



**SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

**Proceso de importación y aplicación de procesos logísticos para la  
tienda Essential Kicks de Lima, año 2023**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**

**Bachiller en Administración y Dirección de Negocios**

**Bachiller en Dirección de Negocios Globales**

**PRESENTADO POR:**

García Ponte, Carlos Jesús - Dirección de Negocios Globales

Panta Valle, Aaron - Dirección de Negocios Globales

Ruiz Samanez, Braulio Alfonso – Administración y Dirección de Negocios

Serna Chambi, Brigitt Cielo - Administración y Dirección de Negocios

**ASESOR:**

Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio

LIMA – PERÚ

2024

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

Dra. Roxana Alexandra Albarracin Aparicio

### **MIEMBROS DEL JURADO**

Guevara Moscoso, Luis Pedro

Huertas Valladares, Eduardo José

Pera Fronda, Carla

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Serna Chambi, Brigitt Cielo Identificado (a) con DNI N° 72721888 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Garcia Ponte, Carlos Jesús Identificado (a) con DNI N° 73125351 perteneciente al Programa de Dirección de Negocios Globales, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Ruiz Samanez, Braulio Alfonso Identificado (a) con DNI N° 74222968 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Panta Valle, Aaron Identificado (a) con DNI N° 72408051 perteneciente al Programa de Dirección de Negocios Globales, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

### DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

a) Somos los autores del documento académico titulado:

“Proceso de importación y aplicación de procesos logísticos para la tienda Essential Kicks de Lima, año 2023”

b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.

c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 24% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.



d) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 06/03/2024

**Firmas de los autores**

<b>Nombres</b>	<b>Apellidos</b>	<b>DNI</b>	<b>Firma</b>	<b>Huella</b>
Brigitt Cielo	Serna Chambi	72721888		
Carlos Jesús	Garcia Ponte	73125351		
Braulio Alfonso	Ruiz Samanez	74222968		
Aaron	Panta Valle	72408051		

**Firma del asesor**

<b>Nombres</b>	<b>Apellidos</b>	<b>DNI</b>	<b>Firma</b>	<b>Huella</b>
Roxana Alexandra	Albarracin Aparicio	41981490		

## **DEDICATORIA**

En primera instancia agradecemos a Dios por brindarnos los conocimientos para poder realizar este proyecto en conjunto.

**Serna Chambi, Brigitt Cielo**

**Panta Valle, Aaron**

**García Ponte, Carlos Jesús**

**Ruíz Samanez, Braulio Alfonso**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a la profesora Roxana Albarracín por la paciencia en cada paso que realizamos, y a nuestros familiares que nos apoyaron en todo momento.

**Serna Chambi, Brigitt Cielo**

**Panta Valle, Aaron**

**Garcia Ponte, Carlos Jesús**

**Ruíz Samanez, Braulio Alfonso**

## ÍNDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	2
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	4
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTOS	6
INDICE TEMÁTICO	7
INDICE DE TABLAS	9
INDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL	14
1.1 Título del Proyecto	14
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario	14
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	14
1.4 Alcance de la solución	15
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA	17
2.1 Descripción de la realidad problemática	17
2.1.2 Formulación del problema	20
2.1.2.1 Problema general	20
2.1.2.2 Problemas específicos	21
2.1.3 Objetivos de investigación	21
2.1.3.1 Objetivo general	21
2.1.3.2 Objetivos específicos	21
2.1.4 Justificación de la investigación	22
2.1.4.1 Justificación teórica	22
2.1.4.2 Justificación metodológica	22
2.1.4.3 Justificación práctica	23
2.1.5 Limitaciones de la investigación	24
2.1.6 Viabilidad de la investigación	24
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	25
3.1 Antecedentes	25
3.1.1 Antecedentes nacionales	25
3.1.2 Antecedentes internacionales	28

3.2 Marco teórico	31
3.2.1 Proceso de importación	31
3.2.2 Procesos logísticos	43
3.3 Definición de términos básicos	51
CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES	54
4.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas	54
4.1.1 Hipótesis principal	54
4.1.2 Hipótesis derivadas	54
4.2 Operacionalización de variables	54
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	57
5.1 Diseño metodológico	57
5.2 Diseño muestral	58
5.3 Población	58
5.4 Muestra	58
5.5 Técnica de recolección de datos	58
5.6 Técnicas estadísticas de procesamiento de la información	59
5.7 Resultados	60
5.7.1 Análisis descriptivo	60
5.7.1.1 Análisis ligados a las hipótesis	68
CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN	73
6.1 Alcance esperado	73
6.2 Descripción de la propuesta de innovación	73
6.3 Diagnóstico situacional	74
6.4 Procesamiento para la propuesta de mejora	76
6.4.1 Desarrollo del proyecto de innovación	76
6.4.2 Presupuesto	79
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES	82
FUENTES DE INFORMACIÓN	84
ANEXOS	87



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cumplimiento de mercancía.....	60
Tabla 2. Cumplimiento de aranceles.....	61
Tabla 3. Cumplimiento de gravamen.....	62
Tabla 4. Cumplimiento de almacenaje.....	64
Tabla 5. Cumplimiento de transporte.....	65
Tabla 6. Cumplimiento de distribución.....	67
Tabla 7. Presupuesto y costos .....	79

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cumplimiento de mercancía.....	60
Figura 2. Cumplimiento de aranceles.....	61
Figura 3. Cumplimiento de gravamen.....	63
Figura 4. Cumplimiento de almacenaje.....	64
Figura 5. Cumplimiento de transporte.....	65
Figura 6. Cumplimiento de distribución.....	67
Figura 7. Análisis FODA.....	74
Figura 8. Etapas para el manual de BPI.....	96

## RESUMEN

El propósito principal de este estudio fue crear un manual de buenas prácticas de importación con el fin de mejorar el desempeño y la productividad de la tienda Essential Kicks. En cuanto a la metodología se utilizaron: fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y nivel estudio de caso. Se consideró una muestra compuesta por 2 personas, colaboradores de la empresa, encargadas (1 área logística y 1 área administrativa). Como técnica se aplicó la lista de cotejo conformada por 28 preguntas para evaluar el proceso de importación y la gestión logística de la tienda Essential Kicks. Los resultados mostraron que se obtuvo un resultado del 70% dentro de los procesos de logística e importación de la tienda, eso indica que la empresa respeta los procesos de importación; sin embargo, se debe mejorar procesos como el almacenaje, tiempos, etc.; para así poder tomar decisiones rápidas y eficaces, para brindar satisfacción a nuestros clientes, con los productos que se ofrece.

Palabras claves: aranceles, almacenes, importación, exportación, procesos, logística, transporte.

## ABSTRACT

The main aim of this research was to develop a manual of best importation practices to enhance the performance and productivity of Essential Kicks store. Regarding the methodology used, it was applied, quantitative approach, descriptive design and case study level. A sample composed of 2 people, company collaborators, in charge (1 logistics area and 1 administrative area) was considered. As a technique, the checklist consisting of 28 questions was applied to evaluate the import process and logistics management of the Essential Kicks store. The results showed that a result of 70% was obtained within the store's logistics and import processes, which indicates that the company respects the import processes; However, processes such as storage, times, etc. must be improved; in order to be able to make quick and effective decisions, to provide satisfaction to our customers with the products offered.

Keywords: tariffs, warehouses, import, export, processes, logistics, transport.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se titula “Proceso de importación y aplicación de procesos logísticos para la tienda Essential Kicks de Lima, Año 2023”, cuyos componentes poseen una importancia considerable en el ámbito logístico. También establece la relación entre los procesos de importación y la aplicación de procesos logísticos en la tienda Essential Kicks.

Este trabajo de investigación abordará conceptos y antecedentes relacionados a procesos de importación, los cuales se pueden aplicar en el área de logística, como el manual de buenas prácticas para la importación de la tienda Essential Kicks, brindando mejoras para obtener mejores resultados en el área.

Los retrasos en la entrega pueden dificultar la planificación empresarial y la gestión de inventarios. La tienda puede tener dificultades para prever la demanda futura y mantener un inventario adecuado si los plazos de entrega no son consistentes. Esto puede dar lugar a excedentes o faltantes de inventario, lo que afecta negativamente la eficiencia operativa y los costos de almacenamiento. Además, la clara insatisfacción del cliente.

Es importante destacar que, en el primer apartado se examinan los detalles relacionados con la investigación en curso. El segundo apartado se enfoca en la explicación detallada de la investigación aplicada. El tercer apartado expone el marco teórico, el cual discute los antecedentes y los conceptos esenciales de las variables de estudio. El cuarto apartado contiene las hipótesis y la definición conceptual de dichas variables. En el quinto apartado se detalla la metodología de investigación. Por último, el sexto apartado presenta la propuesta de innovación que será aplicada en la empresa relevante.

## **CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL**

### **1.1 Título del Proyecto**

Proceso de importación y aplicación de procesos logísticos para la tienda  
Essential Kicks de Lima, Año 2023.

### **1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario**

La presente investigación tiene como área estratégica de desarrollo prioritario el análisis y mejora de procesos, debido a que busca estudiar los procesos de importación y mejorar los procesos logísticos dentro de las organizaciones del rubro y sobre todo de qué manera influye en la tienda Essential Kicks para su correcta productividad en el área administrativa y logística. Por ello, la investigación busca desarrollar dentro de la empresa la implementación de un manual de Buenas Prácticas de Importación que logren el mejoramiento de la tienda y su productividad.

### **1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación**

La actividad en la que se desarrollará la investigación será la actividad económica y logística, contribuyendo a la carrera de administración y negocios internacionales a través de la implementación de metodologías efectivas y mejora de procesos que generan atrasos en transporte y largos

tiempos de espera para los clientes de la tienda Essential Kicks lo cual está impactando negativamente en las ventas. Con ello se busca identificar la eficacia del proceso que se llevará a cabo en la investigación y el comportamiento de los clientes a base de esta mejora.

Según el informe emitido por el Centro de Investigación de Economía y Negocios Globales (CIEN), se proyectó una disminución del 1.3% en las exportaciones para el año 2023, llegando a un total de U\$S 62.8 mil millones. Esto provocó el corte de dos años de crecimiento consecutivo luego de la crisis del COVID 19. Pronostican que para el 2024 tendrán un débil crecimiento de sólo un 1.9%, llegando a la suma de U\$S 64.1 mil millones.

Según el dato estadístico, se puede dar a conocer sobre los conflictos que se encontraron para el año 2023, donde los resultados nos dan como resultado de una pérdida económica, donde aún los problemas climáticos siguen afectando negativamente a la exportación.

#### **1.4 Alcance de la solución**

La solución para el presente problema de investigación será el diseño de un manual de buenas prácticas de importación con lo cual este análisis aporta conocimientos y herramientas a la tienda Essential Kicks para poder llevar a cabo la mejora de su gestión logística desde proveedor en el extranjero hasta su cliente final en el Perú, por medio de estándares

logísticos que serán propuestos a partir del análisis situacional de la empresa.

**Población:** Colaboradores del área de logística de la empresa Essential Kicks y clientes.

**Lugar:** Distrito de Cercado de Lima, Perú

**Año:** 2023



## CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

### 2.1 Descripción de la realidad problemática

De acuerdo con el "Informe de Comercio Mundial 2023" publicado por la Organización Mundial del Comercio (OMC, 2023), se ha observado un significativo incremento en los costos de transporte marítimo debido a la congestión en los puertos y la escasez de contenedores. Esta situación ha generado un impacto adverso directo en la competitividad tanto de las empresas como de los consumidores a nivel global.

Además, la pandemia de COVID-19 ha exacerbado la situación al provocar una falta de mano de obra en los puertos a escala global, contribuyendo a la congestión y retrasos en la entrega de mercancías. Asimismo, el informe indicado anteriormente, destaca que los riesgos de seguridad como ataques cibernéticos y terrorismo, representan amenazas significativas para las empresas en la cadena de suministro global, con el potencial de ocasionar pérdidas financieras, daños a la reputación y la interrupción de las operaciones en casos extremos. Estos hallazgos subrayan la complejidad y los desafíos actuales en la gestión de la cadena de suministro a nivel global.

A nivel internacional, la congestión en los puertos y los aumentos en los costos de transporte marítimo pueden estar afectando la eficiencia de las operaciones globales y podría requerir la exploración de rutas de transporte alternativas y la evaluación de proveedores logísticos más eficientes.

A nivel nacional en Perú, la burocracia, la falta de infraestructura, logística eficiente y los altos costos logísticos pueden estar contribuyendo a la disminución de la competitividad, la colaboración con autoridades y la búsqueda de eficiencias en la cadena de suministro podrían ser cruciales.

Según el informe "Análisis integral de la logística en el Perú" del Banco Mundial en 2022, el país enfrenta desafíos significativos en su infraestructura logística. La falta de una infraestructura eficiente dificulta el transporte y la distribución de mercancías, manifestándose claramente en altas tasas de congestión en puertos y carreteras peruanas. Además, la burocracia excesiva en el Perú impacta negativamente el comercio internacional y la importación de mercancías, evidenciado por prolongados tiempos de tramitación de permisos y licencias.

La falta de competitividad del Perú en el comercio internacional, atribuida a altos costos logísticos, se traduce en una disminución en su participación en el comercio mundial, según el mismo informe del Banco Mundial. Estos hallazgos resaltan la necesidad crítica de reformas y mejoras en la infraestructura y procesos logísticos del país para impulsar su competitividad a nivel global.

Adicionalmente, la inseguridad en Lima representa un problema importante, generando aumentos en los costos de seguros y retrasos en la entrega de mercancías. Estos desafíos combinados subrayan la necesidad

de intervenciones estratégicas y mejoras en la gestión logística local para optimizar la cadena de suministro en Lima.

A nivel local en Lima, la congestión en el puerto del Callao, la infraestructura de transporte insuficiente y la inseguridad en la ciudad pueden estar impactando directamente en la cadena de suministro y la operación diaria de la empresa, se podrían considerar inversiones en logística interna y colaboración con las autoridades locales para abordar la congestión y la seguridad.

El puerto del Callao, siendo el principal punto de entrada de mercancías al Perú, enfrenta una congestión que provoca retrasos en las entregas, impactando la eficiencia del proceso de importación. El déficit de la infraestructura de transporte en Lima se traduce en tiempos de tránsito prolongados y altos costos para transportar mercancías desde el puerto hasta los centros de distribución.

La situación de importación y logística presenta desafíos significativos para la empresa Essential Kicks, donde se dedica a la importación y comercio de productos, donde presenta inconvenientes en los procesos logísticos como ineficiencia en uso de tecnologías, deficiencia en la distribución, demora en las entregas de productos, generando pérdidas económicas e insatisfacción del cliente.

El pronóstico indica que los desafíos en la importación y logística pueden persistir si no se implementan medidas correctivas como la buena práctica de importación. El control efectivo del problema implica estrategias adaptadas a cada nivel de desafío identificado, buscando implementar tecnologías de seguimiento y gestión de la cadena de suministro, así como participar en iniciativas gubernamentales para mejorar la infraestructura, podrían ser pasos clave para controlar y mitigar estos desafíos. Además, la participación activa en redes logísticas y la diversificación de proveedores podrían contribuir a la resiliencia en un entorno operativo desafiante.

