos electrónicos del distrito de Surco, Lima 2021?

¿Cómo se describe la gestión estratégica de la tecnología de una empresa importadora de repuestos electrónicos del distrito de Surco, Lima 2021?

¿Cómo se describe la gestión del aprovisionamiento en una empresa importadora de repuestos electrónicos del distrito de Surco, Lima 2021?

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Describir la gestión logística de una empresa importadora de repuestos electrónicos del distrito de Surco, Lima 2021.

1.6.2. Objetivos Específicos

Describir la gestión de la distribución de mercancías en una empresa importadora de repuestos electrónicos del distrito de Surco, Lima 2021.

Describir la gestión estratégica de la tecnología de una empresa importadora de repuestos electrónicos del distrito de Surco, Lima 2021.

Describir la gestión del aprovisionamiento de una empresa importadora de repuestos electrónicos del distrito de Surco, Lima 2021.

1.7. Hipótesis

En el presente trabajo de investigación no se llevará a cabo hipótesis debido al tipo de investigación que es cualitativa y por los instrumentos que se están empleando para su realización que son la guía de entrevista y la entrevista. Según mencionan Amaiquema, Vera y Zumba (2019) “la investigación cualitativa puede prescindirse del planteamiento de la hipótesis porque no se hacen suposiciones previas, se busca indagar desde lo subjetivo la interpretación de las personas acerca de los fenómenos de la realidad que se investigan y por tanto no hay mediciones posibles” (pág 360).

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación está enfocado en el tipo de investigación cualitativo, según menciona Ruiz (2012) la investigación cualitativa se identifica como una investigación en contexto de descubrimiento que sirve de puente para la verdadera investigación, reclamando la observación de primera mano del desarrollo de los fenómenos sociales (pág. 20), permitiendo al investigador analizar los detalles y patrones específicos que se requieren para la identificación del fenómeno.

Baéz y Pérez (2009) mencionan que este tipo de investigación se utiliza para comprender las complejas interrelaciones que se dan en las realidades por las que se interesa, para ello trata de definir las imágenes sociales preconscientes y captar, contextualizar e interpretar las actitudes y motivaciones básicas de los distintos grupos sociales (pág. 38)

Strauss y Corbin (2016) determinan a la investigación cualitativa como un tipo de investigación que produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos u otros medios de cuantificación, pudiéndose tratar de la vida de la gente, las experiencias vividas, los comportamientos, emociones y sentimientos, así como el funcionamiento organizacional, movimientos sociales, fenómenos culturales y la interacción entre las naciones (pág. 12).

2.2. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación será realizado mediante el descriptivo, o también llamado como la fenomenología, donde según Taylor y Bogdan (1994) explican que la fenomenología busca comprensión por medio de métodos cualitativos tales como la observación participante, la entrevista en profundidad y otros, que generan datos descriptivos (...), dicha

metodología lucha por la comprensión en un nivel personal de los motivos y creencias que están detrás de las acciones de la gente (Galeano, 2020, Pág 17).

2.3. Población y muestra

Según mencionan Fuentalsaz, Icart y Pulpón (2006) la población lo definen como el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar, y muestra es el grupo de individuos que realmente se estudiarán, es un subconjunto de la población, para ello se han de definir muy bien los criterios de inclusión y exclusión, y se han de utilizar las técnicas de muestro apropiadas (pág. 55).

Por ello, la población dónde se realizará la presente investigación será en una empresa importadora de repuestos electrónicos ubicada en el distrito de Surco del departamento de Lima, esta empresa consta de 12 miembros.

El tipo de muestreo es por conveniencia, que es una técnica de muestro no probabilístico y no aleatorio, Otzen y Manterola (2017) definen ese muestro como la selección de aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador (pág 230).

Adicionalmente, se efectuará la aplicación de los criterios de selección necesarios para conseguir una muestra que coopere con el presente trabajo de investigación. Santos, Rodriguez y Ballesteros (2003) mencionan que los criterios de inclusión son una serie de condiciones que se deben cumplir para formar parte del estudio; por otro lado, los criterios de exclusión son características que afectan negativamente al estudio por parte de los miembros que cumplen con los criterios de inclusión (pág. 69, 71).

Los criterios de inclusión son los siguientes:

- Relación directa del cargo o funciones del miembro con el objetivo de investigación

- Voluntad de participar o colaborar en la investigación

Y los criterios de exclusión son:

- Tiempos cortos de disponibilidad
- Manejo altamente confidencial de información relevante o esencial para la investigación

Como resultado de la aplicación de los criterios de selección anteriormente expuestos, se obtuvo una muestra de tres miembros de la empresa, estos son:

Tabla 1 Muestra de la población a entrevistar

Cargo del entrevistado	Años de experiencia	Años en la empresa
Jefe del área financiera	16 años	1 año y 6 meses
Analista de operaciones	6 años	4 años y 6 meses
Asistente de contabilidad y cartera	5 años	3 años y 3 meses

Fuente: Elaboración Propia

2.4. Técnica de recolección

La técnica a emplear para la recolección de datos en la presente investigación será mediante la entrevista, qué Pardinas (1989) la define como una conversación generalmente oral entre 2 personas, con la finalidad de obtener alguna información (...) refiriéndose a datos acerca de una comunidad concreta, a una experiencia o acontecimiento determinado, o a un problema de investigación social (pág 113).

Para la obtención de datos válidos durante la entrevista, Morales, Corado, Soto, Chacón, Sosa y Borja (2010) sugieren cuidar de los siguientes aspectos:

- ✓ El contacto inicial entre el encuestador y el encuestado: Debe existir una relación cordial y agradable al solicitar la información

- ✓ La manera de formular las preguntas: Deben de evitarse los tecnicismos
- ✓ Evitar cambiar la pregunta y sugerir respuestas (Pág 4).

2.5. Procedimiento de recolección y análisis de datos

Morales, Corado, Soto, Chacón, Sosa y Borja (2010) explican que la recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la observación, la entrevistas, el cuestionario (pág 1).

Se utilizará el instrumento de guía de entrevista, según Díaz, Torruco, Martínez y Varela (2013) mencionan que la guía de entrevista consiste en un conjunto de preguntas agrupadas por temas o categorías, con base en los objetivos del estudio y la literatura del tema (pág 163).

Para la recolección de datos se procederá a realizar las preguntas para la entrevista teniendo muy en cuenta la matriz de categorización del presente trabajo de investigación (Anexo 5), citar y entrevistar a las personas pertenecientes al área clave de la empresa (ello es llevado a cabo en la plataforma Google Meet), analizar las respuestas brindadas revisando frecuentemente las grabaciones, organización de las ideas clave y se elaborará una interpretación propia de las respuestas que fueron recopiladas de cada una de las preguntas.

2.6. Validación del Instrumento de investigación

En la investigación se ha utilizado el instrumento de guía de entrevista, dicho instrumento fue validado por el juicio de un grupo de expertos. Esta validación, según Cuervo y Escobar (2008), es definida como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que puedan dar información, evidencia, juicios y valoraciones (pág 29).

