



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**



**“FACTORES DEL PROCESO DE IMPORTACIÓN Y LA  
PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA  
MERCURY LTDA, PERIODO 2020-2021”**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. ARACELI FARIDE AGUILAR FLORES**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PUNO – PERÚ**

**2021**



## DEDICATORIA

Con todo el cariño y amor, dedico esta investigación a mis queridos padres, por su amor incondicional, su confianza en mí, sus sabios consejos, y el gran apoyo recibido a lo largo de mi vida, acompañándome en cada etapa de mi vida. A ellos con amor.



## AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme el privilegio de la vida, A mis padres, quienes son el motor y gran apoyo para el logro de mis objetivos

A la Universidad Nacional del Altiplano, la cual me acogió durante toda mi educación universitaria y en cuyas aulas pude formarme,

A mi asesor M.Sc. Romulo Huacasi Gonzales que me brindo todo su apoyo y enseñanza necesaria, para que el presente trabajo de investigación sea un aporte de gran valor.

Y finalmente a todos los colaboradores de la empresa Mercury Ltda. por apoyo brindado para la investigación



## INDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE DE FIGURAS**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

**RESUMEN ..... 12**

**ABSTRACT..... 13**

### **CAPÍTULO I**

#### **INTRODUCCIÓN**

**1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 15**

**1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ..... 17**

1.2.1. Interrogante General ..... 17

1.2.2. Interrogantes Especificas ..... 17

**1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN ..... 18**

1.3.1. Hipótesis general..... 18

1.3.2. Hipótesis específicas..... 18

**1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO ..... 19**

**1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 21**

1.5.1. Objetivo general..... 21

1.5.2. Objetivos específicos ..... 21



<b>1.6</b>	<b>Características del área de investigación .....</b>	<b>22</b>
1.6.1.	Descripción de la organización.....	22
1.6.2.	Visión.....	24
1.6.3.	Misión .....	24

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

<b>2.1.</b>	<b>ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>25</b>
<b>2.2.</b>	<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>30</b>
2.2.1.	Comercio internacional.....	30
2.2.2.	Destinaciones Aduaneras.....	31
2.2.3.	Regímenes arancelarios de Zona franca en Chile.....	32
2.2.4.	Gestión de procesos: .....	33
2.2.5.	Procesos de importación .....	34
2.2.6.	Percepción.....	48
<b>2.3.</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>50</b>

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

<b>3.1.</b>	<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....</b>	<b>55</b>
<b>3.2.</b>	<b>PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>55</b>
<b>3.3.</b>	<b>PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO .....</b>	<b>56</b>
<b>3.4.</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>57</b>



<b>3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO.....</b>	<b>58</b>
<b>3.6. PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>59</b>
<b>3.7. ANÁLISIS DE LOS RESULTTADOS .....</b>	<b>60</b>

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

<b>4.1. Análisis descriptivo de la percepción de los colaboradores respecto al proceso de importación. ....</b>	<b>61</b>
<b>4.2. Análisis descriptivo de la percepción del proceso de importación .....</b>	<b>63</b>
<b>4.3. Análisis correlacional de las variables según objetivos. ....</b>	<b>86</b>
<b>4.3.1. Contrastación de hipótesis.....</b>	<b>94</b>
Contrastación de hipótesis general .....	95
Contrastación de hipótesis específicas.....	96
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>98</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>100</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>102</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>108</b>

**Área : Administración General**

**Tema : Proceso de Importación**

**Fecha de sustentación: 10 de agosto del 2021**



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama de la Empresa- Importadora Exportadora Mercury Ltda .....	23
Figura 2: Riesgo país y riesgos extraordinarios. Solo, I. (2019) .....	39
Figura 3: Riesgos comerciales. Solo, I (2019).....	39
Figura 4: Riesgos Financieros. Solo, I. (2019) .....	39



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción del número de cargos en el área de importación.....	23
Tabla 2: Ficha técnica del cuestionario de investigación .....	56
Tabla 3: Análisis de confiabilidad del instrumento .....	58
Tabla 4. Medida de tendencia central variable de percepción del proceso de importación .....	61
Tabla 5. Percepción del proceso de importación.....	61
Tabla 6. Medidas de tendencia central - Información de mercancías prohibidas o restringidas .....	63
Tabla 7. Información de mercancías prohibidas o restringidas.....	64
Tabla 8. Medidas de tendencia central - devolución de productos importados .....	65
Tabla 9. Devolución de productos importados.....	65
Tabla 10. Medidas de tendencia central – Información constante sobre documentos necesarios para importación .....	66
Tabla 11. Información constante sobre documentos necesarios para importación .....	67
Tabla 12. Medidas de tendencia central - Dificultad en el seguimiento de la mercancía. .....	68
Tabla 13. Dificultad en el seguimiento de la mercancía .....	68
Tabla 14. Medidas de tendencia central -Daños físicos de la mercancía al importarse .	69
Tabla 15. Daños físicos de la mercancía al importarse .....	70
Tabla 16. Medidas de tendencia central - Información constante de tributos que gravan la importación.....	71
Tabla 17. Información constante de tributos que gravan la importación .....	71
Tabla 18. Medidas de tendencia central - costos extras de importación .....	72



Tabla 19. Costos extras de importación .....	73
Tabla 20. Medidas de tendencia central - Variación en costos logísticos .....	74
Tabla 21. Variación en costos logísticos .....	74
Tabla 22. Medidas de tendencia central - dificultades en pago a proveedores .....	75
Tabla 23. Dificultades respecto a pago a proveedores .....	75
Tabla 24. Medidas de tendencia central - Cobro de comisiones adicionales de las agencias .....	77
Tabla 25. Cobro de comisiones adicionales de las agencias .....	77
Tabla 26. Medidas de tendencia central - Recepción de mercancías en el tiempo pactado. .....	78
Tabla 27. Retraso de mercancías respecto al tiempo pactado .....	79
Tabla 28. Medidas de tendencia central - Información de agencias sobre el recojo de mercancías.....	80
Tabla 29. Información de agencias sobre el recojo de mercancías. ....	80
Tabla 30. Medidas de tendencia central - Entregas parciales de mercancías pedidas en una misma fecha.....	81
Tabla 31. Entregas parciales de mercancías pedidas en una misma fecha.....	82
Tabla 32. Medida de tendencia central - Respuesta del proveedor respecto al pedido solicitado .....	83
Tabla 33. Respuesta del proveedor respecto al pedido solicitado.....	83
Tabla 34. Medidas de tendencia central - Supervisiones de aduana. ....	84
Tabla 35. Supervisiones de aduana. ....	84
Tabla 36. Grado de correlación del factor riesgo con la percepción del proceso de importación.....	86



Tabla 37. Grado de correlación del factor costo con la percepción del proceso de importación.....	88
Tabla 38: Correlación del factor tiempo con la percepción del proceso de importación de.....	90
Tabla 39. Correlación de los factores del proceso de importación con la percepción del proceso de importación .....	92
Tabla 40. Proceso de importación y percepción de los colaboradores .....	95



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

**BCC:** Banco Central de Chile

**CIF:** Cost, insurance and freight

**IVA:** Impuesto al Valor Agregado

**LTDA:** Limitada

**OMA:** Organización Mundial de Aduanas

**OMC:** Organización Mundial de Comercio

**SAG:** Servicio Agrícola Ganadero

**SII:** Servicio de Impuestos Internos

**SNA:** Servicio Nacional de Aduana



## RESUMEN

El presente informe de investigación tiene como ámbito de estudio una empresa que está ubicada en la ciudad de Iquique (Chile), denominada Importadora Exportadora Mercury Ltda. Una de sus principales actividades es la importación de artículos deportivos como zapatillas, ropa, mochilas, autos y demás accesorios de las mejores marcas del mercado. Se determinó cual es la relación de los factores de importación riesgo, costo y tiempo con la percepción de los colaboradores respecto al proceso de importación. Para poder alcanzar el objetivo general antes mencionado se empezará por determinar la relación de cada factor con la percepción de los colaboradores respecto al proceso de importación, así los tres objetivos específicos. Respecto a los materiales y métodos utilizados, el presente informe de investigación corresponde a un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo correlacional, se empleará el diseño no experimental de corte transaccional. El instrumento utilizado es un cuestionario de 16 preguntas en escala tipo Likert, se recopilaron los datos de los colaboradores de la empresa en el periodo 2020- 2021, a 13 colaboradores inmersos en las actividades de importación, estos datos fueron procesados por el estadístico IBM SPSS 21. Como resultado se obtuvo que el factor riesgo, costo y tiempo presentan correlación positiva alta con la percepción del proceso de importación a un nivel de 0.81, 0.86 y 0.76 respectivamente, siendo el factor costo el indicador con mayor nivel de correlación. Finalmente se concluye que los factores de importación riesgo, costo y tiempo presentan correlación positiva alta con la percepción de los colaboradores respecto al proceso de importación.

**Palabras Clave:** costo, percepción de los colaboradores, proceso de importación, riesgo, tiempo.



## ABSTRACT

The scope of this research report is a company that is located in the city of Iquique (Chile), called Importadora Exportadora Mercury Ltda. One of its main activities is the importation of sporting goods such as shoes, clothing, backpacks, cars and other accessories from the best brands on the market. It was determined what is the relationship of the risk, cost and time import factors with the perception of the collaborators regarding the import process. In order to achieve the aforementioned general objective, we will begin by determining the relationship of each factor with the perception of the collaborators regarding the import process, as well as the three specific objectives. Regarding the materials and methods used, this research report corresponding to a quantitative approach with a correlational descriptive scope, the non-experimental design of a transactional cut will be used. The instrument used is a questionnaire with 16 questions on a Likert-type scale, data was collected from the company's collaborators in the period 2020-2021, from 13 collaborators immersed in import activities, these data were processed by the statistician IBM SPSS 21. As a result, it was obtained that the risk factor, cost and time present a high positive correlation with the perception of the import process at a level of 0.81, 0.86 and 0.76 respectively, with the cost factor being the indicator with the highest level of correlation. Finally, it is concluded that the risk, cost and time import factors present a high positive correlation with the perception of the collaborators regarding the import process.

**Keywords:** cost, employee perception, import process, risk and time



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

El comercio internacional no es un proceso carente de problemas, en la actualidad existen diversos factores que influyen en un proceso de importación o exportación, a nivel país y a nivel institucional es importante identificarlos y adoptar medidas para mantener o incrementar ventajas comparativas y ser más competitivo en un escenario global. Es importante también en beneficio del consumidor final, puesto que una buena gestión de factores influyentes en el proceso de importación, desencadena en mejores ofertas de bienes y servicios. Por otro lado, percepción de los colaboradores respecto al proceso de importación puede ayudar a determinar factores influyentes en el proceso, puesto que los colaboradores son quienes presentan relación cercana con los clientes y con el mismo proceso de importación. Determinar la relación entre ambos servirá para aplicar estrategias que mejoren la rentabilidad de la empresa, contribuye a resultados más eficientes dentro del proceso, creando además una cartera de clientes más satisfecha.

El presente trabajo de investigación se realiza en una empresa importadora exportadora denominada Mercury Ltda. Ubicada en la ciudad de Iquique (Chile). La investigación de sintetiza en cuatro capítulos detallados a continuación

El CAPITULO I, consta de una parte introductoria donde se plantea el problema. se establecen los objetivos y las hipótesis y se describe el área de investigación, es decir a la empresa. El CAPITULO II, referente a la revisión de la literatura, se muestran los antecedentes de la investigación, así también se puntualiza, el marco teórico y marco conceptual, En el CAPITULO III, se definen los materiales y métodos utilizados en el desarrollo de la investigación y el CAPITULO IV muestra los resultados obtenidos en



base al objetivo general de la investigación, el cual es determinar la relación de los factores del proceso de importación con la percepción de los colaboradores de la empresa importadora Exportadora Mercury Ltda. Periodo 2020-2021, en base a ello se presenta un análisis descriptivo y se contrastan las hipótesis..

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El proceso de comercio exterior (importaciones y exportaciones), es un elemento de suma importancia para las empresas a nivel mundial dedicadas a este rubro. En los últimos años se analiza los problemas que tienen las empresas presentando dificultades en el manejo de información para mejorar los costos de las importaciones, reducir el plazo de entrega de los productos importados (tiempo), analizar los retrasos del proveedor y medir los productos no conformes importados (riesgo), entre otros, el análisis es necesario para tomar mejores decisiones que permita ayudar a planificar las actividades a mediano y largo plazo. Y así como lo menciona Lavados (2016) “La competitividad es uno de los pilares de las distintas teorías internacionales como lo ha mencionado David Ricardo, y es que para que haya competitividad, debe haber diferentes bienes que puedan intercambiarse en el mercado internacional”.

Según un informe de Aduanas de Chile (2020) revisado en la página web de la misma, a nivel nacional Considerando el período 2003 al 2018, la importación de vestuario y accesorios aumentaron de \$ 502.2 millones a \$ 3,264.7 incrementándose en un 650%, mientras que el calzado aumentó de \$203.5 a \$1,211.6 incrementándose en 595%.sin embargo el 2019 y 2020 se ve una disminución significativa debido a la crisis que aqueja al país y al mundo entero, en esta época se ven empresas importadoras cuyas operaciones fueron afectadas, debido también al cambio de la forma habitual del proceso de importación, nuevas formas de presentar documentación, poco contacto con personal



orientador en aduana y agencias, etc. De acuerdo a ello es vital tomar cartas en el asunto estableciendo soluciones a la causa del problema Las empresas esperan que la mejora del proceso de importación esté impulsada por una gestión eficaz del rendimiento.

En la empresa Importadora Exportadora Mercury Ltda, ubicada en la ciudad de Iquique- Chile. (centrándonos solamente en las operaciones de importación que realiza la empresa) presentan factores (riesgo, costo y tiempo) que afectan el proceso de importación lo cual genera una problemática dentro de la compañía a causa de una deficiente planificación y control de los procesos. Este hecho conlleva en ocasiones a devoluciones del producto importado por no ser lo esperado por el cliente, demoras en levante de mercadería, sobrecosto por falta de documentación o retraso en levante de mercadería, entre otras consecuencias que pueden desencadenar en consecuencias más significativas como disminución de rentabilidad de la empresa, y a nivel macro si se sigue percibiendo el mismo problema la balanza comercial del país puede verse afectada.

La investigación pretende determinar la relación de los factores del proceso de importación de la empresa Importadora de ropa y artículos deportivos (zapatillas, prendas y accesorios) Mercury Ltda con la percepción de los colaboradores respecto al proceso que utiliza la empresa, los factores que se tomaron en cuenta son: factor riesgo costo y tiempo. Se plantea la interrogante general y las específicas a continuación.



## 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.2.1. Interrogante General

¿Cuál es el grado de relación de los factores del proceso de importación, riesgo, costo y tiempo con la percepción del proceso de importación de la empresa importadora Mercury Ltda. Periodo 2020-2021?

