



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS

INTERNACIONALES

“Logística e importaciones de las microempresas de la Galería
Central de Puno, Cercado de Lima – Lima – 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

AUTORAS:

Flores Susanibar, Claudia Carla

Mendoza Bravo, Nataly Sabrina

ASESORA:

Dr. Navarro Soto, Fabiola

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing y Comercio Internacional

LIMA – PERÚ

2018

Página del Jurado

Página del Jurado

A Dios por permitir llegar a esta etapa de mi formación profesional. A nuestros padres por su apoyo incondicional, el principal motivo para lograr nuestras metas. Gracias por ser parte de nuestra inspiración y nuestro soporte.

A mi asesora Dr. Fabiola Navarro Soto quien estuvo orientándonos con sus conocimientos y por conducirnos hacia una investigación rigurosa.

A Dios por darnos sabiduría, y entendimiento. A nuestros padres, quienes nos dieron la mejor educación y nos guiaron a lo largo de nuestra formación académica.


DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Flores Susanibar, Claudia Carla con DNI N° 73868876 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Negocios Internacionales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 3 de Diciembre del 2018



Flores Susanibar Claudia Carla

DNI N° 73868876

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Mendoza Bravo, Nataly Sabrina con DNI N° 46808812 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Negocios Internacionales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 3 de Diciembre del 2018

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nataly Sabrina', written over a horizontal line.

Mendoza Bravo, Nataly Sabrina

DNI N° 46808812

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos Previos	15
1.2.1. A nivel Nacionales.....	15
1.2.2. A nivel Internacionales	19
1.3. Teorías Relacionadas	23
1.3.1. Variable 1: Logística	23
1.3.2. Variable 2: Importación.....	24
1.4. Formulación del Problema.....	25
1.4.1 Problema General	25
1.4.2 Problemas Específicos	25
1.5. Justificación del Estudio	26
1.6. Hipótesis	26
1.6.1. Hipótesis General	26
1.6.2. Hipótesis Especificas	27
1.7. Objetivo	27
1.7.1. Objetivo General.....	27
1.7.2. Objetivos Específicos	27
II. MÉTODO	28
2.1. Tipo de Investigación	28
2.2. Nivel de Investigación	28
2.3. Diseño de la Investigación.....	28
2.4. Matriz de Operacionalización.....	29 - 30
2.5. Población y Muestra	31
2.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.6.1. Técnicas	32
2.6.2. Instrumentos	32
2.6.3. Validez.....	33
2.6.4. Confiabilidad	39
2.7 Métodos de análisis de datos.....	40
2.8 Aspectos éticos.....	41

III. RESULTADOS	42
3.1 Prueba de normalidad.....	42
3.2 Contrastación de hipótesis	43
3.3 Descripción de resultados	48
IV. DISCUSIÓN	53
V. CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES	57 – 58
VII. REFERENCIAS	59 - 62

ANEXOS

01: Cuestionario Logística	64
02: Cuestionario importación.....	66
03: Validaciones de los instrumentos.....	68
04: Matriz de consistencia.....	98
05: Solicitud de carta informativa	99
06: Solicitud de permiso para aplicar el instrumento.....	100
07: Ranking a nivel Mundial del Índice Desempeño Económico.....	101
08: Ranking a nivel Latinoamericano del Índice Desempeño Económico	101
09: Acta de aprobación de la tesis	102
10: Originalidad Informe de Tesis	104
11: Autorización de la publicación de la tesis en el Repositorio Institucional UCV	105
12: Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	107

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	29
Tabla 2.....	30
Tabla 3.....	32
Tabla 4.....	33
Tabla 5.....	36
Tabla 6.....	38
Tabla 7.....	39
Tabla 8.....	39
Tabla 9.....	40
Tabla 10.....	42
Tabla 11.....	43
Tabla 12.....	44
Tabla 13.....	45
Tabla 14.....	46
Tabla 15.....	47
Tabla 16.....	48
Tabla 17.....	49
Tabla 18.....	50
Tabla 19.....	51
Tabla 20.....	52

RESUMEN

La presente investigación es de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo, donde el objetivo fue determinar si existe relación entre la logística e importaciones de las microempresas de la Galería Central Puno ubicada en el Cercado de Lima - Lima – 2018. Se utilizó las teorías de Castellanos, A. & García, G. La población de estudio estuvo conformada por 38 Microempresarios importadores de la Galería Central Puno, para lo cual se utilizó la técnica de la encuesta, a quienes se aplicó la un cuestionario conformado por 32 ítems en la variable Logística y 21 en la variable Importación. Luego se procesó la información recopilada en el software SPSS 24, donde se utilizó la estadística descriptiva, permitiendo obtener tablas de gráficos y tablas cruzadas, según lo planteado en los objetivos de la investigación. Además se contrasto la hipótesis mediante la prueba Rho de Spearman, obteniendo una correlación alta de 0.711, con un Sig. (Bilateral) 0.010, lo cual demuestra que existe relación entre la Logística e importaciones de las microempresas de la Galería Central Puno ubicada en el Cercado de Lima - Lima – 2018.

Palabras Clave: Logística, importación, microempresas.

ABSTRACT

The present investigation is of correlational descriptive level, of non-experimental design and of quantitative approach, where the objective was to determine if it exists relation between the logistics and the imports of the microenterprises of the Central Gallery Puno located in the Cercado de Lima - Lima - 2018. The theories of Castellanos, A. & García, G. were used. The study population was made up of 38 importing Microentrepreneurs from the Central Puno Gallery, for which the survey technique was used, to whom a questionnaire made up of 32 items in the Logistics variable and 21 in the Import variable was applied. The information gathered was then processed in the SPSS 24 software, where descriptive statistics were used, allowing frequency tables, graphs and cross tables to be obtained, according to what was stated in the research objectives. In addition, the hypothesis was contrasted using Spearman's Rho test, obtaining a high correlation of 0.711, with a Sig. (Bilateral) 0.010, which demonstrates that there is a relationship between the Logistics and imports of the microenterprises of the Central Puno Gallery located in the Cercado de Lima - Lima - 2018.

Keywords: Logistics, importation, microenterprises.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Los funcionarios del Banco Mundial (2018) afirman que: A nivel mundial el país que tiene mejor desempeño logístico es Alemania el cual lidera el ranking de índice de desempeño logístico debido a que no se limita exclusivamente al transporte y a la facilitación del comercio exterior, además de ello ha puesto mayor énfasis en la evolución de las instalaciones, infraestructura y utilización racional y sostenible del espacio, seguido de Suecia debido a su infraestructura del transporte y los vínculos comerciales que se llevan a cabo con diferentes países cercanos a las zonas de ingreso comercial. En América Latina Chile se lleva el primer lugar, Esto se debe a la competitividad de precios del transporte internacional, así mismo, su eficiencia de las aduanas, calidad de la infraestructura, en los servicios logísticos y su capacidad para realizar el seguimiento de la mercadería y así cumplir con la puntualidad en las entregas, seguido de Panamá ya que sus procesos logísticos son muy eficientes y cuentan con tecnología avanzada

En los últimos tiempos se han ido renovando los procesos de la logística peruana y sus operaciones dentro de ello en función a la importación, para las microempresas importadoras es de vital importancia tener un buen control y planeación de sus procesos logísticos, ya que, de esta manera disminuyen los costos, el porcentaje de error en la calidad de las mercancías y los tiempos de entrega de los productos a los clientes.

Caballero, José (2018) menciona que: El progreso que está llevando el sistema logístico y el supply chain en Perú incremento gramáticamente, principalmente en la materia de la cadena de abastecimiento, a partir de los recientes centros de distribución, y de los distintos puertos competitivos suministrados o administrados por DP World (Dubai Ports World) y APM Terminals. Sin embargo, aun así, los planes nacionales logísticos no están dando resultados porque no están articulados (p.1).

La galería Central de Puno, Cercado de Lima, tiene como principales beneficiarios a microempresarios alojados en cada uno de los puestos los cuales cuentan con variedades de productos entre ellos decoraciones, accesorios de sonido para autos, productos para el hogar, productos cosméticos y juguetes, todos ellos manufacturados en china, cada una de las microempresas importa su mercadería de manera directa y en algunos casos mediante terceros.

Osterloh (2018) menciona que: China se posiciona como una de las fuentes más considerables, mayormente en bienes de consumo y bienes de capital. En el 2009, las importaciones peruanas desde China partieron de 3,019 millones de dólares, que mostraron el 14.9% de lo importado desde el mundo. En diferencia al año 2009, en el año 2017 participo de 22.2%, por lo que aún sigue posicionándose este país como principal competencia sobre EE. UU. (20.1% ese año) (p.1).

De acuerdo a los microempresarios de la Galería Central de Puno, importan sus productos de China, ya que, cuentan con precios favorables, además de, variedad en diseños, garantía y facilidades a elegir el medio de transporte de importación, ellos suelen iniciar su búsqueda por medio de conocidos que les brindan sus proveedores confiables.

Los microempresarios manifestaron que realizan sus importaciones sin tener en consideración las bases para una importación eficiente, ya que, ellos se dejan llevar por su “instinto” comercializador importador, algunos problemas resaltantes que se pueden visualizar de las microempresas son en cuanto a la planificación de las compras, realización de inventarios de manera periódica lo que hace incurrir en gastos innecesarios de almacenaje y poca rotación de los productos y por ello no pueden importar más mercadería ya que el almacén no cuenta con disponibilidad de espacio y esto influye en la poca variedad de productos a comercializar.

En el video de (programa 222, 2018) “Según el especialista, la ausencia de automatización en los procesos o un lugar equivocado para los inventarios son dos de los problemas más frecuentes en la logística que perjudican a las distintas organizaciones”

Todos estos problemas mencionados afectan la liquidez en la empresa debido a que se incurren en mayores gastos al realizar sus importaciones.

Según Entrepreneur (2018): Se ignora el gran impacto que puede tener la logística en el desempeño de distintas áreas y la aportación que tiene para el desarrollo de los resultados generales de cada compañía, es decir no se puede aumentar la cartera de compradores si no se cuenta con la posibilidad de abastecerlos con mercadería y al no cumplir con la entrega de los productos, estos dejaran de hacer pedidos y se quedaran con la mala experiencia ante lo sucedido, lo cual afectará también a futuros negocios (p.1).

Se desea que con este trabajo de investigación las Microempresas del sector mayorista de productos variados e importados, identifiquen la importancia de la logística en sus importaciones y evalúen si la están ejerciendo de forma apropiada, para ofrecer en venta de forma más eficaz sus diferentes productos en los distintos puntos de ventas que tenemos hoy en día como una oportunidad para ganar, mejorar y optimizar la competitividad en los distintos mercados.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. A nivel Nacional

Sánchez (2016) su tesis: “*Gestión Logística en las empresas Importadoras de autopartes del distrito de la Victoria - Lima, 2016*”, tuvo como objetivo principal determinar la gestión logística en las empresas importadoras de autopartes del distrito de La Victoria – Lima, 2016. Utilizo la teoría de Gestión Logística de Castellano, Franklin, Cooper. Su método de investigación era, tipo descriptiva, diseño de investigación no experimental de corte transversal. Su muestra fue de 33 empresas importadoras de auto partes, a quienes se les asignó un cuestionario. Esta investigación nos muestra un logro de Alfa de Cronbach de: = 0,821 demostrándonos la veracidad del instrumento. Se puede concluir que en este estudio se determinó con 69.7% que la gestión logística que utilizan los importadores, no es continuamente exacta, En relación a la dimensión costos, se llegó a determinar que solo el 33,33% de 100% de los importadores alcanzan continuamente a aminorar satisfactoriamente sus costos en la gestión logística que asignan a sus compañías.

Esta investigación fue tomada como antecedente, porque aporta dándonos información de la variable logística e Importación y de algunas dimensiones similares que podrán ayudarnos al momento de elaborar las encuestas.

Torre (2017) en su tesis titulada: “*Operadores logísticos y sus costos en las importaciones marítimas del Callao*”, tuvo como propósito principal determinar la conexión que existe entre los operadores logísticos y costos logísticos para las importaciones marítimas del Callao. Utilizo la teoría de operadores logísticos de Sotelo, Castellanos y Mora y la teoría de costos logísticos de Ulloa, Jara y D’Alvano. Su investigación fue correlacional con un diseño de investigación descriptivo no experimental. Su muestra fue de 64 importadores, a quienes se les asignó un cuestionario. Esta investigación nos evidencia un resultado de correlación de Pearson con un nivel de significancia de 0.000, se puede concluir que hay relación entre Operadores Logísticos y Costos logísticos, las empresas encuestadas

nos muestran un ahorro gigantesco sobre sus operaciones de comercio exterior, especialmente en sus importaciones; dejando claramente que un control que empieza desde el recojo de la mercancía en el país de origen y consentir que un solo operador coordine, organice, tramite y encima que de soporte legal asegura un ahorro importante para sus nuevos proyectos dando a comenzar posibles investigaciones de mercado.

Esta investigación nos muestra la importancia en la elección de la agencia de aduana, para ahorrar tiempo y costos logísticos.

Pacheco (2017) en su tesis: *“Proceso de importación de la agencia SC&D agentes de aduana S.A.C. 2016”*, tuvo como propósito principal analizar la dificultad que hay en los procesos de importación de la agencia SC&D. Utilizo la teoría de Proceso de importación de Pérez, Loaiza y la teoría de agentes de aduana de la OMC. Su investigación fue no experimental. No se utilizó muestra, ya que no se necesita una técnica o instrumento fundamental de acumulación de los datos porque estos ya prevalecen. Conforme con los logros obtenidos de la exploración, queda corroborado que la asignación al canal rojo en los procesos de importación claramente generan retrasos en los tiempo asignados en días y gastos complementarios al comprador, puesto que al tener esta dificultad el despacho adquiere muchos contratiempos ajenos a la agencia de aduana, por todo el tiempo que debe permanecer la mercadería para transportar la carga, en el caso de los despachos marítimos, realizarse el aforo, realizar las distintas correcciones en el caso que el especialista lo requiera, de esta manera se puede esperar a que éste permita el levante de los productos para ejecutar la salida en los almacenes.

Esta investigación fue tomada en cuenta como antecedente, porque manifiesta como es necesario tener todos los documentos en orden a la hora de efectuar una importación.

Orellano (2017) en su tesis titulada: *“Importación de bisutería desde la China y su comercialización en el Perú”*, tuvo como objetivo primordial obtener beneficios económicos a través de la venta de bisutería y ser distinguidos por importar productos de altos estándares, variedad de diseños de moda y precios muy satisfactorios para poder competir en todo el Perú. Utilizo la teoría de importación de Gustavo Plott y Jerez Riesco. Su muestra fue de 10 empresas relacionadas al rubro de importación de bisutería, de cada empresa se les aplico un cuestionario a 5 trabajadores. Se puede concluir que la bisutería China tiene gran acogida en los distintos puntos de ventas, siendo este el primordial país de origen de las importaciones de la partida 7117.19.00.00. Esto da una gran ventaja a los importadores para ofrecer en los

distintos puntos de ventas productos de buena calidad, diseños de última tendencia y precios muy cómodos.