La validación del presente instrumento fue realizada por docentes expertos y especializados en dicha actividad de la Universidad Privada del Norte (Anexo 6, 7 y 8), para ello se ha contado con un formato de validación que fue enviado a cada uno de ellos mediante sus correos corporativos, dicho formato cuenta con 3 criterios de evaluación que son relevancia, coherencia y claridad, con su respectivo puntaje de 0 a 3 según la pregunta realizada y un espacio para las sugerencias que brinda el docente para mejorar la pregunta.

Tabla 2 Formato de validación de expertos

N°	ITEMS	Relevancia			Coherente			Claridad			Sugerencias		
		0	1	2	3	0	1	2	3	0		1	2
Gestión Logística													
N° Gestión de la Distribución de las Mercancías													
1	¿Qué procedimientos se realiza para gestionar las existencias desde su ingreso hasta su salida?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
2	¿Se efectúa seguimiento a la estrategia de distribución que utilizan?, ¿cómo es que lo controlan?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
N° Gestión Estratégica de la Tecnología													
3	¿Ultimamente se ha aplicado alguna tecnología que facilite el proceso logístico de la empresa?, ¿se tuvo que planificar un conjunto de estrategias para su aplicación?, ¿qué obstáculos se ha superado?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
N° Gestión del Aprovisionamiento													
4	¿Los transportistas y los operarios de almacén manejan protocolos para garantizar la calidad de la mercancía durante su manipulación?, ¿cuáles son?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
5	¿Qué aspectos se tienen en cuenta para la evaluación de proveedores o filiales externas?, ¿cómo realiza el procedimiento de compra?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
6	Cuando se adquiere un producto importado, ¿cuál es el procedimiento que realizan para garantizar el levante de dicho producto en aduanas?, ¿se aplican costos adicionales para ello?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

Las alternativas de respuesta van de 0 al 3 y tienen las siguientes expresiones:

0	1	2	3
Muy en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo

Fuente: José Luis Ventura-León

2.7. Aspectos Éticos

Para la realización del presente trabajo de investigación se ha respetado las decisiones tomadas por los entrevistados con el fin de obtener la información necesaria para el desarrollo del trabajo, dichas decisiones fueron de mantener el anonimato por parte de los entrevistados y de la empresa, y también la elección de no brindar muchos detalles en ciertas preguntas debido a la confidencialidad que la empresa exige a sus empleados. Asimismo, se ha tenido muy cuenta la normativa anti plagio que la Universidad dicta para los trabajos de investigación, por lo que las preguntas realizadas para la entrevista son de elaboración propia.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En el presente capítulo se expondrán los resultados obtenidos de la entrevista efectuada a través del instrumento utilizado que es la guía de entrevista, dedicado a la muestra compuesta por:

- Jefe del área financiera de una empresa importadora de repuestos electrónicos, posee 16 años de experiencia en el área y lleva trabajando 1 año y medio en la empresa.
- Analista de operaciones de una empresa importadora de repuestos electrónicos, posee 6 años de experiencia en el área y lleva trabajando 4 años y medio en la empresa
- Asistente de contabilidad y cartera de una empresa importadora de repuestos electrónicos, posee 4 años de experiencia en el área y lleva trabajando 3 años y 3 meses en la empresa.

Estos miembros del área de logística y finanzas fueron entrevistados con el uso de la plataforma Meet y Whatsapp, se tuvo en cuenta el tema principal de la investigación que es la gestión logística de una empresa importadora de repuestos electrónicos, y también las dimensiones como la Gestión de la Distribución de Mercancías, Gestión Estratégica de la Tecnología y Gestión del Aprovechamiento, y sus respectivos indicadores.

A continuación, se presentarán las respuestas brindadas durante la entrevista, junto con la interpretación correspondiente de cada una, todo ello a través de tablas que permiten presentar estos datos de manera organizada.

3.1. Gestión de Existencias

Tabla 3 Respuestas de la primera pregunta

INDICADOR	PREGUNTA	JEFE DEL ÁREA FINANCIERA	ANALISTA DE OPERACIONES	ASISTENTE DE CONTABILIDAD Y CARTERA
Gestión de Existencias	¿Qué procedimientos se realiza para gestionar las existencias desde su ingreso hasta su salida?	El área de operaciones coordina con el agente de aduanas que es conexo con la empresa importadora, estas existencias se llevan a los almacenes cumpliendo los requerimientos del respectivo almacén.	Se siguen los procedimientos de la siguiente manera: recepción de mercancías > registro de inventario > almacenaje de la mercancía > venta > picking > packing > distribución > entrega al cliente	Una vez llegada la mercancía al almacén, se realiza toda la gestión logística para su almacenaje. Para la venta el asesor cotiza el pedido, se sube al SAP, se genera la orden de compra que requiere la aprobación del jefe del área, una vez aprobado, se realiza el despacho de la mercancía con una guía de remisión y también se factura, ambos se envían al cliente.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Se puede comprender que para el ingreso de existencias se maneja un procedimiento general por parte del área de operaciones y del agente de aduanas, asegurando que se cumplan los requerimientos de control y se registren en el almacén. Para la salida de existencias por venta se realiza el control por parte del jefe de área mediante su aprobación para garantizar un despacho correcto de la mercancía.

3.2. Estrategias de Distribución

Tabla 4 Respuesta a la segunda pregunta

INDICADOR	PREGUNTA	JEFE DEL ÁREA FINANCIERA	ANALISTA DE OPERACIONES	ASISTENTE DE CONTABILIDAD Y CARTERA
Estrategias de la Distribución	¿Se efectúa seguimiento a la estrategia de distribución que utilizan?, ¿cómo es que lo controlan?	Las empresas que se tercerizan para la distribución se encargan de cumplir las estrategias, el detalle no se puede brindar por confidencialidad.	Dicho seguimiento lo realiza calidad, esta área no tiene permitido brindar información al respecto, pero generalmente es en base a las necesidades del cliente debido a que raras veces desean recoger sus productos en bodegas o en otra dirección.	No es posible brindar detalle de la estrategia, pero se ha notado que el área de operaciones ha mejorado con los tiempos de entrega de la mercancía a sus clientes, las estrategias de mejora se presentan según las ratios de inventario y de entrega, asimismo con el tiempo se estuvo adecuando la tercerización de la empresa distribuidora resultando con una amplia mejoría en la entrega de pedidos.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Se logra identificar que se utilizan estrategias de distribución que fomentan a sus transportistas tercerizados gracias a los resultados de mejora en tiempos de entrega, además de que entienden la importancia de poseer una ventaja competitiva en la distribución debido a esta mejora, porque se ha reflejado resultados positivos en la empresa, sin embargo, no se tiene permitido conocer el detalle de dicha estrategia y ventaja por temas confidenciales que la empresa exige.

