



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL DESDE MIAMI PARA
LA EMPRESA TECH DATA PERÚ S.A.C. SURQUILLO 2014

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTOR

Quispe Aronés, Salvador

ASESOR:

Dra. Bernardo Santiago, Madelaine

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comercio Internacional – Importaciones

LIMA – PERÚ

2014

JURADO

Dr. Guillermo Príncipe Cotillo.

PRESIDENTE

Mg. Aníbal Zavaleta Dávila.

SECRETARIO

Dra. Madelaine Bernardo Santiago.

VOCAL

DEDICATORIA

A mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles. A los docentes que me han acompañado durante el largo camino, brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético y afianzando mi formación como estudiante del programa sube. A mi tutora, quien me ha orientado en todo momento en la realización de mi trabajo para lograr la tesis que enmarca el último escalón hacia un futuro en donde sea partícipe en el mejoramiento del proceso de mi enseñanza y aprendizaje.

AGRADECIMIENTO

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando estuve a punto de caer. A nuestra casa de estudios, por haberme dado la oportunidad de ingresar al sistema universitario basado en la experiencia y cumplir este gran sueño. A todos quienes de una u otra forma han colocado un granito de arena para el logro de este trabajo de grado, agradezco de forma sincera su valiosa colaboración.

Declaración jurada de autenticidad

Yo, Salvador Quispe Aronés, estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Académico Profesional de Negocios Internacionales Universidad César Vallejo, identificado con DNI N.º 40592220 con la tesis titulada “DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL DESDE MIAMI PARA LA EMPRESA TECH DATA PERÚ SAC, SURQUILLO 2014”, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada en su totalidad o parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiado; es decir no ha sido publicada y presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse falta grave (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo trabajo de investigación propio lo que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las idea de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 31 de octubre de 2014

.....

Salvador Quispe Aronés
D.N.I. N.º 40592220

Presentación

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL DESDE MIAMI PARA LA EMPRESA TECH DATA PERÚ SAC SURQUILLO 2014”, en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de Licenciada en Negocios Internacionales.

El documento consta de siete capítulos:

El capítulo I comprende una breve introducción de la investigación, tales como los antecedentes; fundamentación científica, técnica, justificación, problema general, específicos y los objetivos.

El capítulo II comprende el aspecto metodológico de la investigación, donde se especifican las variables; la metodología, el tipo y el diseño de la investigación, el método, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos: validación y confiabilidad.

En el capítulo III, se describe e interpreta los datos recogidos de la información procesada y se organizan los resultados de las pruebas estadísticas.

El capítulo IV, trata de la discusión, en donde se contrastaron con los antecedentes del estudio y se verificó el cumplimiento de las teorías.

El capítulo V, se menciona las conclusiones a la que se arribó.

En el capítulo VI, de igual manera se dieron las respectivas recomendaciones o sugerencias para la mejora en los estudios posteriores.

En el capítulo VII, finalmente se plasmaron las referencias bibliográficas incorporándose los anexos.

En busca que esta tesis se ajuste a las exigencias establecidas con todo trabajo científico, se espera sus sugerencias para mejorar la calidad del trabajo.

El autor

ÍNDICE

Carátula	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
Antecedentes	14
Fundamentación Científica	17
Fundamentación Técnica	32
Justificación	35
1.1. Problema	36
1.2. Objetivos	40
II. MARCO METODOLÓGICO	41
2.1. Variables	42
2.2. Operacionalización de las variables	42
2.3. Metodología	43
2.4. Tipo de estudio	43
2.5. Diseño	43
2.6. Población, muestra y muestreo	44
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.8. Métodos de análisis de datos	45
III. RESULTADOS	47
IV. DISCUSIÓN	56
V. CONCLUSIONES	59
VI. RECOMENDACIONES	62
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXO	68

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Operacionalización de las variables

