



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Procesos logísticos e importaciones de una empresa que hace
envíos internacionales , Lima , año 2023

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

AUTOR:

Romero Ramirez, Renzo Javier (orcid.org/0000-0003-0325-5933)

ASESOR:

Dr. Pasache Ramos, Maximo Fidel (orcid.org/0000-0003-1005-0848)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres por guiarme el camino, a mis profesores por sus consejos para ser un futuro profesional y servir a la sociedad

Agradecimiento

Agradecer infinitamente a Javier y Rosario
por sus motivaciones y enseñanzas
Y a mi institución Universidad
Cesar Vallejo por el apoyo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PASACHE RAMOS MAXIMO FIDEL, 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: "Procesos logísticos e importaciones de una empresa que hace envíos internacionales , Lima , año 2023", cuyo autor es ROMERO RAMIREZ RENZO JAVIER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 28 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MAXIMO FIDEL PASACHE RAMOS DNI: 07903350 ORCID: 0000-0003-1005-0848	Firmado electrónicamente por: MPASACHER el 07- 12-2023 16:19:42

Código documento Trilce: TRI - 0670824



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ROMERO RAMIREZ RENZO JAVIER 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: "Procesos logísticos e importaciones de una empresa que hace envíos internacionales , Lima , año 2023", 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
ROMERO RAMIREZ RENZO JAVIER DNI: 76329247 ORCID: 0000-0003-0325-5933	Firmado electrónicamente por: RJROMERORA el 01- 12-2023 18:10:19

Código documento Trilce: INV - 1550518

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de Tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
1. INTRODUCCIÓN	1
2. MARCO TEÓRICO	3
3. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población ,Muestra ,Muestreo	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5 Procedimientos	13
3.6 Método de análisis de datos	13
3.7 Aspectos éticos	13
4. RESULTADOS	14
5. DISCUSIÓN	29
6. CONCLUSIONES	31
7. RECOMENDACIONES	33
8. REFERENCIAS	33
9. ANEXOS	39

Índice de Tablas

Tabla 1:	<i>Análisis Bivariado entre Procesos logísticos y Importaciones</i>	15
Tabla 2:	<i>Análisis Bivariado entre la dimensión Segmentación de mercado y Importaciones</i>	16
Tabla 3:	<i>Análisis Bivariado entre la dimensión Posicionamiento y Importaciones</i>	17
Tabla 4:	<i>Análisis Bivariado entre la dimensión Costos y Importaciones</i>	18
Tabla 5:	<i>Frecuencia de Intervalos en la Variable 1 Procesos logísticos</i>	20
Tabla 6:	<i>Frecuencia de Intervalos en la Variable 2 Importaciones</i>	21
Tabla 7:	<i>Tabla de Frecuencias de la Dimensión 1:Segmentacion de mercado</i>	22
Tabla 8:	<i>Tabla de Frecuencias de la Dimensión 2:Posicionamiento</i>	23
Tabla 9:	<i>Tabla de Frecuencias de la Dimensión 3: Costos</i>	24
Tabla 10:	<i>Correlación entre las Variables Procesos logísticos e importaciones</i>	26
Tabla 11:	<i>Correlación entre la dimensión Segmentación de mercado e importaciones</i>	27
Tabla 12:	<i>Correlación entre la dimensión Posicionamiento e importaciones</i>	28
Tabla 13:	<i>Correlación entre la dimensión Costos e importaciones</i>	29

Resumen

En esta tesis se tuvo como propósito determinar cual es el vinculo entre procesos logísticos e importaciones en una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023. La metodología que se usa es de enfoque cuantitativa, nivel correlacional, diseño no experimental y transversal, se aplico como técnica la encuesta y instrumento de recolección de datos el cuestionario para encuestar; conformada por 26 ítems, 95 % de validez y 0,739 y 0,738 de confiabilidad (Alfa de Cronbach) en las 2 variables procesos logísticos e importaciones, en la cual la muestra fue hacia 36 trabajadores de esta empresa DHL Express Perú. Los resultados mostraran una relación significativa a $< 0,005$ en las variables procesos logísticos y importaciones en una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023; asimismo tomando como conclusión que los trabajadores aplican estrategias en los procesos operativos de la empresa para que haiga un funcionamiento correcto.

Palabras clave: Procesos logísticos, Importaciones, Procesos operativos.

Abstract

The purpose of this thesis was to determine the link between logistics processes and imports in a company that makes international shipments, Lima, 2023. The methodology used is a quantitative approach, correlational level, non-experimental and transversal design, the survey was applied as a technique and the questionnaire was used as a data collection instrument to survey; Consisting of 26 items, 95% validity and 0.739 and 0.738 reliability (Cronbach's Alpha) in the 2 variables logistics processes and imports, in which the sample was 36 workers from this company DHL Express Perú. The results will show a significant relationship at < 0.005 in the variables of logistics processes and imports in a company that makes international shipments, Lima, year 2023; also taking as a conclusion that workers apply strategies in the company's operational processes so that they function correctly.

Keywords: Logistics processes, Imports, Operational processes.

I.-INTRODUCCIÓN

La economía del cada país es una constancia de desarrollo y una competencia internacional donde se comercializa y se consume. El propósito del comercio internacional es ser líder y constante con el producto que se comercialice con una productividad indefinida según (Bustamante, 2022).

Por otro lado, la cadena de suministro tiene la tarea de que lleguen los productos al punto de destino hasta que son puestas en el almacén del cliente; junto a esto colaboran personas preparadas en todo el desarrollo del proceso que garantizan que lleguen los productos al destino final de acuerdo a lo pactado con el cliente (Álvarez, 2021). El proceso logístico en la modernidad se tiene que ejecutar con sistemas consolidados comprobados que se ahorre tiempo y dinero hasta cumplir con el cliente (Cardona, 2000). Si se tiene la posibilidad de acceder a un producto cómodo y excelente de importar desde ser de buena calidad, que sean prácticos, que no sean complejos a la hora de usar.

Estos productos que compramos en el extranjero deben satisfacernos con buenos precios para poder comercializarlos y aprovechar de su tecnología. La competencia de los negocios nos lleva a importar productos para vender y colocar a los diferentes tipos de cliente formando una cadena de demanda de acuerdo al consumo interior o territorial. Hay estrategias frente a la competencia por eso hay que conocer el mercado amplio donde se va a realizar la transacción comercial de importar ciertos bienes, estas opciones siempre tienen que evaluarse antes de la compra. Nuestros asesores llamados brockers son nuestros ojos de evaluar, mostrar y determinar en que vamos a invertir respecto al servicio que se va a contratar en el país externo o extranjero ya que viene hacer una responsabilidad de inversión.

Las organizaciones que se dedican a las compras internacionales tienen márgenes notables de ingresos ya que se dedican a la fabricación de bienes y realizan transacciones internacionales y tienen capacidad adquisitiva económica para seguir creciendo y ampliar el mercado de opciones donde se puede importar de cualquier continente. Para los negocios realizados dentro de nuestro país es fundamental la importación ya que uno se abastece de mercaderías y movemos la economía del país realizando ventas mayoristas o minoristas. Dentro de las cosas que importamos existen varios factores; dentro de ellos es el precio más cómodo, la moda, todo ello agrupados benefician a los consumidores como también puede perjudicar a los fabricantes nacionales porque se eleva la competencia entonces tiene que aplicarse normativas para el equilibrio económico.

Pasamos a la formulación de problemas, en donde el problema general es el siguiente: ¿Qué vincula los procesos logísticos con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año dos mil veinte y tres?. Problemas específicos: ¿Qué vínculo hay entre segmentación de mercado al lado de las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023?, ¿Qué relación hay entre posicionamiento, con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023?, ¿Qué relación hay entre los costos con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023?. La justificación que se usará en la tesis será: Metodológica, ya que se describe cuál es la razón de usar un método o estrategia aplicando un resumen pequeño del tema elegido. Justificación social: ya que se denota el alcance social de la tesis explicando los diferentes puntos de vista del desarrollo y crecimiento actual de lo que ocurre en el comercio internacional en la actualidad. Justificación práctica: es cuando a través de esta investigación se apoya en investigar la resolución. Dentro de objetivos tenemos al objetivo general que es precisar el vínculo que hay entre procesos logísticos y importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023. A continuación Objetivos específicos: Establecer la relación que tiene segmentación de mercado junto a las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año

2023. Precisar la relación que hay entre el posicionamiento con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023. Establecer que relación tiene los costos con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023.

Hipótesis: General, está dividida en hipótesis positiva y hipótesis negativa .Hipótesis positiva general: En donde los procesos logísticos guardan relación certera con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales , Lima, año 2023. Hipótesis negativa general: En la cual los procesos logísticos no llevan una correspondencia con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023. A la vez la hipótesis general esta dividida en tres hipótesis específicas; La hipótesis específica positiva 1 es: La segmentación de mercado tiene un vínculo positivo con las importaciones que se hace en una empresa, que hace envíos internacionales, Lima, año 2023. Primera hipótesis específica negativa: la segmentación de mercado no lleva relación positiva con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023. Segunda hipótesis específica positiva: el posicionamiento tiene relación positiva con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023. Segunda hipótesis específica negativa: el posicionamiento no tiene relación positiva con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023. Tercera hipótesis específica positiva: los costos tiene relación positiva con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023. Tercera hipótesis específica negativa: los costos no tiene relación positiva con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes nacionales: Según De la Vega (2019) en la siguiente investigación va a tener como objetivo fijar la relación entre procesos logísticos con competitividad. Fue un estudio de diseño no experimental, transversal y correlacional la población esta constituida por 180 trabajadores del Centro de

Distribución de Supermercados Peruanos S.A. La recolección de datos se realizó por medio de un cuestionario compuesta de 20 preguntas para la primera variable y para la segunda variable compuesta por 30 preguntas, y la técnica utilizada fue la encuesta censal. Entre los resultados de la mayoría de las personas encuestadas de las dos variables proceso logístico financiero y la competitividad hay coincidencia alta. Finalmente, en conclusiones si existe relación directa y significativa en la competitividad del centro de distribución y el proceso logístico financiero.

Santa Cruz (2019) en su investigación, tendrá como objetivo determinar como será la importación de motocicletas. Fue un estudio de diseño no experimental, transversal y correlacional. Su población lo conforman 20 empresas. La recolección de datos se realizó a través de la ficha de registro hacia las variables y la técnica utilizada fue la validación de contenido mediante expertos. Entre los resultados se puede obtener el volumen y el valor de la variable teniendo una evolución favorable y desfavorable por las razones de la inestabilidad económica y política del país que lo importa, en cuanto al valor también subieron y bajaron en las importaciones, como también los precios unitarios se mantuvo y luego bajo por los problemas económicos. Entre los resultados obtenidos se observa lo siguiente: Se determinó que el proceso logístico se encuentra en porcentajes de 62.6% , 48.4% ,38.4% de forma descendente. Finalmente se concluyó que las importaciones de china al Perú tuvieron altas y bajas según la evolución no hubo estabilidad, el volumen fue favorable, el valor fue bajo y el precio también fue bajo.