3.3. Tecnología de información/Planificación estratégica en la logística

Tabla 5 Respuestas a la tercera pregunta

INDICADOR	PREGUNTA	JEFE DEL ÁREA FINANCIERA	ANALISTA DE OPERACIONES	ASISTENTE DE CONTABILIDAD Y CARTERA
Tecnología de información/Planificación estratégica en la logística	¿Últimamente se ha aplicado alguna tecnología que facilite el proceso logístico de la empresa?, ¿se tuvo que planificar un conjunto de estrategias para su aplicación?, ¿qué obstáculos se ha superado?	No se ha realizado cambios tecnológicos, la empresa no es netamente operador logístico, y se mantienen los mismos softwares desde un principio que son el SAP básico y WMS.	Últimamente no se ha aplicado ninguna tecnología o software nuevos, se ha estado utilizando desde siempre el SAP y WMS. El SAP brinda resultados de la logística de la empresa, por lo que ha ayudado a generar estrategias en base a dichos resultados.	No, por lo visto no se ha implementado alguna tecnología o programa nuevo dentro de la empresa, desde siempre se ha estado utilizando los programas SAP y WMS para los procesos logísticos.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Dentro de la empresa, según lo expuesto, no hubo nuevas tecnologías o software que logren mejorar el proceso logístico que se maneja, pero lo que si existe es un conjunto de estrategias que genera SAP para la empresa debido a sus resultados que detalla, en base a ello logran planificar estrategias que permiten el desarrollo y mejora de la logística en la empresa. También el WMS aporta en el control de inventario de la empresa.

3.4. Manipulación de Mercancías durante el transporte

Tabla 6 Respuestas a la cuarta pregunta

INDICADOR	PREGUNTA	JEFE DEL ÁREA FINANCIERA	ANALISTA DE OPERACIONES	ASISTENTE DE CONTABILIDAD Y CARTERA
Manipulación de mercancías durante el transporte	¿Los transportistas y los operarios de almacén manejan protocolos para garantizar la calidad de la mercancía durante su manipulación?, ¿cuáles son?	Estos protocolos de seguridad son propios de las empresas que se tercerizan para la distribución, asimismo adecuándose con los requerimientos corporativos de nuestra empresa.	Si, la empresa operadora logística llamada ITSANET posee el certificado BASC, política BASC, ISO 9001:2015 y una política de calidad que se debe de seguir. Esta empresa, gracias a su compromiso con la calidad, ha logrado incrementar las ventas notablemente.	Si, se manejan protocolos de salud por tiempos de pandemia y las empresas tercerizadas aplican sus protocolos que buscan mejorar la calidad de entrega de los productos.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Las empresas que se tercerizan para el transporte de mercancías poseen diversas certificaciones y protocolos que garantizan calidad en toda actividad que se realice, asimismo estos transportistas se lograron adecuar a los requerimientos que la empresa importadora demanda. Además, estos protocolos se fueron adecuando también con los tiempos actuales del confinamiento, logrando mejoras en la distribución y entrega.

3.5. Gestión de Proveedores

Tabla 7 Respuestas a la quinta pregunta

INDICADOR	PREGUNTA	JEFE DEL ÁREA FINANCIERA	ANALISTA DE OPERACIONES	ASISTENTE DE CONTABILIDAD Y CARTERA
Gestión de proveedores	¿Qué aspectos se tienen en cuenta para la evaluación de proveedores o filiales externas?, ¿cómo realiza el proceso de compra?	La evaluación de los proveedores se realiza una vez al año, se evalúan las características, los tipos de bienes, la calidad, la fecha de entrega, y se verifica si están dentro de los estándares de los productos que se venden. Para pedidos urgentes se maneja una segunda opción dependiendo la disponibilidad de los proveedores.	Se realiza un análisis de proveedores, donde se evalúan las calidades, precios y tiempo de entrega que ofrece cada uno según el tipo de producto que se va a requerir. Una vez escogido el proveedor, se procede a contactarse con él y efectuar la compra.	Se maneja un cuadro donde se sustenta por parte de contabilidad que ese proveedor es la mejor opción, debido a que contabilidad recibe toda la documentación, en esta sustentación se tiene en cuenta ciertos aspectos como los tiempos de entrega, descuentos por cierta cantidad al por mayor, precios, etc. Se debe de tener mínimo 3 proveedores para así comparar y concluir que uno de esos es la mejor opción.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Se logra entender que la empresa realiza evaluaciones tanto anuales como con frecuencia según los pedidos que realizan sus clientes, estas evaluaciones contienen aspectos fundamentales que miden el desempeño y calidad que los proveedores pueden brindar a las necesidades de la empresa, asimismo la compra es realizada en base a las necesidades que el cliente demanda, por lo que se suele requerir de una alta selección de proveedores que logren cumplir con este tipo de demandas.

3.6. Gestión Aduanera de Mercancías

Tabla 8 Respuestas a la sexta pregunta

INDICADOR	PREGUNTA	JEFE DEL ÁREA FINANCIERA	ANALISTA DE OPERACIONES	ASISTENTE DE CONTABILIDAD Y CARTERA
Gestión Aduanera de Mercancías	Quando se adquiere un producto importado, ¿cuál es el procedimiento que realizan para garantizar el levante de dicho producto en aduanas?, ¿se aplican costos adicionales para ello?	No tiene permitido detallar la información completa para poder brindar una respuesta, además de que es información clasificada.	Se tiene contratado una agencia de aduanas que se encarga de garantizar el levante de nuestros productos importados, por lo que no se poseen los detalles del procedimiento que realizan.	Se tiene entendido que para el desaduanaje de una importación hay muchos costos que se tiene que asumir, como el operador logístico, quien tiene que ver todo lo que es transporte, distribución, almacenaje, desestiba y trámites documentarios, y también de un agente aduanero que es Hermes, quien se encarga de los procedimientos aduaneros.

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: El procedimiento que realizan en la empresa para el tema de aduanas es efectuado por el operador logístico contratado, quien se encarga de los procesos logísticos necesarios para que la mercancía logre llegar al almacén de la empresa, y el agente aduanero HERMES para los procesos aduaneros. Por lo que se deduce que los costos para los procesos aduaneros de las mercancías son relativamente altos por la gran cantidad de actividades que realizan el operador logístico y el agente aduanero, generando un precio final que no lograría competir activamente en el mercado.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Durante el desarrollo del presente trabajo de investigación, se utilizó la herramienta de entrevista hacia los miembros pertenecientes a la empresa importadora de repuestos electrónicos con la finalidad o el objetivo de describir la gestión logística que maneja dicha empresa. En la entrevista realizada se ha logrado detallar los diferentes procedimientos logísticos que actualmente se encuentran realizando y cómo se lleva a cabo su gestión y control, en base a los resultados obtenidos se realizará una comparación con las recomendaciones o sugerencias que experimentados autores de la teoría han logrado definir o identificar con la finalidad de reconocer las mejoras disponibles que la empresa puede realizar, todo ello se verá reflejado en la discusión que se procederá a continuación.

La gestión de la distribución de mercancías que maneja la empresa tiene procedimientos de control estrictos en el ingreso por parte del área de operaciones y de la agencia de aduanas, y en la salida de mercancías mediante la aprobación del jefe de área, asimismo fomentan a sus distribuidores tercerizados cada estrategia que desean emplear para que la mercadería llegue al destino de venta en las mejores condiciones y a un precio competitivo. Esta gestión de control aplicado a la distribución de mercancías y a la gestión de existencias va de acuerdo a lo que Becerra (2018) sugiere para optimizar los procesos de revisión y análisis de costos de importación debido a que se tiene en conocimiento el detalle de cada proceso, sin embargo, también menciona que resulta contraproducente el gasto en servicios aduaneros para que la carga de la mercadería pueda ingresar debido a la falta de un departamento o área de comercio exterior dentro de la empresa que desempeñe esta gestión, resultando como una desventaja para su competitividad en el mercado.

