



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**Proceso de importación y Gestión logística de una empresa retail
en Lima Norte, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

AUTORES:

Dionisio Chavez, Ana Cristina (orcid.org/0000-0002-2195-9355)

Valdez Moran, Karla Yossimar (orcid.org/0000-0001-5506-4085)

ASESOR:

Dr. Márquez Caro, Fernando Luis (orcid.org/0000-0001-9043-8150)

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

Mercados Emergentes

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Le dedicamos esta investigación a nuestros padres y a nuestros asesores, los cuales nos han apoyado e impulsado a lo largo de esta carrera en los momentos más significativos y difíciles.

Agradecimiento

Va dirigido a nuestras familias, amigos y cercanos, quienes nos han acompañado en este arduo camino, agradecemos a futuros lectores por permitirnos albergar nuestros conocimientos en su repertorio de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de Análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Resultados de la variable Proceso de Importación	19
Tabla 2: Resultados de la dimensión Transporte Internacional	20
Tabla 3: Resultados de la dimensión Rentabilidad	21
Tabla 4: Resultados de la dimensión Control Aduanero	22
Tabla 5: Resultados de la dimensión Costos Logísticos	23
Tabla 6: Resultados de la variable Gestión Logística	24
Tabla 7: Resultados de tablas cruzadas de las variables Proceso de Importación y Gestión Logística.	25
Tabla 8: Resultados de tablas cruzadas de las variables Transporte Internacional y Gestión Logística.	26
Tabla 9: Resultados de tablas cruzadas de las variables Rentabilidad y Gestión Logística.	27
Tabla 10: Resultados de tablas cruzadas de las variables Control Aduanero y Gestión Logística.	28
Tabla 11: Resultados de tablas cruzadas de las variables Costos Logísticos y Gestión Logística.	29
Tabla 12: Resultado de la correlación entre las variables Proceso de Importación y Gestión Logística.	30
Tabla 13: Resultado de la correlación entre la dimensión transporte Internacional y la variable gestión logística.	31
Tabla 14: Resultado de la correlación entre la dimensión rentabilidad y la variable gestión logística.	32

Tabla 15: Resultado de la correlación entre la dimensión control aduanero y la variable gestión logística.	33
Tabla 16: Resultado de la correlación entre la dimensión costos logísticos y la variable gestión logística.	33
Tabla 17: Validez del instrumento por juicio de expertos.	46

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Resultados de la variable Proceso de Importación	19
Figura 2: Resultados de la dimensión Transporte Internacional	20
Figura 3: Resultados de la dimensión Rentabilidad	21
Figura 4: Resultados de la dimensión Control Aduanero	22
Figura 5: Resultados de la dimensión Costos Logísticos	23
Figura 6: Resultados de la variable Gestión Logística	24
Figura 7: Gráfico cruzado de las variables Proceso de Importación y Gestión Logística	26
Figura 8: Gráfico cruzado de las variables Transporte Internacional y Gestión Logística	27
Figura 9: Gráfico cruzado de las variables Rentabilidad y Gestión Logística	28
Figura 10: Gráfico cruzado de las variables Control Aduanero y Gestión Logística	29
Figura 11: Gráfico cruzado de las variables Costos Logísticos y Gestión Logística	30

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre proceso de importación y gestión logística de una empresa retail Lima Norte, 2021. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, con una población conformada por 50 colaboradores de la empresa entre administradores de tienda y gestores logísticos, teniendo una muestra censal de 50 colaboradores. Se aplicó un cuestionario conformado por 15 ítems por cada variable, el cual fue validado por tres expertos, también se mostró la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos mostraron que el 24% de los colaboradores encuestados consideran que el proceso de importación y gestión logística tiene un nivel bueno, el 36% indica que tiene un nivel regular, el 40% indicó que el nivel es malo. A nivel inferencial se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,576 teniendo una significancia ($p=0,000$) siendo inferior al valor crítico 0,05 siendo por ello que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, teniendo como conclusión que, si existe relación entre el proceso de importación y la gestión logística de la empresa retail Isadora, Lima Norte 2021.

Palabras clave: proceso, importación, gestión logística, retail.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between the import process and the management of a retail company Lima Norte, 2021. The methodology had a quantitative approach, with a population made up of 50 company employees between store administrators and warehouse logistics, having a census sample of 50 employees. A questionnaire consisting of 15 items for each variable was applied, which was validated by three experts, reliability was also shown by Cronbach's alpha. The results obtained showed that 24% of the collaborators surveyed consider that the import and management process has a good level, 36% indicate that it has a regular logistics level, and 40% indicate that the level is bad. At the inferential level, a Spearman's Rho coefficient of 0.576 was obtained, having a significance ($p = 0.000$) being lower than the critical value 0.05, which is why the null hypothesis is rejected and the alternative is accepted, having as a conclusion that, if there is relationship between the import process and the logistics management of the retail company Isadora, Lima Norte 2021.

Keywords: process, import, logistics management, retail.

I. INTRODUCCIÓN

En el 2020 se vivió una de las mayores crisis en el comercio a nivel mundial, lo cual afectó al proceso de importación debido al alza de los fletes, ello principalmente por la escasez de contenedores y las restricciones en el transporte marítimo debido a que varios de los principales puertos han sido cerrados, generando un mayor tráfico marítimo. Asimismo, otro de los principales factores fue la disminución de la producción de los principales productores mundiales como lo es China por las restricciones generadas por la pandemia. Toda esta situación generó que los importadores en el mundo se vean afectados por el incremento de los costos y retardo de la mercancía, según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2021) los fletes desde China a Estados Unidos se han incrementado en un 400% y a Europa en un 700% más en comparación al año anterior. En América Latina la situación varió dependiendo del país, pero las más afectadas son las empresas que no son multinacionales gigantes en la industria debido a que tienen un menor poder de negociación. Antes de la pandemia el precio del flete desde China hasta América del Sur podría costar aproximadamente \$2000 dólares y ahora cuestan más de \$7000 dólares (BID, 2021). Ello generó no solo un incremento de los costos en las empresas sino un desabastecimiento de mercadería en las mismas, causado por el aumento del tráfico marítimo retrasando las entregas, también por la disminución de producción afectando la gestión logística marcando aún más las debilidades estructurales existentes de muchas empresas en América Latina que tienen una alta dependencia de la oferta externa. El Banco de Desarrollo de América Latina (CAF, 2021) mencionó que en México las navieras han incrementado el costo para trasladar un contenedor de \$4000 dólares hasta \$10,000 dólares dependiendo de la carga, por su parte las compañías han tomado medidas para tratar de absorber el impacto que ocasiona en los precios del consumidor final. Este panorama de escasez de contenedores, alza de fletes y retrasos excesivos alteró al comercio peruano en demasía, las importaciones realizadas por las empresas, se encuentran estancadas por el aumento de cuello de botella que se está generando en muchos de los puertos más importantes, en consecuencia, la mercancía llega después de meses de espera perjudicando el flujo del comercio local. Asimismo, esta problemática recayó en el puerto del Callao, según la Asociación de Exportadores (ADEX, 2021) explicó en su

momento que los exportadores e importadores peruanos se vieron afectados debido a que los tiempos se dilatan y los costos se ven alterados, afectando ventas ya que por el alza de precios los clientes no lo ven accesible. Según Sánchez et al. (2021) las áreas logísticas de las compañías latinoamericanas no estaban preparadas para esta coyuntura por lo cual su proceso de aprovisionamiento se vio alterado debido a que su mayoría de insumos son importados ello a su vez repercutió en su distribución alargando los plazos establecidos y en el peor de los casos no llegaban a cumplir con las entregas previstas por no contar con el stock necesario. Esta situación causó que muchas empresas retail se vean perjudicadas, ya que en su mayoría los productos a ofrecer son importados. La empresa en estudio, Isadora, líder en Latinoamérica por ofrecer productos en el mercado de accesorios y complementos para la mujer por más de 15 años, estando posicionada en países con gran potencial de adquisición como Argentina, México, Chile, Brasil y Perú, se vio impactada en su área logística haciendo que su nivel de stock sea inferior al adecuado, perjudicando los rankings de ventas proyectados, asimismo la alta demanda que exige el rubro fue un punto de quiebre, ya que los altos costos logísticos y operativos desde la importación del producto hasta la adquisición de packaging desfavoreció a tal punto de cerrar algunas sucursales alrededor del país. Si bien el cliente no lo percibió directamente porque se manejó planes de contingencia con mercadería almacenada proyectada para otras temporadas, se ralentizó el abastecimiento perjudicando a la empresa puesta en estudio.

Problemas: Problema general: ¿Cuál es la relación entre proceso de importación y gestión logística de una empresa retail Lima Norte, 2021?

Problemas específicos: (1) ¿Cuál es la relación entre transporte internacional con gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021? (2) ¿Cuál es la relación entre rentabilidad con gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021? (3) ¿Cuál es la relación entre control aduanero con gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021? (4) ¿Cuál es la relación entre costos logísticos con gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021?

Justificación: Teórica, conocer cómo se relacionan el proceso de importación y gestión logística a través de la aplicación de los conceptos y las teóricas relacionadas que sustentan al proceso de importación y la gestión logística internacional, lo cual permitió contrastar y diferenciar la realidad problemática de la empresa. Metodológica, está compuesta por un conjunto de métodos y técnicas, empleando el cuestionario que ha sido validado y para su procesamiento se manejó el programa SPSS v.25, con ello se dio una consistencia y

se pudo conocer la aplicación del proceso de importación y gestión logística en la empresa. Práctica, a través de los resultados obtenidos se puede generar posibles soluciones que favorezcan al procedimiento de importación y gestión logística en la empresa retail Isadora, logrando que ésta sea más eficiente y competitiva. Social, los resultados obtenidos servirán como aportes para contribuir con la sociedad para solucionar problemas en el proceso logístico y gestión logística para beneficio de las empresas retail y los trabajadores. Objetivos: Objetivo General: Determinar la relación entre proceso de importación y gestión logística de una empresa retail Lima Norte, 2021. Objetivos específicos: (1) Establecer la relación entre transporte internacional y gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021. (2) Demostrar la relación entre rentabilidad y gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021. (3) Identificar la relación entre control aduanero y gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021. (4) Evaluar la relación entre costos logísticos y gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021. Hipótesis: Hipótesis general: Ha: El proceso de importación se relaciona con la gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021. Ho: El proceso de importación no se relaciona con la gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021. Hipótesis específicas: (1) Ha: El transporte internacional se relaciona con la gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021. Ho: El transporte internacional no se relaciona con la gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021. (2) Ha: La rentabilidad se relaciona con la gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021. Ho: La rentabilidad no se relaciona con la gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021. (3) Ha: El control aduanero se relaciona con la gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021. Ho: El control aduanero no se relaciona con la gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021. (4) Ha: Los costos logísticos se relaciona con la gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021. Ho: Los costos logísticos no se relaciona con el proceso de importación en una empresa retail Lima Norte, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes nacionales: Cruz (2019) en su tesis "*Propuesta de cadena logística eficiente para la importación por vía aérea de productos sensibles desde Estados Unidos*". Su objetivo fue mejorar el proceso de importación aérea de productos sensibles desde Estados Unidos hasta su destino final. Fue cuantitativa y