El análisis exhaustivo de los desafíos en importación y logística ofrece a la empresa una perspectiva muy importante. Al identificar con precisión obstáculos como la congestión portuaria, la burocracia y la infraestructura deficiente, se brinda una oportunidad única de prepararse proactivamente y adoptar estrategias específicas. Este enfoque estratégico no solo anticipa tendencias futuras, sino que también mejora la competitividad a nivel global, nacional y local. Al abordar estos desafíos, la empresa puede fortalecer su resiliencia, optimizar recursos y avanzar hacia operaciones más eficientes. Este análisis proporciona una guía esencial para una gestión de importación y logística exitosa y competitiva.

## **2.1.2 Formulación del problema**

### **2.1.2.1 Problema general**

¿De qué manera los procesos de importación se relacionan con la aplicación de procesos logísticos de la tienda Essential Kicks de Lima, año 2023?

#### **2.1.2.2 Problemas específicos**

¿De qué manera los procesos de importación se relacionan con el almacenaje de la tienda Essential Kicks de Lima, año 2023?

¿De qué manera los procesos de importación se relacionan con el transporte de la tienda Essential Kicks de Lima, año 2023?

¿De qué manera los procesos de importación se relacionan con la distribución de la tienda Essential Kicks de Lima, año 2023?

### **2.1.3 Objetivos de investigación**

#### **2.1.3.1 Objetivo general**

Analizar cómo los procedimientos de importación están vinculados con la implementación de procesos logísticos en la tienda Essential Kicks de Lima durante el año 2023.

#### **2.1.3.2 Objetivos específicos**

Analizar la relación entre los procesos de importación con el almacenaje de la tienda Essential Kicks de Lima, año 2023.

Analizar la relación entre los procesos de importación con el transporte de la tienda Essential Kicks de Lima, año 2023.

Analizar la relación entre los procesos de importación con la distribución de la tienda Essential Kicks de Lima, año 2023.

#### **2.1.4 Justificación de la investigación**

##### **2.1.4.1 Justificación teórica**

Esta investigación se basa en la aplicación de conceptos y teorías logísticas en el ámbito de la importación de productos. Se buscará analizar y utilizar herramientas y enfoques teóricos que permitan identificar los puntos débiles del proceso actual y proponer estrategias eficientes para su mejora. Así mismo, la investigación se apoyará en la lectura especializada y en las buenas prácticas en logística de importación.

##### **2.1.4.2 Justificación metodológica**

La investigación se llevará a cabo utilizando un enfoque metodológico que involucra el análisis de datos, la implementación de procesos logísticos. Para ello, se recopilaron datos relevantes sobre el proceso actual de importación, se identificaron los problemas y se propondrán soluciones basadas en la investigación teórica y las mejores prácticas. La metodología permitirá obtener resultados sólidos y aplicables a la realidad de la empresa.

#### **2.1.4.3 Justificación práctica**

Se cuenta con una justificación práctica pues la investigación tendrá un impacto directo en la optimización del proceso logístico. La disminución de los plazos de entrega en la importación de productos repercute directamente en la eficacia y competitividad de la empresa. Una investigación en este sentido busca identificar y proponer mejoras en las estrategias de importación, con el objetivo de optimizar el proceso logístico y reducir los tiempos de entrega. Esto puede resultar en beneficios prácticos, como la disminución de los costos operativos, la mejora en la satisfacción del cliente y la capacidad de ofrecer productos en el mercado de manera más ágil.

### **2.1.5 Limitaciones de la investigación**

Una de las limitaciones clave identificadas para llevar a cabo este estudio es que un miembro del equipo está trabajando en otro país con una zona horaria diferente. No obstante, esta limitación no afecta el progreso del trabajo, ya que los otros miembros del equipo se encargan de los aspectos que requieren estar físicamente presentes en el estudio.

### **2.1.6 Viabilidad de la investigación**

La investigación es viable en términos de recursos y tiempo. La empresa objeto de estudio tiene un interés directo en mejorar su proceso de importación debido a las consecuencias negativas que está teniendo en su operación y relación con los clientes. Se contarán con los recursos necesarios, como acceso a datos y lecturas especializada, así como el apoyo de personal involucrado en el proceso logístico de importación. Además, el tiempo previsto para la investigación permitirá realizar un análisis exhaustivo y proponer soluciones concretas.



## CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

### 3.1 Antecedentes

En este proceso se desarrollará los 3 antecedentes nacionales y 3 antecedentes internacionales.

#### 3.1.1 Antecedentes nacionales

Salvatierra (2021) llevó a cabo una investigación con el título "Propuesta de Mejora de la Gestión Logística como Factor Clave para la Sostenibilidad de Emprendimientos en las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) del Sector Comercial, Específicamente en el Rubro de Farmacias en el Distrito de La Victoria, Lima 2021". El propósito primordial de este estudio fue sugerir mejoras en la administración logística con el fin de garantizar la sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas, específicamente en el ámbito de las farmacias ubicadas en el distrito de La Victoria, Lima, durante el año 2021.

Se aplicó una metodología descriptiva de carácter no experimental con un enfoque cuantitativo. Se utilizó la técnica de encuesta a través de un cuestionario elaborado para investigar las variables relevantes. La población objetivo y la muestra comprendieron 30 farmacias con Registro Único de Contribuyente (RUC) 10 en el distrito de La Victoria.

Los resultados descriptivos revelaron la identificación de cuatro factores logísticos relevantes: calidad, cantidad, lugar y tiempo. Cada uno de estos factores superó el 50% en el nivel medio, indicando un potencial significativo para mejoras. Se elaboró un plan de mejora con el fin de que las empresas del estudio puedan competir en condiciones más favorables.

En resumen, se concluyó que las empresas del estudio necesitan implementar mejoras en su sistema logístico para alcanzar los objetivos propuestos. El análisis correlacional mediante el coeficiente Rho de Spearman mostró una correlación positiva débil (0.305) con un p-valor de 0.031, menor a 0.05, indicando una conexión entre las variables en estudio. Esto sugiere que una gestión administrativa eficiente se traduce en una gestión de inventarios exitosa. Como recomendación, se sugiere mejorar aspectos clave de la gestión administrativa, como la planificación, organización de órdenes y estantes, y una gestión efectiva del inventario, junto con una dirección eficaz y control eficiente por parte de los responsables de los inventarios.

Pérez (2021), realizó una investigación titulada “Estrategias logísticas para mejorar la importación de maquinarias agrícolas y accesorios en la empresa GRUPO AGROTEC MAQUINARIAS SAC” para optar el grado de Título Profesional de Licenciado en negocios internacionales, la cual fue de tipo aplicada y enfoque cuantitativo. De la misma manera, la finalidad fue la formulación de estrategias logísticas dirigidas a mejorar la importación de maquinaria agrícola y accesorios en la empresa Grupo Agrotec

Maquinarias SAC. La población de este estudio incluyó a los trabajadores y expertos en temas de importación de la empresa. Adicionalmente, se optó por una muestra compuesta por 9 empleados y 4 especialistas. En esta instancia, se emplearon tácticas de entrevista y encuesta para recopilar la información que se refleja en los hallazgos de la investigación.

En resumen, se descubrió que la mayoría de los empleados (75%) no planifican el proceso de importación. Esto genera una baja eficiencia en la inspección y control de calidad de los equipos. Por ende, se recomienda la capacitación del personal del área de logística para mejorar la ejecución de los procesos de importación de equipos pesados, con el objetivo de reducir tanto el tiempo como los costos asociados a la solicitud de pedidos al proveedor.

Rosa (2021), realizó una investigación titulada “Propuesta de mejora de los procesos de importación de juguetes, en condición de mercancías restringidas” para optar por el grado en Ciencias económicas y empresariales, la cual es de tipo descriptivo, no experimental. Tuvo como objetivo proponer soluciones concretas y prácticas que ayuden a mejorar los procesos existentes, buscando identificar los obstáculos y desafíos en la importación de juguetes restringidos y desarrollar propuestas concretas para agilizar dichos procesos. Se emplearon métodos de recolección de datos que incluyeron tanto encuestas como entrevistas. Se seleccionó una muestra de 14 empresas de importación ubicadas en Lima que hayan enfrentado problemas con SUNAT en la importación de juguetes clasificados como mercancía restringida. Lo cual dió como resultado que el

57% de la muestra considera que existe una demora del proceso de importación de mercancías restringidas en especial juguetes. Esto nos muestra que más del 50% de importadores tienen problemas al traer juguetes al país y estos problemas son en su mayoría en la etapa de emitir o de solicitar el documento de control. Finalmente, se concluye que se deben implementar mejoras en los procesos de importación de juguetes en condición de mercancías restringidas, debido a la evidencia de deficiencias existentes en dicho ámbito. Además, en relación con los estudios realizados sobre las deficiencias en el despacho de importación de juguetes, la bibliografía señala que existen diversos aspectos que las originan, como la demora por la falta de un documento de control y la operatividad de sistemas como la VUCE, así como la falta de agilidad en su funcionamiento.

### **3.1.2 Antecedentes internacionales**

Gómez y Ochoa (2020), desarrollaron una investigación titulada “Diseño del manual de procedimientos de importación de automóviles desde el mercado belgica”, para optar el grado de Título de Ingeniero en Comercio Exterior, la cual fue de tipo aplicada y enfoque cuantitativo, donde la técnica usada fue la encuesta y la herramienta es la recolección de datos de una encuesta que se realizó a los 21 trabajadores de la empresa. En consecuencia, el propósito fue desarrollar un manual de procedimientos para la importación de vehículos nuevos desde el mercado de Bélgica, una

iniciativa que podría generar una significativa oportunidad para impulsar la economía del sector y promover la competitividad en los años venideros.

Para este estudio, se identificó como población a 21 empresas dedicadas a la importación de vehículos bajo la subpartida 8703.22.90.90, con matriz y sucursal en la ciudad de Guayaquil, según datos brindados por el Banco Central del Ecuador correspondientes al año 2019.

En términos de metodología, la investigación se fundamentó en un muestreo no probabilístico que seleccionó muestras con características particulares. Se empleó el tipo de muestreo intencional o por juicio, fundamentado en el conocimiento y la elección del investigador respecto a las características relevantes para la investigación.

Como conclusión, se proyecta que la implementación del manual de procedimientos permitirá que el sector automotriz nacional oriente sus operaciones hacia el ensamblaje de vehículos mediante la importación en formato CKD, mediante el sistema de admisión temporal para perfeccionamiento activo. Este enfoque facilita el aumento de empresas ensambladoras automotrices y la adquisición de vehículos a un menor costo.

Vicencio (2021) realizó una investigación titulada “Estrategias en actividades internas para una mejora en el flujo logístico de operaciones en la empresa IDIEM en el período 2021-2022” para optar el grado de Licenciado en Ingeniería industrial y logística, la cual fue de tipo aplicada y enfoque cuantitativo. Además, se procuró aplicar estrategias internas para

mejorar la eficiencia en el flujo operativo logístico de la empresa IDIEM durante el periodo 2021-2022. En lo que respecta al método utilizado, se realizó una revisión de la literatura y una encuesta, cuyos resultados se presentaron a través de tablas y gráficos estadísticos para mostrar los datos recopilados.

La población total considerada incluyó a todos los empleados de la empresa IDIEM, totalizando 967 personas respectivamente. En resumen, los resultados principales indicaron que la mayoría de los trabajadores son hombres con edades entre 18 y 25 años, la mayoría de ellos poseen más de 5 años de experiencia laboral en la empresa, y consideran que su desempeño y trabajo son significativos y de alta calidad, respectivamente. Además, Mencionaron que los pagos en la compañía se realizan de manera puntual en cumplimiento con el Código del Trabajo (2008) y la legislación chilena número 20281, la cual establece el salario base.

En cuanto al análisis de costo-beneficio, la propuesta demostró ser claramente viable, con la posibilidad de recuperar la inversión realizada y generar beneficios para la empresa desde el primer año. Las acciones como las sesiones de trabajo entre empleados y gerentes, talleres, y la contratación de un especialista en logística, están dirigidas a mejorar la eficiencia del flujo operativo logístico en la empresa IDIEM.

**Valencia y Sares (2022)**, en su investigación titulada "Propuesta para Mejorar los Procesos Logísticos en el Área de Documentos de la Empresa

TramacoExpress", implementaron el Ciclo de Deming. Su objetivo era desarrollar estrategias administrativas que aumentaran la productividad y la eficiencia laboral. En este contexto, se emplearon enfoques de investigación mixta, utilizando técnicas como encuestas y entrevistas. Los datos obtenidos revelaron la falta de procesos definidos en el área logística de la empresa, la ausencia de una ficha de recolección de datos, la omisión del pesaje de paquetes al recibirlos y la carencia de capacitación para los supervisores.

La población seleccionada para las entrevistas comprende a tres individuos específicos: el Gerente General, el jefe del área de Logística y el Jefe de Servicios al Cliente.

La aplicación de un cuestionario de 10 preguntas a los clientes con contrato con la empresa "TramacoExpress" permitió recopilar datos que facilitaron la identificación de posibles causas del problema bajo estudio. Esta encuesta proporcionó los datos cuantitativos necesarios para llevar a cabo el análisis correspondiente.

Como resultado de estos problemas identificados, los clientes experimentan insatisfacción debido a pérdidas y retrasos en los envíos. Para tratar estos temas, se sugiere una propuesta que se fundamenta en el ciclo de Deming, donde se han implementado acciones correctivas para la empresa, con una inversión de S/1,725.00.

## **3.2 Marco teórico**

### **3.2.1 Proceso de importación:**

## Importación

La importación implica que un país adquiera bienes y servicios provenientes de otro país con el propósito de utilizarlos dentro de su propia jurisdicción. Es una parte esencial del comercio internacional y complementa la exportación, permitiendo a los países obtener productos que no producen o que pueden adquirir de manera más eficiente en el extranjero.

Cuando un país realiza importaciones, estas pueden abarcar una variedad de productos, como manufacturas, materias primas, tecnología, servicios y otros tipos de bienes y servicios. Estas importaciones son utilizadas para satisfacer la demanda interna de productos que no están disponibles o son limitados en el país importador.

Las importaciones pueden ser realizadas por empresas privadas, gobiernos u otras entidades. Similar a la exportación, la importación contribuye a la interconexión global de las economías, promoviendo el comercio de bienes y servicios a escala global.

La importación puede ofrecer beneficios como acceso a una mayor variedad de productos, reducción de costos de producción, y satisfacción de la solicitud de productos que no se fabrican en la región. Sin embargo, también puede presentar desafíos, como la dependencia de suministros externos, la competencia con productos locales y la necesidad de



gestionar las variaciones en las tasas de cambio.. Según el Instituto Europeo de Posgrado (2018) define la importación como:

Tráfico de bienes o servicios adquiridos por un país en otro territorio para su uso en territorio nacional. Las importaciones permiten a los agentes económicos adquirir los productos que en su país no se producen o bien obteniendo un beneficio para empresarios y consumidores (más baratos, mayor calidad...). (párr.5)

Se indica en la cita anteriormente señalada que se puede definir la importación como un tráfico de bienes y servicios entre territorios, con la finalidad de abastecerse en un recurso con el que no cuenta, de la forma más económica y que no rompa su producción.

De igual manera, La importación se describe como la adquisición de productos o servicios originarios de una nación extranjera con la intención de emplearlos dentro del país de origen.

Las importaciones tienen efecto en la demanda agregada de un país, ya que, si el valor de las importaciones aumenta, la demanda agregada disminuye; y viceversa, si se adquieren menos bienes al exterior, la demanda agregada se incrementará.

(Banco santander, parr. 3)

En la cita anteriormente señalada se puede definir la importación como las importaciones afectan la demanda agregada de un país. Aumentando las importaciones tiende a reducir la demanda agregada, mientras que reducir las importaciones tiende a aumentarla.

Finalmente, se puede definir la importación como aquella “acción comercial que tiene como objetivo adquirir productos que hay en el extranjero y que no encontramos en nuestro territorio nacional, o en el caso de que haya, los precios sean muy superiores que en el país extranjero” (Kiziryan, 2020, parr. 2).

Según lo señalado por el autor, se puede describir la importación como una actividad comercial que se concentra en adquirir productos específicos desde el extranjero, ya sea porque no se encuentran a la venta en el ámbito local o debido a que los precios en el extranjero resultan más competitivos. La estrategia tiene como objetivo la obtención de productos a un costo más reducido o la posibilidad de acceder a bienes que de otra manera no estarían disponibles en el mercado nacional.

## **Comercio**

El comercio conlleva la transferencia de bienes y servicios entre personas, compañías o países, siendo una actividad económica fundamental que fomenta el traslado de mercancías y prestación de servicios a través de los límites territoriales.. Este proceso contribuye al avance económico

tanto a nivel local como nacional e internacional. Este intercambio comercial puede manifestarse de diversas maneras y en distintas magnitudes, abarcando desde transacciones locales en mercados pequeños hasta operaciones a gran escala entre países.

Existen dos tipos principales de comercio:

**Comercio Internacional:** Se trata del intercambio comercial de bienes y servicios entre naciones diversas. La implicación de las naciones en el comercio global persigue capitalizar sus ventajas relativas, enfocándose en la producción eficaz de bienes, y obtener acceso a productos que no están disponibles localmente o cuya producción resulta más costosa a nivel interno.

**Comercio Nacional o Local:** Ocurre dentro de las fronteras de un país o incluso en áreas más pequeñas, como ciudades o comunidades. Este tipo de comercio puede ser entre empresas (comercio B2B), entre empresas y consumidores (comercio B2C), o entre consumidores (comercio C2C). Incluye transacciones en mercados locales, tiendas minoristas, y otras formas de intercambio a nivel nacional.

El comercio puede ser clasificado también en términos de la naturaleza de los bienes y servicios intercambiados:

- Comercio de Bienes: Se trata de la adquisición y venta de artículos físicos, tales como productos manufacturados, materias primas, maquinaria, entre otros.
- Comercio de Servicios: Se trata de la transacción de servicios que no son físicos, tales como servicios profesionales, turismo, educación, entre otros.

Según la Editorial Etecé (2022) define el comercio como transferencias de bienes y servicios entre diversos actores económicos. Desde tiempos inmemoriales, esta práctica ha sido fundamental para el establecimiento y desarrollo de las primeras economías conocidas, sirviendo como el tejido conectivo que ha permitido el flujo de recursos y la expansión de las culturas a lo largo de la historia.

Este intercambio no se limita únicamente a la transacción monetaria, sino que abarca una variedad de formas de interacción económica que incluyen trueques, negociaciones, y acuerdos comerciales, entre otros. Desde el trueque de productos básicos en antiguos mercados hasta las complejas transacciones financieras en la era moderna, la actividad económica ha evolucionado en consonancia con el avance de la sociedad y la tecnología.

Además de su importancia en el ámbito económico, esta actividad ha desempeñado un papel crucial en la interconexión de culturas y sociedades a lo largo del tiempo. A través del intercambio de bienes y servicios, se han transmitido ideas, tecnologías y prácticas culturales,

enriqueciendo así el tejido cultural global y facilitando el crecimiento y la evolución de las civilizaciones.

En resumen, la actividad económica, ya sea en forma de intercambios comerciales simples o complejas transacciones financieras, ha sido y sigue siendo un pilar fundamental en la estructura de las sociedades humanas, impulsando el progreso en los aspectos económicos y culturales a través del tiempo.

Así también, según él Váldez (2023) define qué comercio como una actividad que implica intercambiar bienes o servicios mediante la compra y venta, en la que tanto vendedor como comprador obtienen beneficios, y participan otros elementos intermedios en el proceso. Su origen se remonta al término latino "commercium", que implica el intercambio de bienes, derivado de "merx" y "mercis", que significan "mercancía". Este concepto también se emplea para describir tanto establecimientos como tiendas, lugares donde se llevan a cabo transacciones comerciales.

Es un sector industrial que depende de otros para abastecerse y producir, lo que destaca la importancia del comercio en la economía nacional y mundial. Según la región y los recursos disponibles, cada área se especializa en ciertos aspectos de la producción, facilitando así el comercio con otras regiones.

Finalmente, según el Banco Mundial (2022) define el comercio como:

El comercio impulsa el desarrollo al generar empleos de calidad, disminuir la pobreza y ampliar las oportunidades económicas.

Estudios recientes indican que la apertura comercial fomenta el crecimiento económico en un rango aproximado de 1 a 1,5 puntos porcentuales, lo que resulta en un incremento de entre el 10 % y el 20 % en los ingresos a lo largo de diez años. (párr. 2)

Tal como el autor señala se puede definir el comercio como fundamental para impulsar el crecimiento económico con impactos positivos en el empleo, la reducción de la pobreza y el aumento de oportunidades económicas.

### **Análisis de inventario**

El análisis de inventario es un proceso esencial para evaluar y gestionar los bienes y productos que una empresa mantiene en stock. Implica revisar los niveles de inventario en comparación con la demanda, calcular la rotación de inventarios para mejorar la eficiencia, evaluar el valor financiero del inventario, y utilizar tecnologías y sistemas para un seguimiento preciso. También implica pronosticar la demanda futura, establecer estrategias de reorden y, en general, tomar decisiones informadas sobre cómo administrar y controlar los inventarios de manera efectiva. Este análisis es fundamental para optimizar la liquidez, reducir costos y garantizar que la empresa satisfaga las demandas del mercado de manera eficiente. Según Serrato (2022) define el análisis de inventario como:

El examen del inventario es útil para que una empresa comprenda cómo satisfacer los pedidos de los clientes y reducir los costos relacionados con el inventario. Proporcionamos recomendaciones junto con las fórmulas y métricas esenciales que necesita para analizar el inventario de su empresa. (párr. 1)

En la cita mencionada previamente, se puede describir el análisis de inventario como una herramienta que facilita a una empresa comprender cómo cumplir eficientemente con las solicitudes de los clientes, al mismo tiempo que mantiene los costos de inventario en niveles mínimos.

Así también, según Madero (2022) define el análisis de inventario como:

El método de clasificación de inventarios conocido como inventario ABC consiste en asignar a cada artículo (SKU) una categoría o clase según su relevancia para la empresa. Esta técnica ayuda a las organizaciones a determinar qué productos son fundamentales para el éxito y la rentabilidad del negocio. (párr. 2)

Según lo señalado en la cita previa se puede definir el análisis de inventario como un Método empleado para vincular cada SKU (unidad de mantenimiento de inventario, en inglés Stock Keeping Unit) con una categoría o clase de productos, considerando su relevancia para la empresa considerando factores como la demanda o rentabilidad del producto.

Finalmente, según Rodríguez (2023) define el análisis de inventario como:

Es un sistema diseñado para que una empresa administre el inventario que guarda. De este modo, no solo se mantiene informada sobre qué artículos posee, sino que también determina cuáles deben ser movidos con mayor rapidez, cuáles son escasos, cuál es su rotación y en qué productos se invierten más recursos para su almacenamiento adecuado (párr. 3)

De acuerdo con la cita mencionada con antelación se puede definir el análisis de inventario como un sistema elaborado con el fin de facilitar la administración de existencias en una compañía.

## **Exportación**

La exportación implica el envío de productos y servicios fabricados en un país hacia otro con la intención de comercializarlos, siendo un componente vital del intercambio comercial internacional y teniendo un papel fundamental en la economía mundial. Los países participan en la exportación para aprovechar sus ventajas comparativas, aumentar ingresos, generar empleo y mejorar la balanza comercial.

Una variedad de productos y servicios, tales como artículos manufacturados, materias primas, productos agrícolas, tecnología y servicios profesionales, pueden ser exportados. La exportación puede ser llevada a cabo por empresas individuales, cooperativas o incluso por gobiernos, dependiendo de la estructura económica y política de un país.



Los beneficios de la exportación incluyen la diversificación de la economía, la obtención de divisas extranjeras, la expansión de mercados y el estímulo al desarrollo económico. Sin embargo, también pueden surgir desafíos como barreras comerciales, variaciones en las tasas de cambio y la necesidad de cumplir con estándares y regulaciones internacionales.

Exportar es vender bienes o servicios producidos o generados en un país a compradores del exterior. Importar es lo contrario, comprar en un país bienes o servicios producidos y vendidos por un país diferente. (Diario Expansión, párr. 1)

De acuerdo con lo mencionado en la referencia anterior, se enfatizan dos conceptos fundamentales en el campo del comercio internacional. Primero, la exportación se define como la práctica de vender productos o servicios fabricados en un país a clientes extranjeros, siendo esencial para ampliar los mercados y aumentar los ingresos. Además, la importación implica obtener bienes o servicios procedentes de otro país, teniendo un papel vital en la cumplimentación de la demanda nacional y en el acceso a productos que no están disponibles localmente. En conjunto, estos procesos de exportación e importación constituyen los cimientos del intercambio económico global, permitiendo la especialización, diversificación y cooperación entre naciones para lograr un desarrollo económico más amplio y eficiente.

Así también, según la SUNAT, define la exportación como:

Es el régimen aduanero que permite la salida del territorio aduanero de las mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo definitivo en el exterior, no está afecta a tributo alguno. Los pagos que deberá realizar corresponden al traslado de la mercancía y está sujeta a las tarifas definidas por la empresa que brinde el servicio de transporte internacional, agenciamiento, traslados internos, etc. (párr. 1)

Finalmente, según ESERP business school (2018) define la exportación como:

El comercio internacional ya sea importando o exportando es el movimiento de servicios y bienes entre los diferentes mercados y países. Se usan divisas y depende de las regulaciones adicionales que constituyen los participantes en el trueque y con base en lo expresado en la cita mencionada anteriormente, se destaca que el comercio internacional, ya sea mediante importaciones o exportaciones, implica el comercio de productos y servicios entre diversos mercados y países. Este intercambio se efectúa utilizando distintas monedas y está sujeto a normativas adicionales establecidas por los participantes comerciales y los gobiernos de los países involucrados. En esencia, el comercio internacional se fundamenta en la colaboración entre naciones, donde las empresas y los gobiernos negocian y llevan a cabo transacciones económicas a través de las fronteras. Las divisas y las regulaciones desempeñan un papel crucial en este proceso, ya que influyen en las condiciones

y términos del intercambio, así como en la fluidez y equidad de las transacciones internacionales.

### 3.2.2 Procesos logísticos

#### Logística

La logística constituye un procedimiento sistemático que comprende la planificación, implementación y supervisión del flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información, contribuyendo a la optimización de costos, mejora de la eficiencia operativa y mayor competitividad en el mercado.

De acuerdo con Sevilla (2020), la logística abarca actividades como transporte, almacenamiento y distribución de productos en el mercado, considerándose operaciones que están más allá del proceso de fabricación primaria de un artículo. Por esta razón, la logística es uno de los departamentos empresariales más propensos a ser externalizados o subcontratados. El término "logística" tiene su origen en el concepto militar francés "logistique", referente al transporte, suministro y alojamiento de las tropas, y en la actualidad se utiliza también en el ámbito empresarial, particularmente en áreas como el marketing y la distribución. Algunas personas describen la logística como el manejo de materiales y productos desde su obtención inicial hasta su entrega al cliente.

Como se indicó en la cita anteriormente mencionada, se destaca que la logística aborda todas las actividades relacionadas con la gestión eficiente

y efectiva del movimiento de productos a lo largo de la cadena de abastecimiento, garantizando que los bienes estén disponibles en el momento y lugar adecuados para satisfacer las necesidades del consumidor.

Así también, según Mira (2024) define la logística como:

La logística engloba todas las acciones requeridas para llevar un producto al consumidor, desde la obtención de las materias primas hasta su fabricación, adoptando un enfoque holístico y completo. En términos generales, se puede describir la logística como la gestión tanto del flujo de materiales como de información en los productos o servicios de una empresa. (párr. 2)

Con base en la cita anterior, se describe que la logística se encarga de garantizar la disponibilidad de productos en el momento y lugar apropiados, gestionando tanto el desplazamiento físico de los materiales como la información asociada. Este proceso contribuye a establecer un sistema de abastecimiento eficaz y eficiente para cumplir con las exigencias del consumidor.

Finalmente, según Perez (2022) define la logística como:

Logística es la función que se ocupa de planificar, implementar y controlar el flujo eficiente y eficaz de servicios, información y bienes entre el punto de origen y el de consumo, asegurando que, tanto la

función de transporte como la de almacenamiento contribuyan a cumplir con los requisitos del cliente. (párr. 1)

De acuerdo con lo mencionado en la cita anterior, se explica que la logística se ocupa de gestionar la cadena de suministro de manera eficiente y eficaz, asegurando que todas las etapas, desde la obtención de materias primas hasta la entrega al cliente, se realicen de forma coordinada y satisfaciendo los requisitos del cliente.

### **Distribución**

En el ámbito empresarial, el término distribución hace referencia al procedimiento que involucra el transporte, almacenamiento y entrega de productos y servicios desde el fabricante o proveedor hasta el consumidor final. Este procedimiento involucra la planificación, ejecución y supervisión efectiva de los movimientos de productos con el objetivo de cumplir con las exigencias de los clientes. Para Kotler y Armstrong (2003) la distribución se define de la siguiente manera:

El canal de distribución, también conocido como canal de mercadotecnia, consiste en un conjunto de organizaciones interrelacionadas que participan en el proceso de poner un producto o servicio a disposición del consumidor o usuario empresarial, para su posterior utilización o consumo. (p. 354)

Se indica en la cita anterior que se puede definir la distribución como un conjunto de organización interdependiente, con la finalidad de que el consumidor final obtenga el servicio o producto que desea adquirir para su utilización o consumo.

Así también, según Coll (2021) define la distribución como:

Es un aspecto crucial y relevante en el ámbito empresarial y del marketing ya que es la distribución. De hecho, la distribución es un componente esencial tanto en la estrategia del marketing mix como en las reconocidas 4P del marketing. (párr. 2)

En la cita anterior se explica que la distribución cuenta con un papel crucial en la estrategia de marketing y constituye una de las consideraciones fundamentales, representada en las 4P, que las empresas deben considerar para lograr el éxito en el mercado.

Finalmente, según Porto (2021) explica la distribución como:

Es la acción y efecto de distribuir (dividir algo entre varias personas, dar a algo el destino conveniente, entregar una mercancía). El término, que procede del latín distributio, es muy habitual en el comercio para nombrar al reparto de productos. (párr. 1)

Según el autor de la cita previamente mencionada señala que se puede definir la distribución implica la organización y entrega eficiente de bienes o servicios a diferentes destinatarios o lugares, asegurando que lleguen a su destino final de manera conveniente.

## Almacenaje

Dentro del proceso logístico, el almacenamiento implica la gestión temporal de materias primas o productos, manteniéndolos bajo supervisión en un espacio específico con el fin de prevenir daños y minimizar los desperdicios.

Según Vélez (2020) en su tema "¿Qué es la logística de almacenamiento y cuál es su importancia en el sector industrial?" explica que la logística de almacenamiento de mercancías se considera una herramienta táctica y estratégica de gran utilidad. Su implementación no solo optimiza los procesos de almacenaje en una empresa, sino que también contribuye a incrementar y mejorar su competitividad en el mercado. Una empresa que busca destacar en su sector debe evaluar meticulosamente las ventajas y beneficios derivados de una gestión adecuada del almacén. Este enfoque es crucial para posicionarla por encima de sus competidores, que quizás no priorizan este aspecto de manera tan clara. En la actualidad, la eficiencia y la automatización de operaciones permiten que los nuevos modelos de negocio cuenten con centros logísticos optimizados, dotados de tecnología avanzada y que sean más respetuosos con el medio ambiente. Estas mejoras conllevan una disminución en gastos, ahorro de tiempo y una mejora en la seguridad en el entorno laboral. En conjunto, estas características favorecen el desarrollo efectivo del proceso logístico

y posicionan a la empresa como un referente a seguir por otras compañías.

De acuerdo con Liat (2021) y su explicación sobre el "Uso de almacenajes y su uso adecuado", resalta que el almacenamiento de mercancías juega un papel crucial en la cadena de suministro de cualquier empresa, siendo fundamental para mantener un inventario suficiente y accesible que pueda satisfacer la demanda. Sin embargo, en el presente, el almacenamiento abarca más que simplemente resguardar los productos, y juega un papel esencial en la gestión integral del proceso logístico, abarcando desde el mantenimiento apropiado de los productos hasta la coordinación de su distribución hacia los puntos de venta o producción.

Considerando la evolución del mercado y ciertos requisitos como la velocidad en la entrega, la garantía de calidad y la disponibilidad constante, el concepto de almacenaje ha tenido que ajustarse y expandirse para cubrir una gama más amplia de servicios. Esto implica asumir responsabilidades que incluyen:

- Recepción de productos: Al recibir las mercancías, es esencial asegurar su buen estado y llevar a cabo un registro minucioso de cantidad y calidad, de acuerdo con las especificaciones del cliente.
- Almacenamiento: Involucra el resguardo de los productos mediante una estructura organizativa eficaz que permita un acceso sencillo y un manejo óptimo de la mercancía.



- Gestión del mantenimiento: Se requiere designar al almacenamiento apropiado para garantizar la preservación del producto en condiciones óptimas.
- Inventarios: Implica gestionar tanto la recepción como el transporte de la mercancía con el fin de ofrecer al cliente información actualizada sobre la disponibilidad de inventario en el depósito.
- Transporte: Incluye el empaquetado requerido conforme a las particularidades del producto y su envío al lugar convenido.

Tal como se indica en la cita anterior, se define el almacenaje como una pieza fundamental para controlar y optimizar el proceso logístico, asegurando que los productos estén disponibles para satisfacer la demanda de manera efectiva.

Finalmente, según Westreicher (2020) define el almacenaje como:

El almacenamiento es el proceso o acción de guardar o archivar algo. Un ejemplo, con distintas acepciones, se produce cuando se almacenan mercancías en un depósito. Hace referencia a la tarea de colocar ciertos objetos o información en un espacio determinado.  
(parr.1)

Según la cita mencionada previamente, se define el almacenamiento como el acto de guardar o conservar algo, que implica colocar objetos o información en un lugar determinado. El ejemplo proporcionado ilustra cómo esta práctica se realiza en situaciones reales, como el caso de almacenar productos en un depósito.

## Transporte

Es un conjunto de procedimientos con el propósito de mover y comunicar. Se utilizan diversos modos de transporte, ya sean terrestres, aéreos, marítimos, entre otros, para llevar a cabo estos procesos. Según Perez (2021) define el transporte como:

Se refiere al proceso y resultado de mover algo de un lugar a otro. También se utiliza para hacer referencia a los dispositivos o vehículos utilizados para este propósito, los cuales transportan tanto personas como mercancías de un lugar específico a otro. (párr. 1)

Según la cita anterior, se define el transporte como método que se utiliza para referirse a los vehículos o artilugios que facilitan este desplazamiento. Estos vehículos pueden ser variados, como automóviles, camiones, aviones, barcos, entre otros, y tienen la función de llevar a cabo el traslado de individuos o mercancías de un lugar específico a otro.

Así también, según Cortes (2024) define el transporte como:

Desempeña un rol fundamental en la interacción de toda empresa con su entorno externo. Durante este proceso de interacción, los elementos se desplazan: las materias primas se trasladan desde los proveedores hasta los fabricantes, los productos terminados van desde los fabricantes hacia los distribuidores, y finalmente, desde estos últimos hacia los consumidores finales. (párr. 2)

Tal como expresa el autor de la cita mencionada, se define el transporte como herramienta esencial para facilitar y gestionar eficientemente el desplazamiento de productos a lo largo de la cadena de abastecimiento, desde la compra de materias primas hasta la entrega definitiva al cliente.

La eficacia en este proceso contribuye al éxito de la empresa.

Finalmente, según Cisneros (2023) define el transporte como componentes más relevantes en término de los gastos logísticos para la mayoría de las compañías son los desplazamientos de cargas, los cuales constituyen al menos una tercera parte (33%) de los costos completos de distribución logística. Esto indica que los costos superan a los relacionados con el almacenaje, la gestión de pedidos y el costo de mantener existencias. Por supuesto, alcanzar estos objetivos puede conllevar beneficios adicionales, como la posibilidad de mantener niveles de inventario más bajos gracias a una mayor fiabilidad y seguridad en el transporte, lo que permite programar la disponibilidad de productos en función de la regularidad de dichos transportes.

De acuerdo a la cita expresada con anterioridad, se define al transporte como un costo relacionado con los desplazamientos de cargas son un factor clave y a menudo representan una parte significativa de los gastos totales de distribución para las empresas.

### **3.3 Definición de términos básicos**

A continuación, se explican algunos términos básicos que se consideran claves para esta investigación:

- **Arancel:** Un tributo aplicado a bienes importados o exportados, generalmente con el propósito de resguardar la producción nacional.
- **Cadena de abastecimiento:** Hace referencia a la red de organizaciones y procesos interconectados que participan en la fabricación y distribución del ciclo de vida de un producto, desde la obtención de materias primas hasta la entrega al cliente definitivo.
- **Seguro de transporte:** Un contrato que provee cobertura contra pérdidas o daños a la mercancía durante su transporte internacional.
- **Despacho aduanero:** Se trata del proceso administrativo y documental llevado a cabo en la aduana para posibilitar el ingreso o salida de mercancías a través de los límites territoriales.
- **Almacén aduanero:** Un lugar autorizado por las autoridades aduaneras donde las mercancías pueden ser almacenadas temporalmente sin pagar aranceles hasta que se complete el despacho aduanero.
- **Puerto:** Un sitio particular designado como punto de acceso o salida para bienes en el ámbito del comercio internacional. Este lugar puede ser un puerto marítimo, aéreo o terrestre, y es esencial en los procedimientos de

importación y exportación con el fin de cargar, descargar y transbordar mercancías entre distintos medios de transporte.

- **Distribución:** La distribución comprende el traslado, almacenamiento y entrega de artículos y servicios desde el fabricante o proveedor hasta el comprador último. Este proceso implica una planificación y ejecución eficaz de los flujos de productos para cumplir con las demandas del cliente.
- **Importación:** La importación implica la acción de llevar productos o servicios desde una nación extranjera al país receptor. Involucra la recepción de productos a través de fronteras y está sujeta a regulaciones aduaneras y comerciales específicas.
- **Logística:** Es la coordinación integral de la planificación, ejecución y supervisión de todas las actividades vinculadas al traslado de productos, servicios e información en la cadena de suministro. Su meta principal es mejorar la eficiencia operativa, asegurar la entrega puntual de productos y potenciar la competitividad en el mercado.
- **Optimización de procesos:** La optimización de procesos se define como el proceso de aumentar la eficacia y la eficiencia de las acciones dentro de una entidad organizativa. Involucra la revisión y ajuste de procedimientos para lograr un rendimiento óptimo, reduciendo costos, eliminando redundancias y mejorando la calidad y velocidad de los procesos.

## CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES

### 4.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas

#### 4.1.1 Hipótesis principal

Los procesos de importación se relacionan con la aplicación de procesos logísticos de la tienda Essential Kicks, de Lima, año 2023.

#### 4.1.2 Hipótesis derivadas

Los procesos de importación se relacionan con el almacenaje de la tienda Essential Kicks, de Lima, año 2023.

Los procesos de importación se relacionan con el transporte de la tienda Essential Kicks, de Lima, año 2023.

Los procesos de importación se relacionan con la distribución de la tienda Essential Kicks, de Lima, año 2023.

### 4.2 Operacionalización de variables

#### V1: Proceso de importación

Se define conceptualmente la variable proceso de importación como el proceso de importación se refiere a la serie de pasos y actividades que una

empresa o individuo debe seguir para traer productos o bienes desde un país extranjero a su país de origen.

Operacionalmente, se puede definir que los procesos de importación pueden ser gestionados por empresas o individuos y pueden involucrar la colaboración con agentes aduaneros, agencias de transporte y otros profesionales especializados en comercio internacional y se basan en 3 dimensiones:

- Mercancía
- Aranceles
- Gravamen

## **V2: Procesos logísticos**

Se define conceptualmente la variable procesos logísticos como los procesos logísticos esenciales para garantizar una cadena de suministro eficiente y efectiva. La optimización de estos procesos puede generar ahorros significativos y mejorar la satisfacción del cliente.

Operacionalmente, se puede definir como una descripción detallada de las actividades y tareas específicas involucradas en la gestión y ejecución de las operaciones logísticas de una organización y se basan en 3 dimensiones:

- Almacenaje

- Transporte
- Distribución



## CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Diseño metodológico

**Tipo:** El tipo de investigación es de naturaleza aplicada, ya que implica el análisis de los desafíos logísticos y los procesos de importación en la empresa Essential Kicks. La investigación tiene como objetivo presentar una solución a estos problemas mediante una propuesta de mejora en la gestión logística.

**Enfoque:** La presente investigación es de tipo cuantitativo, ya que implica la recopilación de datos cuantificables a través de un check list relacionado con los procesos logísticos y de importación y un cuestionario para obtener cálculos estadísticos y poder así verificar las hipótesis planteadas. Estos datos cuantitativos resultan fundamentales para la obtención y el subsiguiente análisis de cálculos estadísticos que facilitarán la comprensión de los aspectos clave de la investigación.

**Diseño:** La investigación presente es de tipo descriptivo, ya que se centrará en describir las características actuales de los procesos de importación y cómo se relacionan con los distintos componentes logísticos (almacenaje, transporte, distribución).

**Nivel:** Estudio de caso, ya que se buscará comprender a profundidad una situación específica en el contexto de sus procesos de importación y

logística, el cual ayudará a comprender su relación y cómo puede variar según el mercado.

## **5.2 Diseño muestral**

El diseño de la muestra será igual a la población total.

## **5.3 Población**

Para el presente estudio, se tomará como población a todos los miembros de la empresa "Essential Kicks" del área logística y área administrativa, donde se verifican los procesos internos relacionados a la importación de los productos de interés de la empresa.

## **5.4 Muestra**

Para el presente estudio, de toda la población se tomará como muestra a 2 personas encargadas (1 área logística y 1 área administrativa), donde se verifican los procesos internos relacionados a la importación de los productos de interés de la empresa.

## **5.5 Técnica de recolección de datos**

En este estudio, se empleará la técnica de lista de cotejo y su correspondiente herramienta, el check list, la cual está estructurada por 28

preguntas para evaluar el proceso de importación y la gestión logística de la tienda Essential Kicks.

- **VALIDEZ**

Se realizará la validez externa por medio de la técnica de juicio de expertos conformada por 3 profesionales con conocimientos plenos en la aplicación de procesos logísticos y proceso de importación que se requiere para la investigación. A ello se sumará nuestra matriz de consistencia como también nuestros instrumentos utilizados, para recoger todos los aspectos que conviene analizar en relación al tema que se está investigando.

- **CONFIABILIDAD**

No aplica por tratarse de una hoja de cotejo.

## **5.6 Técnicas estadísticas de procesamiento de la información**

En la primera etapa, se crearán los elementos de la lista de verificación utilizando los indicadores relacionados con la gestión de inventarios. Posteriormente, se llevará a cabo la aplicación de esta lista en la empresa objeto de estudio. Después, se realizará un análisis estadístico utilizando el software de análisis de datos para interpretar los resultados obtenidos.

En la segunda etapa, se elaborarán las preguntas del cuestionario, basándose en los indicadores vinculados a la productividad. Luego, se distribuirá la encuesta entre los empleados de la organización. A

continuación, los datos recopilados se tabularán y analizará utilizando el programa Excel con el fin de interpretar los resultados obtenidos.

## 5.7 Resultados

### 5.7.1 Análisis descriptivo

**Tabla 1:**

*Cumplimiento de Mercancía*

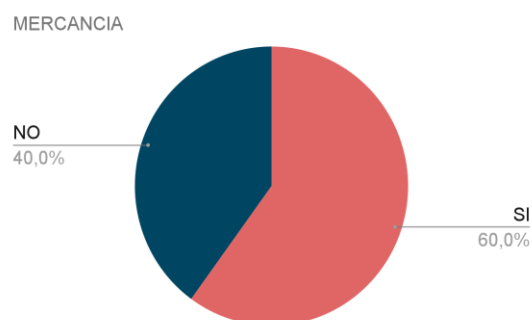
	N	%
SI CUMPLE	3	60.00
NO CUMPLE	2	40.00

Nota: Elaboración propia

La tabla 1 Muestra el cumplimiento de la evaluación de seguimiento en tiempo real y gestión de tiempos de la mercancía en el proceso de importación.

**Figura 1:**

*Cumplimiento de Mercancía*



Nota: Elaboración propia

Los hallazgos indican que el 60% de los empleados cumplen con éxito la evaluación en tiempo real y la gestión de tiempos de la mercancía en el proceso de importación. Este aspecto es crucial para garantizar la entrega puntual de los productos, evitando posibles multas o retrasos en la cadena de suministro. La consiguiente reducción de tiempos y costos tiene un efecto favorable en la rentabilidad, lo que ayuda a fortalecer la competitividad de la empresa. Mientras que el 40% no cumple con la evaluación de seguimiento y gestión de tiempos. Esto podría requerir capacitación adicional, implementación de mejores prácticas o la identificación de posibles obstáculos que afectan su rendimiento.

**Tabla 2:**

*Cumplimiento de Aranceles*

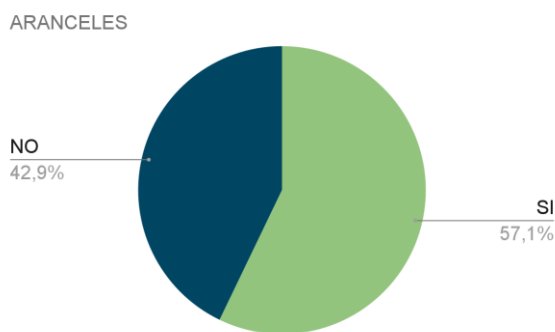
	<b>N</b>	<b>%</b>
SI CUMPLE	4	57,14%
NO CUMPLE	3	42,86%

Nota: Elaboración propia

La tabla 2 muestra el cumplimiento de la evaluación de la satisfacción de los empleados en la dimensión de Aranceles.

**Figura 2:**

*Cumplimiento de Aranceles*



Nota: Elaboración propia

Los resultados indican que un 57,14% de los empleados satisface los criterios establecidos en la evaluación de la satisfacción en la dimensión de Aranceles, mientras que el 42,9% no alcanza los estándares requeridos en la análisis del grado de satisfacción del personal. El adecuado manejo de los aranceles es vital para la motivación y productividad del personal, lo cual influye directamente en la dinámica laboral. Analizar las razones del 42,9% y corregirlo puede fortalecer la cohesión del equipo, mejorar la retención del talento y, en última instancia, contribuir a un ambiente laboral más positivo y eficiente.

**Tabla 3:**

*Cumplimiento de Gravamen*

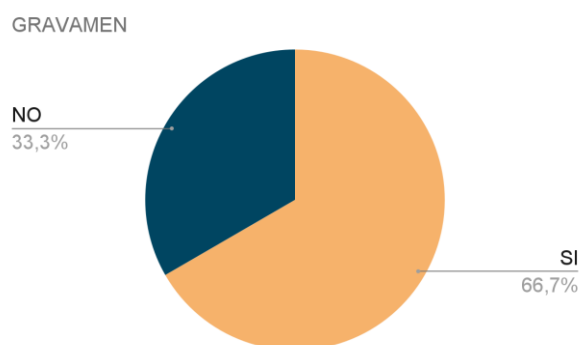
	<b>N</b>	<b>%</b>
SI CUMPLE	2	66,67%
NO CUMPLE	1	33,33%

Nota: Elaboración propia

La tabla 3 muestra el comportamiento de la evaluación rigurosa de la Información y recomendaciones Operativas en la dimensión de gravamen.

**Figura 3:**

*Cumplimiento de Gravamen*



Nota: Elaboración propia

Los resultados determinan que un 66,67% de los colaboradores si cumple con la evaluación rigurosa de la información y recomendaciones operativas en la dimensión de gravamen. Esto puede estar contribuyendo significativamente a la precisión y eficacia en el manejo de gravámenes, lo que es crucial para la salud financiera y la reputación de la empresa. Mientras que el 33,33% no cumple con la evaluación rigurosa de la información y recomendaciones operativas. Por otro lado, el 33,33% que no cumple señala una brecha potencial en la comprensión o aplicación de las recomendaciones, lo que podría resultar en riesgos financieros y de

cumplimiento. Analizar las razones de esta discrepancia a través de capacitación especializada y clarificación de procedimientos puede optimizar la eficiencia operativa y fortalecer la capacidad de la empresa para enfrentar desafíos con mayor confianza y precisión.

**Tabla 4:**

*Cumplimiento de Almacenaje*

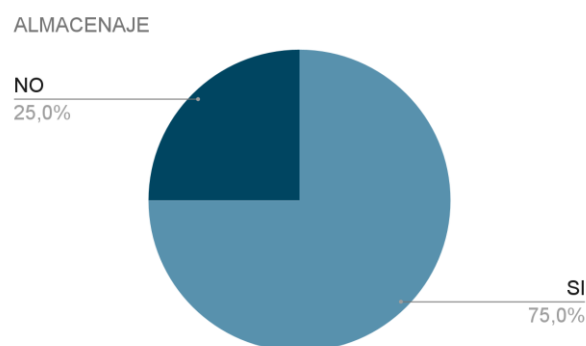
	<b>N</b>	<b>%</b>
SI CUMPLE	3	75,00%
NO CUMPLE	1	25,00%

Nota: Elaboración propia

La tabla 4 muestra el comportamiento de la optimización del flujo de mercancía y gestión de inventario en la dimensión de almacenaje.

**Figura 4:**

*Cumplimiento de Almacenaje*



Nota: Elaboración propia



Los resultados determinan que un 75% de los colaboradores si cumple con la optimización del flujo de mercancía y gestión de inventario en la dimensión de almacenaje. Mientras que el 25% no cumple con la optimización del flujo de mercancía y gestión de inventario. Analizar las razones de estas deficiencias puede no solo optimizar el flujo de mercancía, sino también fortalecer la capacidad de la empresa para adaptarse a cambios en la demanda del mercado y mejorar su competitividad a largo plazo en un entorno comercial dinámico.

**Tabla 5:**

*Cumplimiento de transporte*

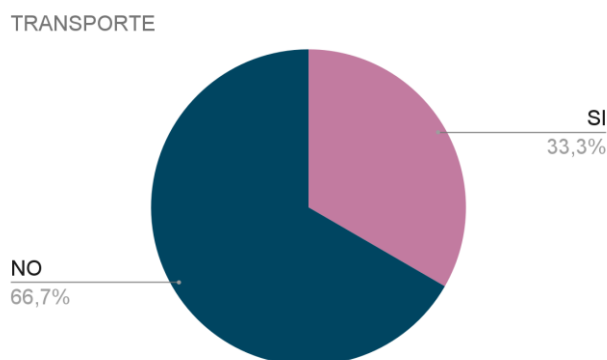
	<b>N</b>	<b>%</b>
SI CUMPLE	1	33,33%
NO CUMPLE	2	66,67%

Nota: Elaboración propia

La tabla 5 muestra el comportamiento de los Incidentes, Urgencias y Satisfacción de Proveedores en la Cadena de Suministro de Essential Kicks en la dimensión de transporte.

**Figura 5:**

*Cumplimiento de transporte*



Nota: Elaboración propia

Según los hallazgos, el 33.33% de los trabajadores satisfacen los estándares definidos para Incidentes, Urgencias y Satisfacción de Proveedores en la Cadena de Suministro de Essential Kicks, particularmente en el ámbito del transporte. En contraste, el 66.67% no logra cumplir con estos criterios esenciales. Esta discrepancia presenta un desafío significativo, ya que indica que una mayoría considerable de los colaboradores no satisface estos aspectos críticos. Este hallazgo plantea inquietudes sobre la capacidad de reacción de la cadena de abastecimiento frente a imprevistos y situaciones de urgencia, lo que podría resultar en interrupciones y riesgos operativos. La satisfacción de proveedores, un indicador clave de relaciones comerciales eficaces, es notablemente baja, sugiriendo posibles problemas en la comunicación, puntualidad o calidad del servicio. Estos problemas podrían afectar adversamente la confiabilidad de la cadena de suministro. Abordar estas deficiencias es crucial para fortalecer la capacidad de recuperación de la cadena de abastecimiento de

Essential Kicks, y esto podría implicar la implementación de protocolos de gestión de incidentes, capacitación del personal, revisión de relaciones con proveedores y el establecimiento de medidas preventivas para garantizar un transporte confiable y satisfactorio.

**Tabla 6:**

*Cumplimiento de distribución.*

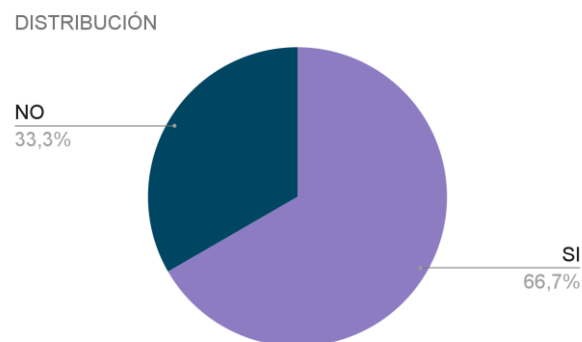
	<b>N</b>	<b>%</b>
SI CUMPLE	4	66,67%
NO CUMPLE	2	33,33%

Nota: Elaboración propia

La tabla 6 muestra el comportamiento del análisis integral de tiempos, costos y eficiencia en la cadena logística de la dimensión de distribución.

**Figura 6:**

*Cumplimiento de distribución.*



Nota: Elaboración propia

Los resultados indican que un 66.67% de los empleados cumple con la evaluación del análisis integral de tiempos, costos y eficiencia en la cadena logística, específicamente en la dimensión de distribución. La observación de que dos tercios de los colaboradores logran cumplir con este análisis sugiere un nivel adecuado de comprensión y aplicación de métricas clave para mejorar la eficiencia operativa y la rentabilidad en la distribución. Este grupo podría estar desempeñando un papel significativo en la optimización del tiempo, la gestión de costos y la eficiencia general de la cadena logística. En contraste, el 33.33% restante no cumple con el análisis integral de tiempos, costos y eficiencia en la cadena logística. La falta de cumplimiento podría ocasionar ineficiencias en la distribución, generando aumentos en los costos y prolongación de los tiempos de entrega. Identificar las razones detrás de estas deficiencias podría requerir programas de capacitación específicos, implementación de tecnologías avanzadas de gestión logística y revisión de los procesos existentes.

#### **5.7.1.1 Análisis ligados a las hipótesis**

**H1: LOS PROCESOS DE IMPORTACIÓN SE RELACIONAN CON  
LA APLICACIÓN DE PROCESOS LOGÍSTICOS DE LA MARCA  
ESSENTIAL KICKS**

**Resultado de análisis:** En conclusión, los resultados de la evaluación de los procesos de importación en relación con la aplicación de procesos logísticos de la marca Essential Kicks revelan aspectos críticos que impactan directamente en la eficiencia y competitividad de la empresa. El hecho de que el 60% de los colaboradores cumpla con la evaluación de seguimiento y gestión de tiempos sugiere una base sólida, pero la necesidad de abordar el 40% restante mediante capacitación y la identificación de posibles obstáculos es imperativa para optimizar la cadena de suministro y reducir costos.

La satisfacción de los empleados, especialmente en la gestión de aranceles, es un elemento vital que influye en la dinámica laboral y la productividad. La identificación de razones detrás del 42,9% insatisfecho proporciona una oportunidad para fortalecer la cohesión del equipo y mejorar el ambiente laboral, impactando positivamente la retención del talento.

Asimismo, la evaluación rigurosa de la información y recomendaciones operativas relacionadas con gravámenes destaca la importancia de abordar la brecha del 33,33% que no cumple. La formación especializada y la clarificación de los procedimientos pueden aumentar la eficiencia operativa, reducir los riesgos financieros y fortalecer la capacidad de la empresa para abordar los desafíos con seguridad. En resumen, estos resultados resaltan la

importancia de adoptar un enfoque completo para mejorar la gestión de los procesos de importación y reforzar la posición competitiva de Essential Kicks en el mercado.

## **HE1: LOS PROCESOS DE IMPORTACIÓN SE RELACIONAN CON EL ALMACENAJE DE LA MARCA ESSENTIAL KICKS**

**Resultado de análisis:** En conclusión, la hipótesis que vincula los procesos de importación con el almacenaje en Essential Kicks revela un panorama donde el 75% de los colaboradores demuestra eficacia en la optimización del flujo de mercancía y gestión de inventario. Este logro es esencial para la adaptabilidad a cambios en la demanda del mercado y refuerza la competitividad a largo plazo. Sin embargo, la preocupación radica en el 25% restante que no cumple con estos estándares. Analizar las razones detrás de estas deficiencias se presenta como una oportunidad crítica para mejorar tanto la eficiencia en el flujo de mercancía como la capacidad de adaptación de la empresa. Corregir estas deficiencias no sólo optimizará la operación de almacenaje, sino que también consolidará la posición de Essential Kicks en un entorno comercial dinámico, asegurando su capacidad para enfrentar desafíos y mantenerse competitiva en el mercado.

## **HE2: LOS PROCESOS DE IMPORTACIÓN SE RELACIONAN CON EL TRANSPORTE DE LA MARCA ESSENTIAL KICKS**

### **Resultado de análisis:**

En conclusión, la relación entre los procesos de importación y el transporte en Essential Kicks presenta desafíos significativos, como se evidencia en el hecho de que el 66.67% de los colaboradores no cumple con aspectos críticos como Incidentes, Urgencias y Satisfacción de Proveedores en la cadena de suministro. Esta discrepancia plantea inquietudes sobre la capacidad de respuesta ante imprevistos, lo que podría resultar en interrupciones y riesgos operativos. La falta de satisfacción de los proveedores indica la existencia de posibles inconvenientes en la comunicación, el cumplimiento de plazos o la calidad del servicio, lo que pone en peligro la confiabilidad de la cadena de suministro. Abordar estas deficiencias es esencial para mejorar la resiliencia de la cadena de suministro de Essential Kicks, involucrando la implementación de protocolos de gestión de incidentes, el entrenamiento del personal y la revisión de relaciones con proveedores. Estas medidas son cruciales para asegurar un transporte confiable, satisfactorio y fortalecer la competitividad de la empresa en un entorno comercial dinámico.

**H3: LOS PROCESOS DE IMPORTACIÓN SE RELACIONAN CON  
LA DISTRIBUCIÓN DE LA MARCA ESSENTIAL KICKS**

**Resultado de análisis:** En conclusión, la relación entre los procesos de importación y la distribución en Essential Kicks revela un panorama donde el 66.67% de los colaboradores demuestra un entendimiento aceptable y aplicación de métricas clave en el análisis integral de tiempos, costos y eficiencia en la cadena logística. Este grupo contribuye significativamente a la optimización del tiempo, la gestión de costos y la eficiencia general de la distribución. Sin embargo, la preocupación radica en el 33.33% restante que no cumple con estas métricas, lo que puede resultar en ineficiencias, mayores costos y tiempos de entrega prolongados. Abordar estas deficiencias a través de capacitación específica, implementación de tecnologías avanzadas de gestión logística y revisión de procesos existentes se presenta como una oportunidad crucial para mejorar la eficiencia operativa, reducir costos y fortalecer la competitividad de Essential Kicks en el ámbito de la distribución.



## CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN

### 6.1 Alcance esperado

El objetivo del proyecto es crear un manual que contenga las mejores prácticas de importación, dirigido a los empleados del departamento de logística de la tienda Essential Kicks, con el fin de beneficiarlos. Con objeto de estudio para poder llevar a cabo la mejora de su gestión logística, disminuir tiempos de envío y optimizar costos. Desde este enfoque, los resultados que se esperan obtener es la mejora de su gestión logística desde el proveedor en el extranjero hasta su cliente final en el Perú, por medio de estándares logísticos que serán propuestos a partir del análisis situacional de la empresa. Finalmente, el proyecto tiene como objetivo identificar la eficacia del proceso que se llevará a cabo en la investigación y el comportamiento de los clientes a base de esta mejora.

### 6.2 Descripción de la propuesta de innovación

En la actualidad, la tienda Essential Kicks carece de un enfoque adecuado para la gestión logística. Por esta razón, se propone la elaboración de un manual de buenas prácticas de importación. Este manual será un documento detallado y organizado que describe los pasos y procedimientos necesarios para llevar a cabo las operaciones logísticas de una empresa, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega del producto final

en el almacén. El objetivo es asegurar la eficiencia y la calidad en la gestión de la cadena de suministro.

### 6.3 Diagnóstico situacional

**FIGURA 7:**

*Análisis FODA*

<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La falta de rotación del inventario ocasiona problemas de disponibilidad del calzado y la ropa debido a los largos procesos de importación.</li> <li>● Los trámites de documentación pueden ser complejos y requieren tiempo.</li> <li>● Muchas quejas por parte de los clientes por la demora de la entrega en los productos</li> <li>● Altos costos de importación y poca eficiencia de ella.</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mercado lleno de competidores con una ágil rotación de productos.</li> <li>● Que las empresas competidoras hagan contrato de exclusividad con nuestros proveedores.</li> <li>● Preferencia de clientes a tiendas competidoras.</li> <li>● Cambios en las regulaciones comerciales.</li> </ul>
<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Selección exclusiva de productos.</li> <li>● Servicio al cliente excepcional a pesar de las demoras en el proceso de importación.</li> </ul>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Explorar nuevas alianzas con proveedores y socios.</li> <li>● Aprovechar el avance tecnológico para optimizar los procesos de importación.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>• Gran conocimiento de los productos y el rubro.</li><li>• Clientes fieles.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aprovechar la fortaleza de la experiencia del cliente para seguir fidelizando clientes.</li><li>• Aprovechar el modelo de importación “Casilla” que solo se basa en comprar y una empresa te manda los productos en un corto plazo.</li></ul>
---	---

Nota: Elaboración propia

El análisis FODA nos muestra aspectos cruciales para la empresa. Las debilidades, como la falta de rotación del inventario y los largos procesos de importación, afectan la disponibilidad de productos y generan insatisfacción en los clientes. Además, los trámites burocráticos complejos y las quejas por retrasos en la entrega reflejan la necesidad urgente de mejorar la eficiencia operativa.

En cuanto a las amenazas, la competencia con rivales ágiles y la posibilidad de que éstos aseguren contratos exclusivos con proveedores presentan desafíos adicionales. La preferencia de los clientes por otras tiendas y los cambios en las regulaciones comerciales también representan amenazas potenciales.

Sin embargo, la empresa cuenta con fortalezas como una selección exclusiva de productos, un servicio al cliente excepcional y una base de clientes fieles. Además, su conocimiento profundo del rubro y la capacidad

para adaptarse a las necesidades del mercado brindan una base sólida para el crecimiento.

Por último, existen oportunidades significativas para la empresa, como explorar nuevas alianzas con proveedores, aprovechar la tecnología para optimizar procesos y mejorar la experiencia del cliente, y considerar modelos alternativos de importación para acelerar la entrega de productos.

#### **6.4 Procedimiento para la propuesta de mejora:**

La sugerencia para mejorar el área de logística de la tienda Essential Kicks implica la creación de un manual que detalle las prácticas recomendadas para la importación. Se propone un proceso dividido en 5 capítulos, que abarca desde la elección de proveedor hasta su entrega en el almacén, con el objetivo de garantizar un seguimiento eficaz.

##### **6.4.1 Desarrollo del proyecto de innovación**

### **MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA IMPORTACIÓN**

#### **Fase 1: Reunión con el área de logística**

Antes de comenzar el proceso de importación, es fundamental reunirse con el área de logística para revisar el estado actual del inventario, identificar qué productos deben importarse y establecer los procedimientos

necesarios para la recepción y almacenamiento de la mercancía importada, garantizando la seguridad y eficiencia en el proceso

- Revisar el stock actual de los productos existentes.
- Definir qué productos son los que se van a requerir importar en base al flujo de ventas de la tienda.
- Revisar y establecer los procedimientos de recepción de la mercancía importada, incluyendo la documentación necesaria, el registro de entrada en el sistema de inventario y la inspección de calidad
- Revisar que se cumplan con los protocolos de seguridad establecidos para el almacenamiento de mercancía, incluyendo medidas para prevenir robos, daños y riesgos para los empleados.

## **Fase 2: Elaboración y presentación del manual BPI**

El manual de Buenas Prácticas de Importación (BPI) se compone de cinco capítulos, como se detalla en el Anexo 5: Documentación, negociación y contratación; logística y despacho aduanero; control de calidad y almacenamiento; y gestión de riesgos y mejora continua. Además, se proporcionará en formato PDF con la portada siguiente:

## **Fase 3: Informar e implementar el manual de BPI**

Dar a conocer el Manual de BPI:

El manual BPI actual define las normativas, criterios y procesos operativos esenciales a seguir dentro del almacén. Es crucial que se comparta con los supervisores pertinentes en la empresa para que puedan expresar sus opiniones al respecto. Posteriormente, se propondrá a la gerencia para su implementación. Se debe garantizar que todos los involucrados hayan recibido el manual BPI para comprenderlo completamente y llevar a cabo su ejecución y mantenimiento de manera efectiva.

Llevar a cabo las normas del BPI

Ejecutar todas las actividades y responsabilidades especificadas en el manual BPI con el fin de alcanzar los máximos niveles de eficiencia y productividad en el almacén.

#### **Fase 4: Seguimiento del manual de BPI**

Indicadores del BPI:

La técnica seleccionada para evaluar los indicadores será la observación, con el propósito de realizar mediciones periódicas para verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en las Buenas Prácticas de Importación cada 20 días. El responsable de llevar a cabo esta evaluación será el responsable del área de logística. Este proceso se realizará utilizando listas de verificación como instrumento, y se llevará a cabo de la siguiente manera:

- Planificación y selección de proveedores confiables
- Documentación completa y precisa antes del inicio del proceso de importación
- Selección adecuada del método de transporte
- Seguimiento constante del envío para entrega segura y oportuna
- inspección exhaustiva de la mercancía importada
- Almacenamiento adecuado para prevenir daños

Después de recopilar los datos de la investigación mediante la aplicación del instrumento, se creará una base de datos utilizando un software logístico especializado.

Supervisar el cumplimiento de las directrices del BPI:

Supervisar el acatamiento de las pautas del manual de Buenas Prácticas de Importación (BPI) por parte del personal de logística y la jefatura. Al mismo tiempo, se debe detectar y analizar las deficiencias y problemas que puedan surgir en relación con estas normas, realizando un análisis mensual. Este proceso se lleva a cabo como parte de un método continuo para mejorar y perfeccionar el cumplimiento de las normativas establecidas.

#### **6.4.2 Presupuesto**

**Tabla 7:**

*Presupuesto y costos*

PRESUPUESTO MENSUAL	Und	Cantidad	Precio unitario	Precio Parcial	Total
<b>Fase 1: Reunion con el área logística</b>					<b>S/ 1,280.00</b>
Oficina	und	1.00	S/ 1,200.00	S/ 1,200.00	
Papelería y útiles	glb	1.00	S/ 50.00	S/ 50.00	
Transporte en taxi	und	2.00	S/ 15.00	S/ 30.00	
<b>Fase 2: Planificacion y eleccion de proveedores</b>					<b>S/ 150.00</b>
Internet	und	1.00	S/ 150.00	S/ 150.00	
<b>Fase 3: Negociacion y contratacion</b>					<b>S/ 350.00</b>
Asesoría legal para elaboración de contratos	und	1.00	S/ 250.00	S/ 250.00	
Papelería y útiles	glb	1.00	S/ 50.00	S/ 50.00	
Impresiones	glb	1.00	S/ 50.00	S/ 50.00	
<b>Fase 4: Gestion de documentacion</b>					<b>S/ 50.00</b>
Papelería y útiles	glb	1.00	S/ 50.00	S/ 50.00	
<b>Fase 5: Logística y transporte</b>					<b>S/ -</b>
<b>Fase 6: Despacho aduanero</b>					<b>S/ 50.00</b>
Papelería y útiles	glb	1.00	S/ 50.00	S/ 50.00	
<b>Fase 7: Control de calidad</b>					<b>S/ 60.00</b>
Transporte	und	2.00	S/ 30.00	S/ 60.00	
<b>Fase 8: Almacenamiento e inventario</b>					<b>S/ 400.00</b>
Almacen	und	1.00	S/ 400.00	S/ 400.00	
<b>Fase 9: Gestion de riesgo</b>					<b>S/ -</b>
<b>Fase 10: Mejora continua</b>					<b>S/ -</b>
<b>Costo Total</b>					<b>S/ 2,340.00</b>

Nota: Elaboración propia

En el presente presupuesto se han considerado los gastos mensuales aproximados de papelería, utilería, oficina, internet, asesoría legal para elaboración de contratos, impresiones, transporte y almacén. No están incluidos los siguientes ítems:

- Costos de la mercancía.
- Costos de transporte de la mercancía a importar.
- Costos de mobiliarios necesarios para la implementación de la oficina.
- Pagos de los trabajadores.
- Luz y agua.



## CONCLUSIONES

Después de llevar a cabo esta investigación, se han obtenido las siguientes conclusiones:

En relación a la hipótesis general, se concluye que existe una conexión entre los procesos de importación y la implementación de procesos logísticos en Essential Kicks, ya que los datos indican una correlación del 70% entre ambas variables. Esto sugiere que mejorar el proceso de importación resultaría en una mejora significativa de los procesos logísticos en la tienda.

En relación con la primera hipótesis específica mencionada en este estudio, se ha identificado una conexión significativa entre los procesos de importación y el almacenamiento en la tienda Essential Kicks. Esto se basa en los resultados que muestran una correlación del 75% entre estas dos variables. Esto significa que, si se mejora el proceso de importación habrá una mejora considerable en el almacenaje de la tienda.

En relación con la segunda hipótesis específica mencionada en este estudio, se ha observado una fuerte relación entre los procesos de importación y el transporte en la tienda Essential Kicks. Esto se sustenta en los resultados que indican una correlación del 66.67% entre estas dos variables. Esto significa que, si se mejora el proceso de importación habrá una mejora considerable en el transporte de la tienda.

Con respecto a la hipótesis específica número 3, que se menciona en la presente investigación, existe una alta relación entre los procesos de importación y la distribución de la tienda Essential Kicks, debido a que los resultados establecen

que hay una correlación de un 66.67% entre ambas variables. Esto significa que, si se mejora el proceso de importación habrá una mejora considerable en la distribución de la tienda.

## RECOMENDACIONES

Es aconsejable adherirse al manual de prácticas recomendadas para la importación por las siguientes razones:

En primer lugar, al seguir un proceso estructurado y organizado, las empresas pueden mejorar la eficiencia en sus operaciones de importación, lo que puede conducir a una gestión más efectiva del tiempo y los recursos.

En segundo lugar, cada etapa del proceso está diseñada para identificar y mitigar riesgos potenciales, como retrasos en la entrega, problemas de calidad o dificultades aduaneras, lo que ayuda a minimizar la posibilidad de contratiempos costosos.

En tercer lugar, al integrar la garantía de calidad en la etapa de importación, las compañías pueden asegurar que los productos recibidos cumplan con los requisitos establecidos, lo que ayuda a mantener la satisfacción del cliente y salvaguardar la reputación de la marca.

En cuarto lugar, seguir un proceso estructurado ayuda a garantizar el el acatamiento de todas las normativas y exigencias legales vinculadas a la importación, lo que reduce el riesgo de sanciones y problemas legales.

Finalmente, al monitorear y evaluar constantemente el proceso de importación, las empresas pueden detectar sectores de mejora y posibilidades para mejorar la eficiencia y la rentabilidad a lo largo del tiempo, lo que puede conducir a un crecimiento sostenible y a una ventaja competitiva.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Alfonso, M. C. (2021). *Diseño de un plan de importación de artículos tecnológicos, piezas y repuestos de celulares chinos al mercado colombiano* [Tesis de pregrado, Fundación Universidad De América].  
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8424/1/238202-2021-I-NIIE.pdf>

Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.  
<https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Guzman, C. E. (2020). *Gestión logística, propuesta estratégica para implementar un proyecto de control de transporte* [Tesis de maestría, Universidad del Desarrollo].  
<https://repositorio.udd.cl/server/api/core/bitstreams/69be88fb-bfe6-4b35-86e2-1d8c442f9a89/content>

Kiziryan, M. (2024, 9 de mayo). *Importación: ¿Qué es y cómo funciona?*  
Economipedia.  
<https://economipedia.com/definiciones/importacion.html>

Perez, R. W., Felizzola, C. A., & Bonett, M. P. (2020). *Propuestas de estrategias para el mejoramiento del proceso logístico del grupo Mizu S.A.S* [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia].

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/5577295f-fc58-42a3-8aef-a5debbe8b85d/content>

Pérez, F. (2021). *Estrategias logísticas para mejorar la importación de maquinarias agrícolas y accesorios en la empresa Grupo Agrotec Maquinarias S.A.C* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].

[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8963/Fern%  
c3%a1ndez%20P%  
c3%a9rez%20Ronald.pdf?sequence=1&  
isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8963/Fern%c3%a1ndez%20P%c3%a9rez%20Ronald.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Saavedra, D. F., & Chávez, A. (2022). *Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Medical Digital E.I.R.L. para incrementar el nivel de servicio* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú].

[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/7370/  
D.Saavedra\\_A.Chavez\\_Tesis\\_Titulo\\_Profesional\\_2022.pdf?sequen  
ce=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/7370/D.Saavedra_A.Chavez_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salvatierra, C. G. (2021). *Propuesta de mejora de la gestión logística, como factor relevante para sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector comercio, rubro boticas, Distrito de La Victoria, Lima 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

<https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/2>

[4327/GESTION LOGISTICA SALVATIERRA QUISPE CHRISTIA  
N.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Urián, M. A., & Rojas, N. D. (2020). *Desarrollo de un modelo de mejoramiento para la gestión logística en PYMES del sector manufacturero de la ciudad de Bogotá* [Tesis de maestría, Universidad ECCI].  
<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1051/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valencia, J. W., & Sares, A. E. (2022). *Propuesta de mejora del proceso logístico del área de documentos de la empresa Tramacoexpress* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador].  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23934/1/UPS-GT004119.pdf>

Vicencio, B. A. (2021). *Estrategias en actividades internas para una mejora en el flujo logístico de operaciones en la empresa IDIEM en el período 2021-2022* [Tesis de pregrado, Universidad Diego Portales].  
<https://repositoriobiblioteca.udp.cl/TD001731.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO 1: REPORTE DE ORIGINALIDAD - TURNITIN

Similarity Report

<p><small>PAPER NAME</small> <b>TESIS.docx</b></p> <hr/> <p><small>WORD COUNT</small> <b>16959 Words</b></p> <p><small>PAGE COUNT</small> <b>104 Pages</b></p> <p><small>SUBMISSION DATE</small> <b>Mar 8, 2024 8:06 PM GMT-5</b></p>	<p><small>AUTHOR</small> <b>BRAULIO ALFONSO RUIZ SAMANEZ</b></p> <hr/> <p><small>CHARACTER COUNT</small> <b>97148 Characters</b></p> <p><small>FILE SIZE</small> <b>1.9MB</b></p> <p><small>REPORT DATE</small> <b>Mar 8, 2024 8:07 PM GMT-5</b></p>
---	--

**● 24% Overall Similarity**









The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 21% Internet database
- Crossref database
- 10% Submitted Works database
- 1% Publications database
- Crossref Posted Content database

**● Excluded from Similarity Report**



- Bibliographic material
- Quoted material

**Firma de los autores**

	 Brigitt Cielo Serna Chambi	 Carlos Jesús García Ponte	
	 Braulio Alfonso Ruiz Samanez	 Aaron Panta Valle	

Summary

#### Firma del asesor

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Roxana Alexandra	Albarracin Aparicio	41981490		

## ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Título de la investigación:	PROCESO DE IMPORTACIÓN Y APLICACIÓN DE PROCESOS LOGÍSTICOS PARA LA TIENDA ESSENTIAL KICKS DE LIMA, AÑO 2023.				
Línea de investigación:	Mejora de procesos y operaciones				
Autor(es):	GARCIA, PANTA, RUIZ Y SERNA				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿De qué manera los procesos de importación se relacionan con la aplicación de procesos logísticos de la Tienda Essential Kicks de Lima, Año 2023?	Determinar de qué manera los procesos de importación se relacionan con la aplicación de procesos logísticos de la Tienda Essential Kicks de Lima, Año 2023	Los procesos de importación se relacionan con la aplicación de procesos logísticos de la Tienda Essential Kicks de Lima, Año 2023	Variable 1: Procesos de importación  Variable 2: Procesos logísticos	D1: Mercancía D2: Aranceles D3: Gravamen  D1: Almacenaje D2: Transporte D3: Distribución	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enfoque: Cuantitativo</li> <li>Tipo: Aplicada</li> <li>Diseño: Descriptivo</li> <li>Nivel: Estudio de caso</li> <li>Unidad de análisis: Colaboradores del área de almacén de la tienda Essential Kicks, Lima Perú</li> </ul>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Indicadores		Método de Certificación (Técnica / Instrumento)
¿De qué manera los procesos de importación se relacionan con el almacenaje de la Tienda Essential Kicks de Lima, Año 2023?	Determinar de qué manera los procesos de importación se relacionan con el almacenaje de la Tienda Essential Kicks de Lima, Año 2023	Los procesos de importación se relacionan con el almacenaje de la Tienda Essential Kicks de Lima, Año 2023	Mercancía  Aranceles	Tiempo de entrega Procedimientos Satisfacción de empleados  Juntas directivas	V1: Lista de cotejo/check list V2: Lista de cotejo/check list
¿De qué manera los procesos de importación se relacionan con el transporte de la Tienda Essential Kicks de Lima, Año 2023?	Determinar de qué manera los procesos de importación se relacionan con el transporte de la Tienda Essential Kicks de Lima, Año 2023	Los procesos de importación se relacionan con el transporte de la Tienda Essential Kicks de Lima, Año 2023	Gravamen  Almacenaje	Toma de decisiones operativas Estudio de operaciones diarias Verificación del stock Tasa de rotación de inventario Optimización	
¿De qué manera los procesos de importación se relacionan con la distribución de la Tienda Essential Kicks de Lima, Año 2023?	Determinar de qué manera los procesos de importación se relacionan con la distribución de la Tienda Essential Kicks de Lima, Año 2023	Los procesos de importación se relacionan con la distribución de la Tienda Essential Kicks de Lima, Año 2023	Transporte  Distribución	Incidencia o errores Proveedores satisfactorios Porcentaje de mercancía Tiempo de entrega Costos Volumen de productos Devoluciones	



### ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### Operacionalización de la variable proceso de importación

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Proceso de importación	El proceso de importación se refiere a la serie de pasos y actividades que una empresa o individuo debe seguir para traer productos o bienes desde un país extranjero a su país de origen.	Operacionalmente, los procesos de importación pueden ser gestionados por empresas o individuos y pueden involucrar la colaboración con agentes aduaneros, agencias de transporte y otros profesionales especializados en comercio internacional.	Mercancía	Tiempo de entrega Procedimientos	Registro de cumplimiento
			Aranceles	Satisfacción de empleados Juntas directivas	Cumple No cumple
			Gravamen	Toma de decisiones operativas	
				Estudio de operaciones diarias	

#### Operacionalización de la variable procesos logísticos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Procesos logísticos	Los procesos logísticos son esenciales para garantizar una cadena de suministro eficiente y efectiva. La optimización de estos procesos puede generar ahorros significativos y mejorar la satisfacción del cliente.	Operacionalmente, implica una descripción detallada de las actividades y tareas específicas involucradas en la gestión y ejecución de las operaciones logísticas de una organización.	Almacenaje	Verificación del stock Tasa de rotación del inventario Optimización	Registro de cumplimiento
			Transporte	Incidencia o errores Proveedores satisfactorios	Cumple
				Porcentaje de mercancía	No cumple
			Distribución	Tiempo de entrega Costos Volumen de productos Devoluciones	

## ANEXO 4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Lista de cotejo de la variable proceso de importación

TÉCNICA: LISTA DE COTEJO			CHECK LIST	
VI: PROCESO DE IMPORTACIÓN				
Dimensiones	Indicadores	Cuestionario	SI	NO
MERCANCÍA	Tiempo de entrega desde el punto de origen al destino	¿Se realiza un seguimiento en tiempo real del progreso de la entrega desde el origen al destino?	x	
		¿Se respeta el tiempo de entrega promedio desde el punto de origen al destino actualmente?	x	
		¿Se lleva a cabo un análisis de desviaciones para identificar y abordar retrasos en la entrega?	x	
		¿Se comunica a los clientes el tiempo estimado de entrega desde el punto de origen al destino?		x
	Número de pasos en el proceso de importación	¿Existe un repartición detallada de cada uno de los pasos del proceso de importación?		x
ARANCELES	Satisfacción de los empleados dentro de los departamentos de importación y logística	¿Es bueno el nivel de satisfacción general de los empleados en los departamentos de importación y logística?		x
		¿Se realiza un seguimiento de la evolución de la satisfacción de los empleados a lo largo del tiempo?	x	
		¿Se considera la satisfacción de los empleados como un indicador importante para la gestión de recursos humanos en importación y logística?	x	
	Frecuencia de reuniones o juntas coordinadas entre los departamentos de importación y logística	¿Se considera que estas reuniones son efectivas en términos de mejorar la coordinación y la eficiencia entre los departamentos de importación y logística?		x
		¿Son importantes las reuniones para el área logística?	x	
	¿Se han identificado áreas de mejora a través de estas reuniones coordinadas?	x		
GRAVAMEN	Relevancia de la información recabada para la toma de decisiones operativas	¿Se realizan revisiones de la información recabada para asegurar su actualización y pertinencia?		x
		¿Se lleva a cabo un análisis de la calidad de la información para asegurar su precisión y confiabilidad?	x	
	Aplicabilidad de las conclusiones del estudio en las operaciones diarias	¿Los pasos utilizados han ayudado a que las conclusiones se comprendan claramente en el contexto de las operaciones diarias?	x	
		¿Se han identificado recomendaciones específicas basadas en las conclusiones del estudio?		x

Lista de cotejo de la variable procesos logísticos

TÉCNICA: LISTA DE COTEJO VD: PROCESOS LOGÍSTICOS			CHECK LIST	
Dimensiones	Indicadores	Cuestionario	SI	NO
<b>ALMACENAJE</b>	Tiempo promedio desde la llegada de la mercancía hasta su ubicación en el almacén	¿Se actualiza en tiempo real el envío de la mercancía hasta el almacén?	x	
	Duración del stock de productos importados en el almacén	¿Se realiza un seguimiento de la tendencia histórica de la duración del stock para detectar posibles problemas?	x	
	Porcentaje de productos importados devueltos o desechados debido a errores en el almacenamiento	¿Se proporciona capacitación regular al personal encargado del almacenamiento para minimizar errores?	x	
	Tasa de rotación de inventario de productos importados	¿Existen metas o estándares establecidos para la tasa de rotación de inventario en productos importados?		x
<b>TRANSPORTE</b>	Número de incidentes (como daños o pérdidas) durante el transporte de productos importados al almacén	¿Se revisan y actualizan las políticas y procedimientos de embalaje y manejo de carga en función de los incidentes reportados?		x
	Porcentaje de mercancía que requiere transporte urgente o especial debido a errores o retrasos en la importación	¿Se comunica de manera efectiva con los proveedores extranjeros sobre los problemas de importación que pueden llevar a transporte urgente?	x	
	Tasa de satisfacción de proveedores de transporte con respecto a la coordinación y procesos de Essential Kicks	¿Existen estándares o metas establecidos para la satisfacción de los proveedores de transporte?		x
<b>DISTRIBUCIÓN</b>	Tiempo promedio desde que la mercancía es almacenada hasta que es distribuida	¿Se comunica a los clientes el tiempo estimado desde el almacenamiento hasta la entrega de la mercancía?	x	
	Costo promedio de distribución de productos una vez son almacenados	¿Existe un sistema de gestión logística que ayude a controlar y reducir estos costos?		x
	Porcentaje de mercancía que queda en almacenamiento sin ser distribuida tras un periodo determinado	¿Se comunican los resultados y las metas relacionadas con este indicador a los equipos responsables?		x
	Volumen promedio de productos importados distribuidos en comparación con productos locales o no importados	¿Se lleva a cabo un seguimiento de las tendencias en la distribución de productos importados y locales a lo largo del tiempo?	x	
	Porcentaje de devoluciones o problemas en la distribución asociados específicamente a productos importados	¿Se registra y documenta cada incidente de devolución o problema en la distribución de productos importados?	x	
	Tiempo promedio total desde la importación hasta la distribución al cliente final	¿Existe un sistema de seguimiento y gestión de proyectos para optimizar este proceso?	x	

## **ANEXO 5: MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE IMPORTACIÓN**

### **Etapa 1: Reunión con el área de logística**

Antes de comenzar el proceso de importación, es fundamental reunirse con el área de logística para revisar el estado actual del inventario, identificar qué productos deben importarse y establecer los procedimientos necesarios para la recepción y almacenamiento de la mercancía importada, garantizando la seguridad y eficiencia en el proceso

- Revisar el stock actual de los productos existentes.
- Definir qué productos son los que se van a requerir importar en base al flujo de ventas de la tienda.
- Revisar y establecer los procedimientos de recepción de la mercancía importada, incluyendo la documentación necesaria, el registro de entrada en el sistema de inventario y la inspección de calidad
- Revisar que se cumplan con los protocolos de seguridad establecidos para el almacenamiento de mercancía, incluyendo medidas para prevenir robos, daños y riesgos para los empleados.

### **Etapa 2: Planificación y elección de proveedores**

Esta etapa implica realizar un análisis de mercado para identificar proveedores confiables y experimentados. Se busca establecer contacto con aquellos proveedores que mejor se adapten a las necesidades de la empresa y definir con quién se llevará a cabo la colaboración.

- Análisis de mercado: Identificar los proveedores que utiliza la competencia.
- Selección de proveedores: Ponerse en contacto con aquellos proveedores confiables y con experiencia, y definir con el que se trabajará.

### **Etapa 3: Negociación y contratación**

En esta fase, se negocian y establecen contratos detallados con los proveedores seleccionados, especificando los detalles de la adquisición, como los costos, volúmenes, fechas de entrega y posibles pactos de exclusividad para garantizar un flujo continuo de productos únicos.

- Orden de compra: Establecer contratos claros y detallados que especifiquen los términos de la compra, incluyendo precios, cantidades, plazos de entrega y condiciones de pago.
- Exclusividad: Negociar acuerdos de exclusividad si es posible, para garantizar un suministro constante de productos exclusivos.

### **Etapa 4: Gestión de documentación**

Es crucial asegurarse de contar con toda la documentación necesaria para la importación para evitar posibles demoras en el proceso de importación.

- Garantizar la disponibilidad de todos los documentos necesarios para la importación de mercancías, como facturas comerciales, listas de empaque, certificados de origen y documentos de transporte.
- Verificar que la documentación esté completa y correctamente cumplimentada antes de iniciar el proceso de importación.

### **Etapa 5: Logística y transporte**

En esta etapa, se elige el método de transporte más adecuado y se realiza un seguimiento constante del envío para garantizar una entrega oportuna y segura de la mercancía importada.

- Elección del método de transporte: Seleccionar el medio de transporte más adecuado considerando costos, tiempos y seguridad.
- Seguimiento de envío: Supervisar el estado de los envíos y mantener una comunicación constante con los proveedores.

### **Etapa 6: Despacho aduanero**

Se prepara y presenta la documentación aduanera necesaria para evitar retrasos en el despacho de la mercancía en la aduana. Además, se calculan y pagan los aranceles e impuestos correspondientes con las regulaciones aduaneras.

- Preparación de documentos aduaneros: Asegurar que la documentación esté completa y correcta para evitar demoras en la aduana.
- Pago de aranceles e impuestos: Calcular y abonar los aranceles e impuestos correspondientes.

### **Etapa 7: Control de calidad**

- Se realiza una minuciosa inspección de la mercancía importada para confirmar que se ajuste a las especificaciones del pedido y a los

estándares de calidad definidos, asegurando así la satisfacción del cliente y la calidad de los productos.

- Inspección de la mercancía: Verificar que los productos recibidos cumplan con las especificaciones del pedido.

### **Etapa 8: Almacenamiento e inventario**

La mercancía importada se almacena de manera adecuada para prevenir daños y se implementa un sistema de gestión de inventario para garantizar una gestión eficiente del stock.

- Almacenamiento adecuado: Guardar la mercancía en condiciones apropiadas para prevenir daños.
- Gestión de inventario: Implementar un sistema para controlar el inventario de forma precisa.

### **Etapa 9: Gestión de riesgo**

Se identifican posibles riesgos asociados con la importación e implementar medidas preventivas para mitigar estos riesgos y garantizar un proceso de importación fluido y sin contratiempos.

- Identificación de riesgos: Reconocer posibles riesgos relacionados con la importación, como retrasos en envíos o cambios en regulaciones.
- Implementación de medidas preventivas: Aplicar acciones para reducir los riesgos identificados.

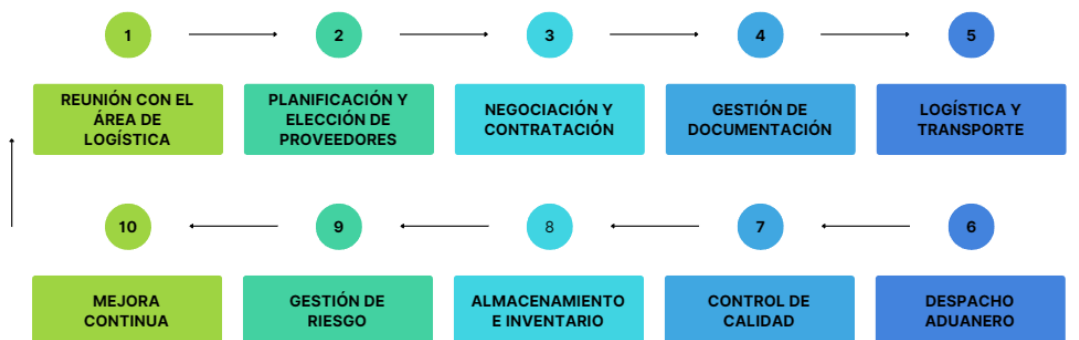
### **Etapa 10: Mejora continua**

Se monitorea constantemente el proceso de importación y se evalúa su efectividad. Además, se introducen mejoras y ajustes en el proceso para aumentar su eficiencia y rentabilidad de manera continua, asegurando la adaptación a los cambios del mercado y las necesidades de la empresa.

- Monitoreo del proceso: Supervisar el proceso de importación y evaluar su efectividad.
- Implementación de mejoras: Introducir cambios en el proceso para aumentar su eficiencia y rentabilidad de manera continua.

**Figura 8:**

*Etapas para el manual de BPI*





## INTRODUCCIÓN

Este manual de buenas prácticas para el proceso de importación se centrará en un grupo de normas que se deben cumplir para el proceso exitoso de importación y será una práctica permanente y obligatoria en las prácticas de la tienda Essential Kicks. Este manual consiste en 5 capítulos: Documentación, negociación y contratación, Logística y despacho aduanero, control de calidad y almacenamiento, y gestión del riesgo y mejora continua: los cuales serán desarrollados a continuación.

### **Capítulo 1: Documentación**

La documentación desempeña un papel crucial en el aseguramiento de la eficacia de las Buenas Prácticas de importación. Su propósito principal radica en la descripción minuciosa de los procedimientos operativos en todas las etapas del Sistema de importación, además de mantener registros que respaldan estas operaciones. Asimismo, los documentos establecen las responsabilidades y deberes del personal involucrado en estas tareas, asegurando así la coherencia y calidad en la gestión.

Por tanto, antes de elaborar el manual de Buenas Prácticas de Importación (BPI), es esencial contar con un Manual de Procedimientos Operativos. Este manual actúa como una herramienta fundamental para obtener una descripción actualizada y precisa de las actividades llevadas a cabo en los procesos de importación. Su objetivo es facilitar la ejecución correcta y

oportuna de los procesos involucrados. Entre los aspectos que el Manual de Procedimientos Operativos debe abordar se encuentran los siguientes:

- Gestión de Personal: Directrices para la gestión del personal técnico, operativo y administrativo.
- Proceso para la recepción de productos de importación y gestión de la documentación asociada.
- Lineamientos para el almacenamiento de la mercancía.
- Método para la supervisión y control de los inventarios.
- Protocolo para el manejo de devoluciones y productos rechazados.
- Método para la prevención y control de atrasos de la mercancía.
- Documentación y formularios pertinentes.

### **1.1. Formatos y registros**

Todos los datos y la información deben registrarse utilizando formatos adecuados y registros. Esto puede hacerse mediante métodos tradicionales o mediante sistemas de información automatizados. En ambos casos, es fundamental que los registros sean precisos y confiables. En el caso de utilizar un sistema de información automatizado, o incluso si se lleva a cabo de manera manual, solo las personas autorizadas deben tener acceso para ingresar o modificar los datos. Cualquier modificación realizada debe registrarse de manera adecuada para garantizar la integridad y trazabilidad de la información.

Es fundamental almacenar los documentos asociados a todas las fases del proceso, abarcando compras, recepciones, entregas, controles, registros e

inventarios, siguiendo las regulaciones internas aplicables. Este archivo garantiza la trazabilidad y la capacidad de seguimiento de todas las operaciones realizadas en el almacén. El adecuado almacenamiento y mantenimiento de estos documentos son fundamentales para mantener la transparencia y la integridad en la gestión de almacén. De la misma forma se evitan pérdidas de productos o equivocaciones

La recepción de productos se llevará a cabo mediante un procedimiento estandarizado, donde el jefe de almacén será responsable de registrar dicha recepción. Se utilizará un formulario previamente establecido para este fin. Este formulario debe contener, al menos, la siguiente información:

- Fecha de recepción: Indicando el día en que se recibieron los productos en el almacén.
- Nombre del proveedor: Identificando la entidad o persona que ha suministrado los productos.
- Descripción de los productos: Detallando la naturaleza, cantidad y características específicas de los productos recibidos.
- Número de lote o referencia: Si aplica, proporcionando el número de lote o referencia que identifica los productos recibidos.
- Estado de los productos: Especificando si los productos llegaron en condiciones adecuadas o si presentan algún daño o anomalía.
- Firma y nombre del responsable: El jefe de almacén deberá firmar el formulario, indicando su conformidad con la recepción de los productos, y deberá también registrar su nombre.

Este proceso garantiza un registro claro y sistemático de la recepción de productos, lo que facilita la trazabilidad y el control de inventario en el almacén.

Toda esta documentación deberá mantenerse archivada en el establecimiento.

El despacho de productos se registrará mediante un documento oficial o comprobante, siguiendo un formato previamente definido. Este documento debe contener, como mínimo, la siguiente información:

- Denominación del destinatario
  - Fecha de recepción
  - Nombre del artículo
  - Cantidad solicitada
  - Cantidad entregada
  - Código de clasificación arancelaria
  - Firma del personal encargado de la expedición del producto
  - Firma del individuo que recibió el producto

## **1.2. Inventarios:**

El manejo de inventario es fundamental para garantizar la concordancia entre los registros de existencias en las tarjetas de control de suministros (Kárdex) y las cantidades reales de productos físicos almacenados. Para ello, se llevan a cabo dos tipos de inventarios:

**1. Inventarios físicos completos:** En estos inventarios, se verifican, registran y cuentan todos los productos de manera simultánea. Se recomienda realizar al menos un inventario completo al año, aunque es beneficioso realizarlos con mayor frecuencia, como trimestral o mensualmente. Esto permite una gestión más precisa de las existencias y una identificación temprana de posibles discrepancias.

**2. Inventarios físicos rotativos o aleatorios:** Estos inventarios implican la verificación física y comparación de los resultados con las tarjetas de control de suministros de manera rotativa o periódica a lo largo del año. Este enfoque ayuda a mantener un control continuo de las existencias y permite identificar discrepancias o problemas de manera más rápida. Además, proporciona información útil para diversas actividades de gestión, como la identificación de excedentes, pérdidas, productos obsoletos, condiciones de almacenamiento y planificación de adquisiciones futuras.

## **Capítulo 2: Negociación y contratación**

### **2.1. Negociación de términos**

Es esencial realizar una evaluación minuciosa de los términos ofrecidos por cada proveedor durante las negociaciones, abordando aspectos como precios, plazos de pago y políticas de devolución, y ajustándolos según las necesidades específicas de la empresa. Considerar la posibilidad de establecer relaciones a largo plazo con proveedores confiables para garantizar un suministro estable y obtener condiciones comerciales más

favorables es una estrategia clave. La negociación debe centrarse en obtener términos flexibles que se adapten a las operaciones y finanzas de la organización, además de valorar la calidad de los productos o servicios ofrecidos. Establecer relaciones sólidas con proveedores de calidad puede impulsar el crecimiento y la competitividad del negocio a largo plazo, por eso es importante mantener una conversación amigable, pero profesional.

## **2.2 Contratos y acuerdos**

En caso no se tenga un modelo de contrato para realizar la importación con un nuevo producto y proveedor, es importante contar con la asesoría de un abogado o un experto en contratos al redactar acuerdos comerciales, con el fin de asegurar la claridad y la exhaustividad en la documentación de todos los términos acordados entre las partes involucradas. Este proceso garantiza que se establezcan claramente los derechos y las responsabilidades de ambas partes, proporcionando un marco sólido para la ejecución del contrato.

El acuerdo contractual debe detallar aspectos esenciales como la calidad del producto o servicio proporcionado, los plazos de entrega convenidos, las garantías ofrecidas y las políticas de devolución en caso de incumplimiento o insatisfacción. Estas cláusulas son esenciales para garantizar la transparencia y proteger los intereses de ambas partes, estableciendo un marco claro para resolver cualquier controversia que pueda surgir durante la ejecución del contrato.

### 2.3 Documentación legal y comercial

Es fundamental mantener una documentación detallada y precisa de todos los documentos comerciales y legales vinculados a las transacciones con proveedores. Esto abarca el seguimiento meticuloso de los pedidos de compra, facturas, contratos y certificados de origen, lo que asegura transparencia y eficiencia en la gestión de la cadena de suministro. Se recomienda utilizar archivadores para un mejor control.

Además, es fundamental cumplir con todas las normativas y obligaciones legales relacionadas con la importación y exportación de productos. Esto implica conocer y respetar las normativas locales e internacionales pertinentes, así como obtener y presentar la documentación aduanera necesaria para cada envío, como declaraciones de importación o exportación, certificados de origen y licencias correspondientes. En caso tu superior inmediato no esté disponible para brindarte la información que necesitas para importar ciertos productos, puedes consultar en internet en la web del gobierno o llamar directamente a aduanas para que te brinden la información.

El mantenimiento de registros precisos y el cumplimiento de las regulaciones legales garantizan el cumplimiento normativo y reducen los riesgos asociados a posibles sanciones o demoras en las operaciones comerciales. Además, esto fortalece las relaciones comerciales al garantizar la integridad y legalidad de las transacciones. Toda información o documentación recibida y relacionada a productos que importa la tienda

deben ser impresas y compartidas con todo el equipo, para que exista una información centralizada y mayor rapidez laboral.

## **Capítulo 3. Logística y despacho aduanero**

### **3.1 Planificación logística**

Es crucial identificar las rutas de envío más eficientes considerando aspectos como la distancia, duración del trayecto, estado de las carreteras y disponibilidad de puntos de entrega. Esto ayudará a reducir los tiempos de entrega y los costos asociados al transporte. Al momento de contactar al proveedor para la importación debes consultar los medios de transporte con los que trabaja y en cuanto tiempo llegaría la mercancía. La mercancía debe llegar siempre como máximo 1 semana previa al lanzamiento del nuevo stock en las redes sociales. Así podremos asegurar una venta rápida con nuestros clientes.

Asimismo, es fundamental establecer horarios de tránsito realistas y supervisar su cumplimiento para asegurar la puntualidad en la entrega de los productos. Esto requiere una coordinación efectiva con los proveedores de transporte y una comunicación constante para abordar cualquier imprevisto durante el traslado de la carga.

### **3.2 Despacho aduanero**



Estar siempre al tanto y cumplir con todas las regulaciones aduaneras locales e internacionales que afectan el intercambio de productos, asegurándose de seguir todos los procedimientos documentales y de inspección requeridos. Para lograr esto se debe estar en constante actualización con la aduana cada 30 días realizando consultas sobre los nuevos cambios en sus normativas.

Para facilitar el proceso de despacho de envíos y garantizar el cumplimiento de las normativas aduaneras, es recomendable colaborar con agentes de aduanas o empresas especializadas en este ámbito garantizando la correcta presentación de documentos y el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

Al trabajar con agentes de aduanas o empresas de despacho de aduanas, se agiliza el proceso de importación y exportación, se minimizan los riesgos de demoras y se asegura el cumplimiento de las regulaciones aduaneras locales e internacionales.

## **Capítulo 4: Control de Calidad y Almacenamiento**

### **4.1 Control de Calidad**

Es esencial implementar rigurosas medidas de control de calidad para garantizar que los productos importados cumplan con los estándares y especificaciones requeridos. Esto implica llevar a cabo inspecciones

exhaustivas de la mercancía importada para verificar su integridad y calidad. Cada producto recibido debe ser abierto para verificar su calidad y si cumple con lo que se le ha requerido al momento de la compra. En caso de no ser el producto solicitado, contactar al proveedor para que indique la forma de proceder con la devolución y cambio de la mercancía. Asimismo, se debe establecer un sistema de seguimiento, comunicación constante y registro de las discrepancias o defectos encontrados durante la inspección, con el fin de que exista documentación sobre el defecto encontrado, tomar medidas correctivas apropiadas y asegurar la satisfacción del cliente.

#### **4.2 Almacenamiento**

El adecuado almacenamiento de la mercancía importada es fundamental para preservar su calidad y evitar daños. Se deben seguir procedimientos específicos para garantizar que los productos sean almacenados en condiciones óptimas, incluyendo aspectos como temperatura, humedad y manipulación adecuada. Toda mercancía recibida debe ser ubicada en la categoría que le corresponde, por ejemplo, polos, pantalones, zapatillas, entre otros.

Además, es importante implementar un sistema de gestión de inventario eficiente para llevar un registro preciso de las existencias y facilitar la localización rápida y precisa de los productos. Al momento de llegar las cajas de la mercancía al almacén, el encargado del registro de existencias debe ingresar en el sistema cada producto que se está retirando de las cajas.

Se recomienda realizar regularmente inventarios físicos para verificar la exactitud de los registros de inventario y detectar cualquier discrepancia que pueda surgir, con el fin de tomar medidas correctivas oportunas y mantener la integridad del inventario. Se debe realizar un cuadro de inventario al final de cada día para llevar un control actualizado.

## **Capítulo 5: Gestión de Riesgo y Mejora Continua**

### **5.1 Gestión de Riesgo**

Es esencial identificar y evaluar los posibles riesgos asociados con el proceso de importación, desde la selección de proveedores hasta la entrega de la mercancía. Esto incluye riesgos como retrasos en los envíos, cambios en las regulaciones aduaneras, fluctuaciones en los costos de transporte, entre otros. Por ende, se debe hacer un seguimiento diario de cada pedido a través de la plataforma o software correspondiente. Es importante solicitar nueva mercancía con 1 mes de anticipación para que, en caso de haber retrasos, no afecte al flujo de ventas ni al servicio brindado.

Una vez identificados los riesgos, se deben implementar medidas preventivas para mitigar su impacto y minimizar la probabilidad de ocurrencia. Esto puede implicar la diversificación de proveedores al momento de cotizar, el establecimiento de acuerdos de contingencia o el seguro de carga, entre otras acciones.

## 5.2 Mejora Continua

La mejora continua es un aspecto fundamental para optimizar el proceso de importación de manera constante. Se deben establecer mecanismos de retroalimentación enfocados en la observación, análisis de las métricas y revisión cada 30 días del proceso para identificar áreas de oportunidad y posibles mejoras.

Esto puede implicar la realización de análisis de rendimiento, encuestas de satisfacción del cliente, revisiones de costos y eficiencia operativa, entre otros. A partir de estos resultados, se pueden implementar acciones correctivas y ajustes en el proceso para aumentar su eficacia y eficiencia.

La mejora continua debe ser un proceso iterativo y proactivo, donde se fomente la participación de todo el equipo y se promueva una cultura organizacional orientada a la excelencia y la innovación en el proceso de importación.