La gestión estratégica de la tecnología en la empresa se logra rescatar que últimamente no hubo nuevas implementaciones tecnológicas dentro de sus procesos logísticos, además de que se

sigue manejando solo los programas SAP y WMS, dichos programas apoyan en la generación de oportunidades, planificación de estrategias y control de inventario del momento, demostrando que se manejan las mismas tecnologías para adaptarse a las nuevas exigencias del mercado actual, no obstante Molinari y Vergara (2016) mencionan que es necesario estar en constante actualización tanto con los equipos como los programas que se utilizan, con el paso del tiempo se vuelve aún más complicado recuperar la inversión en el menor tiempo posible, si la empresa no se encuentra preparada para optimizar el uso de cada tecnología nueva que haya en el mercado puede perder varias oportunidades y estrategias para mejorar su posicionamiento en el mercado.

Para la gestión del aprovisionamiento la empresa tiene detallado cada función y responsabilidad que realizan sus áreas correspondientes dentro del proceso de importación, como la evaluación a proveedores con frecuencia que depende del pedido de sus clientes, los protocolos que debe seguir el operador logístico para garantizar la calidad de la mercadería y los trámites que el agente aduanero realiza para el levante de la mercadería, todo ello es realizado en conjunto con el área de contabilidad donde se menciona que para la importación y venta de cualquier mercadería implica varios costos por asumir con el agente aduanero (gestión aduanera) y el operador logístico (transporte, distribución, almacenaje, desestiba y trámites documentarios). Por ello, Rosales (2018) menciona que estos costos adicionales para la importación, generadas por la contratación de estas entidades externas, se relacionan completamente con el precio de venta final y la ganancia que se espera obtener, afectando negativamente su posicionamiento competitivo en el mercado.

Por otro lado, las limitaciones encontradas para llevar a cabo el instrumento de investigación son las siguientes: La confidencialidad que la empresa exige a sus empleados ha ocasionado que el presente trabajo de investigación no logre obtener algunos detalles que se esperaba obtener como sus estrategias y procedimientos en los temas que se están estudiando, para la elección de los

entrevistados se ha obtenido la negación de participar por parte de algunos miembros relevantes para la investigación por lo que se logra la participación voluntaria de solo 3 miembros, por último existieron prolongaciones de 1 a 2 semanas para la realización de las entrevistas debido a la poca disponibilidad de estos miembros de la empresa.

Asimismo, existieron limitaciones de búsqueda de estudios relevantes para el presente trabajo de investigación siendo las siguientes: Numerosos artículos, libros, revistas y trabajos de investigación que se requiere realizar la asociación de una membresía o efectuar un pago previo para lograr su visualización y el sistema de búsqueda de algunos repositorios internacionales no maneja la certeza necesaria para poder encontrar trabajos de investigación que estudien acerca de alguna variable que se está estudiando.

Por último, las implicancias teóricas que el presente estudio tiene como finalidad es la necesidad e importancia que tiene la gestión logística dentro de cada proceso de importación mediante la gestión de los procedimientos de control que se tienen que manejar tanto en la entrada como en la salida de las mercaderías garantizando que el producto llegue en las mejores condiciones posibles durante su distribución, la gestión tecnológica implica encontrarse en constante actualización y renovación con la tecnología tangible e intangible que se presentan con novedades con cada día que pasa y no solo encontrarse adecuados o acostumbrados a las tecnologías ya conocidas, y tener siempre detalladas las funciones y responsabilidades que cada área de la empresa debe desempeñar para asegurar que se lleven a cabo adecuadamente en conjunto con el área de contabilidad para conocer el costo de realizar cada proceso y procurar en obtener un precio de venta final beneficioso en los productos que se ofrecen.

4.2. Conclusiones

1. Según los datos obtenidos se puede afirmar que las estrategias dentro de la distribución son manejadas mayormente por las empresas contratadas para la tercerización de esta función, asimismo se desconoce por parte de los entrevistados los trámites documentarios que se llevan a cabo en su totalidad, debido a que es realizado por un asesor externo, manifestando que la empresa impone alta confidencialidad en sus actividades para el conocimiento de sus miembros.

2. En base a los resultados, no existe alguna implementación tecnológica nueva desde que el analista de operaciones empezó a trabajar, teniendo un promedio de más de 4 años sin novedades en este apartado. A pesar de ello, SAP y WMS han brindado el suficiente apoyo para generar estrategias y oportunidades de mejora que necesitan, pero no tienen en cuenta que cualquier tecnología que se maneje en una empresa debe de estar en constante actualización y tener personal preparado para adaptarse y capacitar a los nuevos.

3. Se logra identificar el cumplimiento de protocolos estrictos que imponen hacia las empresas tercerizadas que garantizan la calidad y levante de la mercancía hasta su llegada al almacén, según los entrevistados estos protocolos se están adecuando con la pandemia actual, denotando una mejora en la distribución y entrega, También se identifica la participación activa del área de contabilidad, apoyando en brindar los costos por asumir en cada proceso de importación que se realiza para cada mercadería que se solicita. Como consecuencia, se ha logrado determinar que la tercerización de sus funciones genera gastos adicionales muy extensos que afectan directamente en el precio de venta final y en su posicionamiento en el mercado.

4. En conclusión, la empresa gestiona adecuadamente los procedimientos de control necesarios para garantizar la calidad y utilidad de la mercadería que se adquiere, pero la tercerización de actividades que ello implica está afectando en el precio de venta final y en su

competitividad para posicionarse en el mercado actual. Asimismo, la falta de renovación y actualización tecnológica que la empresa tiene en el distrito de Santiago de Surco afecta negativamente en la optimización de actividades y en querer invertir en nuevas y actualizadas tecnologías que aporten mucho más de las que ya poseen hoy en día.

REFERENCIAS

Amaiquema F.; Vera J. & Zumba I. (2019) “ENFOQUES PARA LA FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS EN LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA” Pág 360. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500354&lng=es&nrm=iso

Anaya J. (2007) Logística integral: la gestión operativa de la empresa. Págs. 41-42. Libro recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=a4Tq_7Pmc04C&pg=PA41&dq=planificacion+estrategica+logistica&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjmnvmikYDtAhXfHrkGHbUTakkQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=planificacion%20estrategica%20logistica&f=false

Avello R.; Rodriguez M.; Rodriguez P.; Sosa D.; Companioni B. & Rodríguez R. (2019) ¿Por qué enunciar las limitaciones del estudio? Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2019000100010#B1

Ayala J. (2016) “La selección de compras (Gestión de compras)” Pág 56. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=vWVeDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Selección+de+proveedores&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj8_5PYrPvvAhXUBtQKHRqNBL0Q6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q&f=false

Baéz J. & Pérez T. (2009) “Investigación Cualitativa” Pág. 38. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Xmv-PJ9Ktzc&printsec=frontcover&dq=investigaci%C3%B3n+cualitativa&hl=es->

[419&sa=X&ved=2ahUKEwizz9ni_6_tAhWWH7kGHejCCxAQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20cualitativa&f=false](#)

Bastos A. (2007) Distribución Logística y Comercial. Págs. 7-9. Libro recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=9uAUDkLyDcYC&pg=PT15&dq=logistica+de+aprovisi+onamiento&hl=es->

[419&sa=X&ved=2ahUKEwjnrrDe3IDtAhUaGrkGHbIFAiEQ6AEwBXoECAUQA#v=onepage&q&f=false](#)

Becerra, M. (2018). Los Costos de Importación de suministros de cómputo y su impacto en la Rentabilidad. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2043/1/T-ULVR-1844.pdf>.

