



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**La cadena de suministro y la importación de motos eléctricas de
China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Negocios Internacionales**

AUTORA:

Vidal Rivera, Nevy Rosa (orcid.org/0000-0003-4692-4412)

ASESORA:

Dra. Cavero Egusquiza Vargas, Lauralinda Leonor (orcid.org/0000-0001-5222-8865)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

La presente investigación es dedicada a mis padres
y sobre todo a la persona más luchadora y perseverante
que puedo conocer: yo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme lograr cumplir una de mis metas Académicas más anheladas y también un agradecimiento especial a todos mis docentes que he tenido a lo largo de mi carrera universitaria.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CAVERO EGUSQUIZA VARGAS LAURALINDA LEONOR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de NEGOCIOS INTERNACIONALES de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La Cadena de Suministro y la Importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022", cuyo autor es VIDAL RIVERA NEVY ROSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 25 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CAVERO EGUSQUIZA VARGAS LAURALINDA LEONOR DNI: 08879583 ORCID: 0000-0001-5222-8865	Firmado electrónicamente por: LCAVEROE el 04-12- 2023 17:00:49

Código documento Trilce: TRI - 0665141



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VIDAL RIVERA NEVY ROSA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de NEGOCIOS INTERNACIONALES de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La Cadena de Suministro y la Importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
NEVY ROSA VIDAL RIVERA DNI: 75016555 ORCID: 0000-0003-4692-4412	Firmado electrónicamente por: NVIDALR el 25-11-2023 18:13:41

Código documento Trilce: TRI - 0665151



INDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
INDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	15
3.3. Escenario de estudio.....	16
3.4. Participantes	16
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.6. Procedimiento	16
3.7. Rigor científico	17
3.8. Método de análisis de datos.....	17
3.9. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS	
ANEXOS	

RESUMEN

La presente investigación está titulada La Cadena de Suministro y la Importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022. El objetivo de la investigación fue analizar cómo incide la Cadena de Suministro y la Importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo con un diseño no experimental, de tipo aplicada. El escenario de estudio son las empresas importadoras de motos eléctricas de Lima. Los participantes fueron 4 gerentes del área logística de empresas importadoras. Se utilizó la técnica de entrevista y como instrumento la guía de entrevista. Se obtuvo como resultado que, para que un producto llegue a las manos del cliente o consumidor final se requiere de una correcta gestión de la cadena de suministro para la importación, desde los proveedores de materias primas hasta la entrega al cliente. Llegando a la conclusión que una adecuada gestión de la cadena de suministro en la importación incide positivamente porque permite realizar y cumplir cada etapa de la logística de manera óptima, lo que permite cumplir con los requerimientos de los clientes en las condiciones y tiempos pactados.

Palabras clave: cadena de suministro, importación, logística, abastecimiento, control de inventario

ABSTRACT

The present research is entitled The Supply Chain and the Importation of Electric Motorcycles from China in the district of Los Olivos period 2019 to 2022. The objective of the research was to analyze how the Supply Chain and the Importation of Electric Motorcycles from China in the district of Los Olivos from 2019 to 2022. The research was developed under a qualitative approach with a non-experimental design, applied type. The study scenario is the importing companies of electric motorcycles in Lima. The participants were 4 managers of the logistics area of importing companies. The interview technique was used and the interview guide was used as an instrument. The results showed that, for a product to reach the hands of the client or final consumer, it requires a correct management of the import supply chain, from the suppliers of raw materials to the delivery to the client. It was concluded that a proper management of the import supply chain has a positive impact because it allows to perform and fulfill each stage of the logistics in an optimal way, which allows to meet the requirements of customers in the agreed conditions and times.

Keywords: supply chain, import, logistics, logistics, sourcing, inventory control

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, China es el mayor proveedor de productos los cuales son distribuidos a otros países mediante el comercio internacional. Sin embargo, la problemática que se muestra es que, China, al carecer de ciertos insumos para fabricar los productos debido al incremento de precios y falta de proveedores, los demás mercados o países importadores se quedan sin existencias en sus almacenes afectando directamente el último trecho de la cadena de suministro y provocando un impacto negativo en la cadena de valor. Según Cadena de Suministro (2022, pf. 1) Desde el 2020 y a causa de los efectos negativos que trajo la pandemia, se ha hecho visible que China cumple un rol importante a nivel mundial, con respecto a las cadenas de suministro, exponiendo la gran dependencia que sufren los países de la que es denominada la gran fábrica del mundo. Por tanto, las fuertes disrupciones a causa del alza de precios en insumos y mano de obra que se han presentado desde el comienzo de la pandemia ha forzado a las compañías a replantear sus áreas de producción, sumando nuevas tácticas para optimizar la cadena de suministro.

A nivel nacional el problema se focaliza en el aumento de la volatilidad del mercado a causa de los problemas sociales y políticos trayendo como consecuencia el aumento del valor de los productos importados e incremento de los precios del transporte internacional afectando a las empresas importadoras quienes deben pagar precios elevados para satisfacer la demanda del mercado nacional. Según ComexPerú (2021, pf. 6) en consecuencia del contexto político que atraviesa nuestro país, habría un impacto con respecto al precio del dólar y por consiguiente a la economía. El aumento del tipo de cambio impacta directamente al valor de muchos productos, mediante el incremento del precio de las importaciones, y por tanto esto se vería reflejado no solo en el alza de precios de mercancías importadas sino también en el incremento de precio de insumos importados afectando a las cadenas de producción del país.

Por el lado local, las interrupciones en la cadena de suministro traen como problemática no cubrir las necesidades del mercado con respecto a los productos

que no se producen en el país y es necesario importarlos del extranjero. Un claro ejemplo son los electrodomésticos y los insumos importados los cuales no son fabricados en el país y se necesita traerlos del exterior para cumplir con la demanda ya existente. ComexPerú (2022, pf. 9) señala que, en relación a las importaciones, se está comprando productos e insumos más costosos y en menor cantidad. Es por ello que el nivel del precio internacional influye directamente en la inflación del país, ya que los insumos importados necesarios para la producción local han aumentado afectando a los precios del consumidor local.

Satisfacer una alta demanda de mercado no es una tarea sencilla, para ello se debe cumplir con una cuidadosa ejecución en relación a la cadena de suministro, asegurando el aprovisionamiento de materias primas y disminuyendo los costes que implican la producción, importación y distribución de productos.

Es por esto que, dicha investigación lleva como problema general ¿Cómo incide la Cadena de Suministro y la Importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022? y como problemas específicos ¿Cómo incide el aprovisionamiento y la importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022? ¿Cómo incide la producción y la importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022? ¿Cómo incide el almacenaje y la importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022? ¿Cómo incide la distribución y la importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022?

El trabajo de investigación expone una justificación teórica, metodológica y práctica. En primer lugar, se desarrolla de forma teórica, puesto que se podrá hacer un análisis de los objetivos planteados, así mismo aquellas personas que aperturan o administran una pyme podrán tener un mayor entendimiento del tema, teniendo en cuenta que la presente investigación podría ser utilizada para realizar futuros análisis. De forma metodológica, se determina un enfoque cualitativo, donde las categorías son la cadena de suministro e importación, añadiendo que sus correspondientes subcategorías se obtuvieron según su teoría y la utilización de información existente fue recolectada de medios confiables; y de forma sencilla, dado que este tipo de compañías lograrán hacer uso de la investigación para

identificar ciertas imperfecciones con respecto a la cadena de suministro y, utilizar las tácticas correctas para poder optimizar su nivel de competencia en los mercados internacionales.

Una vez expuestas la justificación, se expone el siguiente objetivo general: Analizar cómo incide la Cadena de Suministro y la Importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022; y sus objetivos específicos son: Analizar cómo incide el aprovisionamiento y la Importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022. Analizar cómo incide la producción y la Importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022. Analizar cómo incide el almacenaje y la importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022. Analizar cómo incide la distribución y la importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes internacionales que se obtuvieron son:

Vinajera, Marrero y Cespón (2020) en su artículo de investigación titulado: *Evaluación del desempeño de la cadena de suministro sostenible enfocada en procesos*, presentó como finalidad la implementación de un instrumento metodológico para analizar el desempeño de la CS sostenible a través de una gestión integral. La metodología está conformada por 5 puntos: criterios de atención al cliente, ecoeficiencia, rentabilidad, valor añadido y productividad. Los resultados arrojaron un progreso viable de la cadena estudiada, por lo que se pudo verificar el cambio y la viabilidad del uso de dicho instrumento. Concluyendo que la práctica empresarial destaca la importancia de medir el desempeño de las CS.

Arredondo y Caldera (2021) en su artículo de investigación titulado: *Análisis de la RSE y el impacto de la cadena de suministro en las prácticas de desempeño sustentable: un estudio de caso en una empresa exportadora mexicana*, cuyo fin fue analizar el efecto de las actividades logísticas en una pequeña y mediana compañía exportadora de México y a la vez estudiar si su factor tuvo un progreso sostenible en lo ambiental, social y económico. Usando una metodología cualitativa con enfoque de estudio descriptivo. El resultado indicó la competitividad con respecto al valor agregado del producto.

Rodríguez (2018) en su artículo de investigación titulado: *La gestión de la cadena de suministro sostenible en la industria alimenticia*, presentó como objetivo reconocer los elementos principales que repercuten en la administración de la CS, usando la metodología de la técnica de estudio de documentos científicos. Según los resultados se reconoce este enfoque como reciente o naciente, en el que se enfatiza la obligación de realizar un trabajo en red entre las partes involucradas en la producción. Concluyendo que, el planteamiento a la GCSS en el sector alimentario hace que los ciudadanos y el gobierno tomen mayor conciencia social y ambiental.

Zuluaga, Cano y Montoya (2018) en su artículo de investigación titulado: Gestión logística en el sector textil-confección en Colombia: retos y oportunidades de mejora para la competitividad, donde el fin fue verificar y estudiar el problema actual del rubro textil, originado de elementos externos relacionados con la situación socioeconómica del país, los cuales pueden debilitar más de un eslabón en la CS. En la metodología se llevó a cabo un análisis detallado de las teorías y se aplicaron entrevistas a empresarios. En los resultados, se plantean acciones y contribuciones aumentando el nivel de producción y competencia de las empresas que forman parte del rubro. Concluyendo que es claro el riesgo del rubro textil debido a los problemas sociales, políticos y económicos del país. A causa de esto se deberán proponer tácticas que aseguren al rubro con unos índices admisibles de competitividad y productividad.