Pérez (2019) en su investigación, tendrá como finalidad determinar la correspondencia que existe entre proceso logístico y atención al cliente en una empresa. Fue un estudio de diseño no experimental, transversal y correlacional; la población esta constituida por 50 colaboradores de la empresa el Huevo de Oro S.A.C. La recolección de datos se realizó a través de un cuestionario de 20 preguntas y la técnica que se uso fue la encuesta. Entre los resultados según el proceso logístico y la atención al cliente llegamos al resultado siguiente que la mayoría son positivas. Se llega a la conclusión que el proceso que se aplica es

fundamental porque es la forma como se trabaja en la empresa en todos los pasos a seguir desde que el producto ingresa, se almacena y se distribuye, ya que nuestro trato con nuestros clientes es formal y legal y tenemos que cumplir hasta la última entrega de los productos acordados.

Chávez (2022) en el análisis de su indagación, tendrá como finalidad una relación entre el proceso logístico y ejecución presupuestal. Fue un estudio de diseño no experimental, transversal y correlacional; la población está constituida por trabajadores administrativos del Terminal Portuario de Chimbote. La recolección de datos se realizó a través de un cuestionario de 20 preguntas y la técnica utilizada fue la encuesta censal. Entre los resultados se utilizó la prueba de normalidad llegando al siguiente resultado que la mayoría son normales. Se concluyó que en este proceso hay un enlace muy relacionado con la ejecución presupuestal ya que se tiene que cumplir un buen proceso con toda la información detallada tanto en el ingreso, almacenamiento y comercialización y sobre todo la rapidez por que si se cumple al pie de la letra se soltara mas la inversión presupuestada generando objetivos cumplidos.

Paiva (2023) en su presente investigación va a tener como finalidad la mejora de los procesos logísticos de una empresa. Fue un estudio de diseño no experimental, transversal y correlacional la población está constituida por 180 trabajadores de una empresa industrial. La recolección de datos se realizó a través de un cuestionario de 30 ítems. La técnica que se utilizó fue la encuesta censal. En resultados se presenta lo siguiente que la mayoría son de relación moderada. Se concluye que se han dedicado con una frecuencia moderna y tecnológica en mejorar el servicio de primera clase a los clientes en las diferentes necesidades de rapidez en fabricación, distribución y comercialización.

Antecedentes Internacionales

Reyes (2020) en la presente investigación, tiene como objetivo determinar la relación de los costos logísticos y el nivel de exportación del banano orgánico al

mercado de Estados Unidos en el periodo 2020. Fue un estudio de diseño no experimental, transversal y correlacional la población esta es el universo poblacional que abarca toda la investigación en esta investigación estará conformado por asociación de empresarios exportadores de la provincia de Sullana, específicamente los distritos de Querecotillo. La recolección de datos se realizó a través de un cuestionario de 30 ítems la técnica utilizada fue la encuesta censal. Entre los resultados de costos logísticos y el nivel de exportación es normal con un promedio de media. Finalmente se dedujo que existe relación positiva, significativa aplicando menores costos y beneficiando el cliente.

Ramírez (2022) En su presente investigación va a tener como objetivo hallar la relación entre el Índice de Desempeño Logístico y la Competitividad de los Estados miembros de la Alianza del Pacífico 2010-2020. Fue un estudio de diseño no experimental, transversal y correlacional. Entre los resultados se aplico un modelo de regresión polinomial por que no está publicada la información, como también a nivel general en hipótesis existe relación significativa entre el índice desempeño logístico y la competitividad de los estados miembros del alianza del pacifico. Se llego a la conclusión que la investigación profunda promedio que se desarrolla en el proceso es frecuente y necesario para los resultados y su respectiva aplicación estratégicas frente a las rivalidades de otros países de la región.

Gallardo (2019) en esta investigación, tiene como objetivo estudiar el antidumping que es un derecho de importación adicional a un producto, que es la sobretasa que se aplica sobre la importaciones, como también es una defensa comercial dentro de los tramites aduaneros es decir esta práctica se aplica en el Perú para proteger nuestra industria. Entre los resultados de las importaciones de automóviles de los años 2014-2018 hay variaciones de año con relación al año anterior con tendencias positivas, con variación mínima, con variación decreciente y baja demanda. Finalmente se concluye que las importaciones van a ir evolucionando en todo sentido en el valor, en los costos, y sobre todo el consumo de los automóviles.

Quispe (2022) en su la siguiente investigación, tiene como objetivo analizar la evolución de la importación del arroz uruguayo y brasileño en el Perú en tiempos de pandemia del Covid-19, 2017 – 2021. Fue en estudio de diseño no experimental , transversal y correlacional. Entre los resultados se recolecto información de el comportamiento de la importación ,el volumen de importación, la evolución de la importación, valor de la importación, precios de importación. En cuanto a las importaciones generales se importo mas en Uruguay que Brasil en los años 2017-2021. Finalmente se concluyó en cuanto a la evolución, comportamiento, valor, precio de las importaciones fue significativa y positiva logrando los objetivos proyectados.

Ortiz y Valverde (2021) en su investigación, la finalidad es determinar que cada cliente que realizo el pedido este con los mejores cuidados y almacenados para eso sirve la logística que nos ayuda a tener un orden de entrada y salida, también que nuestros clientes se vayan satisfechos por que nosotros nos encargamos de almacenar su mercancía que a las finales los productos que se importa, se transporta, se almacena y sale al mercado nacional o internacional sea un éxito. Fue un estudio de diseño no experimental, transversal y correlacional .Entre los resultados se impuso el nivel bajo de importación, existe una relación positiva donde si se demuestra la relación de importación con la distribución de acero. En cuanto a la importación, distribución, logística, canal de distribución, finanzas, importación y distribución, importación y logística, importación y canal de distribución, importación y finanzas en donde se impuso el nivel bajo de importación. Finalmente se concluyo mejorar la distribución de cables de acero y en cuanto a la relación de la variable si hay relación notables entre la variable de dimensión, variable de importación y la dimensión canal de distribución, variable de importación y finanzas.

Teorías relacionadas con la investigación. Dentro de la Investigación se encontrara la primera variable “procesos logísticos”

Barreto (2009) afirma: “Por más que exista sea un elemento a más, siempre va existir otro” (p. 5-7). Asimismo, dentro de cualquier empresa lo más optimo que se debe aplicar es la logística ya que es una área muy importante y considerado como un proceso de valores (Barreto, 2009, p.10). En conclusión que los enfoques presentados siempre va ser necesario la logística así se presenten nuevos valores (Barreto, 2009, p.8). Para la variable procesos logísticos se tomó las siguientes dimensiones: segmentación de mercado, es un proceso de operaciones desde la abstracción, proceso, fabricación, producto terminado a los clientes de todos los productos que produce la empresa; posicionamiento es optimizar todas las actividades que se realiza dentro de la empresa mas que todo ordenar y organizar todos los materiales y evitar gastos; costos es un proceso, en el cual el cliente nos compra un producto, en el cual hay procesos administrativos y hay que hacerlo lo más rápido posible (Barreto, 2009). Se tomaron como indicadores los siguientes conceptos: operación, distribución ,regímenes (Barreto, 2009).

Keegan (2009) afirma: “El desconocimiento crea la necesidad y si lo buscas lo encuentras (p.12). Asimismo, el sistema Empresarial no tenia la herramienta de gestión logística luego se propone, y se desarrolla y se aplicaron y respondieron a las necesidades de las Empresas, se puede entender que es fundamental en el desarrollo de las exigencias (Keegan, 2009, p.10). En otras palabras, la necesidad se inclino a tener la herramienta de la logística para desarrollar la gestión (Keegan, 2009, p.8).

Madriz (2018) en relación a los procesos logísticos se afirma que los productos donde se inicia la fabricación hasta la culminación del producto terminado, así mismo se verifica la calidad y el buen almacenamiento listo para la transferencia al cliente cuando sea necesario (Madriz, 2018, p.12). En otras palabras, la

internacionalización consiste en los aspectos de elegir un mercado meta y desarrollar una investigación de mercado (Madriz, 2018, p.8).

Variable 2 : Importaciones

Rangel (2018) afirma: “La importación es la comercialización de insumos y bienes intermedios que se lleva a cabo de país a país para producir lo que se exporta” (p.7). Asimismo, las importaciones no solo se componen principalmente de manufacturas industriales, textil, alimentaria, transporte y electrónicas (Rangel, 2018, p.11). Existe una variedad de productos que se importan esto va de acuerdo a la capacidad económica de cada país para adquirir activos necesarios para vender (Rangel, 2018, p.8). Para la variable importaciones se tomó las siguientes dimensiones: bienes de consumo, son productos o servicios para utilizar, cubrir y saldar las necesidades de las personas en diferentes rubros; bienes de insumo, es una parte de un bien que se saca para transformarla otro bien que se utilizara para producir uno nuevo; y bienes de capital, es un bien que ayuda a producir otro bien es decir un equipo, una máquina, que intervienen en la producción de un producto que luego se venderá (Rangel, 2018). Se tomaron como indicadores los siguientes conceptos: comercio exterior, gestión, desarrollo económico, compra, venta (Rangel, 2018).

García (2022) afirma: La importación se asimila con la integración de una estructura económica deseable donde se eliminan las barreras artificiales para la operación óptima de los mercados (pg.2). En tal sentido, para la coordinación y unificación del país serán conformados por un mercado común, una unión aduanera, zona de libre comercio y unión económica (García, 2022, p.3). En relación a la importación se llega a la conclusión que nos permite adquirir productos que nuestro país no produce (García,2022).

Hernández (2019) afirma: “El estudio de las importaciones y exportaciones es una de las razones que dan origen a la economía como conjunto de actividades

referidas a la producción y consumo, es por ello que sigue siendo importante adentrarnos a los negocios internacionales” (p.4). Asimismo, las importaciones no solo se componen principalmente de manufacturas industriales sino también de textil ,alimentaria, transporte y electrónicas (Hernández, 2019, p.10). En otras palabras, las importaciones contribuyen al crecimiento y bienestar del país (Hernández, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación:

3.1.1 Tipo de Investigación:

La presente investigación es de tipo básica; y según (Sampieri,1991) básica significa: lo puro, es lo básico, es investigar hechos reales; profundizando con análisis para conocer más y ampliar nuestros conocimientos explorando nuestras capacidades hasta que podamos describir toda la investigación.

3.1.2 Diseño de Investigación

El siguiente estudio es una investigación de diseño no experimental ,transversal , descriptiva y correlacional. Según Hernández (2010) se refiere a situaciones visuales de hechos variables que está ocurriendo y no podemos variarlo porque cambiaría el diseño, estas manifestaciones de tipo no experimental son infinitas que todos observamos.

3.2 Variables y operacionalización:

En la siguiente investigación se apreciara dos variables de estudio: la variable independiente y dependiente.

La variable 1 , procesos logísticos: Consiste en el tránsito del producto, en otras palabras el camino por donde se elabora, procesa, empaqueta y se distribuye hacia los clientes (Niebles, Rojas 2022, pg.5).

La variable 2, importaciones: Es la acción de cualquier persona que tiene conocimientos de negocios o necesidades comerciales puede comprar cualquier bien a otro país para ser usado o comercializado en un país (Orozco , Padilla , 2023 , pg.11).