Casanovas A. & Cuatrecasas L. (2003) Logística Empresarial: Gestión Integral de la información y material en la empresa. Pág. 17. Libro recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=o9PO4afIPpQC&printsec=frontcover&dq=que+es+la+logistica+empresarial&hl=es->

[419&sa=X&ved=2ahUKEwiD6ubOhf7sAhVZLLkGHQgLCg0Q6AEwAAnoECAUQA#v=onepage&q&f=false](#)

Castellanos A. (2009) Manual de la gestión logística del transporte y distribución de mercancías. pág 9 & 158 Libro Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=JYydauBcri0C&pg=PA9&dq=estrategias+de+administraci%C3%B3n+logistica&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiRx6-->

[1f_sAhUEJ7kGHSn3Ct0Q6AEwAXoECAUQA#v=onepage&q=estrategias%20de%20administraci%C3%B3n%20logistica&f=false](#)

Catpo G. & Ramírez S. (2016) “La aplicación del sistema comercial Forecast y su influencia en la gestión logística de importaciones de la empresa Huemura S.A.C. en el periodo 2015 – 2016”. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13255/Catpo%20Rodriguez%20Giancarlo%20-%20Ramirez%20Gonzales%20Sandra.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

CEPAL (2018) COMERCIO EXTERIOR DE BIENES EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE - CUARTO TRIMESTRE DE 2018 - Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44885/1/Bol%C3%A9tin_34_espa%C3%B1ol.pdf

Chávez J. (2012) Supply Chain Management (Gestión de la cadena de suministro) pág 35. Libro recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=SJHkoLnyjooC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+la+cadena+de+suministro&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjiquKA-sAhViIbkGHWfLBIgQ6AEwAnoECAAQA#v=onepage&q&f=false>

Coll P. (2013) “Manual de Gestión Aduanera: Normativas del comercio internacional y modelos de integración económica (2da edición)” Págs 117-130.

Cuervo A. & Escobar J. (2008) “Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización” Pág 29. Recuperado de <https://translate.google.com.pe/?hl=es-419&sl=en&tl=es&text=Validez%20de%20contenido%20y%20juicio%20de%20expertos%3A%20Una%20aproximaci%C3%B3n%20a%20su%20utilizaci%C3%B3n&op=translate>

Díaz L; Torruco U.; Martínez M. & Varela M. (2013) “La entrevista, recurso flexible y dinámico” Pág. 163. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009

Fernie J. & Sparks L. (2001) “Logística y gestión de la venta” Págs. 44-45. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=FW8-g6vXANEC&pg=PA44&dq=tecnologia+en+la+logistica&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwityorYj7ztAhWeILkGHYcjAWMQ6AEwA3oECAEQAg#v=onepage&q=tecnologia%20en%20la%20logistica&f=false>

Flamarique S. (2017) “Gestión de operaciones de almacenaje” Pág. 27. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=YhcpDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+almacenamiento+y+distribucion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwilwo6MuorwAhW-ppUCHVhEDh8Q6AEwAXoECAQQA#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20almacenamiento%20y%20distribucion&f=false>

Fuentalsaz C.; Icart M. & Pulpón A. (2006) “Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina” Pág. 55. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=5CWKWi3woi8C&pg=PA55&dq=poblaci%C3%B3n+y+muestra+de+una+investigaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjpwadh7rtAhUeGrkGHYTyBPIQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q=poblaci%C3%B3n%20y%20muestra%20de%20una%20investigaci%C3%B3n&f=false>

Galeano M. (2020) “Diseño de proyectos en la investigación cualitativa” Pág. 17. Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=Xkb78OSRMI8C&pg=PA17&dq=dise%C3%B1o+fenomenol%C3%B3gico&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj_k5algrtAhUnGLkGHQJeAGYQ6AEwAXoECAAQAg#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20fenomenol%C3%B3gico&f=false

Galindo E. (2004) Limitaciones en una Investigación. Recuperado de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/limitaciones-del-problema-de.html>

Gómez J. (2014) GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL. Pág 8. Libro recuperado de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448193636.pdf>

Guzmán C. (2021) Siete mitos sobre las importaciones que debes vencer para que tu negocio crezca. Recuperado de <https://pqs.pe/tu-negocio/siete-mitos-sobre-las-importaciones-que-debes-vencer-para-que-tu-negocio-crezca/>

INEI (2020) Evolución de las Exportaciones e Importaciones. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-n02_exportaciones-e-importaciones-dic2019.pdf

Kiziryan M. (2019) Importación. Recuperado de [https://economipedia.com/definiciones/importacion.html#:~:text=Las%20importaciones%20son%20el%20conjunto,su%20utilizaci%C3%B3n%20en%20territorio%20nacional.&text=Una%20importaci%C3%B3n%20es%20b%C3%A1sicamente%20todo,\(exportador\)%20para%20su%20utilizaci%C3%B3n](https://economipedia.com/definiciones/importacion.html#:~:text=Las%20importaciones%20son%20el%20conjunto,su%20utilizaci%C3%B3n%20en%20territorio%20nacional.&text=Una%20importaci%C3%B3n%20es%20b%C3%A1sicamente%20todo,(exportador)%20para%20su%20utilizaci%C3%B3n)

Lino M. & Miranda T. (2019) Análisis del Proceso Logístico y su incidencia en los equilibrios de precios en Krystal Logistics (Ecuador) Kryslogic C. Ltda. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/41349/1/TESIS.pdf>

López T. (2016) La logística de importaciones y los indicadores financieros de la empresa Turbomekanics S.A. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20830/1/T3537i.pdf>

Meana P. (2017) Gestión de inventarios. Pág 3. Libro recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Ml5IDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=rotacion+d+e+inventarios&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjSk-ms4YDtAhX9IrkGHfb9Bo04KBD0ATABegQIBhAC#v=onepage&q=gestion&f=false>

Molinari C. & Vergara R. (2016) ANÁLISIS DEL PROCESO LOGÍSTICO EN LOS DEPÓSITOS TEMPORALES AÉREOS EN GUAYAQUIL. CASO CARGO SERVICE EN EL RÉGIMEN DE IMPORTACIÓN A CONSUMO. Recuperado de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10562/1/An%c3%a1lisis%20del%20Proceso%20Log%c3%adstico%20en%20los%20Alm_Temp_A%c3%a9reos%20-%20Caso%20Cargo%20Services%20en%20el%20R%c3%a9gimen%20a%20Consumo%20%281%29.pdf