demostrativa, aplicaron un cuestionario a 15 personas. Se obtuvo como resultado que el 60% de los importadores no se encuentran satisfechos con la logística que se tiene en la importación de productos sensibles. Concluyeron que existe una relación entre la cadena logística y la importación por vía aérea de productos sensibles desde Estados Unidos. Guevara (2021) en su investigación "*Mejora de los procesos logísticos de importación y la competitividad en la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú S.A.C Chiclayo, 2019*". Tuvo como objetivo mejorar los procesos logísticos de importación para que la empresa sea más competitiva. La metodología aplicada fue de diseño descriptivo mixto, se aplicó un cuestionario a 20 trabajadores. Obtuvieron como resultado que existe una correlación negativa entre las dos variables estudiadas. Se concluyó que la agencia de carga cuenta con deficiencias en los procesos logísticos de importación debido a la falta de coordinación y problemas en las gestiones de trámites. López (2019) en su tesis "*Gestión logística y las importaciones de la empresa Import y Export Kimsol S.R. L Lima, 2019*". Tuvo como objetivo comprobar la relación que existe entre la gestión logística y las importaciones. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo y diseño no experimental, aplicando un cuestionario a 37 colaboradores de la organización. El resultado obtenido fue de 0.927 en la cual efectivamente existe una positiva correlación perfecta entre ambas variables de estudio, además de que la gestión logística es de gran relevancia para las importaciones de una empresa. Se concluyó que la gestión logística tiene una relación importante con las importaciones de las empresas. Urday et al (2017) en su tesis "*La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinaria, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra*". Tuvo como objetivo identificar el tipo de influencia que genera la gestión logística en la competitividad de las pymes del sector construcción que son importadoras. Su metodología fue cuantitativa y diseño no experimental-transversal, se aplicó un cuestionario a 15 personas. Se obtuvo como resultado un 0.6302 demostrando que la gestión logística si guarda relación con la competitividad. Se concluyó que la gestión logística influye en la competitividad de las pymes importadoras en el lugar de estudio.

Antecedentes internacionales: Mendoza et al (2018) en su investigación "*Análisis del proceso logístico de importación de insumos médicos en la empresa Veimpex S.A Guayaquil, 2018*". Tuvo como objetivo conocer el procedimiento de importación y

mejorar los canales de distribución para un adecuado abastecimiento. La metodología fue no experimental, descriptiva, se aplicó un cuestionario a 85 personas. Se obtuvo como resultado que el 70% de los encuestados debe mejorar la gestión logística aduanera para tener un adecuado proceso de importación. Se concluyó que existe un bajo cumplimiento del área logística con el proceso de importación. Wei (2019) en su investigación “Organización y optimización del flete de importación en la red logística transfronteriza”, tuvo como objetivo mejorar las funciones logísticas del proceso de importación de las regiones del interior. Fue una investigación aplicada no experimental, se realizó un cuestionario a 25 trabajadores de los principales puertos. Se obtuvo como resultado que existe una falta de planificación y coordinación operativa. Se concluyó que las dificultades en la gestión logística afectan el proceso de importación en los puertos de la región. Sumantri (2020) en su artículo “Análisis de los flujos de la cadena de suministro en la industria de logística y distribución marítima”. Tuvo como objetivo analizar los procesos de importación marítima en la gestión logística en la provincia de Java Oriental. La metodología fue cualitativa, se recopiló datos a través de la observación de campo y entrevistas realizadas a 6 colaboradores. Se obtuvo como resultados que el flujo de mercancías impacta en la gestión logística. Se concluyó que el flujo de la cadena de suministro en la logística y distribución marítima se debe dar de una manera eficiente para lograr resultados positivos dentro de una industria. Piik (2017) en su tesis titulada “Mejora de la cadena de suministro de importaciones - Logística para negocios”. Tuvo por objetivo mejorar la eficiencia dentro de la gestión logística con respecto al proceso de importaciones de la organización en estudio. La investigación fue de estudios únicos y múltiples, presentó un enfoque mixto, se realizaron entrevistas a 30 colaboradores del área y diversos estudios de campo. Los resultados demostraron que se deben identificar hallazgos clave, como fortalezas y debilidades del proceso de importación que maneja la organización para mejorar la eficiencia logística. Se concluyó que, a través de un enfoque más detallado y trabajado de la cadena de suministros, las organizaciones pueden maximizar el desempeño general de su gestión logística y potenciar las transacciones de intercambio internacional.

Teorías relacionadas a la variable 1: Proceso de importación: Barletta et al. (2014) manifiesta que la importación es un flujo de etapas que abarca una serie de actividades que se planifican y coordinan, desde la salida de la mercadería en el país

de origen hasta la llegada de esta al país de destino, manteniendo un seguimiento y control del transporte internacional contratado, pasando correctamente el control aduanero; logrando así una transacción eficiente con reducción de costos logísticos logrando un aumento de rentabilidad que es lo que busca toda economía o empresa. Este proceso sistemático varía en cada país por su nivel de innovación y desarrollo tecnológico, asimismo se tiene conocimiento que la mayoría de las grandes empresas trabajan su cadena de valor en países desarrollados, mientras que en los países subdesarrollados contratan a sus proveedores por la mano de obra económica, esto refleja una división en las tareas establecidas por los puntos que se mencionaron con anterioridad, falta de desarrollo tecnológico y facilitación de procesos comerciales (Barletta et al., 2014). Se consideraron las siguientes dimensiones: transporte internacional, rentabilidad, control aduanero y costos logísticos. (Barletta et al., 2014). Fueron considerados los siguientes indicadores: tiempo, calidad, precio, desempeño financiero, gestión de ventas, competitividad, documentación, cantidad, regulaciones, clientes, optimización y transporte. (Barletta et al., 2014). Ferrando (2012) menciona que en el proceso de importación se toman en cuenta diversos parámetros y reglamentos, por lo cual es importante la verificación y seguimiento al traslado de la carga, contando con la documentación requerida, para evitar inconvenientes de sobrecostos. Todo esto con la finalidad de completar una eficiente transacción comercial, conforme los países se desarrollen tecnológicamente y se vuelvan más competitivos cada etapa será más fácil de sobrellevar para el importador o exportador. Palmieri (2019) sustenta dichas etapas de importación como el inicio de traslación de mercancía desde la empresa vendedora hasta la empresa compradora con un fin en particular beneficiando a ambas partes, dentro de este proceso intervienen una serie de operadores logísticos que cumplen diversas funciones y reglamentos aduaneros los cuales agilizan y aseguran que la mercadería llegará segura a la empresa que importa, optimizando tiempos y costos.

Teorías que se encuentran relacionadas a la variable 2 Gestión logística: Ortiz y Felipe (2013) manifiestan que la logística se relaciona de manera dinámica al aprovisionamiento que es la actividad que realiza toda empresa para poder abastecerse de recursos que les permita operar, la cual involucra el flujo de suministros y la orden de compra para evitar una rotura de stock; el almacenamiento que debe contar con un flujo de mercancías que permita una rotación del stock

controlada y una correcta gestión de inventarios y la distribución que es un conjunto de actividades, estrategias y procesos que permite la comercialización de los productos en la cadena de suministros para lograr la eficiencia que se requiere dentro de una organización la cual es posible analizar mediante el nivel de recursos utilizados y la productividad alcanzada. La gestión logística es la base para que una empresa logre poder ser más competitiva, por ese motivo el modelo de gestión logística que se utilice dentro de la empresa debe facilitar la administración de todas las áreas permitiendo que el producto a ofrecer llegue en condiciones óptimas al cliente final, dentro de dicho modelo es importante poder contemplar un plan de contingencia que sea un respaldo ante eventualidades que se puedan presentar. (Ortiz et al., 2009). Se tomará como dimensiones las siguientes: aprovisionamiento, almacenamiento, distribución y eficiencia y como indicadores: el flujo de suministros, órdenes de compra, rotura de stock, flujo de mercancías, rotación del stock, gestión del inventario, estrategias, procesos, comercialización, recursos y productividad. Orue y Cano (2015) afirman que la gestión logística permite el flujo de materiales e información dentro de los procesos de aprovisionamiento, producción y distribución los cuales tiene por objetivo brindar un valor al cliente. El panorama actual es altamente competitivo lo que crea una necesidad en las organizaciones de ser eficientes por lo cual debe hacer uso de herramientas de mejoras logísticas y evaluarlas mediante indicadores. La característica más resaltante de este modelo propuesto es que se basa en compartir la información más relevante entre todos los involucrados en la cadena de abastecimiento considerando tanto los internos como externos, debido a que una decisión que se tome repercutirá en las demás áreas al estar estrechamente relacionadas. García (2016) afirma que es un proceso mediante el cual se gestiona de una manera adecuada el aprovisionamiento, distribución y almacenamiento de toda la mercancía, logrando a través de ello la eficiencia en las actividades realizadas. La gestión logística permite que las empresas puedan desarrollar sus actividades de manera óptima y hacer que estas sean más competitivas a nivel mundial, por el contrario, cuando se desarrollan actividades logísticas de bajo nivel ello genera crisis internas que repercuten en la competitividad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la Investigación

La investigación fue aplicada ya que se buscó resolver un problema mediante el análisis tal y como lo manifiesta Baena (2017) para el cual la investigación aplicada es aquella que plantea problemas que son concretos y requieren soluciones instantáneas buscando generar un nuevo conocimiento a través de respuesta a una interrogante.

Fue de diseño no experimental - transversal – correlacional, según Hernández (2017) el diseño no experimental es en cual las variables no son alteradas para ser analizadas sino sólo observadas, así mismo indica que la investigación transversal es la que obtiene información en un determinado tiempo para ser estudiada, mientras que los estudios correlacionales dan a conocer la relación existente entre variables como propósito. (Muñoz, 2017).

3.2. Variables y operacionalización

Se determina como variable, según Núñez (2018) a una característica que adquiere un valor que es estudiado por el investigador para cumplir sus objetivos, este término es fundamental en toda investigación. La operacionalización menciona Martínez et al (2017) que es un proceso en el cual se desagrupar elementos teóricos hasta llegar a un nivel concreto que nos permite medir sus indicadores mediante hechos reales.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población fue conformada por 50 colaboradores de la empresa retail Isadora en Lima Norte. López (2017) define como un conjunto de personas u objetos de los que se desea saber alguna información.