3.3 Población, muestra, muestreo

La población esta constituida por 70 colaboradores de la empresa DHL Express . La población de investigación son grupos de personas que tienen algo en común, como son demasiados aplican técnicas de muestreo para conocer algo , y eso lo realizan en beneficio de todos ya que tienen características parecidas (Arias , 2006, pg.81).

La muestra fue intencional, ya que esta constituida por 36 colaboradores de la empresa DHL Express; la muestra intencional es aquella en donde solo un grupo de unidades de investigación son consideradas como muestra (Ramírez, 1997, pg.91).

El muestreo fue no probabilístico porque el investigador ha seleccionado a los colaboradores de la empresa a investigar.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección

La técnica que se uso en esta investigación será la encuesta, es una forma de investigar preguntando en las diversas formas a las personas relacionado a un tema específico (Pérez, Veas 2023, pg. 7) y el instrumento de recolección del cuestionario, es un grupo de preguntas organizadas predeterminadas dirigidas a un grupo de personas que nos pueden dar datos específicos ya sea para implementar productos estratégicos de negocios, servicios y así tomar decisiones importantes (Silva, Santos 2023 ,pg. 15).

En esta oportunidad se a usado el SPSS junto al Alfa de Cronbach:

Tabla 1: *Baremo de Confiabilidad*

Rango	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Tabla 2: *Confiabilidad de la Variable Procesos Logísticos*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,739	15

Su Alfa de Cronbach es de 0,739 alcanzando una magnitud alta y por lo cual se concluye que el instrumento es confiable .

Tabla 3: *Confiabilidad de la Variable Importaciones*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,738	21

Su Alfa de Cronbach es de 0,738 alcanzando una magnitud alta y por lo cual se concluye que el instrumento es confiable .

El Instrumento fue evaluado por 3 docentes:

Tabla 4: *Validación Expertos*

<u>Docente Experto</u>	<u>Puntaje</u>
LEIVA TARAZONA ARMANDO	85%
ROMERO LLERENA MICHAEL ALEXANDER	95%
JACKSON SALAZAR LOPEZ YASSER	80%

3.5 Procedimientos

Se va aplicar un cuestionario en el cual va haber varias preguntas por cada variable y por cada dimensión , y que va hacer recogida a través de una encuesta de Escala de Tipo Likert .

3.6 Método de análisis de datos:

Procesamiento de datos en el software SPSS v25 y también Excel. Se va a realizar un análisis descriptivo , con creación de tablas y graficas de barras o pye.

También se hará un análisis inferencial para determinar la relación entre las variables y dimensiones ,utilizando el estadístico “Coeficiente de Correlación, Rho de Spearman, dependiendo de la normalidad en la distribución de los datos.

3.7 Aspectos Éticos:

Se está respetando los derechos de autor citando con las normas APA versión 7 referenciándolas y además se esta respetando a las personas que entrevistadas, no estar divulgando sus nombres para evitar algún mal entendido en donde se trabaja.

Los datos que se están registrando en esta investigación son datos que no se han manipulado para obtener ventaja en este trabajo.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo:

Análisis Bivariado:

Tabla 1

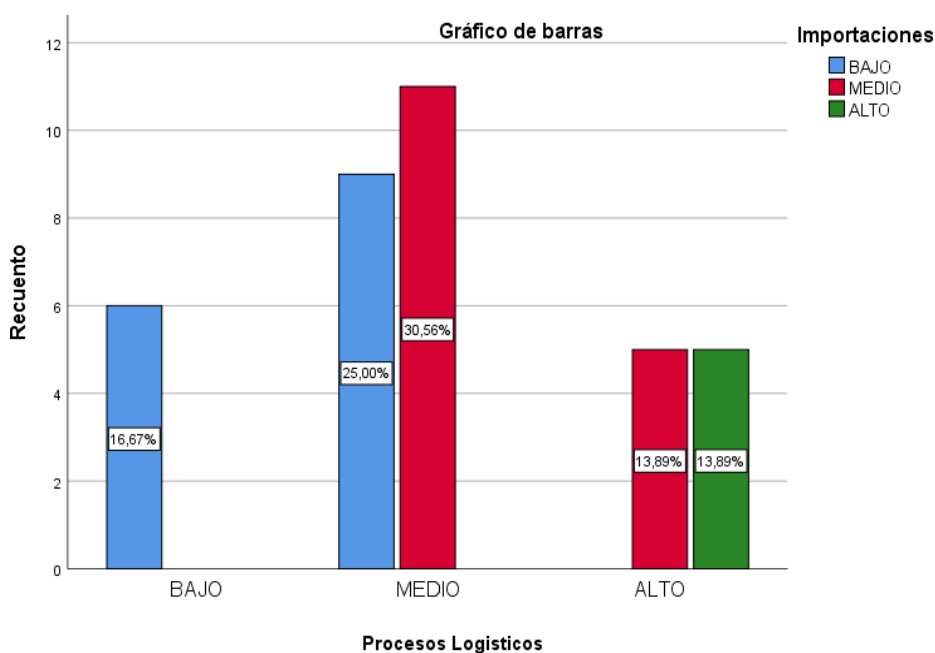
Análisis Bivariado entre Procesos logísticos y Importaciones

Tabla cruzada : Procesos logísticos y Importaciones

			Importaciones			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
Procesos logísticos	BAJO	Recuento	6	0	0	6
		% del total	16,7%	0,0%	0,0%	16,7%
	MEDIO	Recuento	9	11	0	20
		% del total	25,0%	30,6%	0,0%	55,6%
	ALTO	Recuento	0	5	5	10
		% del total	0,0%	13,9%	13,9%	27,8%
Total	Recuento	15	16	5	36	
	% del total	41,7%	44,4%	13,9%	100,0%	

Figura 1

Análisis Bivariado de Procesos logísticos e importaciones



De acuerdo con la Tabla N°1 se observo que el porcentaje mayor recae en la categoría Medio tanto en los Procesos logísticos como en las importaciones con un 30,6%, lo que se puede explicar la tabla es que se está aplicando pocas estrategias sobre procesos logísticos, con lo cual las importaciones se desarrollan intermediamente.

Tabla 2

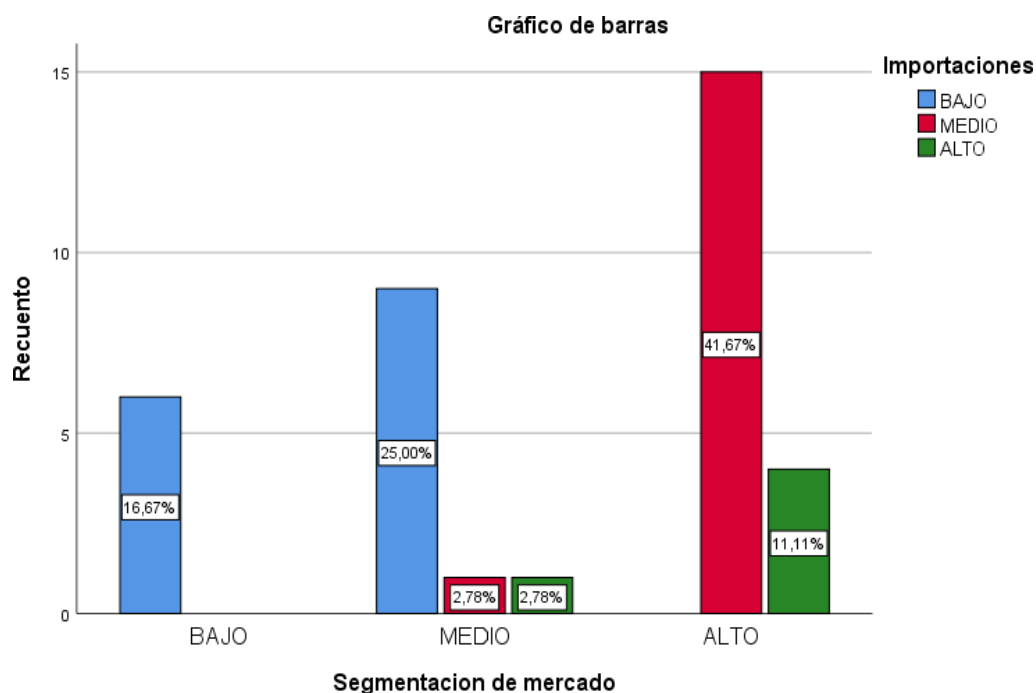
Análisis Bivariado entre la dimensión Segmentación de mercado y Importaciones

cruzada : Segmentación de mercado y Importaciones

		Importaciones			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Segmentación de mercado	BAJO	Recuento	6	0	0	6
		% del total	16,7%	0,0%	0,0%	16,7%
	MEDIO	Recuento	9	1	1	11
		% del total	25,0%	2,8%	2,8%	30,6%
	ALTO	Recuento	0	15	4	19
		% del total	0,0%	41,7%	11,1%	52,8%
Total	Recuento	15	16	5	36	
	% del total	41,7%	44,4%	13,9%	100,0%	

Figura 2

Análisis Bivariado de la dimensión Segmentación de mercado y importaciones



De acuerdo con la Tabla N°2 se observo que el porcentaje mayor recae en la categoría Alto tanto en la segmentación de mercado y en las importaciones con un 27,8%, lo que se puede explicar la tabla es que se está aplicando pocas estrategias sobre procesos logísticos, con la cual las importaciones se están desarrollando moderadamente (intermediamente).

Tabla 3

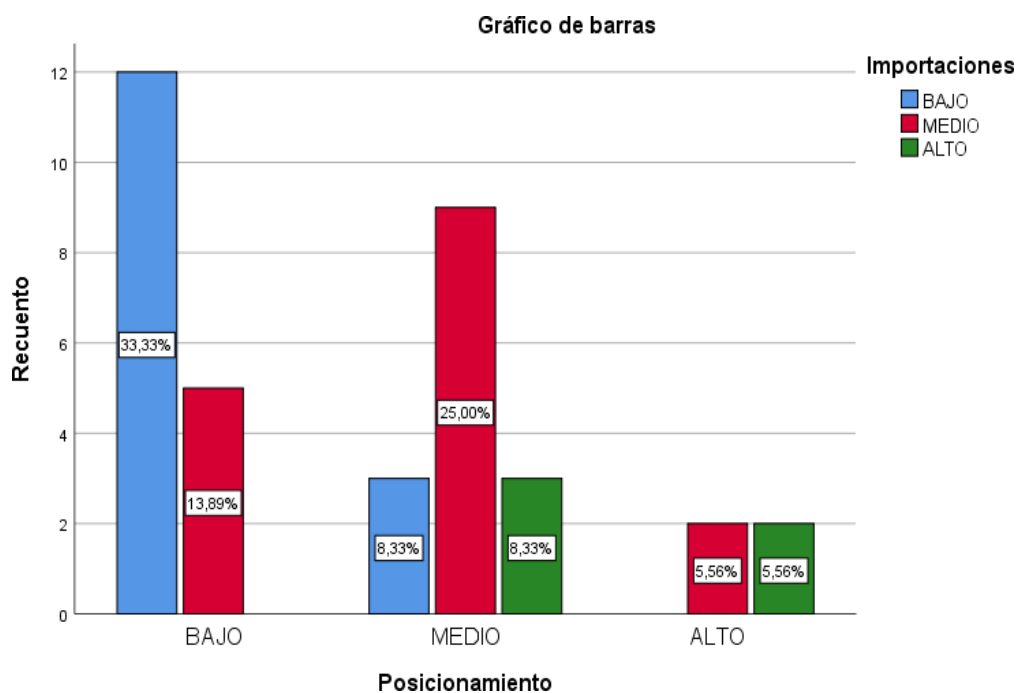
Análisis Bivariado entre la dimensión Posicionamiento y Importaciones

Tabla cruzada : Posicionamiento y Importaciones

			CAT_V2			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
CAT_V1D2	BAJO	Recuento	12	5	0	17
		% del total	33,3%	13,9%	0,0%	47,2%
	MEDIO	Recuento	3	9	3	15
		% del total	8,3%	25,0%	8,3%	41,7%
	ALTO	Recuento	0	2	2	4
		% del total	0,0%	5,6%	5,6%	11,1%
Total	Recuento		15	16	5	36
	% del total		41,7%	44,4%	13,9%	100,0%

Figura 3

Análisis Bivariado de la dimensión Posicionamiento y importaciones



De acuerdo con la Tabla N°3 se observo que el porcentaje mayor recae en la categoría Bajo tanto en los Posicionamiento como en las importaciones con un 36,1%, lo que se puede explicar la tabla es que se está aplicando pocas estrategias sobre costos con la cual, las importaciones se están desarrollando insuficientemente.