### 1.2.2. Interrogantes Especificas

- ¿Cuál es el grado de correlación del factor riesgo con la percepción del proceso de importación de la empresa Importadora Exportadora Mercury Ltda., 2020-2021?
- ¿Cuál es el grado de correlación del factor costo con la percepción del proceso de importación de la empresa Importadora Exportadora Mercury Ltda. Periodo 2020-2021?
- ¿Cuál es el grado de correlación del factor tiempo con la percepción del proceso de importación de la empresa Importadora Exportadora Mercury Ltda. Periodo 2020-2021?



## 1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.3.1. Hipótesis general

Los factores del proceso de importación, riesgo, costo y tiempo, presentan relación positiva significativa alta con la percepción del proceso de importación de la empresa Importadora Exportadora Mercury Ltda. Periodo 2020-2021

### 1.3.2. Hipótesis específicas.

- El factor riesgo presenta un grado de correlación positiva significativa alta con la percepción del proceso de importación de la empresa Importadora Exportadora Mercury Ltda. Periodo 2020-2021
- El factor costo presenta un grado de correlación positiva significativa alta con el proceso de importación de la empresa Importadora Exportadora Mercury Ltda., Período 2020-2021
- El factor tiempo presenta un grado de correlación positiva significativa con el proceso de importación de la empresa Importadora Exportadora Mercury Ltda., Periodo 2020-2021



## 1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El propósito fundamental de esta investigación, es determinar la relación de los factores del proceso de importación riesgo, costo y tiempo con la percepción de los colaboradores respecto al proceso de importación; para poder posteriormente establecer mejora a la gestión de procesos de la empresa Importadora Mercury Ltda, En este sentido, este estudio cuenta con una justificación teórica porque resume el aporte teórico de los autores más importantes que hacen referencia a la variable en estudio, la cual es proceso de importación; así mismo, tiene una justificación práctica en la medida que ayuda a prevenir el problema actual detectando la principal falencia dentro del proceso de importación analizando los tres factores de intervención lo cual redundará en beneficio de los colaboradores de la empresa que se encuentran inmersos en el proceso de importación y de la empresa en consecuencia.

De igual forma, tiene una justificación económica puesto que dicha investigación podrá ser utilizada por el área financiera de la empresa, como una guía que facilite la identificación de los aspectos específicos y prioritarios que se deben tener en cuenta al momento de importar, con la finalidad de referir con un ahorro en beneficio de la empresa, puesto que el área tendrá la oportunidad de implementar estrategias para mejorar las deficiencias percibidas en el proceso de importación. Eliminando extra costos al momento de importar.

Además, esta exploración tiene una justificación investigativa pues los resultados darán pie a que se continúen los estudios en este campo y quizá se puedan estudiar y relacionar la variable con otras que no se han considerado y con otros grupos de personas. De igual forma, propiciara la generación de un nuevo conocimiento ya que muchas



importadoras no realizan este tipo de investigación y presentan problemas bastante similares

En base a lo anteriormente mencionado determinar falencias significativas en base al factor riesgo, costo y tiempo en el proceso de importación y establecer mejoras en el mismo conllevara a una serie de beneficios como la eliminación de extra-costos debido a la omisión o realización inadecuada de actividades relacionadas al proceso, optimización en tiempos de importación de producto, solución de conflictos internos, mejor coordinación de las áreas de la empresa, bienestar del cliente interno, mayor satisfacción del externo, entre otros

Moliner & Coll (2015) señala que todas las empresas pueden beneficiarse de la gestión por procesos y que entre las principales ventajas que se obtienen esta que permite una optimización del uso de los recursos y, en consecuencia, una reducción y optimización de los costes operativos y de gestión, Los procesos se miden; se establecen objetivos e indicadores para cada uno de ellos, la organización se orienta así a satisfacer las necesidades de los clientes, se promueve la mejora continua de los procesos, e detectan ineficiencias, debilidades organizativas, cuellos de botella y errores de manera rápida y metódica reduciendo los riesgos.

Si la empresa no establece un proceso estándar en la gestión del proceso de importación se corre el riesgo de que los problemas se sigan incrementando terminando en afectar su rentabilidad, La mejora continua, más que una estrategia, es una razón de ser y una obligación ineludible para cualquier empresa



## **1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar el grado de relación de los factores del proceso de importación, riesgo, costo y tiempo, con la percepción del proceso de importación de la empresa importadora Exportadora Mercury Ltda. Periodo 2020-2021.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Determinar el grado de correlación del factor riesgo con la percepción del proceso de importación de la empresa Importadora Exportadora Mercury Ltda. Periodo 2020-2021.
- Determinar el grado de correlación del factor costo con la percepción del proceso de importación de la empresa Importadora Exportadora Mercury Ltda. Periodo 2020-2021.
- Determinar el grado de correlación del factor tiempo con la percepción del proceso de importación de la empresa Importadora Exportadora Mercury Ltda. Periodo 2020-2021.



## 1.6. CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

### 1.6.1. Descripción de la organización

Importadora y exportadora mercurio LTDA es una empresa dedicada al rubro de importación, para ventas al por mayor y al detalle, Los artículos disponibles en la empresa son ropa, zapatillas, zapatos y demás accesorios deportivos de las mejores marcas del mercado. Sus principales proveedores son Estados Unidos y Canadá, por lo que se cuenta con marcas como NIKE, ADIDAS, PUMA, CONVERSE, SKECHERS, NEW BALANCE, ASICS, MERRELL, SALOMON, UNDER ARMOUR, THE NORTH FACE, COLUMBIA, REEBOK, FOREVER 21, POLO RALLPH, NODSTROM, LEVI'S, H&M, entre otras.

En la actualidad cuenta con 4 tiendas en la ciudad de Iquique- Chile, además de su tienda virtual mercurystore.cl, dedicada exclusivamente a ventas por menor. Dentro de su cartera de clientes están empresas y personas naturales de todas las regiones de Chile e internacionalmente Perú y Bolivia, principalmente.

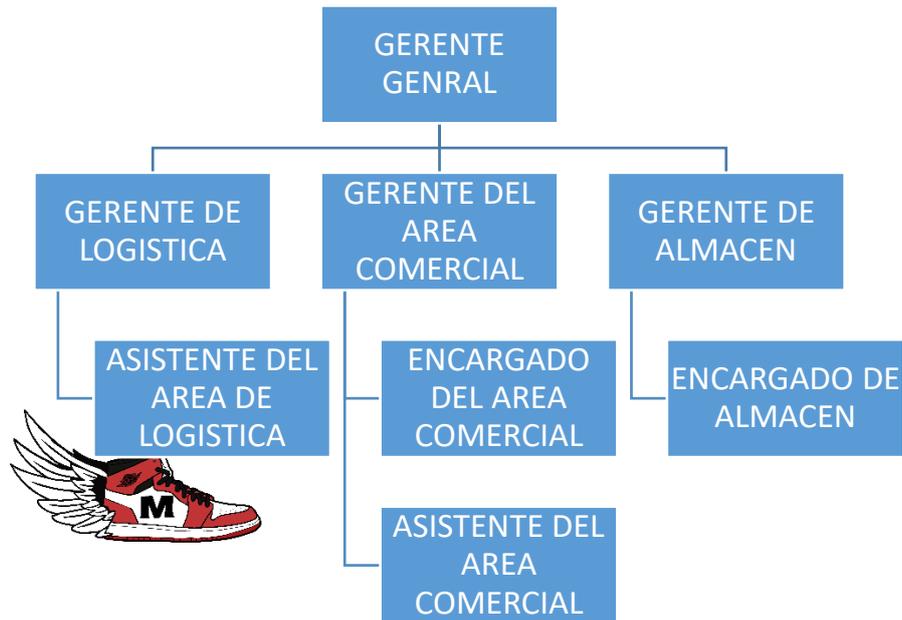
**Dirección:** Pasaje Santa Cruz Sitio 47 galpón 7 Mz E- Iquique. Barrio industrial.

**Razón social:** importadora exportadora Mercury Ltda.

**RUT:** 76 222 845-9

**Página web:** [www.mercurystore.cl](http://www.mercurystore.cl)

Podemos clasificar la empresa de la siguiente manera.



**Figura 1:** Organigrama de la Empresa- Importadora Exportadora Mercury Ltda

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo

**Tabla 1.** Descripción del número de cargos en el área de importación

Cargo	Número de puestos
Gerente general	1
Gerente de logística	1
Gerente del área comercial	1
Gerente de almacén	1
Asistente del área de logística	2
Encargado del área comercial	1
Asistente del área comercial	1
Encargado de almacén	5
Total	13

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo,



### **1.6.2. Visión**

Seremos la mejor empresa importadora, exportadora de la región, con más puntos de venta, reconocidos por ofrecer productos de calidad a precios competitivos, así como un servicio de calidad en venta, generando valor agregado a nuestros clientes, comprometida también con el bienestar de nuestros colaboradores, fomentando su creatividad y desarrollo.

### **1.6.3. Misión**

Nuestra misión es satisfacer las necesidades del mercado ofreciendo ropa, zapatillas y accesorios deportivos de las mejores marcas del mercado a precios competitivos y con la garantía que genere confiabilidad al cliente, contamos con un equipo humano que brinda el mejor servicio, atención de calidad, y experiencia.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. A nivel internacional

Rodríguez & Mercado (2020) en su tesis de especialización “Análisis y optimización del proceso de importación marítima en una empresa de Servicios de Comercio Exterior” en México plantea como problemática el incremento en los cargos extraordinarios facturados a la empresa por diversos conceptos relacionados al Depto. de Comercio Exterior, como solicitudes de servicios de transporte urgentes, multas y penalizaciones, servicios extraordinarios del agente aduanal, cobro por almacenaje de contenedor en terminal portuaria o retorno tardío del mismo, entre otros. Este tipo de cobros extraordinarios en la operación marítima suelen ocurrir cuando no se lleva un control adecuado de los tiempos y procesos que se deben llevar a cabo dentro de la importación marítima de mercancías. De igual manera, a fin de determinar en qué etapa del proceso es necesaria la implementación de cualquier tipo de mejora que se planea, se debe realizar un mapeo del proceso el cual te permita conocer a detalle el flujo de información, recursos, sistemas con la que cuenta la cadena de valor a analizar. Esta metodología te permite tomar decisiones, basadas en datos generados de diferentes indicadores tales como: tiempos de procesos primarios, secundarios, confiabilidad, capacidad de los empleados, así como de los sistemas, participantes, tipo de comunicación entre procesos, entre muchos otros.

Moreira L. & Posligua R. (2018) En su tesis de pregrado “El plan de mejora continua y su relación con el proceso de nacionalización en la empresa WD Ecuador” se



realizó un diagnóstico de las causas que originan los principales problemas en el proceso de nacionalizaciones carga, se pudo identificar las causas que provocan el retraso en el proceso, seguidamente se definió las acciones correctivas, además de establecer indicadores para conocer el porcentaje de cumplimiento y delegar a un responsable para su aplicación. Utilizando un siglo de Deming para la mejora continua. De esta manera la empresa logra cumplir con los establecidos en el proceso de nacionalización de carga. Ejecutando apropiadamente un plan de mejora continua optimizando los tiempos en el proceso de nacionalización.

Castro (2016) en su tesis de pregrado “Plan de Mejora de los Proceso de Importación en el Departamento de Comercio Exterior de la empresa Rafael Valdez Aviles CIA.LTDA”, investigación realizada en Chile, concluye que, Luego de haber levantado la información relevante del proceso de importación de la empresa Rafael Valdez Avilés se encuentra que existen deficiencias en varios aspectos, para ello se desarrollaron propuestas concretas y fácilmente aplicables. Para las deficiencias identificadas con proveedores se propuso una calificación y evaluación constante a proveedores, el establecimiento de nuevos canales y métodos de comunicación y el establecimiento de niveles mínimos de servicios para dichos proveedores. La propuesta fue en relación a un rediseño completo del proceso de importación, llamado también reingeniería de proceso que tiene mayores puntos de control y así mismo, devuelve el control al encargado de dicho proceso con la finalidad de que se haga completamente responsable del mismo.

Villalva & Peso (2019) en su tesis de pregrado “Plan de mejora del proceso de nacionalización bajo el régimen de importación al consumo, analizando el sistema ECUAPASS y la gestión interna de la compañía”, tesis elaborada en Ecuador, concluyen que uno de los principales inconvenientes que se presenta en la empresa a lo largo del



proceso de importación es el tras papeleo de documentación, retraso por completo la salida de carga e incrementando los gastos de importación, esto debido a falta de registros internos sobre los documentos entregados y recibidos. La gestión realizada no es la adecuada, puesto que es de suma importancia el control interno para posteriores evaluaciones de desempeño. Se recomienda a la empresa difundir e implementar los manuales de procesos para un mejor control de los procesos internos de la compañía. Además de haber una persona encargada de la medición y el control de los indicadores para monitorear la eficiencia y rendimiento del talento humano contratado, por otro lado, los manuales de proceso realizados son la versión inicial, por tanto, se recomienda que se realicen correctivas y mejoras a medida que la empresa crezca y se incorporen nuevos servicios o actividades adicionales.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Según Moscoso & Oré (2020), en su tesis “Factores que influyen en las importaciones de papas pre fritas congeladas, subpartida nacional 2004.10.00.00, desde Estados Unidos en el período 2015-2018” concluyen que el costo de importación influyó significativamente en las importaciones de papas pre fritas congeladas, subpartida nacional 2004.10.00.00, desde Estados Unidos en el período 2015 – 2018, ya que se pudo comprobar que estas explican el 68.6% de la variabilidad de las importaciones. Así mismo, de acuerdo con los entrevistados se pudo evidenciar que tanto la calidad requerida del producto, el transporte y embalaje, así como las certificaciones sanitarias y fitosanitarias son variables importantes dentro de las regulaciones no arancelarias, por lo que se concluye que los requisitos no arancelarios influyen significativamente en las importaciones de papas pre fritas congeladas, Y Se concluye también que el Producto Bruto Interno y el tipo de cambio no influyen significativamente en las importaciones de papas pre fritas congeladas, subpartida nacional 2004.10.00.00, desde Estados Unidos en



el período 2015 – 2018. A través de la matriz de correlación de Pearson se puede determinar que la variable dependiente que corresponde a las importaciones de papas pre fritas congeladas no se correlaciona ni con la variable PBI ( $\text{sig}=0,402$ ) ni con la variable tipo de cambio ( $\text{sig}=0,386$ ).

Chauca (2019) en su tesis para optar le grado de magister “Implementación de la gestión de calidad y la mejora en el proceso de importación en una empresa comercializadora” realizada en Perú, el autor concluye que la implementación de la gestión de calidad como metodología de mejora en los procesos de importación ha permitido la evaluación y análisis de data e información histórica que se cuenta en la empresa. Las pruebas de hipótesis, aplicación de métodos estadísticos como pruebas estadísticas paramétricas y no paramétricas en el proceso de comercio exterior (importación exportación), el análisis de las causas de variabilidad común y especial en la empresa es un avance de las aplicaciones del sistema de gestión de procesos y mejora de calidad ya que permitió identificar los tipos de problemas que se cuenta y aplicar el tratamiento adecuado en los procesos mediante un proceso bajo control estadístico, En el primer año de implementación del sistema de gestión de calidad se obtuvo un ahorro de \$.12 000 por semestre en los proceso de importación, además, respecto a la reducción de costos los índices bajaron de 1.26 a 1.15, también se logró mejorar los tiempos de entrega mediante el plan de entrega y manejo de stock mínimo para los productos y seguimiento de la data del promedio de entrega en 46 días se logra reducirlo a 30 días como plazo de entrega.