La muestra fue censal conformada por 50 colaboradores de la empresa retail Isadora en Lima Norte. La muestra censal consiste en un grupo de unidades de investigación que presentan las mismas características comunes por lo cual todos son considerados como muestra. (López et al, 2017).

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica fue la encuesta, la cual según Casas (2018) es utilizado como un procedimiento en la investigación debido a que esta hace posible obtener información y administrar los datos.

El instrumento fue el cuestionario que Meneses (2019) define como un instrumento que se emplea para recoger datos en trabajos de campo cuando se realiza una investigación cuantitativa. Se elaboraron dos instrumentos: el cuestionario de gestión logística que consta de 14 ítems y el cuestionario referente al proceso de importación que consta de 14 ítems.

La validez según Prieto (2017) se basa en la evaluación que realizan los expertos acerca de la consistencia que tengan los ítems, así como otras características complementarias que se evalúen. El juicio de expertos según Robles (2016) consiste en solicitar una opinión crítica a un grupo de personas que tiene una trayectoria notable en el tema a investigar y que puedan dar una validez al instrumento. Por ende, se solicitó la validación de cuatro profesionales altamente calificados en el tema de estudio.

La confiabilidad según Quero (2017) hace referencia a la consistencia de una medida considerando la variación sistemática y la variación del azar que puede existir y dependiendo del grado error que un instrumento presente será más confiable. La confiabilidad del instrumento fue verificada a través del programa SPSS v.25, por el método de consistencia interna obteniendo un coeficiente alfa de 0.917 para la prueba de la primera variable con 15 ítems. Para la segunda variable se obtuvo un coeficiente alfa de 0.924 con 15 ítems.

3.5. Procedimientos

Arias (2020) menciona que la recolección de datos es la actividad que realiza un investigador utilizando los instrumentos y técnicas de manera correcta y que se encuentran alineadas a los objetivos de la investigación para obtener datos sobre la variable que se está estudiando. Para efectos del presente estudio fue elaborado un formulario de Google el cual contiene el consentimiento informado de los encuestados para la aplicación del instrumento de cada variable gestión logística y proceso de importación, asegurando la anonimidad de los participantes y que sus respuestas no sean públicas dicha aplicación se realizó de forma virtual debido a la pandemia, los cuestionarios se completaron en un aproximado de tiempo de 10 minutos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Una vez realizado la observación de la problemática se procedió a considerar los criterios tanto de exclusión como inclusión en los datos que fueron recolectados, ello

permitió seleccionar únicamente los datos que fueron válidos de la encuesta realizada, los datos de los resultados de cada variable de estudio se descargaron en formato Excel para poder convertirlos en datos numéricos. Los datos que se obtuvieron pasaron por el programa SPSS v.25 para hallar el coeficiente alfa de Cronbach. Bausela (2018) define al programa SPSS (Statistical product and service solutions) como una herramienta tecnológica que permite tratar datos y realizar un análisis estadístico de manera más sencilla.

3.7. Aspectos éticos

Se siguió las normas APA (American Psychological Association) 7ma edición (2014), se utilizaron principios éticos al respetar la propiedad intelectual de los autores indicando las fuentes correspondientes y con referente a los encuestados solo se usó los datos adquiridos para los fines indicados en el consentimiento informado.

IV. RESULTADOS

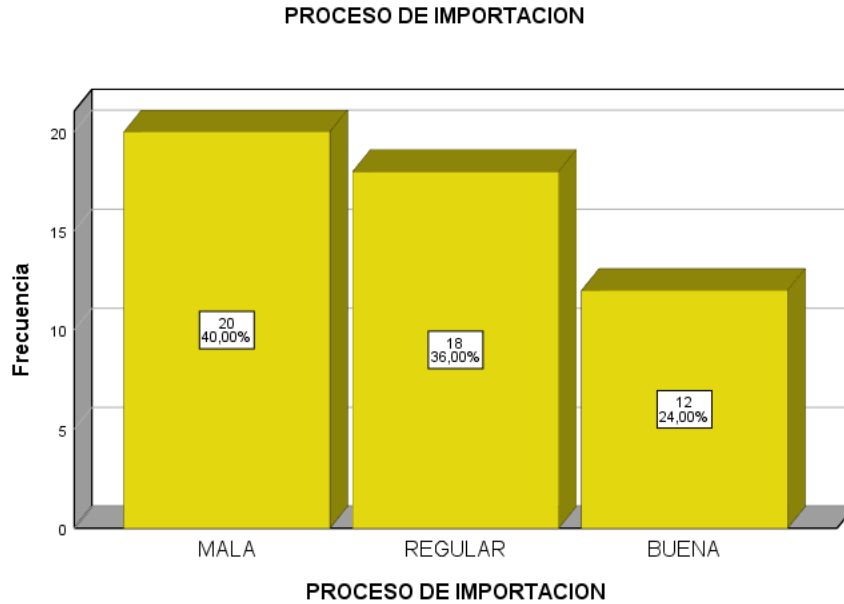
4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Análisis descriptivo Univariado

Tabla 1: Resultados de la variable Proceso de Importación

PROCESO DE IMPORTACION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	20	40,0	40,0	40,0
	REGULAR	18	36,0	36,0	76,0
	BUENA	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 1: Resultados de la variable Proceso de Importación

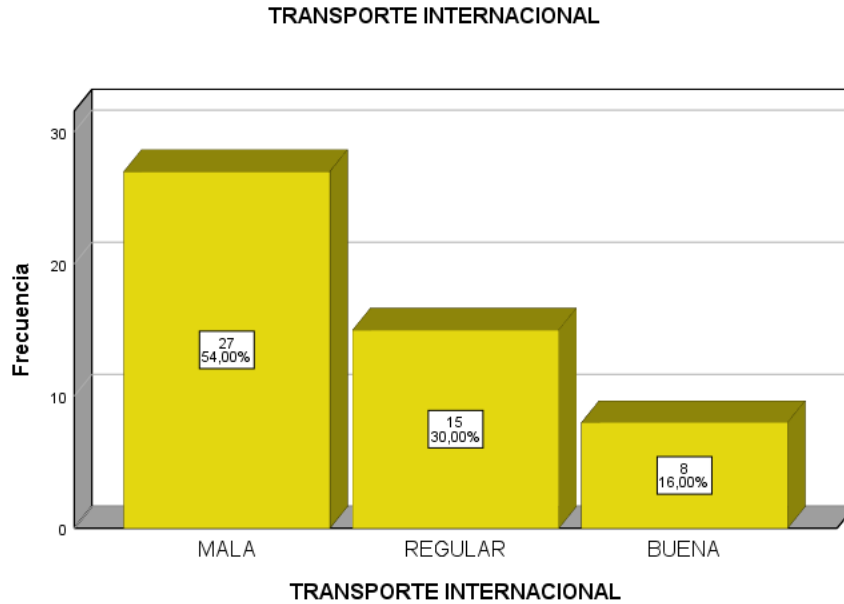


La tabla 1 y figura 1, nos manifiestan que de la población seleccionada que consta de 50 colaboradores entre administrativos de tienda y gestores logísticos de la empresa retail Isadora, el 24% (12) indicó que el proceso de importación tiene un nivel bueno, 36% (18) señaló que la frecuencia es regular y 40% (20) señaló un mal manejo de los procedimientos en la importación.

Tabla 2: Resultados de la dimensión Transporte Internacional

TRANSPORTE INTERNACIONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	27	54,0	54,0	54,0
	REGULAR	15	30,0	30,0	84,0
	BUENA	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 2: Resultados de la dimensión Transporte Internacional

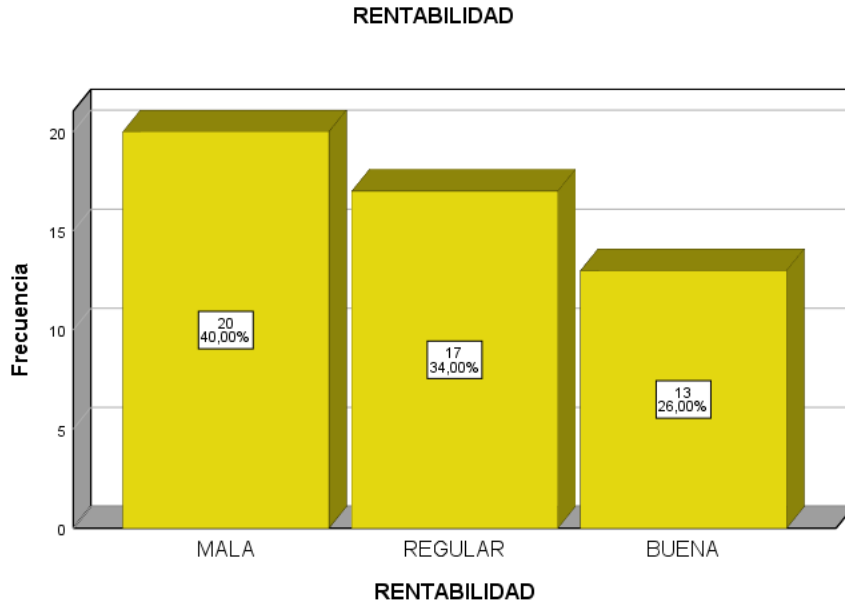


La tabla 2 y figura 2, nos detallan que de la población seleccionada que consta de 50 colaboradores entre administradores y gestores logísticos de la empresa retail Isadora, el 16% (8) indicó que la primera dimensión “transporte internacional” tiene un nivel bueno, el 30% (15) indicó que es regular y 54% (27) lo califico como malo.

