



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

Benchmarking para la importación de la empresa de servicio de Transporte &
Inversiones Roshedi S.A.C, año 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Negocios Internacionales

AUTOR:

Br. Mendoza Guerra, Juan José (ORCID: 0000-0002-0419-0759)

ASESOR:

Mg. Márquez Caro, Fernando Luis (ORCID: 0000-0002-7375-1235)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y comercio internacional

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, por brindarme la dicha de la salud y bienestar. A mi adorada familia, por su comprensión, amor y apoyo en todo momento. Finalmente, a quienes me acompañaron a lo largo del desarrollo y culminación de este proyecto de investigación.

AGRADECIMIENTO

Expreso mis agradecimientos en primera instancia a mi Alma Mater Universidad Cesar Vallejo. A mis profesores, por guiarme y ofrecerme su sabiduría en el desarrollo de este trabajo, como a lo largo de mi carrera. A todos ellos muchas gracias de todo corazón.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, Juan José Mendoza Guerra, con DNI N° 72521826, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Negocios Internacionales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 29 de noviembre del 2019



Juan José Mendoza Guerra

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	11
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
2.2. Operacionalización de variables.....	12
2.3. Población, muestra y muestreo.....	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.5. Procedimiento.....	18
2.6. Método de análisis de datos.....	18
2.7. Aspectos éticos.....	18
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES.....	31
VI. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	38

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el benchmarking y la importación en la empresa de servicio Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, año 2019. Su metodología fue correlacional de diseño no experimental, de corte transversal, bajo enfoque cuantitativo y de tipo aplicada. La muestra fue de tipo Censal, determinando una población y muestra de 20 trabajadores de la empresa de servicio de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, año 2019. Para la recolección de la información se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, que fue debidamente validado mediante juicio de expertos y para demostrar su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, conformado por 18 preguntas por cada variable, con un total de 36 preguntas. Los resultados fueron obtenidos y analizados a través del sistema estadístico SPSS versión 25 para efectuar su respectivo análisis y el contraste de hipótesis utilizando la prueba de Spearman. Se concluyó que si existe una relación entre el benchmarking y la importación en la empresa de servicio Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, año 2019, esta relación es positiva y significativa.

Palabras claves: Benchmarking, Importación, Servicio.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between benchmarking and import in the service company Transporte & Inversions Roshedi SAC, year 2019. Its methodology was correlational of non-experimental design, cross-sectional, under a quantitative approach and applied rate the sample was of the Census type, determining a population and sample of 20 workers of the Roshedi SAC Transportation & Investment service company, year 2019. The survey was used as a technique and the questionnaire was used as an instrument, which was duly validated by expert judgment and to demonstrate its reliability through Cronbach's Alpha, consisting of 18 questions for each variable, with 36 questions. The results were obtained and analyzed through the statistical SPSS version 25 system to perform their respective analysis and hypothesis contrast using the Spearman test. It was concluded that if there is a relationship between benchmarking and import in the service company Transporte & Inversions Roshedi S.A.C, year 2019, this relationship is positive and significant.

Keywords: Benchmarking, Import, Service.

I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática a estudiarse concierne a la relación que tiene el benchmarking para la importación de la empresa de servicio de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C. Respecto al Benchmarking Luna (2015) sostiene que el Benchmarking es el desarrollo metódico que se emplea para analizar los productos, servicios y desarrollos de trabajo de las organizaciones más resaltantes como representantes de las estrategias más sobresalientes, a fin de desarrollar mejoras en la empresa (p. 200). De esta manera el autor da a comprender que esta herramienta busca diferenciar los procesos, productos o servicios sin ser necesario pertenecer a otras compañías asimismo hace mención que tampoco es necesario estudiar a empresas del mismo sector debido a que se puede también comparar empresas de diferentes rubros tomando en cuenta sus indicadores y procedimientos, sin embargo esto no quiere decir que se robara la información de otras empresas con prácticas poco éticas, ya que por el contrario si se lleva a cabo esta herramienta de manera correcta será signo de respeto admiración hacia esas compañías líderes en el mercado. en el ámbito internacional, tenemos como dato que el transporte público de pasajeros es uno de los servicios básicos en todo el mundo, porque cada día hay más usuarios que necesitan ser transportados y porque las unidades de transporte funcionan correctamente, entre otras cosas, está definido por el suministro de cambios por tal motivo entonces, el Trade Map Portal (2018) revela que las importaciones generales de mercancías correspondientes a la industria automotriz a 2017 se han incrementado representativamente en los últimos cinco años, teniendo a países como China, Alemania, (Estados Unidos), y Japón, siendo los primeros abastecedores con relación a repuestos y autopartes en el ámbito internacional. En el ámbito nacional, contamos con el octavo informe de Lima como vamos 2017 orientado por la Asociación Unión Andina de Cementos (UNACEM), el grupo de programas de radio del Perú (RPP), la Pontifica Universidad Católica del Perú (PUCP), y Rímac Seguros, aseguran que la segunda dificultad que incomoda a los habitantes peruanos es el transporte público teniendo un 68.96% de reprobación en Lima, en un sondeo dirigido a 1920 habitantes mayores de edad en Lima, durante los meses de setiembre y octubre del año 2017, se concluyó que alrededor del 65% de los habitantes acostumbra a transportarse diariamente en camionetas rurales coaster o buses. Tomando en cuenta dichos datos estadísticos, es conveniente que nuestro país tenga un mejor sistema de transporte más equipado con la finalidad de un mejor servicio. Panorama local, Según Spendolini (1994) asegura que el benchmarking es un procedimiento estructurado y constante que nos ayuda a diagnosticar las corporaciones que son

conocidas por sus excelentes métodos con el fin de ejecutar mejorías institucionales (p.11). Una de las técnicas de mejora que necesita la empresa Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C., es el benchmarking que nos ayudara a comparar y medir el desempeño propio, respecto al de otros líderes empresarios, para posteriormente utilizar los temas aprendidos con la finalidad de establecerlas en la empresa y generar metas de mejoramiento. Por ello aplicaremos este proceso importante tratando de simular a los mejores sistemas empresariales así perfeccionaremos la forma de trabajo en la empresa. Se presentará técnicas, características, con relación al benchmarking consiguiendo nuevas ideas que lo han llevado a volverse en una herramienta viable. Los trabajos previos nacionales que se tomó fueron Vázquez (2016) en su tesis titulada “Importación de repuestos originarios de Corea del Sur para el sector automotor 2008-2015” presentada en la Universidad Cesar Vallejo para obtener el título de Licenciada en Negocios Internacionales, tuvo como fin decidir el desarrollo en cuanto a la importación de repuestos de origen de Corea del Sur en el sector automotriz en los años 2008-2015. Tuvo un método estadístico recopilando datos ya existentes. La variable de importación que es la más relevante palabra dentro de esta investigación, se calcula por medio de 3 indicadores que son el valor, precio y el volumen. En este proyecto de investigación tuvo como deducción una respuesta positiva demostrando que hubo una tendencia elevada referida a las importaciones que se habían realizado de repuestos automovilísticos de origen coreano. Aguirre (2018) en su tesis titulada “Establecer un proceso estandarizado para mejorar la gestión de importaciones de la empresa Eficiencia Laboral S.A.” presentada la universidad San Ignacio de Loyola-Lima para conseguir el Título profesional de Licenciado en Administración de Empresas con un tipo de investigación: Proyectiva-Descriptiva. Teniendo como finalidad constituir un modelo de costeo de importación, especificando los procedimientos, actividades y políticas. Concluyendo que el mal reconocimiento de costos de importación es porque la empresa no cuenta con un proceso estandarizado y por ello determina que es imprescindible estructurar un modelo de costos para la importación que establezca metas. Cunya (2016) en su tesis titulada: “Capacidad directiva y su relación con la gestión empresarial de la empresa de Transportes y Servicios Generales mi Perú S.A., año 2016” tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración de empresas de la Universidad Cesar Vallejo Piura-Perú con la finalidad principal de establecer el enlace entre las variables capacidad directiva y gestión empresarial en la empresa. La metodología realizada en este estudio fue no experimental-transversal, de nivel descriptivo-correlacional. Siendo el estudio de tipo descriptivo con un diseño

no experimental, asimismo una población finita, adicional a ellos la prueba estuvo compuesta por 20 trabajadores en la empresa. Concluyendo que hay una relación positiva y significativa entre las dos variables. Chu y Neira (2017) en su artículo científico denominado: Benchmarking competitivo: estudio comparativo de empresas líderes de servicios de seguridad en el área de recursos humanos con corporación Watchman Trujillo 2017, en revista de la Universidad Privada del Norte, desarrollaron un análisis con el motivo de instaurar la forma más conveniente de cómo se debe emplear el benchmarking competitivo en la delineación de una proposición en el área de Recursos Humanos de una pequeña empresa, trasladándonos a un estudio expositivo, como herramienta se utilizó la entrevista. En resumen, el desarrollo de Robert Camp es un ejemplo que brinda una explicación sencilla de cómo se debe realizar en cada etapa del progreso, en consecuencia, puede aplicarse correctamente a una microempresa de seguridad. Gurutze y Ochoa (2005) en su artículo científico denominado: Una revisión teórica de la herramienta de benchmarking en la revista de Dirección y Administración de Empresas. Refiere que el instrumento de progreso continuo benchmarking es un estudio que actualmente ha ganado significancia ahora en el presente debido a que las empresas están expuestas a ciertos cambios radicales. De tal forma especifican maestros del management teniendo en cuenta la reconstrucción de ideas en la empresa, de re-imaginar la excelencia y encontrar instituciones con libertades al conocimiento ya que en esta nueva etapa los conocimientos serna nuestra vía de mayor valor con la que puedan contar las compañías (Peters, T. 2003, Drucker, P. 2000, Senge, P. 1995, Bueno Campos, 2001, Benavides y Quintana, 2003). Castillo (2017) en su artículo científico denominado “Benchmarking” para el blog De organizacional en Perú, manifiesta hacia nuestra herramienta que es de mucha relevancia hacia el mercado nacional, puesto que es un proceso continuo de análisis de empresas líderes y comparar el resultado con nuestra organización con el fin de lograr un grado mayor de competitividad. Tenemos entonces 3 clases de benchmarking, el interno que se desarrolla entre departamentos o áreas, competitivo el que se realiza directamente con los líderes del mercado que pertenezcan a nuestro rubro y el funcional que se realizan en las empresas líderes de diferentes sectores económicos. Barrientos (s/f) en su artículo científico denominado: La aplicación del benchmarking en empresas orientadas a los negocios globales del Instituto tuvo como objetivo tener conocimiento de cómo una empresa puede hacer uso del benchmarking para insertarse en la globalización, señalando lo siguiente es un suceso metódico y constante y así poder revisar las mercancías, procesos o servicios de actividades de las instituciones la cual son conocidas como