Tabla 4

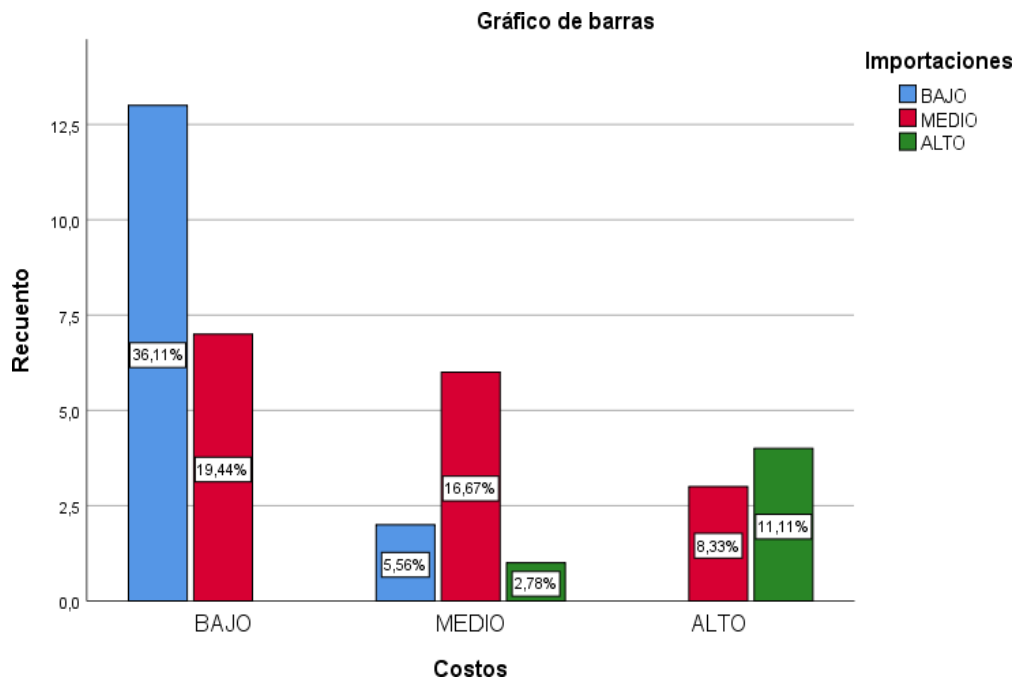
Análisis Bivariado entre la dimensión Costos y Importaciones

Tabla cruzada : Costos y Importaciones

		Importaciones			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Costos	BAJO	Recuento	13	7	0	20
		% del total	36,1%	19,4%	0,0%	55,6%
	MEDIO	Recuento	2	6	1	9
		% del total	5,6%	16,7%	2,8%	25,0%
	ALTO	Recuento	0	3	4	7
		% del total	0,0%	8,3%	11,1%	19,4%
Total	Recuento	15	16	5	36	
	% del total	41,7%	44,4%	13,9%	100,0%	

Figura 4

Análisis Bivariado de la dimensión Costos y importaciones



De acuerdo con la Tabla N°4 se observó que el porcentaje mayor recae en la categoría Bajo tanto en los Costos como en las importaciones con un 36,1%, lo que se puede explicar la tabla es que se está aplicando pocas estrategias sobre procesos logísticos, con la cual las importaciones se están desarrollando insuficientemente.

Análisis Univariado:

Tabla 5

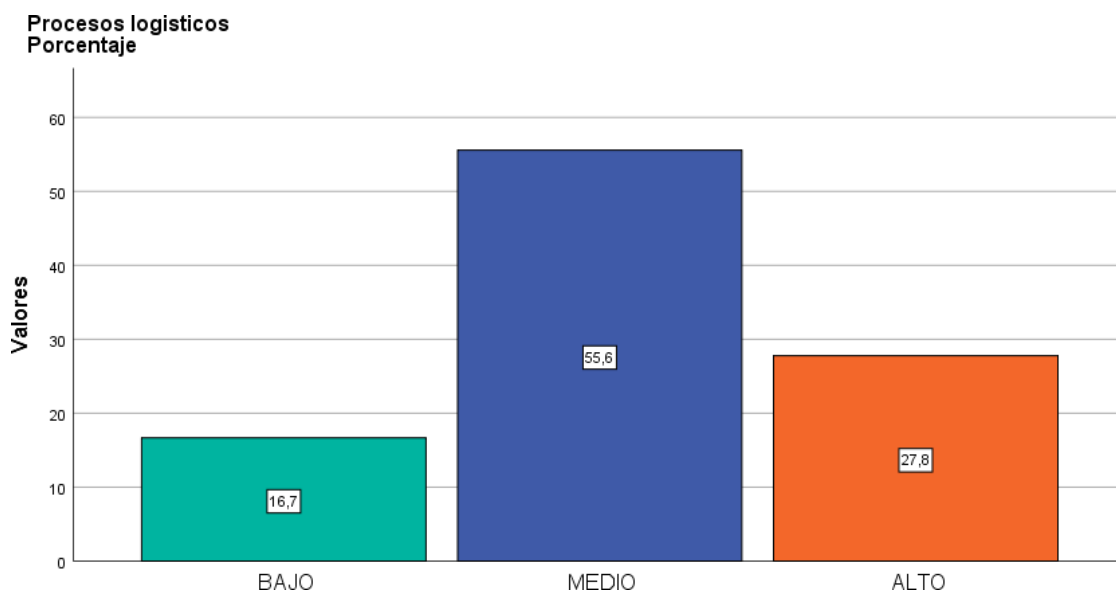
Frecuencia de Intervalos en la Variable 1 Procesos logísticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	6	16,7	16,7	16,7
	MEDIO	20	55,6	55,6	72,2
	ALTO	10	27,8	27,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Elaboración: propia

Figura 5

Grafica de Intervalos en la Variable 1 Procesos logísticos



Elaboración: propia

Según la Figura 5 el 55,6 % responde en la categoría de medio y el 27,8% esta en la categoría de alto. Esto supone que los colaboradores están muy identificados por lograr procesos logísticos eficientes en la empresa.

Tabla 6

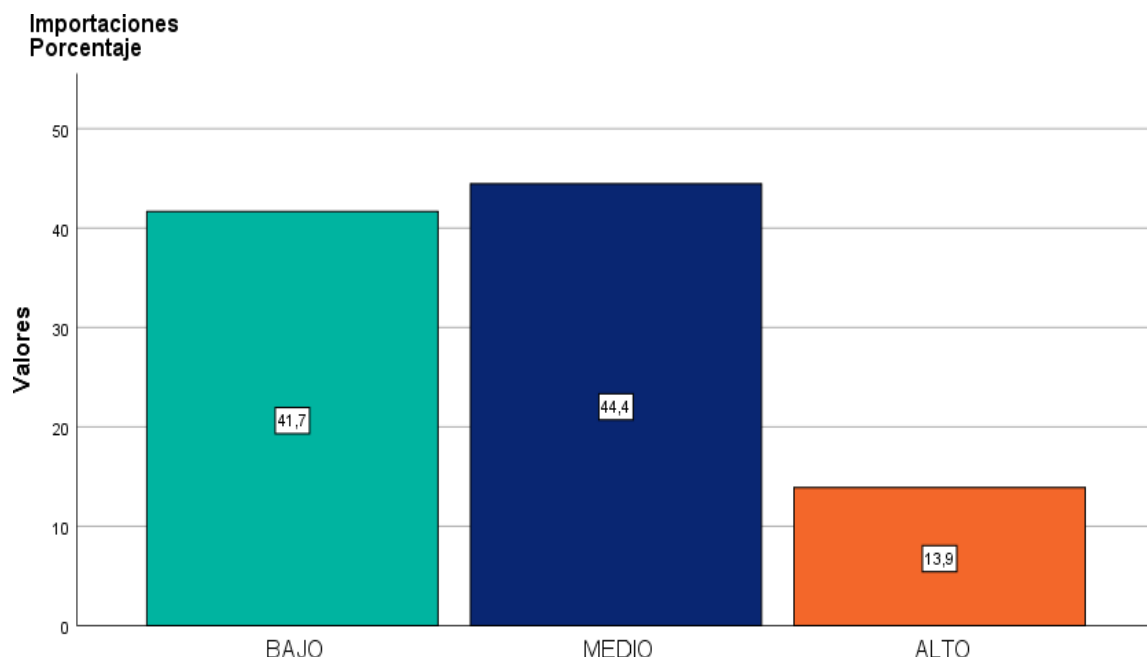
Frecuencia de Intervalos en la Variable 2 Importaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	15	41,7	41,7	41,7
	MEDIO	16	44,4	44,4	86,1
	ALTO	5	13,9	13,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Elaboración: propia

Figura 6

Grafica de Intervalos en la Variable 2 Importaciones



Elaboración: propia

Según la figura 6 el 44,4% responde en la categoría de medio y el 41,7% está en la categoría de bajo. Esto significa que los colaboradores reconocen mediamente el tema de las exportaciones.