Villarreal (2014) en su artículo de investigación titulado: *Logística Integral: Una alternativa para crear valor y ventajas competitivas en las pequeñas y medianas empresas (pymes) del Sector Calzado*. Tiene como fin estudiar el impacto de la ejecución de la logística integral para que una empresa sea competitiva; sirviendo como tácticas para las pymes en un escenario global, logrando una competencia. La metodología fue de tipo cuantitativo correlacional, con un análisis transversal haciendo uso de métodos cuantitativos para calcular la importancia de la cadena logística, aplicando 60 encuestas a compañías pyme, obteniendo información a través de la observación y recopilando información cualitativa útil. Como resultado se evidencia que las pymes han obtenido una ventaja de diferenciación en comparación con otras empresas dentro del comercio internacional, a través de la logística integral. Concluyendo que, la empresa debe reconocer los generadores de costos y valor, direccionando todas las actividades importantes para su crecimiento, mediante la ejecución de la logística integral.

Barros y Fonseca (2021) en su artículo de investigación titulado: *Cómo lograr la reducción de costos mediante el almacenamiento y la distribución: un enfoque logístico*. Teniendo como objetivo explicar de qué manera se obtiene la minimización de gastos mediante el almacenaje y la comercialización. En los resultados se halla que es factible disminuir los costes a través de la gestión

racional de CS, enfocándose en cada fase del almacenaje y distribución de mercancías. Concluyendo que, las compañías que aspiran incorporarse al rubro de la logística deben llevar a cabo una efectiva gestión del almacenaje y comercialización, mediante el empleo de instrumentos de implementación modernos, como los sistemas ERP.

Avendaño y Silva (2018) en su artículo de investigación titulado: *Análisis de los cuellos de botella en la logística internacional de las Pymes de confecciones en Colombia*, con el objetivo de estudiar los obstáculos del proceso logístico internacional desde la adquisición de materias primas hasta la entrega al consumidor final, perjudicando el nivel de competencia de las Pymes. La metodología fue de tipo descriptiva, se llevaron a cabo encuestas en 2 compañías que lideran el rubro de confecciones. Los resultados permitieron identificar que, en la distribución de las mercancías, son los mismos empresarios quienes realizan algunas actividades o son delegadas a un operador logístico tales como los cumplimientos en las instituciones portuarias, el transporte internacional y demás. Se concluye que es trascendental la organización de la logística interior de una empresa.

Zambrano, Giler, Vera y Franco (2020) en su artículo de investigación titulado: *Beneficios y desafíos del uso de las TIC en la cadena de suministro*. Teniendo como objetivo averiguar cuáles son las TIC más importantes que forman parte de los procesos tanto internos como externos para lograr su incorporación, a la vez se busca identificar cuáles son las ventajas que se podría conseguir con su ejecución y los retos que implica usar las TIC emergentes. La metodología utilizada fue la técnica exploratoria/analítica con la finalidad de hacer una apreciación crítica de las contribuciones teóricas y empíricas hechas en relación al funcionamiento de las TIC en la CS. En los resultados se obtuvo que la implementación de las TIC brinda la oportunidad de generar valor en las empresas, productos o servicios. Se concluye que, al usar las TIC en cada proceso, permite la incorporación y la realización de un trabajo colaborativo en tiempo real, desde la parte interna de la empresa hasta las conexiones externas con proveedores y clientes.

Moreno, Moreno y Coello (2018) en su artículo de investigación titulado: *Optimizar procesos logísticos de las medianas empresas para reducir costos en el departamento de exportaciones*. Cuyo objetivo es reconocer las tácticas con el fin de optimizar la organización logística de las pymes exportadoras. En la metodología se realizó la revisión de documentación bibliográfica en internet a través de revistas científicas, publicaciones en sitios web oficiales y periódicos nacionales e internacionales. Los resultados determinaron que el entorno el cual es cada vez más exigente, ya no solo busca productos con precios accesibles, sino también exige una mejora y eficiencia en los procesos logísticos que aseguren los tiempos de entrega en las condiciones acordadas. Se concluye que, el perfeccionamiento de la organización logística de una compañía exportadora es realizable en virtud de la incorporación de estrategias y herramientas adecuadas como, por ejemplo: el uso del comercio electrónico, alianzas estratégicas y capacitación.

Baah, Opoku, Acquah, Agyabeng, Afum, Issau, Ofori y Faibil (2022) en su artículo de investigación titulado: *Effect of information sharing in supply chains: understanding the roles of supply chain visibility, agility, collaboration on supply chain performance*. Cuyo objetivo es reconocer las maneras de alcanzar, conservar y optimizar las posiciones competitivas en las cadenas de suministro a través del intercambio de información, la capacidad de rastreabilidad, la participación y rapidez. La metodología tiene un enfoque cuantitativo para el estudio e interpretación de los datos con un diseño de investigación basado en encuestas. Los resultados indican que el intercambio de información predomina positiva y notablemente en la CS, la colaboración, la agilidad y el rendimiento. Se concluyó que el intercambio de información es básico para optimizar las ganancias competitivas y el rendimiento superior de la cadena de suministro.

Pinho y Proença (2022) en su artículo de investigación titulado: *Developing Return Supply Chain: A Research on the Automotive Supply Chain*. Cuyo objetivo es averiguar y discutir las dificultades y soluciones para desarrollar políticas de CS de retorno en el sector automovilístico. Presenta una metodología exploratoria de la CS de la automoción con la finalidad de analizar los procesos desarrollados para obtener cadenas de suministro más sustentables. Se utiliza una red empresarial

estratégica como muestra teórica para la recopilación de datos. Los resultados muestran que la preocupación por el cambio climático y las directrices gubernamentales llevan a una cultura organizativa sostenible. Concluyendo que, una vez superados los obstáculos, las empresas pueden incorporar herramientas como: "de la cuna a la cuna" en sus cadenas de suministro, este cambio es necesario para lograr la sostenibilidad.

Barbosa y Cátia (2018) en su artículo de investigación titulado: *Opportunities and challenges in sustainable supply chain: An operations research perspective*. Teniendo como objetivo estudiar las preferencias y orientaciones de las aplicaciones de los métodos de investigación operativa para obtener una cadena de suministro sostenible. Se utiliza una metodología de investigación sistemática sobre la CSS, basándose en la utilización de métodos de RUP para argumentar el proceso de decisión de la CSS. Como resultado se ha llegado a la conclusión de que, los autores que publican en el rubro aún están lejos de haber implementado modelos completos sobre la CSE, y el concepto de cadena de suministro sostenible sigue siendo bastante borroso.

Tejeda, Blanco y Guerra (2019) en su artículo de investigación titulado: *Factores que impulsan las importaciones de las empresas de alimentos procesados, mejorando su competitividad*, cuyo objetivo es establecer cuáles son los elementos que simplifican la importación de productos comestibles procesados en las grandes compañías alimentarias de México. La metodología es de tipo cuantitativo con un diseño no experimental, así mismo se realizó una encuesta a las principales empresas de la zona Norte de México donde se aplicaron 55 preguntas. Según los resultados demuestran que la gestión de trámites aduaneros, la disponibilidad extranjera, la calidad, el precio internacional de la mercancía y la capacidad logística de las compañías demuestran el 66.4% de la variabilidad que existe en relación al impulso de las importaciones. En las conclusiones se muestra la perspectiva económica de la fabricación, compra e importación, no obstante, se destaca que este rubro tiene una alta consideración en relación a la salud alimentaria puesto que las compañías desean perfeccionar y buscan ser líderes en el mercado al comercializar variedad de productos.

Peña (2022) en su artículo de investigación titulado: Demanda de exportaciones e importaciones en el Perú: estimación de elasticidades, precio e ingreso, enero 2012-febrero 2022. Presentó 4 objetivos; estudiar si los intercambios comerciales internacionales durante la pandemia retrasan los tiempos pactados; establecer cuál es la relación que hay entre el comercio exterior y sus determinantes teóricos en el corto y largo plazo durante el periodo estudiado; establecer si la respuesta del comercio internacional necesita del tipo de flujo durante el periodo estudiado; medir si tanto exportación como importación se enlazan en el corto y largo plazo durante el periodo estudiado. En la metodología se utiliza una prueba de comparación de medias. En los resultados se encontró que solamente el flujo de exportación real incrementa considerablemente en la pandemia; la flexibilidad del comercio real es favorable en un corto periodo y desfavorable en un largo periodo. Como conclusión se determina que el gobierno debe incorporar la industrialización como vías de competencia, producción y bienestar social.

Delgado y Yáñez (2019) en su artículo de investigación titulado: Impacto de las importaciones no petroleras desde China, en la balanza comercial del Ecuador, período 2013-2017. Con el objetivo de explicar la afectación de las importaciones no petroleras desde China, en la balanza de pagos de Ecuador, enfocándose en establecer el resultado de las importaciones y exportaciones no petroleras. La metodología tiene un diseño no experimental de tipo seccional descriptivo. Los resultados indican que el resultado de la balanza comercial arrojó negativo perjudicando el PBI en un promedio del 3% en el periodo estudiado. Concluyendo que, la problemática de la economía de Ecuador inicia en su base productiva ya que el país adquiere del extranjero más de lo que fabrica, compra más de lo que vende por lo tanto las exportaciones disminuyen y al no aplicar barreras no arancelarias las importaciones aumentan.

Liconá y Rodríguez (2022) en su artículo de investigación titulado: Participación de exportaciones e importaciones en PIB y concentración de comercio en países de la Alianza del Pacífico. Tiene como objetivo estudiar la contribución de las exportaciones e importaciones en el PBI de los países de la Alianza Pacífico y la

concentración del comercio. La metodología utilizada es el sustento teórico. Como resultados y conclusión se determina que el aumento del PBI en Chile, Colombia, México y Perú está bastante dominado por los mercados internacionales. Las exportaciones e importaciones incrementan su presencia mientras que, el PBI de tres de los países que forman parte de la AP, son dependientes en más del 50% de mercados extranjeros.