encargados de buenas prácticas con el objeto de lograr progresos en las organizaciones. Concluyendo: El benchmarking es un desarrollo que busca comparar las operaciones o procesos de una organización. Pasco (2010) en su artículo científico denominado Benchmarking y entrevistas como parte del diagnóstico de la SI (Sociedad de Información) en el Perú, soporte y orientación al progreso y trabajo de la moderna agenda digital peruana 2.0, la cual brinda procesos de benchmarking, desenvolvimiento en relación a entrevistas, correcciones a documentos normativos y técnicos de países de Latinoamérica y el Caribe, mostrando metas, conceptos puntuales además de políticas permitidas por la sociedad de información peruana, fomentando para que esta presente un progreso más consecutivo. Medina (2010) en su artículo científico denominado “Benchmarking en la industria automotriz” aseguro que el benchmarking es el estudio que tiene que ver con la competencia aprendiendo de estos así mismo mejorando su desarrollo dentro de una compañía así mismo ver y estudiar las comparaciones enfocando su trabajo en los sectores más perjudiciales en su organización. Se toma como ejemplo, en la industria automotriz la empresa Toyota se consiguió la estabilidad también la eficacia enfocándose en el análisis diferenciado a finalidad de reducir costes y elevar aún más su nivel de calidad. Hernández y Cano (2017) afirman en su artículo científico “La importancia de la evaluación comparativa como herramienta para aumentar la calidad de los servicios en las organizaciones” que esta herramienta empresarial permite obtener información de todos los aspectos relacionados a la calidad en el servicio. Esta información se obtiene mediante un análisis previo de las mejores organizaciones del mercado, calificadas como los líderes del rubro. La aplicación de este método no suscita las ideas de las empresas líderes, por el contrario, se busca el aprendizaje para maximizar la eficacia de la organización. En relación a los trabajos previos internacionales que se tomó fueron Vásquez (2009) en su tesis titulada “Análisis de la aplicación del benchmarking en empresas comerciales de la ciudad de Guatemala” tesis para obtener el título de Ingeniero Industrial en la Universidad de San Carlos de Guatemala, tuvo como principal objetivo establecer el estudio de la ejecución de benchmarking con relación a las empresas comerciales en el entorno de la ciudad de Guatemala. Por tanto, en su metodología, se escogieron los procesos detallados de recolección de datos, que tuvo como frutos desarrollar en las empresas comerciales la investigación de mercado interno y externo, con el objetivo de mostrar a los sectores que están perdiendo eficacia durante su trabajo. Concluyendo, que genera una mayor aportación durante este estudio por lo que no recomienda no solo saber las cualidades de la competencia sino además que estudiemos a las mejores instituciones

y desarrollemos lo más resaltantes de estas a través de un mayor proceso de benchmarking de mejora. Naula (2018) en su tesis titulada “Benchmarking y su impacto en la competitividad del sector comercial automotriz” para obtener el grado de licenciado por la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador planteo como objetivo general diseñar un patrón de benchmarking a través de la autenticación de empresas líderes del sector comercial automotriz para elevar la competitividad. La metodología utilizada; en cuanto al tipo de estudio fue una correlación descriptiva con un enfoque mixto. Utilizo el método de encuesta y entrevista, como instrumento el cuestionario. Tuvo como conclusión, la cual existió un vínculo positivo y significativo entre las variables de indagación. Luciano y Ortiz (2018) en su tesis titulada “El benchmarking en las empresas internacionales de tecnología y sus productos” para obtener el grado de maestría por la Universidad Interamericana de Puerto Rico. Tuvo como fin principal estudiar como el benchmarking afecta la diferenciación en métodos y el costo de las mercancías en las empresas internacionales de tuso a la tecnología. En cuanto a la metodología el enfoque que se llevo fue el re análisis de resultados de distintas investigaciones, el estudio fue cualitativo y diseño transeccional o transversal explorativo. Así pues, se concluyó que, los líderes de las organizaciones podrán hacer uso del benchmarking con la finalidad de crear nuevas ideas y estrategias y también así tomar decisiones que sean decisivas para el bienestar de la empresa. Erbaşı, & Ersöz (2017) Examples of benchmarking from strategic management tools in akhism. Selcuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, en la revista Proquest, señalan han surgido numerosas herramientas para la gestión estratégica. En este contexto, una de estas herramientas es la evaluación comparativa o el benchmarking que consiste en adaptar una aplicación en determinadas áreas a su propia estructura de gestión. El objetivo de este estudio es proponer que el benchmarking, una de las herramientas de resolución de problemas en la gestión de la mejora final y una herramienta de importancia estratégica, que es bastante popular en el siglo XXI. Se concluyó que contribuirá mucho a la literatura de gestión si la filosofía Akhi se investiga a fondo en el marco de la gestión. Afyonluoglu, & Alkar (2017). Comparison and evaluation of international e-government benchmarking studies, en la revista Proquest, indican la evaluación comparativa del gobierno electrónico proporciona una hoja de ruta priorizada para los países a fin de mejorar sus propios servicios de gobierno electrónico que afectan su economía en una dirección positiva. Esta investigación comparativa analiza 16 estudios internacionales. Las metodologías preferidas, las diferencias entre los enfoques de evaluación comparativa mediante el análisis de los informes y las metodologías de evaluación

comparativa. Se concluyó que esta investigación, ayudarán al desarrollo del gobierno electrónico en los países. Maciel, Aquino, & Sales. (2016). Benchmarking e a indústria do conhecimento: um estudo de caso, en la revista 3C Empresa, explican en estudio de caso de las Bibliotecas de la Industria del Conocimiento (IDC) del Sistema de Trabajo Social Industry-Sesi, con el objetivo de analizar su rendimiento y las oportunidades actuales para el aumento de frecuencia utilizando la evaluación comparativa. Para el análisis de datos, se crearon dos índices: el rango municipal y el índice de eficiencia. Se sugieren ocho pasos para implementar una política de evaluación comparativa para IDC basada en condiciones previas en el sistema de 326 unidades, donde aproximadamente 275 son públicas. Gisbert y Raissouni. (2014) en artículo denominado: Benchmarking, herramienta de control de calidad y mejora continua indican, que adentro del cuadro de verificación y régimen de calidad y progreso continuo, las instituciones utilizan distintos tipos para superar su nivel de competencia con relación a sus propiedades y distintos conflictos que se tenga. La valuación comparativa es un recurso la cual nos puede traer beneficio a conseguir distintas metas. En este artículo, analizamos las oportunidades y cualidades en su desarrollo en diferentes lugares: industrial, hospitalario, etc., para refutar algunos de sus juicios, mostrando sus posibles ganancias. Según menciona Bosso et al. (2010) en su artículo Benchmarking en los departamentos de farmacia académicos nos muestra que el benchmarking es el desarrollo por el cual los desarrollo y actividades, las verificaciones de trabajo se diferencia con un estándar propuesto como habilidades superiores. Menciona además que demasiadas instituciones e organizaciones hacen uso del benchmarking con el fin de comparar los métodos y situaciones finales. Organismos de educación superiores han comenzado la evaluación comparativa de los trabajos, facilitando así la medición de la calidad de sus planes educativos y de investigación. Seong – Jong, J, Nixon, D, & Stoeberl, P. (2011) hace mención en su artículo Benchmarking con el estudio relevante de información nos cuenta acerca del Data Envelopment Analysis (DEA), se muestra como una estrategia de Benchmarking matemática por tanto busca diferenciar diferentes mercancías solamente con el mejor productor, durante esta investigación es relativamente imposible conseguir los informes internos con relación al benchmarking de competidores en el mismo rubro de tal forma que se pueda proponer la línea base, observado esto serán los resultados anuales únicamente informe de antecedentes hacia entidades cotizadas en bolsa este recurso involucra los datos financieros relacionados a las extensiones de los trabajos contables así pues es más complicado conseguir datos que pueda diferenciar. Kuźmicz, k. A. (2015) sustento en su

artículo Benchmarking en caja de herramientas de la Universidad, a una congregación realizada por Instituciones de Educación Superior (IES), tuvo como finalidad incrementar su nivel tecnológico así mismo también volver obligatoriamente más eficiente su organización ya que la empresa se encuentra en un posición presionada ante la competencia la cual va en aumento y expansión por otra parte se toma la herramienta del benchmarking como parte de la solución a dar frente a sus competidores, con la finalidad de brindar un informe detallado ante la ejecución de la evaluación comparativa de la IES en todo el mundo, este estudio pretende indicar los lugares donde se llevara a cabo el uso de una evaluación comparativa además tendrá una prueba detallada de diferentes tipos, estrategias y oportunidades de los indicios del benchmarking. En referencia a las teorías relacionadas al tema que me sirvieron como base teórica para el estudio de la variable independiente Benchmarking, se mostraron las siguientes investigaciones. Según Spendolini (1994) en su libro “Benchmarking” define a este como el estudio y comparativa del trabajo mismo, con relación a diferentes estándares, en trabajos comerciales importantes, y luego usar las lecciones aprendidas de los mejores para establecer objetivos de mejora. El más destacado trabajo conseguido en las prácticas es el benchmarking dando a entender a este como el más importante de la clase, concluyendo así que el trabajo conseguido por distintos métodos o trabajos la cual sea usado como modelo en la diferenciación (p.203). Esta variable presento 3 dimensiones: Proceso Interno, Spendolini (1992) la meta del desarrollo del benchmarking interno busca mostrar los estándares de mejoras de una institución parte de su desarrollo es saber dónde está ubicado, cuantas horas se trabaja y que seguridad brinda, demasiadas empresas han podido darse cuenta de los beneficios instantáneos al mostrar sus más altas actividades comerciales internas y transferir luego esos datos a distintas áreas de la empresa (p.45). Proceso Competitivo, Spendolini (1992) muestra al benchmarking competitivo, como la identificación de servicios y mercancías, calidad y métodos de labores de la competencia de su empresa con la finalidad de identificar información detallada con respecto a las mercancías, su entorno, precio y por último los datos finales de su competencia y verificar sus mejoras y desarrollarlas (p.52). Proceso Funcional, Spendolini (1992) indica que el benchmarking funcional entiende a detalle tanto a los servicios, productos y métodos de actividades en organizaciones la cual tal vez podrían ser competidoras directas de hacia la empresa, en tal sentido la empresa tratara de adoptar y emplear las mejores actividades definidas en ciertas áreas de trabajo dentro de ellas (p.49). Continuando con las teorías relacionadas al benchmarking Según Robert (1993) en su libro Benchmarking, señala que este era usado en topografía para tener

en cuenta una referencia así pues a base de él se lleven a trabajos de medidas en diferentes zonas, siendo uno de los primeros escritores que define el benchmarking al aplicarlo en la empresa Xerox. Cuenta sobre el renacimiento de una empresa paso por un mal momento, pero gracias a la implementación de la evaluación comparativa llegó el mismo año para ganar el premio (p.45). Según Gonzales, Flores y Gil (2011) en su libro Estrategias y modelos para la toma de decisiones en la incertidumbre, respecto al benchmarking sostiene que son actividades continuas, la cual nos va a proporcionar datos de suma importancia durante este desarrollo se aprende de otros, el autor nos indica también que es una indagación pragmática de nuevas ideas es una labor que nos lleva tiempo sin embargo es una herramienta que muestra viabilidad a la organizaciones y que aportara información la cual estemos interesados en tener mejorando así cualquier desarrollo empresarial (p. 93). Según Prieto (2013) en su libro Gestión Estratégica Organizacional el benchmarking busca realizar actividades relevantes, y estas nos lleven a un excelente trabajo de una compañía, es decir, la pelea por ser el más destacado “se pretende medir y comparar progresivamente a la empresa con otras que lideren los negocios en el sector o en cualquier otro territorio extranjero de esta manera se llegara a recopilar datos importantes que traigan consigo la toma de buenas decisiones dentro de una organización” (p. 218). Según Moran (2014) sostiene lo siguiente “las actividades de estudios y análisis que se desarrollan haciendo uso de la herramienta benchmarking se llevan a cabo de manera simultánea” (p.32). Así mismo el benchmarking es una herramienta favorable a las empresas que lo usen de manera correcta ayudando a superar la calidad en tanto a los servicios o productos que se deán, mejorando también los procesos que tiene la empresa por eso es relevante generar una comparativa con la herramienta benchmarking, es importante conocer los tipos de benchmarking que existen. Según el autor Marciniak (2016) define al benchmarking de un modo claro y sencillo, tratándose de un instrumento o herramienta la cual nos va a permitir estudiar y evaluar las actividades y trabajos de diferentes empresas mediante la diferenciación de nuestras mismas actividades comparando así también a los líderes del sector mejorando y tomando ventajas de sus mejores prácticas que realizan (p.174). Con respecto a las teorías relacionadas al tema de la variable dependiente Importación, se presentan las siguientes teorías. García (2012) señala la importancia y relevancia que tienen los negocios internacionales en relación al comercio exterior. Las importaciones se basan en conseguir servicios o productos en los países externos y entrar al área aduanera, las importaciones se basan principalmente en proyectar una estrategia de búsqueda, por ello se tiene que comparar la importación con métodos que se lleven por la empresa que