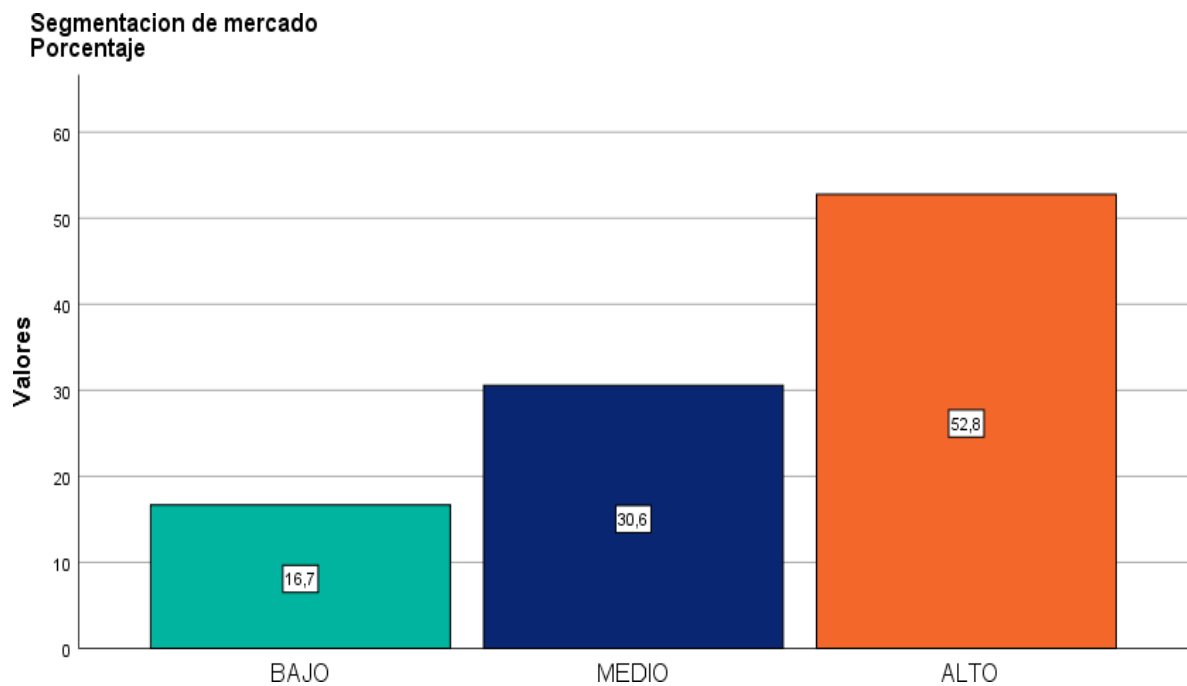
Tabla 7

Tabla de Frecuencias de la Dimensión 1: Segmentación de mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	6	16,7	16,7	16,7
	MEDIO	11	30,6	30,6	47,2
	ALTO	19	52,8	52,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Figura 7

Gráfica de Porcentajes de la Dimensión 1: Segmentación de mercado



Elaboración: propia

Según la figura 7 el 30,6% responde en la categoría de medio y el 52,8% está en la categoría de alto. Lo que demuestra que los colaboradores están más involucrados al tema de segmentación de mercado.

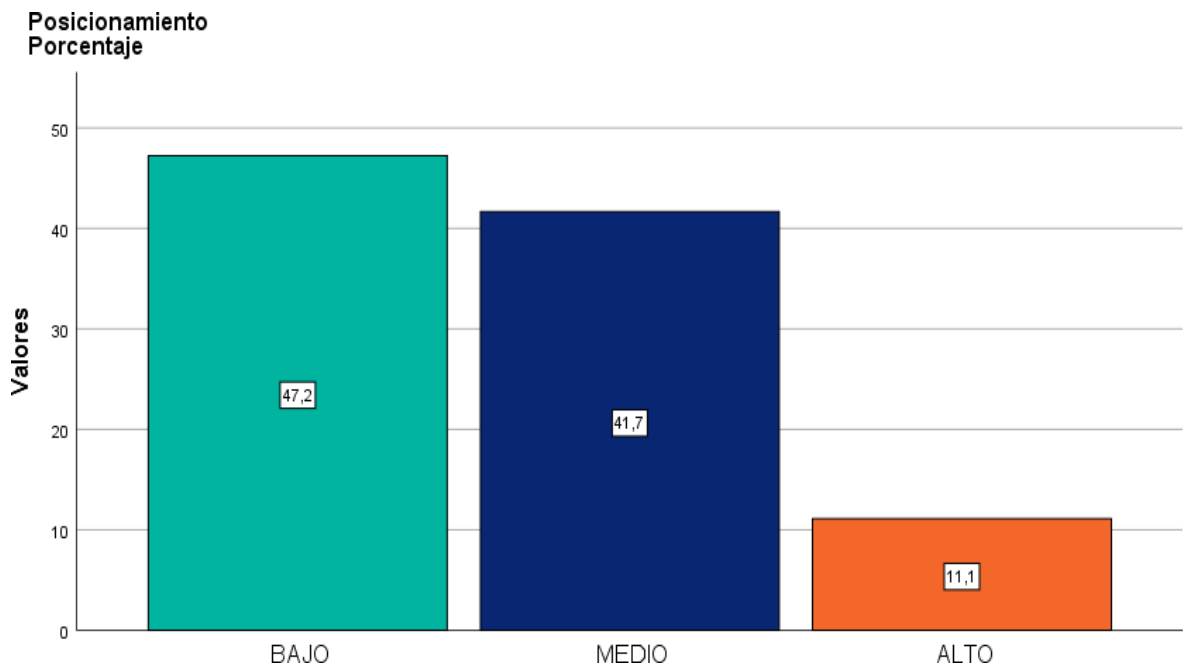
Tabla 8

Tabla de Frecuencias de la Dimensión 2: Posicionamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	17	47,2	47,2	47,2
	MEDIO	15	41,7	41,7	88,9
	ALTO	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Figura 8

Gráfica de Porcentajes de la Dimensión 2: Posicionamiento



Elaboración: propia

Según la figura 8 el 47,2% responde en la categoría de medio y el 41,7% está en la categoría de medio. Lo que demuestra que los colaboradores están menos interesados en las estrategias relacionadas al posicionamiento.

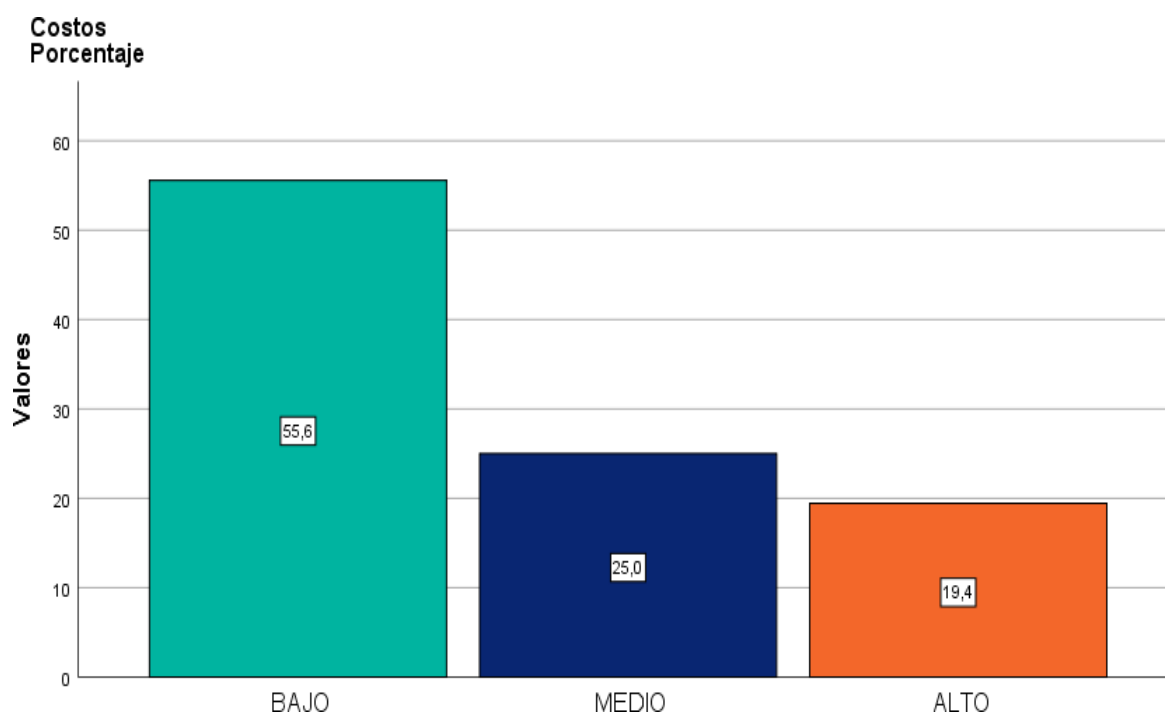
Tabla 9

Tabla de Frecuencias de la Dimensión 3: Costos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	20	55,6	55,6	55,6
	MEDIO	9	25,0	25,0	80,6
	ALTO	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Figura 9

Gráfica de Porcentajes de la Dimensión 3: Costos



Elaboración: propia

Según la figura 9 el 55,6% está en la categoría de bajo y el 25,0% está en la categoría de medio. Lo que demuestra que los colaboradores están poco interesados en el tema de costos.

Análisis Inferencial :

Test de normalidad

Hipótesis positiva: Los datos de la muestra siguen una distribución normal

Hipótesis negativa: Los datos de la muestra no siguen una distribución normal

Se rechaza H_0 cuando $\text{Sig.} < 0,05$

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Procesos logísticos	,180	36	,005	,922	36	,015
Importaciones	,099	36	,200*	,963	36	,272

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según los resultados del test de normalidad de Shapiro – Wilk el nivel de significancia de las dos variables es mayor a 0,05 ($>0,05$), por lo que no se puede rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto los datos de la muestra siguen una distribución normal, se deben realizar pruebas paramétricas aplica el coeficiente de correlación de Pearson.

Contraste de Hipótesis General:

Hipótesis negativa: La afinidad es contraria entre los procesos logísticos e importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023.

Hipótesis alterna: Los procesos logísticos llevan relación con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023.

Tabla 10

Correlación entre las Variables Procesos logísticos e importaciones

Correlaciones entre Procesos logísticos e importaciones

		Procesos	
		<u>logísticos</u>	<u>Importaciones</u>
Procesos logísticos	Correlación de Pearson	1	,885**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
Importaciones	Correlación de Pearson	,885**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

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

En la tabla 10 se verificó que existe un coeficiente de correlación es de 0.885 y un nivel de significancia menor a 0.05 con lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna, con lo cual se demostró que existe una correlación positiva entre la variable procesos logísticos y la variable importaciones.

Contraste de Hipótesis Especifica 1:

Hipótesis negativa: la segmentación de mercado no lleva relación positiva con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023.

Hipótesis positiva: la segmentación de mercado tiene relación positiva con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023.

Tabla 11

Correlación entre la dimensión Segmentación de mercado e importaciones

Correlaciones entre Segmentación de mercado e importaciones			
		Segmentación	
		de mercado	Importaciones
Segmentación de mercado	Correlación de Pearson	1	,857**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
Importaciones	Correlación de Pearson	,857**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

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

En la tabla 11 se verificó que existe un coeficiente de correlación es de 0.857 y un nivel de significancia menor a 0.05 con lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna, con lo cual se demostró que existe una correlación positiva entre la dimensión Segmentación de mercado y la variable importaciones.

Contraste de Hipótesis Especifica 2:

Hipótesis negativa: el posicionamiento no tiene relación positiva con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023

Hipótesis positiva: el posicionamiento tiene relación positiva con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023

Tabla 12*Correlación entre la dimensión Posicionamiento e importaciones*

Correlaciones entre Posicionamiento e importaciones			
		<u>Posicionamiento</u>	<u>Importaciones</u>
Posicionamiento	Correlación de Pearson	1	,666**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
Importaciones	Correlación de Pearson	,666**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

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

En la tabla 12 se verificó que existe un coeficiente de correlación de 0.666 y un nivel de significancia menor a 0.05 con lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna, con lo cual se demostró que existe una correlación positiva entre la dimensión posicionamiento y la variable importaciones.