Tabla 3: Resultados de la dimensión Rentabilidad

RENTABILIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	20	40,0	40,0	40,0
	REGULAR	17	34,0	34,0	74,0
	BUENA	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 3: Resultados de la dimensión Rentabilidad

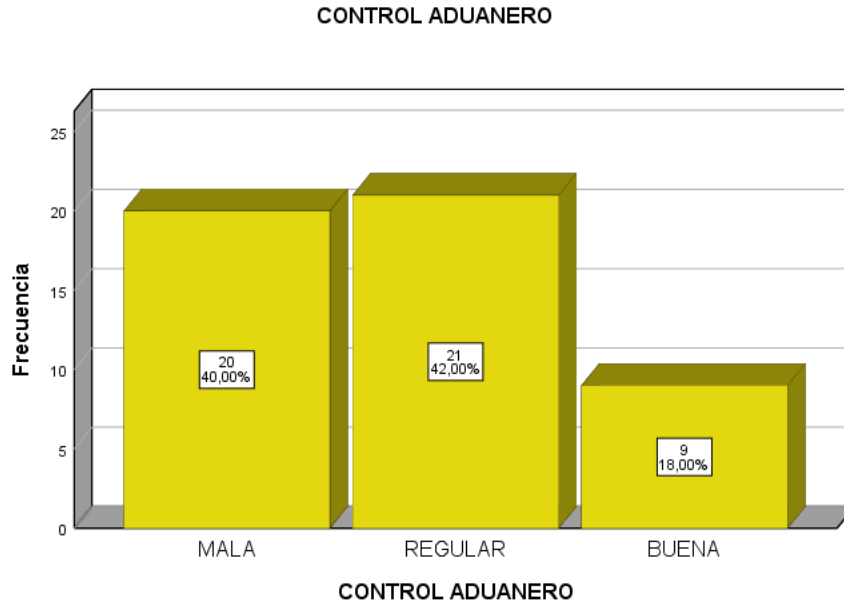


La tabla 3 y figura 3, nos detallan que según la población seleccionada la cual consta de 50 colaboradores entre administradores de tienda y gestores logísticos de la empresa retail Isadora, el 26% (13) indicó que el nivel de rentabilidad es bueno, el 34% (17) indico que es regular, el 40% (20) indio que es malo.

Tabla 4: Resultados de la dimensión Control Aduanero

CONTROL ADUANERO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	20	40,0	40,0	40,0
	REGULAR	21	42,0	42,0	82,0
	BUENA	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 4: Resultados de la dimensión Control Aduanero

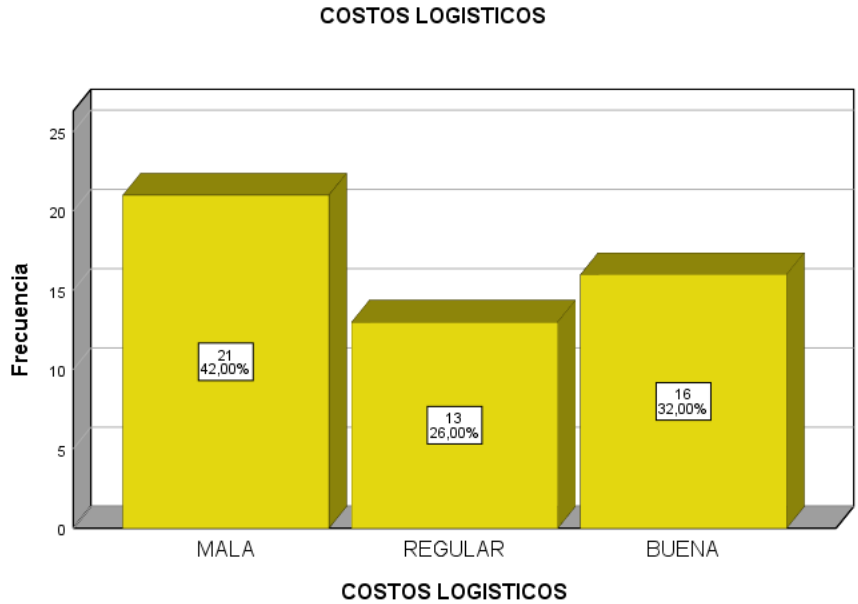


La tabla 4 y figura 4, nos muestran que según la población seleccionada la cual consta de 50 colaboradores entre administradores de tienda y gestores logísticos de la empresa retail Isadora, el 18% (9) indicó que el nivel del control aduanero es bueno, el 42% (21) indico que es regular, el 40% (20) lo calificó como malo.

Tabla 5: Resultados de la dimensión Costos Logísticos

COSTOS LOGISTICOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	21	42,0	42,0	42,0
	REGULAR	13	26,0	26,0	68,0
	BUENA	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 5: Resultados de la dimensión Costos Logísticos

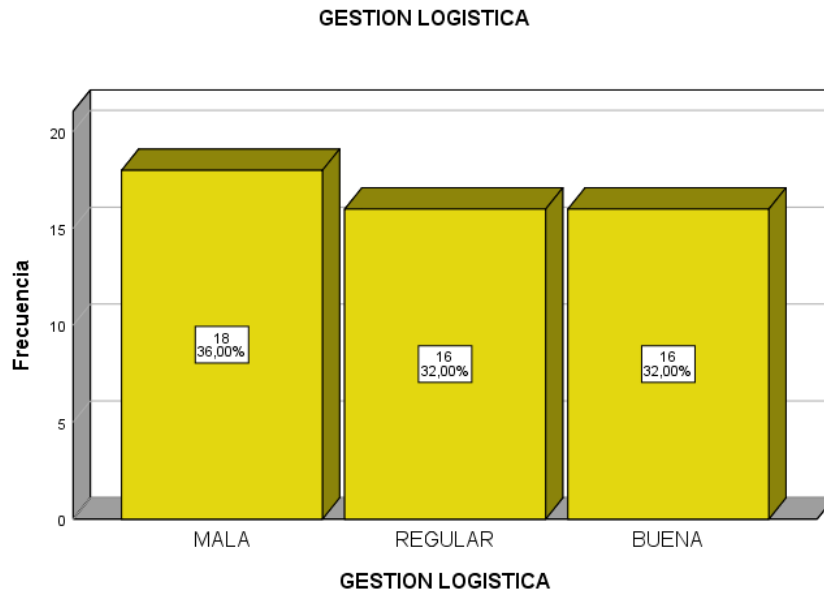


La tabla 5 y figura 5, nos muestran que según la población seleccionada la cual consta de 50 colaboradores entre administradores de tienda y gestores logísticos de la empresa retail Isadora, el 32% (16) indico que el nivel de costos logísticos es bueno, el 26% (13) indico que es regular, el 42% (21) lo califico como malo.

Tabla 6: Resultados de la variable Gestión Logística

GESTION LOGISTICA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	18	36,0	36,0	36,0
	REGULAR	16	32,0	32,0	68,0
	BUENA	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 6: Resultados de la variable Gestión Logística



La tabla 6 y figura 6, nos muestran que de la población seleccionada consta de 50 colaboradores entre administradores de tienda y gestores logísticos de la empresa retail Isadora, el 32% (16) señalaron que el nivel es bueno, igualmente el 32% (16) indicó que es regular y el 36% (18) lo calificó como malo.

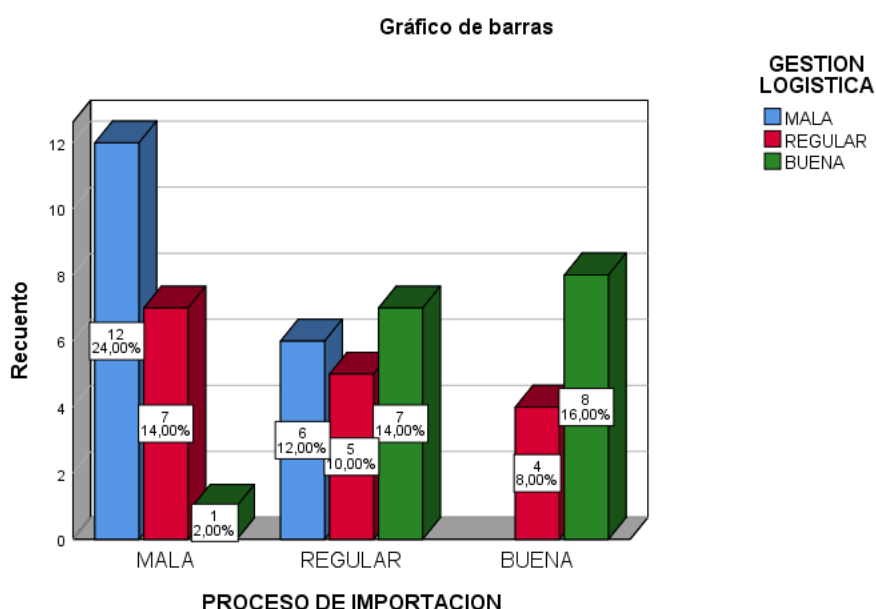
4.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO BIVARIADO

Objetivo General: Determinar la relación entre proceso de importación y gestión logística de una empresa retail Lima Norte, 2021.

Tabla 7: Resultados de tablas cruzadas de las variables Proceso de Importación y Gestión Logística.

		GESTION LOGISTICA			Total	
		MALA	REGULAR	BUENA		
PROCESO DE IMPORTACION	MALA	Recuento	12	7	1	20
		% del total	24,0%	14,0%	2,0%	40,0%
	REGULAR	Recuento	6	5	7	18
		% del total	12,0%	10,0%	14,0%	36,0%
	BUENA	Recuento	0	4	8	12
		% del total	0,0%	8,0%	16,0%	24,0%
Total	Recuento	18	16	16	50	
	% del total	36,0%	32,0%	32,0%	100,0%	

Figura 7: Gráfico cruzado de las variables Proceso de Importación y Gestión Logística

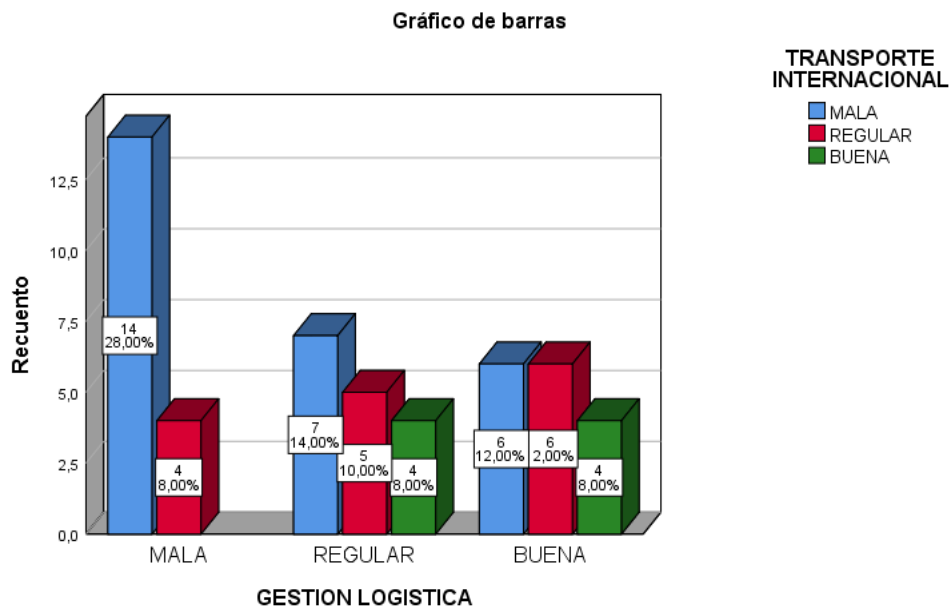


Como se muestra en la tabla 7 y figura 7: Existe una cantidad de colaboradores de 24% (12) que indicaron que el proceso de importación y la gestión logística es bueno, 36% (18) indicó que cuenta con un nivel regular y el 40% (20) indicó que se tiene un nivel malo entre la gestión logística y el proceso de importación. Debido a que los resultados fueron positivos significativos, se infiere que si el proceso de importación es mejor, la gestión logística mejorará.