Aguirre (2018) en sus tesis de pregrado “Establecer un proceso estandarizado para mejorar la Gestión de Importaciones de la empresa Eficiencia Laboral S.A.C”, tesis elaborada en Perú. Concluyo que de los análisis realizados a la empresa se reconoció que la causa principal del problema del área de importaciones es la usencia de un proceso de



importaciones estandarizado y la falta de una descripción formal de las actividades que se deben realizar en los diferentes puestos, además el proceso estandarizado propuesto en base a una metodología se basa en una estructura de subprocesos y la descripción formal de las actividades, que permitirá reducir las demoras en la importación, el malestar del cliente interno y externo, pérdidas de ventas, etc

Elescano (2018) en su tesis “Mejora del proceso de recepción y despacho para contenedores de Importación Deposito Temporal APM Terminal Inland Services-Callao” concluyo que se realizó la descripción del problema identificado, planeando una síntesis de todo el proceso de recepción empezando desde que se envía el direccionamiento, expediente y generar citas para el retiro del puerto. Asimismo, para el proceso de despacho, desde que la agencia de aduna obtiene su volante, procede con su nacionalización, paga los gastos administrativos y una serie de procesos internos para proceder con el retiro. Se procede a delimitar solo en dos procesos en recepción y despacho que es donde encontramos la mayor concentración de incidencias asimismo la justificación en cual nos basamos para realizarla e identificar los beneficios a un corto plazo, se detalla con más profundidad los problemas identificados y aplicando mejora continua, si realizamos una mejor distribución en el almacén u rediseño, nos evitamos congestión interna, mejor señalización. asimismo, realizar pago a destajo aumentar nuestra propia flota. Recomendando estructurar una salida y entrada alterna para los contenedores, seguir informando los proyectos a corto plazo, segmentar por unidades de negocio para una mejor distribución.

Peralta. (2017) En su tesis de pregrado “Mejora de los procesos de importación para reducir la carga tributaria en una empresa comercializadora de equipos médicos en lima, 2017” concluye que, proponer un plan para la mejora del proceso de importación para reducir la carga tributaria en la empresa Productos Médicos y Ortopedia S.A.C. en



Lima 2017, con la finalidad con la finalidad y conseguir una reducción de dichos tributos y tasas de manera que permita obtener mayores ganancias para la empresa. Se diagnosticó como problema que debido a los malos procesos de importación de equipos médicos en Lima 2017 se pagan mayores tributos e incluso se caen en infracciones.

Facho (2017) en su tesis “Mejora de procesos en una empresa textil exportadora mediante la metodología six sigma”, tesis elaborada en Perú, concluye que la metodología six sigma es ante todo una estrategia de mejora continua con un enfoque gerencial, por lo tanto, para que ésta sea exitosa debe ser entendida y apoyada desde los niveles más altos de la organización; ya que, incluye por su naturaleza un cambio cultural en la forma en que la organización piensa sobre sí misma y su entorno; y debe ser transferida con liderazgo y compromiso hacia todos los colaboradores; ya que, éstos aportan un conocimiento propio e interno que permite establecer el diagnóstico correcto de la organización y el planteamiento de propuestas de mejora más efectivas y de mayor impacto. El éxito de la utilización de la metodología six sigma dependerá también de la responsabilidad con la que se desarrolle cada una de las fases de esta metodología, ya que, éstas establecen los lineamientos y los alcances para el despliegue de un proyecto six sigma.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Comercio internacional**

El comercio internacional estudia las causas y leyes que gobiernan los intercambios de bienes y servicios entre los habitantes de los diferentes países en su interés por satisfacer sus necesidades de bienes escasos. En esta definición es importante destacar una cualidad que hace diferente al comercio internacional de cualquier otro tipo de comercio y es que para poder realizar este intercambio de bienes se debe atravesar las



fronteras de un país. Usualmente esta frontera que se cruza está controlada por una aduana que se encarga de controlar la entrada y salida de recursos. (De la Hoz, 2014)

### **2.2.2. Destinaciones Aduaneras**

El DFL 30-2004, del Ministerio de Hacienda, sobre ordenanzas Aduaneras en el artículo 71 señala que se entiende por destinación aduanera la manifestación de voluntad del dueño, consignante o consignatario que indica el régimen aduanero que debe darse a las mercancías que ingresan o salen del territorio nacional.

Las mercancías que ingresen al territorio nacional, para ser desaduanadas deben tramitar ante el Servicio una declaración de ingreso, o la respectiva declaración de destinación, pudiendo ser objeto de alguna de las siguientes destinaciones aduaneras: Importación, Admisión Temporal, Almacén Particular, Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo, Reingreso, Depósito, Tránsito, Transbordo y Redestinación.



### 2.2.3. Regímenes arancelarios de Zona franca en Chile

DFL N° 341, de 1977, del Ministerio de Hacienda, sobre Zonas Francas, se expide los siguiente. Las dos Zonas francas de Chile son la Zona Libre de Iquique (ZOFRI) en el extremo norte del país (I Región) y la Zona Libre de Punta Arenas (PARENAZON) en el extremo sur (XII Región). El principal beneficio tributario de la Zona Franca es la exención para las empresas, del Impuesto a la Renta de Primera Categoría (impuesto a las utilidades) por las rentas devengadas en Zona Franca, del IVA por las ventas y servicios realizados por usuarios de Zona Franca dentro de los recintos de ella y, de los aranceles de aduana de las importaciones. Los bienes se pueden volver a exportar sin pagar impuestos, pero aquellos vendidos dentro de Chile deben pagar aranceles de importación e IVA al salir de la Zona, a menos que, en el caso de los derechos de aduana, procedan de un país con el cual Chile tenga un Tratado de Libre Comercio.

Según esta misma normativa, las Zonas Francas se encuentran modernas instalaciones de fabricación, embalaje y exportación, si bien la más utilizada es la de ZOFRI. Es el principal centro de negocios y distribución de mercaderías nacionales y extranjeras y tiene una posición geográfica privilegiada para acceder a más de 300 millones de potenciales clientes. Es una vitrina para penetrar los mercados de países vecinos. Por otro lado ZOFRI ofrece los siguientes servicios: almacenaje de mercancías por tiempo ilimitado y Patio de Autos para almacenar vehículos y toda mercancía que por su volumen/tamaño no pueden almacenarse en otros lugares; un área especializada en ofrecer un conjunto de servicios como tramitación documental, recepción de la mercancía en zona primaria, coordinación de transporte, aclaración y asesoría aduanera, administración de inventarios y coordinación general; ofrece servicios inmobiliarios e informáticos como la autorización electrónica de documento de ingreso y salida de mercancías; y un centro de atención al cliente.



#### **2.2.4. Gestión de procesos:**

Zaratiegui (1999) en su documento Gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa, con respecto al paso de la gestión de los procesos a la gestión por procesos, se basa en la importancia que de forma gradual ha adquirido los procesos dentro de una organización, en busca de ser un medio para transformar la empresa y adaptarla a los cambios de su entorno. Si bien, inicialmente las empresas enfocaban los procesos de forma individual e independientes entre ellos; con el paso de los años ya se visualiza como un sistema integral de procesos, siendo la base para los cambios estratégicos de la organización orientados en brindar calidad para la satisfacción de los clientes.

Alessio (2013) afirma que el proceso puede visualizarse entre proveedores y clientes, externos o internos, cada proceso está compuesto por un grupo de diferentes tipos de personas con formación profesional o técnica. Se evalúa la productividad de cada proceso en función de los recursos de su uso que se van generando. Es así que detalla a William Edwards Deming, el padre de la reconstrucción industrial en Japón, asesoró a diversas compañías en ese país, cambiando su perspectiva general en cuanto a la necesidad de aplicar la calidad total en las compañías, quiere decir, que se debe aprovechar en lo máximo sus recursos en cada proceso. Al ser impulsado este gran cambio genera consecuencias en la cadena de la calidad, se mencionan las reacciones a continuación



Para (2006) en una empresa todo son procesos, es decir, todo lo que se realiza en una organización es un proceso o parte de él. Son el plan operativo donde se refleja toda actividad y toda acción que se realiza en la organización. Por lo tanto, al mejorar el proceso mejora el trabajo, porque éste es un proceso o parte de un proceso mayor

Según. Chase (2014) es importante comprender el funcionamiento de los procesos para conseguir mejorar la competitividad en una organización. Un proceso que no encaje con las exigencias de la empresa terminara menoscabándola, asimismo afirma que es imprescindible entender con precisión la finalidad del análisis para determinar el grado de detalle del modelo del proceso durante su elaboración. El análisis debe ser tan simple como sea posible

#### **2.2.5. Procesos de importación**

Larrabezua (2020) El proceso de importación de mercancías es una operación comercial que requiere varias regulaciones legales, en el cual la mercancía de procedencia extranjera se somete a una fiscalización tributaria dentro del territorio aduanero, antes de que cumpla su actividad comercial principal, como consumo, fabricación o venta dentro del país.

El proceso de importación comienza con la negociación de un vendedor de un país y un comprador de otro país donde se determinan los parámetros en los términos de compra, incluyendo los términos de comercio internacional (mejor conocidos como por sus siglas en inglés INCOTERMS. En el proceso participan el vendedor, comprador e intermediarios. Entre los intermediarios se puede encontrar el corredor de aduanas (también conocido como agente de aduanas), promotor de carga, agente cargador, fletador, agente de fletes, consolidador, expedidor, agente transportista o transportista. En



ocasiones, los diversos servicios de documentación y transporte se consolidan entre uno o dos intermediarios. (Anaya, Amador, & Cordova, 2014)

Se definen dos tipos de importaciones, la primera es la importación definitiva, en donde la mercancía permanecerá en el país por tiempo ilimitado; asimismo, será sujeta a todas las formalidades para su despacho aduanero, como el pago de impuestos y aranceles correspondientes. La segunda, la importación temporal es cuando la mercancía permanece por un lapso de tiempo definido en el país. Este tipo de mercancía normalmente es destinada para manufactura, elaboración o reparación. (Larrabezua, 2020). En el mismo sentido, la importación para el consumo es el régimen aduanero que permite el ingreso de mercancías al territorio aduanero para su consumo, luego del pago o garantía, según corresponda, de los derechos arancelarios y demás impuestos aplicables, así como el pago de los recargos y multas que pudieran haberse generado y del cumplimiento de las formalidades y otras obligaciones aduaneras. (RIN. 10-2015-SUNAT)

En tal sentido con la data obtenida de los factores del proceso de importación se observa la diversidad de elementos a considerar y en base a ello para el presente trabajo de investigación se considerará como factores del proceso de importación dentro de la empresa Mercury Ltda., al factor riesgo, al factor costo y el factor tiempo.



## **A. Factor riesgo**

En un informe preparado para la secretaria de hacienda de Chile, Bonilla (2014) comenta sobre la clasificación de cada mercancía importada según las variables que han sido identificadas como generadoras de riesgo. Dice, además, que esta identificación debería basarse en un modelo de gestión del riesgo, que identifique los factores de mayor riesgo frente a una importación, será labor de un panel de expertos que maneje información relevante sobre comercio internacional. En base al informe y en una presentación realizada por Aduanas a la Comisión de Hacienda del Senado el año 2012 el autor considera que los factores generadores de riesgo a considerar deberían ser, por lo menos, los siguientes tres: El tipo de producto que se está importando, según clasificación general del Sistema Armonizado. El país de origen del producto. La vía de transporte por la cual llega el producto, marítima, terrestre o aérea.

### **- Gestión de riesgo.**

Gestión de riesgos Teniendo en cuenta al proceso de importación a nivel internacional, es importante definir una forma de administrar los riesgos asociados a este.

Según Chitakornkijasil (2010), incluso cuando no pueden ser identificados los riesgos, existen estrategias para minimizar las pérdidas. La estrategia es desarrollar ambientes de negocio que minimicen la probabilidad de materialización de los riesgos por medio de la preparación de planes para hacer frente a los eventos previsibles y garantizando que bienes valiosos están físicamente asegurados para evitar cualquier amenaza en el lugar de trabajo.



Así, Chitakornkijasil (2010) define la gestión de riesgos como un proceso que identifica las posibles pérdidas afrontadas por una organización y las técnicas más apropiadas para tratar dichos hallazgos. Afirma, además, que el riesgo es ambiguo y que se poseen diferentes formas de identificar las pérdidas no-cubiertas, es decir, las circunstancias o situaciones en las cuales se puede presentar una pérdida, independiente de que se materialice o no.

Por otra parte, la gestión de riesgos es definida por Léautier (2007) como un proceso de negocio, no simplemente como una función, destinado a la supervisión del cumplimiento de las políticas y directrices por las partes involucradas. En la mayoría de procesos de negocios, la administración de riesgos tiene cuatro pasos: medición, desarrollo de la estrategia, ejecución y monitoreo.