Contraste de hipótesis Especifica 3:

Hipótesis negativa: Los costos no tienen relación positiva con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023.

Hipótesis positiva: Los costos tienen relación positiva con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023.

Tabla 13*Correlación entre la dimensión Costos e importaciones*

Correlaciones entre Costos e importaciones			
		<u>Costos</u>	<u>Importaciones</u>
Costos	Correlación de Pearson	1	,717**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
Importaciones	Correlación de Pearson	,717**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

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

En la tabla 13 se verificó que existe un coeficiente de correlación de 0.717 y un nivel de significancia menor a 0.05 con lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna, con lo cual se demostró que existe una correlación positiva entre la dimensión Costos y la variable Importaciones.

V. Discusión

En esta investigación tiene como fin determinar el vínculo entre los procesos logísticos e importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023. El cual se corroboró con el resultado de coeficiente de correlación 0.52 que demuestra una buena relación entre las variables. Según Barreto (2009) indicó, que las empresas emplean estrategias para mejorar sus procesos logísticos, ya que lograra tener mas demanda. Esto va en concordancia con los resultados obtenidos, ya que la percepción de los trabajadores indicó que la empresa DHL Express emplea buenos avances en sus sistemas de procesos logísticos. De acuerdo con Paiva (2023) en su investigación, tuvo un resultado de 0.59 en los procesos logísticos de la empresa respecto a la mejora continua, lo es muy parecido al resultado obtenido en esta investigación, estando alineados con las teorías. Según De La Vega (2021) en su estudio, tuvo un resultado de que el 67.1% de los encuestados estaba de acuerdo con el correcto control de flujos que funcione de forma correcta en la empresa que fomenten los procesos logísticos en la empresa DHL Express Perú; en nuestra investigación se obtuvo que un 47.2% de trabajadores estaba de acuerdo con que la empresa deba estar enfocada en desarrollar procesos logísticos procesos logísticos, por lo que hay cierta coincidencia con el autor.

En esta investigación tiene como fin determinar el vínculo entre la segmentación de mercado e importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023. El cual se corroboró con el resultado de coeficiente de correlación 0.25 que demuestra una buena relación entre la dimensión y la variable. Según Keegan (2009) indicó que las empresas emplean estrategias que busquen la segmentación de mercado, para que la empresa obtenga beneficios de posicionamiento del producto. Esto va en concordancia con los resultados obtenidos ya que la percepción de los trabajadores de la empresa

DHL Express Perú indico que se empleen análisis y ejecución de planes de posicionamiento de segmentación de mercado. De acuerdo con Ramírez (2022) en su investigación tuvo un resultado de 0.75 en la segmentación de mercado respecto al análisis de desempeño de la empresa lo cual es muy parecido al resultado obtenido en esta investigación, estando alienados con las teorías. Según Ortiz y Velarde (2021) en su estudio tuvo un resultado de que el 30.8% de los encuestados esta de acuerdo con el que haiga estiva y división que fomenta la acertada segmentación de mercado en la empresa; en nuestra investigación se obtuvo que un 30.6% estaba de acuerdo con que la empresa debería aplicar la segmentación de mercado, por lo que hay cierta coincidencia con el autor.

En esta investigación tiene como fin determinar el vínculo entre el posicionamiento e importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023. El cual se corrobora con el resultado de coeficiente de correlación 0.29 que demuestra una buena relación entre la dimensión y la variable. Según Porter (2014) indico que las empresas emplean estrategias que busquen su mejor posicionamiento, para ser mas conocida, mas rentable, mas lucrativa y que de buenos resultados y beneficios a la empresa. Esto va en concordancia con los resultados obtenidos ya que la percepción de los trabajadores indico que las empresas empleen estrategias de posicionamiento en la empresa DHL Express Perú. De acuerdo con Lerma y

Márquez (2020) en su investigación tuvo un resultado de 0.75 en el posicionamiento de la empresa respecto al posicionamiento de mercado lo que es muy parecido al resultado obtenido en esta investigación , estando alienados con las teorías. Según Ramírez (2021) en su estudio tuvo un resultado de que el 65% de los encuestados estaba de acuerdo con prácticas empresariales que fomenten el posicionamiento; en nuestra investigación se obtuvo que un 52% estaba de acuerdo con que la empresa debería aplicar posicionamiento, por lo que hay cierta coincidencia con el autor.

En esta investigación tiene como fin determinar el vínculo entre los costos e importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023. El cual se corroboró con el resultado de coeficiente de correlación 0.47 que demuestra una buena relación entre la dimensión y la variable. Según Porter (2014) indicó que las empresas emplean estrategias que busquen costos más bajos, porque las diferencias de los costos y las ventas queda un margen que beneficia a la empresa esta diferencia puede ser aplicado para invertir en más productos o servicios u otras promociones. Esto va en concordancia con los resultados obtenidos ya que la percepción de los trabajadores indicó que las empresas empleen estrategias de costos. De acuerdo con Lerma y Márquez (2020) en su investigación tuvo un resultado de 0.75 en los costos respecto al posicionamiento de mercado lo es muy parecido al resultado obtenido en esta investigación , estando alienados con las teorías. Según Ramírez (2021) en su estudio tuvo un resultado de que el 65% de los encuestados estaba de acuerdo con prácticas empresariales que fomenten los costos; en nuestra investigación se obtuvo que un 52% estaba de acuerdo con que la empresa debería aplicar los costos , por lo que hay cierta coincidencia con el autor.

VI. Conclusiones

1. Se concluye que los procesos logísticos guardan relación con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023 ya que el coeficiente de correlación es de 0,885. Por lo tanto, tomando como referencia los resultados se concluye que los avances

tecnológicos en los procesos logísticos favorece la automatización, optimiza el “seguimiento” en tiempo real, la ruta, y la entrega al cliente. Además un signo que los avances tecnológicos están siendo competentes en los procesos logísticos es porque siguen dando, automaticidad en los sensores tecnológicos que simplifican la procedencia y el destino de la logística.

2. Se concluye que la segmentación de mercado guarda relación con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima ,año 2023 ya que el coeficiente de correlación es de 0,857. Por lo tanto, tomando como referencia los resultados se concluye que las estrategias tomadas en la segmentación de mercado favorecen que la empresa pueda atender con un servicio mejor y conocer mas al público. Además un signo de que se están empleando buenas estrategias para la segmentación de mercado es la eficacia en las promociones en la empresa y también el incremento en la fidelidad del cliente.

3. Se concluye que el posicionamiento guarda relación con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima ,año 2023 ya que el coeficiente de correlación es de 0,666. Por lo tanto, tomando como referencia los resultados se concluye que las estrategias para que la empresa tome mayor posicionamiento serán fundamentales como tener ,particularidad , antigüedad en el mercado, beneficios, calidad , precio, etc. Además un signo de que se están empleando buenas estrategias para un mejor posicionamiento en la empresa DHL Express es porque es difícil de imitar a la empresa DHL Express ya que da mejores beneficios y servicios a nuestros clientes y así nos diferenciamos de la competencia.

4. Se concluye que los costos guarda relación con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023 ya que el coeficiente de correlación es de 0,717. Por lo tanto, tomando como referencia los resultados se concluye que las estrategias para que la empresa baje sus costos tiene que ver con tener recursos, capital, conocimientos; para incorporar productos de mayor nivel a un costo menor. Además un signo de que se están empleando buenas estrategias para que la empresa tenga costos cada vez más bajos se explica porque es líder en los precios bajos sin recortar los ingresos, la reducción en ciertas áreas como marketing ,y su empaquetado de pedidos(demanda) de servicios en todos los niveles.

VII. Recomendaciones

1. Se sugiere a la gerencia en la empresa DHL Express Perú que apliquen la tecnología en los procesos ya que se simplifican con rapidez y modernidad cualquier transacción requerida. Como también ejecutando estas tecnologías se aprecia y se ve resultados a una velocidad automática que a todos benefician.
2. Se sugiere a la gerencia de DHL Express Perú que aplique la segmentación de mercado porque se ha demostrado que da buenos resultados con las estrategias aplicadas y a la vez vemos como hemos ganado la costumbre y el crecimiento de nuestros clientes.
3. Se sugiere al área de marketing de DHL Express Perú que sigan ejecutando las estrategias si o si porque es la base del posicionamiento y si es así, se seguirán aplicando mejores servicios a la diversidad de clientes.
4. Se sugiere al área de finanzas de DHL Express Perú DE MANTENER LOS RECURSOS y los costos, para no decaer y seguir siendo el líder del mercado en saber manejar los precios competentes por muchos periodos como actualmente lo hace.

VIII. REFERENCIAS

- Perez y Veas (2023). Influencers who most engage on Instagram. The effect of their expertise, taste leadership and opinion leadership on their followers' behavioural intentions. Ebscohot.
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=5c711296-2274-4a50-9925-9167194a5b87%40redis>
- Silva y Santos (2023). University students' lifestyles: Contributions to health promotion. Ebscohot.
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=5c711296-2274-4a50-9925-9167194a5b87%40redis>
- Garay y Tejada (2017). RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS EN UNA COMUNIDAD EN LÍNEA DE PRÁCTICAS. Ebscohot.
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=15&sid=5c711296-2274-4a50-9925-9167194a5b87%40redis>
- Niebles y Rojas (2022). Descripción del manejo de tecnologías información y comunicación en las cadenas de suministros en medianas empresas. Ebscohot.
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=17&sid=5c711296-2274-4a50-9925-9167194a5b87%40redis>
- Rodriguez , Cespon y Tovar (2022) . Estudio empírico sobre curvas de aprendizaje en sistemas de gestión logística. Ebscohot.
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=17&sid=5c711296-2274-4a50-9925-9167194a5b87%40redis>

Orozco y Padilla. (2023) Análisis de la integración comercial centroamericana desde la perspectiva del valor agregado intrarregional. Ebscohot.
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=20&sid=5c711296-2274-4a50-9925-9167194a5b87%40redis>

Sampieri (1991). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. Ebscohot.
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=b243e666-6751-43bb-9e3e-bc264c0aefab%40redis>

Niebles y Rojas (2022). Descripción del manejo de tecnologías información y comunicación en las cadenas de suministros en medianas empresas. Ebscohot.
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=b2a41350-e4ed-474b-ba6b-5477bf031c7e%40redis>

Martinez (2023). La experiencia del diagnóstico y la atención en progenitores de niños diagnosticados con el Síndrome de Phelan-McDermid: Un estudio cualitativo. Wiley Online Library .
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/dmcn.15486>

Quinteros y Gonzales (2016). Desempeño integral de los procesos logísticos en una cadena de suministro. Ebscohot.
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=346774af-a617-4f93-9c9d-6abff1a0c8ac%40redis>

Hernández (2022). Procedimiento para el seguimiento de las operaciones durante el proceso logístico de transportación de cargas de importación. Ebscohot.
<https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=9fc1a4be-f273-4d00-93f4-0868cfca875a%40redis>