Tabla 8: Resultados de tablas cruzadas de la dimensión Transporte Internacional y la variable Gestión Logística.

		TRANSPORTE INTERNACIONAL				Total
		MALA	REGULAR	BUENA		
GESTION LOGISTICA	MALA	Recuento	14	4	0	18
		% del total	28,0%	8,0%	0,0%	36,0%
	REGULAR	Recuento	7	5	4	16
		% del total	14,0%	10,0%	8,0%	32,0%
	BUENA	Recuento	6	6	4	16
		% del total	12,0%	12,0%	8,0%	32,0%
Total		Recuento	27	15	8	50
		% del total	54,0%	30,0%	16,0%	100,0%

Figura 8: Gráfico cruzado de la dimensión Transporte Internacional y la variable Gestión Logística

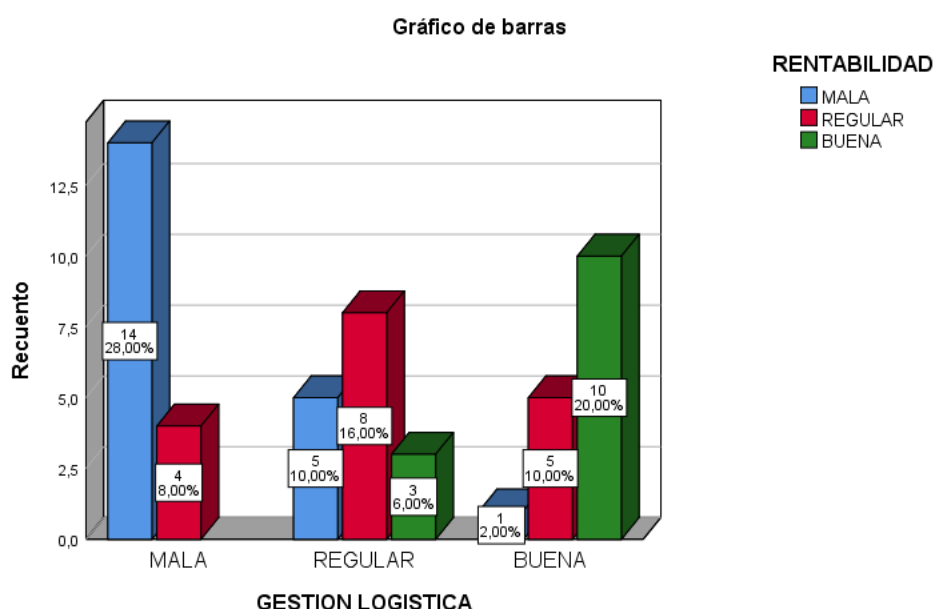


En la tabla 8 y figura 8 nos muestran: Existe un conjunto del 32% (16) que indicó que el transporte internacional y la gestión logística tiene un nivel bueno, 32% (16) lo califico como regular y el 36% (18) indico que se tiene un nivel malo entre la dimensión y variable. Debido a que resultados fueron positivos significativos, se infiere que a mejor se desarrolle el transporte internacional, mejora la gestión logística.

Tabla 9: Resultados de tablas cruzadas de la dimensión Rentabilidad y la variable Gestión Logística.

		RENTABILIDAD			Total	
		MALA	REGULAR	BUENA		
GESTION LOGISTICA	MALA	Recuento	14	4	0	18
		% del total	28,0%	8,0%	0,0%	36,0%
	REGULAR	Recuento	5	8	3	16
		% del total	10,0%	16,0%	6,0%	32,0%
	BUENA	Recuento	1	5	10	16
		% del total	2,0%	10,0%	20,0%	32,0%
Total	Recuento	20	17	13	50	
	% del total	40,0%	34,0%	26,0%	100,0%	

Figura 9: Gráfico cruzado de la dimensión Rentabilidad y la variable Gestión Logística

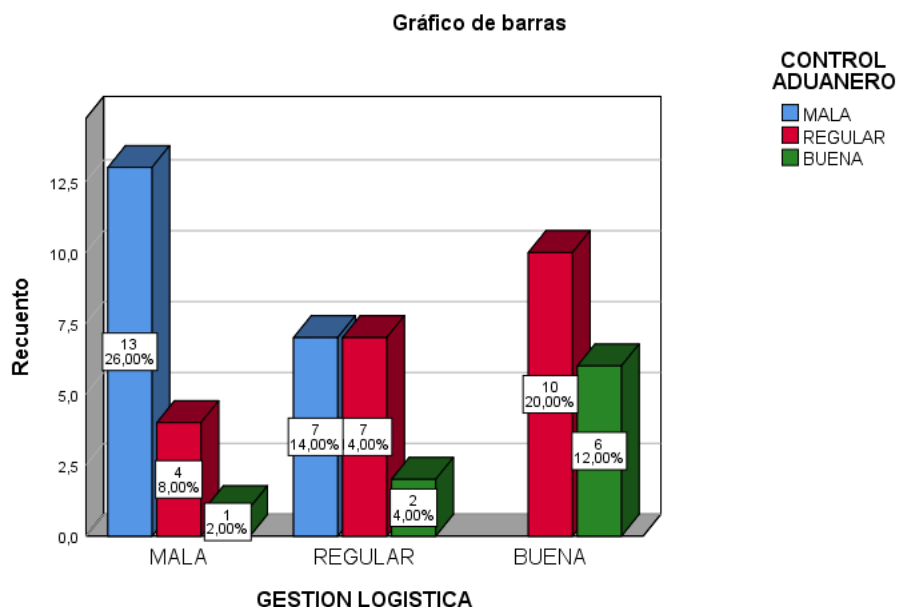


Como se muestra en la tabla 9 y figura 9: Existe un conjunto de 32% (16) que indico que el transporte internacional y la gestión logística tiene un nivel bueno, 32% (16) indico que cuenta con un nivel regular y el 36% (18) indico que se tiene un nivel malo entre el transporte internacional y la gestión logística. Debido a que resultados fueron positivos significativos, se infiere que a mejor rentabilidad, mejor la gestión logística.

Tabla 10: Resultados de tablas cruzadas de la dimensión Control Aduanero y la variable Gestión Logística.

		CONTROL ADUANERO			Total	
		MALA	REGULAR	BUENA		
GESTION LOGISTICA	MALA	Recuento	13	4	1	18
		% del total	26,0%	8,0%	2,0%	36,0%
REGULAR	Recuento	7	7	2	16	
	% del total	14,0%	14,0%	4,0%	32,0%	
BUENA	Recuento	0	10	6	16	
	% del total	0,0%	20,0%	12,0%	32,0%	
Total	Recuento	20	21	9	50	
	% del total	40,0%	42,0%	18,0%	100,0%	

Figura 10: Gráfico cruzado de la dimensión Control Aduanero y la variable Gestión Logística

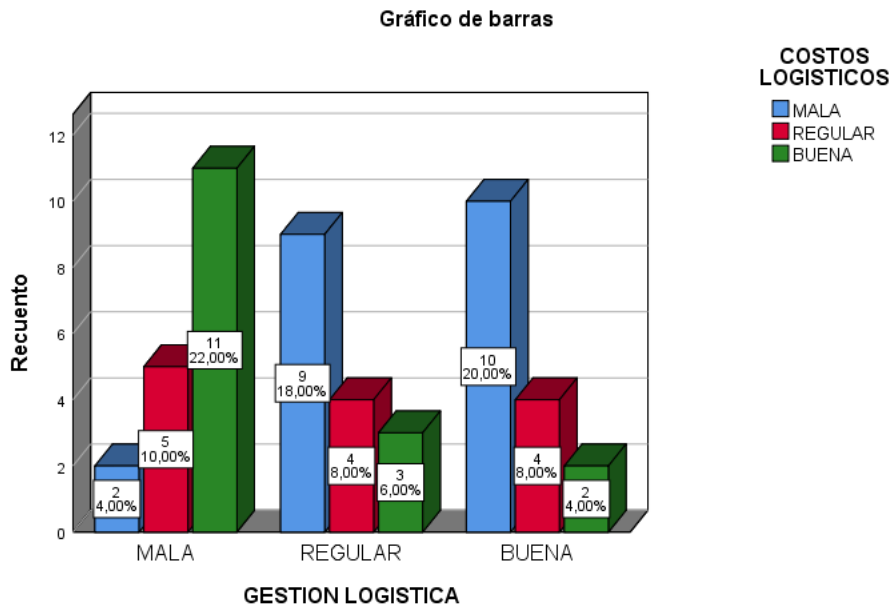


Como se muestra en la tabla 10 y figura 10: Existe un conjunto de 32% (16) que indico que el transporte internacional y la gestión logística tiene un nivel bueno, 32% (16) indico que es regular y el 36% (18) indico que se tiene un nivel malo entre el control aduanero y la gestión logística. Debido a que resultados fueron positivos significativos, se infiere que a mejor se desarrolle el control aduanero, mejora la gestión logística.

Tabla 11: Resultados de tablas cruzadas de la dimensión Costos Logísticos y la variable Gestión Logística.

		COSTOS LOGISTICOS				Total
		MALA	REGULAR	BUENA		
GESTION LOGISTICA	MALA	Recuento	2	5	11	18
		% del total	4,0%	10,0%	22,0%	36,0%
	REGULAR	Recuento	9	4	3	16
		% del total	18,0%	8,0%	6,0%	32,0%
	BUENA	Recuento	10	4	2	16
		% del total	20,0%	8,0%	4,0%	32,0%
Total	Recuento	21	13	16	50	
	% del total	42,0%	26,0%	32,0%	100,0%	

Figura 11: Gráfico cruzado de la dimensión Costos Logísticos y la variable Gestión Logística



Como se muestra en la tabla 11 y figura 11: Existe un conjunto de 32% (16) que indico que se realiza un buen manejo del transporte internacional y la gestión logística, 32% (16) lo califico como regular y el 36% (18) como malo. Debido a que resultados fueron positivos significativos, se infiere que a mejor sean los costos logísticos mejora la gestión logística.

4.3. ANÁLISIS INFERENCIAL

Hipótesis General

Ha: El proceso de importación se relaciona con la gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021.

Ho: El proceso de importación no se relaciona con la gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021.

Tabla 12: Resultado de la correlación entre las variables Proceso de Importación y Gestión Logística.