importa hallando así proveedores del exterior así más adelante conseguir los productos y procedimiento aduanero lo cual sería los procesos para que dichos productos o mercancías ingresen legalmente sin tener problemas en un país o territorio externo (p.69). Esta variable presenta 3 dimensiones: Seleccionar Proveedores, García (2012) su finalidad es aprovechar y escoger a proveedores de calidad en mercados extranjeros, enfocándose en priorizar y tener, suministros con los detalles de la calidad que se requiera, además de ser puntuales con los tiempos de entrega que se hallan establecido, dando precios más accesibles al mercado, la averiguación y evaluación de proveedores en relación a las negociaciones permanentes, las obligaciones en las que se llevan se constituyen las actividades más relevantes de los métodos de una empresa que importa (p.73). Proceso de Importación, García (2012) cuando se termina de definir quiénes serán realmente nuestros proveedores de mercados exteriores, la compañía que importa tendrá que llevar a efecto las etapas de las actividades de importación de los productos que se pretenden (p.79). Procedimiento Aduanero, García (2012) acepta que la mercancía que se importe debe ser incorporada legítimamente al territorio aduanero de tal manera que sea llevado por la empresa que este importando o por el agente extranjero que lo ejecuta, necesitando obligatoriamente los pedidos de envío fundamentados por los Incoterms la cual se hayan llegado a un acuerdo previo, lo que se precisa en el comercio internacional que son normas que resaltan los derechos y deberes del vendedor y comprador con respecto al envío de los productos, así se dan en territorios extranjeros como en nuestro territorio (p.79). Continuando con las teorías relacionadas a la importación Según Mercado (2000) en su libro Comercio Internacional indica que para llevar a cabo una excelente importación se exige tener entendimiento de las tramitaciones que son de suma importancia y necesarias de tal forma que se consiga compras deseables consiguiendo así una utilidad mucho más elevada para la empresa, el autor menciona además en cuanto a la importación que es de suma importancia así de esta forma se podrá preservar de manera equilibrada la balanza comercial en el comercio internacional de un estado debido a que toma puntos importantes con relación a las ramas de la economía (p. 22). Según Vergara (2012) en su libro marketing y comercialización internacional, precisa que la importación son aquellos recursos y servicios que han sido elaborados en un país extranjero fuera de nuestro territorio y que será ingresada a nuestra nación para una empresa, extranjera (p. 230). Conforme a Witker (2011) en su libro Derecho de Comercio Internacional, conceptualiza que la importación es un transcurso lo cual los bienes o servicios de procedencia extranjera tiene que pasar mediante un transcurso a ser regularizado además de un

análisis tributario, luego destinada a su uso económico” (p. 345). Según Carreño (2011) en su libro cadena de suministro y logística la importación consiente la entrada de los artículos procedentes del exterior para su uso dentro del territorio nacional, cumplimiento de todos los trámites aduaneros al área aduanera nacional. Además nombra como importación a la incorporación de artículos de la zona franca industrial de bienes y servicios, al resto del territorio aduanero nacional (p. 335). De acuerdo a Martínez & Cegarra (2014) indican que la estrategia empresarial se enfoca en la indagación de instrumentos de gestión que traigan consigo ventajas competitivas de un organismo y las fortalezcan que puedan expandirse. En esta investigación, los problemas formulados fueron como problema general ¿Cómo se relaciona el benchmarking con la importación en la empresa de servicio de Transporte & Inversiones ROSHEDI S.A.C, en el año 2019? Asimismo, como problemas específicos fueron ¿Cómo se relaciona el proceso interno con la importación en la empresa de servicio de Transporte & Inversiones ROSHEDI S.A.C, en el año 2019? ¿Cómo se relaciona el proceso competitivo con la importación en la empresa de servicio de Transporte & Inversiones ROSHEDI S.A.C, en el año 2019? ¿Cómo se relaciona el proceso funcional con la importación en la empresa de servicio de Transporte & Inversiones ROSHEDI S.A.C, en el año 2019? Este trabajo de investigación presenta las siguientes justificaciones: de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) por medio de la justificación se evidencia la importación de la indagación a través de la descripción de pruebas que sostengan su preparación. Por eso los autores plantean diversos puntos de vista para evaluar la relevancia de una indagación (p.40). Justificación teórica, la investigación es teórica debido a que se ha enfocado en dos teorías científicas, la primera de Spendolini, M y la segunda de García, G. Donde nos muestran los diferentes pasos para poder realizar benchmarking de una forma idónea. Estos conceptos nos han permitido llevar la teoría a la efectividad de la empresa Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, además nuestra investigación está compuesta por dos variables a su vez se sub dividen en 6 dimensiones y 18 indicadores lo cual nos han permitido operar de forma ordenada. Justificación metodológica, para ejecutar la investigación se utilizó el método hipotético deductivo con un diseño no experimental de corte transversal, de tipo aplicada y con un nivel descriptivo correlacional. Además, se ha utilizado una encuesta compuesta de 20 preguntas los que han tenido relación directa con cada indicador, posteriormente se ha realizado una prueba piloto, la misma que se ha analizado en una prueba de confiabilidad y la validez de tres expertos del tema. Justificación práctica, la indagación se ha ejecutado por la necesidad de conocer la relación que

existe entre el benchmarking y la importación, al contar con los resultados se ha podido establecer una serie de estrategias que tienen como base mejorar el progreso de la empresa dentro de su mercado. De acuerdo a la hipótesis, características y tipos se tuvo en consideración la hipótesis general. El benchmarking se relaciona significativamente con la importación en la empresa de servicio de Transporte & Inversiones ROSHEDI S.A.C, en el año 2019. El proceso interno se relaciona significativamente con la importación en la empresa de servicio de Transporte & Inversiones ROSHEDI S.A.C, en el año 2019. El proceso competitivo se relaciona significativamente con la importación en la empresa de servicio de Transporte & Inversiones ROSHEDI S.A.C, en el año 2019. El proceso funcional se relaciona significativamente con la importación en la empresa de servicio de Transporte & Inversiones ROSHEDI S.A.C, en el año 2019. Con respecto a los objetivos de la investigación se tomó como objetivo general. Determinar la relación entre el benchmarking y la importación en la empresa de servicio de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, en el año 2019. Determinar la relación entre el proceso interno con la importación en la empresa de servicio de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, en el año 2019. Determinar la relación entre el proceso competitivo con la importación en la empresa de servicio de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, en el año 2019. Determinar la relación entre el proceso funcional con la importación de la empresa de servicio de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, en el año 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de investigación

Diseño de investigación

En la indagación se aplicó el diseño no experimental. Según Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis y Moreno (2018) indicaron lo siguiente es un tipo de diseño donde no se manejan premeditadamente las variables; se estudian los eventos de la realidad, pero sin causar transformación alguna (p.93).

Nivel de investigación

Durante la presente investigación se usó un nivel correlacional, con el fin de fijar la relación entre variantes. A juzgar por Hernández, Fernández y Batista (2014) nombraron el nivel de

indagación correlacional busca determinar la relación que hay entre variantes, evalúan y analizan la unión entre ellas (p.150).

Tipo de estudio

La presente indagación es de tipo aplicada, siguiendo a Murillo (2008) indicó que la indagación aplicada está orientada en hallar la práctica de las competencias que se consiguen a través de la investigación. Este tipo tiene una relación hacia básica, debido a que dependerá de las realizaciones entonces decimos que la investigación aplicada requiere de un espacio más teórico (p.150).

2.2. Operacionalización de variables

Variables

Según Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis y Moreno (2018) señalaron lo siguiente variable es una característica establecida, la cual se mide o examina en la averiguación y que permita modificar un componente a otro (p.151).

Operacionalización

A juzgar por Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestaron la operacionalización es una desintegración de la variante en sub términos conocidos como indicadores que permitan ser comprobables y medibles en ítems (p. 211).

Tabla 01: Operacionalización de la variable 1: Benchmarking

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Benchmarking	Spendolini (2011) “Es un proceso continuo, que proporciona información valiosa, es un proceso para aprender de otros, es una herramienta viable que proporciona información útil para mejorar prácticamente cualquier actividad de negocio” (p. 203).	El presente estudio, para el trabajo de campo aplicara la encuesta como técnica, y el cuestionario como instrumento, asimismo, se tomarán los indicadores y dimensiones de la teoría principal, de las teorías relacionadas al tema.	Proceso Interno. Proceso Competitivo. Proceso Funcional.	Ubicación, Horario y Seguridad. Calidad, Procesos de trabajo y Servicio. Competencia, Mejores prácticas, y Excelencia.	1,2, 3,4, 5,6, 7,8, 9,10, 11,12, 13,14, 15,16, 17,18	Escala de Likert Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5 Ordinal

Fuente: Elaboración propia

Tabla 02: Operacionalización de la variable 2: Importación

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Importación	García (2012) “Importación radica en obtener un producto o servicio en los mercados extranjeros e ingresar en el territorio aduanero, la importación basa primordialmente proyectar una estrategia para buscar y obtener proveedores de calidad en mercados exteriores” (p. 69).	El presente estudio, para el trabajo de campo aplicara la encuesta como técnica, y el cuestionario como instrumento, se tomarán los indicadores y dimensiones de la teoría principal, de las teorías relacionadas al tema.	Seleccionar proveedores.	Precio, Suministro y Tiempo de entrega.	1,2, 3,4, 5,6,	Escala de Likert Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Proceso de importación.	Productos, Pagos y seguimiento de importación.	7,8, 9,10, 11,12,	
			Procedimiento despacho aduanero.	Proceso Deuda Impuestos. Aduanero, aduanera,	13,14, 15,16, 17,18	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Siguiendo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población es el grupo de todos los acontecimientos que coinciden con un conjunto de características. Las poblaciones pueden estar notoriamente ubicadas alrededor a sus particularidades de contenido, tanto en el tiempo como en el lugar (p. 174).

Muestra

La dimensión de la muestra está asociada con las finalidades de la indagación y los rasgos de la población, así como los bienes y periodos disponibles. Lo común sería laborar con un nivel de seguridad al 95%, para la cual la muestra será el total de la población 20. Según Bernal (2010) hace mención respecto a la muestra, es una porción de la población elegida a raíz por el cual se consigue verdaderamente los datos hacia el avance de la investigación la cual se llevará cabo la observación y medición de las variables. (p.161).

Siguiendo a Shaughnessy (2002) nos conceptualiza que, una muestra se va a considerar censal ya que se eligió el 100% de la población al tomar en cuenta un numero manejable de sujetos (p. 140).

Unidad de Análisis

Un colaborador de la empresa Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de recolección de datos

Respecto al método, en esta indagación se desarrolló la encuesta. Según Hernández et al. (2014) la encuesta está orientada al público objetivo con la meta de recoger datos pertenecientes con respecto al entendimiento que tiene la muestra hacia al tema (p. 158).

Instrumento de recolección de datos

De acuerdo a los autores Hernández et al. (2017) para que el investigador pueda obtener información referente al estudio o lo que se pretenda investigar, este debe hacer uso de las herramientas o instrumentos de recopilación de datos (p. 217). Durante esta investigación se tomó un cuestionario como instrumento para la recolección de información, Hernández et al. (2014) indica que se compone de un conjunto de preguntas ordenadas en función a lo

conseguido correspondiente a la información relevante durante el estudio (p. 217). Estuvo compuesto el instrumento de 36 preguntas en total, 18 por cada variable.

Descripción del instrumento

La averiguación tuvo un cuestionario para cada variable. Los cuestionarios estuvieron conformados por 18 preguntas por cada variable; en la cual se empleó la escala de Likert para las variantes que tiene cinco escalas.

Validez del instrumento de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que para la autenticidad del instrumento hace referencia al nivel en el que una herramienta en verdad mide la variable que se refleja un dominio determinado de contenido (p. 201). En esta oportunidad será señalada mediante la opinión de profesionales, es a ellos a quienes se les pide su idea, tomando en cuenta el instrumento en cuestión, la definición de las variables que tratan de medirse y así mismo la similitud de esta misma.

Expertos	Aplicables
Mg. Márquez Caro, Fernando Luis	75%
Mg. Michelena Ríos, Enrique Omar	75 %
Dr. Márquez Caro, Orlando Juan	85%
Mg. Zarate Gavidia, Jenny Yessica	75%

Confiabilidad del instrumento de investigación

Conforme a Hernández, Fernández y Baptista (2010) la confiabilidad del instrumento significa obtener el nivel en que una herramienta de medida genera resultados más concretos y conformes. Decimos entonces que su adaptación reiterativa ante la misma persona u objeto genera un igual en los resultados. A fin de su comprobación se realizará una prueba piloto (p. 200)

Confiabilidad de la variable Benchmarking

Tabla 3

Resumen del procesamiento de los casos

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

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

Tabla 4

Estadísticos de fiabilidad con Alfa de Crombach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,745	18

Interpretación

Al procesar los datos, el Alfa de Crombach es de 0.745, lo que revela que el instrumento es válido y tiene una consistencia aceptable con la variable Benchmarking.

Confiabilidad de la variable importación

Tabla 5

Resumen del procesamiento de los casos

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

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

Tabla 6

Estadísticos de fiabilidad con Alfa de Crombach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	18

Interpretación

Al procesar los datos, el Alfa de Crombach es de 0.859, lo que manifiesta que el instrumento es válido y tiene una consistencia buena con la variable exportación.

2.5. Procedimiento

Para esta presente investigación se tomaron en consideraciones estas dos fuentes, tanto teórica como de campo, en cuanto a la fuente teórica, la información que se recopiló fue mediante libros, revistas y artículos científicos las búsquedas fueron virtuales y físicas, por otro lado, en la fuente de campo, los resultados del cuestionario se obtuvieron utilizando la web como recurso por lo que se creó un cuestionario de manera virtual.

2.6. Métodos de análisis de datos

Los procedimientos que se utilizaran con referencia al análisis de datos se presentan a continuación:

- creación de una matriz para ingresar datos recopilados de herramientas que se ejecutaran en Excel.
- para analizar las variables se empleó el SPSS.
- ensayo estadísticos mostrando porcentajes básicos.
- fórmula de correlación para prácticas de hipótesis.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalaron que las informaciones obtenidas son esencial transformarlos, se ejecuta mediante una medición matemática (p. 270).

2.7. Aspectos éticos

Se necesita sinceridad para conservar la verdad en cuanto al conocimiento científico, ya que sin estas tanto la ciencia como la tecnología no serán rescatadas. El creador debe ser claro y conciso con sus metas en su informe. La elaboración y desarrollo del presente proyecto se llevara con la finalidad de que prevalezca de tal forma como una evolución coherente, organizacional y racional en la búsqueda de informes nuevos con la finalidad de buscar la verdad o falsedad con las hipótesis protegiéndose la privacidad de los sujetos estudiados respetando su integridad (al final los datos que se recopilen no serán comentados o enviados a otras instituciones), libertad en asistencia contar con su asistencia de las personas sin ningún tipo de obligación pero si promoviendo dando relevancia a la investigación y anonimato de la información.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo Univariado

3.1.1 Análisis descriptivo de la variable Benchmarking

Tabla 7

Descripción de los niveles del benchmarking

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	25,0	25,0	25,0
Medio	9	45,0	45,0	70,0
Alto	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

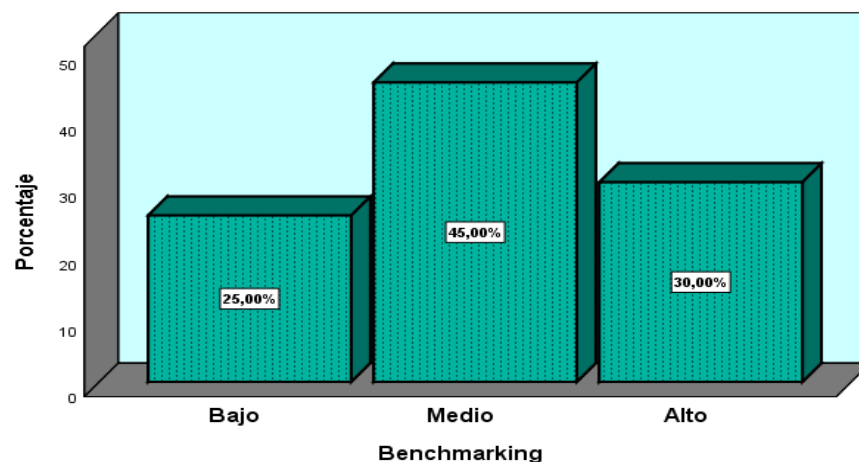


Figura 1. *Benchmarking*

En la tabla 7 y figura 1, se observa de una encuesta de 20 trabajadores de la empresa Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, el 30,00% indicaron que el Benchmarking tiene nivel alto, el 45,00% indicaron que tiene nivel medio y el 25,00% indicaron que el benchmarking tiene nivel bajo.

3.1.2. Análisis descriptivo de la dimensión Proceso Interno

Tabla 8

Descripción de los niveles de Proceso Interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	15,0	15,0	15,0
Medio	5	25,0	25,0	40,0
Alto	12	60,0	60,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

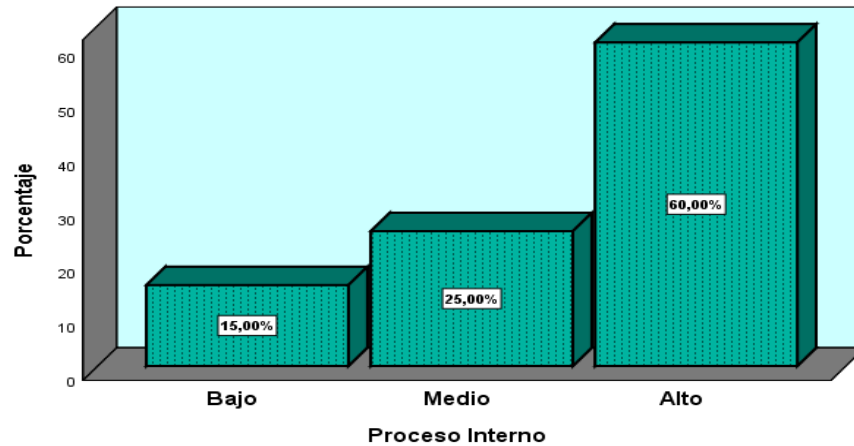


Figura 2. *Proceso Interno*

En la tabla 8 y figura 2, se observa de una encuesta de 20 trabajadores de la empresa Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, el 60,00% indicaron que el Proceso Interno tiene nivel alto, el 25,00 indicaron que tiene nivel medio y el 15,00% indicaron que tiene nivel bajo.

3.1.3. Análisis descriptivo de la dimensión Proceso Competitivo

Tabla 9

Descripción de los niveles de Proceso Competitivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	20,0	20,0	20,0
Medio	2	10,0	10,0	30,0
Alto	14	70,0	70,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

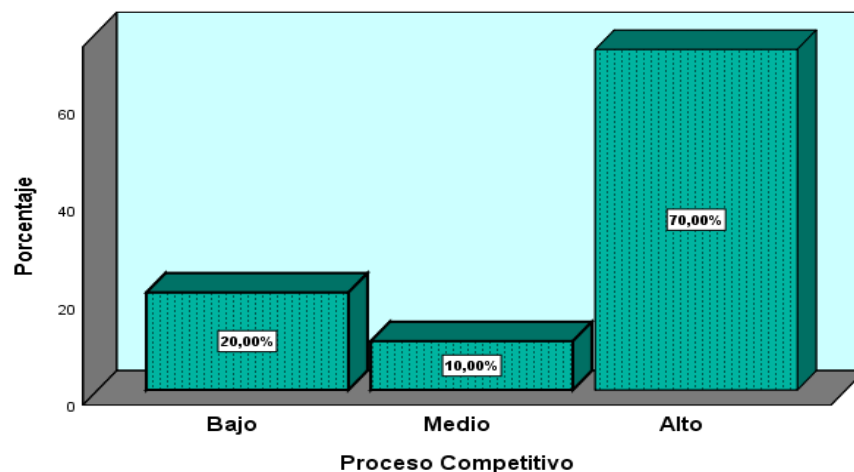


Figura 3. *Proceso Competitivo*

En la tabla 9 y figura 3, se observa de una encuesta de 20 trabajadores de la empresa Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, el 70,00% indicaron que el Proceso Competitivo tiene nivel alto, el 10, 00 indicaron que tiene nivel medio y el 20,00% indicaron que tiene nivel bajo.

3.1.4. Análisis descriptivo de la dimensión Proceso Funcional

Tabla 10

Descripción de los niveles de Proceso Funcional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	10,0	10,0	10,0
Medio	13	65,0	65,0	75,0
Alto	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

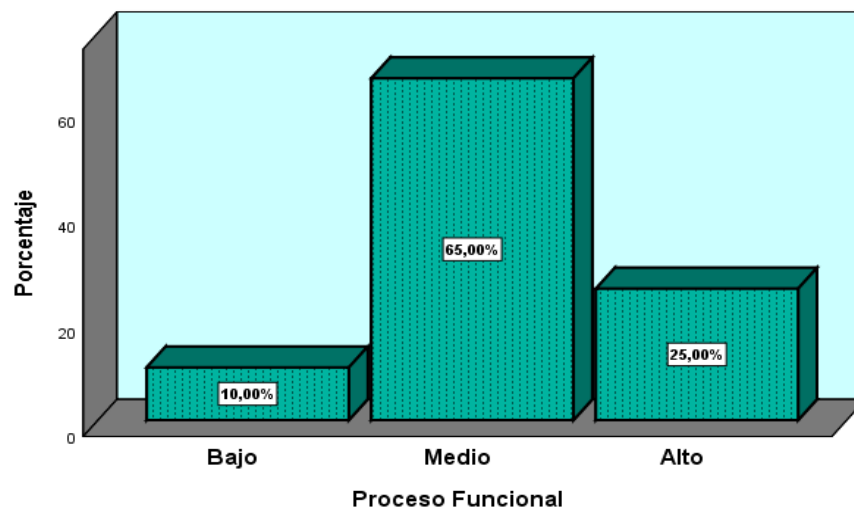


Figura 4. *Proceso Funcional*

En la tabla 10 y figura 4, se observa de una encuesta de 20 trabajadores de la empresa Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, el 25,00% indicaron que el Proceso Funcional tiene nivel alto, el 65, 00 indicaron que tiene nivel medio y el 10,00% indicaron que tiene nivel bajo.

3.1.5. Análisis descriptivo de la variable Importación

Tabla 11

Descripción de los niveles de Importación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	30,0	30,0	30,0

Medio	5	25,0	25,0	55,0
Alto	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

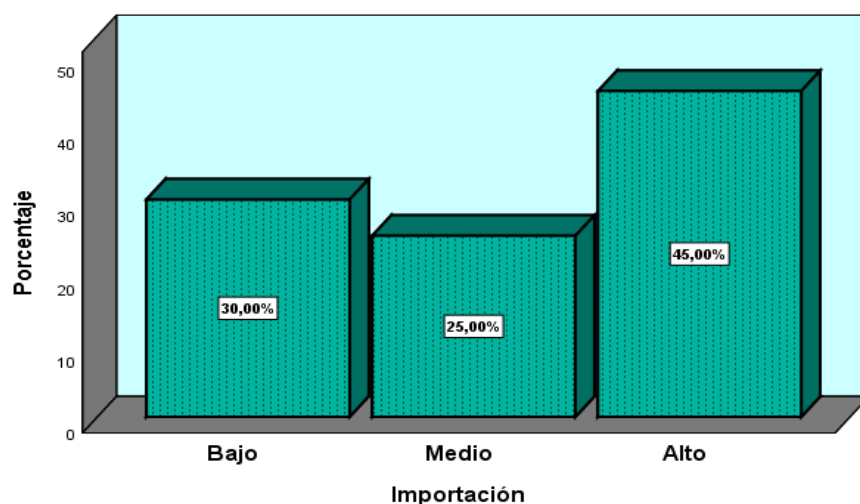


Figura 5. *Importación*

En la tabla 11 y figura 5, se observa de una encuesta de 20 trabajadores de la empresa Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, el 45,00% indicaron que la Importación tiene nivel alto, el 25, 00 indicaron que tiene nivel medio y el 30,00% indicaron que tiene nivel bajo.

3.2. Análisis descriptivo Bivariado

3.2.1. Análisis descriptivo entre Benchmarking e Importación

Tabla 12

Distribución de porcentajes del Benchmarking y la Importación

		Importación			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Benchmarking	Bajo	Recuento	4	1	0	5
		% del total	20,0%	5,0%	0,0%	25,0%
	Medio	Recuento	2	3	4	9
		% del total	10,0%	15,0%	20,0%	45,0%
	Alto	Recuento	0	1	5	6
		% del total	0,0%	5,0%	25,0%	30,0%
Total		Recuento	6	5	9	20
		% del total	30,0%	25,0%	45,0%	100,0%

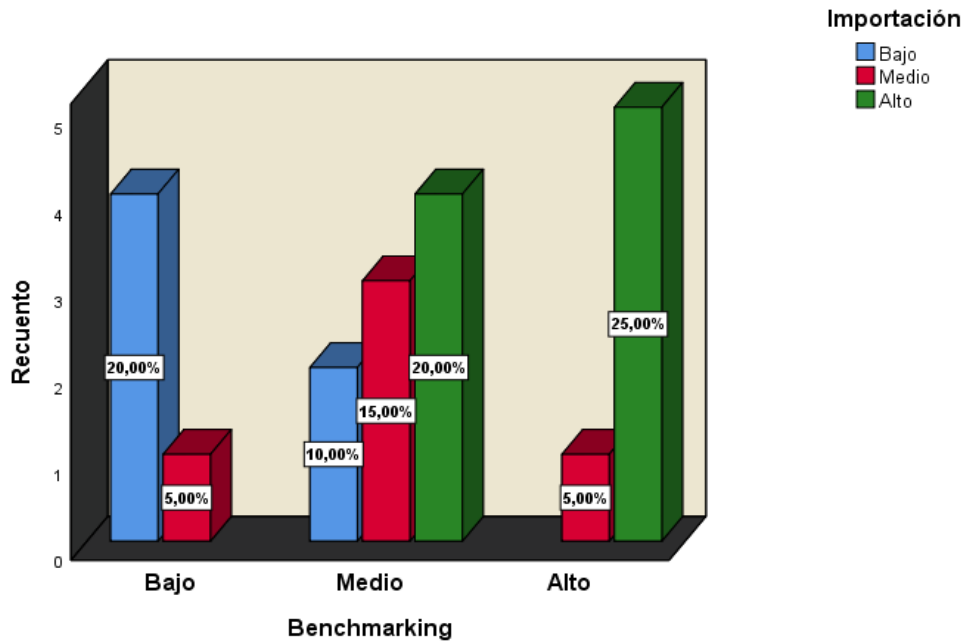


Figura 6. Distribución de porcentajes de niveles según el Benchmarking y la importación.

Como se muestra en la tabla y figura: Existe un grupo representativo del 30,0% de los trabajadores indican que el benchmarking y la importación tiene un nivel alto; asimismo se observa que existe un 45,0% que indican que existe un nivel medio. Así como, el 25,0% señala que existe un nivel bajo entre el benchmarking y la importación. Se infiere de los resultados obtenidos, que la relación es positiva y significativa, es decir, a mejor Benchmarking, mejor es la importación.

3.2.2. Análisis descriptivo entre Proceso Interno y la Importación

Tabla 13

Distribución de porcentajes del Proceso Interno y la Importación

			Importación			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Proceso Interno	Bajo	Recuento	3	0	0	3
		% del total	15,0%	0,0%	0,0%	15,0%
	Medio	Recuento	2	1	2	5
		% del total	10,0%	5,0%	10,0%	25,0%
	Alto	Recuento	1	4	7	12
		% del total	5,0%	20,0%	35,0%	60,0%
Total		Recuento	6	5	9	20
		% del total	30,0%	25,0%	45,0%	100,0%

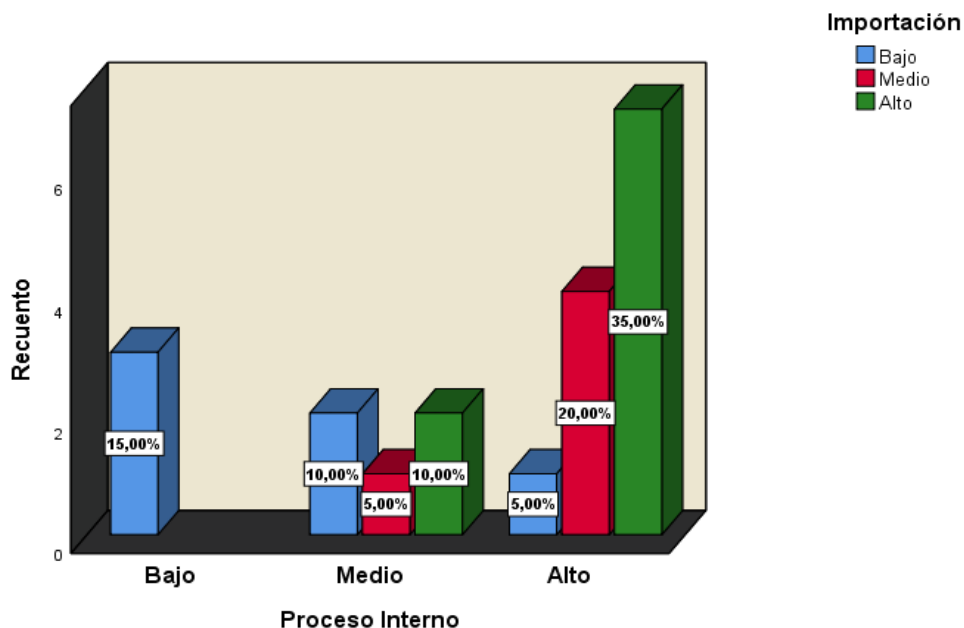


Figura 7. Distribución de porcentajes de niveles según el Proceso Interno y la importación.

Como se muestra en la tabla y figura: Existe un grupo representativo del 60,0% de los trabajadores indican que el Proceso Interno y la importación tiene un nivel alto; asimismo se observa que existe un 25,0% que indican que existe un nivel medio. Así como, el 15,0% señala que existe un nivel bajo entre el Proceso interno y la Importación. Se infiere de los resultados obtenidos, que la relación es positiva y significativa, es decir, a mejor Proceso interno, mejor es la importación.

3.2.2. Análisis descriptivo entre Proceso Competitivo y la Importación

Tabla 13

Distribución de porcentajes del Proceso Competitivo y la Importación

			Importación			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Proceso Competitivo	Bajo	Recuento	3	1	0	4
		% del total	15,0%	5,0%	0,0%	20,0%
	Medio	Recuento	1	1	0	2
		% del total	5,0%	5,0%	0,0%	10,0%
	Alto	Recuento	2	3	9	14
		% del total	10,0%	15,0%	45,0%	70,0%
Total		Recuento	6	5	9	20
		% del total	30,0%	25,0%	45,0%	100,0%

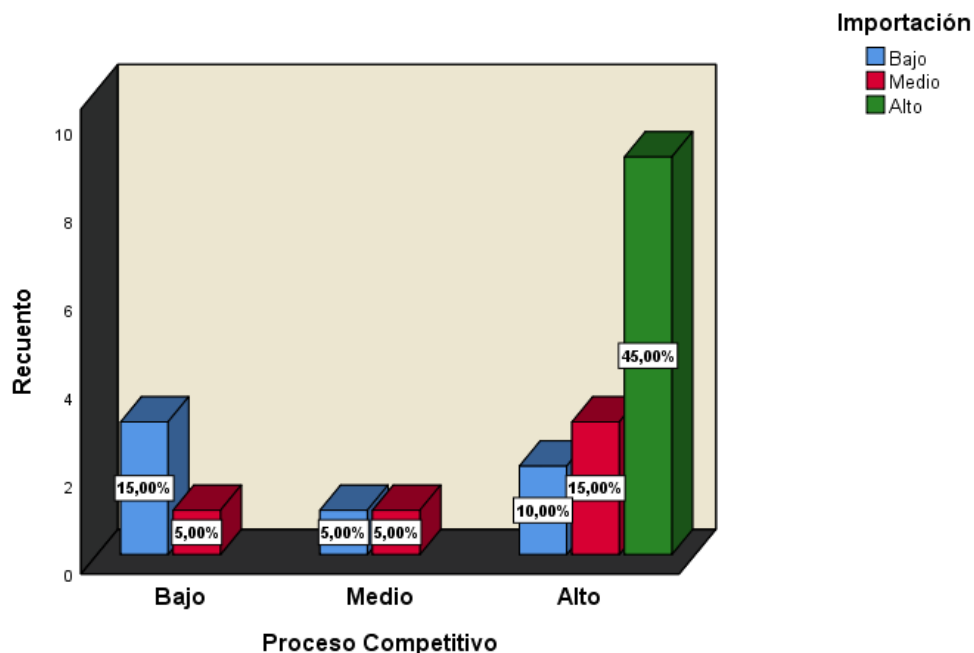


Figura 8. Distribución de porcentajes de niveles según el Proceso Competitivo y la importación.

Como se muestra en la tabla y figura: Existe un grupo representativo del 70,0% de los trabajadores indican que el Proceso competitivo y la importación tiene un nivel alto; asimismo se observa que existe un 10,0% que indican que existe un nivel medio. Así como, el 20,0% señala que existe un nivel bajo. Se infiere de los resultados obtenidos, que la relación es positiva y significativa, es decir, a mejor Proceso competitivo mejor es la importación.

3.2.3. Análisis descriptivo entre Proceso Funcional y la Importación

Tabla 13

Distribución de porcentajes del Proceso Funcional y la Importación

		Importación			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Proceso Funcional	Bajo	Recuento	2	0	0	2
		% del total	10,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	Medio	Recuento	4	3	6	13
		% del total	20,0%	15,0%	30,0%	65,0%
	Alto	Recuento	0	2	3	5
		% del total	0,0%	10,0%	15,0%	25,0%
Total		Recuento	6	5	9	20
		% del total	30,0%	25,0%	45,0%	100,0%

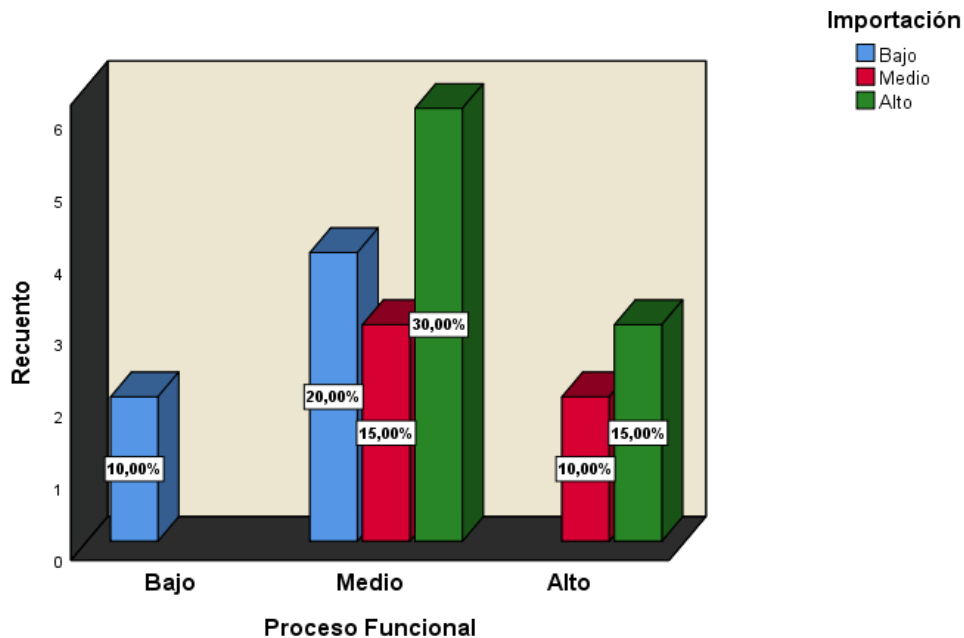


Figura 9. Distribución de porcentajes de niveles según el Proceso Funcional y la importación.

Como se muestra en la tabla y figura: Existe un grupo representativo del 25,0% de los trabajadores indican que el Proceso Funcional y la importación tiene un nivel alto; asimismo se observa que existe un 65,0% que indican que existe un nivel medio. Así como, el 10,0% señala que existe un nivel bajo entre el Proceso funcional y la Importación. Se infiere de los resultados obtenidos, que la relación es positiva y significativa, es decir, a mejor Proceso funcional, mejor es la importación.

3.3. Análisis Inferencial

3.2.1. Hipótesis General

Ho: El benchmarking no tiene relación positiva y significativa con la importación en la empresa de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, 2019.

Ha: El benchmarking tiene relación positiva y significativa con la importación en la empresa de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ y **Estadístico:** Rho de Spearman.

Tabla 14

Correlación entre Benchmarking e Importación

		Benchmarking	Importación
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Benchmarking	Sig. (bilateral)	,695**
		N	.
		N	,001
	Importación	Coefficiente de correlación	20
		Sig. (bilateral)	20
	N	,695**	1,000
	Importación	Sig. (bilateral)	,001
	N	20	.
		N	20

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

En la tabla 14, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una relación positiva entre el benchmarking y la importación, lo cual indica que existe un nivel de correlación positiva moderada con un coeficiente de correlación de 0,695 y como el valor de probabilidad ($p=0,000$) es menor que el valor crítico 0,05 se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo tanto se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, el benchmarking tiene relación positiva y significativa con la importación en la empresa de Transporte & Servicio Roshedi S.A.C, año 2019.

3.3.2. Hipótesis Específicos

Hipótesis específica 1:

Ho: El Proceso Interno no tiene relación positiva y significativa con la importación en la empresa de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, 2019.

Ha: El Proceso Interno tiene relación positiva y significativa con la importación en la empresa de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ y **Estadístico:** Rho de Spearman.

Tabla 15

Correlación entre Proceso Interno e Importación

		Proceso Interno	Importación
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Proceso Interno	Sig. (bilateral)	,554**
		N	.
		N	,011
	Importación	Coefficiente de correlación	20
		Sig. (bilateral)	20
	N	,554**	1,000
	Importación	Sig. (bilateral)	,011
	N	20	.
		N	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 15, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una relación positiva entre el Proceso Interno y la importación, lo cual indica que existe un nivel de correlación positiva moderada con un coeficiente de correlación de 0,554 y como el valor de probabilidad ($p=0,000$) es menor que el valor crítico 0,05 se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo tanto se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, el Proceso interno tiene relación positiva y significativa con la importación en la empresa de Transporte & Servicio Roshedi S.A.C, año 2019.

Hipótesis específica 2

Ho: El Proceso Competitivo no tiene relación positiva y significativa con la importación en la empresa de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, 2019.

Ha: El Proceso Competitivo tiene relación positiva y significativa con la importación en la empresa de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ y **Estadístico:** Rho de Spearman.

Tabla 16

Correlación entre Proceso Competitivo e Importación

		Proceso Competitivo	Importación	
Rho de Spearman	Proceso Competitivo	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,632**	
	N	.	,003	
	Importación	Coeficiente de correlación	20	20
		Sig. (bilateral)	,632**	1,000
	N	,003	.	.
		20	20	

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

En la tabla 16, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una relación positiva entre el Proceso Competitivo y la importación, lo cual indica que existe un nivel de correlación positiva moderada con un coeficiente de correlación de 0,632 y como el valor de probabilidad ($p=0,000$) es menor que el valor crítico 0,05 se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo tanto se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, el Proceso Competitivo tiene relación positiva y significativa con la importación en la empresa de Transporte & Servicio Roshedi S.A.C, año 2019.

Hipótesis específica 3

Ho: El Proceso Funcional no tiene relación positiva y significativa con la importación en la empresa de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, 2019.

Ha: El Proceso Funcional tiene relación positiva y significativa con la importación en la empresa de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ y **Estadístico:** Rho de Spearman.

Tabla 17

Correlación entre Proceso Funcional e Importación

		Proceso Funcional	Importación
Rho de Spearman	Proceso Funcional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,434**
		N	20
	Importación	Coefficiente de correlación	,434**
		Sig. (bilateral)	,056
		N	20

En la tabla 17, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una relación positiva entre el Proceso Funcional y la importación, lo cual indica que existe un nivel de correlación positiva moderada con un coeficiente de correlación de 0,434 y como el valor de probabilidad ($p= 0,000$) es menor que el valor crítico 0,05 se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo tanto se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, el Proceso Funcional tiene relación positiva y significativa con la importación en la empresa de Transporte & Servicio Roshedi S.A.C, año 2019.

IV. DISCUSIÓN

Se realizó una comparación con los antecedentes de la presente averiguación, la cual se estableció una correlación clara entre variables.

En el presente estudio realizado se analizó y determino la autenticidad con respecto a la hipótesis general teniendo como apoyo los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en la cual el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.695$), dando como significancia una correlación positiva moderada, teniendo en cuenta que el valor es menor a 1 en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) mostrando que hay una relación representativa entre las

dos variables benchmarking e importación para la empresa de servicio de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, año 2019. Así mismo se toma relación con Vásquez (2009) este ya mencionado autor muestra en su estudio que debemos analizar a las mejores empresas que han llegado al éxito durante su tiempo de trabajo y que adaptemos sus mejores prácticas a beneficio propio, nos dice además que no basta con solo conocer sus cualidades o características, así mismo se reafirma el concepto planteado por Marciniak (2016) que establece lo siguiente, el benchmarking como una herramienta la cual nos permite mejorar y estudiar el éxito de distintas empresas a través de la comparativa con nuestras actividades que realizamos (p.174).

Así mismo se constató la validez de la hipótesis específica 1, tomando en cuenta los datos de la prueba de Rho de Spearman, la cual el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.554$) la cual señala una correlación positiva moderada, asimismo el valor es inferior a 1 por tanto la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que hay relación significativa entre los procesos internos benchmarking y la importación para la empresa de servicio de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, año 2019, llegando al mismo concepto con los autores Luciano y Ortiz (2008) donde finalizaron su estudio indicando que las decisiones que toman los gerentes en dichas organizaciones se basa en el benchmarking utilizada como una herramienta previa para sus estudios, así mismo generan nuevas ideas, Según lo conceptualizado por Moran (2014), enfatiza que “durante el desarrollo de una evaluación comparativa, los trabajos de estudios así mismo los trabajos de información se realizan simultáneamente” (p.32).

De igual forma, se verifico la autenticidad de la hipótesis específica 2, que dio en los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en el que el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.632$) lo cual nos muestra una correlación positiva moderada, asimismo el valor es inferior a 1 por lo tanto la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) aceptando de que existe relación significativa entre los procesos competitivos benchmarking y la importación para la empresa de servicio de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, año 2019. Considerando la misma semejanza con Cunya (2016) la cual determinaron en su estudio que la empresa debe optar por implementar estrategias que faciliten su gestión y traiga consigo una mejora progresiva, por tanto en la presente investigación se evidencio gracias a los datos conseguidos, que tiene similitud con la teoría de Martínez y Cegarra (2014) los autores sustentan que la estrategia empresarial trata de conseguir instrumentos de gestión la cual nos ayuden a la obtención y creación de ventajas

competitivas para una organización, con el fin de disminuir su competencia, así mismo consiguiendo un mejor desarrollo y aumento dentro de la empresa u organización.

Finalmente, se corrobora la autenticidad de la hipótesis específica 3 que nos indicó los datos de la prueba de Rho de Spearman, la cual el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.434$) lo que señala una correlación positiva moderada, así mismo el valor es inferior a 1 por tanto la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) aceptando que hay relación significativa entre los procesos funcionales benchmarking y la importación para la empresa de servicio de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, año 2019. Teniendo similitud con Naula (2018) “Benchmarking y su impacto en la competitividad del sector comercial automotriz” que concluyeron en su investigación que la utilización del benchmarking mostrara viabilidad y mejora dentro de su competencia ayudando a resaltar más sobre ellas, mejorando su sector comercial. Así mismo tenemos el concepto que indica el autor Luna (2015) donde señala lo siguiente “haciendo uso del benchmarking se puede llegar a tener ideas y progresos creativos” (p.201).

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos que se mostraron en esta investigación, se llegaron a establecer las siguientes conclusiones que se nombran seguidamente:

Primera: Tomando en cuenta el objetivo general propuesto, se define en tal caso que el benchmarking influye para la importación de la empresa de servicio de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C. año 2019, debido a que se encontró un correlación Pearson de 0,695 y se consiguió un porcentaje significativo en la tabla de coeficientes, expresando que el benchmarking influye en la importación de la empresa de servicio de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, por lo que se concluye que la empresa, al usar el benchmarking como herramienta mejora significativamente las actividades de importación.

Segunda: Con relación al objetivo específico n°1, se evidencio que el proceso interno influye en la importación de la empresa de servicio de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, por ende se demostró una correlación Pearson de 0,554 y se obtuvo un porcentaje significativo en la tabla de coeficientes, manifestando que el proceso interno influye en la importación de la empresa de servicio de transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, por tal motivo se concluye que hay una relación positiva entre el proceso interno y la importación.

Tercera: Con respecto al objetivo específico n°2, se probó que el proceso competitivo influye en la importación de la empresa de servicio de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, por lo que se encontró una correlación Pearson de 0,632 la cual se consiguió un porcentaje elocuente en la tabla de coeficientes, probando así que el proceso competitivo influye en la importación de la empresa de servicio de transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, dando por determinación que hay un enlace positivo entre el proceso competitivo y la importación.

Cuarta: Por ultimo de acuerdo al objetivo específico n°3, se probó que el proceso funcional influye en la importación de la empresa de servicio de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, por tanto se halló una correlación Pearson de 0,434 consiguiendo así un porcentaje representativo en la tabla de coeficientes, demostrando que el proceso funcional influye en la importación de la empresa de servicio de transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, por tal caso se determina que hay un enlace verdadero entre el proceso funcional y la importación.

VI. RECOMENDACIONES

Después de haber realizado el presente trabajo de investigación mencionamos las siguientes recomendaciones a continuación:

Primera: Proponer un diseño con fines de progreso hacia la empresa, haciendo uso del benchmarking para la importación, trayendo como beneficio mejoras y liderazgo dentro de su competencia.

Segunda: Se aconseja a la empresa revisar y estudiar diferentes alternativas que pueda emplear para su beneficio propio ya que según se observa en los resultados estadísticos, los cambios por la cual la empresa pueda optar, traerán como beneficios menos pérdidas y más ganancias.

Tercera: Es recomendable que la empresa de servicio de Transporte Inversiones Roshedi S.A.C, analice y estudie sus procesos de tal forma que modifique sus actividades, con la finalidad de brindar un mejor servicio y producto a la demanda que tiene.

Cuarta: Se sugiere a demás a la empresa de servicio de Transporte Inversiones Roshedi S.A.C, buscar estrategias que maximice su nivel de competencia, buscando así una mayor eficiencia y progreso en sus ejercicios.

Finalmente indagar más a fondo y estudiar ambas variables tanto el benchmarking como la importación ya que ambas traerán consigo mejores ganancias y a su vez podrá adoptar mejores prácticas que sobresalgan dentro de su mercado.

REFERENCIAS

- Afyonluoglu, M., & Alkar, A.ZZ. (2017). *Comparison and evaluation of international e-government benchmarking studies*. Reading: Academic Conferences International Limited. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2213113608?accountid=37408>
- Aguirre, I. (2018). *Establecer un proceso estandarizado para mejorar la gestión de importaciones de la empresa Eficiencia Laboral S.A.* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4795/479548635002.pdf>
- Barrientos, P. (s/f) *La aplicación del benchmarking en empresas orientadas a los negocios globales*. En revista del Instituto de Investigación de la UNMSM. Disponible en https://economia.unmsm.edu.pe/org/arch_doc/PBarrientosF/publ/Exposicion_Benchmarking.pdf
- Bernal, Cesar A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Tercera Edición. Pearson Educación: Colombia.
- Bosso, J. A., PharmD, Chisholm – Burns, M., Nappi, J., PharmD., Gubbins, P. O., PharmD., & Ross, L. A., PharmD. (2010). *Benchmarking in academic pharmacy departments*. American Journal of Pharmaceutical Education, 74(8), 1-140. Retrieved from. Recuperado de <http://search.proquest.com/docview/791454891?accountid=39560>
- Carreño, A. J. (2011). *Logística de la A hasta la Z*. Lima. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <https://www.fondoeditorial.pucp.edu.pe/ingenieria/148-ebook-logistica-de-la-a-a-la-z-.html#.Xcmch9UzaM9>
- Castillo, M. (11 de setiembre de 2017). *Benchmarking (mensaje en un blog)*. Recuperado de <http://dorganizacionaluni.blogspot.com/2017/09/benchmarking.html>
- Chu, S. y Neira, R. (2017) *Benchmarking competitivo: análisis comparativo de empresas líderes de servicios de seguridad en el área de recursos humanos con corporación Watchman Trujillo 2017*. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12373>

- Cunya, S. (2016). *Capacidad directiva y su relación con la gestión empresarial de la Empresa de Transportes y Servicios Generales Mi Perú S.A, año 2016* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Piura.
- Erbasi, A., & Ersöz, S. (2017). *Examples of benchmarking from strategic management tools in akhism*. Selcuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (37), 12-20. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1916770261?accountid=37408>
- García, G. (2012). *Estrategias de Internacionalización de la empresa*. España: Editorial Pirámide.
- Gisbert, V, & Raissouni. (2014) *Benchmarking tool for quality control and continuous improvement*. (Edición núm. 20) Vol.3 – N° 4 noviembre 2014 – febrero 2015, 2017-233 Área de Innovación y Desarrollo, S.LISSN: 2254 – 3376. Recuperado de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2014/11/BENCHMARKING-HERRAMIENTA-DE-CONTROL-DE-CALIDAD-Y-MEJORA-CONTINUA.pdf>
- Gonzales, F., Flores, B., & Gil, A. M. (2011). *Procesos para la toma de decisiones en un entorno globalizado*. Madrid: Editorial Universal Ramón Areces.
- Gurutze, M. y Ochoa, C. (2005) *Una revisión teórica de la herramienta de benchmarking* *Revista de Dirección y Administración de Empresas*. Número 12, mayo págs. 73-103 *Empresen Zuzendaritza eta Administrazioarako Aldizkaria* 12. Zenbakia, 2005 maiatza 73-103 orr. Recuperado de https://www.ehu.eus/documents/2069587/2113623/12_6.pdf
- Hernández, A. Ramos, M Plasencia, B. Indacochea, B. Quimis, A. Y Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. (1ª. Ed.). Ecuador: Editorial Área de Innovación y Desarrollo.
- Hernández, C. y Cano, M (2017). *The importance of Benchmarking as a tool to increase service quality in organizations*. Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas de la Universidad Veracruzana, 31 – 42. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/04CA201702.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación* (5 the ed.). México: Editorial MC Graw – Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (6ª ed.). México: Editorial McGraw Hill

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=342149105010>

Kuźmicz, K. A. (2015). *Benchmarking en caja de herramientas de la universidad*. *Negocios, Gestión y Educación / Verslas, Vadyba Ir studijos*, 13(1), 158-174. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=b4fc81e%20c-acad-44fc-ae7-%20b6e5d14f8deb%40sessionmgr4004&vid=1&hid=4206>

Lima Cómo Vamos (2018). *VIII Informe de percepción sobre calidad de vida en Lima y Callao*. Recuperado de http://www.limacomovamos.org/cm/wpcontent/uploads/%202018/%2003/EncuestaLimaC%C3%B3moVamos_2017.pdf

Luciano, M. y Ortiz, E. (2008). *El benchmarking en las empresas internacionales de tecnología y sus productos*. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Internacional de Puerto Rico. Recuperado de http://ponce.inter.edu/cai/Tesis_Graduado/Myraida_Luciano/index.pdf

Luna, A. (2015). *Administración Estratégica*. (2.da ed.). Grupo Editorial Patria. México.

Maciel Filho, Adalberto Rego, Aquino, Miriam Cunha de, & Sales, Nayade Kennedy. (2016). *Benchmarking e a industria do conhecimento: um estudo de caso*. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 21(2), 215-236. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362016000200215&lng=pt&tlng=pt

Marciniak, R. (2017). *El benchmarking como una herramienta de mejora de la calidad de la educación universitaria virtual*. *Universidad Autónoma de Barcelona*. Recuperado de:

Martínez, A. y Cegarra, J. (2014). *Gestión por procesos de negocio: Organización 74 horizontal*. Madrid: Ecobook: Editorial del Economista.

- Medina, C (2010). *Benchmarking en la industria automotriz*. Carreras del futuro.com. Recuperado de <http://www.carrerasconfuturo.com/2010/08/11/benchmarking-en-la-industria-automotriz/>
- Mercado, S. (2000). Comercio Internacional. *Mercadotecnia Internacional Importación - Exportación*. (4.a Ed.). Noriega Editores. México.
- Morán, D. (2014). *Benchmarking un viaje a la excelencia*. Trabajo de fin de grado. Repositorio de Valladolid. Recuperado de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/5548>
- Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. Consultado el 18 de abril de 2008 Recuperado de <http://docencia.fca.unam.mx/~mvazquez/archivos/WebquestTMCSIcientifica.pdf>
- Naula, N. (2018). *Benchmarking y su impacto en la competitividad del sector comercial automotriz* (Tesis para obtener el título de ingeniero). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28863/1/724%20MKT.pdf>
- Pasco, J (2010). *Benchmarking y entrevistas como parte del diagnóstico de la SI en el Perú*. Recuperado de http://www.codesi.gob.pe/docs/Benchmarking_entrevistas_diagnostico_SI_PERU.pdf
- Prieto, J. (2013). *Gestión estratégica organizacional*. (4.a ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Robert C. Camp. (1993). *Benchmarking*, Editorial Panorama Editorial S.A., México.
- Seong-JongJoo, Nixon, D., & Stoeberl, P. A. (2011). Benchmarking con el análisis envolvente de datos: *Un retorno de la perspectiva de activos*. *Benchmarking*, 18(4), 529-542. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=20&sid=e220cf2%206-75d0-4a4c-b616-%2029a62558a43b%40sessionmgr114&hid=101&bdata=Jmxhbmc9ZX%20Mmc210ZT1laG9zdC1saXZl#AN=62944767&db=bth>
- Shaughnessy, J. (2002). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Spendolini, M. (1992). *Benchmarking*. Colombia: Editorial Norma S.