Esta investigación fue tomada como antecedente, ya que tiene la variable de importación y algunas dimensiones similares, lo cual nos ayudara al momento de comparar los resultados.

Araujo (2017) en su tesis titulada: *“Importación, Comercialización y Distribución de accesorios para dispositivos móviles en Lima Metropolitana”*, tuvo como objetivo principal comercializar y distribuir accesorios tecnológicos para dispositivos móviles. Su muestra fue de 3 empresas del rubro de importación de accesorios para dispositivos móviles, a quienes se les aplico un cuestionario. Se puede concluir Importaciones Ventura S.A.C es una empresa importadora, comercializadora y distribuidora de accesorios tecnológicos para dispositivos móviles en Lima metropolitana, la propuesta de mayor importancia de la empresa es vender productos que se diferencien del mercado, de calidad y a bajo precio y el proceso logístico de importación de la empresa estará siendo trabajado por ATG Logistics como agente de carga, Antares Aduanas S.A.C como agente de aduanas y Shohin S.A como depósito temporal. Las tres empresas mencionadas tienen convenios, por lo tanto, están interconectadas en el proceso que sigue el despacho.

Esta investigación nos muestra la importancia en la elección de la agencia de aduana con la cual se desea trabajar, para que puedan distribuir sus productos de manera regular.

Rodríguez (2018) en su tesis titulada: *“Implantación de un modelo basado en herramientas lean Logistics y su impacto en la Gestión de almacén de una empresa industrial, Trujillo 2018”*, tuvo como principal objetivo determinar el impacto de la implantación de un modelo basado en herramientas Lean Logistics en la gestión de almacén de una empresa industrial, Trujillo 2018. Utilizo la teoría de Lean Logistics de León y Torrijos y la teoría de Gestión de almacén de Huayna. Su metodología fue cualitativa con un tipo de enfoque experimental con grado pre experimental. Su muestra fue de 3 empresas, a quienes se les aplico una entrevista. Se puede concluir a partir del estudio realizado, que la implantación de un modelo basado en herramientas Lean Logistics impactó favorablemente en la gestión de almacén de una empresa industrial, también se analizó detalladamente los procesos en el almacén observando detenidamente los flujos operativos y se cuantificó los tiempos realizados para cada operación teniendo claro el panorama en qué punto atacar para la mejora del área.

Esta investigación fue tomada en cuenta como antecedente, porque manifiesta como es importante contar con una buena logística y saber desarrollarlo a través de todo el proceso de importación.

Román (2017) en su tesis: “*Estrategias de importación de la empresa Precisión Perú S.A. La Victoria, 2015*”, tuvo como propósito principal interpretar las estrategias de Importación que pone en marcha la empresa Precisión Perú S.A. La Victoria, 2015. Utilizo la teoría de Importación de Sandoval. Su investigación fue aplicada, nivel descriptivo y diseño no experimental. La muestra se les hizo a 20 asistentes de la empresa, a quienes se les asigno un cuestionario. Esta investigación nos evidencia un resultado de fiabilidad de Alfa de Cronbach de ,929 lo cual nos muestra que hay una confiabilidad fuerte. Se puede concluir que esta investigación se pudo determinar con un 60% que las estrategias de importación de la empresa, es regulado, quiere decir que la gestión que ellos utilizan no siempre es la adecuada.

Esta investigación fue tomada como antecedente, ya que tiene una variable de importación y algunas dimensiones similares, lo cual nos ayudara al momento de comparar los resultados.

Falla (2017) su tesis titulada: “*Despacho anticipado y costos logísticos de las empresas importadoras en la aduana marítima del Callao*”, tuvo como principal objetivo determinar la relación que hay entre el despacho anticipado y costos logísticos de las empresas importadoras en la aduana marítima del Callao. Utilizo la teoría de despacho anticipado de Magoyarse, Socio y la teoría de costos logísticos de D’Alvano, Ulloa y Jara. Su investigación fue correlacional con diseño no experimental. Su muestra es de 95 importadores, a quienes se les asigno un cuestionario. Esta investigación nos evidencia un resultado de correlación de Pearson con un nivel de significancia de 0.000, se puede determinar que ha quedado comprobado que el despacho anticipado es provechoso para las empresas importadoras porque se aminoran los costos y tiempos, esto apoyaría a los compradores a tener sus productos antes de tiempo y así de esta manera aminorar los costos.

Esta investigación nos muestra la importancia en la elección de la agencia de aduana, para ahorrar tiempo y costos logísticos.

Guerra (2017) su tesis titulada: “*Competitividad y Logística de la empresa Grupo M&R S.R.L. Distrito de San Luis, Lima, 2015*”, tuvo como propósito principal determinar la relación que existe entre la competitividad y Logística del Grupo M&R S.R.L distrito de San Luis Lima, 2015. Utilizo la teoría de competitividad de Lerma y Márquez, Berumen y la teoría de logística de Cooper, Closs y Bowesox. Su estudio fue tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental. Su muestra fue de 25 empleados que desempeñan su labor en la empresa, a quienes se les asigno un cuestionario. Esta investigación nos demuestra un resultado de fiabilidad de Alfa de Cronbach de la variable competitividad ,733 y de la variable logística ,743 lo cual indica que hay una confiabilidad fuerte, Esta investigación nos indica un resultado de correlación de Pearson con un nivel de significancia de 0.181. Se concluyó que el objetivo general plantearía “Determinar la relación que existe entre competitividad y Logística del Grupo M&R S.R.L, con respecto, el valor Sig es (0,181) es superior que al valor critico (0,05), esto quiere decir, que se efectúa la Hipótesis nula. H1: No hay relación entre la Competitividad y Logística del Grupo M&R S.R.L. Distrito de San Luis Lima, 2015.

Esta investigación fue tomada como antecedente, ya que tiene una variable de logística y algunas dimensiones similares, lo cual nos ayudara al momento de comparar los resultados.

1.2.2. A nivel Internacional

Cisneros (2011) su tesis titulada: “*Importación de Bisutería desde Hong Kong – China hacia Quito – Ecuador vía aérea bajo régimen 10*”, tuvo como propósito principal llevar a cabo la importación de bisutería desde Hong Kong - China hacia Quito – Ecuador vía aérea bajo régimen 10. Su investigación fue descriptiva, puesto que consiste en desarrollar los procesos de comercialización de la bisutería, al tiempo de interrelacionarse sus variables en busca de los efectos deseados, y un método inductivo que le sirvió para indagar en los comportamientos de los mercados relacionados con las importaciones y así de esta manera poder precisar las características particulares en la instalación del producto en el país. Su muestra fue de 217 personas, a quienes se les aplico un cuestionario. Se puede concluir que al llevar a cabo este estudio de mercado se consiguió un resultado que el mismo es viable ya que el target es cuantitativamente significativo y se va incrementando y que la bisutería a importar no muestra superiores problemas puesto que el marco legal previsto en nuestras leyes permite la entrada y su distribución.

Esta investigación fue considerada como uno de nuestro antecedente, porque aporta dándonos información sobre el procedimiento de importación y comercialización de las mercancías importadas.

Tandazo (2015) en su tesis: “*Logística Integral en las Importaciones Ecuatorianas y costos financieros. “caso ZC mayoristas S.A. periodo 2010 - 2014”*”, tuvo como objetivo principal investigar o analizar una logística integral para minimizar los gastos en las importaciones ecuatorianas, caso de la empresa ZC mayoristas S.A. Utilizo la teoría de Logística de Peter Drucker, Balloud y del Consejo de Dirección Logística, utilizo la teoría de importación de Jaramillo. Su investigación fue aplicada con diseño no experimental. Su muestra fue de 50 personas, a quienes se les aplico un cuestionario. Se puede concluir en la hipótesis de la tesis planteada: “La logística integral minimiza el gasto financiero y tiempo en las importaciones ecuatorianas” no cumple en su totalidad puesto que se ha corroborado en base a ejemplos que coordinar la logística con distintos proveedores es más accesible que hacerlo con un solo operador logístico integral. No obstante, se puede decir que si se puede minimizar los tiempos en la organización puesto que la misma es más coordinada y menos desgastante.

Esta investigación nos muestra la importancia en la elección de los proveedores y escoger el operador logístico con el cual se quiere trabajar.

Huayamave, Bastidas (2014) en su tesis: “*Plan de Importación de Productos Estéticos de la línea Facial para Ingrid Bohórquez Spa S.A*”, tuvo como objetivo primordial estructurar un esquema de importación de mercadería estética del rubro facial con la finalidad de determinar la factibilidad de importar y poner en venta los productos directamente con los proveedores Argentinos a través de los proveedores mayoristas, Dra. Norma Bustos para complacer las necesidades de los clientes de Ingrid Bohórquez Spa S.A. Utilizo la teoría de importación de comercio exterior y código orgánica de la elaboración, el comercio e inversiones. Su investigación fue analítica y sintético deductivo; puesto que se analizarán de lo general a lo particular, y así de esta manera poder alcanzar una conclusión final de la hipótesis. Su muestra fue de 3 empresas del rubro de importación de productos de belleza. Este proyecto nos muestra la viabilidad de la importación de productos de belleza. Se puede concluir que la importación de productos cosméticos es viable para la compañía Ingrid Bohórquez Spa S.A.

Esta investigación fue considerada como antecedente, porque aporta dándonos información de algunas dimensiones similares a las nuestras que podrán ayudarnos al

momento de elaborar las encuestas.

Charvet (2011) en su tesis: *“Propuesta de mejoramiento y Optimización de los tiempos de Importación de Terminales Celulares”*, tuvo como objetivo principal elaborar una propuesta para el mejoramiento de las importaciones del pedido terminales Celulares, en términos de tiempo, costos, calidad. Utilizo la teoría de logística de Anaya, Vertiz. Su investigación fue aplicada con diseño no experimental. La muestra fue tomada a 30 clientes, a quienes se les asignó un cuestionario. Se puede concluir que debido a la tendencia que actualmente tiene el mercado, las empresas que ofrecen el servicios logísticos, así como los demandantes de estas deben trabajar paralelamente y en un ambiente de camaradería lo cual logra una mejora en las actividades de ambas organizaciones y de esta manera poder minimizar los costos y generar una logística adecuada, es fundamental definir los procedimientos para maximizar los envíos desde origen en un embarque, minimizando la cantidad enviada en una sola entrega.

Esta investigación fue tomada en cuenta como antecedente, porque manifiesta como es importante controlar los tiempos de importación y cuan beneficioso son para las microempresas.

Bustillos (2012) en su tesis titulada: *“El manejo de inventarios y su relación con el nivel de stock en la empresa Codelitesa S.A”*, tuvo como objetivo principal comprobar el inadecuado uso de inventario en el nivel de stock en la empresa Codelitesa S.A. Utilizo la teoría de inventario de Ramiro, Torres y la teoría de nivel de stock de Bowesox, Rodrigo. Su metodología fue descriptiva con un enfoque cualitativo y con una investigación exploratoria. Su muestra fue de 43 empleados de la ciudad de Ambato a quienes se les aplicó una encuesta. Esta investigación nos muestra un resultado de grado de significancia de 0.06 lo cual se aprueba la hipótesis alterna. Se puede concluir que el modelo de inventario en la empresa Codelitesa S.A. permitirá incrementar la comercialización de los productos y su distribución en las tiendas y bodega, dando una concentración óptima para la venta, también el modelo del control de inventarios, accederá a perfeccionar la atención a los consumidores y por ende maximizar las ventas, también mejorará la rotación de estas.

Esta investigación fue considerada como uno de nuestro antecedente, porque aporta dándonos información de cómo mantener un inventario con una estructura eficiente.

Jarrín (2016) en su tesis titulada: *“Análisis y propuesta de un modelo de Gestión Logística en el proceso de aprovisionamiento para Pymes del sector comercial G4711.02 dedicadas a la comercialización de productos de consumo masivo, caso de aplicación: comercial económico. Periodo 2015”*, tuvo como objetivo principal estructurar la propuesta de un modelo de gestión logística para la compañía “Comercial Económico” de esta manera le facilite avanzar con eficiencia y eficacia administrativa en el manejo de sus recursos, habilitándolo de esta manera una apropiada elección con el propósito de incrementar el valor y perfeccionar la competitividad de la misma en su rubro. Utilizo la teoría de Logística de Aprovisionamiento de General y Carrasco. Su metodología fue descriptiva con un método deductivo. Su muestra fue de 90 personas a quienes se les aplico una encuesta. Se puede concluir de acuerdo al análisis realizado al rubro bajo el código G4711.02, se logró determinar que más de un 90% de las compañías comprendidas en él, no cuentan con una buena gestión apropiada al momento que tengan que abastecerse. Las distintas actividades como la emisión de pedidos, son procesados a través de la experiencia y de manera descuidada, además de no contar con actividades fundamentales como la supervisión de los inventarios y la gestión de proveedores.

Esta investigación fue tomada como antecedente, ya que tiene una variable de Logística y algunas dimensiones similares, lo cual nos ayudara al momento de comparar los resultados.

1.3. Teorías Relacionadas

1.3.1. Temas Asociados a la Variable o Dimensión

VARIABLE 1: LOGÍSTICA

Castellanos (2015) dice QUE:

Logística es una pedazo de la cadena de suministros, ya que implementa, planifica y controla el flujo eficientemente; al almacenamiento de productos, servicios y la información vinculada desde el inicio hasta su termino con el propósito de satisfacer a los consumidores (p 3).

Dimensión 1: Costos

Mauleón (2012) menciona que:

Se comprende como “costo de distribución” o “costo logístico” al conjunto de costos asociados a la mercancía desde que ingresa al almacén de producto finalizados hasta que arriba al destino final (p.4).

Dimensión 2: Tiempo

Castellanos (2016) menciona que:

Mide la capacidad de la organización para acceder a los mercados y reaccionar a los distintos cambios en un corto periodo de tiempo (p.319).

Dimensión 3: Calidad

Presencia (2004) menciona que:

(...) la calidad del producto o servicios ocupa el primer puesto para la satisfacción del cliente, hasta a punto de crearse esta identidad: calidad es igual a satisfacción del cliente (p.38).

Dimensión 4: Servicio al Cliente

Ballou (2004) menciona que:

Se refiere detalladamente a los procesos de actividades orientadas a la realización de las ventas, que generalmente empiezan con el ingreso del pedido y concluyen con la venta del producto a los consumidores (p.92).

1.3.2. Temas Asociados a la Variable o Dimensión

VARIABLE 2: IMPORTACIÓN

García (2012) dice que:

“(…) la importación es la adquisición de los productos y servicios en mercados exteriores y su ingreso al sistema aduanero donde este situada la empresa que los importa. Desde un lugar adecuado y con un punto estratégico, el principal objetivo de una empresa importadora es adquirir proveedores eficientes y que brinden calidad en mercados exteriores” (p. 69).

Dimensión 1: Encontrar Proveedores

García (2012) define que:

“Las Estrategia del negocio internacional de importaciones cuenta con uno de sus principales propósitos que es alcanzar proveedores de excelente calidad en el exterior. La búsqueda de buenos proveedores, conjunto con la negociación son los requisitos en que se efectúa la compra de los productos, componen las funciones más fundamentales de la planificación de la empresa importadora” (P.73).

Dimensión 2: Procesos de Importación

Iquique Internacional (2018) define que:

Se interpretan los procesos que el cliente debe tener en cuenta cuando quisiera llevar a cabo el ingreso legal de las mercaderías extranjeras al territorio nacional. Se detallan los puntos importantes que se exigen previo al arribo de la nave, durante la estadía y luego del zarpe.

Dimensión 3: Procedimiento despacho aduanero

García (2012) define que:

El procedimiento del despacho aduanero permite que la mercancía sea introducida legalmente a un territorio aduanero y este puede ser efectuado por el suministrador extranjero o por la compañía que lo importa dependiendo de los acuerdos de entrega determinada por el Incoterm que hayan establecido (P.79).

Microempresas:

Según Beltrán (2009), nos dice que:

Las Microempresas son unidades productivas que cumplen en lugares establecidos como tiendas y talleres; que producen empleos para tres o más personas, casi siempre del mismo grupo familiar; estos poseen equipos y maquinarias con desarrollos tecnológicos muy básicos, con poco capital de trabajo, escasos inventarios y duro acceso a financiamiento formal (p. 15).

Galería Central de Puno:

Ubicada en Jirón Puno 633 – Cercado de Lima 15001 Abancay, tiene como representante al presidente Yuca Brayneer, cuenta con un total de 250 asociados y 350 stands comerciales de los cuales 42 son importadores. Tiene como principales beneficiarios a microempresarios alojados en cada uno de los puestos los cuales cuentan con variedades de productos entre ellos, decoraciones con 10 puestos, artículos para el hogar con 15 puestos, artículos de belleza con 7 puestos, equipos de sonido para autos con 3 puestos y juguetes con 7 puestos, todos ellos manufacturados en China, cada uno de las microempresas importa su mercadería de manera directa y solo en algunos casos mediante terceros.

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema General

¿Cómo se relaciona la logística e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima - 2018?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Cómo se relaciona los costos e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima - 2018?

¿Cómo se relacionan los tiempos e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima - 2018?

¿Cómo se relaciona la calidad e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima - 2018?

¿Cómo se relaciona el servicio al cliente e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima - 2018?

1.5. Justificación del Estudio

La actual investigación es conveniente por lo que habilitara dar a conocer la relación entre logística y la importación de las microempresas de importación de la Galería Central de Puno, la cual se desarrollara de manera teórica para que se pueda verificar la relación de mencionadas variables y el porcentaje de relación en cada una de sus dimensiones.

Justificación social

En la importancia social será beneficiosa para el grupo de interés que cuenta con empresas importadoras y no tengan conocimiento de cómo es el funcionamiento la logística e importación aplicada a la realidad, por lo que se contribuiría tanto al desarrollo competitivo como en parte del funcionamiento interno de la organización.

Justificación práctica

Este proyecto de investigación tendrá implicaciones prácticas ya que basándonos en lo aplicado por la Galería Central de Puno y con la información recibida se dará a conocer la relación entre la logística e importaciones.

Justificación metodológica

El presente estudio tiene utilidad metodológica ya que dará a conocer la relación de la logística e importaciones y con ello nuevos aportes para el conocimiento, siendo así de utilidad para los microempresarios de la Galería Central de Puno.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis General

HI: Hay relación entre la logística e importaciones de las Microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.

H0: No hay relación entre la logística e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.

1.6.2. Hipótesis Específicas

H1: Hay relación entre los costos e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.

H2: Hay relación entre los tiempos e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.

H3: Hay relación entre la calidad e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.

H4: Hay relación entre el servicio al cliente e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018

1.7. OBJETIVO

1.7.1. Objetivo General

Determinar si existe relación entre la logística e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

Determinar si existe relación entre los costos e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.

Determinar si existe relación entre los tiempos e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018

Determinar si existe relación entre la calidad e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.

Determinar si existe relación entre el servicio al cliente e importaciones de las microempresas de la Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.

II. MÉTODO

2.1. Tipo de Investigación

Aplicada

Según Vara (2012), expresa que la investigación aplicada es práctica, porque sus conclusiones son aplicadas instantáneamente para resolver los caos empresariales. La investigación aplicada determina el aprieto y averigua, dentro de las posibles soluciones, aquel que pueda ser lo más apropiado para los contextos específicos” (p. 202).

2.2. Nivel de Investigación

Correlacional

Según Hernández, Fernández y Bautista (2014), “Esta clase de estudio tiene como propósito dar a comprender la relación o porcentaje de similitud que establezcan entre dos o más variables, categorías o conceptos en un contexto o muestra en particular. En algunos casos se analiza la relación entre dos variables, pero con regularidad se colocan en el estudio vínculos entre tres o más variables” (p. 93).

2.3. Diseño de la Investigación

No experimental

Según Hernández, Fernández y Bautista (2014), “El estudio que se efectuara es no experimental puesto que será realizada sin contar con la manipulación deliberada de la variable y solo se observan los fenómenos en su estado natural” (p. 149).

Enfoque Cuantitativo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “El enfoque cuantitativo utiliza la acumulación de información para poder experimentar en la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para poder fijar patrones de comportamiento y probar teorías” (p.5).

En nuestra investigación utilizamos el enfoque cuantitativo, debido a que se aplicó la estadística. Se basó en la recolección de datos y procesada, que aprobó brindar información con relación a las hipótesis definidas, para posterior a ello sacar todas las posibles conclusiones correspondientes al estudio realizado.

2.4. Matriz de Operacionalización

Tabla 1

Variable 1: Logística

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición				
Logística	<p>Castellanos (2015) define:</p> <p>La logística como: Se obtienen información de las fuentes primordiales de la cadena de suministros que planifica, implementa y controla el flujo eficientemente; el almacenamiento de productos y servicios y la información relacionada desde el inicio hasta su termino con el propósito de satisfacer a los consumidores (p.3).</p>	<p>empleando como técnica la encuesta y relación que existe entre la logística y la importación de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.</p>	costos.	compras	1 – 3	(1) Nunca				
				inventario	4 – 5					
				almacén	6 – 7					
				transporte	8 – 9					
			tiempos.	agentes	10 – 11		ciclo de la orden y compra	tránsito de la mercancía	12 – 13	(2) Casi Nunca
				trámite aduanero	14 – 15					
				distribución	16 – 17					
				selección de proveedores	18 – 19					
			calidad.	Cercado de Lima - Lima – 2018.	Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.		servicio al cliente.	pedidos perfectos	20 – 21	(3) A veces
								pedidos defectuosos	22 – 24	
								reclamos	25	
								precio	26 – 28	
promoción y seguimiento					29 – 30	(4) Casi Siempre				
					31 - 32		(5) Siempre			

Nota: adaptado de Ruíz (2007)

Tabla 2

Variable 2: Importación

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Importación	<p>García (2012) dice que: (...) la importación consiste en la compra de mercancías y servicios en mercados exteriores y su entrada en el territorio aduanero donde este localizada la empresa que los importa. Desde un punto de vista estratégico, el objetivo de una empresa importadora es conseguir proveedores eficaces y de calidad en mercados exteriores (P. 69).</p> <p>Se obtienen datos de las fuentes primarias utilizando como técnica la encuesta y la relación que existe entre la logística y la importación de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.</p> <p>Alto De 164 a más</p>		Encontrar Proveedores	Seleccionar al Proveedor Adecuado	1 – 2	(1) Nunca
				Precio	3 – 4	(2) Casi Nunca
			Suministro	5 – 6		
			Procesos de Importación	Tiempo de Entrega	7 – 8	(3) A veces
				Productos	9	
			Procedimiento despacho aduanero	Pagos	10 – 11	(4) Casi Siempre
				Seguimiento de Importación	12 – 13	
				Realización de Posible Reclamos	14 – 15	(5) Siempre
				Proceso aduanero	16 – 17	
				Deuda Aduanera	18 – 19	
	Impuestos	20 - 21				

Nota: adaptado de Ruíz (2007)

2.5. Población y muestra

2.5.1. Población

Según Sampieri, Collado y Lucio (2010) definen que “Es la cantidad de individuos, un fenómeno para analizar, obteniendo algunos parecidos en la cual se considera y se da un origen a los datos de la averiguación.” (p.174).

La población total es de 250 asociados, pero se utilizaron criterios de exclusión debido a que solo 42 asociados son microempresarios importadores de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima.

2.5.2. Muestra

Según Sampieri, Collado y Lucio (2010) dice que es “como una subunidad procedente de los individuos, en el que se recaudó las informaciones y representa las características de una población.” (p.173).

La muestra fue conformada por 38 Microempresarios importadores de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima – Lima, esta muestra fue obtenida mediante la fórmula probabilística:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{E^2 \cdot (N-1) + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

N: Población (42).

P: Proporción de que el evento ocurra en 0.5 (50%).

q: Proporción de que el evento ocurra en 0.5 (50%).

Z: Nivel de confianza (1.96).

E: Error permitido (5%).

n= Muestra.

Dónde:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 42 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (42-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 38$$

2.6. Técnica e Instrumento de Recolección de datos, validez y confiabilidad

2.6.1. Técnicas

Este trabajo empleo la técnica de la encuesta, recolectando datos por medio de un cuestionario que se conformó por 53 ítems dirigidos a los representantes de las Microempresas importadoras de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima, utilizando la escala Likert. Considerando una orientación para obtener información sobre la evaluación de la logística y cómo se relaciona con las importaciones.

2.6.2. Instrumentos

Tomando en cuenta que todo instrumento de recolección de información debe contar con las condiciones fundamentales de confiabilidad y validez. El instrumento de recolección de información para esta investigación es el cuestionario con una medición de escala Likert, establecido con 53 preguntas. Donde se designará dos encuestas que son:

Encuesta sobre la logística, que se aplicará a los Microempresarios importadores de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima, el cual nos accederá a recolectar la información que se pueda observar. Compuesto por 32 preguntas.

Encuesta sobre la importación, en donde se aplicará a los Microempresarios importadores de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima, en el cual podremos recolectar la información que se pueda observar. Compuesto por 21 preguntas.

Tabla 3

Escala de Likert.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Alguna Veces	Casi Siempre	Siempre

Nota: Elaboración propia.

2.6.3. Validez

Reguera (2008, p. 98). Proyecta 2 formas de validez; la externa y la interna. La interna procura exponer la recolección, el estudio y la explicación de informaciones; por otro lado, la externa se relaciona al grado de que los demás investigadores logren replicar dicha información e investigación para poder alcanzar resultados uniformes.

Con el propósito de certificar la validez del instrumento, se puso el cuestionario a un juicio de expertos, constituido con 32 preguntas de la variable Independiente Logística y 21 preguntas de la variable Dependiente Importación, teniendo un total de 53 preguntas, quienes validaron lo siguiente:

Tabla 4

Validez de la variable Logística.

Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken.

Nº Ítems		X	DE	V Aiken
Ítem1	Relevancia	3.2	0.45	0.73
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.2	0.45	0.73
Ítem2	Relevancia	3.2	0.45	0.73
	Pertinencia	3.2	0.45	0.73
	Claridad	3.2	0.45	0.73
Ítem3	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem4	Relevancia	3.2	0.45	0.73
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem5	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.2	0.45	0.73
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem6	Relevancia	3.2	0.45	0.73
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.6	0.55	0.87

Ítem7	Relevancia	3.2	0.45	0.73
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem8	Relevancia	3.2	0.45	0.73
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem9	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.2	0.45	0.73
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem10	Relevancia	3.2	0.45	0.73
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem11	Relevancia	3.2	0.45	0.73
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem12	Relevancia	3.2	0.45	0.73
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem13	Relevancia	3.2	0.45	0.73
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem14	Relevancia	3.2	0.45	0.73
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem15	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem16	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem17	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.6	0.55	0.87

Ítem18	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem19	Relevancia	3.2	0.45	0.73
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem20	Relevancia	3.2	0.45	0.73
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem21	Relevancia	3.2	0.45	0.73
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem22	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem23	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.6	0.89	0.87
Ítem24	Relevancia	3.2	0.45	0.73
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem25	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem26	Relevancia	3.4	0.55	0.80
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem27	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem28	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.8	0.45	0.93

Ítem29	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Ítem30	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Ítem31	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem32	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.8	0.45	0.93
	Claridad	3.8	0.45	0.93

Tabla 5

Validez de la variable Importación

Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken.

Nº Ítems		X	DE	V Aiken
Ítem1	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.4	0.55	0.80
	Relevancia	3.2	1.10	0.73
Ítem2	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.4	0.55	0.80
	Relevancia	3.8	0.45	0.93
Ítem3	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.2	0.45	0.73
	Relevancia	3.8	0.45	0.93
Ítem4	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.4	0.55	0.80
	Relevancia	3.8	0.45	0.93
Ítem5	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
	Claridad	3.4	0.55	0.80
	Relevancia	3.6	0.55	0.87

	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
Ítem6	Claridad	3.8	0.45	0.93
	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
Ítem7	Claridad	3.2	0.84	0.73
	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.4	0.55	0.80
Ítem8	Claridad	3.8	0.45	0.93
	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.3	0.43	0.76
Ítem9	Claridad	3.9	0.30	0.96
	Relevancia	3.9	0.30	0.96
	Pertinencia	3.3	0.43	0.76
Ítem10	Claridad	3.9	0.30	0.96
	Relevancia	3.9	0.30	0.96
	Pertinencia	3.7	0.47	0.89
Ítem11	Claridad	3.9	0.30	0.96
	Relevancia	3.7	0.47	0.89
	Pertinencia	3.7	0.47	0.89
Ítem12	Claridad	3.9	0.30	0.96
	Relevancia	3.7	0.47	0.89
	Pertinencia	3.5	0.51	0.82
Ítem13	Claridad	3.7	0.47	0.89
	Relevancia	3.9	0.30	0.96
	Pertinencia	3.5	0.51	0.82
Ítem14	Claridad	3.7	0.47	0.89
	Relevancia	3.9	0.30	0.96
	Pertinencia	3.5	0.51	0.82
Ítem15	Claridad	3.7	0.47	0.89
	Relevancia	3.9	0.30	0.96
	Pertinencia	3.9	0.30	0.96
Ítem16	Claridad	3.5	0.51	0.82
	Relevancia	3.7	0.47	0.89

	Pertinencia	3.9	0.30	0.96
Ítem17	Claridad	3.5	0.51	0.82
	Relevancia	3.9	0.30	0.96
	Pertinencia	3.7	0.47	0.89
Ítem18	Claridad	3.7	0.47	0.89
	Relevancia	3.7	0.47	0.89
	Pertinencia	3.7	0.47	0.89
Ítem19	Claridad	3.7	0.47	0.89
	Relevancia	3.9	0.30	0.96
	Pertinencia	3.3	0.43	0.76
Ítem20	Claridad	3.5	0.51	0.82
	Relevancia	3.7	0.47	0.89
	Pertinencia	3.3	0.43	0.76
Ítem21	Claridad	3.5	0.51	0.82
	Relevancia	3.9	0.30	0.96

En siguiente instancia, se presenta a los 5 expertos que colaboraron con la validación del instrumento.

Tabla 6

Validación de expertos

N°	Expertos	Calificación de	
		Instrumentos	Especialidad
Experto 1	Mg. Barco Solari, Esteban Augusto,	<i>Aplicable.</i>	Investigador
Experto 2	Mg. Chombo Jaco, José Alberto	<i>Aplicable.</i>	Investigador
Experto 3	Mg. Rudy Chura, Lucar	<i>Aplicable.</i>	Investigador
Experto 4	Mg. Teves Espinoza, Enrique	<i>Aplicable.</i>	Investigador
Experto 5	Dr. Muñoz Ledesma, Sabino F.	<i>Aplicable.</i>	Investigador

Nota: Elaboración propia.

2.6.4. Confiabilidad

El instrumento que se utilizó en la investigación fue por el coeficiente de Alfa de Cronbach y con el software estadístico SPSS 24.

Tabla 7

Análisis de Fiabilidad de la variable.

Independiente: Logística

Estadísticas de fiabilidad	
	N de
Alfa de Cronbach	elementos
0,822	32

Nota: Elaboración propia.

Los datos procesados en el SPSS, lograron obtener un 0,822 de confiabilidad en el Alfa de Cronbach, en la variable independiente Logística que se realizó a 38 microempresarios importadores de la Galería Central de Puno de Cercado de Lima, permitió dar a conocer la estabilidad de los ítems, logrando así un nivel fuerte de confiabilidad.

Tabla 8

Análisis de Fiabilidad de la variable

Dependiente: Importación

Estadísticas de fiabilidad	
	N de
Alfa de Cronbach	elementos
0.760	21

Nota: Elaboración propia.

Los datos procesados en el SPSS, lograron obtener un 0,760 de confiabilidad en el Alfa de Cronbach, en la variable dependiente Importación que se realizó a 38 microempresarios importadores de la Galería Central de Puno de Cercado de Lima, permitió dar a conocer la estabilidad de los ítems, logrando así un nivel fuerte de confiabilidad.

Tabla 9:

Análisis de Confiabilidad de la variable Independiente Logística y la variable Dependiente Importación:

Estadísticas de fiabilidad	
	N de
Alfa de Cronbach	elementos
0.888	53

Nota: Elaboración propia.

El resultado del análisis del Alfa de Cronbach de ambas variables es de 0,882 lo que revela que hay una confiabilidad fuerte, es por ello, que se puede dar a conocer que cada uno de los ítems aporta apropiadamente, obteniendo un resultado de 88,2% en ambas variables, por lo cual, los instrumentos son aplicables al estudio.

2.7. Métodos de análisis de datos

Análisis de datos es una técnica y a través de esta examinan, purifican y convierten datos, con el propósito de eliminar toda recolección de datos que aporte gran beneficio. (Valderrama, 2013, p.215).

Para ejecutar el análisis de datos de la variable independiente logística y la variable dependiente importación se ha empleado el programa estadístico SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versión 24, así mismo, se empleó con la función de diseñar los gráficos y porcentajes en las tablas de frecuencia.

La recopilación de los datos está siendo preparada mediante el programa SPSS versión 24, en cual evaluara las encuestas, mediante el uso del Alfa de Cronbach. Por otra parte, se aplicará el coeficiente de correlación de Spearman, la cual acepta la hipótesis para poder informar si hay una relación entre ambas variables, para la posterior elaboración de tablas cruzadas y de esta manera demostrar mejor los resultados encontrados.

2.8. Aspectos éticos

En la siguiente investigación se tomó en cuenta la fidelidad de los resultados, respetando la propiedad intelectual, citando a los autores con sus referencias bibliográficas de manera apropiada.

La siguiente investigación se calculará por el programa Turnitin para la verificación de los resultados y comprobación de igualdad para evitar algún tipo de copia de otras investigaciones, demostrando así su originalidad.

III. RESULTADOS

3.1. Prueba de Normalidad

Para poder establecer la distribución de la información recolectada se aplicó el estadístico de Shapiro – Wilk, puesto que la muestra de estudio es de 38.

H0: No hay relación entre la logística e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.

H1: Si hay relación entre la logística e importaciones de las Microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.

Tabla 10

Prueba de normalidad.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Logística	0.971	38	0.001
Importación	0.958	38	0.004

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

Nota: Elaboración propia en base a (SPSS)

Interpretación:

Como se puede apreciar, tabla N° 10, la muestra fue de 38 encuestados. Para la prueba de normalidad se empleó la Prueba de Shapiro-Wilk, puesto que la muestra fue menor a 50 microempresarios importadores. El resultado mostró que el Sig. fue menor a 0.05 en ambas variables de modo que se admite la hipótesis alterna de que las distribuciones de los datos de la investigación no presentaron una distribución normal, puesto que se utilizó una estadística no paramétrica.

3.2. Contrastación de Hipótesis

Hipótesis General

H1: Si hay relación entre la Gestión Logística e importaciones de las Microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.

H0: No hay relación entre la Gestión Logística e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018

Tabla 11

Prueba de Correlación de Variables

		Logística	
Rho de		Coficiente de	,711**
Spearman	importación	correlación	
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	38

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

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

Nota: Elaboración propia en base a (SPSS)

Interpretación:

La tabla N°11 en la prueba de Spearman se confirma que las variables tuvieron una correlación afirmativa media de 0.711 según el nivel de correlación. Además, cada variable tiene un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, por lo que se descarta la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alternativa como verdadera, quiere decir, si existe relación entre logística e importación de las Microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018, en valores porcentuales el índice de correlación nos muestra que hay un 71,1% de correlación entre ambas variables, que podría ser catalogada como una correlación positiva considerable.

Hipótesis Específica 1:

HI: Hay relación entre los costos e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.

H0: No hay relación entre los costos e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.

Tabla 12

Prueba de Rho Spearman

			Costos
		Coefficiente de	,675**
Rho de	Importación	correlación	
Spearman		Sig. (bilateral)	0.000
		N	38

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

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

Nota: Elaboración propia en base a (SPSS)

Interpretación:

La tabla N°12 en la prueba de Spearman se confirma que la variable importación y la dimensión costos, tuvieron una correlación afirmativa media de 0.675 según el nivel de correlación. Además, cada variables tienen un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, por lo que se descarta la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alternativa como verdadera, quiere decir, si existe relación entre los costos y las importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018., en valores porcentuales el índice de correlación nos muestra que hay un 67,5% de correlación entre las dos variables, que podría ser calificada una correlación positiva media.

Hipótesis Específica 2:

HI: Hay relación entre los tiempos e importaciones de las microempresas de la Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.

H0: No hay relación entre los tiempos e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.

Tabla 13

Prueba de Rho Spearman.

		Tiempos
	Coeficiente de	,522**
Rho de	Importación	
Spearman	correlación	
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	38

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

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

Nota: Elaboración propia en base a (SPSS)

Interpretación:

La tabla N°13 en la prueba de Spearman se confirma que la variable importación y la dimensión tiempos, tuvieron una correlación afirmativa media de 0.522 según el nivel de correlación. Además, cada variables tienen un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, por lo que se descarta la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alternativa como verdadera, quiere decir, si existe relación entre los tiempos y las importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018., en valores porcentuales el índice de correlación nos muestra que hay un 52,2% de correlación entre las dos variables, que podría ser calificada como un nivel de correlación positiva media.

Hipótesis Específica 3:

HI: Hay relación entre la calidad e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.

H0: No hay relación entre la calidad e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.

Tabla 14

Prueba de Rho Spearman

			Calidad
		Coefficiente de	,683**
Rho de	Importación	correlación	
Spearman		Sig. (bilateral)	0.000
		N	38

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

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

Nota: Elaboración propia en base a (SPSS)

Interpretación:

La tabla N°14 en la prueba de Spearman se confirma que la variable importación y la dimensión calidad, tuvieron una correlación afirmativa media de 0.683 según el nivel de correlación. Además, cada variables tienen un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, por lo que se descarta la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alternativa como verdadera, quiere decir, si existe relación entre la calidad y las importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018., en valores porcentuales el índice de correlación nos muestra que hay un 68,3% de correlación entre las dos variables, que podría ser calificada como un nivel de correlación positiva media.

Hipótesis Específica 4:

HI: Hay relación entre el servicio al cliente e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima – Lima – 2018.

H0: No hay relación entre el servicio al cliente e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.

Tabla 15

Prueba de Rho Spearman

		Servicio al cliente
	Coefficiente de	,581**
Rho de	Importación	correlación
Spearman		Sig. (bilateral)
		N

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

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

Nota: Elaboración propia en base a (SPSS)

Interpretación:

La tabla N°15 en la prueba de Spearman se confirma que la variable importación y la dimensión servicio al cliente, tuvieron una correlación afirmativa media de 0.581 según el nivel de correlación. Además, cada variables tienen un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, por lo que se descarta la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alternativa como verdadera, quiere decir, si existe relación entre los tiempos y las importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018., en valores porcentuales el índice de correlación nos muestra que hay un 58,1% de correlación entre las dos variables, que podría ser calificada como un nivel de correlación positiva media.

3.3. Descripción de Resultados

3.3.1. Tablas Cruzadas de variables y dimensiones

Tabla 16

Importación y Logística

		Logística			Total	
		Regular	Bueno	Muy bueno		
Importación	Regular	recuento	3	2	0	5
		% del total	7.9%	5.3%	0.0%	13.2%
	Bueno	recuento	5	12	4	21
		% del total	13.2%	31.6%	10.5%	55.3%
	Muy	recuento	0	1	11	12
	bueno	% del total	0.0%	2.6%	28.9%	31.6%
Total		recuento	8	15	15	38
		% del total	21.1%	39.5%	39.5%	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a (SPSS)

Interpretación:

En la tabla N° 16, se observa la opinión de los microempresarios importadores de la galería Central de Puno quienes consideran que la logística es buena en un 39,5 %, y la importación es buena en un 55,3 %.

No obstante, el objetivo general de la investigación es determinar la relación entre la Logística y la Importación en los microempresarios de la galería Central de Puno, Cercado de Lima, dado a los resultados se puede decir que los microempresarios opinan que la logística es muy buena en un 39,5 %, siendo así la importación muy buena en un 31,6 %, el 21,1 % opina que el grado de relevancia de la logística se relación de manera regular, así como el 13,2 % en cuanto a la importación.

Tabla 17

Importación y Costos

		Costos				
		Regular	Bueno	Muy bueno	Total	
Importación	Regular	recuento	4	1	0	5
		% del total	10.5%	2.6%	0.0%	13.2%
	Bueno	recuento	6	14	1	21
		% del total	15.8%	36.8%	2.6%	55.3%
	Muy bueno	recuento	1	2	9	12
		% del total	2.6%	5.3%	23.7%	31.6%
Total		recuento	11	17	10	38
		% del total	28.9%	44.7%	26.3%	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a (SPSS)

Interpretación:

En la tabla N° 17, se observa la opinión de los microempresarios de la galería Central de Puno en la cual se obtuvo que los costos es bueno con un 44,7%, así mismo la importación es buena en un 55.3%, lo cual demuestra que para los microempresarios tanto los costos como la importación se relacionan con un nivel bueno de relevancia, no obstante el 28,9% de los microempresarios importadores de la galería Central de Puno que manifiestan que los costos se relacionan de manera regular así mismo con la importación en un 13.20% y finalmente el 26,3 % de los microempresarios encuestados manifiesta que los costos se relacionan de manera muy buena .

Tabla 18

Importación y Tiempos

		Tiempos				
		Regular	Bueno	Muy bueno	Total	
Importación	Regular	recuento	2	2	1	5
		% del total	5.3%	5.3%	2.6%	13.2%
	Bueno	recuento	0	10	11	21
		% del total	0.0%	26.3%	28.9%	55.3%
	Muy	recuento	0	1	11	12
	bueno	% del total	0.0%	2.6%	28.9%	31.6%
Total		recuento	2	13	23	38
		% del total	5.3%	34.2%	60.5%	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a (SPSS)

Interpretación:

En la tabla N° 18, se observa la opinión de los microempresarios de la galería Central de Puno para los cuales los tiempos es relevantemente muy buena en un 60,5%, así mismo, la importación es buena en un 55.3%, lo cual demuestra que para los microempresarios tanto los tiempos como la importación se relacionan con un nivel bueno de relevancia, siendo el 5.3% de los microempresarios importadores de la galería Central de Puno que manifiestan que los tiempos se relacionan de manera regular así mismo con la importación en un 13.20% finalmente el 34,2 % de los microempresarios encuestados manifiesta que los tiempos es relevantemente bueno y la importación es muy buena en un 31.6 %.

Tabla 19

Importación y Calidad

		Calidad			Total	
		Regular	Bueno	Muy bueno		
Importación	Regular	recuento	3	2	0	5
		% del total	7.9%	5.3%	0.0%	13.2%
	Bueno	recuento	2	16	3	21
		% del total	5.3%	42.1%	7.9%	55.3%
	Muy bueno	recuento	0	3	9	12
		% del total	0.0%	7.9%	23.7%	31.6%
Total	recuento	5	21	12	38	
	% del total	13.2%	55.3%	31.6%	100.0%	

Nota: Elaboración propia en base a (SPSS)

Interpretación:

En la tabla N° 19, se observa la opinión de los microempresarios de la galería Central de Puno, de los cuales un 55,3%, opina que la calidad es buena y así mismo un 55.3% opina que la importación es buena ello demuestra que para los microempresarios tanto la calidad como la importación se relacionan con un nivel bueno de relevancia, no obstante el 13.2% de los microempresarios importadores de la galería Central de Puno manifiestan que la calidad es regular así mismo con la importación, siendo el 31,6 % quienes manifiestan que la calidad es muy buena al igual que la importación.

Tabla 20

Importación y Servicio al Cliente

		Servicio al cliente				
		Regular	Bueno	Muy bueno	Total	
Importación	Regular	recuento	1	4	0	5
		% del total	2.6%	10.5%	0.0%	13.2%
	Bueno	recuento	9	6	6	21
		% del total	23.7%	15.8%	15.8%	55.3%
	Muy	recuento	0	1	11	12
	bueno	% del total	0.0%	2.6%	28.9%	31.6%
Total		recuento	10	11	17	38
		% del total	26.3%	28.9%	44.7%	100.0%

Nota: Elaboración propia en base a (SPSS)

Interpretación:

En la tabla N° 20, se observa la opinión de los microempresarios de la galería Central de Puno de los cuales un 44,7%, denoto que el servicio al cliente es muy bueno, así mismo un 55.3% opino que la importación es buena, lo cual demuestra que para los microempresarios tanto el servicio al cliente como la importación se relacionan con un nivel bueno de relevancia, no obstante el 13.2% de los microempresarios importadores de la galería Central de Puno manifiestan que el servicio al cliente se relaciona de manera regular así mismo con la importación con un porcentaje de 26,3% de microempresarios de la Galería Central de Puno, por último el 28,9 % manifiesta que el servicio al cliente es bueno.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados recopilados son válidos puesto que los instrumentos fueron autenticados por juicio de expertos con la prueba V de Aiken consiguiendo la variable Logística una validez de 83.9% y la variable Importación una validez de 87% y a la vez se obtuvo una fiabilidad 0.822 en la variable independiente logística y 0.760 en la variable dependiente importación. También se llevó a cabo una prueba piloto a 38 microempresarios para autenticar que sean confiables las respuestas, posterior a ello se realizó la base de datos total con la muestra que fue obtenida mediante una fórmula probabilística y en base a ello se generaron las tablas cruzadas. Se evidenció una mínima incomodidad en los encuestados debido al número de preguntas en las encuestas, sin embargo, mostraban interés en tema de la investigación.

En la validez externa, de los logros obtenidos en la investigación se podría utilizar de base para verificar la relación entre la logística y la importación, Sin embargo, las recolecciones de datos pueden ser distintos ya que la cantidad de la población y la muestra podrían ser más grande a la opinión de los encuestados.

Esta investigación tiene como principal interés, determinar si hay una relación entre la logística e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018. En la hipótesis de la investigación hay una relación positivamente alta ($p < 0.05$; rho: 0,711). En tanto a la prueba Rho de Spearman en la contrastación de hipótesis entre las variables Logística e Importación, se estableció una relación favorable puesto que se identificó el coeficiente de correlación de Spearman el valor estimado de 0.711 que evidencia una correlación de 71,1%, la cual podría ser calificada como una correlación alta, en esta investigación tuvo las mismas dimensiones que en la investigación de Sánchez (2016), sin embargo, los resultados fueron distintos. Se puede concluir que en el trabajo de Sánchez se pudo concluir con un grado del 69.7% que la gestión logística que utilizan los compradores de autopartes en sus compañías, no siempre suele ser la adecuada. Por otro lado, con relación a la dimensión tiempos, se reconoció que un 24,24% de un 100% de los compradores de autopartes que solo algunas veces consiguen aminorar eficazmente los tiempos en la gestión logística que utilizan en sus compañías, En comparación a esta investigación la opinión de los microempresarios de la galería Central de Puno es que los tiempos son muy bueno

con un 60,5%, y que el 5.3 % manifiestan que los tiempos son regulares. La mayor parte de los microempresarios saben manejar sus tiempos logísticos en sus importaciones beneficiándoles en sus ventas, ya que pueden tener sus productos a tiempo y de esta manera poder distribuirlos a sus clientes. En la dimensión calidad del trabajo de investigación de Sánchez, se alcanzó que solo el 9,09% de un 100% de los compradores de autopartes acepta siempre sus productos con la calidad deseada en la gestión logística que asignan a sus compañías. En comparación a esta investigación la opinión de los microempresarios de la galería Central de Puno es que la calidad, es bueno con un 55,3%, no obstante, el 13.2% de los microempresarios importadores manifiestan que la calidad es regular, en la mayoría de sus importaciones sus productos llegan en buen estado y esto también se debe a que cuentan con proveedores confiables y que trabajan con buenos operadores logísticos. Referente a la dimensión servicio al cliente del trabajo de investigación de Sánchez, se constató un incremento en el porcentaje del 54,54% de un 100% de los compradores ofrece un servicio muy escaso en servicio al cliente en la gestión logística de sus compañías, es otros términos no hay una cultura de servicio al cliente. En esta investigación la opinión de los microempresarios de la galería Central de Puno es que el servicio al cliente es muy bueno con un 44,7%, no obstante el 13.2% de los microempresarios importadores piensan que el servicio al cliente es regular, si bien es cierto los proveedores con los que trabajan los microempresarios fabrican productos de buena calidad, entregan a tiempo las mercaderías pero aún les falta cubrir un margen menor en estos, es por eso que algunos de los importadores manifestaron que servicio al cliente es regular.

Existe relación entre los costos e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018, ya que tiene un valor Sig. Bilateral de ($p < 0.05$; rho: 0,675), En cuanto a la prueba Rho de Spearman el valor deducido de 0.675 que muestra una correlación de 67,5%, la cual podría ser calificada como una correlación moderada. Además, se determinó que si existe una relación entre los tiempos e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018, ya que tiene un valor Sig. Bilateral de ($p < 0.05$; rho: 0,522), En cuanto a la prueba Rho de Spearman el valor deducido de 0.522 que evidencia una correlación de 52,2%, la cual podría ser calificada como una correlación moderada. Por otra parte, se precisó que si existe una relación entre la calidad e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno ubicada en el Cercado de Lima - Lima – 2018, ya que tiene un valor Sig. Bilateral de ($p < 0.05$; rho: 0,683), En cuanto a la prueba Rho de Spearman el valor deducido

de 0.683 que evidencia una correlación de 68,3%, la cual podría ser calificada como una correlación moderada. Por último, existe una relación entre el servicio al cliente e importaciones de las microempresas de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018, ya que tiene un valor Sig. Bilateral de ($p < 0.05$; $\rho: 0,581$), En cuanto a la prueba Rho de Spearman el valor deducido de 0.581 que demuestra una correlación de 58,1%, la cual, también, es calificada como una correlación moderada.

En la investigación de Torre (2017), utilizó una dimensión similar a esta investigación, los resultados fueron similares. Concluyendo que hay relación entre Operadores Logísticos y Costos logísticos, las empresas encuestadas evidencian un ahorro enorme sobre sus actividades de comercio exterior, particularmente en las importaciones; dejando en claro que un control que empieza desde el recojo de la mercancía en el país de origen y que conceda que un solo operador coordine, organice, tramita y sobre todo de soporte legal garantizando un ahorro característico para nuevos proyectos dando inicio a posibles investigaciones de mercado. En compatibilidad a esta investigación donde se observa la opinión de los microempresarios de la galería Central de Puno que los costos logísticos es bueno con un 44,7%, ya que a ellos les beneficia trabajar con un solo operador logístico por que ahorran tiempo y dinero, la importancia de los costos logísticos es determinante para los microempresarios de la galería Central de Puno, ya que si no saben cómo emplearlos estos les puede generar muchos gastos y en algunos casos el fracaso en sus importaciones.

En esta investigación se utilizó una dimensión similar a la investigación de Pacheco (2017), los resultados fueron similares. Conforme con los resultados obtenidos de la investigación, queda corroborado que la Valoración de Aduanas en los procesos de importación realmente conllevan contratiempos expresados en días y gastos innecesarios al importador, debido que al incurrir en estas problemáticas el despacho tiene contratiempos adicionales a la agencia de aduanas, por todo el tiempo que le conlleva al encargado a que examine y evalúe los valores con respecto a los productos importados en cuestión, que el comprador pueda respaldar o demostrar el valor que ha declarado o el precio que pago, adicionalmente si el importador no posee dicha información debe preguntar a su proveedor para posteriormente sustentarlo ante aduanas para su evaluación, ya que si no lo hace la otra manera que se podría dar es aceptar el valor que le propone el encargado del área y tener que cancelar la diferencia de tributos y la diferencia en la percepción que se pueda producir. En comparación a esta investigación la opinión de los microempresarios de la galería Central de Puno es que solo algunas veces han tenido algún problema en el proceso de importación, ya que ellos cuentan con toda la documentación en regla ahorrándoles tiempo y dinero.

V. CONCLUSIONES

Sabiendo los resultados de esta la investigación, tal como la discusión correspondiente se ha podido llegar a estas conclusiones:

Hay una relación entre la logística e importaciones de los microempresarios de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima – 2018, por lo que esta constatada con la prueba estadística Rho de Spearman que nos arrojó un coeficiente de correlación de 0.711 con un Sig. (bilateral) de 0.001.

Hay una relación entre los costos e importaciones de los microempresarios de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima – 2018, por lo que esta constatada con la prueba estadística Rho de Spearman que nos arrojó un coeficiente de correlación de 0.675 con un Sig. (bilateral) de 0.001.

Hay una relación entre los tiempos e importaciones de los microempresarios de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima – 2018, de manera que queda constatada con la prueba estadística Rho de Spearman que nos arrojó un coeficiente de correlación de 0.522 con un Sig. (bilateral) de 0.001.

Hay una relación entre la calidad e importaciones de los microempresarios de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima – 2018, de modo que esta constatada con la prueba estadística Rho de Spearman que nos arrojó un coeficiente de correlación de 0.683 con un Sig. (bilateral) de 0.001.

Hay una relación entre el servicio al cliente e importaciones de los microempresarios de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima – 2018, por lo cual queda constatada con la prueba estadística Rho de Spearman que nos arrojó un coeficiente de correlación de 0.581 con un Sig. (bilateral) de 0.001.

VI. RECOMENDACIONES

Se ha constatado que hay una relación buena entre la logística e importaciones de los microempresarios de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima – 2018. Sin embargo, se recomienda que los microempresarios entiendan mejor el funcionamiento de la logística para que puedan armar estrategias de optimización de costos, de tiempos, adquisición de productos de mayor calidad del exterior para su comercialización nacional e incluso optimizar el servicio al cliente, para seguir fidelizando a los clientes y hacer más rentable y competitiva sus microempresas.

Se ha evidenciado una relación buena entre los costos e importaciones de los microempresarios de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima – 2018. Sin embargo, se recomienda que los microempresarios disminuyan un poco más sus costos logísticos, teniendo un inventario más ordenado, implementar software para que puedan saber su rotación de stock, saber qué productos tiene y que les falta. Poner en funcionamiento un almacén más grande, donde puedan organizar sus productos por tamaño, características y movimiento.

Se ha evidenciado una relación buena entre los tiempos e importaciones de los microempresarios de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima – 2018. Sin embargo, se recomienda ordenar sus pedidos a tiempo, realizar un documento de contrato con su proveedor donde se comprometa a entregar la mercadería a tiempo y quede estipulado el medio de transporte y se respete el acuerdo entre ambas partes. Trabajar con más de un agente de aduanas, de esta manera no tendrá contratiempos el transcurso de desaduanaje de sus productos y pueda distribuirlos a tiempo.

Se ha constatado que hay una relación buena entre la calidad e importaciones de los microempresarios de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima – 2018. Sin embargo, se recomienda solicitar a sus proveedores permisos o certificados que apoyen la calidad de los productos y verificar constantemente que los productos lleguen en buen estado y si no fuera el caso contactarse con su proveedor lo más antes posible para evitar confusiones.

Se ha constatado que hay una relación buena entre servicio al cliente e importaciones de los microempresarios de la Galería Central de Puno, Cercado de Lima – 2018. Sin embargo, se recomienda fidelizar un poco más con sus clientes frecuentes, brindándoles descuentos solo si compran por cantidad, ofrecer garantía por sus productos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo Ximena (2017) en su tesis titulada: “*Importación, Comercialización y Distribución de accesorios para dispositivos móviles en Lima Metropolitana*”, Lima, Perú. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2996/1/ventura_acx.pdf
- Bustillos (2012) en su tesis titulada: “*El manejo de inventarios y su relación con el nivel de stock en la empresa Codelitesa S.A*”, Ambato, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3206/1/5%20o.e..pdf>
- Charvet, Rolando (2011) en su tesis titulada: “*Propuesta de mejoramiento y Optimización de los tiempos de Importación de Terminales Celulares*”, Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2040/1/T-UIDE-1171.pdf>
- Cisneros, Lorena (2011) en su tesis titulada: “*Importación de Bisutería desde Hong Kong – China hacia Quito – Ecuador vía aérea bajo régimen 10*”, Quito, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/4133/1/T-ESPE-057061.pdf>
- Díaz (2017) en su tesis titulada: “*Comercio Internacional y competitividad de la joyería de plata Peruana 2008-2016*”, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1721/Diaz_OFI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Falla (2017) en su tesis titulada: “*Despacho anticipado y costos logísticos de las empresas importadoras en la aduana marítima del Callao*”, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1726/Falla_BKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guerra (2017) en su tesis titulada: “*Competitividad y Logística de la empresa Grupo M&R S.R.L. Distrito de San Luis, Lima, 2015*”, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6900/GUERRA_SAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huaymare, L y Batista, M (2014) en su tesis titulada: “*Plan de Importación de Productos Estéticos de la línea Facial para Ingrid Bohórquez Spa S.A*”, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6489/1/UPS-GT000588.pdf>

- Jarrín (2016) en su tesis titulada: “*Análisis y propuesta de un modelo de Gestión Logística en el proceso de aprovisionamiento para Pymes del sector comercial G4711.02 dedicadas a la comercialización de productos de consumo masivo, caso de aplicación: comercial económico. Periodo 2015*”, Cuenca, Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/25655/1/TESIS.pdf>
- Orellano, Fabiola (2017) en su tesis titulada: “*Importación de Bisutería desde la China y su Comercialización en el Perú*”, Lima, Perú. Recuperado de: file:///C:/Users/CABINA/Downloads/orellano_vgf.pdf
- Pacheco (2017) en su tesis titulada: “*Proceso de importación de la agencia SC&D agentes de aduana S.A.C. 2016*”, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1887/Pacheco_PHM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez (2018) en su tesis titulada: “*Implantación de un modelo basado en herramientas lean Logistics y su impacto en la Gestión de almacén de una empresa industrial, Trujillo 2018*”, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13874/D%C3%A1vila%20Rodríguez%2c%20Diego%20Alonso.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR38QAI0_xUr8I37zgFVI524BQZPjLBwTtMGb7Y7RDJy2IJS3sthrGLt4Ks
- Román (2017) en su tesis titulada: “*Estrategias de importación de la empresa Precisión Perú S.A. La Victoria, 2015*”, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6908/SOLIS_RES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tandazo, Jeanethe (2015) en su tesis titulada: “*Logística Integral en las Importaciones Ecuatorianas y costos financieros. “Caso zc mayoristas s.a. periodo 2010 - 2014”*”, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8828/1/TESIS%20JEANETHE%20ZAMBRANO.pdf>
- Torre, Rodrigo (2017) en su tesis titulada: “*operadores logísticos y sus costos en las importaciones marítimas del callao*”, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1987/Torre_PRJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ballou, R. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro* (5ta ed.). México: Pearson Educación.
- Bernal, A. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra ed.). Colombia: Person Educación
- Casanovas, Cuatrecasa (2011). *Logística Integral Supply Chain Management*. Madrid: Profit
- Castellanos, A. (2015). *Logística Comercial Internacional*. Colombia: Universidad del Norte.
- García, G. (2014). *Estrategias de internacionalización de empresas*. Madrid: Pirámide.
- Gestión, R. (2018). Once tips para mejorar la logística de tu negocio. *Diario Gestión*.
Recuperado de: <https://gestion.pe/fotogalerias/once-tips-mejorar-logistica-negocio-244258?foto=5> [16 Sep. 2018].
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (5a ed.). México. México. Mc Graw – Hill.
- Iquique Internacional (2018). : Iquique Terminal Internacional. Recuperado de <https://www.iti.cl/procesos-de-importacion.aspx>.
- Mauleón, A. (2006). *Logística y Costos*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Orellano, Fabiola (2017) en su tesis titulada: “*Importación de Bisutería desde la China y su Comercialización en el Perú*”, Lima, Perú. Recuperado de: file:///C:/Users/CABINA/Downloads/orellano_vgf.pdf
- Ortiz, F. & García, M. (2012). *Metodología de la investigación: El Proceso y sus Técnicas*. México. Editorial LIMUSA S.A.
- Osterloh, I. (2018). Comercio entre el Perú y China. *El Peruano*. Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia-comercio-entre-peru-y-china-66871.aspx> [8 Sep. 2018].
- Presencia, J. (2004). *Calidad total y logística* (2da ed.). España: LogisBook.
- Programa222, c. (2018). ¿Cuáles son los errores de logística más comunes?. *Diario Gestión*.
Recuperado de: <https://gestion.pe/gestion-tv/son-errores-logistica-comunes-243340> [15 Sep. 2018].
- Reguera, A. (2008). *Metodología de la investigación lingüística. Prácticas de escritura*. (1ªed.). Córdoba: Brujas.
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México D.F: McGraw-Hill Education.
- Sanchez, Lisset (2016) en su tesis titulada: “*Gestión Logística en las empresas Importadoras de autopartes del distrito de la Victoria - Lima, 2016*”, (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo sede este, Lima, Perú.
- Sunat (2018) *Orientación Aduanera Importación*. Recuperado de: <http://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/importacion/index.html>

- Vara, H. (2012). *7 pasos para para una tesis exitosa*. (3a. ed.) Recuperado de: <http://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>.
- Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación. Lima: San Marcos. <https://www.entrepreneur.com/article/267885>
- Vilca, E. (2012). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú. Editorial Edunt.

ANEXOS:

- I. CUESTIONARIO DE LOGÍSTICA
- II. CUESTIONARIO DE IMPORTACIÓN
- III. VALIDACIONES DE LOS INSTRUMENTOS
- IV. MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGISTICA E IMPORTACIÓN
- V. SOLICITUD DE CARTA INFORMATIVA
- VI. SOLICITUD DE PERMISO PARA APLICAR EL INSTRUMENTO
- VII. RANKING A NIVEL MUNDIAL DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO ECONÓMICO
- VIII. RANKING A LATINOAMERICANO DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO ECONÓMICO
- IX. ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS
- X. ORIGINALIDAD INFORME DE TESIS
- XI. AUTORIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV
- XII. AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

I. CUESTIONARIO LOGÍSTICA

ENCUESTA

ESTIMADO (A):

Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitarle muy gentilmente unos minutos de su tiempo para poder completar esta encuesta que a continuación se observa. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta, que ha sido elaborada con fines universitarios, servirá para recopilar datos informativos acerca de la relación entre la Gestión Logística y las importaciones de las microempresas de la Galería Geraldine ubicada en el Cercado de Lima - Lima - 2018

**Le agradezco de antemano su tiempo, comprensión y disposición brindada.*

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

CUESTIONARIO

VARIABLE: GESTIÓN LOGÍSTICA

DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE ESCALA				
		NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
COSTOS	Compras					
	1. Usted cuenta con un listado de compras de productos para importar, previo al contacto con su proveedor.					
	2. Realiza usted comparaciones de precios antes de establecer el proveedor de los productos que va a importar.					
	3. Usted negocia los precios con los proveedores, antes de importar los productos.					
	Inventario					
	4. Cuenta usted con una rotación de stock constante.					
	5. Realiza usted el control de inventarios de sus productos importados de forma manual.					
	Almacén					
	6. Usted cuenta con un almacén el cual le permite tener su mercadería organizada.					
	7. Su empresa subcontrata el servicio de almacenamiento.					
	Transporte					
8. Considera usted que costo CIF es el término de comercio internacional que más utiliza en sus importaciones.						
9. Usted asegura con frecuencia su mercancía.						
Agentes						
10. Realiza Ud. sus importaciones por medio de un representante.						
11. Considera Ud. Que contar con los servicios de un agente de importaciones es factible.						
TIEMPOS	Ciclo de la orden de Compra					
	12. Considera que el tiempo que demora su orden de compra en ser confirmada es la adecuada.					

	13. Considera que el tiempo promedio de envío, previo a su orden de compra, es la adecuada.					
	Tránsito de la mercadería					
	14. Considera importante que su mercadería llegue de 30 días al Puerto del Callao.					
	15. Su mercadería importada cumple con la fecha informada de arribo, por su proveedor; agente; representante o tercero.					
	Trámite Aduanero					
	16. La documentación propia de embarque le son otorgados a tiempo para recoger su mercadería.					
	17. Suele tener problemas o inconvenientes para desaduanar su mercadería importada.					
	Distribución					
	18. Cuenta con los medios de transporte adecuados para la movilización y entrega de sus mercancías hacia sus clientes.					
	19. Usted cumple con los plazos de entrega de la mercancía requerida por sus clientes.					
CALIDAD	Selección de proveedores					
	20. Evalúa regularmente la calidad de los productos de sus proveedores.					
	21. Exige a su proveedor certificaciones como: ISO 9001:2000 (Gestión de Calidad) e ISO 14001 (Gestión Ambiental).					
	Pedidos Perfectos					
	22. Recibe su mercadería en buen estado.					
	23. Recibe su mercadería en las cantidades solicitadas.					
	24. Sus pedidos son empacados y embalados según sus exigencias solicitadas.					
	Pedidos Defectuosos					
	25. En caso de no contar con disponibilidad de stock su proveedor le brinda la opción de reembolso por los productos que lleguen defectuosos.					
	Reclamos					
26. Sus clientes se encuentran satisfechos con los productos manufacturados.						
27. Después de enviado el reclamo de productos dañados, defectuosos e imperfectos, su proveedor le da una respuesta inmediata.						
28. Su proveedor, reconoce y efectúa garantías por la totalidad de los artículos dañados, defectuosos e imperfectos.						
SERVICIO AL CLIENTE	Precio					
	29. Considera Ud. Que sus precios son más bajos a diferencia de los precios otorgados por la competencia.					
	30. Ofrece algún tipo de descuento a sus clientes.					
	Promoción y Seguimiento					
	31. Aplica técnicas representativas de promoción y fidelización para sus clientes.					
32. Realiza Ud. El servicio post - venta, para asegurar el buen funcionamiento de la mercancía vendida.						

II. CUESTIONARIO IMPORTACIÓN

ENCUESTA

ESTIMADO (A):

Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitarle muy gentilmente unos minutos de su tiempo para poder completar esta encuesta que a continuación se observa. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta, que ha sido elaborada con fines universitarios, servirá para recopilar datos informativos acerca de la relación entre la Gestión Logística y las importaciones de las microempresas de la Galería Geraldine ubicada en el Cercado de Lima - Lima - 2018

**Le agradezco de antemano su tiempo, comprensión y disposición brindada.*

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

CUESTIONARIO

VARIABLE:IMPORTACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE ESCALA				
		NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
ENCONTRAR PROVEEDORES	Seleccionar al proveedor adecuado					
	1. Busca y selecciona sus proveedores mediante el uso de plataforma de internet.					
	2. Considera que sería beneficioso asistir a una feria de importación para obtener proveedores.					
	Precio					
	3. Estaría dispuesto a pagar un buen precio para obtener variedad de proveedores para su empresa.					
	4. Usted cree que el precio es determinante para seleccionar al proveedor adecuado.					
	Suministro					
	5. Usted considera que es importante contar con un proveedor que le pueda suministrar variedad de mercancías.					
	6. Es importante contar con proveedores que le puedan suministrar una gran cantidad de mercadería.					
	Tiempo de entrega					
7. Usted cree que el tiempo de entrega de las mercaderías es fundamental para seleccionar a un proveedor.						

	8. Considera que el tiempo exacto de entrega de la mercancía de su proveedor es importante para garantizar sus ventas.				
PROCESO DE IMPORTACIÓN	Productos				
	9. Logra importar variedad de productos que ayudan a su empresa a diferenciarse de las demás.				
	Pagos				
	10. Usted considera que el pago que realiza a los agentes de aduana le ayudan a obtener más rápido su mercancía.				
	11. Cree Usted que es correcto el pago que realiza por el transporte para traer su mercadería.				
	Seguimiento de importación				
	12. Usted realiza seguimiento de su mercadería para estar informado por donde hace su recorrido.				
	13. Su proveedor le suele dar el número de seguimiento de su importación a la brevedad posible.				
	Realización de posibles reclamos				
	14. Usted hace un reclamo a su proveedor si envía la mercancía con otro medio de transporte que lo ofrecido.				
15. Si su mercadería llega dañada a la agencia de aduana estaría dispuesto a proceder con un reclamo.					
PROCEDIMIENTO DE DESPACHO ADUANERO	Proceso aduanero				
	16. Si usted cuenta con todos los documentos en regla le ayudaría a reducir el proceso de importación.				
	17. Trabajar con una agencia de aduana es importante para facilitar el proceso aduanero.				
	Deuda aduanera				
	18. Considera que es importante no tener una deuda aduanera.				
	19. Usted cree que la deuda aduanera podría ser el principal motivo por las que las microempresas quiebren.				
	Impuestos				
	20. Considera que es excesivo el pago de los impuestos de importación de su mercadería.				
21. Considera que es estado debería reducir el porcentaje del impuesto del IGV para las microempresas.					

III. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable Logística:

La logística se define como: *"la parte de la cadena de suministros que planifica, implementa y controla el flujo efectivo y eficiente; el almacenamiento de artículos y servicios y la información relacionada desde un punto de origen hasta un punto de destino con el objetivo de satisfacer a los clientes"* (Castellanos, 2015, p.3).

II. Dimensiones

1. Costos:

Se entiende como <<costo de distribución>> o <<costo logístico>> el conjunto de costos asociados el producto desde que entra al almacén de producto terminado (en adelante PT) hasta que llega a destino final (Mauleon, 2012, p.4).

2. Tiempo:

Mide la capacidad de la organización para acceder a los mercados y responder a los cambios en el menor tiempo posible (Castellanos, 2016, p.319).

3. Calidad:

(...) la calidad del producto o servicios ocupa el primer puesto para la satisfacción del cliente, hasta a punto de crearse esta identidad: calidad es igual a satisfacción del cliente (Presencia, 2004, p.38).

4. Servicio al Cliente:

Se refiere específicamente a la cadena de actividades orientadas a la satisfacción de las ventas, que en general inician con el ingreso del pedido y finalizan con la entrega del producto a los clientes (Ballou, 2004, p.92).



Definición conceptual de las variables y dimensiones

III. Variable Importación:

La Importación se define como "(...) la importación consiste en la compra de mercancías y servicios en mercados exteriores y su entrada en el territorio aduanero donde este localizada la empresa que los importa. Desde un punto de vista estratégico, el objetivo de una empresa importadora es conseguir proveedores eficaces y de calidad en mercados exteriores" (García, 2012, p. 69).

IV. Dimensiones

5. Encontrar Proveedores:

Las Estrategia del negocio internacional de importaciones tiene como objetivo conseguir proveedores de calidad en mercados exteriores. La búsqueda y evaluación de proveedores, junto con la negociación permanente de las condiciones en que se realizara la importación, constituyen las funciones más importantes de la estrategia de la empresa importadora (García, 2012, p.73).

6. Proceso de Importación:

Se describen los procedimientos que debe tener en cuenta el cliente cuando desea llevar a cabo el ingreso legal de mercancías extranjeras al territorio nacional. Se especifican las condiciones que se exigen previos al arribo de la nave, durante la estadía y luego del zarpe de la misma.

7. Procedimiento Despacho Aduanero:

El procedimiento del despacho aduanero permite que la mercancía sea introducida legalmente a un territorio aduanero y puede ser realizado por el suministrador extranjero o por la empresa importadora dependiendo de las condiciones de entrega establecidas por el Incoterms que hayan acordado (García, 2012, p.79).



Matriz de Operacionalización

Variable: Logística

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Logística	Castellanos (2015) define: La logística como: cadena de suministros que planifica, implementa y controla el flujo de artículos y servicios y la información relacionada desde un punto de origen hasta un punto de destino con el objetivo de satisfacer al cliente (p.3).	Esta variable será medida con 5 dimensiones: Costos, Tiempos, Calidad y Servicio al cliente; con una totalidad de 25 indicadores utilizando como técnica la Encuesta y, como instrumentos el Cuestionario en escala de Likert.	Costos	Establece relaciones amistosas y se siente a gusto.	1- 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 - 11	Ordinal
			Tiempo	Se quiere y acepta con sus fortalezas y debilidades.	2 - 6 - 10 - 14 - 18 - 22 - 26 - 36	
				Identifica problemas y genera soluciones potencialmente efectivas.	4 - 7 - 12 - 15 - 19 - 24 - 27 - 34	El inventario está compuesto por 54 reactivos de opción múltiple.
			Calidad	Mantiene una actitud positiva ante las adversidades y mira siempre el lado bueno de la vida.	3- 8 - 11 - 16 - 20 - 23 - 28 - 37	Muy en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2
			Servicio al Cliente	Afronta de forma positiva situaciones difíciles y sentir que puede controlarse emocionalmente.	9 - 21 - 25 - 30 - 32 - 33 - 35 - 40	De Acuerdo = 3 Muy de acuerdo = 4

Nota: adaptado de Ruiz (2007)



Variable: Importación

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Importación	García (2012) define que: (...) la importación consiste en la compra de mercancías y servicios en mercados exteriores y su entrada en el territorio aduanero donde localizada la empresa que importa. Desde un punto de vista estratégico, el objetivo de una empresa importadora es conseguir proveedores eficaces y de calidad en mercados exteriores (P. 69).	Esta variable será medida con 3 dimensiones: Costos, Tiempos, Calidad y Servicio al cliente; con una totalidad de 26 indicadores utilizando como técnica la Encuesta y, como instrumentos el Cuestionario en escala de Likert.	Costos	Establece relaciones amistosas y se siente a gusto.	1- 5 - 13 - 17 - 29 31 - 36 - 39	Ordinal
			Tiempo	Se quiere y acepta con sus fortalezas y debilidades.	2- 6 - 10 - 14 - 18 - 22 - 26 - 36	
			Calidad	Identifica problemas y genera soluciones potencialmente efectivas.	4- 7 - 12 - 15 - 19 - 24 - 27 - 34	El inventario está compuesto por 54 reactivos de opción múltiple.
				Mantiene una actitud positiva ante las adversidades y mira siempre el lado bueno de la vida.	3- 8 - 11 - 16 - 20 - 23 - 28 - 37	Muy en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2
			Servicio al Cliente	Afronta de forma positiva situaciones difíciles y sentir que puede controlarse emocionalmente.	9 - 21 - 25 - 30 - 32 - 33 - 35 - 40	De Acuerdo = 3 Muy de acuerdo = 4

Nota: adaptado de Ruiz (2007)



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. Barco Solari, Esteban Augusto

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2018, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Negocios Internacionales.

El título del proyecto de investigación es: "LOGÍSTICA E IMPORTACIONES DE LAS MICROEMPRESAS DE LA GALERÍA CENTRAL DE PUNO, CERCADO DE LIMA - LIMA - 2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

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

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.

Firma

Flores Susani, Claudia Carla
D.N.I: 73868876

Firma

Mendoza Bravo, Nataly Sabrina
D.N.I: 46808812



Certificado de validez de contenido del instrumento Logística

Nº	Ítems	Relevancia			Pertinencia			Claridad			Sugerencias		
		MD	D	A	MA	D	A	MA	MD	D		A	MA
	Variable: Logística												
	DIMENSIÓN 1: COSTOS												
1	Usted cuenta con un listado compras de productos para importar, previo al contacto con su proveedor.			/			/			/			
2	Realiza usted comparaciones de precios antes de establecer el proveedor de los productos que va a importar.			/			/			/			
3	Usted negocia los precios con los proveedores, antes de importar los productos.			/			/			/			
4	Cuenta usted con una rotación de stock constante.			/			/			/			
5	Realiza usted el control de inventarios de sus productos importados de forma manual.			/			/			/			
6	Usted cuenta con un almacén el cual le permite tener su mercadería organizada.			/			/			/			
7	Su empresa subcontrata el servicio de almacenamiento.			/			/			/			
8	Considera usted que costo CIF es el término de comercio internacional que más utiliza en sus importaciones.			/			/			/			
9	Usted asegura con frecuencia su mercancía.			/			/			/			
10	Realiza Ud. sus importaciones por medio de un representante.			/			/			/			
11	Considera Ud. Que contar con los servicios de un agente de importaciones es factible.			/			/			/			
	DIMENSIÓN 2: TIEMPOS	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
12	Considera que el tiempo que demora su orden de compra en ser confirmada es la adecuada.			/			/			/			
13	Considera que el tiempo promedio de envío, previo a su orden de compra, es la adecuada.			/			/			/			
14	Considera importante que su mercadería llegue de 30 días al Puerto del Callao.			/			/			/			
15	Su mercadería importada cumple con la fecha informada de arriba, por su proveedor; agente; representante o tercero.			/			/			/			
16	La documentación propia de embarque le son otorgados a tiempo para recoger su mercadería.			/			/			/			
17	Suele tener problemas o inconvenientes para desaduanar su mercadería importada.			/			/			/			
18	Cuenta con los medios de transporte adecuados para la movilización y entrega de sus mercancías hacia sus clientes.			/			/			/			
	DIMENSIÓN 3: CALIDAD	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA



Certificado de validez de contenido del instrumento Importación

Nº	Ítems	Relevancia			Pertinencia			Claridad			Sugerencias	
		MD	D	A	MA	D	A	MA	MD	D		A
VARIABLE: IMPORTACIÓN												
DIMENSIÓN 1: ENCONTRAR PROVEEDORES												
1	Busca y selecciona sus proveedores mediante el uso de plataformas de Internet.			/			/			/		
2	Considera que sería beneficioso asistir a una feria de importación para obtener proveedores.			/			/			/		
3	Estaría dispuesto a pagar un buen precio para obtener variedad de proveedores para su empresa.			/			/			/		
4	Usted cree que el precio es determinante para seleccionar al proveedor adecuado.			/			/			/		
5	Usted considera que es importante contar con un proveedor que le pueda suministrar variedad de mercancías.			/			/			/		
6	Es importante contar con proveedores que le puedan suministrar una gran cantidad de mercancía.			/			/			/		
7	Usted cree que el tiempo de entrega de las mercancías es fundamental para seleccionar a un proveedor.			/			/			/		
8	Considera que el tiempo exacto de entrega de la mercancía de su proveedor es importante para garantizar sus ventas.			/			/			/		
9	Logra importar variedad de productos que ayuden a su empresa a diferenciarse de los demás.			/			/			/		
10	Usted considera que el pago que realiza a los agentes de aduana le ayudan a obtener más rápido su mercancía.			/			/			/		
DIMENSIÓN 2: PROCESOS DE IMPORTACIÓN												
11	Cree Usted que es correcto el pago que realiza por el transporte para traer su mercancía.			/			/			/		
12	Usted realiza seguimiento de su mercancía para estar informado por donde hace su recorrido.			/			/			/		
13	Su proveedor le suele dar el número de seguimiento de su importación a la brevedad posible.			/			/			/		
14	Usted hace un reclamo a su proveedor si envía la mercancía con otro medio de transporte que lo ofreció.			/			/			/		
15	Si su mercancía llega dañada a la agencia de aduana estaría dispuesto a proceder con un reclamo.			/			/			/		



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. Chombo Jaco José A.

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2018, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Negocios Internacionales.

El título del proyecto de investigación es: "LOGÍSTICA E IMPORTACIONES DE LAS MICROEMPRESAS DE LA GALERÍA CENTRAL DE PUNO, CERCADO DE LIMA - LIMA - 2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

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

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.


Firma

Flores Susanibar, Claudia Carla
D.N.I: 73868876


Firma

Mendoza Bravo, Nataly Sabrina
D.N.I: 46808812



Certificado de validez de contenido del instrumento Logística

Nº	Ítems	Relevancia			Pertinencia			Claridad			Sugerencias		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD		D	A
Variable: Logística DIMENSIÓN 1: COSTOS													
1	Usted cuenta con un listado compras de productos para importar, previo al contacto con su proveedor.			✓									
2	Realiza usted comparaciones de precios antes de establecer el proveedor de los productos que va a importar.			✓									
3	Usted negocia los precios con los proveedores, antes de importar los productos.			✓									
4	Cuenta usted con una rotación de stock constante.			✓									
5	Realiza usted el control de inventarios de sus productos importados de forma manual.			✓									
6	Usted cuenta con un almacén el cual le permite tener su mercadería organizada.			✓									
7	Su empresa subcontrata el servicio de almacenamiento.			✓									
8	Considera usted que costo CIF es el término de comercio internacional que más utiliza en sus importaciones.			✓									
9	Usted asegura con frecuencia su mercancía.			✓									
10	Realiza Ud. sus importaciones por medio de un representante.			✓									
11	Considera Ud. que contar con los servicios de un agente de importaciones es factible.			✓									
DIMENSIÓN 2: TIEMPOS		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
12	Considera que el tiempo que demora su orden de compra en ser confirmada es la adecuada.												
13	Considera que el tiempo promedio de envío, previo a su orden de compra, es la adecuada.												
14	Considera importante que su mercadería llegue de 30 días al Puerto del Callao.												
15	Su mercadería importada cumple con la fecha informada de arribo, por su proveedor, agente, representante o tercero.												
16	La documentación propia de embarque le son otorgados a tiempo para recoger su mercadería.												
17	Suele tener problemas o inconvenientes para desaduanar su mercadería importada.												
18	Cuenta con los medios de transporte adecuados para la movilización y entrega de sus mercancías hacia sus clientes.												
DIMENSIÓN 3: CALIDAD		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA



Certificado de validez de contenido del instrumento Importación

Nº	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias	
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA		
Variable: Importación															
DIMENSIÓN 1: ENCONTRAR PROVEEDORES															
1	Busca y selecciona sus proveedores mediante el uso de plataforma de internet.														
2	Considera que sería beneficioso asistir a una feria de importación para obtener proveedores.														
3	Estaría dispuesto a pagar un buen precio para obtener variedad de proveedores para su empresa.														
4	Usted cree que el precio es determinante para seleccionar al proveedor adecuado.														
5	Usted considera que es importante contar con un proveedor que le pueda suministrar variedad de mercancías.														
6	Es importante contar con proveedores que le puedan suministrar una gran cantidad de mercancía.														
7	Usted cree que el tiempo de entrega de las mercancías es fundamental para seleccionar a un proveedor.														
8	Considera que el tiempo exacto de entrega de la mercancía de su proveedor es importante para garantizar sus ventas.														
9	Logra importar variedad de productos que ayuden a su empresa a diferenciarse de los demás.														
10	Usted considera que el pago que realiza a los agentes de aduana le ayudan a obtener más rápido su mercancía.														
DIMENSIÓN 2: PROCESOS DE IMPORTACIÓN															
11	Cree Usted que es correcto el pago que realiza por el transporte para traer su mercancía.														
12	Usted realiza seguimiento de su mercancía para estar informado por donde hace su recorrido.														
13	Su proveedor le suele dar el número de seguimiento de su importación a la brevedad posible.														
14	Usted hace un reclamo a su proveedor si envía la mercancía con otro medio de transporte que lo ofreció.														
15	Si su mercancía llega dañada a la agencia de aduana estaría dispuesto a protestar con un reclamo.														

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. Enrique Tevés Espinoza

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2018, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Negocios Internacionales.

El título del proyecto de investigación es: "LOGÍSTICA E IMPORTACIONES DE LAS MICROEMPRESAS DE LA GALERÍA CENTRAL DE PUNO, CERCADO DE LIMA - LIMA - 2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

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

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.



Firma

Flores Susanibar, Claudia Caria
D.N.I: 73868876



Firma

Mendoza Bravo, Nataly Sabrina
D.N.I: 46808812



Certificado de validez de contenido del instrumento Logística

Nº	Ítems	Relevancia			Pertinencia			Claridad			Sugerencias		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD		D	A
Variable: Logística DIMENSIÓN 1: COSTOS													
1	Usted cuenta con un listado comprás de productos para importar, previo al contacto con su proveedor.			✓				✓				✓	
2	Realiza usted comparaciones de precios antes de establecer el proveedor de los productos que va a importar.			✓			✓				✓		
3	Usted negocia los precios con los proveedores, antes de importar los productos.			✓			✓				✓		
4	Cuenta usted con una rotación de stock constante.			✓			✓					✓	
5	Realiza usted el control de inventarios de sus productos importados de forma manual.			✓			✓					✓	
6	Usted cuenta con un almacén el cual le permite tener su mercadería organizada.			✓			✓					✓	
7	Su empresa subcontrata el servicio de almacenamiento.			✓			✓					✓	
8	Considera usted que costo CIF es el término de comercio internacional que más utiliza en sus importaciones.			✓			✓					✓	
9	Usted asegura con frecuencia su mercancía.			✓			✓					✓	
10	Realiza Ud. sus importaciones por medio de un representante.			✓			✓					✓	
11	Considera Ud. Que contar con los servicios de un agente de importaciones es factible.			✓			✓					✓	
DIMENSIÓN 2: TIEMPOS		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
12	Considera que el tiempo que demora su orden de compra en ser confirmada es la adecuada.			✓				✓					✓
13	Considera que el tiempo promedio de envío, previo a su orden de compra, es la adecuada.			✓			✓						✓
14	Considera importante que su mercadería llegue de 30 días al Puerto del Callao.			✓			✓					✓	
15	Su mercadería importada cumple con la fecha informada de arribo, por su proveedor, agente, representante o tercero.			✓			✓					✓	
16	La documentación propia de embarque le son otorgados a tiempo para recoger su mercadería.			✓			✓					✓	
17	Suele tener problemas o inconvenientes para desaduanar su mercadería importada.			✓			✓					✓	
18	Cuenta con los medios de transporte adecuados para la movilización y entrega de sus mercancías hacia sus clientes.			✓			✓					✓	
DIMENSIÓN 3: CALIDAD		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA



Certificado de validez de contenido del instrumento Importación

N°	Ítems	Relevancia			Pertinencia			Claridad			Sugerencias	
		MD	D	A	MA	D	A	MD	D	A		MA
<p>Variable: Importación</p> <p>DIMENSIÓN 1: ENCONTRAR PROVEEDORES</p>												
1	Busca y selecciona sus proveedores mediante el uso de plataforma de internet.			/							/	
2	Considera que sería beneficioso asistir a una feria de importación para obtener proveedores.			/							/	
3	Estaría dispuesto a pagar un buen precio para obtener variedad de proveedores para su empresa.			/							/	
4	Usted cree que el precio es determinante para seleccionar al proveedor adecuado.			/							/	
5	Usted considera que es importante contar con un proveedor que le pueda suministrar variedad de mercancías.			/							/	
6	Es importante contar con proveedores que le puedan suministrar una gran cantidad de mercancía.			/							/	
7	Usted cree que el tiempo de entrega de las mercancías es fundamental para seleccionar a un proveedor.			/							/	
8	Considera que el tiempo exacto de entrega de la mercancía de su proveedor es importante para garantizar sus ventas.			/							/	
9	Logra importar variedad de productos que ayuden a su empresa a diferenciarse de los demás.			/							/	
10	Usted considera que el pago que realiza a los agentes de aduana le ayudan a obtener más rápido su mercancía.			/							/	
<p>DIMENSIÓN 2: PROCESOS DE IMPORTACIÓN</p>												
11	Cree Usted que es correcto el pago que realiza por el transporte para traer su mercancía.	MD	D	A	MA	D	A	MD	D	A	MA	
12	Usted realiza seguimiento de su mercancía para estar informado por donde hace su recorrido.			/							/	
13	Su proveedor le suele dar el número de seguimiento de su importación a la brevedad posible.			/							/	
14	Usted hace un reclamo a su proveedor si envía la mercancía con otro medio de transporte que lo ofreció.			/							/	
15	Si su mercancía llega dañada a la agencia de aduana estaría dispuesto a proceder con un reclamo.			/							/	

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. Rudy Chura Lucar

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2018, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Negocios Internacionales.

El título del proyecto de investigación es: "LOGÍSTICA E IMPORTACIONES DE LAS MICROEMPRESAS DE LA GALERÍA CENTRAL DE PUNO , CERCADO DE LIMA - LIMA - 2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

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

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.



Firma

Flores Susanibar, Claudia Carla
D.N.I: 73868876



Firma

Mendoza Bravo, Nataly Sabrina
D.N.I: 46808812



Certificado de validez de contenido del instrumento Logística

Nº	Ítems	Relevancia			Pertinencia			Claridad			Sugerencias				
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD		D	A	MA	
Variante: Logística DIMENSIÓN 1: COSTOS															
1	Usted cuenta con un listado de compras de productos para importar, previo al contacto con su proveedor.			/											
2	Realiza usted comparaciones de precios antes de establecer el proveedor de los productos que va a importar.			/											
3	Usted negocia los precios con los proveedores, antes de importar los productos.			/											
4	Cuenta usted con una rotación de stock constante.			/											
5	Realiza usted el control de inventarios de sus productos importados de forma manual.			/											
6	Usted cuenta con un almacén el cual le permite tener su mercadería organizada.			/											
7	Su empresa subcontrata el servicio de almacenamiento.			/											
8	Considera usted que costo CIF es el término de comercio internacional que más utiliza en sus importaciones.			/											
9	Usted asegura con frecuencia su mercancía.			/											
10	Realiza Ud. sus importaciones por medio de un representante.			/											
11	Considera Ud. Que contar con los servicios de un agente de importaciones es factible.			/											
DIMENSIÓN 2: TIEMPOS															
12	Considera que el tiempo que demora su orden de compra en ser confirmada es la adecuada.	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA		
13	Considera que el tiempo promedio de envío, previo a su orden de compra, es la adecuada.			/											
14	Considera importante que su mercadería llegue de 30 días al Puerto del Callao.			/											
15	Su mercadería importada cumple con la fecha informada de arriba, por su proveedor; agente; representante o tercero.			/											
16	La documentación propia de embarque le son otorgados a tiempo para recoger su mercadería.			/											
17	Suele tener problemas o inconvenientes para desaduanar su mercadería importada.			/											
18	Cuenta con los medios de transporte adecuados para la movilización y entrega de sus mercancías hacia sus clientes.			/											
DIMENSIÓN 3: CALIDAD															
MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA



Certificado de validez de contenido del instrumento Importación

Nº	Ítems	Relevancia			Pertinencia			Claridad			Sugerencias	
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD		D
VARIABLE: IMPORTACIÓN DIMENSIÓN 1: ENCONTRAR PROVEEDORES												
1	Buasca y selecciona sus proveedores mediante el uso de plataforma de internet.				/							/
2	Considera que sería beneficioso asistir a una feria de importación para obtener proveedores.				/							/
3	Estaría dispuesto a pagar un buen precio para obtener variedad de proveedores para su empresa.				/							/
4	Usted cree que el precio es determinante para seleccionar al proveedor adecuado.				/							/
5	Usted considera que es importante contar con un proveedor que le pueda suministrar variedad de mercancías.				/							/
6	Es importante contar con proveedores que le puedan suministrar una gran cantidad de mercancía.			/								/
7	Usted cree que el tiempo de entrega de las mercancías es fundamental para seleccionar a un proveedor.			/								/
8	Considera que el tiempo exacto de entrega de la mercancía de su proveedor es importante para garantizar sus ventas.			/								/
9	Logra importar variedad de productos que ayuden a su empresa a diferenciarse de los demás.			/								/
10	Usted considera que el pago que realiza a los agentes de aduana le ayudan a obtener más rápido su mercancía.			/								/
DIMENSIÓN 2: PROCESOS DE IMPORTACIÓN												
11	Cree Usted que es correcto el pago que realiza por el transporte para traer su mercancía.				/							/
12	Usted realiza seguimiento de su mercancía para estar informado por donde hace su recorrido.				/							/
13	Su proveedor le suele dar el número de seguimiento de su importación a la brevedad posible.				/							/
14	Usted hace un reclamo a su proveedor si envía la mercancía con otro medio de transporte que lo ofreció.				/							/
15	Si su mercancía llega dañada a la agencia de aduana estaría dispuesto a proceder con un reclamo.				/							/



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgr. Sabino Muñoz Ledesma.

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2018, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Negocios Internacionales.

El título del proyecto de investigación es: "LOGÍSTICA E IMPORTACIONES DE LAS MICROEMPRESAS DE LA GALERÍA CENTRAL DE PUNO, CERCADO DE LIMA - LIMA - 2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

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

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.

Firma

Flores Susanibar, Claudia Carla
D.N.I: 73868876

Firma

Mendoza Bravo, Nataly Sabrina
D.N.I: 46808812



Certificado de validez de contenido del Instrumento Logística

Nº	Ítems	Relevancia			Pertinencia			Claridad			Sugerencias		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD		D	A
Variable: Logística DIMENSIÓN 1: COSTOS													
1	Usted cuenta con un listado completo de productos para importar, previo al contacto con su proveedor.				/			/					
2	Realiza usted comparaciones de precios antes de establecer el proveedor de los productos que va a importar.				/			/					
3	Usted negocia los precios con los proveedores, antes de importar los productos.				/			/					
4	Cuenta usted con una relación de stock constante.	/			/			/					
5	Realiza usted el control de inventarios de sus productos importados de forma manual.	/			/			/					
6	Usted cuenta con un almacén el cual le permite tener su mercadería organizada.	/			/			/					
7	Su empresa subcontrata el servicio de almacenamiento.												
8	Considera usted que costo CIF es el término de comercio internacional que más utiliza en sus importaciones.				/			/					
9	Usted asegura con frecuencia su mercadería.				/			/					
10	Realiza Ud. sus importaciones por medio de un representante.				/			/					
11	Considera Ud. Que contar con los servicios de un agente de importaciones es factible.				/			/					
DIMENSIÓN 2: TIEMPOS													
12	Considera que el tiempo que demora su orden de compra en ser confirmado es la adecuada.												
13	Considera que el tiempo promedio de envío, previo a su orden de compra, es la adecuada.				/			/					
14	Considera importante que su mercadería llegue de 30 días al Puerto del Callao.				/			/					
15	Su mercadería importada cumple con la fecha informada de arribo, por su proveedor, agente, representante o tercero.				/			/					
16	La documentación propia de embarque le son otorgados a tiempo para recoger su mercadería.				/			/					
17	Suele tener problemas o inconvenientes para desaduanar su mercadería importada.												
18	Cuenta con los medios de transporte adecuados para la movilización y entrega de sus mercancías hacia sus clientes.				/			/					
DIMENSIÓN 3: CALIDAD													
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA



Certificado de validez de contenido del instrumento Importación

Nº	Ítems	Relevancia			Pertinencia			Claridad			Sugerencias
		MD	D	A	MA	D	A	MA	D	A	
<p>Variable: Importación</p> <p>DIMENSIÓN 1: ENCONTRAR PROVEEDORES</p>											
1	Buena y selección sus proveedores mediante el uso de plataforma de internet.				/			/			
2	Considera que sería beneficioso asistir a una feria de importación para obtener proveedores.			/			/				/
3	Estaría dispuesto a pagar un buen precio para obtener variedad de proveedores para su empresa.			/			/				/
4	Usted cree que el precio es determinante para seleccionar al proveedor adecuado.			/			/				/
5	Usted considera que es importante contar con un proveedor que le pueda suministrar variedad de mercancías.			/			/				/
6	Es importante contar con proveedores que le puedan suministrar una gran cantidad de mercancías.			/			/				/
7	Usted cree que el tiempo de entrega de las mercancías es fundamental para seleccionar a un proveedor.			/			/				/
8	Considera que el tiempo exacto de entrega de la mercancía de su proveedor es importante para garantizar sus ventas.			/			/				/
9	Logra importar variedad de productos que ayuden a su empresa a diferenciarse de los demás.			/			/				/
10	Usted considera que el pago que realiza a los agentes de aduana le ayudan a obtener más rápido su mercancía.			/			/				/
<p>DIMENSIÓN 2: PROCESOS DE IMPORTACIÓN</p>											
11	Cree Usted que es correcto el pago que realiza por el transporte para traer su mercancía.			/			/				/
12	Usted realiza seguimiento de su mercancía para estar informado por donde hace su recorrido.			/			/				/
13	Su proveedor le suele dar el número de seguimiento de su importación a la brevedad posible.			/			/				/
14	Usted hace un reclamo a su proveedor si envía la mercancía con otro medio de transporte que lo ofrecido.			/			/				/
15	Si su mercancía llega dañada a la agencia de aduana estaría dispuesto a proceder con un reclamo.			/			/				/

IV. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Herramienta de medición	Escala de medición
Problema General	Objetivo General	Hipótesis							
¿Cómo se relaciona la logística e importaciones de las microempresas de la Galería Central Puno, Cercado de Lima - Lima - 2018?	Determinar si existe relación entre la logística e importaciones de las microempresas de la Galería Central Puno ubicada en el Cercado de Lima - Lima – 2018.	Existe relación entre la logística e importaciones de las Microempresas de la Galería Central Puno ubicada en el Cercado de Lima - Lima – 2018.	LOGÍSTICA	Castellanos (2015) define: La logística como: Una parte de la cadena de suministros que planifica, implementa y controla el flujo efectivo y eficiente; el almacenamiento de artículos y servicios y la información relacionada desde un punto de origen hasta un punto de destino con el objetivo de satisfacer al cliente (p.3).	Esta variable será medida con 7 dimensiones: Costos, Tiempos, Calidad y Servicio al cliente; con una totalidad de 26 indicadores utilizando como técnica la Encuesta y, como instrumentos el Cuestionario en escala de Likert.	COSTOS	Compras	CUESTIONARIO	ORDINAL
							Inventario		
						Almacén			
						Agentes			
			TIEMPOS	Ciclo de la Orden de Compra					
				Tránsito de la Mercancía					
				Trámite Aduanero					
			CALIDAD	Distribución					
				Selección de Proveedores					
				Pedidos Perfectos					
			SEVICIO AL CLIENTE	Pedidos Defectuosos					
				Reclamos					
				Precios					
			ENCONTRAR PROVEEDORES	Promoción y Seguimientos					
				Seleccionar al Proveedor Adecuado					
				Precio					
			PROCESOS DE IMPORTACIÓN	Suministro					
				Tiempo de Entrega					
				Productos					
			PROCEDIMIENTO DESPACHO ADUANERO	Pagos					
				Seguimiento de Importación					
				Realización de Posibles Reclamos					
				Proceso Aduanero					
				Deuda Aduanera					
				Impuestos					
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifica							
¿Cómo se relacionan los costos e importaciones de las microempresas de la Galería Central Puno, Cercado de Lima - Lima - 2018?	Determinar si existe relación entre los costos e importaciones de las microempresas de la Galería Central Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.	Existe relación entre los costos e importaciones de las microempresas de la Galería Central Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.	IMPORTACIÓN	García (2012) define que: (...) la importación consiste en la compra de mercancías y servicios en mercados exteriores y su entrada en el territorio aduanero donde este localizada la empresa que los importa. Desde un punto de vista estratégico, el objetivo de una empresa importadora es conseguir proveedores eficaces y de calidad en mercados exteriores (P. 69).					
¿Cómo se relacionan los tiempos e importaciones de las microempresas de la Galería Central Puno, Cercado de Lima - Lima - 2018?	Determinar si existe relación entre los tiempos e importaciones de las microempresas de la Galería Central Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018	Existe relación entre los tiempos e importaciones de las microempresas de la Galería Central Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.							
¿Cómo se relaciona la calidad e importaciones de las microempresas de la Galería Central Puno, Cercado de Lima - Lima - 2018?	Determinar si existe relación entre la calidad e importaciones de las microempresas de la Galería Central Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.	Existe relación entre la calidad e importaciones de las microempresas de la Galería Central Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.							
¿Cómo se relaciona el servicio al cliente e importaciones de las microempresas de la Galería Central Puno, Cercado de Lima - Lima - 2018?	Determinar si existe relación entre el servicio al cliente e importaciones de las microempresas de la Galería Central Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018.	Existe relación entre el servicio al cliente e importaciones de las microempresas de la Galería Central Puno, Cercado de Lima - Lima – 2018							

V. SOLICITUD DE CARTA INFORMATIVA



GALERÍA MCDO. CENTRAL PUNO
IMPORTADORES A SU SERVICIO

"Promoviendo la seguridad y confianza a nuestros clientes"

CARTA INFORMATIVA

La Galería Mercado Central Puno está debidamente representada por su presidente Brayneer Yucra, identificado con DNI N° 47059115.

La galería Mercado Central Puno, está ubicado en Jirón Puno 633, Cercado de Lima 15001 Abancay N°631, cuenta con un total de 250 asociados y 350 stands comerciales, de los cuales 42 son importadoras.

En rubro de la Galería Central Puno es de venta de productos importados al por mayor y menor,

Se expide la presente para fines que requiera.

Lima, 13 de noviembre 2018


Galería Mcdo. Central Puno
JUNTA TRANSITORIA
Jr. Puno 631
PRESIDENTE: Brayneer Yucra
DNI: 47059115

Jiron Puno 633, Cercado de Lima 15001

VI. SOLICITUD DE PERMISO PARA APLICAR EL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA
RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Solicito: Documento
correspondiente de la Galería
Central Puno.

SEÑOR PRESIDENTE BRAYNEER YUCRA.
DE LA GALERIA CENTRAL PUNO - Cercado de Lima.

Yo FLORES SUSANIBAR, CLAUDIA CARLA,
identificada con DNI: 73868876, domiciliada
en San Juan de Lurigancho Asent. H UPIS
Huascar Sector A MZ. 173 Lte. 26 y
MENDOZA BRAVO, NATALY SABRINA,
identificada con DNI: 468108812,
domiciliada en San Juan de Lurigancho
Asent. La Colina de San Fernando Mz. J Lte 5:
Nos presentamos ante usted. Para solicitarle
lo siguiente.

Solicitamos la documentación tales como: Datos totales en cantidad de los puestos y
cantidad de puestos que se dedican al rubro **Comercio de importaciones.**
Por consiguiente, nos permita realizarles encuestas a todas las tiendas Comerciales de su
Galería.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo y agradecemos desde ya la atención a la
solicitud.

Atentamente:

Alumnas de la universidad Cesar Vallejo- Lima Este, realizando el proyecto de
investigación **LOGÍSTICA Y LAS IMPORTACIONES DE LAS MICROEMPRESAS DE LA GALERÍA
CENTRAL PUNO, CERCADO DE LIMA - LIMA - 2018.**

Galería Mcd. Central Puno
JUNTA TRANSITORIA
Tr. Puno 631

Presidente: BRAYNEER YUCRA
DNI: 47059115

Lima, 01 de Noviembre de 2018

VII. RANKING A NIVEL MUNDIAL DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

Tabla 2. Índice de Desempeño Logístico 2018: Países de mejor Desempeño		
Rank	País	Puntuación (1-5)
1	Alemania	4.20
2	Suecia	4.05
3	Bélgica	4.04
4	Austria	4.03
5	Japón	4.03
6	Holanda	4.02
7	Singapur	4.00
8	Dinamarca	3.99
9	Reino Unido	3.99
10	Finlandia	3.97

Fuente: LPI 2018, Banco Mundial

VIII. RANKING A NIVEL LATINOAMERICANO DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO

Tabla 4. Desempeño Logístico en Latinoamérica y el Caribe, por países						
País	2016		2018		Variación	
	Ranking	Puntuación (1-5)	Ranking	Puntuación (1-5)	Rank	Puntuación (1-5)
Chile	46	3.25	34	3.32	▲ 12	▲ 2.11%
Panamá	40	3.34	38	3.28	▲ 2	▼ -1.85%
México	54	3.11	51	3.05	▲ 3	▼ -2.01%
Brasil	55	3.09	56	2.99	▼ -1	▼ -3.31%
Colombia	94	2.61	58	2.94	▲ 36	▲ 12.60%
Argentina	66	2.96	61	2.89	▲ 5	▼ -2.55%
Ecuador	74	2.78	62	2.88	▲ 12	▲ 3.69%
Costa Rica	89	2.65	73	2.79	▲ 16	▲ 5.39%
Paraguay	101	2.56	74	2.78	▲ 27	▲ 8.63%
Perú	69	2.89	83	2.69	▼ -14	▼ -6.92%

Fuente: LPI 2018, Banco Mundial