Correlaciones				
			PROCESO DE IMPORTACION	GESTION LOGISTICA
Rho de Spearman	PROCESO DE IMPORTACION	Coeficiente de correlación	1,000	,576**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	GESTION LOGISTICA	Coeficiente de correlación	,576**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

A través del nivel alcanzado en el Rho de Spearman de 0,576, existió un resultado positivo moderado en la correlación de ambas variables. Asimismo, el valor de significancia ($p = 0,000$) siendo inferior al valor 0,05, es por ello que se desestima la hipótesis nula y se admite la alternativa, dando a conocer de esta manera la relación existente entre ambas variables.

Hipótesis específica 1

Ha: El transporte internacional se relaciona con la gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021.

Ho: El transporte internacional no se relaciona con la gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021.

Tabla 13: Resultado de la correlación entre la dimensión transporte internacional y la variable gestión logística.

Correlaciones				
			GESTION LOGISTICA	TRANSPORTE INTERNACIONAL
Rho de Spearman	GESTION LOGISTICA	Coeficiente de correlación	1,000	,667**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	50	50
	TRANSPORTE INTERNACIONAL	Coeficiente de correlación	,667**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	50	50

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

Se evidenció a través del valor alcanzado en el Rho de Spearman de 0,667 un resultado positivo moderado en la correlación entre la dimensión transporte internacional y la variable gestión logística. Asimismo, el valor de significancia ($p = 0,000$) encantándose por debajo al valor 0,05, por lo cual se admitió la hipótesis alternativa y se desestimó la nula, señalando la relación entre la dimensión transporte internacional y la segunda variable.

Hipótesis específica 2

Ha: La rentabilidad se relaciona con la gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021.

Ho: La rentabilidad no se relaciona con la gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021.

Tabla 14: Resultado de la correlación entre la dimensión rentabilidad y la variable gestión logística.

Correlaciones				
		GESTION		
			LOGISTICA	RENTABILIDAD
Rho de Spearman	GESTION LOGISTICA	Coeficiente de correlación	1,000	,688**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	RENTABILIDAD	Coeficiente de correlación	,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Debido al valor alcanzado en el Rho de Spearman de 0,688, se evidenció un resultado positivo moderado. Asimismo, la significancia fue de ($p= 0,000$) siendo este inferior al valor crítico 0,05, es por ello que se desestima la nula y se admite la alterna, aceptando la relación entre la dimensión y la variable.

Hipótesis específica 3

Ha: El control aduanero se relaciona con la gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021.

Ho: El control aduanero no se relaciona con la gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021.

Tabla 15: Resultado de la correlación entre la dimensión control aduanero y la variable gestión logística.

Correlaciones				
			GESTION LOGISTICA	CONTROL ADUANERO
Rho de Spearman	GESTION LOGISTICA	Coefficiente de correlación	1,000	,599**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	CONTROL ADUANERO	Coefficiente de correlación	,599**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Se evidenció a través del valor alcanzado en el Rho de Spearman de 0,599 un resultado positivo moderado entre la dimensión control aduanero y la variable gestión logística. Asimismo, el valor de significancia ($p = 0,000$) encontrándose este por debajo al valor crítico, por lo cual se admitió la hipótesis alternativa y se desestimó la hipótesis nula, señalando la relación existente.

Hipótesis específica 4

Ha: Los costos logísticos se relacionan con la gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021.

Ho: Los costos logísticos no se relacionan con el proceso de importación en una empresa retail Lima Norte, 2021.

Tabla 16: Resultado de la correlación entre la dimensión costos logísticos y la variable gestión logística.

Correlaciones

			GESTION LOGISTICA	COSTOS LOGISTICOS
Rho de Spearman	GESTION LOGISTICA	Coefficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	COSTOS LOGISTICOS	Coefficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Debido al valor alcanzado en el Rho de Spearman de 0,692, se evidenció una correlación positiva moderada. El nivel de significancia fue ($p= 0,000$) siendo este inferior al valor crítico, es por ello que se desestima la nula y se admite la hipótesis alterna, aceptando la existencia de una relación entre ambas.

V. DISCUSIÓN

En base a los resultados que se obtuvieron, se admite el objetivo y la hipótesis general, al existir una relación positiva significativa de 0,576 entre las variables proceso de importación y gestión logística en la empresa retail Isadora. Estos resultados coinciden con los de López (2019), donde se obtuvo como resultado 0,927 mostrando una correlación positiva entre ambas variables, concluyendo que las dos variables están relacionadas en la empresa de estudio. Contrastando este resultado con la empresa retail Isadora se puede ver esta relación encontrada entre ambas variables en la cual si existe un proceso de importación inadecuado ello repercute en la gestión logística de la organización.

También se demostró la relación entre el transporte internacional y la gestión logística mediante las respuestas dadas por los colaboradores, se obtuvo un Rho de Spearman = ,667 en la cual se muestra una relación positiva moderada entre ambas variables, rechazando la hipótesis nula y admitiendo la alterna. Ello guarda relación con lo manifestado por Sumantri (2020), concluyendo que la distribución marítima internacional tiene relevancia en la cadena de suministros, lo cual en base a la empresa en estudio se puede decir que los procesos que se realizan en el transporte internacional llegan a afectar la logística interna.

Además, se demostró la relación que existe entre la rentabilidad y la gestión logística dado que se asoció a ambos mediante Rho de Spearman = 0,668 donde se mostró una relación positiva moderada. Este resultado coincide con Urdy (2017), donde se demostró una correlación 0,632 concluyendo que la gestión logística es un factor que influye en la competitividad la cual favorece a la rentabilidad de la empresa, ello se contrasta con la empresa retail Isadora por lo cual se puede decir que es importante que la gestión logística realizada sea óptima y no afecte a la rentabilidad de la empresa para que sea competitiva en el mercado.

Se demostró la relación existente entre el control aduanero y la gestión logística en la empresa en estudio, debido a que se logró asociar a ambos mediante Rho de Spearman = 0,599 teniendo una relación positiva moderada. Dicho resultado concuerda con los de Piik (2017), donde se concluyó que se debe mejorar el proceso de importación mediante un control aduanero más eficiente para mantener el desempeño de las cadenas de suministros, potenciando su gestión logística.

Finalmente se demostró la relación existente entre los costos logísticos y la gestión logística, dado que se asoció a ambos por Rho de Spearman= 0,692 contando con una relación positiva moderada. Este resultado guarda relación con lo manifestado por Mendoza et al (2018), en la cual se concluyó que existe un nivel bajo en el cumplimiento logístico en las importaciones realizadas, lo cual se debe principalmente a que se manejan inadecuadamente los procesos, incrementando los costos logísticos que estos implican; lo cual guarda relación con la problemática observada en la empresa en estudio.

VI. CONCLUSIONES

Se determinó una correlación positiva entre las variables proceso de importación y gestión logística de una empresa retail Lima Norte, dado que los resultados el cual señala la tabla 12, muestran un valor de $\rho = 0,576$ y una significancia de 0,000 inferior al 0,05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa.

Se pudo evidenciar una correlación positiva entre la dimensión transporte internacional y la variable gestión logística como se aprecia en la tabla 13, al obtener un resultado $\rho = 0,667$ y una significancia 0,000 menor a 0,05, por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alternativa.

Se evidenció una correlación positiva entre la dimensión rentabilidad y la variable gestión logística como se señala en la tabla 14 al obtener una $\rho = 0,688$ y una significancia 0,000 inferior a 0,05 ante ello se desestimó la hipótesis nula y se aceptó la alternativa.

Se llegó a comprobar una relación positiva entre la dimensión control aduanero y la variable gestión logística, dado que los resultados evidenciados en la tabla 15 mostraron una $\rho = 0,599$ y una significancia 0,000 menor a 0,05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

Se pudo verificar una relación positiva entre la dimensión costos logísticos y la variable gestión logística, al haber obtenido una $\rho = 0,692$ y una significancia de 0,000 siendo inferior a 0,05 como muestra la tabla 16 rechazando la hipótesis nula y aceptando la alternativa.

VII. RECOMENDACIONES

El proceso de importación es sumamente importante para la gestión logística interna de la empresa por lo cual se recomienda mejorar la toma de decisiones en las acciones que se realizan al importar la mercadería, generando que esta logre ser más eficiente y pre minuciosa, favoreciendo en las diversas áreas de la gestión logística.

Se sugiere contemplar un plan de contingencia dentro del proceso de transporte internacional para que los retrasos que pueda haber en la llegada de la mercancía no impacten directamente en la gestión logística interna y evitar que se den las roturas de stock que se observan actualmente en las tiendas.

Con respecto al control aduanero se sugiere poder realizar la documentación correspondiente de manera adecuada y rápida para agilizar el proceso de importación y evitar trabas documentarias que alarguen el proceso.

Se aconseja optimizar los costos logísticos dentro del proceso de importación mediante estrategias de negociación con sus proveedores para generar una mayor eficiencia en la gestión logística interna de la organización.

En relación a la rentabilidad se recomienda minimizar los costos logísticos y reforzar los planes de compra y venta para optimizar los resultados comerciales de la empresa.

REFERENCIAS

- Arias, J. (2020). Métodos de investigación online. Ciencia y sociedad. <https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream>
- Asociación de exportadores. (20 de septiembre del 2021). Crisis de los contenedores afecta a exportadores e importadores. <https://www.adexperu.org.pe/>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. Editorial Patria http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta
- Banco de Desarrollo de América Latina. (20 de agosto del 2021). Incremento de los precios de navieras en América Latina. <https://www.caf.com/>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (15 de septiembre del 2021). Crisis en el transporte internacional. <https://www.iadb.org/es/acerca-del-bid/financiamiento-del-bid/financiamiento-del-bid%2C6028.html>
- Bausela E. (2018). SPSS: Un instrumento de análisis de datos cuantitativos. Universidad de León. <http://laboratorios.fi.uba.ar>
- Casas, J. (2018). La encuesta como técnica de investigación. ATEN. <https://core.ac.uk>
- Conferencia de las naciones unidas sobre comercio y desarrollo. (16 de septiembre del 2021). Crisis del transporte marítimo internacional. <https://unctad.org/es/news>
- Cruz. (2019). Propuesta de cadena logística eficiente para la importación por vía aérea de productos sensibles desde Estados Unidos. Tesis de pregrado. Universidad Ricardo Palma. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3130/NEG-T030_45316008_T%20%20%20DE%20LA%20CRUZ%20ELIAS%20CESAR%20EDUARDO.pdf
- García, H. (2016). Gestión logística integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. ECOE. www.ecoesiciones.com
- Guevara. (2021). Mejora de los procesos logísticos de importación y la competitividad en la agencia de carga internacional Ema Saximan Inc. Perú

S.A.C Chiclayo, 2019. Tesis para pregrado. Universidad de San Martín de Porres.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8742/guevara_pdm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández. (2017). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hurtado. (2018). Gestión logística. Editorial UIGV.