Los antecedentes nacionales que se obtuvieron son los siguientes:

Jara, Velasco, Canepa y Daza (2019) en su artículo de investigación titulado: *La estrategia de inventarios en la reducción de los costos logísticos de una empresa comercializadora de piezas, partes y accesorios de mantenimiento*. Donde su objetivo fue poner en ejecución la política de inventario con el fin de lograr la reducción de los costos debido a la falta de provisiones de productos de la empresa comercializadora. La metodología fue de diseño pre experimental longitudinal. En los resultados se encontraron el total de pérdidas durante el periodo 2018, se realizó una previsión estimada de la demanda por encima del total de veinte productos más considerables y que son suministrados a compañías mineras y del rubro construcción. Concluyendo que la posición de la administración de inventarios que manejaba la compañía se pudo establecer que dicha gestión era ineficiente a causa de los costos y por la falta de existencias los cuales generaron \$590554,80 (28,4%) de pérdida por ventas desatendidas o costos por falta de existencia.

Uribe y Salazar (2022) en su artículo de investigación titulado: *Enfoque de riesgos en la gestión de la cadena de suministros en el sector industrial*. Cuyo objetivo fue implementar un método de prevención de riesgos para las CS de las compañías del rubro industrial. La metodología utilizada fue la investigación sustantiva con enfoque documental con el fin de reconocer las fuentes vinculadas con los riesgos e inquietudes organizacionales. Los instrumentos y técnicas para manejar los riesgos son: el método de reglas de asociación, los flujos de comunicación y el sistema ERP. Los resultados arrojan que el estudio realizado permite pronosticar y controlar el riesgo en la CS de las empresas del rubro industrial, por lo que dicha herramienta, (etapas del enfoque de riesgos), logrará disminuir el riesgo al uso de equipos en los procesos de producción, así como la inseguridad para los

trabajadores. Se concluye que las etapas del enfoque de riesgos permiten una administración integral para la prevención de riesgos propios en la CS, puesto que brindan información valiosa en un tiempo determinado a través de la identificación, análisis, control y seguimiento de los riesgos.

Morcillo (2018) en su artículo de investigación titulado: *Sostenibilidad en la cadena de suministro: evidencias del sector minorista español*. Cuyo objetivo es estudiar la guía de sostenibilidad que la empresa Mercadona aplica en su CS, teniendo en cuenta que la sostenibilidad en la que se basa podría deberse a la implementación de un “grupo armónico” de elementos que diferencian a su CS de otras. En la metodología se han llevado a cabo métodos de investigación cualitativa (entrevistas), donde se encontró como resultado que todo el clúster de empresas suministradoras que trabaja con la empresa Mercadona, ha construido un fuerte conjunto de vínculos colaborativos que lo transforman en un poderoso impulsor para mejorar todas las actividades de su cadena de suministro, habiendo aplicado excelentes prácticas de mejora continua en comparación de otras empresas de la misma industria. Se concluye que la guía de sostenibilidad está basada en un “conjunto armónico” de buenas prácticas, donde todo gira en torno al cliente y se focaliza en que éste crea que va obtener el mejor precio del mercado, calidad y una amplia variedad de productos.

Schwarz (2017) en su artículo de investigación titulado: *Impacto de los costos logísticos en la competitividad de las cadenas de suministro agroexportadoras peruanas en el contexto del TLC Perú-EE. UU. al 2015*. Con el objetivo de realizar un estudio del efecto que generan los gastos logísticos de las CS de empresas peruanas agroexportadoras que trabajan bajo el contexto del TLC EE.UU-Perú. La metodología es de diseño no experimental con enfoque cuantitativo, con un estudio realizado en base a una determinada muestra elegida, de tipo intencional acerca de la conducta exportadora de compañías peruanas vinculadas con 7 CS dedicadas a la agroexportación. En los resultados se encontró que existe una relación entre la cantidad del gasto logístico de la mercancía y la competencia obtenida por la mercancía agroindustrial, cuantificada por medio del IVCRE. Se concluye determinando la vinculación del gasto logístico y la competencia para 7 CS

peruanas del rubro agroindustrial, explicando que, al incrementarse el gasto logístico de una mercancía, ésta pierde competitividad en la exportación.

Tremolada (2018) en su artículo de investigación titulado: Gestión de la cadena de suministro de un programa del Estado: metodologías que se adaptan para su optimización. El objetivo apunta a explicar de qué manera algunos métodos regularmente utilizados en empresas privadas pueden ser adaptadas para la optimización de programas del Estado. En la metodología se estudia la técnica SCOR y de igual forma se realiza un estudio de los interesados del Project PMBOK a partir de un enfoque teórico aplicativo. En los resultados se estableció que el uso de métodos comúnmente aplicados y usados en empresas privadas, como SCOR y PMBOK, pueden contribuir a la generación de valor de las instituciones del Estado. Si estos métodos se aplican correctamente, pueden influir positivamente al proyectar un Programa de Alimentación Escolar. Se concluye que los instrumentos SCOR y PMBOK son factibles para aplicarlos a programas del gobierno teniendo que ser ajustado a las bases de la organización y sus objetivos a cumplir.

En cuanto a las teorías que sustentan la presente investigación tenemos a la Teoría de Restricciones: esta teoría se basa en hallar la restricción u obstáculo que impide cumplir con los objetivos de un sistema. En toda industria hay sistemas que están conformados por procesos que se interrelacionan, donde existe una restricción o impedimento el cual retrasa u obstaculiza la realización de una acción determinada, y como consecuencia impide el cumplimiento de las metas de una empresa. A modo de ejemplo, en una compañía o planta de producción se identifica una restricción y según la teoría lo que se busca es eliminar dicho factor limitante.

También se considera la Teoría de las Ventajas Comparativas: esta teoría es básica del comercio internacional, y trata sobre la eficiencia que tiene cada país para producir y exportar un producto a un costo relativamente menor. Cada nación se especializará en todo lo que haga de manera eficiente e importará mercancías en las cuales sea menos eficiente o en tal caso, sea más caro fabricarlo, con la finalidad de potenciar su comercio exterior.

De igual forma se toma en cuenta la Teoría de la ventaja de los factores: de acuerdo a esta teoría, hay países que tienen abundancia relativa en capital y otros quienes tienen abundancia relativa en mano de obra, por lo que, aquellos que son ricos en capital deben ofrecer (exportar) bienes intensivos en trabajo a otros países, en tanto, los países abundantes en trabajo (mano de obra) deben exportar mercancías intensivas en trabajo. Vale decir que estos países se enfocarán en producir bienes en los cuales utilizarán los recursos abundantes que tienen.

Finalmente, la Teoría de la ventaja competitiva, la cual se refiere a la suficiencia que tiene un negocio o compañía para ofrecer algo de calidad para satisfacer la necesidad de un determinado segmento, este valor simboliza lo que los consumidores están dispuestos a pagar. Esta teoría se entiende también por las características únicas que puede ofrecer una empresa y que le permite ser competitiva en un mercado de la misma industria, brindando un excelente posicionamiento a la marca o empresa. Los tipos de ventajas competitivas que existen son: ventaja competitiva por menor costo, por diferenciación y por enfoque.

En cuanto a los enfoques conceptuales de la presente investigación se tiene como primera Categoría Cadena de suministro en la que Jiménez y Hernández (2002) se basan en la ejecución de diferentes procesos de negocios de distintas organizaciones con el objetivo de lograr un mayor impacto en la minimización de costos, la rapidez de ingreso a un mercado determinado, atención y servicio al cliente y rentabilidad de cada uno de los participantes. Esta categoría tiene 4 Subcategorías: 1) Aprovechamiento: que es considerado una de las partes fundamentales dentro del flujo de fabricación de un producto para optimizar su desarrollo. Dentro del aprovechamiento están incluidas las alianzas estratégicas con proveedores confiables, estableciendo relaciones a largo plazo, así mismo la adquisición de insumos y la reducción de costes. (Jiménez y Hernández, 2002); 2) Producción: Según Márquez (2012) se trata de organizar y administrar todas las actividades que se deben realizar para la obtención de un producto, y para llevar a cabo dicho trabajo están incluidas tanto las personas como los insumos, materiales, herramientas, máquinas e instalaciones para la elaboración de algún producto. 3) Almacenaje según Bureau (2011), el almacenaje forma parte de la logística y se

basa en mantener cerca a los insumos y productos de sus puntos de consumo o adquisición, también se trata de preservar y custodiar las mercancías que no se encuentran en proceso de ser fabricados o trasladados. Por último 4) Distribución: se entiende por distribución al traslado de mercancías desde su punto de fabricación hasta el punto donde serán puestos a la venta, para ponerlos a disposición del consumidor final en condiciones óptimas para ser adquiridas. (Díezy Navarro, s.f.) Para la segunda categoría Importación, se entiende como la actividad que aprueba el ingreso de mercancías extranjeras al territorio peruano para el consumo, habiendo pagado los derechos e impuestos aduaneros que le corresponde a cada tipo de mercancía. Así mismo se debe cumplir con la documentación y gestión aduanera. (SUNAT, s.f.), esta segunda categoría tiene 4 Subcategorías 1) Calidad donde ISO 9001 (2016) afirma que la calidad de un producto está basada en las cualidades que defina el cliente y la satisfacción que sienta al recibirlo y usarlo. 2) Precio que es la cantidad de efectivo que se percibe por la venta de un producto o servicio. (Kotler y Armstrong, 2013). Preferencia hace referencia a los gustos e inclinación que tiene un consumidor hacia cierto producto. (CODAES, 2017). Necesidad del consumidor según Da Silva (2021) nos explica qué son los impulsos psicológicos y físicos que hacen que una persona quiera adquirir un producto.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Se utilizará un tipo de investigación aplicada, que de acuerdo a CONCYTEC (2020) este tipo de investigación está orientada a establecer mediante el resultado de una investigación científica, los protocolos, métodos y tecnologías, por los cuales se puede satisfacer una necesidad ya conocida y precisa.

En el diseño se utilizará un diseño no experimental, dicho de otra manera, las variables no serán manipuladas Según Mata (2019) sostiene que, en este sentido, las variables no tendrán variación alguna con respecto a la otra variable, ni serán utilizadas.

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

En el presente trabajo de investigación se trabajan con 2 categorías: Cadena de suministro como categoría independiente e Importación como categoría dependiente.

Para la categoría Cadena de Suministro se establecieron cuatro subcategorías: 1) aprovisionamiento, que tiene como indicadores “materia prima” y “abastecimiento”; 2) producción, que tiene como indicadores “planificación” y “reducción de costos”; 3) almacenaje, que tiene como indicadores “gestión de productos” y “control de inventario”; 4) distribución, que tiene como indicadores “Comercialización” y “Entrega al cliente”

Para la categoría Importación se establecieron cuatro subcategorías: 1) calidad, que tiene como indicadores “recomendación del cliente” y “aceptación del mercado”; 2) precio, que tiene como indicadores “accesibilidad” y “utilidad”; 3) preferencia, que tiene como indicadores “satisfacción” y “recomendación”; 4) necesidad del consumidor, que tiene como indicadores “hábito de consumo” y “percepción”. Ver **Anexo 1 y 2**

3.3 Escenario de estudio

El escenario de estudio son las empresas importadoras de motos eléctricas de Los Olivos.