Amaro y Acevedo (2019) . La integración de las finanzas al flujo logístico ,
Aplicación :proceso de alimentación. Ebscohot.
<https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=9&sid=9fc1a4be-f273-4d00-93f4-0868cfca875a%40redis>

Marrero (2013). Procedimiento para la gestión por procesos de cadenas de
suministros de productos de la pesca . Aplicación en la “Empresa
Pesquera Sancti Spiritus”. Ebscohot.
<https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=9fc1a4be-f273-4d00-93f4-0868cfca875a%40redis>

Velázquez (2001) . La importancia de los procesos de transporte de carga y
almacenes en la cadena de suministros (Supply Chain). Ebscohot.
<https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=3dbb0224-9a17-4b8d-9b68-12bdbd413538%40redis>

Mejía (2007) . Optimización del proceso logístico en una empresa de colombia
de alimentos congelados y refrigerados . Ebscohot
[.https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=9fc1a4be-f273-4d00-93f4-0868cfca875a%40redis](https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=9fc1a4be-f273-4d00-93f4-0868cfca875a%40redis)

Oramas y Canos (2023). From Supply Chain to Value Chain: Concepts´
Becoming and Relevance. Ebscohot.
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=dc294493-d11e-4310-b432-ae003244ce5a%40redis>

Perez , Pupo , Ortiz (2022). Efficiency management in supply chains as a basis for their sustainability . Ebscohot
[.https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=24c6bd28-781c-4e9b-b6e8-ae964cb28eba%40redis](https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=24c6bd28-781c-4e9b-b6e8-ae964cb28eba%40redis)

Vianjera , Cespon (2022) . Determination of the sustainable added value in the supply chain precesses .Ebscohot
[.https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=697eb9b3-3578-43e5-ad20-4a4aba726fbd%40redis](https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=697eb9b3-3578-43e5-ad20-4a4aba726fbd%40redis)

Rojas y Pacheco (2022). Descripción del manejo de tecnologías información y comunicación en las cadenas de suministros en medianas empresas . Ebscohot
[.https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=6e0523ff-9814-4fbf-baee-842ba09720e3%40redis](https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=6e0523ff-9814-4fbf-baee-842ba09720e3%40redis)

Rodriguez y Tovar (2022). Estudio empírico sobre curvas de aprendizaje en sistemas de gestión logistica . Ebscohot
[.https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=6e0523ff-9814-4fbf-baee-842ba09720e3%40redis](https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=6e0523ff-9814-4fbf-baee-842ba09720e3%40redis)

Rivadeneira y Mederos (2021). Diagnostico y Cuantificación de perdidas en la gestión logística de almacenamiento en la comercialización de productos pesqueros. Universidad de Zulia .
[.https://produccioncientificaluz.org/index.php/tecnica/article/view/36399](https://produccioncientificaluz.org/index.php/tecnica/article/view/36399)

Aleman de la Torre y Padilla (2021). Sistema de gestión logística para procesos de servicios . Ebscohot
[.https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=f29c5f80-c35a-4cbf-a599-8c95ccaaf3da%40redis](https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=f29c5f80-c35a-4cbf-a599-8c95ccaaf3da%40redis)

Melo y Mendoza (2020). Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira , Colombia . Ebscohot
[..https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=4c9b06c4-6056-456b-b944-dedffdeb5dba%40redis](https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=4c9b06c4-6056-456b-b944-dedffdeb5dba%40redis)

Suarez y Valencia (2022). International trade Colombia – Peru : a business perspective from economic integration. Ebscohot.
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=12&sid=6e0523ff-9814-4fbf-baee-842ba09720e3%40redis>

Peluffo (2021). El retrato del éxito : empresas uruguayas en el comercio internacional. Ebscohot
[.https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=efad22f-3b4b-4e37-83f5-75533f11d085%40redis](https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=efad22f-3b4b-4e37-83f5-75533f11d085%40redis)

Covarrubias (2021). CONVERGENCIA DINAMICA DE LOS INTERCAMBIOS COMERCIALES ENTRE CHINA Y MEXICO , 1993 – 2019.Problemas de Desarrollo.
<https://probdes.iiec.unam.mx/index.php/pde/article/view/69779>

Valencia y Pinzón (2021) . Colombian Companies Boosting International Trade in the Pacific Alliance . Ebscohot
[.https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=f430925b-0951-45d6-8e33-1dd2d2a756ad%40redis](https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=f430925b-0951-45d6-8e33-1dd2d2a756ad%40redis)

Vesga (2020) . Covid – 19 y una potencial ola proteccionista : análisis de los efectos de la pandemia y los planes de recuperación de China en el comercio exterior. Ebscohot

<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=de8d84c1-f7c3-4eb0-a307-5bfb39d190a7%40redis>

Squeff y Orozco (2022) . Estrategia de desarrollo con redistribución del ingreso: el salario mínimo y los frentes de expansión en Mexico . Ebscohot

<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=d9fb0109-06a6-46a6-846d-b186499a6cc6%40redis>

Lagos (2021) . El retraso de la Argentina y su coincidencia con el cierre de la economía. Ebscohot

<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=d2ef017-06c6-4b7b-bb04-e89227431949%40redis>

IX. ANEXOS

Anexo 01.Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Procesos logísticos	Si se analiza la logística en función de la productividad y la calidad de servicio, se puede afirmar que un proceso de aprovisionamiento adecuado a las necesidades del negocio permitirá obtener materias primas e insumos de calidad (Madriz,2018, p.12)	Se medirá a través del análisis de las dimensiones; admisión, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo de personas en la organización	Segmentación de mercado	operación	1,2,3	ordinal
				gestión	4,5,6	
			Posicionamiento	distribución	7,8,9	
			Costos	remuneración	10,11,12	
importaciones	El estudio de las importaciones y exportaciones es una de las razones que dan origen a la economía como disciplina de las ciencias sociales, es por ello que sigue siendo importante adentrarnos a los negocios internacionales (Hernández ,2019, p.10)	Se medirá a través del análisis de las dimensiones; rotación interna y rotación externa	Bienes de consumo	Comercio exterior	1,2,3	ordinal
				gestión	4,5,6	
			Insumos	Desarrollo económico	7,8,9	
			Bienes de Capital	Compra	10,11	
				Ventas	12,13,14	

Anexo 02.Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Procesos logísticos e importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023

Autor: Renzo Javier Romero Ramirez

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre los procesos logísticos e importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿Qué relación hay entre la segmentación de mercado con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre los procesos logísticos con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Establecer la relación que tiene la segmentación de mercado con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Los procesos logísticos tienen relación positiva con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Hipótesis específica 1</p> <p>La segmentación de mercado tiene relación positiva con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023.</p>	Variable 1: Procesos logísticos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Segmentación de mercado	operación	1,2,3	Escala de Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Ordinal
				gestión	4,5,6		
			Posicionamiento	distribución	7,8,9		
			Costos	remuneración	10,11,12		
			Variable 2: Importaciones				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Bienes de consumo	Comercio exterior	1,2,3	Escala de Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Ordinal
				gestión	4,5,6		
Insumos	desarrollo económico	7,8,9					
Bienes de Capital	Compras	10,11					
	Ventas	12,13,14					

<p>Problema específico 2 ¿Qué relación hay entre el posicionamiento con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023?</p> <p>Problema específico 3 ¿Qué relación hay entre los costos con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023?</p>	<p>Objetivo específico 2 Determinar la relación que existe entre el posicionamiento con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023</p> <p>Objetivo específico 3 Establecer qué relación tiene los costos con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023.</p>	<p>Hipótesis específica 2 El posicionamiento tiene relación positiva con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023.</p> <p>Hipótesis específica 3 Los costos tienen relación positiva con las importaciones de una empresa que hace envíos internacionales, Lima, año 2023.</p>					
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p>Tipo: básico, cuantitativo,</p> <p>Alcance: Descriptivo - Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, longitudinal</p> <p>Método: Hipotético Deductivo</p>	<p>Población: La población estará constituida por 70 colaboradores de la empresa DHL Express, la población de investigación son grupos de personas que tiene algo en común ,como son demasiados , se aplican técnicas de muestreo para conocer algo y eso lo realizan en beneficio de todos ya que tienen características parecidas .</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra es intencional ya que estará constituida por 26 colaboradores de la empresa DHL Express .</p>	<p>Variable 1: Procesos logísticos Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autores: Pérez y Veas Año: 2023 Monitoreo: Cadena de suministro Forma de Administración: Grupal</p>	<p>Variable 2: Importaciones</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Silva y Santos Año: 2023 Monitoreo: Ventaja competitiva Forma de Administración: Grupal</p>	<p>DESCRIPTIVA: Ingresar las respuestas del cuestionario en una matriz de Excel que se exportará al programa estadístico SPSS el cuál brindará el alfa de Cronbach que indica el grado de confiabilidad del instrumento.</p> <p>INFERENCIAL: Se usará el estadístico Rho de spearman para conocer la asociación lineal de las variables cuantitativas y nivel de significancia con el fin de alcanzar los objetivos y afirmar las hipótesis nula o alterna de la presente investigación</p>			

CUESTIONARIO DE PROCESOS LOGISTICOS

Instrucciones :A continuación ,encontraras afirmaciones de Procesos Logísticos .Lee cada una con mucha atención; luego marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda .Recuerda no hay respuestas buenas ni malas . Contesta todas las preguntas con la verdad .

OPCIONES DE RESPUESTA :

5= Siempre

4=Casi siempre

3=A veces

2=Casi nunca

1=nunca

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Segmentación de mercado					
1.	¿Considera que la empresa gasta grandes cantidades de dinero en compras de material?					
2.	¿Considera que la empresa cuenta con canales de proveedores adecuados?					
3.	¿Considera que la logística de abastecimiento de la empresa DHL es exitosa a nivel nacional e internacional?					
4.	¿Considera que la empresa realiza una buena gestión logística?					
5.	¿Considera que la empresa enfrenta desafíos en su logística en la actualidad?					
6.	¿Considera que la cadena logística de la empresa se encuentra divididas en etapas?					
	Posicionamiento					
7.	¿Considera que la empresa cuenta con una buena comunicación interna de abastecimiento por áreas?					
8.	¿Considera que la logística interna de la empresa cuenta con fases identificadas para un buen control?					
9.	¿Considera que la logística interna genera valor para la empresa?					
	Costos					
10.	¿La empresa cuenta con comisiones de ventas para trabajadores?					
11.	¿Considera que la empresa cuenta con una buena logística de distribución?					
12.	¿Considera que la empresa coordina eficientemente con los operadores logísticos en la distribución?					

CUESTIONARIO DE IMPORTACIONES

Instrucciones :A continuación ,encontraras afirmaciones de Importaciones .Lee cada una con mucha atención; luego marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda .Recuerda no hay respuestas buenas ni malas . Contesta todas las preguntas con la verdad .