Morales M.; Corado J.; Soto Y.; Chacón K.; Sosa E. & Borja M. (2010) “Desarrollo del procedimiento de recolección de datos” Págs 1, 4. Recuperado de <https://umgadmonc.files.wordpress.com/2010/09/procedimiento-de-recoleccion-de-datos.pdf>

OEC (2018) What does the World Import? (2018). Recuperado de https://oec.world/en/visualize/tree_map/hs92/import/all/all/show/2018/

OECD (2018) Which Countries Import? (2018). Recuperado de https://oec.world/en/visualize/tree_map/sitc/import/show/all/178901/2018/

Office of Government Commerce (2010) Estrategia de servicio. pág.142. Libro recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=8gy33Wgk1EMC&pg=PA142&dq=estrategias+de+gesti%C3%B3n+de+la+demanda&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj60My19P_sAhWyK7kGHW3VC6MQ6AEwAnoECAgQA#v=onepage&q=estrategias%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20demanda&f=false

Otzen T. & Manterola C. (2017) “Técnicas de muestreo sobre una Población a Estudio” Pág 230. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Pardinas F. (1989) “Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales” Pág 113. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=PDqKweTKbhUC&pg=PA115&dq=t%C3%A9cnica+de+entrevista&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjngbPAi7rtAhXfIrkGHdpYamsQ6AEwAnoECAQQA#v=onepage&q=t%C3%A9cnica%20de%20entrevista&f=false>

Pierre D. (2016) Logística internacional: la administración de las operaciones de comercio internacional. Págs. 42-45. Libro recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=4823755>

Ramírez A. (2019) LA GESTIÓN DEL DESPACHO ADUANERO Y EL NIVEL DE IMPORTACIÓN EN LA SECCIÓN DE REGÍMENES DEFINITIVOS DE LA INTENDENCIA

DE ADUANA DE TACNA. Recuperado de
<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/1318/1/Ramirez-Merma-Andrea.pdf>

Rosales E. (2018) COSTOS DE IMPORTACION Y EL PRECIO DE VENTA EN LAS
EMPRESAS IMPORTADORAS DE REPUESTOS PARA VEHICULOS EN EL DISTRITO
DE LOS OLIVOS, AÑO 2018. Recuperado de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32859/Rosales_MLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz J. (2012) “Metodología de la investigación cualitativa” Pág 20. Recuperado de
https://books.google.com.pe/books?id=WdaAt6ogAykC&printsec=frontcover&dq=investigaci%C3%B3n+cualitativa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwizz9ni_6_tAhWWH7kGHejCCxAQ6AEwAXoECAQQA#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20cualitativa&f=false

Santa F. (2015). Justificación de la investigación. Recuperado de:
<http://florfanysantacruz.blogspot.pe/2015/09/justificacion-de-la-investigacion.html>

Santos F., Rodriguez C. & Ballestero R. (2003) Metodología básica de investigación en
enfermería. Págs. 69, 71. Libro recuperado de
https://www.google.com.pe/books/edition/Metodología_básica_de_investigación_e/5WEWBQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

Sorlózano M. (2018). Optimización de la cadena logística:MF1005_3. Págs. 39-41. Libro
recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=5486540> .

Strauss A. & Corbin J. (2016) “Bases de la investigación cualitativa: Técnicas y
procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada” Pág. 12. Recuperado de

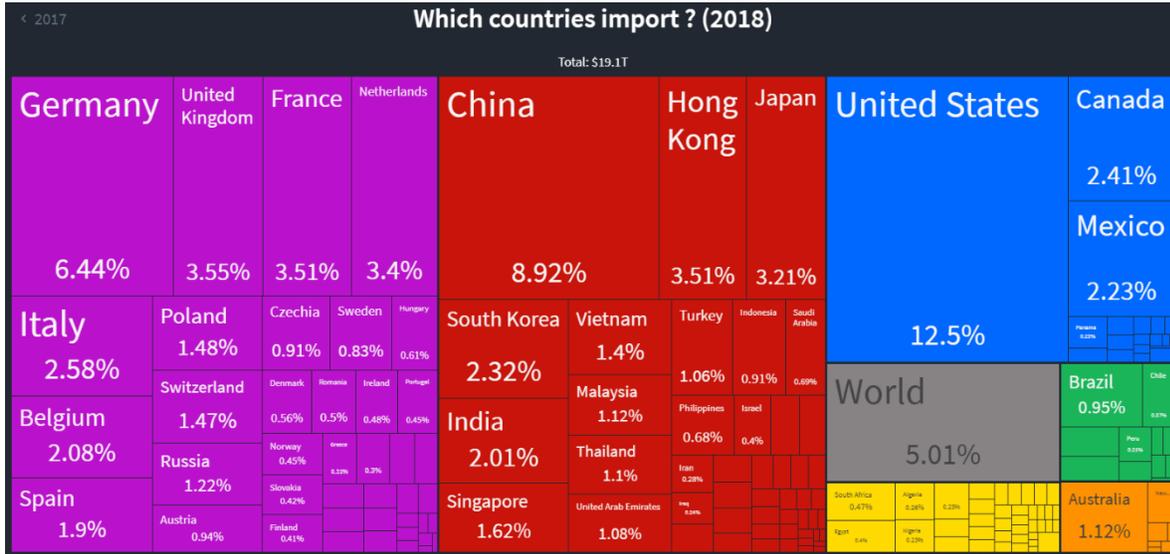
https://books.google.com.pe/books?id=0JPGDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=investigaci%C3%B3n+cualitativa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjRrJybkbDtAhW_IbkGHeHRDeQQ6AEwBXoECAkQAQg#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20cualitativa&f=false

West A. (1991) “Gestión de la distribución comercial” Pág. 16-19. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=10pWjstZnWwC&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de++distribucion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-tduTyorwAhXkrpUCHcDyBx0Q6AEwAHoECAAQAQg#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20distribucion&f=false>

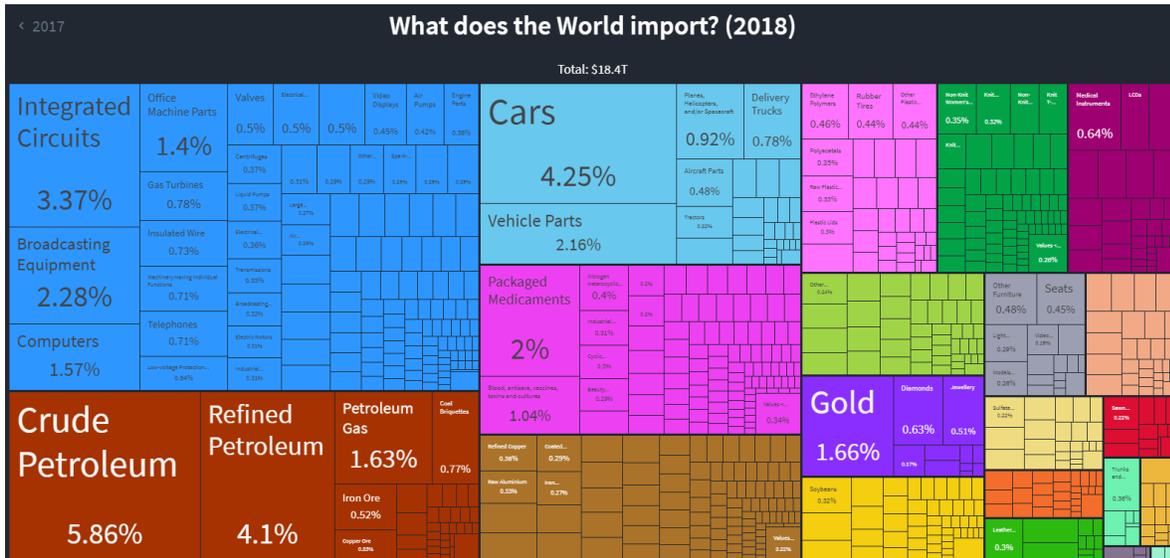
Yupanqui C. (2020) GESTION DE DESPACHO ADUANERO Y SU RELACION CON LOS COSTOS DE IMPORTACION DE EMPRESAS DE MATERIALES DE CONSTRUCCION, COMAS 2019. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10401/1/2020_Tupac%20Yupanqui%20Espinoza.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Países con mayor representación de importaciones a nivel mundial durante el año 2018 según la OEC.