3.4 Participantes

Los participantes son expertos en el tema con relación a la importación de motos eléctricas, quienes están vinculados en el tema a tratar. Entre ellos se mencionan a los importadores directos de motos eléctricas, gerentes y distribuidores de motos eléctricas quienes se encuentran relacionados con el rubro mencionado ya que han sido partícipes de las interrupciones y deficiencias que hay en las cadenas de suministro.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: en el presente trabajo se aplicará la técnica de entrevistas. Esta técnica aporta positivamente a las investigaciones cualitativas para la recolección de datos. Es el simple hecho de conversar con otra persona. (Feria, Matilla y Mantecón, 2020)

Instrumentos: como instrumento se utilizará la guía de entrevista, en ella se encuentran las preguntas planteadas para realizar dichas entrevistas. Además, se toma en cuenta la matriz de triangulación como herramienta. Este instrumento permite abordar las preguntas que se harán a los entrevistados. (León, 2006)

3.6 Procedimiento

El procedimiento de la presente investigación se enfoca básicamente en el tema en mención, haciendo un estudio de las problemáticas, posteriormente se realizó la búsqueda de artículos científicos nacionales e internacionales, en español el inglés con el fin de obtener más información sobre el tema, además de la búsqueda de teorías que sustentan cada categoría expuesta. Adicional a ello se elaboró una matriz de categorización y matriz de sistematización. En este proyecto de investigación se hizo una recolección

de datos utilizando como técnica la entrevista acerca de la cadena de suministro en la importación de motos eléctricas de China en el periodo 2019 - 2022 dirigido a gerentes de empresas, ejecutivos experimentados en el tema, importadores directos y agentes calificados. Se abordan preguntas relacionadas al tema con el fin de explicar, entender y transformar la situación actual de las importaciones de motos eléctricas.

3.7 Rigor científico

En relación al rigor científico que se va a sustentar en la presente investigación se van a tomar en cuenta los siguientes principios: la credibilidad, la transparencia de la información expuesta, las distintas teorías, mostrando la autenticidad de la información. La autenticidad de la información se basará en la amplia información conseguida que será fundamentada de acuerdo a los artículos científicos que fueron expuestos en el marco teórico del presente trabajo. Consiguiente a ello tenemos la firmeza que se obtendrá en la presente investigación con respecto a las categorías y subcategorías expuestas anteriormente.

3.8 Método de análisis de datos

En la presente investigación se efectuará un estudio de la recolección de datos obtenida directamente de las entrevistas realizadas para establecer los elementos que influyen en la cadena de suministro para la importación, se realizarán preguntas abiertas en este caso. Así mismo sostenernos en fuentes confiables, tesis, artículos científicos, libros y tan pronto se obtenga la información se tendrá que elaborar la triangulación de la información mediante la matriz de categorización donde se encuentran las subcategorías e indicadores.

3.9 Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación se basó en los principios del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo. Así mismo se resalta que con el uso de las normas de la 7ª edición de APA, se respetará la información de los autores. Para esta investigación se utilizaron fuentes

confiables como Scopus, Redalyc, Mendeley, entre otras. De igual forma las entrevistas para la recolección de datos se realizaron con el debido consentimiento de los participantes.

IV. RESULTADOS Y DISCUSION

Objetivo general: Analizar cómo incide la Cadena de Suministro y la Importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022.

En relación a la subcategoría Aprovechamiento, los entrevistados indican que la materia prima es básica para la fabricación y desarrollo de un producto, a la vez consideran trabajar de la mano de proveedores confiables que garanticen calidad y puntualidad. El abastecimiento de materiales es básico y fundamental no obstante recomiendan evaluar qué tipo de insumos se están abasteciendo para evitar pérdidas o daños de dichos materiales.

En lo que respecta a la subcategoría Producción, los entrevistados manifiestan que la planificación es una tarea fundamental e importantísima dentro de cada área de una empresa ya que aplicando esta herramienta se pueden cumplir con los objetivos propuestos y a su vez evitar tiempos perdidos; por otro lado, la reducción de costos permite que una empresa pueda ofrecer sus productos a precios asequibles para los clientes.

Para la subcategoría Almacenaje, según los entrevistados, la gestión de productos es bastante importante porque permite hacer un análisis del ciclo de un producto y también permite identificar en qué etapa se encuentra dentro del mercado comercial. En cuanto al control de inventario sostienen que influye en gran medida dentro de la logística de una empresa, ya que al no realizar este trabajo correctamente no se tiene mapeado el stock que existe en almacén.

Por último, en la categoría Distribución, plantear una estrategia de comercialización es parte fundamental para dar a conocer un nuevo producto próximo a lanzarse al mercado basándose en un plan donde se tienen los objetivos definidos. Una correcta comercialización va de la mano de una correcta entrega de producto al cliente enfocado en la puntualidad y buen estado del mismo producto.

Por las razones antes mencionadas, se logra evidenciar que para que un producto llegue a las manos del cliente o consumidor final se requiere de una correcta gestión de la cadena de suministro para la importación, desde los proveedores de materias primas hasta la entrega al cliente. Ejecutar cada tarea con el mayor control posible

es crucial para fidelizar a los clientes de las empresas importadoras y cumplir sus requerimientos en los tiempos pactados. **(Ver Anexo 5)**

Objetivo específico 1: Analizar cómo incide el aprovisionamiento y la Importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022.

En relación al indicador materia prima: el entrevistado N° 1 expresó que dentro de los procesos que se ejecutan en la cadena de suministro, las materias primas son bastante importantes ya que sin ellas no existiría producto final y por ende no existiría stock. El entrevistado N° 2 sostuvo que las materias primas si son fundamentales, pero más importantes son los proveedores que entregan dicha materia prima. El entrevistado N°3 manifestó que es ideal contar con proveedores confiables que nos entreguen la materia prima a tiempo y en perfecto estado. Por último, el entrevistado N° 4 indicó que la materia prima es un elemento básico dentro de la cadena de suministro de cualquier compañía.

Para el indicador abastecimiento, el entrevistado 1 comentó que una empresa debe abastecerse de cierta cantidad de insumos para su producción puesto que puede presentarse alguna escasez de productos para la fabricación. El entrevistado 2 y 3 sostienen que el abastecimiento de materiales no es tan positivo ya que algunos insumos se pueden vencer o deteriorar mientras están guardados, a su vez indican que el exceso de materiales almacenados puede tomarse como dinero muerto o estancado. El entrevistado 4 manifiesta que el abastecimiento de materiales es positivo toda vez que exista un control de los mismos con el fin de evitar pérdidas por vencimiento o deterioro de dichos materiales.

De acuerdo a los resultados de cada entrevista se puede observar que en relación al indicador materia prima, éstas son básicas para la fabricación de productos no obstante es importante trabajar de la mano de proveedores confiables quienes son los que nos brindaran la materia prima en perfectas condiciones y en los tiempos pactados. Por otro lado, para el indicador abastecimiento se evidencia que es beneficioso abastecerse de algunos insumos, pero no llegar a tener grandes cantidades guardadas en un almacén, puesto que los insumos se pueden deteriorar en un corto o mediano plazo trayendo pérdidas para la empresa.

Se evidencia que, desde la primera etapa del desarrollo de la cadena de suministro para la importación, es crucial ejecutar cada paso con bastante cuidado y control con el fin de manejar los tiempos y tener los materiales en el momento adecuado listos para la producción. (Ver Anexo 6)

Objetivo específico 2: Analizar cómo incide la producción y la Importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022.

Los resultados obtenidos para el indicador planificación, donde el primer entrevistado sostiene que la acción de planificar permite llevar una adecuada organización para cada área dentro de una empresa agilizando las tareas próximas a realizarse. El segundo, tercer y cuarto entrevistado expresaron que la planificación ayuda a no tener tiempos muertos y a su vez aporta al cumplimiento de objetivos en los tiempos ya previstos.

Con respecto al indicador reducción de costos, el entrevistado 1 indica que reducir los costos aporta positivamente a la empresa porque permite disminuir el precio de venta de un producto. El entrevistado 2 y 3 manifestaron que disminuir los costos de fabricación de un producto beneficia a la empresa a incrementar sus ganancias. El entrevistado 4 sostuvo que la reducción de costos permite que una empresa pueda brindar productos a precios más económicos, favoreciendo el bolsillo del cliente.

En ese sentido se analiza que en la producción se debe tener en cuenta la planificación que es fundamental para el cumplimiento de objetivos dentro de cada área de una empresa, y también la reducción de costos el cual beneficia tanto a la empresa como a los mismos clientes porque se le puede brindar precios más asequibles. (Ver Anexo 7)

Objetivo específico 3: Analizar cómo incide el almacenaje y la Importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022.

Relacionado al indicador gestión de productos, el primer entrevistado sostuvo que al realizar una gestión de los productos se puede realizar un estudio del ciclo del

mismo desde su etapa inicial hasta la fijación de precio. El segundo entrevistado comentó que dicha acción mencionada es bastante importante de ejecutar ya que los productos tienen etapas y es recomendable identificar en qué etapa se encuentra para poder trabajarlo en base a una planificación. El tercer entrevistado expresó que la gestión de productos es importante porque se tiene que conocer que tipos de productos requiere el mercado. Por último, el cuarto entrevistado manifiesta que al realizar dicha gestión se logra identificar si el producto aun es aceptado por el público o si requiere cambios.

Así mismo para el indicador control de inventario, todos los entrevistados manifiestan que dicha acción aporta beneficiosamente a las empresas ya que se tiene mapeado en tiempo real que productos hay en stock y que cantidades existen con precisión, con el fin de poder ofrecer a los clientes con total certeza y por ende entregar sus productos en los tiempos fijados.

De igual forma se demuestra que los entrevistados tienen claro que la gestión de productos y el control de inventario son pilares básicos para mantener un almacén ordenado y controlado, al no poner en práctica dichas herramientas o, en tal caso, llevar un mal manejo puede traer consecuencias graves a la empresa. (Ver Anexo 8)

Objetivo específico 4: Analizar cómo incide la distribución y la Importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022.

Para el indicador comercialización, el entrevistado N° 1 expresó que es bastante importante aplicar una estrategia de comercialización ya que en ella se plasma un plan donde lo que se busca es cumplir con los objetivos propuestos en relación a un producto; por su parte el entrevistado N° 2 sostiene que al aplicar una correcta comercialización de productos también se puede evaluar el desempeño del área de ventas. El entrevistado N° 3 indica que cuando se planea lanzar un producto nuevo al mercado es crucial trabajar con estrategias de comercialización porque éstas permiten que los clientes confíen en el nuevo producto que la empresa ofrecerá. Por último, el entrevistado N° 4 nos comenta que sin una estrategia planteada no

se pueden cumplir con los objetivos propuestos ni saber a qué dirección se está dirigiendo.

Con respecto al indicador entrega al cliente, los cuatro entrevistados manifestaron que los tiempos y formas de entrega de un producto son parte importante ya que demuestran la puntualidad y compromiso que se tiene al cliente, así como también el estado del producto entregado. De igual modo, al satisfacer las necesidades del cliente con el producto entregado también se logra una fidelización.

Se puede constatar que, en relación a la comercialización de productos es indispensable contar con estrategias de comercialización plasmadas en un plan que permitan saber que pautas seguir para lograr ingresar un producto nuevo al mercado o repotenciar uno ya existente, sin una estrategia definida es probable que toda la inversión que conlleva la elaboración de un producto sea en vano, aunque sea el mejor producto del mercado. Dentro de dichas estrategias también está la última etapa de la cadena de suministro que es la entrega al cliente, donde lo que se busca es que no solo el producto llegue a tiempo, sino que sea recibido en óptimas condiciones, sin detalles ni partes dañadas. (Ver Anexo 9)

De igual forma, se expone la discusión en base a los antecedentes considerados en la presente investigación.

En cuanto al **objetivo general: Analizar cómo incide la Cadena de Suministro y la Importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022**, se deja en claro que una correcta gestión de la cadena de suministro en una empresa es la base principal para que toda la organización pueda funcionar adecuadamente, para ello se requiere del trabajo de diferentes áreas. Por esa razón, nos basamos en el aporte de Rodríguez (2018) que, según los resultados de su investigación hace un énfasis sobre la importancia del trabajo en conjunto de todas las partes involucradas dentro del desarrollo de la cadena de suministro de una compañía para que se logre cumplir los objetivos. De igual forma Tremolada (2018) en los resultados de su investigación toma en cuenta que, la cadena de suministro ya sea de organizaciones privadas o públicas deben trabajar

de la mano de sistemas y métodos que, en algunos casos solo utilizan las empresas privadas, con la finalidad de optimizar y mejorar la gestión logística, al utilizar herramientas y métodos más modernos se evidencia una mejoría en la administración logística y en toda la cadena de suministro. Por ultimo en el aporte de Pinho y Proença (2022) en su investigación hace mención que algunas empresas actualmente se están inclinando por trabajar en una cadena de suministro sostenible utilizando métodos que favorecen no solo a la empresa como tal sino también al medio ambiente, esto permite trabajar bajo una cultura organizativa sostenible que trae consigo resultados positivos.

En relación **al objetivo específico 1: Como incide el aprovisionamiento y la Importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022**, se evidencia que los entrevistados consideran que la materia prima debe ser suministrada por proveedores confiables que nos permitan tener a tiempo los materiales para la producción y al mismo tiempo ofrecernos materia prima de calidad. Para ello nos apoyamos en el aporte de Avendaño y Silva (2018) donde según los resultados se pudo identificar que para la adquisición de materias primas es crucial mantener organizada la logística interna de una empresa a fin de cumplir con los tiempos ya establecidos por cada área sin generar retrasos.

En lo que se refiere al abastecimiento según la investigación de Morcillo (2018) donde según los resultados de su investigación nos dice que todas las empresas suministradoras que trabajan de la mano con la compañía Mercadona, han construido un fuerte lazo colaborativo que lo transforma en un fuerte impulsor con el fin de mejorar no solo el área de abastecimiento sino también todas las actividades que implica el desarrollo de su cadena de suministro, habiendo aplicado buenas prácticas de mejora continua en comparación con otras empresas del mismo rubro.

Así mismo, de acuerdo a Zambrano, Giler, Vera y Franco (2020) para el cumplimiento de un trabajo colaborativo entre clientes y proveedores también es importante trabajar con herramientas digitales que permitan agilizar dicha tarea con el fin de tener información en tiempo real y, en caso se requiera hacer cambios poder realizarlos con rapidez.

En cuanto al **objetivo específico 2: la producción y la Importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022**, se deja claro que la planificación es clave para tener mapeado cuando, como y que cantidades se deben producir por día/hora. Ante ello Zuluaga, Cano y Montoya (2018) manifiestan que el nivel de producción de una empresa siempre está en función de cómo se encuentre el país a nivel externo, entendiéndose que los factores sociales, políticos y económicos también pueden perjudicar o aportar positivamente a los niveles de producción de las empresas. Por la parte de reducción de costos se evidencia que es positivo tanto para la empresa como para los consumidores tal como lo expresa Schwarz (2017) en su investigación donde indica que existe una relación entre la cantidad de los gastos logísticos y la competitividad por lo que, al reducir costos logísticos podemos destacarnos ante la competencia. De igual forma Jara, Velasco, Canepa y Daza (2019) en su trabajo de investigación obtuvieron como resultado una pérdida considerable para el periodo 2018 donde se determinó que la administración era ineficiente a causa de los altos costos que manejaban y por falta de existencias en su inventario los cuales generaron \$590554,80 (28,4%) de pérdida por ventas no atendidas y por falta de stock suficiente.

Por otro lado, para el **objetivo específico 3: el almacenaje y la Importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022**, donde dentro de la cadena de suministro también se destaca la gestión de productos que también es una de las etapas importantes al tener los productos ya terminados puestos en un almacén. Ante ello en el aporte de Uribe y Salazar (2022) se evidencia los riesgos que existen en las cadenas de suministro de las empresas del rubro industrial, no obstante, eso se puede prevenir con uso de herramientas donde se puede pronosticar y controlar el riesgo existente en la cadena de suministro. Así mismo Baah, Opoku, Acquah, Agyabeng, Afum, Issau, Ofori y Faibil (2022) en los resultados de su investigación nos expresan que el intercambio de información en el área de almacén aporta positiva y notablemente en la CS, ya que permite optimizar las tareas ejecutándolas con más rapidez brindando una respuesta más rápida y oportuna a los clientes.

La gestión de un buen control de inventario se puede administrar de muchas formas

donde la finalidad casi siempre será la reducción de costos y optimización del tiempo. En los resultados de Barros y Fonseca (2021) nos explican que las empresas que aspiran insertarse al mundo de la logística deben aplicar una eficiente gestión de almacenaje trabajando de la mano con sistemas para automatizar procesos.

Por último, **para el objetivo específico 4: la distribución y la Importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022**, se evidencia que la entrega al cliente es el último paso de toda la cadena de suministro y es clave ya que mostraremos al consumidor el resultado final de todos los trabajos antes realizados. Para Moreno, Moreno y Coello (2018) donde se halló como resultado que el entorno el cual es cada vez más exigente, ya no solo busca productos con precios accesibles, sino también exige una mejora y eficiencia en los procesos logísticos que aseguren los tiempos de entrega en las condiciones acordadas. El área de atención al cliente forma parte de la comercialización y entrega, lo cual Vinajera, Marrero y Cespón (2020) según los resultados de su investigación se expone que los criterios de atención al cliente, ecoeficiencia, rentabilidad valor añadido y productividad destacan la importancia de medir el desempeño de las CS. Finalmente, para Arredondo y Caldera (2021) en su trabajo presentado sostienen que el valor agregado en un producto es destacable y permite poder diferenciarnos de la competencia.

V. CONCLUSIONES

En base a lo investigado, podemos concluir que una adecuada gestión de la cadena de suministro en la importación incide positivamente porque permite realizar y cumplir cada etapa de la logística de manera óptima, lo que permite cumplir con los requerimientos de los clientes en las condiciones y tiempos pactados.

Se concluye que el aprovisionamiento es la primera etapa de la cadena de suministro y es considerada la base para que se logren cumplir los siguientes procesos. En dicha etapa se toma en cuenta la importancia de trabajar con proveedores responsables y confiables que nos permitan tener a tiempo la materia prima para la producción de productos.

La producción incide directamente en la fabricación o creación del producto, se concluye que la planificación fomenta a cumplir los objetivos en los tiempos ya previstos y la reducción de costos permite ofrecer al cliente un producto a un precio más económico.

El almacenaje incide en la importación ya que permite realizar una gestión de productos, donde se logra identificar cual es el ciclo o estado de un producto en un determinado mercado comercial. Así mismo, el control de inventario se considera que es vital para tener controlado cada tipo y cantidad de productos que se tenga en los almacenes y llevar un registro de cada uno.

En relación a la distribución, se pudo concluir que es la última etapa de toda la cadena de suministro en la cual está considerada la estrategia de comercialización de productos en la que se debe tener un plan con distintas estrategias para lanzar un producto al mercado. Una adecuada manera de entregar un producto a un cliente también fomenta la recomendación a otro consumidor favoreciendo a la empresa.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda que toda empresa cumpla con cada una de las etapas que se dan en la cadena de suministro, esto favorecerá a la organización y se verá reflejado en la satisfacción de sus clientes contribuyendo al desarrollo y éxito de la empresa.

En cuanto al aprovisionamiento, se recomienda siempre trabajar de la mano de proveedores confiables que brinden materia prima de calidad, así mismo, solicitar que se cumplan las fechas y horas de entrega acordadas. De igual forma se recomienda abastecerse de poco material y teniendo en consideración el deterioro de los mismos con el fin de evitar pérdidas.

Con respecto a la producción, se recomienda elaborar un plan donde se detalle que tareas se realizarán diariamente para cumplir con los objetivos de la empresa en los tiempos planeados, este plan también ayudará a no tener tiempos muertos en las plantas de producción.

Con respecto al almacenaje, se recomienda utilizar herramientas y métodos para llevar un control de todo el stock de productos que exista en almacén, esto permite llevar un control de todo lo que se fabrica y, además se puede tener mapeado en tiempo real que tipo y que cantidades se pueden ofrecer a los clientes, como también identificar cuáles son los productos con más salida.

Para la distribución se recomienda trabajar con estrategias de comercialización modernas para captar la atención de los clientes y nos puedan elegir frente a la competencia. De igual modo considerar la forma de entrega del producto al consumidor final en condiciones óptimas y en los tiempos acordados. Esto hará que el cliente se sienta en confianza con su compra y satisfecho con su producto lo que fomentará una buena recomendación a otros usuarios.

REFERENCIAS

Ana Paula Barbosa-Póvoa, Cátia da Silva, Ana Carvalho, Opportunities and challenges in sustainable supply chain: An operations research perspective, *European Journal of Operational Research*, Volume 268, Issue 2, 2018, Pages 399-431, ISSN 0377-2217, <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2017.10.036>.

Arredondo Hidalgo, M. G., & Caldera González, D. del C. (2021). Análisis de la RSE y el impacto de la cadena de suministro en las prácticas de desempeño sustentable: un estudio de caso en una empresa exportadora mexicana. *Investigación & Desarrollo*, 29(1), 15-40. <https://doi.org/10.14482/INDES.29.1.658.408>

Avendaño Cardenas, E., & Silva Guerra, H. (2018). Análisis de los cuellos de botella en la logística internacional de las Pymes de confecciones en Colombia. *Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 20(3), 510-536. <https://doi.org/10.36390/telos203.07>

Baah, C., Opoku Agyeman, D., Acquah, I.S.K., Agyabeng-Mensah, Y., Afum, E., Issau, K., Ofori, D. and Faibil, D. (2022), "Effect of information sharing in supply chains: understanding the roles of supply chain visibility, agility, collaboration on supply chain performance", *Benchmarking: An International Journal*, Vol. 29 No. 2, pp. 434-455. <https://doi.org/10.1108/BIJ-08-2020-0453>

Barros, P. H. N. D., & Fonseca, J. S. P. da. (2021). Cómo lograr la reducción de costos mediante el almacenamiento y la distribución: un enfoque logístico. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo Do Conhecimento*, 110-141. <https://doi.org/10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/un-enfoque-logistico>

Bureau, V. (2011). *Logística Integral*. Fundación Confemetal. Madrid. <http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=16332>

ComexPerú. (30 de abril de 2021). *Subida del tipo de cambio incrementa los precios de las importaciones.*

<https://www.comexperu.org.pe/articulo/subida-del-tipo-de-cambio-incrementaria-los-precios-de-las-importaciones>

ComexPerú. (29 de abril de 2022). *¿Cómo fue el desempeño de las importaciones en el primer trimestre de 2022?*

<https://www.comexperu.org.pe/articulo/como-fue-el-desempeno-de-las-importaciones-en-el-primer-trimestre-de-2022>

Da Silva, D. (2021). *5 Necesidades del Cliente Moderno según Maslow.* Blog de Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/necesidades-consumidor/>

Delgado Olaya, R. M., & Yáñez Sarmiento, M. M. . (2019). Impacto de las importaciones no petroleras desde China, en la balanza comercial del Ecuador, período 2013-2017. *INNOVA Research Journal*, 4(3.2), 205-216. <https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2.2019.1100>

Díez, E. & Navarro, A. (s.f.). *Naturaleza de la Distribución.*

https://www.mhe.es/universidad/administracion_empresas/diezdecastro/home/paginasdecastro.pdf

Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). *LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA?*. Revista Didasc@lia: D&E.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7692391.pdf>

ISO 9001. (13 de septiembre de 2016). *Desarrollo del Concepto Calidad.*

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad>

- Jara Cayetano, H. Y., Velasco Villanueva, H. D., Canepa Montalvo, E., & Daza Vergaray, A. (2019). La estrategia de inventarios en la reducción de los costos logísticos de una empresa comercializadora de piezas, partes y accesorios de mantenimiento. *Revista Científica EPigmalión*, 1(2).
<https://doi.org/10.51431/epigmalion.v1i2.537>
- Jiménez, J. & Hernández, S. (2002). *Marco conceptual de la cadena de suministro: un nuevo enfoque logístico*. Instituto Mexicano de Transporte.
<https://www.imt.mx/archivos/publicaciones/publicaciontecnicapt215.pdf>
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Educación
- Licona Michel, Ángel, & Rodríguez Chávez, J. C. (2022). Participación de exportaciones e importaciones en PIB y concentración de comercio en países de la Alianza del Pacífico. *PORTES, Revista Mexicana De Estudios Sobre La Cuenca Del Pacífico*, 13(26), 75-100. Recuperado a partir de
<https://revistasacademicas.uco.mx/index.php/portes/article/view/323>
- Márquez Gómez, M., (2012). Los sistemas de producción y la ergonomía: reflexiones para el debate. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, III(9), 49-60.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215026158004>
- Morcillo-Bellido, J. (2018). Sostenibilidad en la cadena de suministro: evidencias del sector minorista español. *360: Revista De Ciencias De La Gestión*, (3), 18-38. <https://doi.org/10.18800/360gestion.201803.001>
- Moreno Marcial, P., Moreno Marcial, A., & Coello Pisco, S. (2018). Optimizar procesos logísticos de las medianas empresas para reducir costos en el departamento de exportaciones. *RECIMUNDO*, 2(2), 668-684.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/2.\(2\).2018.668-684](https://doi.org/10.26820/recimundo/2.(2).2018.668-684)
- Peña Cobeñas, D. C. (2022). Demanda de exportaciones e importaciones en el Perú: estimación de elasticidades precio e ingreso, enero 2012-febrero

2022. *Revista Latinoamericana De Desarrollo Económico*, 20(38), 47-93.
<https://doi.org/10.35319/lajed.2022384>

Pinho Santos L, Proença JF. Developing Return Supply Chain: A Research on the Automotive Supply Chain. *Sustainability*. 2022; 14(11):6587.
<https://doi.org/10.3390/su14116587>

Rodríguez Guevara, E. G. (2018). La gestión de la cadena de suministro sostenible en la industria alimenticia. *AD-Minister*, (33), 113-134.
<https://doi.org/10.17230/ad-minister.33.6>

Schwarz-Díaz, M. (2017). Impacto de los costos logísticos en la competitividad de las cadenas de suministro agroexportadoras peruanas en el contexto del TLC Perú-EE. UU. al 2015. *Enfoque*, (2-3), 31-42.
<https://hdl.handle.net/20.500.12724/5816>

SUNAT. (s.f.). *Orientación Aduanera Importación*.
<https://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/importacion/index.html>

Tejeda-Villanueva, A., Blanco-Jiménez, M., & Guerra-Moya, S. (2019). Factores que impulsan las importaciones de las empresas de alimentos procesados, mejorando su competitividad. *Investigación Administrativa*, 48(124), <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456059299007>

Tremolada Tovar, V. (2018). Gestión de la cadena de suministro de un programa del Estado: metodologías que se adaptan para su optimización. 360: *Revista De Ciencias De La Gestión*, (3), 39-60.
<https://doi.org/10.18800/360gestion.201803.002>

Uribe, S. C., & Salazar Medina, N. F. (2022). Enfoque de riesgos en la gestión de la cadena de suministros en el sector industrial. *Ingeniería Industrial*, 279-296. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2022.n.5812>

Villarreal Segoviano, F. J. (2014). Logística Integral: Una alternativa para crear valor y ventajas competitivas en las pequeñas y medianas empresas

(pymes) del Sector Calzado. *Nova Scientia*, 4(8), 165.
<https://doi.org/10.21640/ns.v4i8.173>

Vinajera-Zamora, A., Marrero-Delgado, F., & Cespón-Castro, R. (2020). Evaluación del desempeño de la cadena de suministro sostenible enfocada en procesos. *Estudios Gerenciales*, 36(156), 325-336.
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2020.156.3699>

Zambrano-Yépez, C., Giler Kuffó, E., Vera Velásquez, M., & Franco Medranda, Y. (2020). Beneficios y desafíos del uso de las TIC en la cadena de suministro. *Revista de Investigación En Tecnologías de La Información*, 8(15), 128-142. <https://doi.org/10.36825/riti.08.15.012>

Zuluaga-Mazo, A., Cano-Arenas, J. A., & Montoya-Peláez, M. (2018). Gestión logística en el sector textil-confección en Colombia: retos y oportunidades de mejora para la competitividad. *Clío América*, 12(23), 98.
<https://doi.org/10.21676/23897848.2621>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz sistematización

Categorías	Definición conceptual	Subcategorías	Indicadores
<p style="text-align: center;">Cadena de Suministro</p>	<p>Se trata del ciclo de vida completo de un producto: desde que se encuentra en estado de materia prima hasta su venta final. La cadena de suministro implica, por tanto, procesos de aprovisionamiento, producción, almacenaje y distribución, y requiere una coordinación entre todos los eslabones de la cadena. (Ar-Racking, s.f.)</p>	Aprovisionamiento	<ul style="list-style-type: none"> ● Materia prima ● Abastecimiento
		Producción	<ul style="list-style-type: none"> ● Planificación ● Reducción de costos
		Almacenaje	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestión de productos ● Control de inventario
		Distribución	<ul style="list-style-type: none"> ● Comercialización ● Entrega al cliente
<p style="text-align: center;">Importación</p>	<p>Consiste en el ingreso legal de mercancías de un país origen al país importador, para satisfacer el consumo que a veces no se puede abastecer con los propios recursos del país. Teniendo en cuenta la calidad, precio, preferencia y necesidad del consumidor. (Mones, 2020)</p>	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Recomendación del cliente ● Aceptación del mercado
		Precio	<ul style="list-style-type: none"> ● Accesibilidad ● Utilidad
		Preferencia	<ul style="list-style-type: none"> ● Satisfacción ● Retroalimentación

		Necesidad del consumidor	<ul style="list-style-type: none">• Hábito de consumo• Percepción
--	--	--------------------------	--

Anexo 2

Matriz de categorización

Problema general	Objetivo general	Sub Categorías de Cadena de Suministro	Indicadores
¿Cómo incide la Cadena de Suministro y la Importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022?	Analizar cómo incide la Cadena de Suministro y la Importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022	Aprovisionamiento	<ul style="list-style-type: none"> Materias primas Abastecimiento
		Producción	<ul style="list-style-type: none"> Planificación Reducción de Costos
		Almacenaje	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de productos Control de inventario
		Distribución	<ul style="list-style-type: none"> Comercialización Entrega al cliente
Problemas específicos	Objetivos específicos	Subcategorías de Importación de Motos Eléctricas	Indicadores
¿Cómo incide el aprovisionamiento y la importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022?	Analizar cómo incide el aprovisionamiento y la Importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Recomendación del cliente Aceptación del mercado
¿Cómo incide la producción y la importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022?	Analizar cómo incide la producción y la Importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022	Precio	<ul style="list-style-type: none"> Accesibilidad Utilidad
¿Cómo incide el almacenaje y la importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos	Analizar cómo incide el almacenaje y la Importación de Motos Eléctricas de China en el	Preferencia	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción

periodo 2019 a 2022?	distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022		<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación
¿Cómo incide la distribución y la importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022?	Analizar cómo incide la distribución y la Importación de Motos Eléctricas de China en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022	Necesidad del consumidor	<ul style="list-style-type: none"> • Hábito de consumo • Percepción

Anexo 3

GUIA DE ENTREVISTA DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y LA IMPORTACION DE MOTOS ELECTRICAS DE CHINA EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS PERIODO 2019 A 2022

Especialista:

Fecha:

Estimado (a) participante:

La presente guía de entrevista es parte del desarrollo de un proyecto de investigación que tiene como propósito analizar las disrupciones y evolución que ha tenido la cadena de suministro y la importación de motos en el distrito de Los Olivos periodo 2019 a 2022.