Por su parte, el estándar internacional ISO 31000 indica que la administración de riesgos es la aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de gestión a las actividades de comunicar, consultar, establecer el contexto e identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y revisar los riesgos (Organización Internacional de Normalización, 2009) Con esto, el estándar ISO 31000 explica que para establecer un marco para la gestión del riesgo es necesario entender el contexto interno y externo de la organización, ya que esto influye en cómo se administran los riesgos en ella (Organización Internacional de Normalización, 2009)

Así mismo, el ISO 31000 establece que la organización que pretenda definir una política de administración del riesgo, debe trazar claramente los objetivos y el compromiso hacia dicha política, incluyendo diversos factores como la lógica aplicable al manejo de los riesgos, la relación entre los objetivos organizacionales y la administración del riesgo, las responsabilidades y rendición de cuentas en la



administración del riesgo, la creación de políticas para la comunicación interna y externa y el compromiso de recursos para el manejo de dichas políticas, entre otros (Organización Internacional de Normalización, 2009)

Una vez establecido el marco para la gestión de riesgos, según la ISO 31000, el proceso se convierte en una parte integral de la administración, que está inmersa en la cultura y prácticas de la organización y ajustado a sus procesos (Organización Internacional de Normalización, 2009)

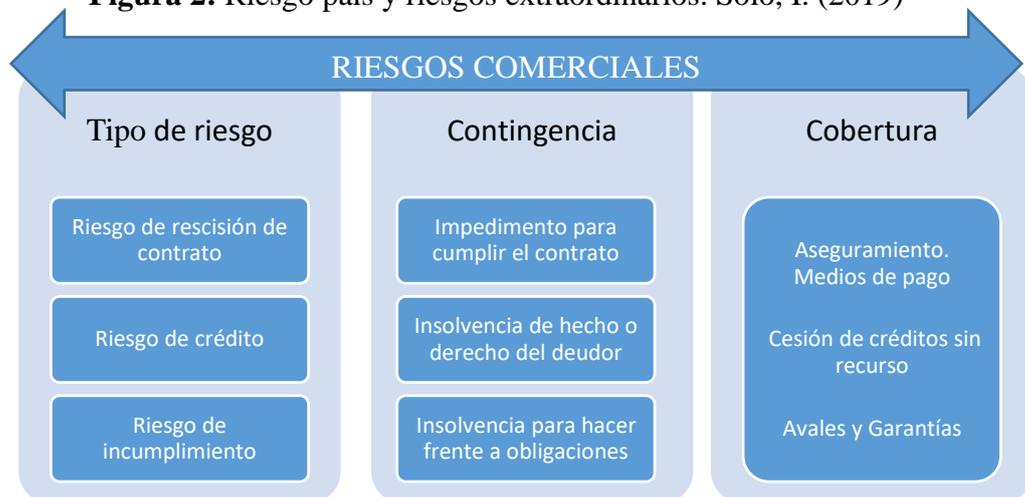
Todas las organizaciones que pretendan establecer un sistema de gestión del riesgo efectivo deben apuntar, entre otros principios, a que el sistema les permita crear y proteger valor, haga parte de todos los procesos organizacionales, se tenga en cuenta en el proceso de toma de decisiones, permita direccionar la incertidumbre y tenga la mejor información disponible. (Organización Internacional de Normalización, 2009)

- **Riesgos en el comercio exterior.**

El riesgo es la probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre. Respecto a los riesgos que incurren en el comercio exterior Solo. I. (2019) expone los siguientes gráficos el cual es un resumen, se recoge en estos gráficos los riesgos básicos principales, con los sub factores de riesgo, el factor principal de contingencia y las formas de cobertura a utilizar



**Figura 2:** Riesgo país y riesgos extraordinarios. Solo, I. (2019)



**Figura 3:** Riesgos comerciales. Solo, I (2019)



**Figura 4:** Riesgos Financieros. Solo, I. (2019)



## **B. Factor costo**

Gavelán (2016) define el costo de importación “como un elemento formado por el precio único de compra y los gastos realizados para poner el material importado en el almacén de la empresa importadora. Los gastos adicionales están conformados por todos aquellos gastos directos e indirectos que atribuyen al producto, es decir todos los gastos de aduana como flete, seguro, derechos e impuestos, etc., con excepción a los gastos financieros ya que están ajenos a la operación de compra-venta internacional de la mercancía a importar” (pag.5).

Mamani (2015) al igual que Gavelán indica que “el costo de importación es el valor de adquisición del producto importado más aquellos factores que involucren la obtención del producto” (pag.3).

El factor costo es un punto de la misma forma influyente en dicho proceso de importación que involucra de forma importante en referido proceso porque con el factor costo se obtiene el precio al momento de importar una mercancía de el país de origen hacia el nuestro, incluyendo también los costos de seguro para evitar pedidas al momento de transporte y recibir la mercancía en perfecto estado. Los costos elevados del comercio excluyen a algunas regiones, países y empresas de los mercados de exportación, limitando sus oportunidades de desarrollo. Posiblemente, los costos del comercio no explican por qué algunos países son de bajos ingresos o tienen la condición de países menos adelantados, pero, unidos a otros factores, sí explican por qué algunos países tienen dificultades para crecer y aprovechar sus ventajas comparativas. Mantener los costos del comercio en niveles razonables y reducirlos en la mayor medida posible en algunos ámbitos clave es esencial para aprovechar las ventajas comparativas y conseguir los beneficios que se derivan del comercio. (OCDE, OMC, 2016)



Según Logisber (2019), el flete internacional en el ámbito del comercio internacional supone el alquiler de una parte o la totalidad del espacio del medio de transporte. El término flete internacional se utiliza tanto para el transporte marítimo como para el aéreo. Por tanto, el flete será el importe económico fijado por una naviera o una compañía aérea que el cargador deberá pagar por el transporte, en barco o avión, de una mercancía.

Se considera a dos elementos dentro de los costos de importación en el ámbito internacional: el flete y el seguro.

- **El flete marítimo**

En el flete influyen una amplia gama de factores como la naturaleza y característica de la mercancía, la rapidez, el riesgo, el factor de estiba (relación entre el espacio m<sup>3</sup> y el peso TM que ocupa en bodega) así como los gastos portuarios considerando todas sus fases (carga o embarque en el puerto de origen, estiba, transporte, desestiba y descarga o desembarque en el puerto de destino). (MINCETUR, 2009)

El flete marítimo de un puerto a otro varía en el tiempo y fluctúa según la oferta y la demanda de las distintas rutas de comercio internacional, por lo que las distancias y la duración del viaje no siempre determinan su coste. Existen también las denominadas temporadas “altas” en las cuales debido a la creciente demanda de China hacia países de este lado de Sudamérica, ocasiona que los fletes se incrementen. (MINCETUR, 2009)



#### - **Recargos al flete marítimo**

Los fletes varían mucho dependiendo de la época, en estación alta los fletes llegan a precios bastante altos y como estos están normados por entidades las navieras utilizan diferentes tipos de sobrecargos para “justificarlos”. Así estos recargos al flete marítimo se aplican para hacer frente a los costos adicionales que incurre el porteador que son de carácter temporal, de modo de evitar el tener que modificar la tarifa de fletes con demasiada frecuencia. (MINCETUR, 2009)

El recargo por combustible (B.S. o bunker surcharge/ B.A .F. O bunker adjustment factor) Se requiere mantener niveles de flete estables ante cambios reiterados o imprevistos en el precio del combustible (principalmente por fluctuaciones en la cotización internacional del petróleo) y, eventualmente, los costos de combustible que son irreversibles se incorporan en el flete marítimo básico y queda un B.S. /B.A.F. residual. (MINCETUR, 2009)

El recargo por ajuste monetario (C.S. o Currency Surcharge / C.A.F o currency adjustment factor) Se aplica desde que un porteador incurre costos en diferentes monedas y diferentes porteadores incurren el mismo rubro de costos en diferentes monedas. Estos costos se ajustan en relación con la moneda de la tarifa (usualmente el dólar americano). Para ello, se selecciona una canasta ponderada de monedas y el C.S/C.A.F. se mueve en la medida que el nivel ponderado se mueve contra el dólar americano (se pueden aplicar diferentes C.S/C.A.F. en distintas áreas geográficas). (MINCETUR, 2009)

Los gastos de terminal (T.H.C. o terminal handling charge). Consiste en una suma fija por contenedor que el porteador cobra al usuario, usualmente como un recargo al flete marítimo. Suele variar en función del puerto de que se trate, y los conceptos



incluidos en el T.H.C. y los que no lo están también pueden variar. (MINCETUR, 2009)

El T.H.C. sólo se aplica a puertos extranjeros (cuando los gastos de terminal no están incorporados a la tarifa básica). En el puerto de destino lo paga el comprador extranjero, en el caso de carga de exportación. En el puerto de origen lo paga el vendedor extranjero, en el caso de carga de importación. (MINCETUR, 2009)

#### - **Cargos adicionales**

También puede haber cargos adicionales a la carga, aplicables cuando la manipulación y/o el transporte son más difíciles o más costosos (por ejemplo, cargas pesadas o especiales, trasbordos o puertos que requieren cobertura adicional de seguro por riesgo de guerra, etc.). (MINCETUR, 2009)

Por otro lado según la Ley 18846 Autoriza Zona Franca de Iquique (23-OCT-1989) se encuentran otros gastos en los que las organizaciones incurren, en el artículo 77 señala respecto a las tarifas que deben cancelar los usuarios son: Derechos de incorporación y gastos de administración e inscripción, Visación de documentos y servicios informáticos. Servicios almacenaje de mercancías en almacén público. Uso de terrenos e instalaciones en régimen de Zona Franca. Uso de locales e instalaciones destinados a la venta al detalle.



- **Seguro en el transporte internacional.**

Según Tiba (2019), el seguro de transporte es aquel contrato por medio del cual el asegurador asume los daños y pérdidas materiales sobrevenidas al material de transporte y/o a los objetos transportados durante el traslado por vía fluvial, férrea, aérea o marítima. Aunque el seguro de transporte no es obligatorio es muy recomendable asegurar los bienes transportados ante cualquier riesgo que pueda existir durante el tránsito de estos desde el origen hasta el destino final.

La mercadería se podrá proteger mediante el Seguro de Carga. En el seguro de carga el asegurador asume la responsabilidad por los daños u pérdidas que puedan ocurrir durante el traslado de la carga por un modo de transporte o durante su manipuleo en los puntos de ruptura de la unidad de carga o en las interfaces (transbordos) a cambio del pago de una prima. (MINCETUR, 2009)

En este tema se dan dos causas de pérdida de la carga: Fortuitas: producto del mal tiempo, la geografía, por ignición espontánea, etc. Y perdida de carga previsible por pérdidas que pueden evitarse mediante ciertas prácticas en el manejo de la carga (embalaje, manipuleo, protección contra el agua y la humedad, etc.). Estas a su vez pueden ser debidas a: robos, manipuleo y estiba y pérdidas por agua salda o dulce. (MINCETUR, 2009)

Respecto a la duración y Cobertura de la Póliza de Seguro se tiene tres categorías: Póliza por Viaje o Póliza Individual, cubre un solo viaje, desde el momento del embarque, puede incluir transbordos si se estipula en el contrato. Póliza Flotante, establece las condiciones generales del seguro, sin estipular los aspectos particulares de cada envío que se pretende cubrir, el asegurado tiene la obligación de informar las características de cada embarque. Póliza Abierta: similar a la póliza flotante pero no



requiere de expedición de una póliza formal, el asegurado tiene el derecho a solicitarla especialmente cuando se presenta una disputa. (MINCETUR, 2009)

Así mismo al momento de contratar una póliza de seguro se considera dos elementos. Los Riesgos, es decir se debe determinar la probabilidad de ocurrencia del posible riesgo, el nivel de daño que pueda darse y la responsabilidad del transportador. Y por otro lado el valor de la Carga, aquí se toma en cuenta el principio indemnizatorio, es decir que, lo que se reciba por el reclamo evite perjuicios económicos al asegurado, en este punto es importante la determinación del valor asegurado, este valor debe ser equivalente al valor de la carga, de ningún modo este valor debe estar subvaluado o sobrevaluado pues en el primer caso significaría pagar un sobre costo y en el segundo no recibir lo suficiente en caso de un siniestro.

### **C. Factor tiempo**

Son factores como la globalización, los avances tecnológicos y las mejoras en infraestructuras los que han llevado en los últimos años al incremento y crecimiento de las organizaciones globales. Estas empresas para llevar a cabo sus actividades diarias requieren movilizar insumos y bienes a distintos países de forma eficiente, predecible y en un marco de tiempo. Sin embargo, la gran cantidad de trámites burocráticos suele convertirse en el mayor obstáculo para comercializar internacionalmente, tanto para las grandes empresas globales como para las pequeñas con menor grado de internacionalización. (Acevedo & Castro, 2020)

Organizaciones internacionales, como la Organización Mundial del Comercio (OMC) y la Organización Mundial de Aduanas (OMA), buscan continuamente uniformar, regular, y facilitar el comercio internacional con constantes análisis de los obstáculos que interfieren en el flujo del mismo. Según cálculos de la OMC en una transacción aduanera



media intervienen entre 20 y 30 partes diferentes, 40 documentos, 200 elementos de datos (30 de los cuales se repiten 30 veces como mínimo) y la necesidad de volver a escribir, por lo menos una vez más, entre el 60 y el 70 por ciento de todos los datos.

Al hablar de tiempo como factor del proceso de importación, nos referimos principalmente a la cadena de suministro de las empresas y dentro del periodo de estudio es importante considerar la crisis internacional a causa de la pandemia

Como el informe técnico presentado en la revista Write Paper por los autores Bedaux, P. et al. (2020) En la era post COVID-19, las cadenas de suministro tienen un mayor peso en la estrategia de las empresas. En los medios de comunicación convencionales y la sociedad, las cadenas de suministro han sido tradicionalmente actores silenciosos, entregando productos a los consumidores y tiendas sin la consideración o reconocimiento requeridos. Sin embargo, como resultado del caos que trajo aparejada la pandemia COVID-19, las cadenas de suministro se encuentran ahora en primera plana, con políticos interrogando y comentando estrategias de abastecimiento a nivel nacional. La importancia estratégica de las cadenas de suministro es ahora más importante y relevante que nunca. Al considerar las cadenas de suministro, los autores han decidido centrarse en 5 categorías principales, cada una con sus propios matices y puntos clave, que deben entenderse para apreciar cómo y por qué estas áreas de enfoque son más relevantes hoy. Las cuales son: Abastecimiento, Inventario, logística y gestión de información.

Abastecimiento: Muchas estrategias de abastecimiento de empresas se han basado en el menor costo, lo que resulta en tiempos de entrega distantes y complejos. Muchas empresas están considerando migrar al rápido desarrollo de proveedores o sustitutos locales con el fin de garantizar el abastecimiento. Será necesario que las estrategias de las



empresas consideren y evalúen estrategias de proximidad, sopesando riesgos y beneficios asociados. (Bedaux, P. et al, 2020)

**Inventario:** Dependiendo el caso particular y la industria, cierta filosofía operativa como la de niveles de inventario extremadamente ajustados o incluso estrategias de crossdocking puro, se han visto desafiadas. En situaciones críticas de estrés como las experimentadas recientemente, la cadena toma riesgos altos o en muchos casos se rompe. Las políticas de inventario óptimas segmentadas por familias de productos tendrán que ser repensadas. Factores como la proximidad de inventario y la disponibilidad de productos serán esenciales para diferenciarse con los consumidores. (Bedaux, P. et al, 2020)

**Logística:** Definir estrategias para la distribución de última milla son indispensables con la creciente concentración en las grandes ciudades. Dónde ubicar los nodos de producción y logística, cuántos nodos utilizar y con qué estrategia logística deben operar. Estos son tiempos para desarrollar esquemas colaborativos y abordar estrategias de ganar-ganar con socios de distribución. Apoyar e invertir en relaciones a largo plazo basadas en la incorporación de tecnología y mejora continua. No sirve de nada tener el mejor producto, si no estamos en condiciones de llegar al cliente en tiempo y forma. (Bedaux, P. et al, 2020)

**Gestión de la información:** Herramientas de TI que permiten el uso del Big Data mediante la captura de datos disponibles a nivel de punto de venta e inteligencia de mercado, conectando la demanda “online “con la oferta. Herramientas para optimizar las rutas de entrega, sistemas de seguimiento y tracking en línea, conceptos cómo la fabricación 3D, plataformas de transporte compartido, vehículos autónomos son elementos que pertenecen al “presente-futuro “. La adopción de la digitalización en la



cadena de suministro en los próximos años es un hecho. Permitirá a las empresas generar ahorros a través de menores costos operativos, menores pérdidas de ventas y una gestión óptima del inventario. (Bedaux, P. et al, 2020)

### **2.2.6. Percepción**

Vargas (1994) Una de las principales disciplinas que se ha encargado del estudio de la percepción ha sido la psicología y, en términos generales, tradicionalmente este campo ha definido a la percepción como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.