OPCIONES DE RESPUESTA :

5= Siempre
4=Casi siempre
3=A veces
2=Casi nunca
1=nunca

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Bienes de consumo					
1.	¿Considera que la empresa ofrece ayuda extra para la Preparación del envío?					
2.	¿Considera que se le puede adicionar a la mercancía una protección más segura?					
3.	¿Considera que en DHL Perú Express los Documentos van mas protegidos que las Mercancías?					
4.	¿Las mercancías son entregadas en el punto de destino de acuerdo con las indicaciones del cliente?					
5.	¿Considera que hay visibilidad del producto que se envía de Inicio a Fin?					
6.	¿Considera que hay garantía de devolución en la empresa?					
	Insumos					
7.	¿Considera que la logística de insumos que ofrece la empresa aporta a su economía?					
8.	¿Considera que la empresa programa recolecciones por courier?					
9.	¿Considera que la empresa tiene actividad excepcional en cualquier recargo (mercancías peligrosas, servicios de área remota , piezas , etc)?					
	Bienes de capital					
10.	¿Considera que la empresa lleva registrado las compras de bienes de capital?					
11.	¿Considera que los servicios de entrega son rápidos y versátiles para el cliente?					
12.	¿Considera que los tarifarios son preferenciales para los clientes que envíen de manera frecuentes?					
13.	¿Considera que es veloz el transporte de cargas por tren, al igual que el de vía aéreo?					
14.	¿Son durables los bienes de capital de la empresa DHL Perú Express?					

Anexo 04. Validación de expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: Procesos logísticos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
DIMENSIÓN 1: Segmentación de mercado														
1	¿Considera que la empresa gasta grandes cantidades de dinero en compras de material?				X				X				X	<i>Conforme</i>
2	¿Considera que la empresa cuenta con canales de proveedores adecuados?				X				X				X	<i>Conforme</i>
3	¿Considera que la logística de abastecimiento de la empresa DHL es exitosa a nivel nacional e internacional?				X				X				X	<i>Conforme</i>
4	¿Considera que la empresa realiza una buena gestión logística?				X				X				X	<i>Conforme</i>
5	¿Considera que la empresa enfrenta desafíos en su logística en la actualidad?				X				X				X	<i>Conforme</i>
6	¿Considera que la cadena logística de la empresa se encuentra divididas en etapas?				X				X				X	<i>Conforme</i>
DIMENSIÓN 2: Posicionamiento														
7	¿Considera que la empresa cuenta con una buena comunicación interna de abastecimiento por áreas?				X				X				X	<i>Conforme</i>
8	¿Considera que la logística interna de la empresa cuenta con fases identificadas para un buen control?				X				X				X	<i>Conforme</i>
9	¿Considera que la logística interna genera valor para la empresa?				X				X				X	<i>Conforme</i>

DIMENSIÓN 3: Costos													
10	¿La empresa cuenta con comisiones de ventas para trabajadores?				X				X			X	Conforme
11	¿Considera que la empresa cuenta con una buena logística de distribución?				X				X			X	Conforme
12	¿Considera que la empresa coordina eficientemente con los operadores logísticos en la distribución?				X				X			X	Conforme

Observaciones: Instrumento conforme para su aplicación.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Yasser Jackson Salazar López DNI: 41245759

Especialidad del validador: Negocios Internacionales / Administración Estratégica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima 04 de octubre del 2023



Firma del Experto Informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: Importaciones

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: Bienes de consumo													
1	¿Considera que la empresa ofrece ayuda extra para la Preparación del envío?				X				X				X	Conforme
2	¿Considera que se le puede adicionar a la mercancía una protección más segura?				X				X				X	Conforme
3	¿Considera que en DHL Perú Express los Documentos van mas protegidos que las Mercancías?				X				X				X	Conforme
4	¿Las mercancías son entregadas en el punto de destino de acuerdo con las indicaciones del cliente?				X				X				X	Conforme
5	¿Considera que hay visibilidad del producto que se envía de Inicio a Fin?				X				X				X	Conforme
6	¿Considera que hay garantía de devolución en la empresa?				X				X				X	Conforme
	DIMENSIÓN 2: Insumos													
7	¿Considera que la logística de insumos que ofrece la empresa aporta a su economía?				X				X				X	Conforme
8	¿Considera que la empresa programa recolecciones por courier?				X				X				X	Conforme

9	¿Considera que la empresa tiene actividad excepcional en cualquier recargo (mercancías peligrosas, servicios de área remota , piezas , etc)?					X						X				X	Conforme
DIMENSIÓN 3: Bienes de capital																	
10	¿Considera que la empresa lleva registrado las compras de bienes de capital?					X						X				X	Conforme
11	¿Considera que los servicios de entrega son rápidos y versátiles para el cliente?					X						X				X	Conforme
12	¿Considera que los tarifarios son preferenciales para los clientes que envíen de manera frecuentes?					X						X				X	Conforme
13	¿Considera que es veloz el transporte de cargas por tren, al igual que el de vía aéreo?					X						X				X	Conforme
14	¿Son durables los bienes de capital de la empresa DHL Perú Express?					X						X				X	Conforme

Observaciones: Instrumento conforme para su aplicación.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Salazar López Yasser DNI: 41245759

Especialidad del validador: Negocios Internacionales / Administración Estratégica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima 02 de octubre del 2023



Firma del Experto Informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: Procesos logísticos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: Segmentación de mercado													
1	¿Considera que la empresa gasta grandes cantidades de dinero en compras de material?				X				X				X	
2	¿Considera que la empresa cuenta con canales de proveedores adecuados?				X				X				X	
3	¿Considera que la logística de abastecimiento de la empresa DHL es exitosa a nivel nacional e internacional?				X				X				X	
4	¿Considera que la empresa realiza una buena gestión logística?				X				X				X	
5	¿Considera que la empresa enfrenta desafíos en su logística en la actualidad?				X				X				X	
6	¿Considera que la cadena logística de la empresa se encuentra divididas en etapas?				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Posicionamiento													
7	¿Considera que la empresa cuenta con una buena comunicación interna de abastecimiento por áreas?				X				X				X	
8	¿Considera que la logística interna de la empresa cuenta con fases identificadas para un buen control?				X				X				X	
9	¿Considera que la logística interna genera valor para la empresa?				X				X				X	

DIMENSION 3: Costos					X				X				X
10	¿La empresa cuenta con comisiones de ventas para trabajadores?				X				X				X
11	¿Considera que la empresa cuenta con una buena logística de distribución?				X				X				X
12	¿Considera que la empresa coordina eficientemente con los operadores logísticos en la distribución				X				X				X

Observaciones: Mejorar las preguntas del instrumento

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Armando Leiva Tarazona **DNI: 43319433**

Especialidad del validador: Economista

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima 30 de septiembre del 2023



Firma del Experto Informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: Importaciones

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: Bienes de consumo													
1	¿Considera que la empresa ofrece ayuda extra para la Preparación del envío?				X				X					X
2	¿Considera que se le puede adicionar a la mercancía una protección más segura?				X				X					X
3	¿Considera que en DHL Perú Express los Documentos van mas protegidos que las Mercancías?				X				X					X
4	¿Las mercancías son entregadas en el punto de destino de acuerdo con las indicaciones del cliente?				X				X					X
5	¿Considera que hay visibilidad del producto que se envía de Inicio a Fin?				X				X					X
6	¿Considera que hay garantía de devolución en la empresa?				X				X					X
	DIMENSIÓN 2: Insumos													
7	¿Considera que la logística de insumos que ofrece la empresa aporta a su economía?				X				X					X
8	¿Considera que la empresa programa recolecciones por courier?				X				X					X
9	¿Considera que la empresa tiene actividad excepcional en cualquier recargo (mercancías peligrosas, servicios de área remota , piezas , etc)?				X				X					X
	DIMENSIÓN 3: Bienes de capital													

10	¿Considera que la empresa lleva registrado las compras de bienes de capital?				X				X				X
11	¿Considera que los servicios de entrega son rápidos y versátiles para el cliente?				X				X				X
12	¿Considera que los tarifarios son preferenciales para los clientes que envíen de manera frecuentes?				X				X				X
13	¿Considera que es veloz el transporte de cargas por tren, al igual que el de vía aéreo?				X				X				X
14	¿Son durables los bienes de capital de la empresa DHL Perú Express?				X				X				X

Observaciones: Mejorar las preguntas del instrumento

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Armando Leiva Tarazona **DNI: 43319433**



Especialidad del validador: Economista

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima 30 de septiembre del 2023

Firma del Experto Informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: Procesos logísticos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: Segmentación de mercado													
1	¿Considera que la empresa gasta grandes cantidades de dinero en compras de material?				X				X					X
2	¿Considera que la empresa cuenta con canales de proveedores adecuados?				X				X					X
3	¿Considera que la logística de abastecimiento de la empresa DHL es exitosa a nivel nacional e internacional?				X				X					X
4	¿Considera que la empresa realiza una buena gestión logística?				X				X					X
5	¿Considera que la empresa enfrenta desafíos en su logística en la actualidad?				X				X					X
6	¿Considera que la cadena logística de la empresa se encuentra divididas en etapas?				X				X					X
	DIMENSIÓN 2: Posicionamiento													
7	¿Considera que la empresa cuenta con una buena comunicación interna de abastecimiento por áreas?				X				X					X
8	¿Considera que la logística interna de la empresa cuenta con fases identificadas para un buen control?				X				X					X
9	¿Considera que la logística interna genera valor para la empresa?				X				X					X

DIMENSIÓN 3: Costos					X				X				X
10	¿La empresa cuenta con comisiones de ventas para trabajadores?				X				X				X
11	¿Considera que la empresa cuenta con una buena logística de distribución?				X				X				X
12	¿Considera que la empresa coordina eficientemente con los operadores logísticos en la distribución				X				X				X

Observaciones: Mejorar las preguntas del instrumento

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Armando Leiva Tarazona **DNI: 43319433**

Especialidad del validador: Economista

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 30 de septiembre del 2023



Firma del Experto Informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: Importaciones

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: Bienes de consumo													
1	¿Considera que la empresa ofrece ayuda extra para la Preparación del envío?				X				X				X	
2	¿Considera que se le puede adicionar a la mercancía una protección más segura?				X				X				X	
3	¿Considera que en DHL Perú Express los Documentos van mas protegidos que las Mercancías?				X				X				X	
4	¿Las mercancías son entregadas en el punto de destino de acuerdo con las indicaciones del cliente?				X				X				X	
5	¿Considera que hay visibilidad del producto que se envía de Inicio a Fin?				X				X				X	
6	¿Considera que hay garantía de devolución en la empresa?				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Insumos													
7	¿Considera que la logística de insumos que ofrece la empresa aporta a su economía?				X				X				X	
8	¿Considera que la empresa programa recolecciones por courier?				X				X				X	
9	¿Considera que la empresa tiene actividad excepcional en cualquier recargo (mercancías peligrosas, servicios de área remota , piezas , etc)?				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: Bienes de capital													

10	¿Considera que la empresa lleva registrado las compras de bienes de capital?				X					X				X
11	¿Considera que los servicios de entrega son rápidos y versátiles para el cliente?				X					X				X
12	¿Considera que los tarifarios son preferenciales para los clientes que envíen de manera frecuentes?				X					X				X
13	¿Considera que es veloz el transporte de cargas por tren, al igual que el de vía aéreo?				X					X				X
14	¿Son durables los bienes de capital de la empresa DHL Perú Express?				X					X				X

Observaciones: Mejorar las preguntas del instrumento

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Armando Leiva Tarazona **DNI: 43319433**

Especialidad del validador: Economista



Lima 30 de septiembre del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante