



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

Proceso logístico y facilitación del comercio exterior desde las experiencias de los empresarios importadores de juguetes Lima, 2021

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

**AUTORAS:**

Dávila Ayllon, Estefanny Rosa (ORCID: 0000-0003-4098-3016)  
Navarro Jiménez, Mónica Alexandra (ORCID: 0000-0003-0093-9360)

**ASESOR:**

Mgtr. Macha Huamán, Roberto (ORCID: 0000-0002-5361-9910)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing y comercio internacional

LIMA- PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A Dios por las oportunidades que nos brinda y por permitir que continuemos con nuestro crecimiento profesional.

A mis padres, por el apoyo y la fuerza que me brindan con su motivación incondicional. Asimismo, a mi abuelita que me guía desde el cielo.

**Estefanny Rosa Dávila Ayllon**

Dedico esta tesis con todo el amor a mi madre, pues sin sus fuerzas y sus palabras de aliento no lo habría logrado, por ayudarme a superar cada obstáculo que se presentó en el camino. A mi abuelo, quien me ha enseñado un valor tan importante que es la valentía y que en la vida hay que luchar hasta el final.

**Mónica Alexandra Navarro Jiménez**

## **Agradecimiento**

Agradezco especialmente a Roberto Macha, nuestro asesor, por habernos orientado y guiado en el desarrollo de la presente investigación. Por último, agradezco a mi familia por su valioso apoyo e impulso para lograr la culminación de esta investigación.

**Estefanny Rosa Dávila Ayllon**

Agradezco en primer lugar a Dios por permitirme compartir este logro junto a mi familia, y a ellos quienes me han apoyado en cada una de mis decisiones; asimismo al profesor Roberto Macha quien nos asesoró en cada paso para continuar con esta tesis, quien ha compartido sus conocimientos y sabidurías para lograr culminar este proceso el cual no ha sido fácil, pero se pudo alcanzar. Gracias a todos aquellos que han confiado en mí

**Mónica Alexandra Navarro Jiménez**

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO .....	13
III. METODOLOGÍA .....	29
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	29
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	30
3.3. Escenario de estudio.....	31
3.4. Participantes .....	32
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	32
3.6. Procedimientos .....	32
3.7. Rigor científico .....	33
3.8. Método de análisis de datos.....	34
3.9. Aspectos éticos.....	34
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35
V. CONCLUSIONES.....	53
VI. RECOMENDACIONES .....	55
REFERENCIAS .....	56
ANEXOS.....	

## Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de categorización apriorística categoría 1 .....	30
Tabla 2: Matriz de categorización apriorística categoría 2.....	31

## Índice de figuras

Figura 1 Proceso de negociación.....	36
Figura 2 Proceso de producción .....	36
Figura 3 Proceso de transporte.....	37
Figura 4 Principios para almacenar.....	38
Figura 5 Almacenes aduaneros .....	39
Figura 6 Necesidades de un almacén.....	39
Figura 7 Modalidades de transporte de mercancías.....	40
Figura 8 La rapidez y el riesgo.....	41
Figura 9 Seguimiento del transporte .....	41
Figura 10 Canales de distribución.....	42
Figura 11 Número de intermediarios.....	43
Figura 12 Regímenes definitivos.....	44
Figura 13 Capacidad portuaria.....	44
Figura 14 Tecnología portuaria .....	45
Figura 15 Calidad portuaria.....	46
Figura 16 Controles sanitarios .....	47
Figura 17 Entidades reguladoras .....	48
Figura 18 Según momento de control .....	49
Figura 19 Según tipo de obligación .....	50
Figura 20 Valor de transacción.....	51
Figura 21 Valor de transacción de mercancías similares.....	52

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general describir el proceso logístico y la facilitación del comercio exterior desde las experiencias de los empresarios importadores de juguetes Lima, 2021. La metodología empleada fue de un enfoque cualitativo y diseño fenomenológico. Para la etapa de recolección de datos se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento la guía de entrevista; que fue realizada a 5 empresarios importadores de juguetes que se ubican en la galería Mina de Oro en el Cercado de Lima. Los resultados indicaron que el proceso logístico sí facilita el comercio exterior. Asimismo, se concluye que el proceso logístico es muy costoso, burocrático, su gestión es lenta, los puertos son poco eficientes; por estas razones nos encontramos por debajo de otros países en cuanto nivel comercio. Sin embargo en la actualidad se está progresando significativamente está implementando mejoras para facilitar cada etapa del proceso logístico. Existen pocas investigaciones en cuanto a los problemas logísticos en el ámbito de las importaciones por ello es que ha sido dificultoso en buscar información pertinente y concisa para esta investigación, en cuanto a artículos y tesis, por ello se recomienda impulsar la investigación en temas como este.

**Palabras clave:** Transporte internacional, transporte marítimo, libre comercio, política comercial (Palabras tomadas del Tesauro UNESCO)

## **Abstract**

The general objective of this research was to describe the logistics process and the facilitation of foreign trade from the experiences of toy importers in Lima, 2021. The methodology used was a qualitative approach and phenomenological design. For the data collection stage, the interview technique was used and the interview guide was used as an instrument; it was carried out with 5 toy importers located in the Mina de Oro gallery in the Cercado de Lima. The results indicated that the logistics process does facilitate foreign trade. Also, it was concluded that the logistics process is very costly, bureaucratic, its management is slow, the ports are not very efficient; for these reasons we are below other countries in terms of trade. However, at present, significant progress is being made in implementing improvements to facilitate each stage of the logistics process. There is little research on logistics problems in the field of imports, which is why it has been difficult to find relevant and concise information for this research, in terms of articles and theses, so it is recommended to promote research on topics such as this.

**Keywords:** International transport, maritime transport, free trade, trade policy (Words taken from the UNESCO Thesaurus).



## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial del Comercio (OMC) es una organización internacional sucesora del Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio (GATT) se creó en 1995 y se encarga de colaborar para que el comercio tenga mayor fluidez y libertad posible, es decir que los países tengan mayor facilidad para la comercialización a nivel mundial. Según la página oficial de la OMC informa que es “la única organización a nivel internacional que toma las normas de alcance mundial que regulariza el comercio.” (OMC, s. f.). Esto quiere decir, la OMC es la institución regularizadora a nivel mundial que se encarga de dictar las reglas del comercio internacional. El Acuerdo de Facilitación del Comercio (AFC) está en el marco de los acuerdos obligatorios de la Organización Mundial de Comercio, a los que todos los Miembros de la OMC deben adherir por el hecho de pertenecerles, en el que se establecen los principios de la liberalización, así como las excepciones permitidas asimismo incluyen compromisos contraídos por los distintos países de reducir los aranceles aduaneros y otros obstáculos al comercio y de abrir y mantener abiertos los mercados de servicios (Figueredo, 2019).

En el comunicado del G-20 del 1º de diciembre de 2018 (Buenos Aires) en el punto 27 se afirma que el comercio tanto como la inversión son mecanismos fundamentales para el crecimiento, productividad, innovación, impulsa a crear trabajos y el desarrollo. Asimismo aceptan la contribución del sistema de comercio multilateral ejecutado en busca de esta finalidad. Sin embargo, en la actualidad, el sistema no está concluyendo con sus objetivos, y aún hay posibilidades de mejora. Por ello, se apoya a la reforma necesaria de la OMC para mejorar su funcionamiento y la respalda sin embargo, aseguran que aún no se cumplen con los objetivos.

La OMC para América Latina y el Caribe plantea objetivos los cuales ayudarán a la región contar con un comercio más liberalizado, entre ellos tenemos el tema de infraestructura, ya que la baja infraestructura tanto en transporte como en lugares fronterizos y la globalización ha profundizado la mala conectividad digital de manera que obstaculiza nuestra capacidad como región para insertarse

en nuevos mercados potenciales. Según el estudio de Perspectivas del Comercio Internacional de América Latina y el Caribe realizado por la CEPAL en el 2019, el comercio de bienes a nivel mundial disminuyó desde fines de 2018, y los alcances más recientes muestran que en 2019 se expandirá apenas un 1,2%, su peor recuperación desde la crisis financiera. Esto debido básicamente al acaparamiento de barreras comerciales desde inicios del 2018 en consecuencia de los sucesos entre China y los Estados Unidos las cuales tienen efecto directo de las alzas arancelarias. Y como consecuencia las organizaciones que son actores claves en las cadenas globales de valor enfrentan una creciente incertidumbre sobre dónde, cuándo, cómo producir y desde qué naciones abastecerse de insumos, repercutiendo negativamente en sus decisiones al invertir (CEPAL, 2018). Tal y como lo manifiesta la CEPAL con los resultados expuestos se da a entender que el comercio de bienes tuvo la peor caída después de mucho tiempo, por ello se debe trabajar en puntos para mejorar el crecimiento del comercio y una mejor facilitación dentro de América Latina y el Caribe.

Según la decisión 770 de la normativa de la comisión de la CAN, El Plan Estratégico de la Comunidad Andina sobre Facilitación del Comercio en Materia Aduanera sostiene como propósito responder a la necesidad de plantear iniciativas de entorno aduanero comunitario de los países andinos, las cuales contribuyan a facilitar el comercio entre sus Países integrantes y con terceros países; en conformidad con las líneas de acción de la Comunidad Andina y del marco normativo internacional sobre la materia (DEC 770, 2011). Asimismo existe la resolución 1467 la cual expone el Plan Estratégico de la Comunidad Andina sobre facilitación del comercio en materia aduanera el cual fue aprobado y en donde establece mecanismos que permita el desarrollo de facilitar el comercio tales como poner en marcha tecnologías de comunicación e información, reforzar la gestión aduanera, fomentar procesos uniformes y ágiles que permitan cumplir con las obligaciones tributarias (RESO 1467, 2012).

Según el sitio web Doingbusiness del Banco Mundial (BM) en su estudio de metodología de comercio fronterizo en el año 2020, el Perú emplea mucho tiempo para cumplir con los trámites documentarios tanto para importaciones como

exportaciones asimismo incurre en excesos de gastos en cuyos trámites. Por otro lado, un indicador que se estudió fue el de cumplimiento fronterizo excluidos de los aranceles en donde de igual manera las horas y los gastos son demasiado a comparación con otros países y esto ha hecho que el Perú se encuentre en el puesto 102 del criterio de comercio, por ende se debe trabajar más para corregir errores que provocan este exceso de tiempo y gastos.

Por otro lado, según el Plan Estratégico Nacional Exportador (PENX) 2025 realizado por el MINCETUR, tiene como un pilar fundamental para nuestro país la facilitación del comercio, el cual desde el 2003 hasta la actualidad viene poco a poco logrando avances significativos, entre los principales está la mejora de la infraestructura de soporte en los principales lugares que se desarrolla el comercio exterior como son los puertos, aeropuertos y carreteras de manera que contando con una mejor infraestructura se agiliza todo el proceso tanto de exportación como importación, asimismo, reduciendo los tiempos para el despacho y desaduanaje, también la mejora en la coordinación interinstitucional de las diferentes agencias de gobierno a través de herramientas electrónicas como la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), la cual ha ayudado a que los trámites se realicen de manera más eficiente. No obstante aún existen importantes desafíos para lograr en materia de comercio, sobre todo vinculados a la reducción de los costos logísticos (PENX 2025).

A pesar de los esfuerzos expuestos el comercio aún mantiene trabas, entre las cuales cabe recalcar las barreras arancelarias y no arancelarias que impone un país a otro, produciendo así un impedimento o demoras en la cadena logística de muchas empresas ya sean importadoras como exportadoras. Aún existen oportunidades de mejora para un comercio exterior más fluido, por ello bajo los argumentos expuestos cabe mencionar lo importante que es investigar acerca de dos puntos importantes como lo es la facilitación del comercio exterior para dar un mayor acceso a los mercados internacionales y también indagar acerca del proceso logístico de las empresas el cual incurre en los costos y tiempos de entrega de las empresas. Tomando en cuenta lo expuesto en la realidad problemática se llegó a la formulación del problema general: ¿Cómo es el proceso

logístico y la facilitación del comercio exterior desde las experiencias de los empresarios importadores de juguetes Lima, 2021? y problemas específicos: (1) ¿Cómo son las compras y aprovisionamiento y la facilitación del comercio exterior desde las experiencias de los empresarios importadores de juguetes Lima, 2021?; (2) ¿Cómo los almacenes ayudan a la facilitación del comercio exterior desde las experiencias de los empresarios importadores de juguetes Lima, 2021?; (3) ¿Cómo el transporte ayuda a la facilitación del comercio exterior desde las experiencias de los empresarios importadores de juguetes Lima, 2021?; (4) ¿Cómo la distribución mejora la facilitación del comercio exterior desde las experiencias de los empresarios importadores de juguetes Lima, 2021?.

La presente investigación se justifica dado que los resultados servirán de relevancia social para que las empresas importadoras de juguetes reconozcan el problema que existe en el proceso logístico específicamente en la zona primaria del puerto del Callao, de manera que necesitamos poder reconocer dicha dificultad y así poder encontrar la mejor solución para lograr que las empresas sean más eficientes. Por ende, se tratará un punto importante como es la facilitación del comercio el cual es un pilar fundamental para toda empresa ya sean importadoras como exportadoras, y proceso logístico que es fundamental para que toda empresa pueda ahorrarse costos logísticos y el tiempo. Además, tendrá implicaciones prácticas puesto que contiene puntos esenciales que los operadores logísticos deben tomar en cuenta para ser eficientes. Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente se plantea como objetivo general: Describir el proceso logístico y la facilitación del comercio exterior desde las experiencias de los empresarios importadores de juguetes Lima, 2021 y los objetivos específicos: (1) Entender las compras y aprovisionamiento y la facilitación del comercio exterior desde las experiencias de los empresarios importadores de juguetes Lima, 2021; (2) Identificar si los almacenes ayudan a la facilitación del comercio exterior desde las experiencias de los empresarios importadores de juguetes Lima, 2021; (3) Comprender si el transporte ayuda a la facilitación del comercio exterior desde las experiencias de los empresarios importadores de juguetes Lima, 2021; (4) Identificar si la distribución mejora la facilitación del comercio exterior desde las experiencias de los empresarios importadores de juguetes

Lima, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Durán et al. (2020) tuvieron como objetivo mostrar la evidencia la realidad en la que se encuentra la gestión de seguridad en operadores logísticos de Colombia específicamente en la Norma ISO 28000 y su certificación, establecieron un estudio cuantitativo de tipo analítico, descriptivo no experimental, transeccional y de campo. Se diseñó una herramienta que se aplicó a la muestra la cual fueron 13 sociedades que ofrecen servicio logístico y como resultados se ha verificado que los operadores logísticos reconocen las amenazas a la seguridad y los robos; piratería y finalmente contrabando. El 77% tiene conocimiento de la Norma ISO 28000, pero solo el 43% está certificado con ISO 2800. Gracias a la muestra se debe observar como oportunidad de progreso implementar la ISO 28000 y otra inactiva de contratar un Operador Económico Autorizado.

Viveros et al. (2020) establecieron como finalidad determinar estrategias para mejorar el proceso logístico del transporte para el estudio en la ruta panamericana. Utilizando una metodología e histórico - descriptiva, para ello se recopiló información sistematizada en el tiempo, evaluando los elementos que están dentro de la cadena de abastecimiento para luego proponer aspectos de mejora. Se estudió a los países en temas de transporte, identificando cual va de acuerdo para la recepción y distribución de mercaderías de una manera eficiente, utilizando plataformas logísticas, tomando en consideración temas legislativos asimismo convenios comerciales para la mejoría de sus economías con otros países pertenecientes a la región. Obteniendo como resultado implantar en cierta manera rutas que logren facilitar la distribución de mercancías del continente americano, por otro lado se identificó dos elementos principales como es la comunicación y el transporte. En el continente americano las rutas más empleadas son terrestre, fluvial y aérea, sin embargo, para el levantamiento de información se demostró que las ciudades utilizadas dentro de este estudio no cuentan con diferentes medios de transporte de carga causando que se limite la conexión con otras ciudades y su distribución.

Torres y García (2019) propusieron como objetivo identificar elementos de los factores clave de la cadena logística del comercio exterior en el puerto de Lázaro Cárdenas México, asimismo calcular la estimación para cada factor, de manera que se identifique las áreas de pertinencia para ofrecer mejoras y adecuaciones. Empleando la metodología de redes neuronales artificiales (RNA), obteniendo como resultado que existen cinco variables, las cuales son a gran medida valiosas, recalcando entre las cuales la aduana, la cual en esta investigación tuvo la ponderación más baja, provocando así la necesidad de mejorar los procesos aduanales en el puerto, para hacerlo más eficiente.

Justavino-Castillo et al. (2020) redactaron como objetivo como la económica, la sociedad, y lo ambiental afecta al rubro logístico, calidad en el servicio y satisfacer a las empresas del sector marítimo. Lleva modelo teórico con una muestra de 50 encargados de empresas en Panamá. Los resultados indican la iniciativa por parte de los proveedores ayuda a satisfacer la calidad y el valor que reflejan.

Ortiz (2019) planteó como objetivo estudiar en qué estado se encuentra la liberalización del comercio, las barreras arancelarias y no arancelarias y su efecto para la igualdad del comercio a nivel internacional. Su estudio aborda cómo evolucionó el libre comercio, las diferentes limitaciones y trabas que los países han impuesto tratando por un lado defender su industria nacional de manera que resguardan sus intereses propios y por otro lado buscar una ampliación comercial y mayor facilitación del comercio por medio de libres barreras.

Thornton et al. (2019) examinaron la relación entre los desempeños logísticos, comercio marítimo, infraestructura portuaria y su consecuencia en la económica nacional. Como resultado se demostró que tienen efectos positivos la calidad de la infraestructura portuaria con el comercio internacional y en lo logístico, trayendo consigo consecuencias favorables para la económica nacional. Y se concluyó que el punto clave para la buena economía nacional es necesario mejorar la calidad de la infraestructura portuaria.

Díaz y Huancas (2019) propusieron como objeto de estudio identificar cómo se obtuvo una influencia en los costos de la empresa gracias a las mejoras progresivas que se implementaron en el proceso logístico de una empresa fabricante y vendedora de calzado. Empleando un diseño pre-experimental mediante un pre y post prueba. Obtuvo como resultado carencia de orden y limpieza en el proceso logístico, además de ello no existen modelos de trabajo, calidad de almacenamiento, defectuoso sistema de capacitación en el tema de gestión logística y por último escaso uso de herramientas y mecanismos informáticos que ayudan a la medición de criterios de gestión logísticos.

Reaño (2019) sostuvo como objetivo elaborar un plan comercial que va permitir perfeccionar el servicio del depósito temporal marítimo del Callao ya que es un socio estratégico interviniente en la logística del comercio exterior peruano debido a que su almacenamiento es 2.5 veces de capacidad futura del puerto para el depósito de TEUs y pese a que la SUNAT impulsa el retiro de contenedores dicho proceso es muy reducido para 674 importadores y no para todas las partidas arancelarias. La relación Beneficio / Costo nos da como resultado que los beneficios actualizados son más 21 veces, el costo actualizado por trasladar los contenedores al Depósito Temporal Extra portuario. Es decir, los importadores tendrán más beneficios en un Depósito Temporal Extra portuario, debido a que no existe aún una solución eficiente a la problemática del puerto del Callao.

Barragán (2018) tuvo como objetivo desarrollar un análisis de la actual situación que presenta el proceso de aduana, también los factores relacionados que provocan retraso en la importación y exportación en Colombia, para el estudio se analizan las diferentes variables de manera cuantitativa y cualitativa que influyen en el proceso aduanero, como resultados podemos afirmar que definitivamente los tiempos en la realización de las operaciones aduaneras en Colombia son muy altos, a las empresas les toca costear comisiones para que prioricen y les liberen las mercancías incentivando la corrupción que tanto mal ha generado al país asimismo restándole eficiencia y por consiguiente perjudican la competitividad.

López Rodríguez et al. (2018) analizaron la importancia de las agencias de carga en Colombia para el desarrollo de servicios de transporte internacional. Como resultado mencionan que esto permite proponer alternativas para la mejora de las mercancías internacionales con calidad y que de esta forma se beneficie las agencias de carga. Se concluye así mismo la cadena logística en una pieza clave para el proceso de la distribución internacional.

Chávez y Lezcano (2017) propusieron como objetivo determinar la mejora en la gestión operativa y de qué cómo impacta en la logística para que así se reduzcan los costos de la empresa, para ello se utilizó un enfoque cualitativo, población y muestra a siete colaboradores pertenecientes a la empresa. Obteniendo como resultado la reducción del costo operativo de 43.54%, asimismo emplearon una tasa referencial de 20%, se concluye que los trabajadores carecen de capacitación, poseen mal control de materiales, y el retraso de los proveedores obtuvo como consecuencia perdida a la empresa.

Chávez (2016) tuvo como objetivo proponer una alternativa de manera que se logre mejorar la gestión logística obteniendo así una reducción de costos en la producción de Cerveza Artesanal por parte de la Cervecería Barbarían S.A.C. El tipo que se desenvuelve el autor es por la orientación aplicada y diseño pre-experimental. El resultado de esta tesis fue que se redujo un 37.95% el cual representa de S/. 83,726 a S/. 51,954 nuevos soles mensuales. Además, se concluye que la empresa maneja un buen inventario para llevar un control óptimo de su materia prima y costos operacionales logísticos.

Maan (2012) planteó como objetivo conocer una perspectiva tanto macroeconómica como microeconómica sobre la facilitación del comercio empleando cuatro enfoques como la medición, estudios de casos de los países, análisis econométricos entre otros, se concluye que los países que promuevan facilitación del comercio deberían ejecutar mejoras de infraestructura, implementar tecnología de información, cumplir con normas internacionales como es la ISO estos ayudara a la cadena de suministros de sus empresas y ello trae el aumento de comercio internacional.



## **Teórica de la categoría: Proceso logístico**

Según Hamdy (2012) el proceso logístico, a través del tiempo ha ido perfeccionándose para una adecuada sucesiones con el fin de incrementar el desarrollo de eficientes actividades; el cual tiene como gestión de: compras y aprovisionamiento, almacenes y existencia, transporte interno, pedidos y distribución y servicio al cliente. Esto quiere decir, el proceso logístico desde su aparición en Europa por los años 70, ha incrementado y mejorado toda información que se tenía para el aprovechamiento de las siguientes generaciones al momento de realizar estas actividades; por consiguiente, trajo como resultado ciertas gestiones como compras, almacenes, transporte.

Ágreda (2011) redactó que el proceso logístico considera que todos los protagonistas de este proceso obtienen una conexión de cooperación y valor sea logística interna y/o externa. Por tal razón, el proceso logístico se encarga de organizar, supervisar y planificar la cadena de abastecimiento y distribución desde el abastecedor hasta el consumidor. Por consiguiente, el proceso logístico es una planificación ardua que lleva desde los suministradores hasta el comprador, el cual llevan una relación entre sí, para minimizar los errores y costos de dichas actividades.

Leenders (2012) mencionó que el proceso logístico agremia actividades el cual tienen una cooperación en el canal de flujo; como el control de inventario, transporte nacional e internacional, etc., generando así la rapidez y el eficiencia de las entregas de bienes y/o servicios en la estructura logística, para el beneficios de cada integrante de este sistema puesto que cada uno se encuentra en distinta ubicación.

### **Compras y aprovisionamiento**

Para Mandolini. M et al. (2019) existen ciertas tácticas para la clasificación de proveedores a considerar, por ejemplo: el perfeccionamiento persistente de los abastecedores tecnológicos y financieros; el aforo del proveedor para una buena

organización en la producción. Por lo tanto, los autores se enfocan en las estrategias y tácticas que se debe tener al momento de elegir a los proveedores y, asimismo, tener claro los puntos y las exigencias que las dos partes para minimizar los errores en la producción.

Según Ramírez (2014) para las compras y el aprovisionamiento es fundamental tener una percepción estratégica ya que se quiere lograr la buena selección de la buena calidad y precio justo de los productos a seleccionar con los proveedores que la empresa puede tener; por tal razón, las compras y aprovisionamiento se reúnen en el mercado de suministros. Para Ramírez la selección de compra y aprovisionamiento es fundamental para la empresa, ya que depende de esta selección la calidad que se le puede ofrecer a los clientes y se conviertan en clientes fieles.

Según Evans y Linsay (2008) este periodo hay que conseguir como grupo objetivos colectivos con el fin de llegar a una comunicación asertiva. Para lograr estos propósitos, los autores mencionan que existen alianzas estratégicas eficientes, las cuales llevan a una constante mejora entre las organizaciones que participan de esta fase. Estas alianzas son: alianzas comerciales, alianzas tecnológicas, alianzas de producción. En breve, lo que comentan los autores, para la realización de una compra y aprovisionamiento exitoso hay que lograr obtener alianzas con todas las organizaciones que se trabajen con el fin de tener las mismas metas con la mayor eficiencia.

Para James R et al. (2008) la fase de compra puede apoyar con fijar una relación a largo plazo con los proveedores con el propósito de generar confianza en las dos partes, los proveedores que se seleccionen para el aprovisionamiento tienen que ser constantes y sensatos con la calidad de sus productos a ofrecer, brindar capacitaciones a los proveedores con el objeto de mejorar su calidad de sus productos, prolongar la comunicación asertiva para informar sobre las mejoras de la calidad o cualquier inconveniente que puedan tener los productos. Para los autores de esta cita, explican la eficiencia de la fase de compra que se puede tener y los puntos a tener en consideración, con el fin de

mejorar en todo ámbito el trato, la selección, la comunicación de los productos como los proveedores.

## **Almacenes**

Cano & Ayala (2019) indicaron que dentro de los almacenes es importante contar con equipo para el manejo de traslado de las mercadería y así maximizar el tiempo cuando se reorganiza el almacén. El uso de tecnología y software dentro de los almacenes es un valor agregado que se puede obtener, ya que mediante la tecnología permite el mejor control de realizar un inventario, realizar despacho a los clientes, organizar una empresa, minimizar costos en mano de obra. Por tal razón, tener una sólida infraestructura y buenas zonas de despacho permite a la empresa tener una eficiencia en sus espacios y operaciones cuando ingresa o sale los productos del almacén.

Pérez Mendoza et al.( 2016) mencionaron que cada almacén tiene que tener ciertas organizaciones de clasificar los productos, tener un control absoluto del inventario, tener normas establecida para el almacenamiento, velar con la conversación de la mercadería, lograr un despacho en las mejores condiciones con respecto a su cantidad, calidad, tiempo de entrega y sus costos. Para muchas empresas, es fundamental tener métodos de gestión al momento de almacenarlos como ejemplo: First In, First Out (FIFO) el cual significa el primero producto que entra es el primer producto que sale, este método es para las mercaderías que cuentan con fecha vencimiento muy pronta; y por otro lado, tenemos Last In, First Out (LIFO) significa el último en entrar al almacén es el primero que sale, este método es para los productos que no caducan (Flamarique, 2017).

Para Távara (2014) es el lugar que sirve para recepcionar todos los productos que se han realizado en la fase de la compra y aprovisionamiento; sus objetivos son la protección, control, vigilancia y abastecimiento de la mercadería. Si bien se sabe, los almacenes es el lugar con una estructura bien definida que cuenta con diferentes tipos de almacenamiento que depende del producto, el

volumen y peso para la salida y entrada de los productos, con el fin de realizar un proceso rápido para la entrega de pedidos a los clientes.

### **Transporte interno**

De acuerdo con Soret (2006) en el traslado de mercadería existen 4 modalidades de intervenir más de un vehículo. Transporte sucesivo, se refiere al traslado por la misma vía pero manejan diferentes transportistas. Transporte superpuesto, cuando en algún momento del recorrido total llega un vehículo para ser transportado a su vez por otro. Transporte combinado, se comprende que la misma mercadería es transportada por diferentes vehículos en todo el recorrido. Transporte multimodal, se entiende que se puede trasladar la mercadería por diferentes modos mediante la unitarización y no perjudique la carga.

Para Ospina (2015) el transporte interno es el medio por el cual la mercadería se traslada, para el traslado de mercadería depende del volumen y características del producto que se especifiquen. Actualmente el transporte interno cuenta con 5 modalidades: por vía terrestre, por vía ferroviario, por vía marítima, por vía aérea y por vía acueductos. La empresa tiene a su disponibilidad diferentes ofertas ilimitadas debido a la gran competencia que este servicio ofrece en el mercado, referente al costo, al volumen, al tiempo y poder usar diferentes modalidades en el mismo trayecto del traslado del producto. Por lo tanto, la modalidad de transporte que usará la empresa dependerá de las características que necesita para la eficiencia del traslado de su mercadería.

Peña y Dávila (2012) indicaron que es fundamental que el medio de transporte informe sobre las condiciones de temperatura y el almacenamiento adecuado, con el propósito de que los productos lleguen en buenas condiciones para el cliente y no exista pérdida la mercadería ni de calidad que ofrece el transporte con el tiempo de llegada. Adicionalmente, es indispensable que se conozca la forma de organizarse con respecto a la limpieza de los diferentes transportes y que su objetivo sea el cuidado minucioso del traslado de la mercadería. Para muchos empresarios no es fácil encontrar un servicio de

transporte que ofrezca y cumpla lo que en un contrato se redacta; por tal razón, es fundamental tener diferentes alternativas para elegir el modo y las condiciones que te brinda el transporte interno.

## **Distribución**

Barragán et al. (2019) la distribución en el conjunto global que se encarga de los procedimientos y actividades desde que la mercadería sale de la producción y llega al intermediario o al cliente final. Por esta razón, el objetivo primordial de la distribución es satisfacer la demanda a través de una justa oferta con los adecuados formatos para realizar la entrega de los productos en buena calidad y con las cantidades exactas de cada pedido. Igualmente, Abdallah (2004) la distribución se vincula con el mercado, el recorrido de la distancia, el volumen que se transporta y la planificación de las rutas; en resumen, la distribución son procesos sucesivos que se integran cada uno de ellos en todo tramo de la entrega del producto a los clientes.

Ospina (2016) mencionó que dentro de la distribución no sólo es necesario clasificar y elegir los canales de distribución o los intermediarios, sino el uso apropiado del comercio electrónico o el e-commerce. Gracias a la globalización la tecnología se ha venido introduciendo en el proceso logístico logrando minimizar costos en los canales de distribución, puesto que permite la comunicación directa de la empresa con los clientes sin la necesidad de un intermediario, siempre y cuando conozcas con exactitud el mercado a donde realizar el comercio; en tal caso es un mercado desconocido se tiene la necesidad de optar por intermediarios hasta que se conozca los gustos preferencias y cantidades exactas a fabricar.

## **Teórica de la categoría: Facilitación de comercio exterior**

Solano (2020) mencionó que gracias al impacto que generó la facilitación en competitividades, este está sobresaliendo como una causa importante para el desarrollo económico y del comercio entre los países que participan. Actualmente,

la facilitación es un pilar para todos aquellos países que buscan el desarrollo de su infraestructura, con el fin que la entrada y salida de productos tengan las mejores condiciones en rapidez y calidad.

Zaki (2015) tuvo como objetivo aumentar el comercio con rápidos trámites, a través de las fronteras. Para lograr esta facilitación es de suma importancia la participación de organizaciones globales, regionales e internas, como la OMC, CAN, CEPAL, PENX ya que estas organizaciones fueron creadas la agilización de la facilitación y la reducción de barreras arancelarias que impiden la salida de mercadería a nuevos mercados. Por otro lado, Izam (2001) relaciona la facilitación del comercio como oportunidad singular de realizar exportaciones e importaciones de bienes y/o servicios de manera espectacular; asimismo toca temas como estándares de calidad, valoración en aduanas, normas técnicas, infraestructura, los pagos, los impuestos entre otros puntos adicionales

### **Armonización de Regímenes Aduaneros El convenio de Kyoto**

El convenio de Kyoto el cual fue implantado el 18 de Mayo de 1973 el cual se establecen temas de prácticas aduaneras se tiene como finalidad simplificar y armonizar regímenes en temas de las aduanas, promoviendo así una cooperación a nivel internacional, se adoptan medidas en cuales en cierta manera promuevan una facilitación del comercio, tales como aplicar programas para una modernización de regímenes y procedimientos aduaneros; asimismo, sobreponer regímenes y prácticas en materia aduanera de una manera muy transparente, ofrecer toda la información precisa acerca de temas de legislación, reglas, indicaciones administrativas, procedimientos todo inmerso al tema aduanero.

Con base a este convenio el Perú lo incorporó poco a poco en la legislación aduanera mediante la Ley General de Aduanas entre los cuales están incluidos los regímenes aduaneros como son:

Regímenes Definitivos, entre ellos el de exportación e importación. Regímenes Suspensivos, como lo son de tránsito, transbordo y depósito en aduana. Regímenes temporales, como exportación temporal e importación temporal para reexportación en el mismo estado.

## **Infraestructura**

Grainger (2008) indicó que la infraestructura dentro de la zona primero tiene que ir de la mano con la modernización de ella misma, ya que en la actualidad existe tecnología que reduce el tiempo y costo de los procesos aduaneros trayendo consigo incremento en las exportaciones nacionales y no tradicionales e importaciones ya que el tiempo en la zona primaria será mínimo para el ingreso o salida de mercadería. Por otra parte, Fuenzalida-O'Shee et al. (2018) investigan sobre el uso tecnología para las nuevas infraestructuras de los portuarios potencializan las ventajas competitivas y comparativas respecto a los portuarios vecinos que se tienen en la región, alcanzando una diversificación de entrada y salida de mercadería con el fin de convertirse en un puerto calificado para los diferentes países.

## **Estándares de salud**

Cada vez que se estudia la facilitación de comercio con el fin de obtener mejor competitividad y el aumento económico, se ha fijado esta vez en los estándares de salud y calidad que deben tener los productos al ser importados, exportados o mercancías que se encuentran en tránsito dentro de la zona primaria. Recientemente el Fondo Para La Aplicación De Normal Y El Fomento Del Comercio o en sus siglas en inglés STDF, se ha empeñado analizar la experiencias que se ha tenido en el comercio, investigar las buenas costumbres que se ha fomentado ante los controles fitosanitarios y sanitarios con el fin de reducir el costo y tiempo de los procesos. Como resultado se obtiene la mejor integración de estándares o controles de salud sean sanitarias o fitosanitarios en la facilitación del comercio exterior.

## **El control aduanero**

Para Gil (2006) el control aduanero tiene que ser a corto plazo y productivo al momento de realizar las diferentes técnicas de riesgo. Asimismo, la revisión continua mantiene a los administradores aduaneros a mantener el control en

volumen, calidad, verificación de la mercadería, por más desafíos que se presentan eventualmente en la expansión del comercio exterior; y adecuarse a los cambios que se encuentran en la práctica. Entonces, el control aduanero va progresivamente junto con la ayuda de nuevos software o equipos a utilizar para mantener la supervisión adecuada.

### **Valoración aduanera**

De acuerdo a la OMC en su página web, es un procedimiento dentro de la zona primaria que conlleva a aplicar el valor real que tiene la mercadería importada; es decir, dentro de la valoración aduanera se visualiza. Asimismo, Solano (2020), informa que la valoración aduanera es una ley que ha sido creada para toda mercadería que ha sido importada; las organismos globales que velan por comercio justo y leal. En conclusión mencionan sobre la importancia de la valoración aduanera al momento de la importación ya que se genera el determinado monto a pagar por tributos antes del desaduanaje de la mercadería.

### **Marco conceptual**

Proceso de negociación: Según el Diario el Exportador (2018) asegurar el éxito de su negocio es preciso contar con un proveedor que le provee el producto que le interesa importar en las mejores condiciones posibles y mejores precios. En la elección de los proveedores potenciales se aconseja averiguar si existen TLC con los países de los proveedores, con el fin de recibir rebajas arancelarias que tiene la mercadería a importar. Posteriormente, se tienen que poner en contacto con los proveedores elegidos para pedir cotizaciones de los diferentes productos. Dentro de este documento se especifica las formas y medios de pago, precios, condiciones de entrega de los productos, responsabilidades que garanticen al importador la seguridad de la entrega de sus productos como también al exportador con el pago respectivo del pedido completo. Si existe una conformidad del importador, este le envía la cotización firmado con una orden de compra.



Proceso de producción: Según el Diario el Exportador (2018) seleccionar su proveedor(es) debe evaluar diversos criterios como, evaluación del precio, las condiciones de entrega, costos de operación, calidad y vida útil de producto. Esto quiere decir; el proceso producción están para comunicar a los proveedores cuando aparece algún error en los pedidos o productos y poder tener la comunicación adecuada para poder informar y buscar soluciones; revisar las cláusulas de calidad que ofrecen los abastecedores con respecto al diseño del producto, entre otros puntos más (James R et al., 2008).

Proceso de transporte: Según el Diario El Exportador (2018), el agente de carga como todo profesional respetable, debe estar debidamente capacitado y actualizado en su información, bien relacionado con su entorno profesional para obtener y ofrecer las mejores conexiones, ofertas y servicios que el mercado ofrece.

Principios para almacenar: Según la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) en el Artículo 99º menciona que el dueño o consignatario contrata el servicio de un agente de aduana para el despacho aduanero, que lo acepta por cuenta y riesgo de aquellos, es un mandato con representación que se regulará por esta Ley y el Reglamento y en lo no previsto en ella por el Código Civil.

Almacenes aduaneros: En el 2016, según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú (MINCETUR) los contenedores son abiertos en más de una ocasión, con un riesgo enorme de que se dañe la mercancía. El impacto en la seguridad y garantía de la integridad de la carga de la falta de coordinación de inspecciones es un tema muy preocupante

Necesidades de un almacén: Reaño (2018) mencionó que el importador recibe más de veinte días libres de almacenamiento, lo que equivale entre 500 a 1000 dólares. Lo cual es favorable para el importador, porque, además de ser un ahorro, el importador puede planificar sus operaciones sin sobrecostos.

Modalidades de transporte de mercancías: Según SUNAT el depósito temporal es el local donde se ingresan y almacenan temporalmente mercancías pendientes de la autorización de levante por la autoridad aduanera.

La rapidez y el riesgo: Según González P. et al. (2018) se debe tener a consideración para trasladar el producto de un punto a otro, el tiempo en tránsito, la eficiencia, el riesgo y la rapidez de la entrega del producto. Esto quiere decir, dentro del transporte existen puntos a tomar en consideración al momento de elegir el transporte de mercancías; el tiempo que lleva de trasladar la mercadería de un lugar a otro, ya que esto te permitirá organizar la hora de descarga de tus productos y así ser una empresa organizada; la eficiencia que tiene el transporte; el riesgo que puede presentar el producto y que pautas te brindan cuando ocurra algún riesgo en todo el trayecto como robos, accidentes, entre otros; y por último, la rapidez con la que trabaja la empresa para ser puntual en sus entregas.

Seguimiento del transporte: Según SUNAT cuando las mercancías en tránsito aduanero internacional han sido nacionalizadas en la aduana de paso de frontera de ingreso o en alguna aduana intermedia antes del arribo a la aduana de destino, se debe permitir que el vehículo continúe su recorrido hasta el lugar de entrega pactado en el contrato de transporte.

Canales de distribución: Bravo (2019) explicó que es el itinerario el cual mediante las características de la mercadería se elige para su mejor aprovechamiento hasta llegar al cliente final. Por ende contamos con dos tipos de canales de distribución. Indirecta, incluyen a los productores, mayoristas, minoristas, agentes, brokers quienes participan en el proceso.

Número de Intermediarios: Según Keller (2012) la distribución selectiva, se refiere a que trabaja con muy pocos intermediarios, ya que la empresa no se preocupa por sostener diferentes puntos de venta con el fin de complacer a un mercado nicho.

Regímenes Definitivos: Según Ceballos (2020) el régimen de importación definitiva es el que se considera cuando las mercancías de procedencia extranjera tienen la finalidad de permanecer en el país por tiempo ilimitado y se realiza el procedimiento general de importación.

Capacidad portuaria: Para Bureau Veritas Formación (2011) estas necesidades son: Trabajadores, están asignados a realizar la carga y descarga de los productos, movilizar internamente los productos si es necesario, organizarse y planificarse con la preparación de los pedidos, transportar desde el acceso de entrada hasta la zona donde se instalará la mercadería. Medios técnicos, se refiere a la utilización de maquinaria para el rápido almacenaje, estantes dentro del almacén, utilidad de tecnología. Capacidad y superficie, verificar con exactitud las medidas que cuenta cada almacén para la infraestructura del almacén.

Tecnología portuaria: Según Bureau Veritas Formación (2011) el diseño del almacén tiene que ser objetivo y especificada para la llegada de nuevos trabajadores y su se realice en inventario con mayor rapidez. Utilidad de equipos tecnológicos que se acomode a las exigencias del almacén.

Calidad portuaria: Para Maratuech (2015) la calidad portuaria significa en realizar el proceso de pasar la mercadería por el puerto hasta el cliente, previa y estratégica coordinación de los participantes. Asimismo la calidad se mide con la infraestructura el cual evalúan los ejecutivos sus instalaciones. El Índice de Competitividad en Viajes y Turismo (2017) por el Foro Económico Mundial, el Perú se ubicó en el puesto 109 de 136 economías en el pilar Infraestructura terrestre y portuaria.

Controles sanitarios: Según la OMC, continúa creciendo el número acumulado de medidas de restricción de las importaciones aplicadas desde 2009 y que siguen aún en vigor, las cuales se estima que afectan actualmente al 10,3% de las importaciones del G-20. El reglamento de la Ley N° 28376 artículo 1 de la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA), sostiene que los controles sanitarios tienen por finalidad garantizar en proteger la salud y la seguridad de los

menores de edad, así como de los consumidores en general. La protección a los consumidores frente a juguetes o útiles de escritorio tóxicos o peligrosos radica en verificar la composición de los mismos y retirar del mercado aquellos que contengan sustancias de riesgo o dañinas.

Entidades reguladoras: Según BID menciona que la tecnología digital también se ha convertido en una herramienta clave para la facilitación del comercio. Las ventanillas electrónicas, el registro online de operadores, la certificación digital y el pago electrónico de aranceles no solo aceleran el despacho en aduana, sino que aumentan la transparencia y mejoran la calidad del control aduanero.

Según momento de control: Según Ministerio de comercio exterior y turismo (MINCETUR) puede actualmente consolidarse con un efectivo control posterior, lo cual en actualidad considero que es factible de poder llevarse a cabo, ya que al haberse fusionado la administración aduanera con la administración tributaria interna, una de las ventajas que esta última puede aportar es justamente en el tema del control posterior. Asimismo, para SUNAT el numerar la declaración de importación con anticipación, permite realizar los trámites y pagar los impuestos con el tiempo suficiente de modo que cuando llegue la mercancía al país, se ejerzan los controles aduaneros de manera inmediata y se logre la libre disponibilidad de la mercancía, retirándola prontamente del terminal portuario o terminal de carga aérea o terrestre.

Según tipo de obligación: Según el convenio de Kyoto el control de obligaciones tributarias, este control tiene que ver con el debido pago de tributos correspondiente a las importaciones. Control de obligaciones para tributarias, este control está referido con las obligaciones que no son tributarias sino a la debida presentación de documentos requeridos en el despacho aduanero.

Valor de transacción: En el 2015 el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) menciona que el primer método del valor de aduanas es sobre el cual se aplicarán los derechos ad valorem será el Valor de Transacción, (Precio

Realmente Pagado o por Pagar) de las mercancías cuando éstas se venden para su exportación al país de importación.

Valor de transacción de mercancías similares: Según Actualidad Empresarial (2018) refiere que este método es muy parecido al anterior, sin embargo, señala que las mercancías se consideran similares las que sin ser iguales en todo pueden poseer las mismas características o de semejante composición es así que pondrán cumplir las mismas funciones y serán comercialmente intercambiables. De la misma manera que el método de mercancías idénticas se procederá aplicar la valoración de menor valor.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La presente investigación será de enfoque cualitativa, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación cualitativa se refiere al hecho de estudiar para poder entender los fenómenos de los participantes en cuestión y desde su punto de vista, en un ambiente y con relación al contexto de la investigación.

Tipo de investigación: Para Murillo (2008) la investigación aplicada también conocida como “investigación práctica o empírica”, se distingue debido a que busca que los conocimientos implementados y sistematizados propios de la investigación se apliquen, sean utilizados, asimismo que se adquieran a otros y sean puesto en práctica, es así que, los resultados de investigación que da como consecuencia una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.

Diseño de investigación: Se ha elegido el diseño fenomenológico ya que, según Hernández, et al. (2014) este alcance permitirá comprender cada vez que se busca explorar los significados que las personas destinan a sus vivencias, sea mediante la descripción puntual de sus narraciones o mediante las interpretaciones que el propio investigador deriva de ellas. A la vez afirma que el estudio descriptivo se enfoca en las descripciones de los individuos que forman

parte de él, respetando en todo momento sus propias percepciones acerca del fenómeno estudiado. Es por ello que se busca mediante este diseño describir las apreciaciones de los participantes de este estudio.

### 3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

**Tabla 1**

*Matriz de categorización apriorística categoría 1*

<b>Categoría</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Criterio 1</b>	<b>Criterio 2</b>	<b>Criterio 3</b>
	Compras y aprovisionamiento	Proceso de negociación	Proceso de producción	Proceso de transporte
	<b>Evans y Linsay (2008)</b>	<b>Diario el Exportador (2017)</b>	<b>James R et al. (2008)</b>	<b>Diario del Exportador (2017)</b>
	Almacenes	Principios para almacenar	Almacenes aduaneros	Necesidades de un almacén
	<b>Távora (2014)</b>	<b>Bureau Veritas Formación (2011)</b>	<b>Diario del Exportador (2017)</b>	<b>Bureau Veritas Formación (2011)</b>
Proceso logístico	Transporte	Modalidades de transporte de mercancías	La rapidez y el riesgo	Seguimiento del transporte
	<b>Ospina (2015)</b>	<b>Ballou et al. (2010)</b>	<b>González P. et al. (2018)</b>	<b>Peña y Dávila (2012)</b>
	Distribución	Canales de distribución	Número de Intermediarios	Comercio electrónico
	<b>Ospina (2016)</b>	<b>Bravo (2019)</b>	<b>Keller &amp; Kotler (2012)</b>	<b>Keller &amp; Kotler, (2012)</b>

*Nota:* Elaboración propia

**Tabla 2**

*Matriz de categorización apriorística categoría 2*

<b>Categoría</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Criterio 1</b>	<b>Criterio 2</b>	<b>Criterio 3</b>
	Armonización de Regímenes Aduaneros <b>El convenio de Kyoto</b>	Regímenes Definitivos <b>Sunat</b>		
	Infraestructura <b>Grainger (2008)</b>	Capacidad portuaria <b>Turner, et al. (2004)</b>	Tecnología portuaria <b>Empresa Portuaria Arica (2014)</b>	Calidad portuaria <b>Maratuech (2015)</b>
Facilitación del comercio exterior	Estándares de salud <b>Fondo para la aplicación de normal y el fomento del comercio</b>	Controles de sanitarios <b>DIGESA</b>	Entidades reguladoras	
	El control aduanero <b>Gil (2006)</b>	Según momento de control <b>Actualidad Empresarial (2018)</b>	Según tipo de obligación <b>Actualidad Empresarial (2018)</b>	
	Valoración aduanera <b>Solano (2020)</b>	Valor de transacción <b>Según Actualidad Empresarial (2018)</b>	Valor de transacción de mercancías similares <b>Según Actualidad Empresarial (2018)</b>	

*Nota:* Elaboración propia

### **3.3. Escenario de estudio**

El presente estudio se efectuó a 6 empresarios importadores de juguetes que se encuentran ubicados en la Galería Mina de Oro Jirón Andahuaylas Nro. 960 Int. 350 Urb. Barrios Altos, Cercado de Lima. Teniendo un ambiente tranquilo y de preferencia silencioso para que se pueda obtener con claridad mayor atención acerca del tema y a lo que se quiere llegar, asimismo un lugar limpio y ordenado, por otro lado que el ambiente sea amplio para poder explicar los puntos a tratar y

no menos importante que los participantes cuenten con el tiempo necesario para poder realizar el trabajo.

### **3.4. Participantes**

Como sujetos de estudio se encontraron los 5 empresarios importadores de juguetes que se ubican en la galería Mina de Oro en el Cercado de Lima- Perú, las cuales colaboran en responder a la entrevista que se les realizará con el propósito de recabar información pertinente para completar con el estudio en cuestión y describir cuales son las percepciones que ellos tienen acerca del tema a tratar. Como primer criterio de inclusión solo se consideró a los empresarios importadores de juguetes que se ubican dentro de la galería Mina de Oro por conveniencia debido a sus conocimientos en el tema. Además como criterio de inclusión para los participantes se tomó en cuenta que tengan conocimiento, asimismo, que sean expertos y cuenten con experiencia en el ámbito de comercio exterior; importaciones. Por otro lado, como criterios de exclusión se exceptuó a empresarios importadores de otros productos que no pertenezcan al rubro de juguetes.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó en este estudio fue la entrevista a profundidad, y el instrumento fue la guía de la entrevista. Según Quintana (2006) la entrevista es aquella que conlleva una preparación mucho antes de que se realice contando así con una guía de manera que el investigador siga un orden en cuanto a la formulación de preguntas para los entrevistados. Es así que la guía hará que el investigador cubra todo el tema y no deje vacíos en la investigación manteniendo así este un orden a seguir asimismo el contexto en el que se encuentre dicha entrevista, preservar la distancia profesional que existe entre el entrevistado y el investigador.

### **3.6. Procedimientos**



Los procedimientos que se realizaron para esta investigación en primer lugar fue la preparación del instrumento de recolección de datos el cual es la guía de la entrevista para luego ser expuesta a nuestros sujetos de estudio, posteriormente de esto en los meses de abril a junio se procedió a contactarnos con los 5 empresarios importadoras de juguetes ubicadas en el Cercado de Lima para contar con su apoyo en la realización de este trabajo de investigación de manera que para los siguientes meses se pueda realizar las entrevistas, para poder separar el tiempo y realizar la entrevista.

Durante el proceso para llevar a la cabo la ejecución de las entrevistas a los participantes se procedió a coordinar con cada uno de ellos y agendar el día en el mes de octubre del 2021 y así se procedió a entrevistarlos de una forma presencial, debido al tiempo ajustado de nuestros participantes se fijó en el horario de la tarde, respetando los protocolos, la puntualidad, siendo claras y objetivas con el objetivo de esta entrevista. Durante la entrevista se procedió a llevar nuestra guía para respetar el orden y no salirse del tema a tratar asimismo se grabó a nuestros participantes mediante un grabador de sonidos previamente autorizado por ellos.

Por último después del proceso de la realización de las entrevistas y cumplir con el llenado de las guías de la entrevista para todos nuestros participantes estas fueron procesadas en el programa Excel, luego, se realizó la triangulación de la información asimismo interpretamos los datos para al final obtener nuestros resultados.

### **3.7. Rigor científico**

Para Arias y Giraldo (2011) en los estudios metodológicos el tema central del rigor tiene que ver con la calidad con la que se realiza la investigación. Mientras que Sandín (2003) considera que los criterios de rigor científico que deben estar dentro de una investigación cualitativa son la validez asimismo la subjetividad cuantitativa puesto que muchos autores inmersos en la materia lo han aceptado. Según Saumure y Given (2008) la credibilidad también conocida como máxima

validez manifiestan que este término tiene que ver en referencia a lo que haya comprendido el investigador de las experiencias contadas por los sujetos de estudio así también la capacidad que los investigadores tienen para comunicarse con los participantes en cuestión. Para Mertens (2005) la credibilidad corresponde a dos puntos esenciales: por un lado, como el participante percibe la información brindada por el investigador y el otro punto, la capacidad de cómo el investigador retrata los puntos de vista del participante. Asimismo, Castillo y Vásquez mencionan que en la investigación cualitativa existe un rigor científico, la transferibilidad en donde los partícipes del informe son los que determinan si pueden transferir los hallazgos a un contexto diferente del estudio. Se necesita que se describa densamente el lugar y las características de las personas donde el fenómeno fue estudiado.

### **3.8. Método de análisis de datos**

Para la investigación se ejecutaron los siguientes pasos: Se recopiló información del tema de proceso logístico y facilitación del comercio exterior, asimismo, se recopiló antecedentes previos en donde se mencionan temas de proceso logístico en las empresas a su vez también acerca de los puntos que ayudan a promover la facilitación del comercio. Por otro lado se logró identificar los criterios para las variables de estudio para que de esta manera se logre realizar el instrumento que es la guía de la entrevista. Luego de este proceso de realizar las entrevistas, recopilar la información brindada por nuestros sujetos de estudio se procedió a pasarlo a un formato mediante las herramientas de Word, Excel para clasificar la información y después de ello realizar la triangulación obteniendo los resultados finales para la investigación. De la misma manera se estudió y empleó la herramienta Atlas ti, cuya herramienta es utilizada para enfoques cualitativos y sirve para la triangulación e interpretación de los resultados.

### **3.9. Aspectos éticos**

La presente investigación respetó la propiedad intelectual de los autores utilizados en todo el trabajo por lo cual están citados correctamente de acuerdo a las

normas APA séptima edición, asimismo, nos apoyamos accediendo con el programa brindado por la Universidad César Vallejo TURNITIN para ver las similitudes para así poder realizar las correcciones necesarias.

#### **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Los resultados obtenidos muestran las coincidencias después de haber sido aplicado en la entrevista semiestructurada, con el objetivo de describir el proceso logístico y la facilitación del comercio exterior desde las experiencias de los empresarios importadores de juguetes Lima, 2021. Primero, se procedió al llenado de una tabla de Excel en donde las respuestas de todos los participantes fueron visibles para revisar las coincidencias que existieron; luego de ello, se elaboró una tabla de Word con las respuestas para que se codifique de una manera más rápida. Después como parte final se procedió a emplear el programa Atlas ti con la finalidad de analizar e interpretar las coincidencias de nuestros participantes, para poder llegar a los siguientes resultados de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación.

Respecto al objetivo específico 1: consiste en entender las compras y aprovisionamiento y la facilitación del comercio exterior desde las experiencias de los empresarios importadores de juguetes Lima, 2021. Por consiguiente, considerando las subcategorías y criterios planteados se han elaborado las preguntas pertinentes.

Respecto al objetivo específico 2: consiste en identificar si los almacenes ayudan a la facilitación del comercio exterior desde las experiencias de los empresarios importadores de juguetes Lima, 2021. Por consiguiente, considerando las subcategorías y criterios planteados se han elaborado las preguntas pertinentes.

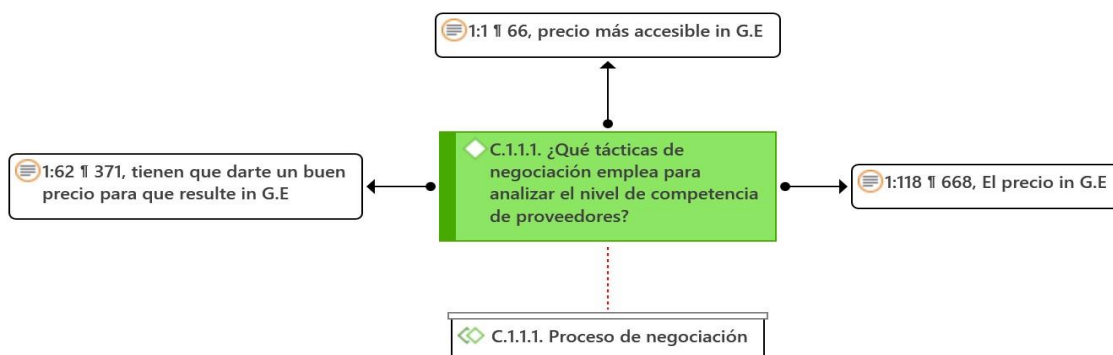
Respecto al objetivo específico 3: consiste en comprender si el transporte ayuda a la facilitación del comercio exterior desde las experiencias de los empresarios importadores de juguetes Lima, 2021. Por consiguiente, considerando las subcategorías y criterios planteados se han elaborado las preguntas pertinentes.

Respecto al objetivo específico 4: consiste en identificar si la distribución mejora la facilitación del comercio exterior desde las experiencias de los empresarios

importadores de juguetes Lima, 2021. Por consiguiente, considerando las subcategorías y criterios planteados se han elaborado las preguntas pertinentes.

**Figura 1**

*Proceso de negociación*

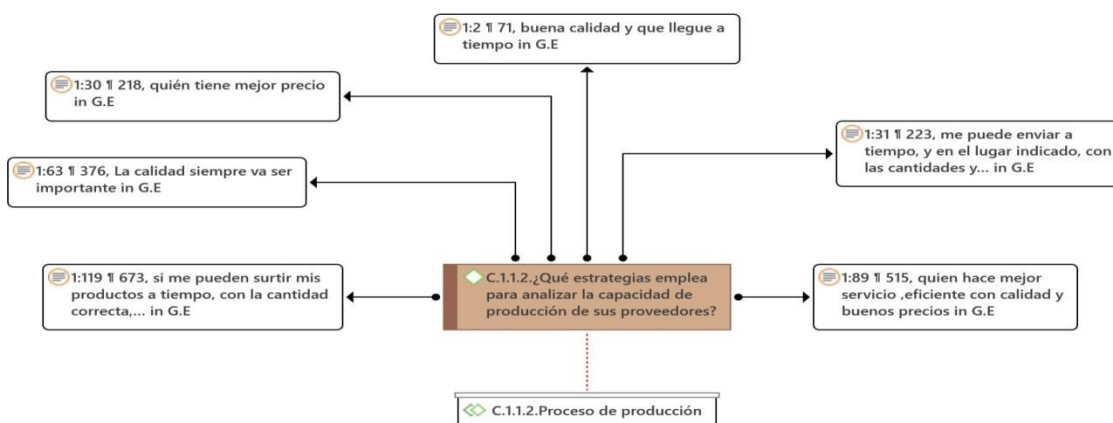


*Nota:* Coincidencias de las respuestas del criterio proceso de negociación

La figura 1 muestra los resultados obtenidos por el criterio proceso de negociación. Respecto a la pregunta ¿Qué tácticas de negociación emplea para analizar el nivel de competencia de proveedores? Los empresarios coincidieron que el precio es un factor clave para analizar a los distintos proveedores. Las respuestas de los empresarios concuerdan con los especialistas del Diario el Exportador (2018) quienes indicaron que para el éxito de su negocio es preciso contar con un proveedor que le provee el producto que le interesa importar en las mejores condiciones posibles y mejores precios.

**Figura 2**

*Proceso de producción*

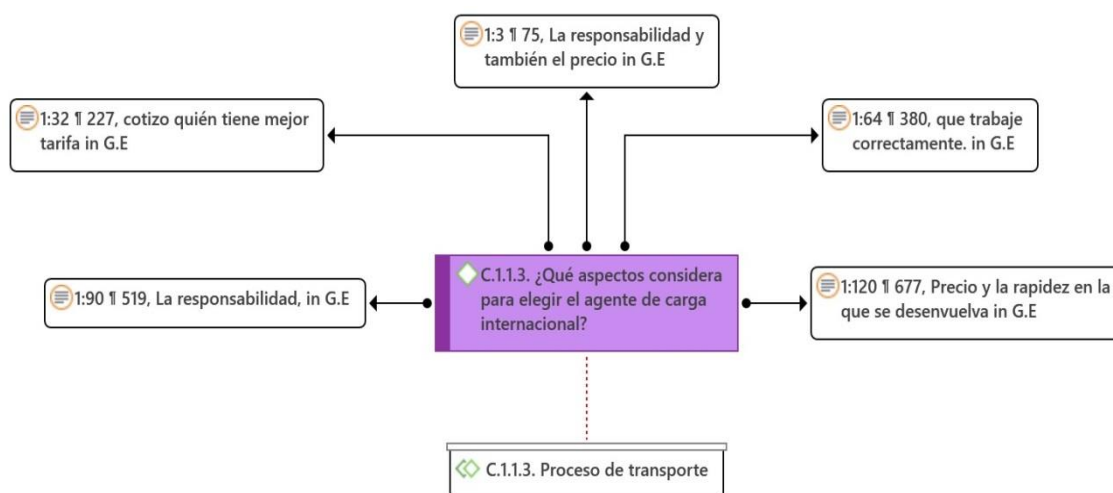


*Nota:* Coincidencias de las respuestas del criterio proceso de producción

En la figura 2 se muestran las coincidencias de las respuestas obtenidas por el criterio proceso de producción. Respecto a la pregunta ¿Qué estrategias emplea para analizar la capacidad de producción de sus proveedores? Los empresarios coincidieron que consideran el precio, calidad y cantidad de sus proveedores para poder tomar su decisión en cuanto analizar la capacidad de producción de sus proveedores. Las respuestas de los empresarios concuerdan con los especialistas del Diario el Exportador (2018) quienes indicaron que para seleccionar su proveedor(es) debe evaluar diversos criterios como, evaluación del precio, las condiciones de entrega, costos de operación, calidad y vida útil de producto.

**Figura 3**

*Proceso de transporte*

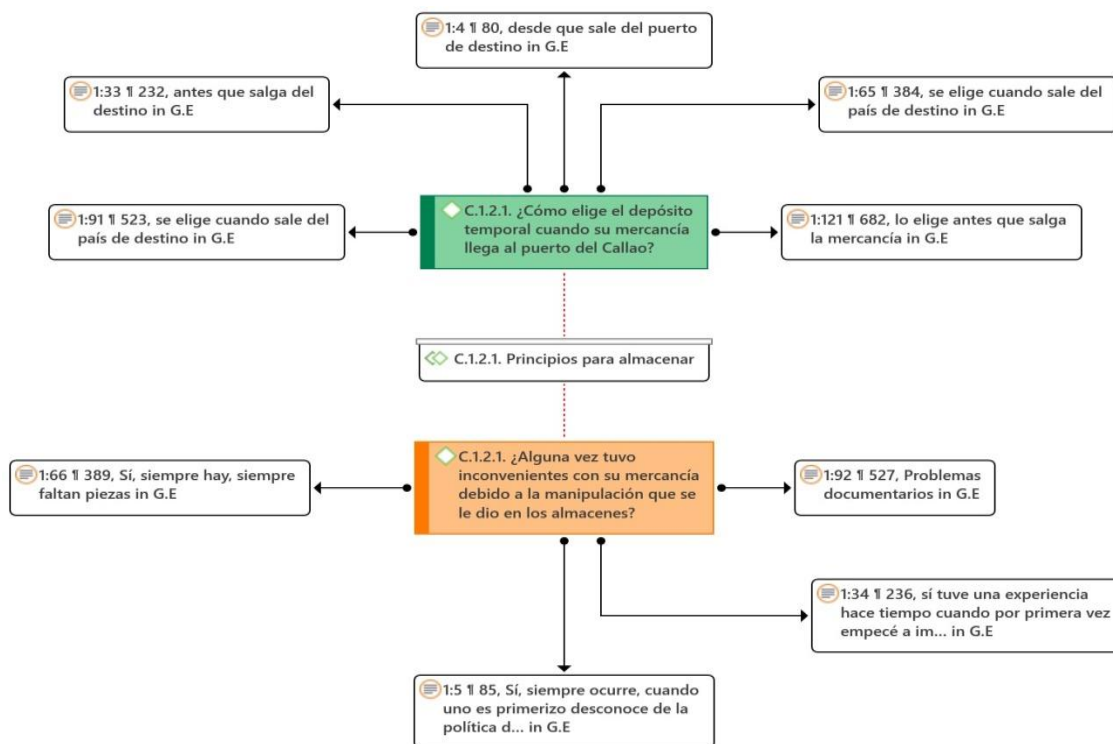


*Nota:* Coincidencias de las respuestas del criterio proceso de transporte

La figura 3 muestra los resultados de las respuestas obtenidas por los empresarios para el criterio proceso de transporte. Respecto a la pregunta ¿Qué aspectos considera para elegir el agente de carga internacional? Los empresarios coincidieron que los aspectos que toman en cuenta para elegir el agente de carga internacional son la responsabilidad, rapidez y como se desenvuelve. Las respuestas de los empresarios concuerdan con los especialistas del Diario el Exportador (2018) quienes indicaron que el agente de carga como todo profesional respetable, debe estar debidamente capacitado y actualizado en su información, bien relacionado con su entorno profesional para obtener y ofrecer las mejores conexiones, ofertas y servicios que el mercado ofrece.

**Figura 4**

*Principios para almacenar*

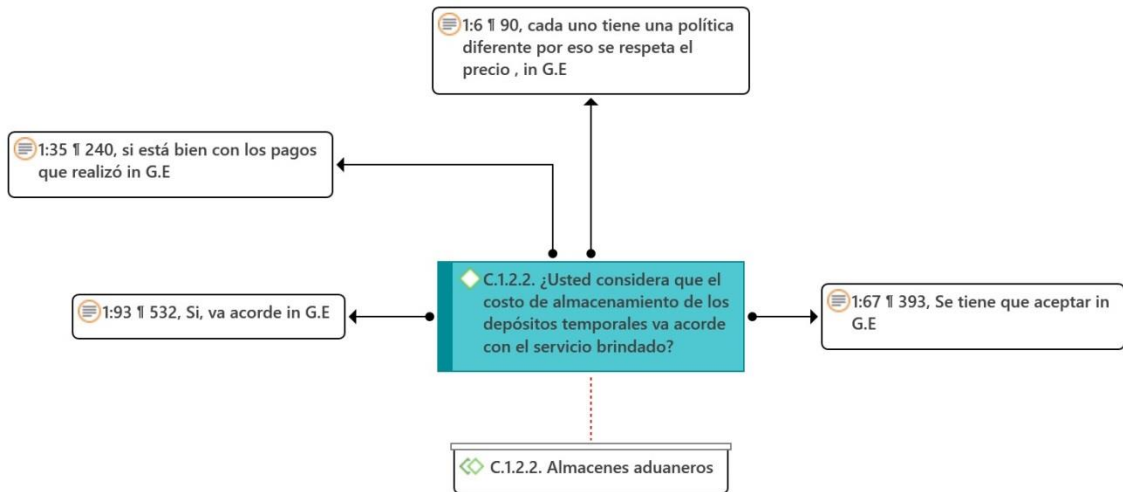


*Nota:* Coincidencias de las respuestas del criterio principios para almacenar

La figura 4 se muestra las coincidencias de las respuestas obtenidas por el criterio principios para almacenar. Respecto a la pregunta ¿Cómo elige el depósito temporal cuando su mercancía llega al puerto del Callao? En respuesta a la primera pregunta los empresarios coincidieron que eligen el depósito temporal cuando la mercancía aún está en el país de destino. Respecto a la pregunta ¿Alguna vez tuvo inconvenientes con su mercancía debido a la manipulación que se le dio en los almacenes? En respuesta a la segunda pregunta. Los empresarios coincidieron que si han tenido inconvenientes con el tema de manipulación de sus mercancías, porque recién empezaban a importar, la falta de experiencia y en su mayoría eran problemas documentarios. Las respuestas de los empresarios concuerdan con los especialistas de la SUNAT en el Artículo 99º mencionaron que el dueño o consignatario contrata el servicio de un agente de aduana para el despacho aduanero, que lo acepta por cuenta y riesgo de aquellos, es un mandato con representación que se regulará por esta Ley y el Reglamento y en lo no previsto en ella por el Código Civil.

**Figura 5**

*Almacenes aduaneros*

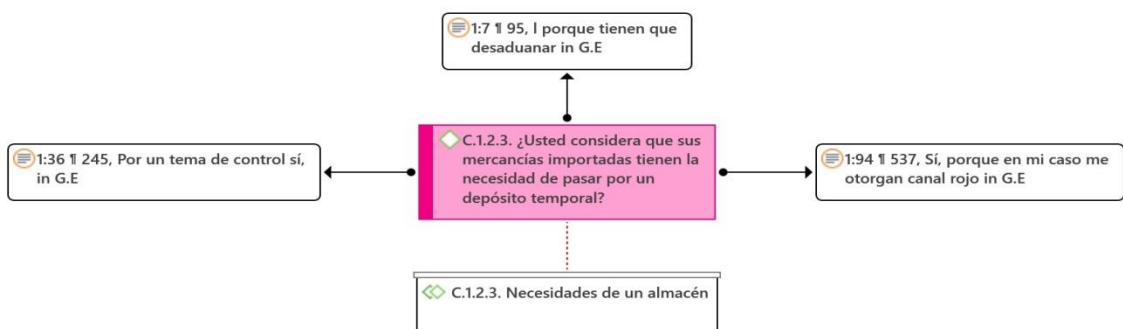


*Nota:* Coincidencias de las respuestas del criterio almacenes aduaneros

En la figura 5 muestra los resultados obtenidos para el criterio almacenes aduaneros. Respecto a la pregunta ¿Usted considera que el costo de almacenamiento de los depósitos temporales va acorde con el servicio brindado? Los empresarios coincidieron que el costo de almacenamiento de almacenamiento de los depósitos temporales va acorde al servicio pues cada almacén tiene una política distinta y ellos la respetan. Las respuestas de los empresarios concuerdan con los especialistas del MINCETUR (2016) los contenedores son abiertos en más de una ocasión, con un riesgo enorme de que se dañe la mercancía. El impacto en la seguridad y garantía de la integridad de la carga de la falta de coordinación de inspecciones es un tema muy preocupante.

**Figura 6**

*Necesidades de un almacén*

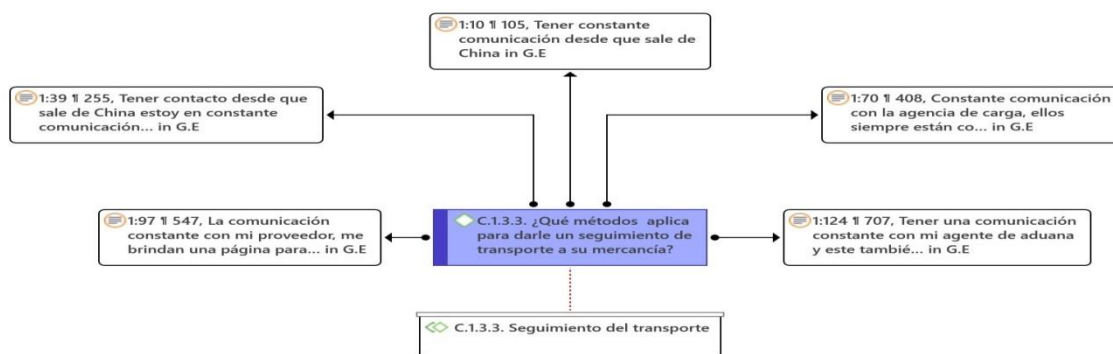


*Nota:* Coincidencias de las respuestas del criterio necesidades de un almacén

La figura 6 muestra los resultados de las respuestas obtenidas por los empresarios para el criterio necesidades de un almacén. Respecto a la pregunta ¿Usted considera que sus mercancías importadas tienen la necesidad de pasar por un depósito temporal? Los empresarios coincidieron que las mercancías importadas necesitan pasar por los depósitos por un tema de control. Las respuestas de los empresarios concuerdan con la investigación de Reaño (2018) quien mencionó que el importador recibe más de veinte días libres de almacenamiento, lo que equivale entre 500 a 1000 dólares. Lo cual es favorable para el importador, porque, además de ser un ahorro, el importador puede planificar sus operaciones sin sobrecostos.

**Figura 7**

Seguimiento del transporte



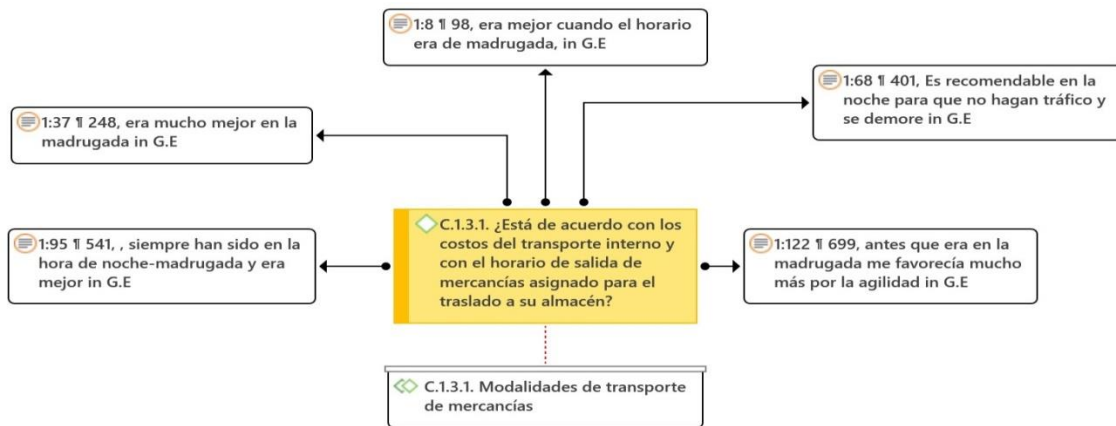
*Nota:* Coincidencias de las respuestas del criterio seguimiento del transporte

En la figura 7 se identificaron las coincidencias de las respuestas obtenidas por el criterio seguimiento de transporte. Respecto a la pregunta ¿Qué métodos aplica para darle un seguimiento de transporte a su mercancía? Los empresarios coincidieron que tienen comunicación constante desde que la mercancía sale de China, asimismo manifiestan que es importante ya que darle seguimiento a tu mercancía ya sea con su intermediario o con su agente de aduana. Las respuestas de los empresarios concuerda con los especialistas de la SUNAT, cuando las mercancías en tránsito aduanero internacional han sido nacionalizadas en la aduana de paso de frontera de ingreso o en alguna aduana intermedia antes del arribo a la aduana de destino, se debe permitir que el vehículo continúe su recorrido hasta el lugar de entrega pactado en el contrato de transporte.



**Figura 8**

*Modalidades de transporte de mercancías*

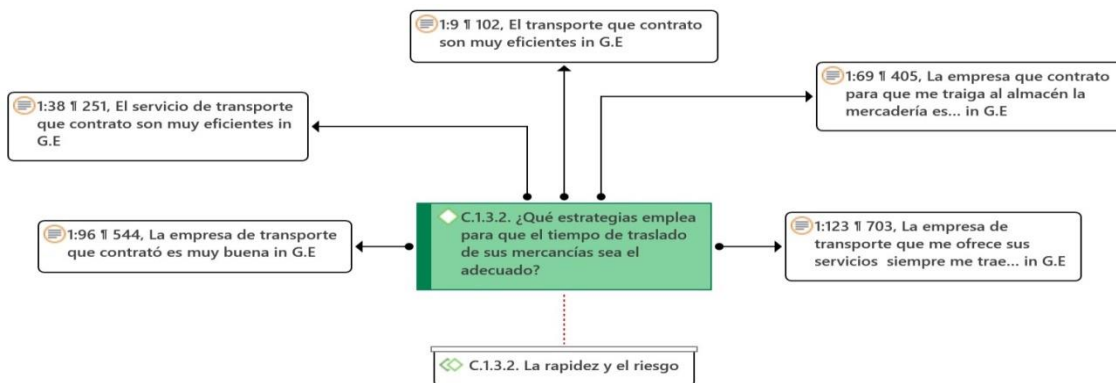


*Nota:* Coincidencias de las respuestas del criterio modalidades de transporte de mercancías

La figura 8 muestra los resultados de las respuestas obtenidas por los empresarios para el criterio modalidades de transporte de mercancías. Respecto a la pregunta ¿Está de acuerdo con los costos de transporte interno y el horario de salida de mercancías asignado para el traslado a su almacén? Los empresarios coincidieron que era mejor el horario de salida de mercancías de antes de pandemia que el de la actualidad en donde ha variado dicho horario. Las respuestas de los empresarios concuerdan con los especialistas de la SUNAT, el depósito temporal es el local donde se ingresan y almacenan temporalmente mercancías pendientes de la autorización de levante por la autoridad aduanera.

**Figura 9**

*La rapidez y el riesgo*

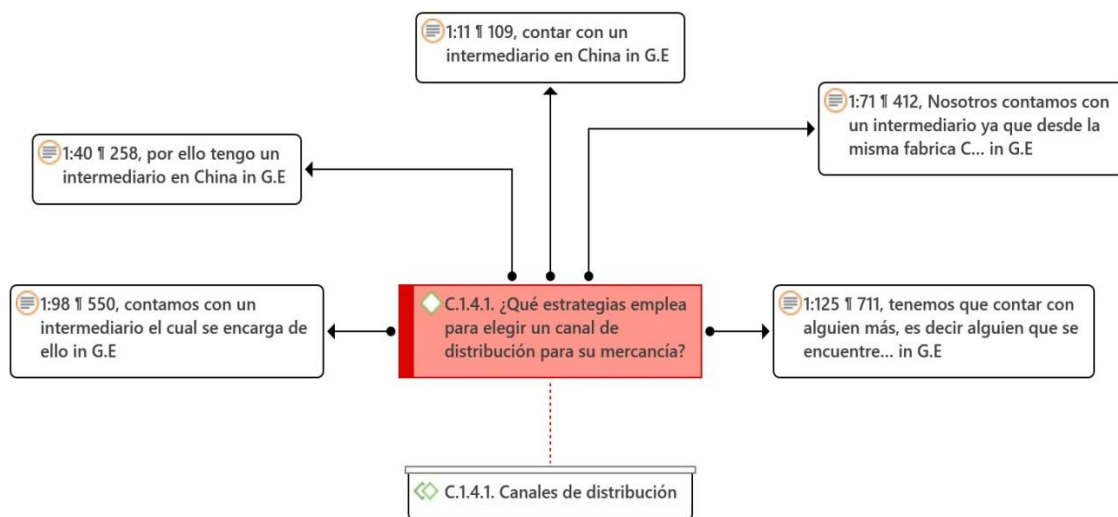


*Nota:* Coincidencias de las respuestas del criterio la rapidez y el riesgo

La figura 9 se muestra las coincidencias de las respuestas obtenidas gracias al criterio la rapidez y el riesgo. Respecto a la pregunta ¿Qué estrategias emplea para que el tiempo de traslado de sus mercancías sea el adecuado? en donde se identificó que los empresarios contratan un servicio de transporte de sus mercancías para el transporte interno de las mismas, lo cual afirman que ofrecen muy buen servicio y son eficientes, además que ya se trabaja siempre con gente de confianza. Las respuestas de los empresarios concuerdan con la investigación de González P. et al. (2018) quien indicó que se debe tener a consideración para trasladar el producto de un punto a otro, el tiempo en tránsito, la eficiencia, el riesgo y la rapidez de la entrega del producto.

**Figura 10**

*Canales de distribución*



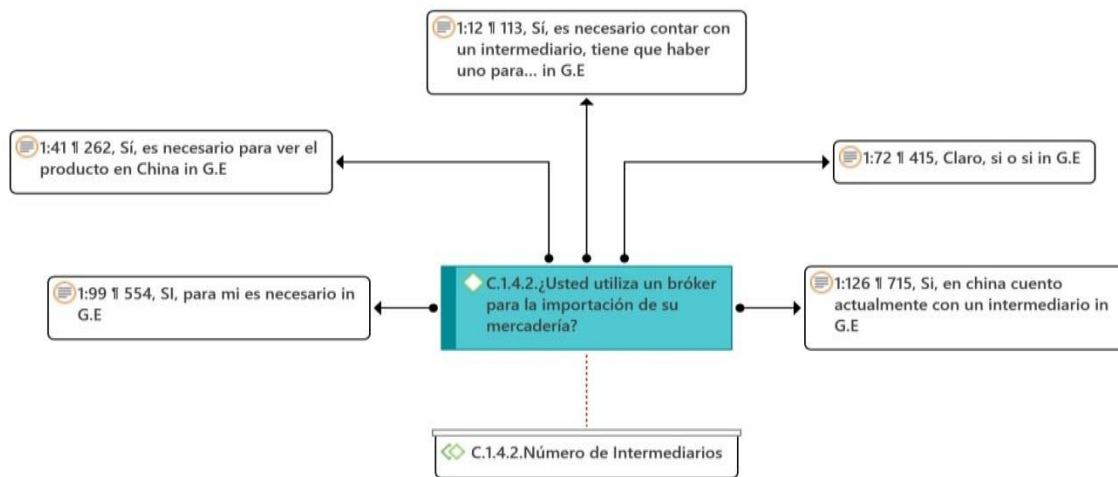
*Nota:* Coincidencias de las respuestas del criterio canales de distribución

En la figura 10 se muestran las coincidencias de las respuestas obtenidas por el criterio canales de distribución, Respecto a la pregunta ¿Qué estrategias emplea para elegir un canal de distribución para su mercancía? Los empresarios coincidieron que no realizan una distribución directa ya que utilizan un intermediario en China el cual se encarga de los tramites ya que ellos no pueden hacer desde acá, ya sea para surtir sus productos, ver la calidad, entre otros puntos más. En su mayoría los intermediarios son de su completa confianza y ya tienen trabajando años con ellos. Las respuestas de los empresarios concuerdan con la investigación de Bravo (2019) quien explicó que es el itinerario el cual

mediante las características de la mercadería se elige para su mejor aprovechamiento hasta llegar al cliente final. Por ende contamos con dos tipos de canales de distribución. Indirecta, incluyen a los productores, mayoristas, minoristas, agentes, brokers quienes participan en el proceso.

**Figura 11**

*Número de intermediarios*

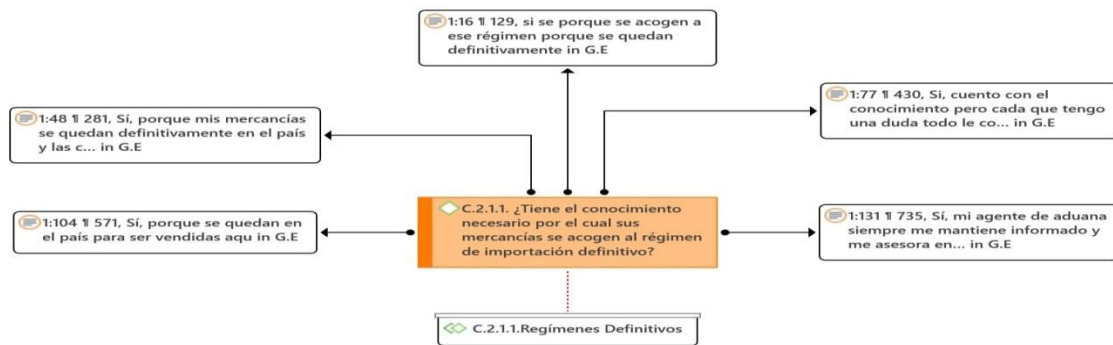


*Nota:* Coincidencias de las respuestas del criterio número de intermediarios

La figura 11 se muestra las coincidencias de las respuestas obtenidas por el criterio número de intermediarios. Respecto a la pregunta. ¿Usted utiliza un bróker para la importación de su mercancía? Los empresarios coincidieron que si utilizan un bróker para las importaciones de sus productos debido a que afirman que es necesario para ver el producto y analizar todo lo que sea necesario para traer sus productos. Las respuestas de los empresarios concuerdan con la investigación de Keller (2012) quien mencionó que la distribución selectiva, se refiere a que trabaja con muy pocos intermediarios, ya que la empresa no se preocupa por sostener diferentes puntos de venta con el fin de complacer a un mercado nicho.

**Figura 12**

*Regímenes definitivos*

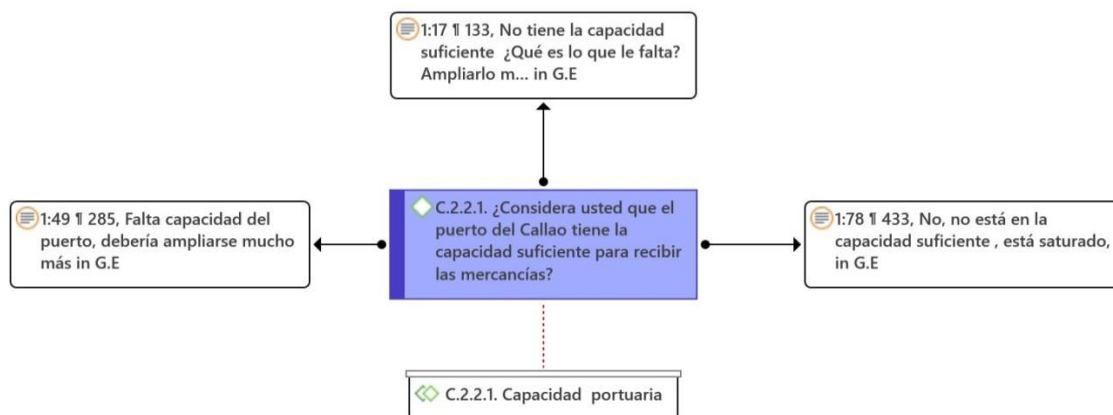


*Nota:* Coincidencias de las respuestas del criterio regímenes definitivos

La figura 12 muestra las coincidencias de las respuestas obtenidas por el criterio regímenes definitivos. Respecto a la pregunta ¿Tiene el conocimiento necesario por el cual sus mercancías se acogen al régimen de importación definitivo? en donde los empresarios manifestaron que si tienen el conocimiento necesario por el cual saben que sus mercancías se acogen al régimen de importación definitiva. Las respuestas de los empresarios concuerdan con la investigación de Ceballos (2020) quien explicó que el régimen de importación definitiva es el que se considera cuando las mercancías de procedencia extranjera tienen la finalidad de permanecer en el país por tiempo ilimitado y se realiza el procedimiento general de importación.

**Figura 13**

*Capacidad portuaria*

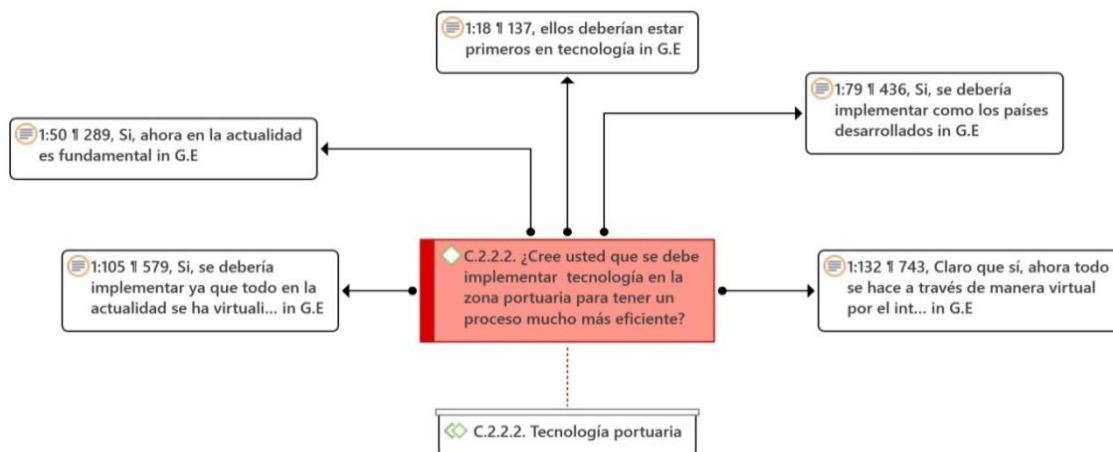


*Nota:* Coincidencias de las respuestas del criterio capacidad portuaria

En la figura 13 se identificaron las coincidencias de las respuestas obtenidas por el criterio capacidad portuaria. Respecto a la pregunta ¿Considera usted que el puerto del Callao tiene la capacidad suficiente para recibir las mercancías? Los empresarios coincidieron que el puerto del Callao no tiene la capacidad suficiente para recibir más mercancías, pues manifestaron que debería ampliarse mucho más y que en la actualidad ya está saturado. Las respuestas de los empresarios concuerdan con la investigación de Bureau Veritas Formación (2011) quien mencionó que estas necesidades son: trabajadores, están asignados a realizar la carga y descarga de los productos, movilizar internamente los productos si es necesario, organizarse y planificarse con la preparación de los pedidos, transportar desde el acceso de entrada hasta la zona donde se instalará la mercadería. Medios técnicos, se refiere a la utilización de maquinaria para el rápido almacenaje, estantes dentro del almacén, utilidad de tecnología. Capacidad y superficie, verificar con exactitud las medidas que cuenta cada almacén para la infraestructura del almacén.

**Figura 14**

*Tecnología portuaria*



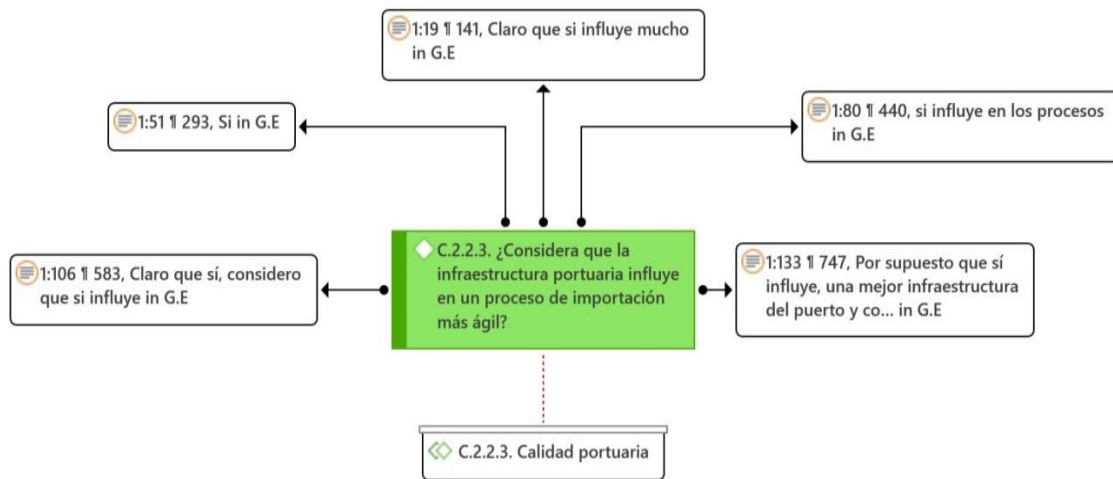
*Nota:* Coincidencias de las respuestas del criterio tecnología portuaria

En la figura 14 se identificaron las coincidencias de las respuestas obtenidas para el criterio tecnología portuaria. Respecto a la pregunta ¿Cree usted que se debe implementar tecnología en la zona portuaria para tener un proceso mucho más eficiente? Los empresarios coincidieron que si se debería implementar mayor

tecnología en la zona portuaria puesto que ahora en la actualidad todo se ha virtualizado y esto genera que los procesos sean mucho más rápidos. Las respuestas de los empresarios concuerdan con la investigación de Bureau Veritas Formación (2011) el diseño del almacén tiene que ser objetivo y especificada para la llegada de nuevos trabajadores y su se realice en inventario con mayor rapidez. Utilidad de equipos tecnológicos que se acomode a las exigencias del almacén.

**Figura 15**

*Calidad portuaria*

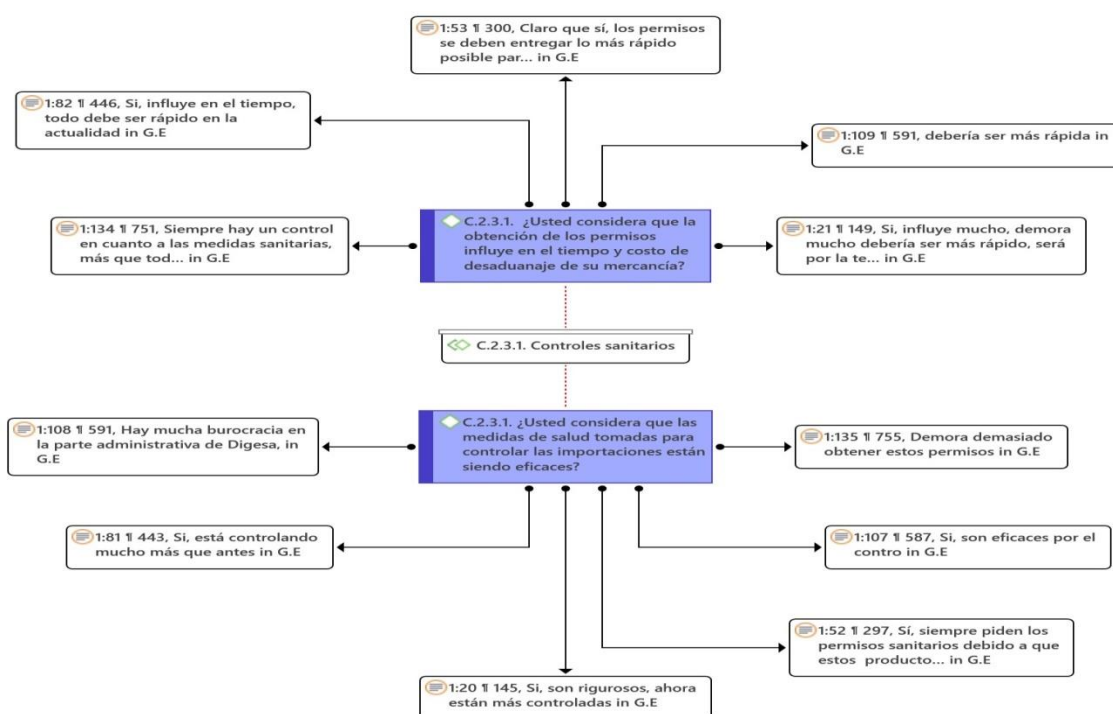


*Nota:* Coincidencias de las respuestas del criterio calidad portuaria

La figura 15 muestra las coincidencias de las respuestas obtenidas de acuerdo al criterio calidad portuaria. Respecto a la pregunta ¿Considera que la infraestructura portuaria influye en un proceso de importación más ágil? Los empresarios coincidieron que la infraestructura portuaria si influye en un proceso de importación mucho más ágil, por ello se debe reforzar esos puntos clave en los procesos. Las respuestas de los empresarios concuerda la investigación del Índice de Competitividad en Viajes y Turismo (2017) por el Foro Económico Mundial, el Perú se ubicó en el puesto 109 de 136 economías en el pilar Infraestructura terrestre y portuaria.

**Figura 16**

*Controles sanitarios*



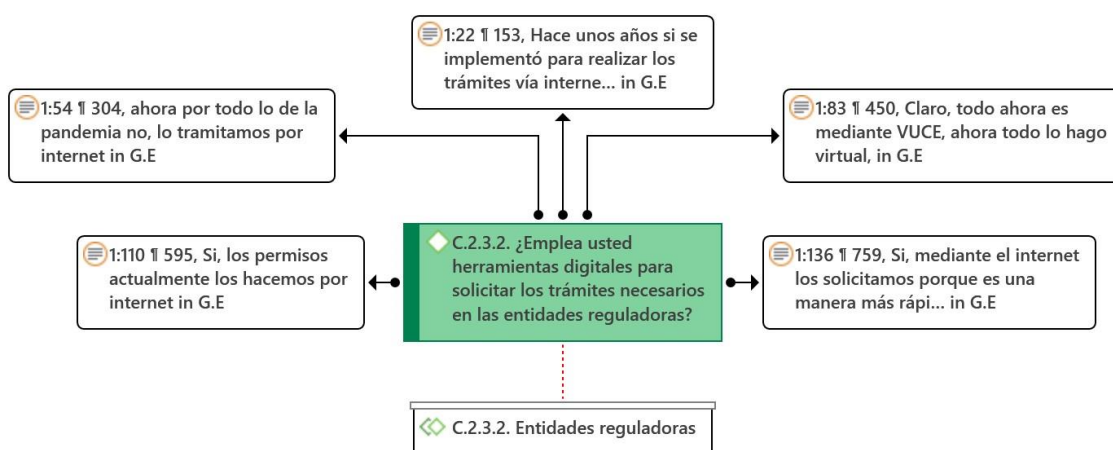
*Nota:* Coincidencias de las respuestas del criterio controles sanitarios

En la figura 16 se muestran las coincidencias de las respuestas obtenidas por el criterio controles sanitarios, en base a este criterio se formularon dos preguntas. Respecto a la pregunta ¿Usted considera que la obtención de permisos influye en el tiempo y costo de desaduanaje de su mercancía? Los empresarios coincidieron que la obtención de los permisos si influye en el tiempo y costo del desaduanaje y manifestaron que debería ser un más rápida. Asimismo, respecto a la pregunta ¿Usted considera que las medidas de salud tomadas para controlar las importaciones están siendo eficaces? Los empresarios coincidieron que los controles son más rigurosos, hasta el más mínimo detalle cuenta; asimismo, consideraron que el control estricto tiene que ver mucho debido a que los juguetes van dirigidos para los niños además por la pandemia se debe tener mayor cuidado. Las respuestas de los empresarios concuerdan con la OMC, quien manifestó que continúa creciendo el número acumulado de medidas de restricción de las importaciones aplicadas desde 2009 y que siguen aún en vigor, las cuales se estima que afectan actualmente al 10,3% de las importaciones del G-20. Asimismo en el reglamento de la Ley N° 28376 artículo 1 de la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA), sostiene que los controles sanitarios

tienen por finalidad garantizar en proteger la salud y la seguridad de los menores de edad, así como de los consumidores en general. La protección a los consumidores frente a juguetes o útiles de escritorio tóxicos o peligrosos radica en verificar la composición de los mismos y retirar del mercado aquellos que contengan sustancias de riesgo o dañinas.

**Figura 17**

*Entidades reguladoras*



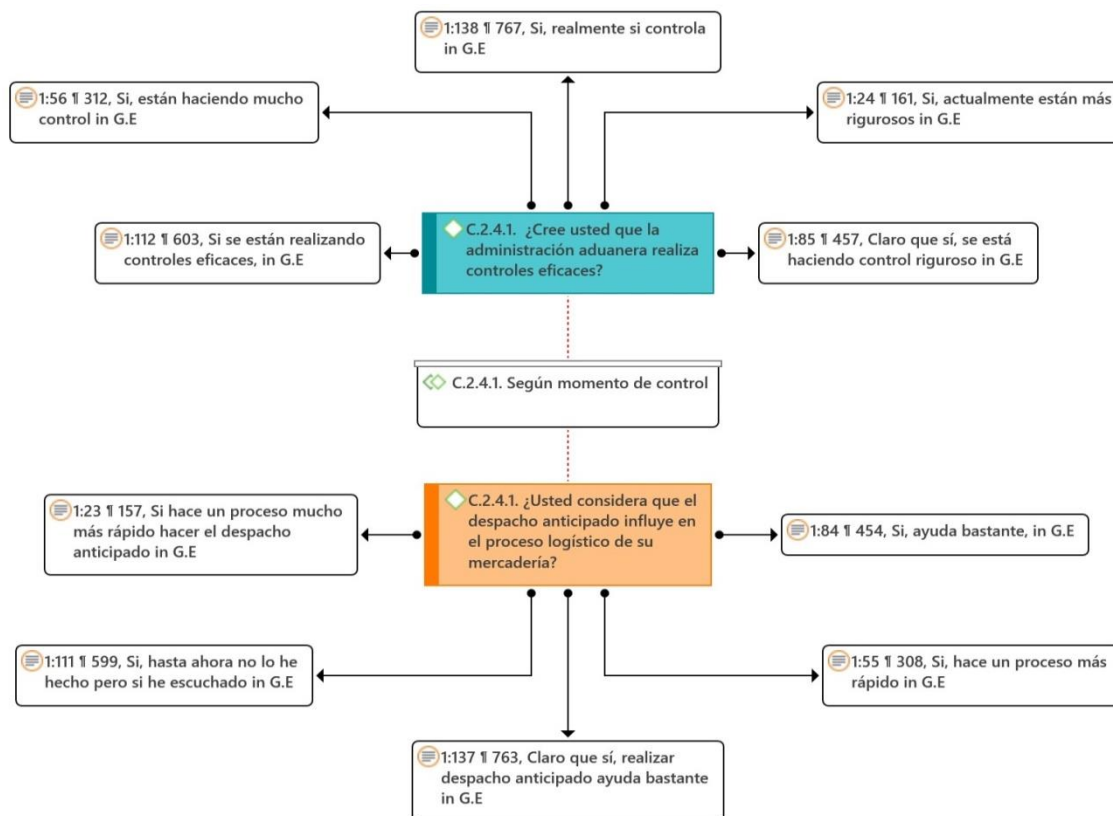
*Nota:* Coincidencias de las respuestas del criterio entidades reguladoras

La figura 17 muestra las coincidencias de las respuestas obtenidas por el criterio entidades reguladoras. Respecto a la pregunta. ¿Emplea usted herramientas digitales para solicitar los trámites necesarios en las entidades reguladoras? Los empresarios coincidieron que ahora en la actualidad si emplean herramientas digitales para realizar trámites necesarios para la importación de sus productos. Las respuestas de los empresarios concuerdan con la investigación del Banco Mundial, quien manifestó que las aduanas peruanas implementan mejores prácticas en los sistemas informáticos, que permiten el procesamiento electrónico adecuado de todos los procesos. Asimismo, el BID menciona que la tecnología digital también se ha convertido en una herramienta clave para la facilitación del comercio. Las ventanillas electrónicas, el registro online de operadores, la certificación digital y el pago electrónico de aranceles no solo aceleran el despacho en aduana, sino que aumentan la transparencia y mejoran la calidad del control aduanero.



**Figura 18**

*Según momento de control*



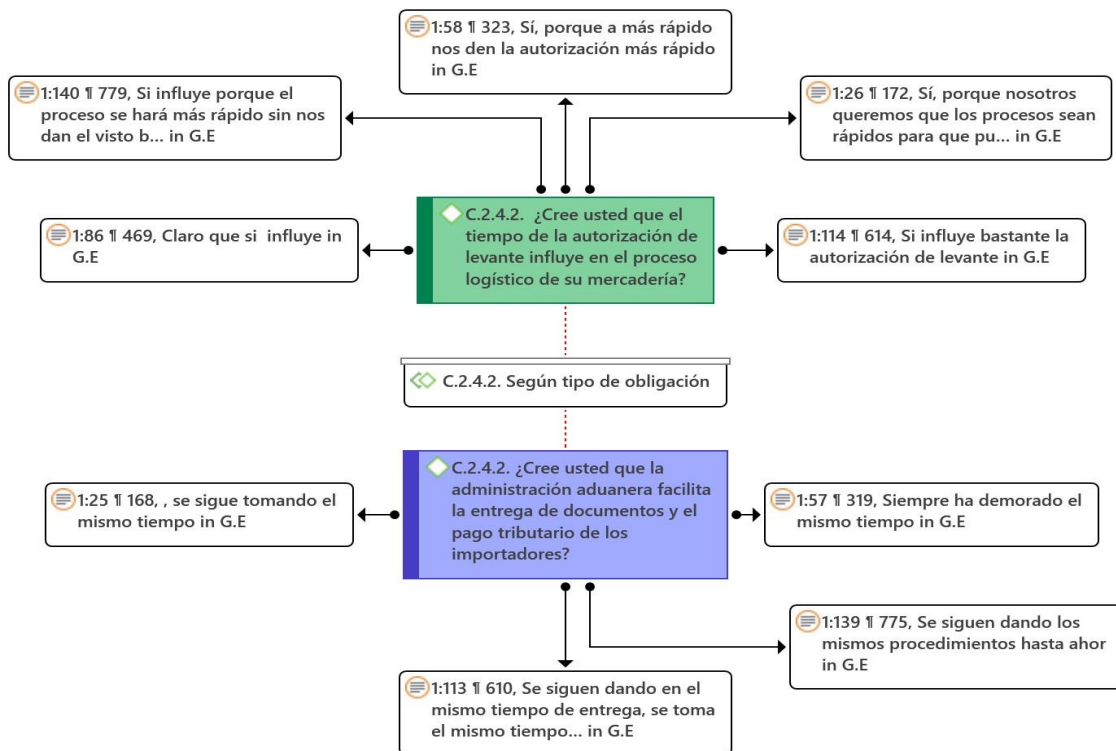
*Nota:* Coincidencias de las respuestas del criterio según momento de control

En la figura 18 se muestran las coincidencias de las respuestas obtenidas por el criterio según momento de control, en donde se realizaron dos preguntas para dicho criterio. En respuesta a la primera pregunta muestra como resultado que los empresarios manifestaron que la administración si está realizando controles eficaces, en cuanto al punto clave de realizar un despacho anticipado algunos de ellos se acogen a este tipo y si les ayuda bastante. En respuesta a la segunda pregunta se identificó que los empresarios afirmaron que el despacho anticipado si influye en el proceso logístico, por lo cual también se les facilita realizar el despacho anticipado para que no demoren y sea mucho más rápido. Lo cual concuerda con MINCETUR puede actualmente consolidarse con un efectivo control posterior, lo cual en actualidad considero que es factible de poder llevarse a cabo, ya que al haberse fusionado la administración aduanera con la administración tributaria interna, una de las ventajas que esta última puede aportar es justamente en el tema del control posterior. Asimismo, para Sunat el numerar la declaración de importación con anticipación, permite realizar los

trámites y pagar los impuestos con el tiempo suficiente de modo que cuando llegue la mercancía al país, se ejerzan los controles aduaneros de manera inmediata y se logre la libre disponibilidad de la mercancía, retirándola prontamente del terminal portuario o terminal de carga aérea o terrestre.

**Figura 19**

*Según tipo de obligación*



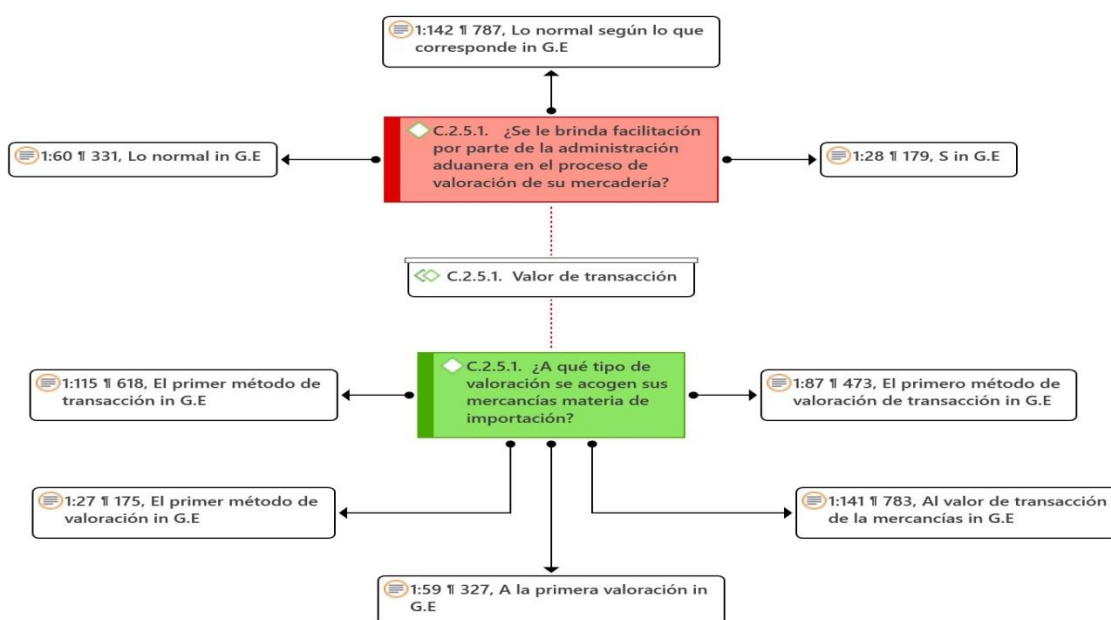
*Nota:* Coincidencias de las respuestas del criterio según tipo de obligación

En la figura 19 se muestran las coincidencias de las respuestas obtenidas por el criterio según tipo de obligación, en donde se realizaron dos preguntas para dicho criterio. Respecto a la pregunta ¿Cree usted que el tiempo de la autorización de levante influye en el proceso logístico de su mercancía? Los empresarios coincidieron que el tiempo de la autorización de levante si influye en el proceso logístico de sus mercancías. Asimismo, respecto a la pregunta ¿Cree usted que la administración aduanera facilita la entrega de documentos y el pago de tributos de los importadores? Los empresarios coincidieron que se sigue tomando el mismo tiempo de los procedimientos de la administración aduanera, sin embargo en los trámites documentarios se ha ido reforzando gracias a que se realizan

digitalmente. Las respuestas de los empresarios concuerdan con el convenio de Kyoto quien explicó que es el control de obligaciones tributarias, este control tiene que ver con el debido pago de tributos correspondiente a las importaciones. El control de obligaciones para tributarias, está referido con las obligaciones que no son tributarias sino a la debida presentación de documentos requeridos en el despacho aduanero

**Figura 20**

*Valor de transacción*



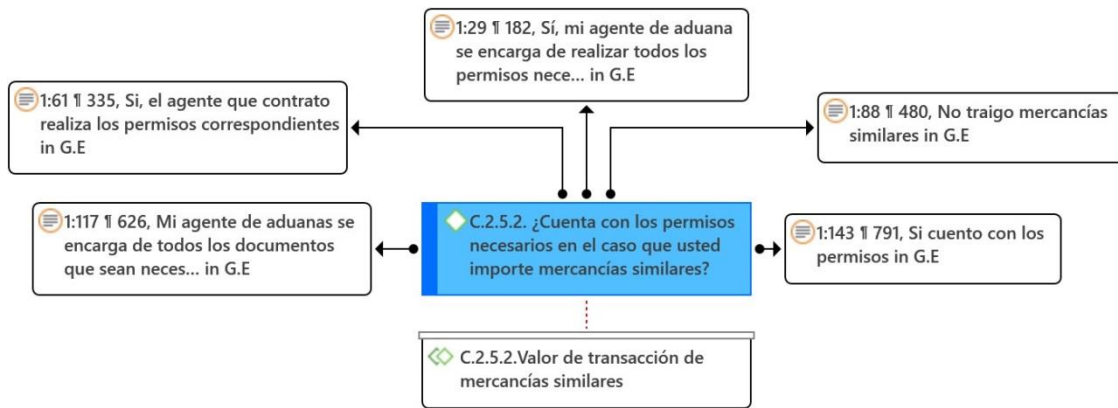
*Nota:* Coincidencias de las respuestas del criterio valor de transacción

En la figura 20 se muestran las coincidencias de las respuestas obtenidas por el criterio valor de transacción, en donde se realizaron dos preguntas para dicho criterio. Respecto a la pregunta ¿Se le brinda facilitación por parte de la administración aduanera en el proceso de valoración de su mercancía? Los empresarios coincidieron que siempre se ha brindado el mismo proceso por parte de la administración aduanera en cuanto la valoración de su mercancía. Respecto a la pregunta ¿A qué tipo de valoración se acogen sus referente al mismo criterio valor de transacción se identificó que los empresarios entrevistados se acogen al primer método de valoración de mercancías. Lo cual concuerda con la investigación en el 2015 de Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) mencionó que el primer método del valor de aduanas es sobre el cual se aplicarán

los derechos ad valorem será el Valor de Transacción, (Precio Realmente Pagado o por Pagar) de las mercancías cuando éstas se venden para su exportación al país de importación.

**Figura 21**

*Valor de transacción de mercancías similares*



*Nota:* Coincidencias de las respuestas del criterio valor de transacción de mercancías similares

La figura 21 muestra las coincidencias de las respuestas obtenidas gracias al criterio valor de transacción de mercancías similares en donde los empresarios manifiestan que si cuentan con los permisos necesarios en caso importaran mercancías similares. Lo cual concuerda con la investigación de Según Actualidad Empresarial (2018) refiere que este método es muy parecido al anterior, sin embargo, señala que las mercancías se consideran similares las que sin ser iguales en todo pueden poseer las mismas características o de semejante composición es así que pondrán cumplir las mismas funciones y serán comercialmente intercambiables.

## V. CONCLUSIONES

1. De acuerdo con el objetivo general describir el proceso logístico y la facilitación del comercio exterior desde las experiencias de los empresarios importadores de juguetes Lima, 2021, se concluye que el proceso logístico es muy costoso, burocrático, su gestión es lenta, los puertos no cuentan con la capacidad suficiente para satisfacer la demanda, no cuentan con la infraestructura; por estas razones nos encontramos por debajo de otros países en cuanto nivel comercio. Sin embargo en la actualidad se está progresando significativamente pues el Perú está implementando mejoras para facilitar cada etapa del proceso logístico, entre ellos se encuentra el despacho anticipado, el mandado electrónico, los pagos de tributos, los permisos de DIGESA, el certificado de origen, cooperación aduanera entre países.
2. De acuerdo con el objetivo específico 1: entender las compras y aprovisionamiento y la facilitación del comercio exterior desde las experiencias de los empresarios importadores de juguetes Lima, 2021, se concluye que las compras y aprovisionamiento son un papel fundamental donde los empresarios se enfocan en cotizar precios para analizar a sus proveedores. Asimismo, la responsabilidad es un punto clave para elegir al proveedor y al agente de carga para sus mercancías.
3. De acuerdo con el objetivo específico 2: identificar si los almacenes ayudan a la facilitación del comercio exterior desde las experiencias de los empresarios importadores de juguetes Lima, 2021, se concluye que los almacenes del puerto no tenían la capacidad necesaria puesto que estaba muy congestionada por la alta demanda; por ello se implementaron depósitos temporales extra portuarios en respuesta a este problema. Es necesario que los almacenes cuenten con las condiciones necesarias ya que permitirá una facilitación tanto para la administración aduanera como para los importadores, dentro de las facilidades del comercio exterior está la nueva modalidad de

despacho anticipado en donde se hace uso de la tecnología, acelera los tramites y agiliza procesos, en el cual es de beneficio para los empresarios.

4. De acuerdo con el objetivo específico 3: Comprender si el transporte ayuda a la facilitación del comercio exterior desde las experiencias de los empresarios importadores de juguetes Lima, 2021, se concluye que el transporte es un elemento importante en la logística del comercio exterior, ya que, este asegura el movimiento físico de los productos desde el lugar de origen a destino; por tal razón, se debe elegir el medio de transporte que sea el adecuado para transportar sus mercancías. Asimismo, se sabe que la rapidez y el riesgo son parte de la responsabilidad que asume tanto el importador como el proveedor; por ello, los empresarios deben realizar un seguimiento del transporte, donde existe una constante comunicación para saber la ubicación exacta de la mercadería, y si ha presentado inconvenientes el medio de transporte.
5. De acuerdo con el objetivo específico 4: Identificar si la distribución mejora la facilitación del comercio exterior desde las experiencias de los empresarios importadores de juguetes Lima, 2021, se concluye que la distribución para el proceso de importación es la indirecta pues si mejora la facilitación del comercio debido a que se utiliza de por medio un intermediario (bróker) quien gestiona los términos en el país de origen, facilita los procesos que se lleven a cabo, documentación, el producto y todo lo relacionado con el proceso logístico, por ello es de gran ayuda que los importadores cuenten con una persona especializada con el fin de obtener procesos ágiles y eficientes.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Para la presente investigación se tuvieron cinco participantes quienes nos redactaron desde su experiencia el tema del proceso logístico y la facilitación del comercio exterior. Sin embargo, no se ha logrado estudiar a profundidad los temas propuestos debido a que algunos importadores nos negaron las entrevistas. Por ello, se recomienda a los empresarios brindar el apoyo necesario para este tipo de estudios en donde la información será de utilidad y provechoso en un futuro.
2. Existen pocas investigaciones en cuanto a los problemas logísticos en el ámbito de las importaciones por ello es que ha sido dificultoso en buscar información pertinente y concisa para esta investigación, en cuanto a artículos y tesis, por ello se recomienda impulsar la investigación en temas como este.
3. La facilitación de comercio exterior y el proceso logístico son temas muy amplios que han sido difíciles de estudiar a profundidad como los incoterms, tributación, documentación; por ello se recomienda a las entidades a incentivar este tipo de estudios en donde abarquen los puntos clave para tener un proceso logístico ágil y que favorezca a la facilitación del comercio exterior.

## REFERENCIAS

- Abdallah, H. (2004). Directrices para evaluar Costo en un sistema logístico: un ejemplo del análisis de costos de transporte. Arlington, Virginia: John Snow, Inc./Deliver. [http://www.jsi.com/JSIInternet / Inc / Common / \\_download\\_pub.cfm? id = 11102 & lid = 3](http://www.jsi.com/JSIInternet/Inc/Common/_download_pub.cfm?id=11102&lid=3)
- Actualidad Empresarial. (2018). Portal web Actualidad Empresarial. <https://actualidadempresarial.pe/>
- Alcocer, P. y Knudsen, J. (enero, 2019). *Desempeño integral de los procesos logísticos en una cadena de suministro*. <http://www.servicequality.net/ftp/servicio-al-cliente.pdf>
- Arias MM, Giraldo CV. El rigor científico en la investigación cualitativa. Invest Educ Enferm. 2011; 29(3): 500-514
- Arce, M. (2010). *Identificación de los Principales Problemas en la Logística de Abastecimiento de las Empresas Constructoras Bogotanas y Propuestas de Mejoras*. Universidad Javeriana. Bogotá – Colombia.
- Ballou, R., Mendoza C., Herrero, M. (2010) *Logística: administración de la cadena de suministro*. (5.ª ed.). Pearson Educación.
- Barragán, E., Roald, L. y Fuentes, E. (enero 2019). Desarrollo de un modelo matemático de logística humanitaria con resiliencia para la gestión del riesgo en sismos y terremotos en Cáqueza, Cundinamarca. *Revista Ingeniería Solidaria*. <https://doi.org/10.16925/2357-6014.2019.01.02>
- Barrientos, V. (2017). *La capacitación del personal y la calidad de servicio del centro de contacto banco de crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016*. (Tesis de bachillerato, Universidad Inca Garcilazo de la Vega). Repositorio Institucional [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1788/TESIS\\_VANESSA%20ZUNILDA%20BARRIENTOS%20L%C3%93PEZ.pdf?sequence=2](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1788/TESIS_VANESSA%20ZUNILDA%20BARRIENTOS%20L%C3%93PEZ.pdf?sequence=2)
- Bravo, J. (2019). Análisis de los procesos de distribución y su incidencia en la comercialización de la empresa Gerardo Ortiz, ubicada en la ciudad de Cuenca, período 2014. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional De Chimborazo). Repositorio Institucional.



<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5351/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0006.pdf>

Bobes, A. et. al (enero, 2014). Servicio logístico al cliente en empresas de servicios: procedimiento para su diseño. *Economía y Desarrollo*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0252-85842014000200012&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842014000200012&lng=es&tlng=es).

Bureau Veritas Formación (2011). *Logística Integral*. Madrid: Fundación confemental

Evans, J. (2008). *La Administración y el Control de la Calidad*. (7.A Ed.). Thomson.

Empresa Portuaria Arica. (2014). Plan Estratégico 2014 - 2017. [http://www.puertoarica.cl/Web/assets/pdf/Plan\\_Estrategico\\_EPA\\_2014\\_2017](http://www.puertoarica.cl/Web/assets/pdf/Plan_Estrategico_EPA_2014_2017)

Castillo, Edelmira y Vásquez, Martha Lucía (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *Colombia Médica*, 34 (3), 164-167. [Fecha de Consulta 25 de Octubre de 2021]. ISSN: 0120-8322. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28334309>

Cano, J. A., & Ayala, C. J. (2019). Metodología de Enseñanza en Cursos de Logística para Programas de Administración de Empresas. *Formación universitaria*. <https://doi.org/10.4067/s0718-50062019000200073>

CEPAL. (s. f.). Recuperado 22 de abril de 2021, de <https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/44918/S1900748.es.pdf>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), *Perspectivas del Comercio Internacional de América Latina y el Caribe, 2019* (LC/PUB.2019/20-P), Santiago, 2019.

CNUDMI. (2009). *Anuario de la CNUDMI*. Nueva York: United Nations Commission on International Trade Law

Figueredo, F. (2019). Acuerdo De Facilitación Del Comercio. Su Impacto En El Infraccional Aduanero. Principios De Verdad Material Y Razonabilidad. *Revista de derecho*. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=142194760&lang=es&site=eds-live>

- Flamarique, S. (2017). *Gestión de operaciones de almacenaje*. Barcelona: Mega books.
- Grainger, A. (2008). *Customs and Trade Facilitation: from Concepts to Implementation*. World Customs Journal.
- Gil Saura, I., Berenguer Contri, G., Ruiz Molina, M. E., & Ospina Pinzón, S. (2015). La calidad y el valor percibido en el transporte de mercancías en España y su importancia en la segmentación de clientes. *Innovar*, 25(58), 105–123. <https://doi.org/10.15446/innovar.v25n58.52436>
- González, P. et al. (Marzo, 2018). *Procesos de negocio de la cadena de suministro avícola*. Revista Venezolana de Gerencia. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=132310879&lang=es&site=eds-live>
- Hamdy, A. (2012). *Investigación de Operaciones*. (9.ª ed.). México: Pearson
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill
- Izam, M. (diciembre 2001). Facilitación del comercio: un concepto urgente para un tema recurrente. *Naciones Unidas biblioteca*. <https://digitallibrary.un.org/record/466193?ln=es>
- Leenders, M., Johnson, P., y Flynn, A. (2012). *Administración de compras y abastecimientos* (14.ª ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Glosario de términos aduaneros: Ministerio de Economía y Finanzas. (2016) [https://www.mef.gob.pe/defensoria/boletines/glosario\\_aduanero.pdf](https://www.mef.gob.pe/defensoria/boletines/glosario_aduanero.pdf)
- Murillo, W. (2008). La investigación científica. Consultado el 18 de abril de 2008 de [http://www.monografias.com/trabajos15/invest-científica/invest\\_científica.shtm](http://www.monografias.com/trabajos15/invest-científica/invest_científica.shtm)
- Maratuech, J.(2015). Modelo de gestión para la integración ciudad-puerto en función a la cadena logística en el puerto del callao. (Tesis de doctorado, Universidad Politecnica De Catalunya). Repositorio Institucional <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/397720/TJAMP1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Ospina, P. (2016). Propuesta de distribución de planta, para aumentar la productividad en una empresa metalmecánica en ate lima, Perú. (Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de la Vega). Repositorio Institucional

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2470/1/2016\\_Ospina\\_Propuesta\\_de\\_distribucion\\_de\\_planta.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2470/1/2016_Ospina_Propuesta_de_distribucion_de_planta.pdf)

OMC | *La OMC en pocas palabras*. (s. f.). Recuperado 22 de abril de 2021, de [https://www.wto.org/spanish/thewto\\_s/whatis\\_s/inbrief\\_s/inbr\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/inbrief_s/inbr_s.htm)

Peña, T. y M. Dávila (2012) Procesos logísticos en el sector agroindustrial en Innova Supply. <http://innovasupplychain.pe/content/procesos-logisticos-en-el-sectoragroindustrial>.

Pérez M., Villanzón S., Quintana Á. (Julio - septiembre 2016). Diseño de procesos del Sistema Logístico de la Universidad de Pinar del Río . *Avances*.

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=126764862&lang=es&site=eds-live>

Quintana Peña, A. (2006). Metodología de investigación científica cualitativa. En Quintana Peña, A. y Montgomery, W. (Eds.) *Psicología tópicos de actualidad*, (pp. 65-73). UNMSM

Kotler, P. Y Keller, K. (2012). *Dirección De Marketing* (14.<sup>a</sup> ed.). México: Pearson Educación.

Ramírez, G. (2014). Diseño del Manual de procedimientos del proceso de Aprovisionamiento (Tesis de Diploma, Universidad Pedagógica y Tecnológica De Colombia). Repositorio Institucional <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2034/1/TGT-698.pdf>

Santos, I. (2015). *Logística y marketing para la distribución comercial (Libros profesionales)*. Madrid: ESIC.

Santos, F. (2018). Capacitación y desempeño laboral (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar). Repositorio Institucional <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

Serrano M. J. (2014). *Logística de almacenamiento*. España: Ediciones Paraninfo, SA.

Solano, A. (2020). El principio de facilitación de comercio y la gestión de riesgo aplicado por la administración aduanera en el despacho de importación para consumo, 2018 (Tesis de maestría. Universidad Federico Villa Real). Repositorio Institucional <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4422/SOLANO%20L>

[OPEZ%20ANDRES%20JAVIER%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=](http://www.aduanet.gob.pe/aduanas/glosario/glosarioA-Z.htm)

Glosario de términos aduaneros: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración. (2020).

<http://www.aduanet.gob.pe/aduanas/glosario/glosarioA-Z.htm>

Távora I. (2014). Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Piura). Repositorio Institucional

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/700/IND-TAV-INF-14.pdf?sequence=1>

Torres, A. I. Z., & García, J. G. (2019). Key factors of international trade logistics chain of the Mexican Port: Analysis through artificial neural networks. Factores clave de la cadena logística del comercio exterior de un puerto mexicano: análisis a través de redes neuronales artificiales., 64(2), 1-18.

Turner, H., Windle, R. & Dresner, M., 2004. North American container port productivity: 1984 - 1997. *Transportation Research Part E: Logistic and Transportation Review*, 4(40), pp. 339 - 356

Tschohl, J. (2007). *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia.* Pax.

<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1494>

## ANEXOS

### Matriz de categorización apriorística

Problema general	Objetivo general	Categoría	Subcategoría	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3
¿Cómo es el proceso logístico y la facilitación del comercio exterior desde la experiencia de las empresas importadoras de juguetes Lima, 2021?	Conocer cómo es el proceso logístico y la facilitación del comercio exterior desde las experiencias de los empresarios importadores de juguetes Lima, 2021	Proceso logístico	Compras y aprovisionamiento	Proceso de negociación	Proceso de producción	Proceso de transporte
			<b>Evans y Linsay (2008)</b>	<b>Diario el Exportador (2017)</b>	<b>James R et. al. (2008)</b>	<b>Diario del Exportador (2017)</b>
			Almacenes <b>Távora (2014)</b>	Principios para almacenar <b>Bureau Veritas Formación (2011)</b>	Almacenes aduaneros <b>Diario del Exportador (2017)</b>	Necesidades de un almacén <b>Bureau Veritas Formación (2011)</b>
			Transporte interno <b>Ospina (2015)</b>	Modalidades de transporte de mercancías <b>Ballou et al. (2010)</b>	La rapidez y el riesgo <b>González P. et al. (2018)</b>	Seguimiento del transporte <b>Peña y Dávila (2012)</b>
			Distribución <b>Ospina (2016)</b>	Canales de distribución <b>Bravo (2019)</b>	Número de Intermediarios <b>Keller &amp; Kotler (2012)</b>	Comercio electrónico <b>Keller &amp; Kotler, (2012)</b>

Servicio al cliente  
**Alcocer y  
Knudsen (2019)**

Pedidos  
entregados  
completos  
**Tschohl, J.  
(2007)**

Capacitación  
para los  
empleados  
**Santos (2018)**

Estrategia en  
ventas  
**Bravo Vallejo  
(2019)**

<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Categoría</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Criterio 1</b>	<b>Criterio 2</b>	<b>Criterio 3</b>
¿Cómo es el proceso logístico y la facilitación del comercio exterior desde la experiencia de las empresas importadoras de juguetes Lima, 2021?	Conocer cómo es el proceso logístico y la facilitación del comercio exterior desde las experiencias de los empresarios importadores de juguetes Lima, 2021	Facilitación del comercio exterior	Armonización de Regímenes Aduaneros <b>El convenio de Kyoto</b> Infraestructura <b>Grainger (2008)</b>  Estándares de salud <b>Fondo para la aplicación de normal y el fomento del comercio</b>	Regímenes Definitivos <b>Sunat</b>  Capacidad portuaria <b>Turner, et al. (2004)</b>  Controles de salud	Tecnología portuaria <b>Empresa Portuaria Arica (2014)</b>  Controles sanitarios	Calidad portuaria <b>Maratuech (2015)</b>

---

El control aduanero <b>Gil (2006)</b>	Según momento de control	Según el régimen aduanero	Según tipo de obligación
	<b>Actualidad Empresarial (2018)</b>	<b>Actualidad Empresarial (2018)</b>	<b>Actualidad Empresarial (2018)</b>
Valoración aduanera <b>Solano (2020)</b>	Valor de transacción <b>Según Actualidad Empresarial (2018)</b>	Valor de transacción de mercancías similares <b>Según Actualidad Empresarial (2018)</b>	

---

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: YAYA CASTAÑEDA DORIS ROSARIO

I.2. Especialidad del Validador: MAGISTER EN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

I.3. Cargo e Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: JUICIO DE EXPERTOS

I.5. Autor del instrumento: Navarro Jiménez, Mónica: Dávila Ayllon, Estefanny

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

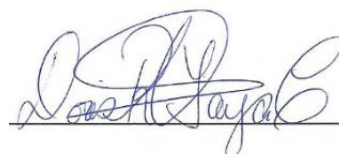
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Lima, 28 de septiembre del 2021

.....



Firma de experto informante

DNI: 42501813

Teléfono: 942158731

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



## **I. DATOS GENERALES:**

I.1. Apellidos y nombres del informante: MBA. Rogger O. Morán Santamaría

I.2. Especialidad del Validador: Comercio y Negocios Internacionales / Dirección y Administración de Empresas

I.3. Cargo e Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo - Docente / ICOMEX PERÚ - Gerente

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: JUICIO DE EXPERTOS

I.5. Autor del instrumento: Navarro Jiménez, Mónica: Dávila Ayllon, Estefanny

## **II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

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

## **III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

## **IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

75%

Lima, 27 de Setiembre del 2021



MBA. Rogger Orlando Morán Santamaría  
Docente de la Universidad Cesar Vallejo  
DNI: 44546517  
CLAD - 23303

Firma de experto informante

DNI: 44546517

Teléfono: 948880208

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

## **I. DATOS GENERALES:**

I.1. Apellidos y nombres del informante: Quiroz Quesada Tania

I.2. Especialidad del Validador: Mgtr. Derecho Civil y Comercial

I.3. Cargo e Institución donde labora: DTC Universidad César Vallejo

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: JUICIO DE EXPERTOS

I.5. Autor del instrumento: Navarro Jiménez, Mónica: Dávila Ayllon, Estefanny

## **II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						85%

## **III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

.....  
.....

## **IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

85%



Lima, 28 de Setiembre del 2021

.....

Firma de experto informante

DNI: 10861270

Teléfono: 987738658

**Matriz V de Aiken**

<b>Max</b>	4
<b>Min</b>	1
<b>K</b>	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken

$\bar{X}$  = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

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

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

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

**Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).**

		J1	J2	J3	J4	J5	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 2	Relevancia	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 3	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 4	Relevancia	3	3	4			3.3333	0.58	0.78	Valido
	Pertinencia	3	3	4			3.3333	0.58	0.78	Valido
	Claridad	3	3	4			3.3333	0.58	0.78	Valido
ITEM 5	Relevancia	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 6	Relevancia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM 7	Relevancia	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 8	Relevancia	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 9	Relevancia	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 10	Relevancia	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido

ITEM 11	Relevancia	4	3	4		3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4		3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4		3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 12	Relevancia	4	3	4		3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4		3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4		3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 13	Relevancia	4	3	4		3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4		3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4		3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 14	Relevancia	4	3	4		3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4		3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4		3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 15	Relevancia	4	4	4		4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4		4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4		4	0.00	1.00	Valido
ITEM 16	Relevancia	4	4	4		4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4		4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4		4	0.00	1.00	Valido
ITEM 17	Relevancia	4	4	4		4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4		4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4		4	0.00	1.00	Valido
ITEM 18	Relevancia	4	3	4		3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4		3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4		3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 19	Relevancia	4	3	4		3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4		3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4		3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 20	Relevancia	4	3	4		3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4		3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4		3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 21	Relevancia	4	4	4		4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4		4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4		4	0.00	1.00	Valido
ITEM 22	Relevancia	4	4	4		4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4		4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4		4	0.00	1.00	Valido
ITEM 23	Relevancia	4	3	4		3.6667	0.58	0.89	Valido
	Pertinencia	4	3	4		3.6667	0.58	0.89	Valido
	Claridad	4	3	4		3.6667	0.58	0.89	Valido
ITEM 24	Relevancia	4	4	4		4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4		4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4		4	0.00	1.00	Valido
ITEM 25	Relevancia	4	4	4		4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4		4	0.00	1.00	Valido

	<i>Claridad</i>	4	4	4			4	0.00	1.00	Valido
ITEM26	<i>Relevancia</i>	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido
	<i>Claridad</i>	4	3	4			3.6667	0.58	0.89	Valido

## GUÍA DE ENTREVISTA

Fecha: / /

Empresas:

### CONSENTIMIENTO INFORMADO GUÍA DE ENTREVISTA

Yo,..... con DNI..... en forma voluntaria; SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo conocer el proceso logístico y la facilitación del comercio exterior desde las experiencias de los empresarios importadores de juguetes Lima, 2021 Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo: .....

1. ¿Qué tácticas de negociación emplea para analizar el nivel de competencia de proveedores?

---

---

---

2. ¿Qué estrategias emplea para analizar la capacidad de producción de sus proveedores?

---

---

---

3. ¿Qué aspectos considera para elegir el agente de carga internacional?

---

---

---

4. ¿Cómo elige el depósito temporal cuando su mercancía llega al puerto del Callao?

---

---

---

5. ¿Alguna vez tuvo inconvenientes con su mercancía debido a la manipulación que se le dio en los almacenes?

---

---

---

6. ¿Usted considera que el costo de almacenamiento de los depósitos temporales va acorde con el servicio brindado?

---

---

---

**7.** ¿Usted considera que sus mercancías importadas tienen la necesidad de pasar por un depósito temporal?

---

---

---

**8.** ¿Está de acuerdo con los costos del transporte interno y con el horario de salida de mercancías asignado para el traslado a su almacén?

---

---

---

**9.** ¿Qué estrategias emplea para que el tiempo de traslado de sus mercancías sea el adecuado?

---

---

---

**10.** ¿Qué métodos aplica para darle un seguimiento de transporte a su mercancía?

---

---

---

**11.** ¿Qué estrategias emplea para elegir un canal de distribución para su mercancía?

---

---

---

**12.** ¿Usted utiliza un bróker para la importación de su mercadería?

---

---

---

**13.** ¿Tiene el conocimiento necesario por el cual sus mercancías se acogen al régimen de importación definitivo?

---

---

---

**14.** ¿Considera usted que el puerto del Callao tiene la capacidad suficiente para recibir las mercancías?

---

---

---

**15.** ¿Cree usted que se debe implementar tecnología en la zona portuaria para tener un proceso mucho más eficiente?

---

---

---

**16.** ¿Considera que la infraestructura portuaria influye en un proceso de importación más ágil?

---

---

---

**17.** ¿Usted considera que las medidas de salud tomadas para controlar las importaciones están siendo eficaces?

---

---

---

**18.** ¿Usted considera que la obtención de los permisos influye en el tiempo y costo de desaduanaje de su mercancía?

---

---

---

**19.** ¿Emplea usted herramientas digitales para solicitar los trámites necesarios en las entidades reguladoras?

---

---

---

**20.** ¿Usted considera que el despacho anticipado influye en el proceso logístico de su mercadería?

---

---

---

**21.** ¿Cree usted que la administración aduanera realiza controles eficaces?

---

---

---

**22.** ¿Cree usted que la administración aduanera facilita la entrega de documentos y el pago tributario de los importadores?



---

---

---

**23.** ¿Cree usted que el tiempo de la autorización de levante influye en el proceso logístico de su mercadería?

---

---

---

**24.** ¿A qué tipo de valoración se acogen sus mercancías materia de importación?

---

---

---

**25.** ¿Se le brinda facilitación por parte de la administración aduanera en el proceso de valoración de su mercadería?

---

---

---

**26.** ¿Cuenta con los permisos necesarios en el caso que usted importe mercancías similares?

---

---

---