No obstante que la percepción ha sido concebida como un proceso cognitivo, hay autores que la consideran como un proceso más o menos distinto señalando las dificultades de plantear las diferencias que ésta tiene con el proceso del conocimiento. Por ejemplo, Allport apunta que la percepción es algo que comprende tanto la captación de las complejas circunstancias ambientales como la de cada uno de los objetos. Si bien, algunos psicólogos se inclinan por asignar esta última consideración a la cognición más que a la percepción, ambos procesos se hallan tan íntimamente relacionados que casi no es factible, sobre todo desde el punto de vista de la teoría, considerarlos aisladamente uno del otro. (Allport, 1974, citado en Vargas 1994)

Percepción, según Carterette y Friedman (1982), como se citó en Arias (2006) es una parte esencial de la conciencia, es la parte que consta de hechos intratables y, por tanto, constituye la realidad como es experimentada. Esta función de la percepción depende de la actividad de receptores que son afectados por procesos provenientes del



mundo físico. La percepción puede entonces definirse como el resultado del procesamiento de información que consta de estimulaciones a receptores en condiciones que en cada caso se deben parcialmente a la propia actividad del sujeto.

La percepción según Barthey (1982, citado en Arias (2006) no se usa solo en la psicología, sino que también es una palabra cuyos diversos significados son moneda corriente en el lenguaje común. Dice Barthey que de la definición de percepción que 1. La percepción es cualquier acto o proceso de conocimiento de objetos, hechos o verdades, ya sea mediante la experiencia sensorial o por el pensamiento; es una conciencia de los objetos, un conocimiento 2. La referencia que una sensación hace a un objeto externo". 3. Un conocimiento inmediato o intuitivo, o juicio; un discernimiento análogo a la percepción sensorial con respecto a su inmediatez y al sentimiento de certidumbre que lo acompaña, frecuentemente implica una observación agradable o una discriminación sutil.



### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

En base la Ley 18846 Autoriza Zona Franca de Iquique., (23-OCT-1989) y al Reglamento Interno Operacional Zona Franca de Iquique se recabaron los siguientes conceptos.

**Almacén o patio público:** Los recintos dentro de la Zona Franca, de propiedad de ZOFRI S.A., bajo su administración y explotación destinados a prestar servicios de almacenamiento a mercancías. Dentro de esta denominación también se comprenden otros lugares habilitados por la sociedad para el depósito de mercancías u otras actividades relacionadas con el Sistema de Zona Franca.

**Banco central de Chile (BCC):** El Banco Central de Chile es un organismo autónomo y de rango constitucional, de carácter técnico, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto velar por la estabilidad de la moneda y el normal funcionamiento de los pagos internos y externos en Chile; para ello tiene diversas atribuciones en materias monetarias, financieras, crediticias y de cambios internacionales.

**Galpón:** Las instalaciones de propiedad de los usuarios habilitadas por la Administración para el desarrollo de las actividades comerciales o industriales en la Zona Franca de Iquique, conforme a la respectiva contratación.

**Impuesto a usuarios de Zona Franca:** En las ventas que realicen los usuarios de la Zona Franca, a la Zona Franca de Extensión, pagan un impuesto sustitutivo del IVA, que equivale a una tasa de 1,1%. La importación de mercancías extranjeras a Zona Francas de Extensión está afecta a un impuesto único de 2,8% sobre el valor CIF de dichas mercancías. Este impuesto sirve de abono a los impuestos y aranceles que corresponda pagar por la importación de las respectivas mercancías al resto del país, es retenido por



los usuarios y constituye crédito contra el débito fiscal generado por ventas en la Zona Franca de Extensión.

**Mercancía en Zona Franca:** Mientras las mercancías permanezcan en la Zona Franca se considerarán como si estuvieran en el extranjero y, en consecuencia, no estarán afectas al pago de derechos, impuestos, tasas y demás gravámenes que se perciban por intermedio de las Aduanas.

**Módulos:** El local perteneciente a la Sociedad Administradora o autorizado por ella, destinado a la exhibición y venta de mercancías de exclusiva propiedad del Usuario que lo tenga asignado.

**Operación de despacho desde Zona Franca de Iquique:** Corresponde a la gestión documental (aduanera) y física de las mercancías en las operaciones de carga y coordinación de transporte al cliente final, si corresponde. Para la operación de ingreso y salida de mercancías hacia y desde la Zona Franca de Iquique, u otras que requieran la suscripción de documentos de destinación aduanera, el CLZ pone a disposición de los usuarios una base de datos de “Agentes de Aduanas” con los cuáles el Cliente podrá contratar los servicios de tramitación de los documentos aduaneros de entrada y salida a Zona Franca (Ej. “Zeta”, Re-expedición, etc), o realizarlos él mismo como Usuario del sistema. El CLZ, a través de la contratación de un ejecutivo de servicio al cliente podrá coordinar este tipo de operación en forma directa con el Agente de Aduana de su preferencia, así como el resto de la operación de traslado físico de productos desde el puerto hasta las instalaciones del CLZ.

**Retiro directo:** Es aquel proceso en que exclusivamente la mercancía ingresada a la Zona Franca de Iquique, sale dentro de las 24 horas a su destino aduanero sin cambiar de medio de transporte.



**Servicio agrícola y ganadero (SAG):** Es el organismo oficial del Estado de Chile, encargado de apoyar el desarrollo de la agricultura, los bosques y la ganadería, a través de la protección y mejoramiento de la salud de los animales y vegetales.

**Servicio nacional de aduanas (SNA) de Chile:** El Servicio Nacional de Aduanas cumple funciones claves para el desarrollo del país, teniendo un rol preponderante en materia de comercio exterior, especialmente, en la facilitación y agilización de las operaciones de importación y exportación, a través de la simplificación de trámites y procesos aduaneros.

**Servicios de impuestos internos:** El Servicio de Impuestos Internos (conocido también por su sigla SII) es el servicio público que tiene a su cargo la aplicación y fiscalización de todos los impuestos internos de Chile (es decir, quedan excluidos los impuestos externos, como por ejemplo típicamente los aranceles) fiscales, o de otro carácter en que tenga interés el Fisco y cuyo control no esté especialmente encomendado a un organismo distinto. El ámbito de su competencia delimita, a su vez, el ámbito de aplicación de la normativa tributaria chilena. Este servicio depende del Ministerio de Hacienda. Posee una dirección regional en cada región del país y cinco en la Región Metropolitana de Santiago, una Dirección de Grandes Contribuyentes y la respectiva Dirección Nacional. Posee 51 Unidades dependientes de las Direcciones Regionales.

**Traspaso:** Operación de compraventa entre usuarios de mercancía depositada en Zona Franca.

**Valor CIF de la venta:** Es el Costo CIF de la venta registrado en el ingreso de la mercadería a la Zona Franca.

**ZOFRI:** En las Zonas Francas se encuentran modernas instalaciones de fabricación, embalaje y exportación, si bien la más utilizada es la de ZOFRI. Es el principal centro de



negocios y distribución de mercaderías nacionales y extranjeras y tiene una posición geográfica privilegiada para acceder a más de 300 millones de potenciales clientes. Es una vitrina para penetrar los mercados de países vecinos. ZOFRI ofrece los siguientes servicios: almacenaje de mercancías por tiempo ilimitado y Patio de Autos para almacenar vehículos y toda mercancía que por su volumen/tamaño no pueden almacenarse en otros lugares; un área especializada en ofrecer un conjunto de servicios como tramitación documental, recepción de la mercancía en zona primaria, coordinación de transporte, aclaración y asesoría aduanera, administración de inventarios y coordinación general; ofrece servicios inmobiliarios e informáticos como la autorización electrónica de documento de ingreso y salida de mercancías; y un centro de atención al cliente.

**Zona Franca de extensión:** Además, los bienes que son trasladados al área situada inmediatamente adyacente a una Zona Franca (definida legalmente como la Zona Franca de Extensión), están sujetos a un impuesto especial de sólo 1,7% sobre el valor CIF de la mercancía. Este puede ser deducido de los derechos de aduana del IVA, si los bienes son posteriormente transferidos al resto del país, o puede ser recuperado, si son exportados. Los productores y centros de investigación situados en Zona Franca de Extensión están exentos del IVA y de los derechos de aduana, y están sujetos a un impuesto de sólo un 1,7% sobre las importaciones de insumos y de bienes de capital. Esto no ocurre con los comerciantes de la Zona Franca de Extensión que importen directamente la mercancía.

**Zonas francas:** Las dos Zonas Francas de Chile son la Zona Libre de Iquique (ZOFRI) en el extremo norte del país (I Región) y la Zona Libre de Punta Arenas (PARENAZON) en el extremo sur (XII Región). El principal beneficio tributario de la Zona Franca es la exención para las empresas, del Impuesto a la Renta de Primera Categoría (impuesto a las utilidades) por las rentas devengadas en Zona Franca, del IVA por las ventas y servicios



realizados por usuarios de Zona Franca dentro de los recintos de ella y, de los aranceles de aduana de las importaciones. Los bienes se pueden volver a exportar sin pagar impuestos, pero aquellos vendidos dentro de Chile deben pagar aranceles de importación e IVA al salir de la zona, a menos que, en el caso de los derechos de aduana, procedan de un país con el cual Chile tenga un Tratado de Libre Comercio.



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.

El estudio se realizó en una empresa ubicada en Iquique, una ciudad-puerto, balneario, zona franca y comuna ubicada en el norte grande de Chile, capital de la provincia homónima y de la Región de Tarapacá.

La superficie territorial de la comuna es de 2242,1 km<sup>2</sup>. La población de la ciudad en 2017 era de 191 468 habitantes y su densidad poblacional de 85,4 hab./km<sup>2</sup>. Iquique pertenece a la conurbación Iquique-Alto Hospicio, conocida también como «Gran Iquique», la que cuenta con una población de 299 843 habitantes, según el censo de 2017, convirtiéndose en el séptimo núcleo urbano más poblado del país.

Iquique tiene uno de los derechos comerciales de puerto libre o Zona Franca más grande de América del Sur, llamado tradicionalmente ZOFRI (Zona Franca de Iquique). Hay alrededor de 2,4 km<sup>2</sup> (0,93 mi<sup>2</sup>) de depósitos, sucursales bancarias y restaurantes. Desde la capital Santiago de Chile, hay que recorrer casi 1800 km hacia el norte para llegar a Iquique.

#### 3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El periodo de duración de estudio se vio retrasado por la situación de pandemia desde setiembre del 2020 a junio del 2021. En una empresa importador exportadora denominada Mercury Ltda.

### 3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

Para la investigación se consideró un cuestionario El cual consta de 16 ítems, adaptado del trabajo de investigación de Arosquipa (2019)

Archester citado en Sampieri \$ Lucio (2014), manifiesta que los cuestionarios son considerados por diversos autores como un diseño o método. En la clasificación de la presente obra serían consideradas investigaciones no experimentales transversales o transaccionales descriptivas.

**Tabla 2:** Ficha técnica del cuestionario de investigación

Ficha técnica del cuestionario	
Autor	Arosquipa (2019)
Adaptado por	Aguilar Araceli
Objetivo	Medir el nivel de factores empleados en el proceso de importación y el nivel de percepción del proceso de importación.
Destinatarios	Colaboradores en el área de importación
Forma de administración	Individual
Contenido	16 Items
Duración	Aproximadamente 15 minutos
Escala de medición	Ordinal 1(siempre) 2 (casi siempre) 3 (a veces) 4 (casi Nunca) 5 (Nunca)

FUENTE: Elaborado por el equipo de trabajo.

#### Escalas de medición

Se utilizará la escala de tipo Likert, el cual “es un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (Hernández. R. et al, 2014, pág. 238),



### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO**

#### **3.4.1. Población**

“La población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación” (Tamayo, 2004, pág. 176)

Para esta investigación la población en estudio serán todos los colaboradores de la empresa importadora, exportadora Mercury Ltd. Un total de 30 colaboradores.

#### **3.4.2. Muestra**

“ Es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (Tamayo, 2004, pág. 176).

En este caso se utilizó un tipo de muestreo no probabilístico denominado por conveniencia, esta técnica permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. (Otzen & Manterola, 2017).

La empresa cuenta con 13 colaboradores inmersos en la actividad de importación, está el gerente general de la empresa, 3 colaboradores en el área comercial. 3 colaboradores en el área de logística y 6 colaboradores en el área de almacén; distribuidos en los 4 establecimientos con los que cuenta la empresa. Por tanto, por conveniencia, es el número de colaboradores que conforman la muestra.

### 3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO.

Se realizó un análisis de confiabilidad del instrumento

**Tabla 3:** Análisis de confiabilidad del instrumento

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	16

FUENTE: procesado por IBM SPSS

El Coeficiente Alfa de Cronbach, requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente (Hernández. R. et al, 2014)

Este índice de consistencia interna puede ser calculado manualmente o en Excel de dos formas: la primera mediante la varianza de los ítems. Y segundo mediante la matriz de correlación. En esta investigación se utilizó el software SPSS. “El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.7; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja” (Celina & Campo, 2005).

Este valor manifiesta la consistencia interna, es decir, muestra la correlación entre cada una de las preguntas; un valor superior a 0.7 revela una fuerte relación entre las preguntas, un valor inferior revela una débil relación entre ellas. No es común, pero el alfa de Cronbach puede arrojar un valor negativo, esto indica un error en el cálculo o una inconsistencia de la escala. Mencionan (Lucero & Meza, 2002) que “el valor mínimo aceptable del coeficiente de fiabilidad depende de la utilización que se hará del instrumento”. Es decir, dependiendo de la exactitud requerida por la disciplina que lo requiere.



En este caso el resultado del coeficiente es 0.912 lo cual nos indica que el instrumento Utilizado (la encuesta) es confiable y se puede seguir analizando los resultados. (ver Tabla 3).

### **3.6. PROCEDIMIENTO**

#### **3.6.1. Enfoque**

Este trabajo de investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Se utilizará un cuestionario para medir el proceso de importación y relacionarlo con sus factores.

#### **3.6.2. Alcance**

La investigación tendrá un alcance descriptivo correlacional, Se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Hernández. et al, 2014). Se medirá y recogerá información de manera independiente sobre los conceptos de las variables

#### **3.6.3. Diseño**

Se empleó el diseño no experimental, de corte transversal que según Hernández et al (2014) consiste en no manipular variables deliberadamente, son estudios donde no se hace variar de forma intencional las variables para ver su efecto en otras variables, lo que se hace es observar a las variables en el contexto natural y analizarlas después.

Por otro lado, es de corte trasversal debido a que se recolectan datos en un solo momento dado. Por lo expuesto anteriormente podemos afirmar que el presente trabajo de investigación tiene esta metodología ya que pretende determinar la relación de los



factores del proceso de importación (costo, riesgo y tiempo, con la percepción de los colaboradores respecto al proceso de importación.

#### **3.6.4. Métodos de investigación**

Según Gómez (2014) el método deductivo consiste en la totalidad de reglas y procesos, con cuya ayuda es posible deducir conclusiones finales a partir de enunciados supuestos llamados premisas si de una hipótesis se sigue una consecuencia y esa hipótesis se da, entonces, necesariamente, se da la consecuencia.