Anexo 3. Juicio de Expertos

Anexo 4. Cuestionario sobre Distribución Física Internacional Miami-Lima

Anexo 5. Estadística porcentual de cada uno de los ítems de la encuesta

Anexo 6. Datos de la empresa

Anexo 7. Cultura Organizacional de la empresa

Anexo 8. Organigrama estructural de Logística e importaciones

Anexo 9. Principales Proveedores - Fabricantes

Índice de tablas

Tabla 1: Definición operacional de la variable distribución física internacional	42
Tabla 2: Escala para medir la variable Distribución Física Internacional	44
Tabla 3: Confiabilidad del instrumento Distribución Física Internacional	46
Tabla 4: Análisis de Confiabilidad Alfa de Cronbach Prueba piloto y encuesta	46
Tabla 5: Trabajadores de la empresa Tech Data Perú S.A.C. de la ciudad de <i>Surquillo-Lima</i> con los factores costos – 2014	48
Tabla 6: Trabajadores de la empresa Tech Data Perú S.A.C. de la ciudad de <i>Surquillo-Lima</i> con los factores tiempo – 2014	49
Tabla 7: Trabajadores de la empresa Tech Data Perú S.A.C. de la ciudad de <i>Surquillo-Lima</i> con los factores calidad de servicio – 2014	50
Tabla 8: Nivel de aceptación de la distribución física internacional en la empresa TECH DATA PERU S.A.C. de la ciudad de Surquillo - Lima – 2014	51
Tabla 9: Pregunta ítem 01 ¿Llega defectuoso el embalaje de las mercaderías provenientes de Miami? Factor costo – 2014	52
Tabla 10: Pregunta ítem 10. ¿Diga Ud. si la aplicación del SADA (Sistema de Despacho Anticipado), le ha permitido retirar su carga evitando sobrecostos en el almacenaje? Factor costo – 2014	53
Tabla 11: Pregunta ítem 28 ¿Dispone Ud. a tiempo los documentos aduaneros de origen y destino para ser presentados ante la aduana peruana? Factor tiempo – 2014	54
Tabla 12: Correlación de las dimensiones	55

Índice de figuras

<i>Figura 1: Distribución Física Internacional</i>	19
<i>Figura 2: Componentes Básicos de la DFI</i>	22
<i>Figura 3: Ecuación de los Costos de la DFI</i>	24
<i>Figura 4: Componentes del costo en el país importador</i>	27
<i>Figura 5: Componentes del costo durante el tránsito internacional</i>	28
<i>Figura 6: Componentes del costo en el país exportador</i>	28
<i>Figura 7: Cadena de operaciones de la DFI</i>	30
<i>Figura 8: Flujograma actual de DFI Aérea/Marítima de la empresa Tech Data Perú S.A.C.</i>	39
<i>Figura 9: Gráfico Trabajadores de la empresa Tech Data Perú S.A.C. de la ciudad de Surquillo-Lima con los factores costos – 2014.</i>	48
<i>Figura 10: Gráfico Trabajadores de la empresa Tech Data Perú S.A.C. de la ciudad de Surquillo-Lima con los factores tiempo – 2014.</i>	49
<i>Figura 11: Gráfico Trabajadores de la empresa Tech Data Perú S.A.C. de la ciudad de Surquillo- Lima con los factores calidad de servicio – 2014</i>	50
<i>Figura 12: Gráfico Nivel de aceptación del proceso de distribución física internacional en la empresa TECH DATA PERU S.A.C. de la ciudad de Surquillo - Lima – 2014</i>	51
<i>Figura 13: Gráfico Medición del ítem 01, encuesta – 2014</i>	52
<i>Figura 14: Gráfico Medición del ítem 10, encuesta – 2014</i>	53
<i>Figura 15: Gráfico Medición del ítem 28, encuesta – 2014</i>	54

Resumen

La investigación titulada “Distribución Física Internacional desde Miami para la empresa Tech Data Perú SAC Surquillo 2014” tuvo como objetivo principal determinar el nivel de flujo de Distribución Física Internacional para la empresa Tech Data Perú SAC., según Castellanos (2009), estableciendo el nivel de calidad de servicio como resultado de la aplicación correcta de costos vs. tiempo de distribución de las mercaderías importadas, desde el pedido a los proveedores hasta el despacho del producto final.

La investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo, no experimental, con enfoque cuantitativo con una muestra de 40 colaboradores de la empresa de estudio. Para mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y el alfa de Cronbach; el instrumento fue la encuesta graduado en escala Likert para cada una de las dimensiones.

En la presente investigación, se analizó la confiabilidad de la encuesta aplicando a la empresa de estudio con un valor significativo de (Alfa Cronbach 0,812).

De esta manera, se obtuvo como resultado un nivel regular del proceso de distribución física y una correlación positiva moderada entre las dimensiones costo, tiempo y calidad de servicio.

Palabras claves: Distribución Física Internacional, logística, aduanas.

ABSTRACT

This research entitled “International Physical Distribution for the company Tech Data Perú SAC Surquillo from Miami “ had as a main objective to determine the flow level of International Physical Distribution for the company Tech Data Peru SAC, according Castellanos (2009), establishing the level of service quality as a result of the correct application of cost vs. time distribution of imported goods since the orders to suppliers until the release of the final product.

The investigation was developed under a descriptive design, non experimental, with a quantitative approach with a sample of 40 employees of the company. To improve the information requested previously validated instruments and the validity and reliability was demonstrated using the technique of expert opinion and Cronbach's alpha; the instrument was the survey graded Likert scale for each of the dimensions.

In the present investigation was analyzed the reliability of the survey applied to research company with a significant value (Cronbach's alpha 0.812) was analyzed.

So was obtained a regular level resulting from physical distribution process and a moderate positive correlation between the cost, time and quality of service dimensions.

Keywords: International Physical Distribution, logistics, customs.