Desde ya agradezco su participación en este presente estudio ya que su aporte me ayudará a obtener resultados verídicos.

1. ¿Cree usted que la materia prima es uno de los puntos fundamentales para el correcto desarrollo de la cadena de suministro?
2. En vista de lo que ocurrió en la emergencia sanitaria por covid donde muchas empresas se vieron afectadas por la falta de insumos para la fabricación de sus productos... ¿Considera usted que el abastecimiento de materiales es básico en una empresa como medida preventiva?
3. De acuerdo a su experiencia, ¿Usted cree que la planificación aporta positivamente al desarrollo de las diferentes áreas que hay en una empresa?
4. En su opinión, ¿Qué beneficios cree que nos brinda manejar una reducción de costos en las empresas?
5. ¿Qué tan importante considera que es la gestión de productos para una empresa?
6. Según su opinión, ¿Cómo influye un buen control de inventario dentro de una compañía?
7. ¿Cuán importante cree usted que es realizar una correcta estrategia de comercialización de un producto dentro de una empresa?

8. ¿Considera usted que la entrega al cliente es clave para concretar una futura venta?
9. ¿De qué manera cree usted que una empresa puede fomentar la recomendación de un cliente a un usuario nuevo?
10. ¿Cómo cree usted que se puede analizar la aceptación del mercado de un determinado producto?
11. Desde su punto de vista, ¿Un cliente adquiere un producto por la accesibilidad o calidad que posee?
12. ¿Cómo calcular una correcta utilidad de un producto sin afectar el bolsillo del cliente?
13. ¿De qué manera considera usted que la satisfacción del cliente favorece a la empresa?
14. ¿Cuál cree que es el impacto de la retroalimentación que nos brindan los clientes sobre la empresa?
15. ¿Con que finalidad es necesario identificar y conocer los hábitos de consumo de nuestros clientes potenciales?
16. ¿Cuán importante cree usted que es la percepción y opinión de los consumidores acerca del producto que ofrece una empresa?

Anexo 4

	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4
Categoría 1	Cadena de Suministro			
1. ¿Cree usted que la materia prima es uno de los puntos fundamentales para el correcto desarrollo de la cadena de suministro?	Dentro de los procesos de la cadena de suministro, las materias primas son fundamentales ya que sin ellas no habría producto final y por consecuencia no existiría stock	Claro que es importante, pero son más importantes los proveedores que entregaran la materia prima para que el producto final pueda ingresar al mercado.	Sí, ya que sin la materia prima no se podría fabricar un producto. Resaltar también que lo ideal es contar con proveedores confiables para la entrega de dichos insumos.	Sí, es un elemento básico dentro de la cadena de suministro que existe en una empresa.
2. ¿Considera usted que el abastecimiento de materiales es básico en una empresa como medida preventiva?	Es básico ya que ante un acontecimiento como el que pasó podría afectar grandemente a una empresa hasta llegar a la quiebra.	El abastecimiento o compras preventivas es fundamental, pero esto puedo jugar un arma de doble filo, ya que si este tiene una fecha de caducidad afectará directamente la inversión de la compra.	Es básico, pero no es correcto abastecerse de muchos materiales o productos sin medir cuanto tiempo se van a mantener almacenados ya que puede considerarse como dinero paralizado o estancado.	El abastecimiento de materiales es positivo siempre y cuando haya un control y revisión de dichos materiales o insumos puesto que se pueden deteriorar en el tiempo y lo que siempre se quiere es evitar pérdidas.
3. ¿Usted cree que la planificación aporta positivamente al desarrollo de las diferentes áreas que hay en una empresa?	Si, la planificación permite una correcta organización en cada área de una empresa con el fin de cumplir los objetivos propuestos ya sea semanal, mensual o anual.	La planificación ayuda a no tener tiempos no productivos, a su vez se puede hacer un uso más eficiente del tiempo y por ende un logro de objetivos con menor posibilidad de incumplimiento.	Sí, porque ayuda a evitar tiempos muertos ya que al planificar se prevé todos los requerimientos que necesita cada área para funcionar día a día.	Siempre, la planificación es una herramienta básica y fundamental dentro de una empresa, si no se ejecuta un plan no se pueden cumplir objetivos en determinadas fechas y ello traerá como consecuencia un

				desorden dentro de una organización
4. ¿Qué beneficios cree que nos brinda manejar una reducción de costos en las empresas?	Una reducción de costos permite que el mismo precio del producto disminuya y por tanto el cliente tenga la facilidad de adquirirlo más rápido. Aporta positivamente a la empresa.	Los beneficios son grandes, en ellos influye el incremento de rentabilidad, segundo, un manejo adecuado del presupuesto asignado, tercero, implementación de innovación en la empresa.	Ayuda a incrementar ganancias y con eso maximizar tu productividad	la reducción de costos permite que una empresa pueda brindar productos a precios más económicos, favoreciendo el bolsillo del cliente
5. ¿Qué tan importante considera que es la gestión de productos para una empresa?	La gestión de productos es parte importante ya que al aplicar esta herramienta se puede hacer un análisis del ciclo de un producto desde su desarrollo, posicionamiento hasta fijación de precios.	Bastante importante, porque el producto tiene etapas, conocer en qué momento se encuentra a la hora de trabajarlo de acuerdo a una planificación y de esta forma lograr llegar a la etapa deseada en el mercado.	Sí, porque se tiene que saber que producto se requiere según las necesidades del mercado.	Al realizar una gestión de productos se analiza el ciclo del mismo, como, por ejemplo, si aún sigue siendo aceptado por el público, si requiere cambios según las necesidades del cliente, etc..
6. ¿Cómo influye un buen control de inventario dentro de una compañía?	Realizar la tarea de un control de inventario influye de manera positiva a una compañía ya que se tiene un orden y seguridad del stock, con el fin de abastecer a nuestros clientes y entregar a tiempo los productos que requiera cada comprador.	Influye en el control adecuado de la mercadería para poder tener la información en tiempo real para que el área comercial pueda realizar el trabajo eficientemente.	Influye mucho ya que se puede saber las existencias o activos reales tanto en costo como en cantidades y con ello tomar decisiones de compra y venta de los materiales que se requiere.	Cuando no se realiza un control en los inventarios no se sabrá qué tipo, clase o cantidades de productos se tienen en almacén y por ende no se puede ofrecer mercancía a nuestros clientes.
7. ¿Cuán importante cree usted que es realizar una	Es parte importante ya que una estrategia de	Importante, permite tener un horizonte del	Es fundamental realizar estrategias de	Sin una estrategia planteada no se pueden

correcta estrategia de comercialización ?	comercialización es una acción que se plasma en un plan donde lo que se busca es cumplir con los objetivos propuestos en relación a un producto.	desempeño del área de ventas. Teniendo en cuenta las metas que se deben cumplir es porque existen costos y gastos fijos que se deben cubrir para que la empresa pueda seguir operando.	comercialización sobre todo cuando se planea lanzar un nuevo producto al mercado. Las estrategias permiten fidelizar a los clientes y que ellos confíen en el nuevo producto que consumirán	cumplir los objetivos que tiene una empresa. Cuando se quiere lanzar un nuevo producto al mercado o repotenciar uno ya existente se necesita utilizar estrategias de comercialización.
8. ¿Considera usted que la entrega al cliente es clave para concretar una futura venta?	Sí, es considerado parte importante ya que los tiempos y formas de entrega dicen mucho de una empresa hacia sus clientes, son parte de la responsabilidad y compromiso hacia los clientes en relación a tiempos establecidos de entrega y un buen estado de los productos	La entrega al cliente es importante, ya que comprueba el compromiso que la empresa tiene con ellos. Si ésta es responsable se refuerza la relación que uno tiene con los clientes.	Si porque en esta etapa el cliente evaluará si realmente se cumplió las necesidades que solicita y de ser así tendremos un cliente fidelizado	Sí, es clave ya que al realizar una entrega puntual y en perfectas condiciones fomentamos a que el cliente confíe en la empresa y pueda ser un cliente recurrente
Categoría 2	Importación			
1. ¿De qué manera cree usted que una empresa puede fomentar la recomendación de un cliente a un usuario nuevo?	Brindando una excelente atención, calidad de producto, un óptimo servicio post venta, compromiso con el cliente y ayudando a resolver todas sus inquietudes.	A través de la experiencia que tiene el cliente con el servicio que se le brinda. Esto será determinante para el marketing boca a boca con los futuros prospectos	Ofreciendo al cliente no solamente un producto como tal sino también una sensación o una experiencia al adquirirlo. Con eso podremos generar una recomendación segura a una tercera persona	A través de la buena experiencia que haya pasado el primer cliente, éste mismo va a recomendar el producto ya sea a un familiar o amigo (marketing de boca a boca)
2. ¿Cómo cree usted que se puede analizar la aceptación del mercado	Mediante estudios y análisis, uso de herramientas con el fin de	Mediante un estudio de mercado. Y analizando a la competencia directa e	A través de históricos de ofertas y demandas de un determinado producto	Con encuestas de satisfacción y diferentes herramientas digitales