Según Hernández R. et al (2014) el enfoque cuantitativo se fundamenta en un esquema deductivo y lógico que busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas

### **3.7. ANÁLISIS DE LOS RESULTTADOS**

Para el análisis de estos datos procederemos a utilizar el estadístico SPSS y Excel. Para lograr analizar de forma descriptiva se presentarán de tablas de medidas de tendencia central, tablas de frecuencia, del mismo modo en la etapa de contrastación de hipótesis usaremos para esta prueba su relación el estadístico mediante el coeficiente de correlación de Spearman.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES RESPECTO AL PROCESO DE IMPORTACIÓN.

**Tabla 4.** Medida de tendencia central variable de percepción del proceso de importación

N	Válidos	13
	Perdidos	0
Media		3,38
Mediana		3,00
Moda		3
Varianza		,256
Mínimo		3
Máximo		4

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa

**Tabla 5.** Percepción del proceso de importación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	8	61,5	61,5	61,5
Bueno	5	38,5	38,5	100,0
Total	13	100,0	100,0	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores inmersos en la actividad de importación, procesado por el IBM SPSS



## Análisis y Discusión

Como se observa en la Tabla 4 sobre el conteo total agrupado de la variable de percepción del proceso de importación, los resultados muestran que los colaboradores inmersos en la actividad de importación perciben el proceso de importación como regular, puesto que la media es de 3.38, además de una moda de 3, con un rango de 3 (regular) y 4 (buena). En la Tabla 5 se muestra, respecto a la encuesta realizada para medir la percepción de los colaboradores en proporción a los procesos de importación utilizados por la empresa Mercury Ltda, el 61.5% de los colaboradores califica al proceso de importación como regular, mientras el 38.4% como buena.

De estos resultados podemos concluir que más del 65% de los colaboradores encuestados califican al proceso de importación que utiliza la empresa Mercury como regular, Se observa también que la calificación no hay percepción mala o muy mala respecto a la variable.

Como lo plantea Carterette y Friedman (1982), citado en Arias Castilla (2006) la percepción consta de hechos intratables y, por tanto, constituye la realidad como es experimentada. De acuerdo a ello podemos señalar que los colaboradores de la empresa identifican ciertas falencias en el proceso de importación que deben ser consideradas. Barthey (1982), citado en Arias (2006) nos dice que la percepción no se usa solo en la psicología, sino que la variable puede ser usada en cualquier acto o proceso de conocimiento de objetos, hechos o verdades, con lo que se está de acuerdo puesto que son los colaboradores quienes realizan y conocen las actividades de importación.



## 4.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA PERCEPCIÓN DEL PROCESO DE IMPORTACIÓN

Se realizaron 15 preguntas a los colaboradores de la empresa inmersos en la actividad de importación de productos, en adelante, se muestran resultados del análisis descriptivo de las tres dimensiones de la variable (factor riesgo, factor costo y factor tiempo) los datos fueron procesados por el estadístico SPSS.

Respecto a la primera dimensión, el factor riesgo, se consideraron cinco preguntas. A continuación, se presentan los siguientes resultados.

**Tabla 6.** Medidas de tendencia central - Información de mercancías prohibidas o restringidas

	N	Valido	13
		Perdido	0
Media		2,23	
Mediana		2,00	
Moda		2	
Desv. típ.		,439	
Mínimo		2	
Máximo		3	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores inmersos en la actividad de importación, procesado por el IBM SPSS

**Tabla 7.** Información de mercancías prohibidas o restringidas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	10	76,9	76,9	76,9
A veces	3	23,1	23,1	100,0
Total	13	100,0	100,0	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa.

### **Análisis.**

La Tabla 6, muestra que la respuesta que más se repitió fue 2 (casi siempre). Cincuenta por ciento de los colaboradores tienen respuestas por encima de 2 lo que significa que la mitad de los encuestados contestó a los 2 valores casi siempre (2) y a veces (3) respecto a no informarse constantemente sobre los tipos de mercancía prohibidas o restringidas. Lo anterior va de acuerdo con que, en promedio, los participantes, se ubican en 2.23 (casi siempre), desviados en promedio de ese dato 0,439 unidades de la escala según la desviación típica. según la Tabla 7 el 76.9% de los entrevistados casi siempre no suelen informarse sobre estos tipos de mercancías y el 23.1% a veces lo hace.

Para finalizar cabe una observación concluyente: ningún entrevistado manifestó informarse constantemente sobre este tipo de mercancías, más del 75% considera no importante informarse constantemente del tipo de mercancías restringidas o prohibidas, se infiere que es porque no suele importarse mercadería con tales características.

**Tabla 8.** Medidas de tendencia central - devolución de productos importados

N	Valido	13
	Perdido	0
Media	3,77	
Mediana	4,00	
Moda	4	
Desv. típ.	,439	
Varianza	,192	
Mínimo	3	
Máximo	4	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa.

**Tabla 9.** Devolución de productos importados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	3	23,1	23,1	23,1
Casi Nunca	10	76,9	76,9	100,0
Total	13	100,0	100,0	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa.

### Análisis

La Tabla 8 muestra que la respuesta que más se repitió fue 4 (casi Nunca). El cincuenta por ciento de los colaboradores tienen respuestas por encima o iguales a 4 lo que significa que más la mitad de los encuestados optó por la alternativa 4. Lo anterior va de acuerdo con que, en promedio, los participantes califican la interrogante en 3.77, desviados en promedio de ese dato 0,439 unidades de la escala según la desviación típica.

En la tabla 9 se observa que el 23.1% de los entrevistados manifiesta que a veces se realizan devoluciones de mercadería y el 76.9% que casi nunca se da el hecho.

Se concluye que más del 75% de los colaboradores de la empresa Mercury Ltda. manifiesta que casi Nunca se realizan devoluciones de un producto importado, lo cual conlleva a suponer que el medio de transporte utilizado y el trabajo de manipuleo de carga presenta riesgo mínimo.

**Tabla 10.** Medidas de tendencia central – Información constante sobre documentos necesarios para importación

	N	Valido	13
		Perdido	0
Media		3,92	
Mediana		4,00	
Moda		4	
Desv. típ.		,760	
Varianza		,577	
Mínimo		3	
Máximo		5	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa Mercury Ltda.

**Tabla 11.** Información constante sobre documentos necesarios para importación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	4	30,8	30,8	30,8
Casi siempre	6	46,2	46,2	76,9
Nunca	3	23,1	23,1	100,0
Total	13	100,0	100,0	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa Mercury Ltda.

### **Análisis**

La tabla 10 muestra que la respuesta que más se repitió fue 4 (casi Nunca). Por otro lado, el cincuenta por ciento de los colaboradores tienen respuestas por encima o iguales a 4 lo que significa que la mitad de los encuestados contestó que casi nunca y nunca se desvalora la importancia de informarse sobre la documentación necesaria para importaciones. Lo anterior va de acuerdo con que, en promedio, los participantes de la encuesta, califican la interrogante en 3.92, desviados en promedio de ese dato 0.760 unidades de la escala según la desviación típica. La tabla 11 muestra el 30.8% indica que a veces, el 46.2% que casi Nunca y el 23.1% que Nunca.

Se concluye que el 69.3% de los colaboradores de la empresa Mercury considera que no es necesaria una información constante de los documentos necesarios para una importación, se infiere que es debido a la monotonía de determinados productos importados por la empresa, de los cuales ya se tiene conocimiento respecto a la documentación necesaria.

**Tabla 12.** Medidas de tendencia central - Dificultad en el seguimiento de la mercancía.

N	Valido	13
	Perdido	0
Media	4,23	
Mediana	4,00	
Moda	4	
Desv. típ.	,439	
Varianza	,192	
Mínimo	4	
Máximo	5	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores inmersos en la actividad de importación, procesado por el IBM SPSS.

**Tabla 13.** Dificultad en el seguimiento de la mercancía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	10	76,9	76,9	76,9
Nunca	3	23,1	23,1	100,0
Total	13	100,0	100,0	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores inmersos en la actividad de importación, procesado por el IBM SPSS

### **Análisis.**

La tabla 12 muestra que la respuesta que más se repitió fue 4 (casi Nunca). El cincuenta por ciento de los colaboradores tienen respuestas por encima o iguales a 4 lo que significa que más la mitad de los encuestados contestó esa alternativa. Lo anterior va de acuerdo con que, en promedio, los colaboradores participantes en la encuesta, califican la interrogante en 4.23, desviados en promedio de ese dato 0,439 unidades de la escala

según la desviación típica. La tabla 13 muestra que el 76.9% manifiesta casi Nunca se presenta dificultad en el seguimiento de la mercancía y el 23.1% que Nunca se da el hecho.

Se concluye que más del 75% de los colaboradores de la empresa manifiesta que se presenta dificultades en el seguimiento de mercancías, en este punto se recalca también el bajo riesgo del medio de transporte utilizado y la eficiencia de la agencia con la que se trabaja.

**Tabla 14.** Medidas de tendencia central -Daños físicos de la mercancía al importarse

	N	Valido	13
		Perdido	0
Media		4,08	
Mediana		4,00	
Moda		4	
Desv. típ.		,277	
Varianza		,077	
Mínimo		4	
Máximo		5	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa Mercury.

**Tabla 15.** Daños físicos de la mercancía al importarse

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	12	92,3	92,3	92,3
Nunca	1	7,7	7,7	100,0
Total	13	100,0	100,0	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa Mercury.

### **Análisis.**

La tabla 14 muestra que la respuesta que más se repitió fue 4 (casi Nunca). El cincuenta por ciento de los colaboradores tienen respuestas por encima o iguales a 4 lo que significa que más la mitad de los encuestados optó por esa alternativa. Lo anterior va de acuerdo con que, en promedio, los colaboradores participantes en la encuesta, califican la interrogante en 4.08, desviados en promedio de ese dato 0,277 unidades de la escala según la desviación típica. La tabla 15 muestra que el 92.3% manifiesta casi Nunca la mercancía presenta daños físicos en la importación y el 7.7% que Nunca se da el hecho.

Se concluye que más del 90% de los colaboradores de la empresa Mercury que fueron encuestados aseguran que casi Nunca la mercancía importada presenta daños físicos lo que amerita también eficiencia en el transporte y agente de aduanas.



Respecto a la segunda dimensión de la variable, el factor costo, se consideraron también cinco preguntas. A continuación, se presentan los resultados obtenidos al procesar los datos.

**Tabla 16.** Medidas de tendencia central - Información constante de tributos que gravan la importación.

	N	Valido	13
		Perdido	0
Media		3,23	
Mediana		3,00	
Moda		3	
Desv. típ.		,439	
Varianza		,192	
Mínimo		3	
Máximo		4	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores inmersos en la actividad de importación, procesado por el IBM SPSS

**Tabla 17.** Información constante de tributos que gravan la importación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	10	76,9	76,9	76,9
Casi nunca	3	23,1	23,1	100,0
Total	13	100,0	100,0	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores inmersos en la actividad de importación, procesado por el IBM SPSS

## Análisis

La tabla 16 muestran que la respuesta que más se repitió fue 3 (a veces). Por otro lado el cincuenta por ciento de los colaboradores tienen respuestas por encima o iguales a 3 lo que significa que más la mitad de los encuestados optó por esa alternativa. Lo anterior va de acuerdo con que, en promedio, los colaboradores participantes en la encuesta, califican la interrogante en 3.23, desviados en promedio de ese dato 0,439 unidades de la escala según la desviación típica. La tabla 17 muestra que el 76.9% de los encuestados optó por a veces y el 21.3% que casi Nunca se da el hecho.

Se concluye que más del 70% de los colaboradores solo a veces se informan y se encuentran preocupados por los tributos que graba la importación, se infiere que esto tenga relación con la zona franca en la cual se desempeña la actividad y los beneficios arancelarios que tiene la zona.

**Tabla 18.** Medidas de tendencia central - costos extras de importación

	N	Valido	13
		Perdido	0
Media		2,69	
Mediana		3,00	
Moda		3	
Desv. típ.		,480	
Varianza		,231	
Mínimo		2	
Máximo		3	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores inmersos en la actividad de importación, procesado por el IBM SPSS

**Tabla 19.** Costos extras de importación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	4	30,8	30,8	30,8
A veces	9	69,2	69,2	100,0
Total	13	100,0	100,0	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores inmersos en la actividad de importación, procesado por el IBM SPSS

### **Análisis.**

La tabla 18 muestra que la respuesta que más se repitió fue 3 (a veces). Por otro lado, el cincuenta por ciento de los colaboradores tienen respuestas por debajo o iguales a 3, ya que el valor mínimo es 2 (casi siempre) y el rango va entre estos dos valores. Lo anterior va de acuerdo con que, en promedio, los colaboradores participantes en la encuesta, califican la interrogante en 2.69, desviados en promedio de ese dato 0,480 unidades de la escala según la desviación típica. La tabla 19 nos indica que de los entrevistados el 30.8% manifiesta que casi siempre existen costos extras al momento de importar las mercaderías y el 69.2% que solo a veces se da el hecho.

Se concluye que más del 60% de los colaboradores manifiestan que a veces existen costos extras de importación lo que hace referencia a alguna multa y sobrecostos de almacenaje.

**Tabla 20.** Medidas de tendencia central - Variación en costos logísticos

	N	Valido	13
		Perdido	0
Media		2,38	
Mediana		2,00	
Moda		2	
Desv. típ.		,506	
Varianza		,256	
Mínimo		2	
Máximo		3	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores inmersos en la actividad de importación, procesado por el IBM SPSS

**Tabla 21.** Variación en costos logísticos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	8	61,5	61,5	61,5
A veces	5	38,5	38,5	100,0
Total	13	100,0	100,0	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores inmersos en la actividad de importación, procesado por el IBM SPSS

### **Análisis.**

La tabla 20 muestran que la respuesta que más se repitió fue 2 (casi siempre). Cincuenta por ciento de los colaboradores tienen respuestas por encima o iguales a 2. Lo anterior va de acuerdo con que, en promedio, los colaboradores participantes en la encuesta, califican la interrogante en 2.38, desviados en promedio de ese dato 0,506 unidades de la escala según la desviación típica.

La tabla 21 indica que de los entrevistados el 61.5 % manifiesta que casi siempre los costos logísticos muestran variaciones durante el año y el 38.5% que solo a veces se da el hecho. Se concluye que existe variación de costos de flete y seguro durante el año, se infiere que respecto al tipo de mercadería.

**Tabla 22.** Medidas de tendencia central - dificultades en pago a proveedores

N	Valido	13
	Perdido	0
Media	4,46	
Mediana	4,00	
Moda	4	
Desv. típ.	,519	
Varianza	,269	
Mínimo	4	
Máximo	5	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa.