López, G. (2019). Gestión logística y las importaciones de la empresa Import y Export Kimsol S.R.L Lima, 2019. Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45609?locale-attribute=es>

López, P. (2017). Población, muestra y muestreo. UCB.
<http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script>

López, P. y Fachelli, S. (2017). Metodología de la investigación social cuantitativa. UAB https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccua_cap2-4a2017

Martínez, F. y Renguant, M. (2017). Operacionalización de conceptos. UB.
<http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script>

Mendoza y Sandoval. (2018). Análisis del proceso logístico de importación de insumos médicos en la empresa Veimpex S.A Guayaquil, 2018. Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/35686/1/TESIS%20MENDOZA%20%26%20SANDOVAL%20VEIMPEX%20%20S.A..pdf>

Meneses, J. (2019). El cuestionario. Universidad Oberta. <https://femrecerca.cat>

Mora, L. (2016). Gestión logística integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. ECOE.

Neill, D. y Cortez, L. (2018). Procesos y fundamentos de la investigación científica. UTMACH.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>

Nuñez. (2018). Las variables estructura y función en la hipótesis. EDUC. <http://www.revista2.fcm.unc.edu.ar>

Orue, F. y Cano P. (2015). Modelo de gestión de logística para pequeñas y medianas empresas. UNAM. <https://www.redalyc.org/pdf/395>

Ortiz, M. (2013). Desempeño logístico y rentabilidad económica. Economía y desarrollo. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id>

Palmieri, F. (2019). Repensando las teorías del comercio internacional. Instituto de Estrategia Internacional. [file:///C:/Users/AnaCris/Downloads/Teor%C3%ADas%20del%20CI_Palmieri%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/AnaCris/Downloads/Teor%C3%ADas%20del%20CI_Palmieri%20(2).pdf)

Pérez. (2021). Gestión logística de importación para reducir costos de pernos de vidriería en la empresa corporación Teyson E.I.R.L, 2020. Tesis de pregrado. Universidad Señor de Sipan. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8107>

Pikk, M. (2017). Improving Import Supply Chain - Retail Logistics for Fruit and Vegetables Business. Tesis de Postgrado. Helsinki Metropolia University of Applied Science. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/110289/Improving+Import+Supply+Chain++Piiik+Mikko.pdf;jsessionid=78D137F6F13A8016358108A986332463?sequence=1>

Prieto, G. (2017). Fiabilidad y validez. COP. <https://www.redalyc.org/pdf/778>

Quero, A. (2017). Confiabilidad y coeficiente alfa de cronbach. Telos. <https://www.redalyc.org/pdf>

Robles P. (2016). Evaluación por juicios de expertos. Universidad Nebrija. <https://www.nebrija.com/revista-linguistica>

Sánchez, R. y Weikert, F. (2021). Logística internacional pospandemia. CEPAL

- Sumantri, Y. (2020). Analyzing the Three Supply Chain Flows in the Maritime Logistics and Distribution Industry. *Journal of Distribution Science*, 18(12), 45-54. <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202000569364259.pdf>
- Urday y Cebberos. (2017). La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinaria, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra. Tesis de pregrado. Universidad San Ignacio de la Oyola. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2683/1/2017_Urday_La-gestion-logistica-y-su-influencia-en-la-competitividad.pdf
- Wei. (2019). Import-export freight organization and optimization in the dry-port-based cross-border logistics network under the Belt and Road Initiative. Tesis de Postgrado. University of Shanghai for Science and Technology. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0360835219301433>

ANEXOS

Anexo N° 1

Matriz de Operacionalización: “Proceso de importación y gestión logística de una empresa retail en Lima Norte 2021”

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
PROCESO DE IMPORTACIÓN	Barletta et al. (2014) manifiesta que la importación es un flujo de etapas que abarca una serie de actividades que se planifican y coordinan, desde la salida de la mercadería en el país de origen hasta la llegada de esta al país de destino, manteniendo un seguimiento y control del transporte internacional contratado, pasando correctamente el control aduanero; logrando así una transacción eficiente con reducción de costos logísticos logrando un aumento de rentabilidad.	La investigación, para el trabajo de campo se aplicará la encuesta como técnica, y el cuestionario como instrumento, para ello, se tomarán las dimensiones e indicadores de la definición principal, relacionadas al tema.	Transporte Internacional	Tiempo, calidad y precio	Escala de Likert, Ordinal
			Rentabilidad	Desempeño financiero, gestión de ventas y competitividad	Siempre (5) Casi Siempre (4) Algunas Veces (3)
			Control Aduanero	Documentación, cantidad y regulaciones	Pocas Veces (2) Nunca (1)
			Costos Logísticos	Cliente, optimización y transporte	

**GESTIÓN
LOGÍSTICA**

Ortiz y Felipe (2013) manifiestan que la gestión logística relaciona de manera dinámica al aprovisionamiento, el almacenamiento y la distribución para lograr la eficiencia que se requiere en cada uno de los procesos hasta llegar al usuario final, este tiene por finalidad satisfacer las necesidades de los clientes.

La investigación, para el trabajo de campo se aplicará la encuesta como técnica, y el cuestionario como instrumento, para ello, se tomarán las dimensiones e indicadores de la definición principal, relacionadas al tema.

Aprovisionamiento

Flujo de suministros, orden de compra y rotura de stock

Escala de Likert, Ordinal

Almacenamiento

Flujo de mercancías, Rotación del stock y gestión de inventarios.

Siempre (5)

Distribución

Estrategias, procesos y comercialización.

Casi Siempre (4)

Algunas Veces (3)

Eficiencia

Recursos, productividad y objetivos.

Pocas Veces (2)

Nunca (1)

Nota: Elaboración Propia

Anexo N°2 Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS						
CONSENTIMIENTO INFORMADO ENCUESTA						
Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; Sí () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Determinar la relación que existe entre el proceso de importación y la gestión logística de una empresa retail Lima Norte, 2021. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.						
Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: adionisioc@ucvvirtual.edu.pe						
INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente:						
Siempre (5) – Casi Siempre (4) – Algunas Veces (3) – Pocas Veces (2) – Nunca (1)						
CUESTIONARIO						
VARIABLE: PROCESO DE IMPORTACIÓN						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		NUNCA	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
Transporte Internacional	TIEMPO					
	1. Se realizan cronogramas de entrega de mercancía.					
	2. Se avisa con anticipación ante algún retraso con respecto a la entrega de mercadería en tienda.					
	CALIDAD					
	3. La calidad del producto en venta se ha mantenido en el periodo de los dos últimos años.					
Transporte Internacional	PRECIO					
	4. Por el alza de precios en el traslado de mercadería, los productos han tenido un alza de precios considerable.					
Rentabilidad	DESEMPEÑO FINANCIERO					
	5. Se mantiene estable el monto base de gastos mensuales en tienda.					
	GESTIÓN DE VENTAS					
	6. Se logra concretar el objetivo mensual más de dos meses continuos.					
	7. Aplican planes de acción para concretar los objetivos de venta.					
Rentabilidad	COMPETITIVIDAD					
	8. En comparación con la competencia la empresa es, por lo general, la primera en introducir productos nuevos.					
Control Aduanero	DOCUMENTACIÓN					
	9. Se tiene un control adecuado de documentación logística (Guías de remisión, boletas, facturas, etc) en la recepción de mercadería.					
	CANTIDAD					
	10. La empresa responde satisfactoriamente la demanda del mercado ya que cuenta con el stock requerido.					
Control Aduanero	REGULACIONES					
	11. Se realizan seguimientos y actualizaciones a las regulaciones/reglamentos de recepción y/o traslado de mercadería.					
Costos Logísticos	CLIENTE					
	12. La empresa sacrifica el precio de sus productos con el fin de captar un mayor número de clientes.					
	13. La innovación del producto se realiza acorde a los requerimientos de los clientes.					
	OPTIMIZACIÓN					
	14. Se evalúan de manera periódica los resultados numéricos de la empresa.					
Costos Logísticos	TRANSPORTE					
	15. La empresa invierte en transportadores con costo elevado en situaciones quiebres (rotura de mercadería - packaging).					

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO ENCUESTA

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; Sí () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Determinar la relación que existe entre el proceso de importación y la gestión logística de una empresa retail Lima Norte, 2021. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: adionisioc@ucvvirtual.edu.pe

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente:

Siempre (5) – Casi Siempre (4) – Algunas Veces (3) – Pocas Veces (2) – Nunca (1)

CUESTIONARIO

VARIABLE: GESTIÓN LOGÍSTICA

DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
Aprovisionamiento	FLUJO DE SUMINISTROS					
	1. El flujo de suministros que se realiza es el adecuado para los requerimientos de la empresa.					
	ORDENES DE COMPRA					
	2. Las órdenes de compra llegan en los plazos requeridos por la empresa.					
Almacenamiento	ROTURA DE STOCK					
	3. Se presentan roturas de stock debido a problemas en la llegada de la mercancía.					
	FLUJO DE MERCANCIAS					
	4. La empresa cuenta con un flujo de mercancías óptimo					
Distribución	ROTACIÓN DEL STOCK					
	5. La rotación del stock se ve afectada por problemas en el proceso de importación					
	6. Se cuenta con un plan de contingencia que permita tener una rotación del stock adecuada					
	GESTION DEL INVENTARIO					
Eficiencia	7. Se realiza un seguimiento profundo de las entradas y salidas de los productos para gestionar oportunamente los pedidos.					
	ESTRATEGIAS					
	8. Las estrategias de distribución que realiza la empresa permiten que los productos lleguen en las condiciones óptimas al consumidor final.					
	PROCESOS					
	9. Los procesos para hacer que llegue la mercadería al cliente final se dan en los plazos establecidos.					
Eficiencia	COMERCIALIZACIÓN					
	10. La gestión logística realizada tiene implicancias en la comercialización de los productos.					
	11. Se introducen eficazmente los productos en el sistema de distribución.					
	RECURSOS					
	12. Se hace un uso óptimo de los recursos de la empresa para llevar a cabo la gestión administrativa					
Eficiencia	PRODUCTIVIDAD					
	13. El manejo logístico contribuye a la productividad de la empresa					
	14. Se obtiene un máximo rendimiento utilizando la mínima cantidad de recursos.					
	OBJETIVOS					
	15. Los problemas logísticos afectan al cumplimiento de los objetivos de la organización					

Anexo N°3:

Validez del instrumento

Tabla 17: Validez del instrumento por juicio de expertos.

EXPERTOS	ESTADO
Dr. Jara Miranda, Robert Alexander	Aplicable
Mg. Delgado Farfán, Irvin Stidy	Aplicable
Mg. Berta Hinostraza, Mike Paul	Aplicable

La validez del instrumento por juicio de expertos indica que es aplicable.

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach de la variable Proceso de Importación

Escala: PROCESO DE IMPORTACIÓN

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	15

Alfa de Cronbach de la variable Gestión Logística

Escala: GESTIÓN LOGÍSTICA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	15

Anexo N° 4:

Opinión de expertos del instrumento de investigación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Jara Miranda, Robert Alexander
- I.2. Especialidad del Validador: Doctor en Administración
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Tiempo Completo – Universidad César Vallejo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Dionisio Chávez, Ana y Valdez Moran Karla

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN		84%				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

84%

Los Olivos, 02 de Mayo del 2022.



Dr. Jara Miranda, Robert Alexander
DNI: 42312593

Teléfono: 947 995 565

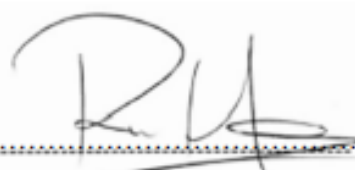
V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Proceso de Importación

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		

Variable 2: Gestión Logística

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		



Dr. Jara Miranda, Robert Alexander
DNI: 42312593

Teléfono: 947 995 565

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Delgado Farfán, Irvin Stidv
I.2. Especialidad del Validador: Magister en Comercio y Negociaciones Internacionales
I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Tiempo Parcial – Universidad Cesar Vallejo
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
I.5. Autor del instrumento: Dionisio Chávez, Ana y Valdez Moran Karla

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN		85%				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85%

Los Olivos, 02 de Mayo del 2022.



Mg. Delgado Farfán, Irvin Stidv

DNI: 45471935

Teléfono: 940327624

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Proceso de Importación

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		

Variable 2: Gestión Logística

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		



Mg. Delgado Farfán, Irvin Stid

DNI: 45471935

Teléfono: 940327624

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Berta Hinojosa, Mike Paul
- I.2. Especialidad del Validador: Magister en Administración y RRHH
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Tiempo Parcial – Universidad Cesar Vallejo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Dionisio Chávez, Ana y Valdez Moran Karla

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN		90%				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

Los Olivos, 02 de Mayo del 2022.

.....
Firma de experto informante
DNI: 078613796
Teléfono: _____

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Proceso de Importación

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	X		
Item 2	X		
Item 3	X		
Item 4	X		
Item 5	X		
Item 6	X		
Item 7	X		
Item 8	X		
Item 9	X		
Item 10	X		
Item 11	X		
Item 12	X		
Item 13	X		
Item 14	X		
Item 15	X		

Variable 2: Gestión Logística

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	X		
Item 2	X		
Item 3	X		
Item 4	X		
Item 5	X		
Item 6	X		
Item 7	X		
Item 8	X		
Item 9	X		
Item 10	X		
Item 11	X		
Item 12	X		
Item 13	X		
Item 14	X		
Item 15	X		


Firma de experto informante
DNI: 07861796
Teléfono: _____

Anexo N°5:

Carta de presentación



CARTA DE PRESENTACIÓN

Docente,

Dr. Jara Miranda, Robert Alexander

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Negocios Internacionales de la UCV, en la sede de Lima - Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder realizar el Desarrollo del Proyecto de Investigación de X ciclo.

El título del proyecto de investigación es: **"Proceso de importación y Gestión logística de una empresa retail en Lima Norte, 2021"** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, recorro ante su connotada experiencia en la línea de investigación **"Mercados Emergentes"**.

El expediente de validación que le hago llegar contiene lo siguiente:

a. Enfoque cuantitativo:

- Carta de presentación.
- Dictamen favorable del proyecto por parte del Comité de Ética en Investigación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos que miden las variables y dimensiones.
- Protocolo de evaluación del instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Dionisio Chavez, Ana Cristina
DNI: 73106760



Valdez Moran, Karla Yossimar
DNI: 7274447

CARTA DE PRESENTACIÓN

Docente,

Mg, Delgado Farfán, Irvin Stidy

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Negocios Internacionales de la UCV, en la sede de Lima - Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder realizar el Desarrollo del Proyecto de Investigación de X ciclo.

El título del proyecto de investigación es: **“Proceso de importación y Gestión logística de una empresa retail en Lima Norte, 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, recurro ante su connotada experiencia en la línea de investigación **“Mercados Emergentes”**.

El expediente de validación que le hago llegar contiene lo siguiente:

b. Enfoque cuantitativo:

- Carta de presentación.
- Dictamen favorable del proyecto por parte del Comité de Ética en Investigación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos que miden las variables y dimensiones.
- Protocolo de evaluación del instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Dionisio Chavez, Ana Cristina
DNI: 73106760



Valdez Moran, Karla Yossimar
DNI: 7274447

CARTA DE PRESENTACIÓN

Docente,

Mg. Mike Paul, Berta Hinojosa

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Negocios Internacionales de la UCV, en la sede de Lima - Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder realizar el Desarrollo del Proyecto de Investigación de X ciclo.

El título del proyecto de investigación es: **"Proceso de importación y Gestión logística de una empresa retail en Lima Norte, 2021"** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, recorro ante su connotada experiencia en la línea de investigación **"Mercados Emergentes"**.

El expediente de validación que le hago llegar contiene lo siguiente:

b. Enfoque cuantitativo:

- Carta de presentación.
- Dictamen favorable del proyecto por parte del Comité de Ética en Investigación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos que miden las variables y dimensiones.
- Protocolo de evaluación del instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Dionisio Chavez, Ana Cristina

DNI: 73106760



Valdez Moran, Karla Yossimar

DNI: 7274447

Anexo N°6: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Proceso de importación y gestión logística de una empresa retail en Lima Norte 2021

Autor: Dionisio Chavez, Ana y Valdez Moran, Karla

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores						
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Proceso de Importación						
<p>¿Cuál es la relación entre proceso de importación y gestión logística de una empresa retail Lima Norte, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre transporte internacional con gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre rentabilidad con gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre control aduanero con gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021?</p> <p>Problema específico 4 ¿Cuál es la relación entre costos logísticos con gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre proceso de importación y gestión logística de una empresa retail Lima Norte, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1 Establecer la relación entre transporte internacional con gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021.</p> <p>Objetivo específico 2 Demostrar la relación entre rentabilidad con gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021.</p> <p>Objetivo específico 3 Identificar la relación entre control aduanero con gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021.</p> <p>Objetivo específico 4 Evaluar la relación entre costos logísticos con gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021.</p>	<p>El proceso de importación se relaciona con la gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021.</p> <p>Hipótesis específica 1 El transporte internacional se relaciona con la gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021.</p> <p>Hipótesis específica 2 La rentabilidad se relaciona con la gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021.</p> <p>Hipótesis específica 3 El control aduanero se relaciona con la gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021.</p> <p>Hipótesis específica 4 Los costos logísticos se relacionan con la gestión logística en una empresa retail Lima Norte, 2021.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos		
			Transporte Internacional	Tiempo	1 y 2	(1) Nunca	Bajo		
				Calidad	3	(2) Casi nunca	Medio		
				Precio	4	(3) A veces	Alto		
			Rentabilidad	Desempeño Financiero	5	(4) Casi siempre			
				Gestión de Ventas	6 y 7	(5) Siempre			
				Competitividad	8				
			Control Aduanero	Documentación	9				
				Cantidad	10				
				Regulaciones	11				
			Costos Logísticos	Cliente	12 y 13				
				Optimización	14				
				Transporte	15				
			Variable 2: Gestión Logística						
						Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
			Aprovisionamiento	Flujo de suministros	1	(1) Nunca	Bajo		
				Orden de compra	2	(2) Casi nunca	Medio		
				Rotura de stock	3	(3) A veces	Alto		
			Almacenamiento	Flujo de mercancías	4	(4) Casi siempre			
				Rotación de stock	5 y 6	(5) Siempre			
				Gestión de inventarios	7				
			Distribución	Estrategias	8				
				Procesos	9				

		Comercialización	
		Eficiencia	10 y 11
			Recursos
			12
			Productividad
			13 y 14
			Objetivos
			15
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Alcance: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <p>Método: Hipotético Deductivo</p>	<p>Población: La población está representada por 50 colaboradores de la empresa ISADORA.</p> <p>Tipo de muestra: Muestra Censal 50 colaboradores de la empresa ISADORA.</p> <p>Tamaño de muestra: 50</p>	<p>Variable 1: PROCESO DE IMPORTACIÓN</p> <p>Variable 2: GESTIÓN LOGÍSTICA</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dionisio Chavez, Ana • Valdez Moran, Karla <p>Año: 2021</p> <p>Monitoreo: Proceso de Importación</p> <p>Ámbito de Aplicación: 50 colaboradores de la empresa ISADORA.</p> <p>Forma de Administración: Grupal</p>	<p>DESCRIPTIVA</p>

Nota: Elaboración Propia

Anexo N°7: Formato de autorización del representante legal de la empresa

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 10 de octubre de 2021

Señores

Escuela de Negocios Internacionales

Universidad César Vallejo – Campus Los Olivos

A través del presente, **QUISPE HIDALGO JOSE MANUEL**, identificado (a) con DNI N° 10026245 representante de la empresa/institución **ISADORA** con el cargo de **GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) **Dionisio Chavez, Ana**

b) **Valdez Moran, Karla**

Están autorizadas para:

a) **Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada Proceso de importación y gestión logística de una empresa retail en Lima Norte 2021.**

Si No

b) **Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación**

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



.....
QUISPE HIDALGO JOSE MANUEL

CFO - Gerente de Administración y Finanzas

RUC: 20547530552

Anexo N°8:**Ficha de evaluación de los proyectos de investigación**



Título del proyecto de Investigación: Proceso de importación y gestión logística de una empresa retail en Lima Norte 2021.

Autor/es: Dionisio Chavez, Ana – Valdez Moran, Karla

Escuela profesional: Negocios Internacionales

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima, Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación	Cumple totalmente	----	No cumple	-----
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
REG. UNIC DE COLEG. N° 843

Dr. Freddy William Castillo
Palacios
Presidente FACEM



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MARQUEZ CARO FERNANDO LUIS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de NEGOCIOS INTERNACIONALES de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "PROCESO DE IMPORTACION Y GESTION LOGISTICA DE UNA EMPRESA RETAIL EN LIMA NORTE , 2021

", cuyos autores son DIONISIO CHAVEZ ANA CRISTINA, VALDEZ MORAN KARLA YOSSIMAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Junio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MARQUEZ CARO FERNANDO LUIS DNI: 08729589 ORCID: 0000-0001-90-43-8150	Firmado electrónicamente por: FEMARQUEZCAR el 01-07-2022 23:59:18

Código documento Trilce: TRI - 0312119