Anexo 2: Productos más importados a nivel mundial durante el año 2018 según la OEC.



Anexo 3: Importaciones realizadas dentro de Latinoamérica y el Caribe durante el año 2018 según CEPAL.

Cuadro 2: Resumen comercio exterior, enero-diciembre 2018									
(Millones)	Exportaciones				Importaciones				Balanza
	Oct	Nov	Dic	Ene-Dic	Oct	Nov	Dic	Ene-Dic	Ene-Dic
América Latina y el Caribe	95 560	90 041	87 430	1062 838	100 695	93 801	82 443	1082 132	-19 294
América Latina	92 905	87 808	84 836	1033 268	95 191	88 472	77 571	1021 200	12 069
América del Sur	48 692	46 442	44 641	546 961	43 767	40 904	35 747	479 901	67 060
Chile	6 566	5 955	6 537	75 482	6 783	5 622	5 941	70 104	5 378
Comunidad Andina	10 424	9 702	9 809	120 025	12 596	10 904	10 127	126 952	-6 927
Bolivia, E.P.	807	700	606	8 969	958	873	886	9 382	- 413
Colombia	3 787	3 349	3 401	41 741	5 165	4 476	4 183	51 233	-9 492
Ecuador	1 968	1 666	1 706	21 606	2 325	2 016	1 805	23 193	-1 587
Perú	3 862	3 987	4 097	47 709	4 147	3 539	3 253	43 144	4 564
MERCOSUR	31 702	30 785	28 295	351 454	24 388	24 379	19 680	282 845	68 608
Argentina	5 354	5 344	5 282	61 344	5 077	4 365	3 913	65 420	-4 076
Brasil	22 017	21 090	19 556	239 890	16 106	16 862	12 917	181 231	58 659
Paraguay	736	687	569	9 045	1 187	1 104	1 043	12 435	-3 390
Uruguay	660	661	571	7 497	885	641	705	8 893	-1 396
Venezuela, R.B.	2 935	3 004	2 318	33 677	1 133	1 406	1 102	14 866	18 811
América Central	2 861	2 823	2 666	35 741	7 139	6 646	6 134	77 056	-41 315
Costa Rica	992	947	827	11 256	1 568	1 526	1 268	16 566	-5 310
El Salvador	490	479	418	5 904	1 085	1 014	908	11 830	-5 925
Guatemala	858	877	931	11 019	1 846	1 693	1 583	19 733	-8 714
Honduras	293	291	287	4 373	943	853	869	10 495	-6 122
Nicaragua	174	180	162	2 517	432	420	374	5 200	-2 683
Panamá	53	48	41	672	1 266	1 139	1 132	13 233	-12 561
México	41 352	38 544	37 529	450 572	44 288	40 926	35 693	464 277	-13 704
El Caribe	2 655	2 233	2 594	29 569	5 504	5 328	4 872	60 932	-31 363
CARICOM	1 701	1 205	1 575	18 264	2 675	2 432	2 361	30 440	-12 176
Cuba	174	150	178	2 088	902	1 086	901	10 283	-8 195
República Dominicana	780	878	840	9 217	1 927	1 810	1 610	20 209	-10 992

Anexo 4: Matriz de consistencia

Variable: Gestión Logística		
Problema General	Objetivo General	Metodología
¿Cómo se describe la gestión logística en una empresa importadora de repuestos electrónicos del distrito de Surco, Lima 2021?	Describir la gestión logística de una empresa importadora de repuestos electrónicos del distrito de Surco, Lima 2021.	Enfoque: Cualitativo
Problema Específico	Objetivo Específico	

¿Cómo se describe la gestión de la distribución de mercancías en una empresa importadora de repuestos electrónicos del distrito de Surco, Lima 2021?	Describir la gestión de la distribución de mercancías en una empresa importadora de repuestos electrónicos del distrito de Surco, Lima 2021	Alcance: Descriptivo
¿Cómo se describe la gestión estratégica de la tecnología de una empresa importadora de repuestos electrónicos del distrito de Surco, Lima 2021?	Describir la gestión estratégica de la tecnología de una empresa importadora de repuestos electrónicos del distrito de Surco, Lima 2021	Diseño: Fenomenológico
¿Cómo se describe la gestión del aprovisionamiento en una empresa importadora de repuestos electrónicos del distrito de Surco, Lima 2021?	Describir la gestión del aprovisionamiento de una empresa importadora de repuestos electrónicos del distrito de Surco, Lima 2021	Instrumento y técnica de recolección: guía de entrevista y entrevista

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 5: Matriz de categorización

Problemas de Investigación	Objetivos de Investigación	Categorías	Indicadores
¿Cómo se describe la gestión de la distribución de mercancías de una empresa importadora de repuestos electrónicos del distrito de Surco, Lima 2021?	Describir la gestión de la distribución de mercancías de una empresa importadora de repuestos electrónicos del distrito de Surco, Lima 2021	Gestión de la Distribución de Mercancías	Gestión de existencias Estrategias de Distribución
¿Cómo se describe la gestión estratégica de la tecnología de	Describir la gestión estratégica de la tecnología de		La tecnología de información

una empresa importadora de repuestos electrónicos del distrito de Surco, Lima 2021?	una empresa importadora de repuestos electrónicos del distrito de Surco, Lima 2021.	Gestión Estratégica de la Tecnología	Planificación estratégica en la logística
¿Cómo se describe la gestión del aprovisionamiento de una empresa importadora de repuestos electrónicos del distrito de Surco, Lima 2021?	Describir la gestión del aprovisionamiento de una empresa importadora de repuestos electrónicos del distrito de Surco, Lima 2021.	Gestión del Aprovisionamiento	Manipulación de mercancías durante el transporte
			Gestión de Proveedores
			Gestión Aduanera de Mercancías

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 6: Validación del instrumento de investigación realizado por el docente especializado

Randolf Ñiquen

I. Datos Generales

Nombre y Apellido	Randolf Ñiquen Levy		
Sexo:	Varón x	Mujer	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	16 años		
Grado académico:	Bachiller	Magister x	Doctor
Área de Formación académica	Clínica	Educativa x	Social
	Organizacional x	Otro:	
Áreas de experiencia profesional	Supply Chain, logística, operaciones.		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas x