**Tabla 23.** Dificultades respecto a pago a proveedores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	7	53,8	53,8	53,8
Nunca	6	46,2	46,2	100,0
Total	13	100,0	100,0	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores inmersos en la actividad de importación, procesado por el IBM SPSS



### **Análisis.**

La tabla 22 muestra que la respuesta que más se repitió fue 4 (casi Nunca). Cincuenta por ciento de los colaboradores tienen respuestas por encima o iguales a 4 lo que significa que más la mitad de los encuestados contestó que casi Nunca se ha presentado dificultades respecto al pago hacia el proveedor, aun así, fuese nuevo. Lo anterior va de acuerdo con que, en promedio, los colaboradores participantes en la encuesta, califican la interrogante en 4.46, desviados en promedio de ese dato 0,519 unidades de la escala según la desviación típica. La tabla 23 indica que de los entrevistados el 53.8% manifiesta casi Nunca ha presentado dificultades respecto al pago hacia proveedores y el 46.2% que Nunca se ha dado el hecho.

Se concluye que la empresa cuenta con una eficiente asesoría legal para el pago de proveedores, en caso fueran nuevos, ya que el 100% manifestó que casi nunca o nunca se presentan dificultades.

**Tabla 24.** Medidas de tendencia central - Cobro de comisiones adicionales de las agencias

N	Valido	13
	Perdido	0
Media	4,31	
Mediana	4,00	
Moda	4	
Desv. típ.	,480	
Varianza	,231	
Mínimo	4	
Máximo	5	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores inmersos en la actividad de importación, procesado por el IBM SPSS

**Tabla 25.** Cobro de comisiones adicionales de las agencias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	9	69,2	69,2	69,2
Nunca	4	30,8	30,8	100,0
Total	13	100,0	100,0	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa Mercury.

### Análisis.

La Tabla 24 muestra que la respuesta que más se repitió fue 4 (casi Nunca). Por otro lado, el cincuenta por ciento de los colaboradores tienen respuestas por encima o iguales a 4 lo que significa que más la mitad de los encuestados contestó que casi Nunca las agencias cobran comisiones adicionales en función a lo ya informado por el proveedor.

Lo anterior va de acuerdo con que, en promedio, los colaboradores participantes en la encuesta, califican la interrogante en 4.31, desviados en promedio de ese dato 0,480 unidades de la escala según la desviación típica. La tabla 25 muestra que el 69.2% de los colaboradores encuestados manifiestan que casi Nunca las agencias cobran comisiones extras en función a lo ya informado por el proveedor y el 30.8% que Nunca se ha dado el hecho.

Respecto a la tercera dimensión, el factor tiempo, se consideraron cinco preguntas al igual que las otras dimensiones. las siguientes tablas a continuación presentan los resultados obtenidos al procesar los datos.

**Tabla 26.** Medidas de tendencia central - Recepción de mercancías en el tiempo pactado.

	N	Valido	13
		Perdido	0
Media		2,31	
Mediana		2,00	
Moda		2	
Desv. típ.		,480	
Varianza		,231	
Mínimo		2	
Máximo		3	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa Mercury Ltda.

**Tabla 27.** Retraso de mercancías respecto al tiempo pactado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	9	69,2	69,2	69,2
A veces	4	30,8	30,8	100,0
Total	13	100,0	100,0	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa Mercury Ltda.

### **Análisis.**

La tabla 26 muestra que la respuesta que más se repitió fue 2 (casi siempre). Cincuenta por ciento de los colaboradores tienen respuestas por encima de 2 lo que significa que más la mitad de los encuestados contestó que casi siempre la recepción de mercancías no suele realizarse en el tiempo pactado. Lo anterior va de acuerdo con que, en promedio, los colaboradores participantes en la encuesta, califican la interrogante en 2.31, desviados en promedio de ese dato 0,480 unidades de la escala según la desviación típica. La tabla 27 indica que el 69.2% de los colaboradores de la empresa manifiesta casi siempre la recepción de mercancías no suele realizarse en el tiempo pactado y el 30.8% que solo a veces se ha dado el hecho.

**Tabla 28.** Medidas de tendencia central - Información de agencias sobre el recojo de mercancías.

N	Valido	13
	Perdido	0
Media	4,23	
Mediana	4,00	
Moda	4	
Desv. típ.	,439	
Varianza	,192	
Mínimo	4	
Máximo	5	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa Mercury Ltda.

**Tabla 29.** Información de agencias sobre el recojo de mercancías.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	10	76,9	76,9	76,9
Nunca	3	23,1	23,1	100,0
Total	13	100,0	100,0	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa Mercury Ltda., procesado por el IBM SPSS

### Análisis.

La tabla 28 muestra que la respuesta que más se repitió fue 4 (casi Nunca). Cincuenta por ciento de los colaboradores tienen respuestas por encima de 4 lo que significa que más la mitad de los encuestados contestó que casi Nunca las agencias olvidan informar el recojo de la mercancía. Lo anterior va de acuerdo con que, en promedio, los colaboradores participantes en la encuesta, califican la interrogante en 4.23, desviados en promedio de ese dato 0,4.39 unidades de la escala según la desviación típica.



La tabla 29 indica que de los colaboradores entrevistados el 76.9% manifiesta casi nunca las agencias olvidan informar el recojo de la mercancía y el 23.1% que nunca se ha dado el hecho.

Se concluye que las agencias navieras no suelen presentar errores de esa índole que podría generar sobrecostos de importación. Se infiere que existe satisfacción por parte de los colaboradores respecto al trabajo que realizan las agencias a cargo.

**Tabla 30.** Medidas de tendencia central - Entregas parciales de mercancías pedidas en una misma fecha.

	N	Valido	13
		Perdido	0
Media		2,69	
Mediana		3,00	
Moda		3	
Desv. típ.		,480	
Varianza		,231	
Mínimo		2	
Máximo		3	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa Mercury Ltda.

**Tabla 31.** Entregas parciales de mercancías pedidas en una misma fecha

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	4	30,8	30,8	30,8
A veces	9	69,2	69,2	100,0
Total	13	100,0	100,0	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa Mercury Ltda.

### **Análisis.**

La tabla 30 muestran que La respuesta que más se repitió fue 3 (a veces). Cincuenta por ciento de los colaboradores tienen respuestas por debajo o iguales a 3 lo que significa que la mitad de los encuestados contestó a los 2 valores casi siempre (2) y a veces (3) respecto a la entrega de mercancías en el tiempo pactado. Lo anterior va de acuerdo con que, en promedio, los participantes, se ubican en 2.69 (casi siempre), desviados en promedio de ese dato 0,480 unidades de la escala según la desviación típica.

La tabla 31 indica que el 30.8% de los entrevistados manifiestan que casi siempre se realizan entregas parciales de mercancías pedidas en una misma fecha y el 69.2% que a veces se da el hecho

**Tabla 32.** Medida de tendencia central - Respuesta del proveedor respecto al pedido solicitado

N	Valido	13
	Perdido	0
Media	2,54	
Mediana	3,00	
Moda	3	
Desv. típ.	,519	
Varianza	,269	
Mínimo	2	
Máximo	3	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa Mercury Ltda., procesado por el IBM SPSS.

**Tabla 33.** Respuesta del proveedor respecto al pedido solicitado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	6	46,2	46,2	46,2
A veces	7	53,8	53,8	100,0
Total	13	100,0	100,0	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa Mercury Ltda., procesado por el IBM SPSS

### Análisis.

La tabla 32 muestran que La respuesta que más se repitió fue 3 (a veces). Por otro lado, el cincuenta por ciento de los colaboradores tienen respuestas por debajo o iguales a 3. Lo anterior va de acuerdo con que, en promedio, los participantes califican la interrogante en promedio con 2.54, desviados en promedio de ese dato 0,519 unidades de la escala según la desviación típica.

La tabla 33 indica que el 46.2% de los entrevistados manifiestan que la respuesta del proveedor es de manera tardía respecto al pedido realizado y el 53.8% que a veces se da el hecho

**Tabla 34.** Medidas de tendencia central - Supervisiones de aduana.

	N	Valido	13
		Perdido	0
Media		4,15	
Mediana		4,00	
Moda		4	
Desv. típ.		,555	
Varianza		,308	
Mínimo		3	
Máximo		5	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa Mercury Ltda, procesado por el IBM SPSS

**Tabla 35.** Supervisiones de aduana.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	1	7,7	7,7	7,7
Casi nunca	9	69,2	69,2	76,9
Nunca	3	23,1	23,1	100,0
Total	13	100,0	100,0	

FUENTE: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa Mercury Ltda, procesado por el IBM SPSS



## Análisis

La tabla 34 muestra que la respuesta que más se repitió fue 4 (casi Nunca). El cincuenta por ciento de los colaboradores tienen respuestas por encima o iguales a 4 lo que significa que más la mitad de los encuestados contestó que casi Nunca las supervisiones de aduana afectan en el tiempo de la entrega de la mercancía. Lo anterior va de acuerdo con que, en promedio, los colaboradores participantes en la encuesta, califican la interrogante en 4.15, desviados en promedio de ese dato 0,55 unidades de la escala según la desviación típica.

La tabla 35 indica que de los colaboradores entrevistados el 7.7% manifestaron que a veces las supervisiones de aduana afectan en el tiempo la entrega de la mercancía, el 69.2% que casi nunca se da el hecho y el 23.1% que nunca las supervisiones de aduana afectan en el tiempo la entrega de la mercancía.

#### 4.3. ANÁLISIS CORRELACIONAL DE LAS VARIABLES SEGÚN OBJETIVOS.

**Determinar el grado de correlación del factor riesgo con la percepción del proceso de importación de la empresa importadora exportadora Mercury Ltda. Periodo 2020-2021.**

Para poder cumplir este primer objetivo específico se utilizó para el análisis de datos se empleó el coeficiente de correlación de Spearman. Se obtuvieron los siguientes resultados.

**Tabla 36.** Grado de correlación del factor riesgo con la percepción del proceso de importación.

			Proceso de importación
Rho de Spearman	Factor riesgo	Coefficiente de correlación	,818**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	13

\*\*Nivel de confianza: 95%, valor de significancia:  $p=0,05$

FUENTE: datos procesados en IBM SPSS 21

#### Análisis y discusión

En la tabla 35 se muestra los resultados de la Prueba de correlación de  $\rho$  (rho) de Spearman entre: Proceso de importación y Factor riesgo, se tiene un coeficiente de correlación de 0,81, según la escala de Correlación, indica que se tiene una correlación positiva alta. Se tiene también el valor de significancia bilateral (Sig.) es de 0,001

En asento a lo anterior, Bonilla (2014) comenta sobre la clasificación de cada mercancía importada según las variables que han sido identificadas como generadoras de riesgo. Por otro lado, en base al informe y en una presentación realizada por Aduanas a



la Comisión de Hacienda del Senado el año 2012 se considera que uno de los factores generadores de riesgo a considerar debería ser la vía de transporte por la cual llega el producto, marítima, terrestre o aérea. Y por la percepción de los colaboradores respecto a estos indicadores del factor riesgo la mercancía arriba sin daños físicos, no se suelen hacer devolución de productos importados y no existe dificultad para hacer seguimiento a la mercadería, lo que indica que el transporte marítimo es considerado uno de los más seguros, y con menos incidencias de desastres.

Por otro lado, Chitakornkijasil (2010) y Léautier (2007) coinciden en la importancia de la gestión de riesgo como un proceso de negocio que busca minimizar pérdidas. Por su parte, el estándar internacional ISO 31000 indica que la gestión de riesgo convierte al proceso en una parte integral de la administración y está inmersa en las prácticas de la organización, ajustado además a sus procesos (Organización Internacional de Normalización, 2009). Con lo que se está de acuerdo ya que el proceso de importación existe diversos factores de riesgo que necesitan ser atendido con el objetivo de crear y proteger valor. Podemos afirmar también que los INCOTERMS en este caso el CIF, el cual es utilizado por la empresa y por supuesto el seguro de protección a la mercancía son medidas que no solo facilitan la operatividad sino también minimizan el riesgo.

Así mismo y como lo indica también la norma ISO 31000. Todas las organizaciones que pretendan establecer un sistema de gestión del riesgo efectivo deben apuntar, entre otros principios, a que el sistema les permita crear y proteger valor, haga parte de todos los procesos organizacionales, se tenga en cuenta en el proceso de toma de decisiones, permita direccionar la incertidumbre y tenga la mejor información disponible. (Organización Internacional de Normalización, 2009)

**Determinar el grado de correlación del factor costo con la percepción del proceso de importación de la empresa importadora exportadora Mercury Ltda. Periodo 2020-2021.**

Para poder cumplir este objetivo se utilizó para el análisis de datos se empleó el coeficiente de correlación de Spearman. Se obtuvieron los siguientes resultados.

**Tabla 37.** Grado de correlación del factor costo con la percepción del proceso de importación.

			Proceso de importación
Rho de Spearman	Factor costo	Coeficiente de correlación	,864**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	13

\*\*Nivel de confianza: 95%, valor de significancia:  $p=0,05$

FUENTE: datos procesados en IBM SPSS 21

En la tabla 36 se muestra los resultados de la Prueba de correlación de  $\rho$  (rho) de Spearman entre: Proceso de importación y Factor costo, se tiene un coeficiente de correlación de 0,86, según la escala de Correlación, indica que se tiene una correlación positiva alta. Se tiene también el valor de significancia bilateral (Sig.) es de 0,001



## Análisis y discusión

En la Tabla 36 se muestra los resultados de la Prueba de correlación de  $\rho$  (rho) de Spearman entre: Proceso de importación y Factor costo, se tiene un coeficiente de correlación de 0,86, Se tiene también el valor de significancia bilateral (Sig.) es de 0,000. Lo que indica que existe, según la escala de Correlación, que se tiene una correlación positiva alta.

En este sentido, Peralta. (2017) En su tesis de pregrado sugiere proponer un plan para la mejora del proceso de importación para reducir la carga tributaria en la empresa Productos Médicos y Ortopedia S.A.C. en Lima, dice que conseguir una reducción de dichos tributos y tasas permitiría obtener mayores ganancias para la empresa. Además, se diagnosticó como problema que debido a los malos procesos de importación de equipos médicos en Lima 2017 se pagan mayores tributos e incluso se caen en infracciones. Con lo que se está de acuerdo puesto que los colaboradores identificaron recurrente variación de costos logísticos y que en ocasiones se incurre en sobrecostos de importación.

Asimismo, Rodríguez & Mercado (2020) Detectaron en su investigación un incremento en los cargos extraordinarios facturados a la empresa por diversos conceptos relacionados al Depto. de Comercio Exterior, como, solicitudes de servicios de transporte urgentes, multas y penalizaciones, posicionamientos de transporte en falso, cobro por almacenaje de contenedor en terminal portuaria o retorno tardío del mismo, entre otros. Respecto a este resultado, cabe señalar que estos gastos inmersos en el factor costo son controlables ya que los actores como el agente de aduanas, terminales portuarios, etc cuentan con contratos de prestación de servicios con tarifas acordadas o Tarifas públicas, por lo que los costos de las importaciones marítimas pueden ser calculadas con anticipación. Respecto a ello en la presente investigación que no se suelen cobrar

comisiones adicionales por parte de las agencias, sin embargo, si se suelen incurrir en ocasiones en sobrecostos.

Y como lo plantea Clark, Dollar & Micco (2004) citado en Anaya. C. et al, (2014), menores costos de importación se pueden traducir en mayores márgenes de ingresos para las empresas y precios menores para los consumidores. Con lo que se está totalmente de acuerdo por lo mencionado anteriormente.