- Trade map (2018). *Estadísticas del comercio para el desarrollo internacional de las empresas*. Recuperado de [https://www.trademap.org/\(X\(1\)S\(hnzqo345tjwditm2f5ceaf45\)\)/Index.aspx](https://www.trademap.org/(X(1)S(hnzqo345tjwditm2f5ceaf45))/Index.aspx)
- Vaquez, J. (2016). *Importación de repuestos originarios de Corea del Sur para el Sector automotor 2008 – 2015*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2354/Vasquez_BJD.pdf?sequ%20enc=1&isAllowed=y
- Vásquez, J. (2009). *Análisis de la aplicación del benchmarking en empresas comerciales de la ciudad de Guatemala*. (Trabajo de graduación). Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2146_IN.pdf
- Vergara Cortina, N. (2012). *Marketing y comercialización internacional*. Editorial Ecoe Ediciones. Bogotá, Colombia.
- Witker, J. (2011). *Derecho de comercio exterior*. (1ª ed.) Universidad Nacional Autónoma de México. México. Recuperado de <https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/2951-derecho-del-comercio-exterior>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Benchmarking para la importación de la empresa de servicio de Transporte & Inversiones ROSHEDI S.A.C, año 2019

Autor: Juan José Mendoza Guerra

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema General ¿Cómo se relaciona el benchmarking con la importación en la empresa de servicio de Transporte & Inversiones ROSHEDI S.A.C, en el año 2019?</p> <p>Problemas específicos: Problema específico 1 ¿Cómo se relaciona el proceso interno con la importación en la empresa de servicio de Transporte & Inversiones ROSHEDI S.A.C, en el año 2019?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cómo se relaciona el proceso competitivo con la importación en la empresa de servicio de Transporte & Inversiones ROSHEDI S.A.C, en el año 2019?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre el benchmarking y la importación en la empresa de servicio de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, en el año 2019.</p> <p>Objetivo específico Objetivo específico 1 Determinar la relación entre el proceso interno con la importación en la empresa de servicio de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, en el año 2019.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación entre el proceso competitivo con la importación en la empresa de servicio de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, en el año 2019.</p>	<p>Hipótesis General El benchmarking se relaciona significativamente con la importación en la empresa de servicio de Transporte & Inversiones ROSHEDI S.A.C, en el año 2019.</p> <p>Hipótesis Específicas Hipótesis específica 1 El proceso interno se relaciona significativamente con la importación en la empresa de servicio de Transporte & Inversiones ROSHEDI S.A.C, en el año 2019.</p> <p>Hipótesis específica 2 El proceso competitivo se relaciona significativamente con la importación en la empresa de servicio de Transporte & Inversiones ROSHEDI S.A.C, en el año 2019.</p>	Variable 1: Benchmarking					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	Niveles o rangos
			Proceso Interno	Ubicación	1,2	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Bajo Medio Alto	Bajo Medio Alto
				Horario	3,4			
				Seguridad	5,6			
			Proceso Competitivo	Calidad	7,8		Bajo Medio Alto	
				Procesos de trabajo	9,10			
				Servicio	11,12			
			Proceso Funcional	Competencia	13,14		Bajo Medio Alto	
				Mejores prácticas	15,16			
Excelencia	17,18	Bajo Medio Alto						
Variable 2: Importación								

Problema específico 3 ¿Cómo se relaciona el proceso funcional con la importación en la empresa de servicio de Transporte & Inversiones ROSHEDI S.A.C, en el año 2019?	Objetivo específico 3 Determinar la relación entre el proceso funcional con la importación de la empresa de servicio de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, en el año 2019.	Hipótesis específica 3 El proceso funcional se relaciona significativamente con la importación en la empresa de servicio de Transporte & Inversiones ROSHEDI S.A.C, en el año 2019.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	Niveles o rangos	
			Seleccionar proveedores	Precio	1,2	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre			
					3,4				
					5,6				
			Proceso de Importación	Productos	7,8				
									9,10
									11,12
			Procedimiento despacho aduanero	Proceso aduanero	13,14				
									15,16
									17,18
						Bajo Medio Alto			
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra		Técnicas e instrumentos			Estadística a utilizar		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional Diseño: No experimental		Población: La población informante del presente trabajo de investigación y estudio ha quedado definida por los colaboradores, que laboran en la empresa de Servicio de Transporte & Inversiones Roshedi S.A.C, año 2019. Tipo de muestreo: Censal Tamaño de muestra: 20		Variable 1: BENCHMARKING. Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario Autor: Juan José Mendoza Guerra Año: 2019 Monitoreo: Benchmarking Ámbito de Aplicación: Empresas de Servicio Transporte Forma de Administración: individual			DESCRIPTIVA: INFERENCIAL:		
				Variable 2: IMPORTACION. Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario Autor: Juan José Mendoza Guerra Año: 2019 Monitoreo: Importación Ámbito de Aplicación: Empresas de Servicio Transporte Forma de Administración: individual					

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA PARA LOS COLABORADORES SOBRE EL BENCHMARKING

Estimado (a) participante

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca del benchmarking en la compañía que Ud. labora. La presente encuesta es anónima; Por favor responde con sinceridad.

INSTRUCCIONES:

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de característica acerca de la motivación, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde encerrando en un círculo la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

- 1) NUNCA
4) CASI SIEMPRE

- 2) CASI NUNCA
5) SIEMPRE

- 3) A VECES

PROCESO INTERNO						
Ubicación						
1	La empresa se encuentra ubicada en una zona geográfica accesible para usted	1	2	3	4	5
2	La empresa cuenta con varias sedes en concordancia con el movimiento de la población y el comercio	1	2	3	4	5
Horario						
3	Considera aceptable el horario de trabajo y atención	1	2	3	4	5
4	Existe un solo turno que es suficiente o se necesitan más turnos para cumplir con la actividad de la empresa					
Seguridad						
5	En la empresa se cumplen con los estándares de seguridad e higiene industrial	1	2	3	4	5
6	Sucedan permanentemente acciones que atentan contra la seguridad	1	2	3	4	5
PROCESO COMPETITIVO						
Calidad						
7	La competencia presenta servicios de calidad	1	2	3	4	5
8	La calidad del servicio de la empresa es inferior o superior al de la competencia	1	2	3	4	5
Procesos de Trabajo						

9	Son mejores los procesos de trabajo de la competencia	1	2	3	4	5
10	Es necesario corregir algún proceso de trabajo en la empresa	1	2	3	4	5
Servicio						
11	Los servicios de la empresa satisfacen al cliente	1	2	3	4	5
12	El servicio de la competencia satisface mejor a los clientes	1	2	3	4	5
PROCESO FUNCIONAL						
Competencia						
13	Hay organizaciones que realizan mejores servicios	1	2	3	4	5
14	Existe competencia fuerte en el servicio entre organizaciones	1	2	3	4	5
Mejores Prácticas						
15	Hay organizaciones que tiene mejores prácticas en el servicio	1	2	3	4	5
16	La empresa tiene que lograr mejores prácticas	1	2	3	4	5
Excelencia						
17	Hay organizaciones que realizan el mismo servicio que alcanzaron la excelencia	1	2	3	4	5
18	La empresa en el servicio que ofrece se encuentra cerca a la excelencia	1	2	3	4	5

ENCUESTA PARA LOS COLABORADORES SOBRE LA IMPORTACIÓN

Estimado (a) participante

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la Importación en la compañía que Ud. labora. La presente encuesta es anónima; Por favor responde con sinceridad.

INSTRUCCIONES:

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de característica acerca de la motivación, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde encerrando en un círculo la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

1) NUNCA
4) CASI SIEMPRE

2) CASI NUNCA
5) SIEMPRE

3) A VECES

SELECCIONAR PROVEEDORES						
Precio						
1	La empresa asiste a ferias internacionales para buscar proveedores escogiendo precios	1	2	3	4	5
2	La empresa realiza alguna búsqueda por internet para contactar proveedores seleccionando precios	1	2	3	4	5
Suministro						
3	El actual proveedor de la empresa cumple con las cantidades requeridas de suministro de mercancía	1	2	3	4	5
4	El proveedor actual logra suministrar los vehículos en condiciones estables y requeridas	1	2	3	4	5
Tiempo de Entrega						
5	El proveedor cumple con los plazos de entrega establecidos	1	2	3	4	5
6	La empresa analiza el tiempo de entrega de la importación para que estimar cuando estarán operativos los vehículos	1	2	3	4	5
PROCESO DE IMPORTACIÓN						
Productos						
7	Los productos que importa la empresa hacen diferencia con la competencia	1	2	3	4	5
8	Las importaciones que realizan cumplen con las documentaciones solicitadas de acuerdo al producto	1	2	3	4	5
Pagos						
9	Considera que el tipo de incoterm seleccionado es el más acorde a su importación	1	2	3	4	5

10	Considera que el pago que realiza es adecuado por el espacio a ocupar en el almacén	1	2	3	4	5
Seguimiento de Importación						
11	Al importar los diferentes repuestos automotrices logra la empresa realizar la clasificación arancelaria sin inconvenientes	1	2	3	4	5
12	La empresa cumple con el seguimiento correspondiente a la mercancía para detectar posibles fallos o fraudes	1	2	3	4	5
PROCEDIMIENTO DESPACHO ADUANERO						
Proceso Aduanero						
13	La empresa debería contratar un agente de aduanas	1	2	3	4	5
14	La empresa escoge el medio de transporte adecuado para que su mercancía llegue a su destino	1	2	3	4	5
Deuda Aduanera						
15	Como importador la empresa ha tenido una deuda aduanera por incumplimiento	1	2	3	4	5
16	La empresa conoce las garantías de una deuda aduanera	1	2	3	4	5
Impuestos						
17	La empresa reduce sus gastos de impuestos al importar	1	2	3	4	5
18	La empresa conoce los impuestos que se debe de cancelar para realizar las importaciones	1	2	3	4	5

Anexo 3: Validación de instrumento



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: MARCELA CABRERA FERRER
 I.2. Especialidad del Validador: Sociología
 I.3. Cargo e Institución donde labora: DTC. ET. N.º 11
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75

Los olivos, 11 de 10 del 2019.

.....

Firma de experto informante

DNI: 08725501

Teléfono: _____

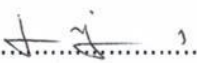
V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: BENCHMARKING

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		

Variable 2: IMPORTACIÓN

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		

.....


Firma de experto informante

DNI: 08725789

Teléfono: _____

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: MICHELENA RIOS GURIBOE OMAR
 I.2. Especialidad del Validador: MAGISTER EN ADMINISTRACION
 I.3. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE TIEMPO COMPLETO
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: INFORME DE OPINION
 I.5. Autor del instrumento: MENDOZA GUERRA JUAN JOSE

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				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Los olivos, 11 de 10 del 2019.

75

Firma de experto informante

DNI: 07912826

Teléfono: 992325181

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: BENCHMARKING

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		

Variable 2: IMPORTACIÓN

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		

Firma de experto informante

DNI: 07912826

Teléfono: 992325181

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: ZARATE GALINDO JENNY
 1.2. Especialidad del Validador: POLICIA M.C.
 1.3. Cargo e Institución donde labora: UCV
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 1.5. Autor del instrumento: _____

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				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75

Los olivos, 11 de 10 del 2019.

.....
 Firma de experto informante

DNI: 20075971

Teléfono: _____

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: BENCHMARKING

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		

Variable 2: IMPORTACIÓN

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		

Firma de experto informante

DNI: 20075921

Teléfono:



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: MARQUEZ COZO, ORLANDO JUAN
- I.2. Especialidad del Validador: ADMINISTRADO - SOCIOLOGO
- I.3. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- I.5. Autor del instrumento: _____

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					/
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					/
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					/
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					/
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					/
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					/
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					/
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					/
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					/
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					/
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

Seucon
.....
.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85%

Los olivos, 11 de 10 del 2019.

Firma de experto informante

DNI: 07075930

Teléfono: 996956220

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: BENCHMARKING

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		

Variable 2: IMPORTACIÓN

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		


Firma de experto informante

DNI: 070 75930

Teléfono: 996556224