N°	ITEMS	Relevancia			Coherente			Claridad			Sugerencias			
		0	1	2	3x	0	1	2	3x	0		1	2	3x
<i>Gestión Logística</i>														
N°	Gestión de la Distribución de las Mercancías													
1	¿Cómo se realiza la gestión de existencias desde su ingreso hasta su salida?	0	1	2	3x	0	1	2	3x	0	1	2	3x	
2	¿Se efectúa seguimiento a la estrategia de distribución que utilizan?, ¿cómo es que lo controlan?	0	1	2x	3	0	1	2x	3	0	1x	2	3	Pregunta obvia, sea mas preciso.
N°	Gestión Estratégica de la Tecnología													
3	¿Ultimamente se ha aplicado alguna tecnología que facilite el proceso logístico de la empresa?, ¿se tuvo que planificar un conjunto de estrategias para su aplicación?	0	1	2	3x	0	1	2	3x	0	1	2	3x	Aca hay 2 sub categorías y solo hace una pregunta.
N°	Gestión del Aprovisionamiento													
4	¿Los transportistas y los operarios de almacén manejan protocolos para garantizar la calidad de la mercancía durante su manipulación?, ¿cuáles son?	0	1	2	3x	0	1	2	3x	0	1	2	3x	
5	¿Qué aspectos se tienen en cuenta para la elección de proveedores o filiales externas?, ¿cómo realiza el procedimiento de compra?	0	1	2	3x	0	1	2	3x	0	1	2	3x	
6	¿Cuando se adquiere un producto importado, ¿cuál es el procedimiento que realizan para garantizar el levante de dicho producto?, ¿se aplican costos adicionales para ello?	0	1	2x	3	0	1	2x	3	0	1	2x	3	Especificar mejor la pregunta

Las alternativas de respuesta van de 0 al 3 y tienen las siguientes expresiones:

0 1 2 3
Muy en desacuerdo Desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo



Firma del estudiante
Nombre: Cesar Saldaña Alfonso
DNI: 74708417



Firma del validador
Nombre: Randolf Ñiquen Levy
DNI: 41356371

Anexo 7: Validación del instrumento de investigación realizado por la docente especializada

Ana Anaya

I. Datos Generales

Nombre y Apellido	ANA ANAYA BERNARDO		
Sexo:	Varón	Mujer	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	0		
Grado académico:	Bachiller	Magister	Doctor
Área de Formación académica	Clínica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro:	
Áreas de experiencia profesional	Ninguna		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas

N°	ITEMS	Relevancia			Coherente			Claridad			Sugerencias		
		0	1	2	3	0	1	2	3	0		1	2
	Gestión Logística												
	N° Gestión de la Distribución de las Mercancías												
1	¿Cómo se realiza la gestión de existencias desde su ingreso hasta su salida?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
2	¿Se utiliza alguna estrategia para la distribución de mercancías?, ¿cómo es su procedimiento?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
	N° Gestión Estratégica de la Tecnología												
3	¿Últimamente se ha aplicado alguna tecnología que facilite el proceso logístico de la empresa?, ¿se tuvo que planificar un conjunto de estrategias para su aplicación?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
	N° Gestión del Aprovisionamiento												
4	¿Los transportistas y los operarios de almacén manejan protocolos para garantizar la calidad de la mercancía durante la manipulación de mercancías?, ¿cuáles son?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
5	¿Qué aspectos se tienen en cuenta para la elección de proveedores o filiales externas?, ¿cómo realiza el procedimiento de compra?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
6	¿Qué procedimientos se llevan a cabo para garantizar el levante de la mercancía?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

Las alternativas de respuesta van de 0 al 3 y tienen las siguientes expresiones:

0 1 2 3

Muy en desacuerdo Desacuerdo De acuerdo Muy en desacuerdo


Firma del estudiante
Nombre: Cesar Saldaña Alfonso
DNI: 74708417


Firma del validador
Nombre: ANA ANAYA BERNARDO
DNI: 08481462

Anexo 8: Validación del instrumento de investigación realizado por la docente especializada

Katherine Saavedra

I. Datos Generales

Nombre y Apellido	Katherine Cindy Saavedra Rossel		
Sexo:	<input type="checkbox"/> Varón	<input checked="" type="checkbox"/> Mujer X	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	12 años		
Grado académico:	<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Magister X	<input type="checkbox"/> Doctor
Área de Formación académica	<input type="checkbox"/> Clínica	<input checked="" type="checkbox"/> Educativa X	<input type="checkbox"/> Social
	<input type="checkbox"/> Organizacional X	<input type="checkbox"/> Otro:	
Áreas de experiencia profesional	Administración y Finanzas, Proyectos Internacionales, Comercio Internacional, Marketing y Gestión Educativa		
Tiempo de experiencia profesional en el área	<input type="checkbox"/> 2 a 4 años	<input checked="" type="checkbox"/> 5 a 10 años X	<input type="checkbox"/> 10 años a mas

N°	ITEMS	Relevancia			Coherente			Claridad			Sugerencias			
		0	1	2	3x	0	1	2	3x	0		1	2	3x
<i>Gestión Logística</i>														
N°	Gestión de la Distribución de las Mercancías													
1	¿Cómo se realiza la gestión de existencias desde su ingreso hasta su salida?	0	1	2	3x	0	1	2x	3	0	1	2x	3	Mejorar la dirección de la pregunta para que la respuesta no sea conceptual sino de procesos.
2	¿Se utiliza alguna estrategia para la distribución de mercancías?, ¿cómo es su procedimiento?	0	1	2	3x	0	1	2	3x	0	1	2	3x	En procedimiento, orientarlo a que recursos tecnológicos maneja y que metodología
N°	Gestión Estratégica de la Tecnología													
3	¿Últimamente se ha aplicado alguna tecnología que facilite el proceso logístico de la empresa?, ¿se tuvo que planificar un conjunto de estrategias para su aplicación?	0	1	2	3x	0	1	2	3x	0	1	2	3x	Enfatizar el proceso de adaptación, que obstáculos superó
N°	Gestión del Aprovisionamiento													
4	¿Los transportistas y los operarios de almacén manejan protocolos para garantizar la calidad de la mercancía durante la manipulación de mercancías?, ¿cuáles son?	0	1	2	3x	0	1	2	3x	0	1	2	3x	Enfatizar el contexto actual y las normativas
5	¿Qué aspectos se tienen en cuenta para la elección de proveedores o filiales externas?, ¿cómo realiza el procedimiento de compra?	0	1	2x	3	0	1	2	3x	0	1	2	3x	Proceso de evaluación de proveedores
6	¿Qué procedimientos se llevan a cabo para garantizar el levante de la mercancía?	0	1	2	3x	0	1	2	3x	0	1	2	3x	

Las alternativas de respuesta van de 0 al 3 y tienen las siguientes expresiones:

0 1 2 3
 Muy en desacuerdo Desacuerdo De acuerdo Muy en desacuerdo



Firma del estudiante
 Nombre: Cesar Saldaña Alfonso
 DNI: 74708417



Firma del validador
 Nombre: Katherine Cindy Saavedra Ross
 DNI: 40684806