de un determinado producto?	saber si los clientes lo necesitan y aprecian.	indirecta, porque podemos encontrar necesidades insatisfechas que podríamos cubrir con el nuevo producto que se piensa lanzar al mercado.	que ha sido consumido en mayor cantidad por los clientes	que facilitan la obtención de dicha información
3. ¿Un cliente adquiere un producto por la accesibilidad o calidad que posee?	Ambos, si el producto es económico o tiene un precio justo los consumidores lo comprarán o también si es de buena calidad a pesar de que no sea tan económico lo comprarán porque les durará en el tiempo.	Siempre dependerá del grupo al cual estamos apuntando. Por eso es importante la segmentación. Si solo nos basamos en priorización de necesidades, las personas optaran por algo accesible.	Depende de la situación y necesidad, si el cliente necesita con mucha urgencia algún producto lo comprará, aunque esté caro.	Ambos factores son importantes ya que impulsan al consumidor a adquirir un producto ya sea por su calidad o precio
4. ¿Cómo calcular una correcta utilidad de un producto sin afectar el bolsillo del cliente?	Realizando una revisión de los costos y gastos que genera fabricar un producto, en base a ello agregar una utilidad considerablemente buena sin exceder, con el fin de no afectar ni ahuyentar al cliente.	Normalmente se sugiere que sea un mínimo del 30% de utilidad (ganancia), pero éste va depender del rubro.	Se puede aplicar una correcta utilidad reduciendo los costos del producto. Es decir, minimizar los costos de fabricación que para poder brindar al cliente	Aplicando una utilidad considerable y justa tanto para la empresa como para el cliente, con dicha utilidad podemos mantener a nuestros compradores sin la necesidad de que busque otros proveedores más económicos.
5. ¿De qué manera considera usted que la satisfacción del cliente favorece a la empresa?	Es un punto muy importante que una empresa debe considerar ya que sin la satisfacción de un cliente es probable que nunca más regrese y	Favorece demasiado. Es más barato mantener un cliente que conseguir uno nuevo, porque el segundo requiere de mayor inversión	Aporta a que el cliente sea constante con sus pedidos y recomiende a otros	La satisfacción de un cliente es clave ya que en el futuro no solo se va a fidelizar a un cliente que ya nos compró, sino que éste nos

	que no recomiende a nadie.			recomendará y eso es bastante ventajoso
6. ¿Cuál cree que es el impacto de la retroalimentación que nos brindan los clientes sobre la empresa?	Genera un impacto positivo porque con ese feedback podemos conocer los gustos y preferencias de nuestros clientes, así como también sus sugerencias y/o quejas.	El impacto debe de ser positivo, porque finalmente es resultado del trabajo que hace la empresa. A veces es mejor conocer como los demás nos perciben y ver cómo se puede mejorar las debilidades en caso se presenten	El cliente siempre tiene la razón y la retroalimentación ayuda a mejorar nuestro producto o servicio	Los comentarios que nos brinden nuestros clientes servirán para la mejora de la empresa, siempre. La retroalimentación permite tomar los comentarios de los clientes para mejorar un producto y servicio postventa
7. ¿Con que finalidad es necesario identificar y conocer los hábitos de consumo de nuestros clientes potenciales?	Al identificar esos puntos podemos ofrecer al cliente un producto que realmente necesite ya sea para simplificar su vida o para cubrir una necesidad, logrando una satisfacción en él.	Con el fin de poder ofrecer el producto o servicio adecuado para los clientes y superar sus expectativas	Con el objetivo de adecuarnos a sus necesidades y de esa manera fomentar el aumento de pedidos que el cliente haga	Con la finalidad de conocer cuáles son los nuevos gustos o preferencias, ya que en el tiempo estos pueden cambiar debido a las tendencias que existen en el mundo
8. ¿Cuán importante cree usted que es la percepción y opinión de los consumidores acerca del producto que ofrece una empresa?	Es importante saber cuál es el valor que tiene un producto sobre los clientes y que es lo que éste transmite. En base a la percepción que se tiene de un producto también se puede definir qué precio están dispuestos a pagar.	Es importante, permite perfilar o mejorar el producto. O de lo contrario permite cambiar el segmento al cual está enfocado.	Es muy importante, ya que nos ayuda a saber que producto o en qué condiciones se va a ofrecer.	A través de la opinión y percepción de los clientes obtenemos el feedback para saber que puede transmitirles un producto cuando lo compran, usan o consumen. Se puede identificar el valor

Anexo 5

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	
Cadena de Suministro				
Categoría 1				
1. ¿Cree usted que la materia prima es uno de los puntos fundamentales para el correcto desarrollo de la cadena de suministro?	Dentro de los procesos de la cadena de suministro, las materias primas son fundamentales ya que sin ellas no habría producto final y por consecuencia no existiría stock	Claro que es importante, pero son más importantes los proveedores que entregaran la materia prima para que el producto final pueda ingresar al mercado.	Sí, ya que sin la materia prima no se podría fabricar un producto. Resaltar también que lo ideal es contar con proveedores confiables para la entrega de dichos insumos.	Sí, es un elemento básico dentro de la cadena de suministro que existe en una empresa.
2. ¿Considera usted que el abastecimiento de materiales es básico en una empresa como medida preventiva?	Es básico ya que ante un acontecimiento como el que pasó podría afectar grandemente a una empresa hasta llegar a la quiebra.	El abastecimiento o compras preventivas es fundamental, pero esto puedo jugar un arma de doble filo, ya que si este tiene una fecha de caducidad afectará directamente la inversión de la compra.	Es básico, pero no es correcto abastecerse de muchos materiales o productos sin medir cuanto tiempo se van a mantener almacenados ya que puede considerarse como dinero paralizado o estancado.	El abastecimiento de materiales es positivo siempre y cuando haya un control y revisión de dichos materiales o insumos puesto que se pueden deteriorar en el tiempo y lo que siempre se quiere es evitar pérdidas.

Anexo 6

Categoría 1	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4
	Cadena de Suministro			
3. ¿Usted cree que la planificación aporta positivamente al desarrollo de las diferentes áreas que hay en una empresa?	Si, la planificación permite una correcta organización en cada área de una empresa con el fin de cumplir los objetivos propuestos ya sea semanal, mensual o anual.	La planificación ayuda a no tener tiempos no productivos, a su vez se puede hacer un uso más eficiente del tiempo y por ende un logro de objetivos con menor posibilidad de incumplimiento.	Sí, porque ayuda a evitar tiempos muertos ya que al planificar se prevé todos los requerimientos que necesita cada área para funcionar día a día.	Siempre, la planificación es una herramienta básica y fundamental dentro de una empresa, si no se ejecuta un plan no se pueden cumplir objetivos en determinadas fechas y ello traerá como consecuencia un desorden dentro de una organización
4. ¿Qué beneficios cree que nos brinda manejar una reducción de costos en las empresas?	Una reducción de costos permite que el mismo precio del producto disminuya y por tanto el cliente tenga la facilidad de adquirirlo más rápido. Aporta positivamente a la empresa.	Los beneficios son grandes, en ellos influye el incremento de rentabilidad, segundo, un manejo adecuado del presupuesto asignado, tercero, implementación de innovación en la empresa.	Ayuda a incrementar ganancias y con eso maximizar tu productividad	La reducción de costos permite que una empresa pueda brindar productos a precios más económicos, favoreciendo el bolsillo del cliente

Anexo 7

	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4
Categoría 1	Cadena de Suministro			
5. ¿Qué tan importante considera que es la gestión de productos para una empresa?	La gestión de productos es parte importante ya que al aplicar esta herramienta se puede hacer un análisis del ciclo de un producto desde su desarrollo, posicionamiento hasta fijación de precios.	Bastante importante, porque el producto tiene etapas, conocer en qué momento se encuentra a la hora de trabajarlo de acuerdo a una planificación y de esta forma lograr llegar a la etapa deseada en el mercado.	Sí, porque se tiene que saber que producto se requiere según las necesidades del mercado.	Al realizar una gestión de productos se analiza el ciclo del mismo, como, por ejemplo, si aún sigue siendo aceptado por el público, si requiere cambios según las necesidades del cliente, etc..
6. ¿Cómo influye un buen control de inventario dentro de una compañía?	Realizar la tarea de un control de inventario influye de manera positiva a una compañía ya que se tiene un orden y seguridad del stock, con el fin de abastecer a nuestros clientes y entregar a tiempo los productos que requiera cada comprador.	Influye en el control adecuado de la mercadería para poder tener la información en tiempo real para que el área comercial pueda realizar el trabajo eficientemente.	Influye mucho ya que se puede saber las existencias o activos reales tanto en costo como en cantidades y con ello tomar decisiones de compra y venta de los materiales que se requiere.	Cuando no se realiza un control en los inventarios no se sabrá qué tipo, clase o cantidades de productos se tienen en almacén y por ende no se puede ofrecer mercancía a nuestros clientes.

Anexo 8

	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4
Categoría 1	Cadena de Suministro			
7. ¿Cuán importante cree usted que es realizar una correcta estrategia de comercialización ?	Es parte importante ya que una estrategia de comercialización es una acción que se plasma en un plan donde lo que se busca es cumplir con los objetivos propuestos en relación a un producto.	Importante, permite tener un horizonte del desempeño del área de ventas. Teniendo en cuenta las metas que se deben cumplir es porque existen costos y gastos fijos que se deben cubrir para que la empresa pueda seguir operando.	Es fundamental realizar estrategias de comercialización sobre todo cuando se planea lanzar un nuevo producto al mercado. Las estrategias permiten fidelizar a los clientes y que ellos confíen en el nuevo producto que consumirán	Sin una estrategia planteada no se pueden cumplir los objetivos que tiene una empresa. Cuando se quiere lanzar un nuevo producto al mercado o repotenciar uno ya existente se necesita utilizar estrategias de comercialización.
8. ¿Considera usted que la entrega al cliente es clave para concretar una futura venta?	Sí, es considerado parte importante ya que los tiempos y formas de entrega dicen mucho de una empresa hacia sus clientes, son parte de la responsabilidad y compromiso hacia los clientes en relación a tiempos establecidos de entrega y un buen estado de los productos	La entrega al cliente es importante, ya que comprueba el compromiso que la empresa tiene con ellos. Si ésta es responsable se refuerza la relación que uno tiene con los clientes.	Si porque en esta etapa el cliente evaluará si realmente se cumplió las necesidades que solicita y de ser así tendremos un cliente fidelizado	Sí, es clave ya que al realizar una entrega puntual y en perfectas condiciones fomentamos a que el cliente confíe en la empresa y pueda ser un cliente recurrente