**Determinar el grado de Correlación del factor tiempo con la percepción del proceso de importación de la empresa importadora exportadora Mercury Ltda. Periodo 2020-2021.**

Para poder cumplir este objetivo se utilizó para el análisis de datos se empleó el coeficiente de correlación de Spearman. Se obtuvieron los siguientes resultados.

**Tabla 38:** Correlación del factor tiempo con la percepción del proceso de importación de.

		Proceso de importación	
		Coeficiente de correlación	,760**
Rho de Spearman	Factor tiempo	Sig. (bilateral)	,003
		N	13

\*\*Nivel de confianza: 95%, valor de significancia:  $p=0,05$

FUENTE: datos procesados en IBM SPSS 21



### **Análisis y discusión.**

En la tabla 37 se muestra los resultados de la Prueba de correlación de  $\rho$  (rho) de Spearman entre: Proceso de importación y Factor riesgo, se tiene un coeficiente de correlación de 0,760, según la escala de Correlación, indica que se tiene una correlación positiva alta. Se tiene también el valor de significancia bilateral (Sig.) es de 0,003

En tal sentido, Acevedo & Castro (2020) aseguran que la actividad de comercio internacional las empresas requieren movilizar insumos y bienes a distintos países de forma eficiente, predecible y en un marco de tiempo. Sin embargo, la gran cantidad de trámites burocráticos suele convertirse en un significativo obstáculo dentro del proceso de importación o comercio internacional en general. Con lo que se está de acuerdo ya que por los datos obtenidos los colaboradores de la empresa afirman que las supervisiones de aduanas no afectan en el tiempo y las agencias contribuyen a la eficiencia de tiempo, sin embargo, respecto al proveedor se señalan dos principales deficiencias, respuesta tardía de pedidos y entregas impuntuales de mercancía,

Así mismo, Villalva & Peso (2019) en su tesis concluyen que uno de los principales inconvenientes que se presenta en la empresa de estudio a lo largo del proceso de importación es el tras papeleo de documentación lo cual retraso por completo la salida de carga, esto debido a falta de registros internos sobre los documentos entregados y recibidos. En el caso de la investigación los retrasos se dan en principal cacusa por el proveedor

**Determinar el grado de relación de los factores del proceso de importación, riesgo, costo y tiempo, con la percepción del proceso de importación de la empresa importadora Exportadora Mercury Ltda, periodo 2020-2021.**

**Tabla 39.** Correlación de los factores del proceso de importación con la percepción del proceso de importación

		Percepción del proceso de importación	
Rho de Spearman	Factor riesgo	Coefficiente de correlación	,818**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	13
Rho de Spearman	Factor costo	Coefficiente de correlación	,864**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	13
Rho de Spearman	Factor tiempo	Coefficiente de correlación	,760**
		Sig. (bilateral)	,003
		N	13

\*\*Nivel de confianza: 95%, valor de significancia:  $p=0,05$

FUENTE: datos procesados en IBM SPSS 21

### Análisis y discusión

La Tabla 38 muestra que los tres factores (Riesgo, Costo, tiempo) presentan correlación positiva alta con la percepción del proceso de importación, Así mismo se concluye que el factor costo es el que más incidencia tiene respecto a la percepción del proceso de importación. Este es un elemento que dificulta el proceso en la empresa, ya que la valoración por los colaboradores es “regular”



En concordancia con los datos obtenidos en la presente investigación Moscoso & Oré (2020), en su trabajo de investigación concluyeron que el costo de importación y las medidas no arancelarias son los factores que han influido significativamente en las importaciones de papas pre fritas, del mismo modo Rodríguez & Mercado (2020) Detectaron en su investigación un incremento en los cargos extraordinarios facturados a la empresa por diversos conceptos relacionados al Depto. de Comercio Exterior. Lo que indica una clara correlación de los dos elementos en estudio. Se aclara, además, que el factor costo es el que más grado de asociación tiene con el proceso de importación y al considerar la percepción baja de los colaboradores respecto a este último elemento y la correlación positiva obtenida, se concluye que, si se mejora el factor costo, dicha mejora repercutirá significativamente en el proceso de importación como tal.

Zaratiegui (1999) manifiesta que los procesos dentro de una organización han adquirido importancia de forma gradual siendo un medio para transformar la empresa y adaptarla a los cambios de su entorno. Si bien, inicialmente las empresas enfocaban los procesos de forma individual e independientes entre ellos; con el paso de los años ya se visualiza como un sistema integral de procesos.

En vista de que el factor riesgo, costo y tiempo presentan correlación significativa con el proceso de importación según percepción de los colaboradores de la empresa Chase (2014) afirma que es importante comprender el funcionamiento de los procesos para conseguir mejorar la competitividad en una organización, En el mismo sentido Moliner & Coll (2015) por su parte señala que todas las empresas pueden beneficiarse de la gestión por procesos y que entre las principales ventajas esta una reducción y optimización de los costes operativos y de gestión. Con lo que se está totalmente de acuerdo ya que se evidencian razones para asegurar que un cambio positivo en las



dimensiones, factor costo, tiempo y riesgo generarían cambio en el mismo sentido del proceso de importación.

#### 4.3.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para la contratación de hipótesis se usó como prueba estadística el coeficiente de correlación de Spearman  $\rho$  (rho), que determina la relación entre variables ordinales, el cual se describe a continuación

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

**Donde:**

$\rho$ : coeficiente rho de separan

$D$ : es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de  $x - y$ .

$N$ : es el número de parejas de datos

### Contrastación de hipótesis general

Los factores del proceso de importación, riesgo, costo y tiempo, presentan correlación positiva significativa alta con la percepción del proceso de importación de la empresa

Importadora exportadora Mercury Lda, 2020-2021

**Tabla 40.** Proceso de importación y percepción de los colaboradores

		Percepción del proceso de importación	
Rho de Spearman	Factor riesgo	Coefficiente de correlación	,818**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	13
Rho de Spearman	Factor costo	Coefficiente de correlación	,864**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	13
Rho de Spearman	Factor tiempo	Coefficiente de correlación	,760**
		Sig. (bilateral)	,003
		N	13

\*\*Nivel de confianza: 95%, valor de significancia:  $p=0,05$

FUENTE: datos procesados en IBM SPSS 21

La tabla 39 muestra La tabla 39 muestra las correlaciones de la percepción del proceso de importación de 0.82, 0.86 y 0.76 respecto a los factores riesgo, costo y tiempo respectivamente, indicando esto una correlación alta y significate. Por lo tanto, los resultados obtenidos en la investigación nos permiten validar y aceptar la hipótesis general planteada al encontrar relación significativa alta entre las variables



## **Contrastación de hipótesis específicas**

### **1. El factor riesgo presenta un grado de correlación positiva significativa alta con la percepción del proceso de importación de la empresa Importadora Exportadora Mercury Ltda. Periodo 2020-2021**

La tabla 39 muestra el valor estadístico de rho de Spearman es de 0.82, indicando esto una correlación alta, Además esta correlación es muy significativa por lo que se puede afirmar con un 95% de confianza, que en ámbito de estudio hay una correlación positiva significativa alta entre el factor riesgo y la percepción del proceso de importación, porque el valor del Sig. (bilateral) es de 0.001, que se encuentra por debajo del 0.05 requerido.

Por lo tanto, los resultados nos permiten validar y aceptar la hipótesis específica 1 planteada, siendo equivalente a la hipótesis general de la investigación.

### **2. El factor costo presenta un grado de correlación positiva significativa alta con la percepción del proceso de importación de la empresa Importadora Exportadora Mercury Ltda, 2020-2021**

La tabla 39 muestra el valor estadístico de rho de Spearman es de 0.86, indicando esto una correlación alta, Además esta correlación es muy significativa por lo que se puede afirmar con un 95% de confianza, que en ámbito de estudio hay una correlación positiva significativa alta entre el factor costo y la percepción del proceso de importación, porque el valor del Sig. (bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo del 0.05 requerido.

Por lo tanto, los resultados nos permiten validar y aceptar la hipótesis específica 2 planteada, siendo equivalente a la hipótesis general de la investigación.



**3. El factor tiempo presenta un grado de correlación positiva significativa alta con la percepción del proceso de importación de la empresa Importadora Exportadora Mercury Ltda. Periodo 2020-2021**

La tabla 39 muestra el valor estadístico de rho de Spearman es de 0.76, indicando esto una correlación alta, Además esta correlación es muy significativa por lo que se puede afirmar con un 95% de confianza, que en ámbito de estudio hay una correlación positiva significativa alta entre el factor tiempo y la percepción del proceso de importación, porque el valor del Sig. (bilateral) es de 0.003, que se encuentra por debajo del 0.05 requerido.

Por lo tanto, los resultados nos permiten validar y aceptar la hipótesis específica 1 planteada, siendo equivalente a la HG (hipótesis general de la investigación).



## V. CONCLUSIONES

Comparando los resultados bajo criterio de cuadros estadísticos en la presente investigación conjuntamente con los objetivos y la contrastación de hipótesis se considera las siguientes conclusiones.

1. Según los hallazgos obtenidos en la investigación, se concluye que los tres factores (Riesgo, Costo, tiempo) presentan correlación positiva alta con la percepción del proceso de importación, entonces, se aceptó la hipótesis planteada. Así mismo se concluye que el factor costo es el que más correlación presenta con la percepción del proceso de importación se deduce que es un elemento que dificulta el proceso en la empresa, ya que la valoración por los colaboradores respecto al proceso de importación que realiza la empresa es percibida como “regular”
2. De acuerdo los resultados obtenidos, se concluye que el factor riesgo, es un elemento que presenta correlación positiva alta y significativa con la percepción del proceso de importación, razón por la cual la hipótesis específica 1 es aceptada y válida, el coeficiente de correlación es de 0.82 con un nivel de significancia de 0.001.
3. Verificando los resultados obtenidos, se concluye que el factor costo, presenta correlación significativa alta con la percepción del proceso de importación de la empresa importadora exportadora Mercury LTDA, periodo 2020-2021. En este caso se valida y se acepta la hipótesis planteada con un coeficiente de correlación de 0.86 y un nivel de significancia de 0.001. Sin duda es un elemento de suma importancia el cual amerita atención ya que los entrevistados manifiestan variaciones de costos logísticos y sobrecostos en el proceso de importación.



4. De acuerdo a los datos obtenidos en la investigación, se concluye que el factor tiempo, es un elemento que dificulta en menor medida, considerando los demás factores del proceso. Se demostró una correlación 0.76 y un nivel de significancia de 0.003 respecto a la percepción del proceso de importación de la empresa en estudio. Por lo que se acepta la hipótesis planteada concluyendo que existe relación positiva significativa alta



## VI. RECOMENDACIONES

Habiendo realizado un análisis de la investigación se proponen las siguientes recomendaciones en beneficio del proceso de importación de la empresa.

1. Durante el periodo 2020-2021, periodo en el cual se desencadenó la pandemia (COVID-19), más de la mitad de los colaboradores inmersos en las actividades de importación perciben el proceso de importación utilizado como Regular. Por lo que se recomienda a los directivos de la empresa modificar ciertos estándares de estrategias de los factores riesgo, costo y tiempo, se sugiere mantener un constante control velando por la mejora continua estableciendo políticas de Gestión de Riesgo, Gestión de Costo y Gestión de tiempo
2. Respecto al factor Riesgo, se recomienda a los directivos de la empresa implementar una Gestión de Riesgo trabajando fuentes de riesgo identificadas, así como las posibles áreas de impacto y áreas de resolución, para poder clasificarlos respecto a importancia e impacto y finalmente monitorearlo, controlarlo periódicamente. Sobre todo, en esta situación crítica es importante administrar el riesgo de manera eficiente mejorar estrategias que permitan eludir o reducir posibilidades de que ocurra algo que afecte a la empresa,
3. El factor costo, un elemento importante de la actividad de importación de la empresa Mercury Ltda, se recomienda también una gestión de Costo adecuada, se pueden adoptar medidas para reducirlos, disponiendo de manera eficiente el uso de los recursos, así como encontrar oportunidades de mejora, como mayor diversidad de proveedores y agentes de servicio.



4. Respecto al factor Tiempo se recomienda a los directivos de la empresa ponerle atención a la cadena de suministro, protegiendo el abastecimiento la necesidad de revisar condiciones contractuales con proveedores, así como seguir manteniendo la política actual de stock, sin embargo se pueden implementar otras estrategias complementarias, como Automatización de la cadena de suministro: En los tiempos que corren, la digitalización y contar con la automatización de procesos clave en la cadena de suministro.



## VII. REFERENCIAS

- Acevedo, A., & Castro, L. (5 de Agosto de 2020). *El tiempo y su impacto en la logística internacional*. Obtenido de É- Logística- revista énfais: <https://logisticasud.enfasis.com/logistica-y-distribucion/el-tiempo-y-su-impacto-en-la-logistica-internacional/#>
- Aguirre, I. S. (2018). *Establecer un proceso estandarizado para mejorar la Gestion de Importaciones de la empresa Eficiencia Laboral S.A.* [Tesis de Grado, Universidad San Ignacio de Loyola], Repositorio Institucional - Universidad San Ignacio de Loyola.
- Alessio, F. D. (2013). *Adminstracion de las Operaciones Productivas*. Person.
- Anaya, C., Amador, M., & Cordova, M. (2014). *Factores que afectan el proceso de importación desde la perspectiva de los agentes navieros en Puerto Rico*. Obtenido de <https://fae.uprrp.edu/quest/wp-content/uploads/sites/15/2018/09/090902.pdf>
- Arias, C. (2006). Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas. *Horizontes pedagogicos*, 9-22.
- Arosquipa , M. (2019). Los factores que influyen en el proceso de importación de la Marina de Guerra del Peru. (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo.
- Bedaux, P., Farrés, X., Gallo, I., Lavoué , P., & Nielsen, B. (29 de mayo de 2020). *Cómo preparar las cadenas de suministro para el post-COVID19*. Obtenido de Miebach- the supply- chain engineers: [https://www.miebach.com/fileadmin/user\\_upload/DynamicContent/Publication/](https://www.miebach.com/fileadmin/user_upload/DynamicContent/Publication/)



Downloads/2020/Latam/Como\_preparar\_las\_cadenas\_de\_suministro\_para\_el\_p  
ost-COVID19\_\_es\_arg.pdf

Bonilla, C. A. (20 de octubre de 2014). *Análisis de la Evasión Aduanera en las importaciones*. Obtenido de nforme Preparado para la Subsecretaría de Hacienda: [https://ciperchile.cl/pdfs/2016/03/aduanas/informe\\_evasion\\_aduanas\\_bonilla.pdf](https://ciperchile.cl/pdfs/2016/03/aduanas/informe_evasion_aduanas_bonilla.pdf)

Castro, J. R. (2016). *Plan de Mejora de los procesos de Importacion en el departamento de Comercio Exterior de la empresa Rafael Valdez Aviles CIA.LTDA*. [Tesis de Pregrado, Universidad Catolica de Santiago], Repositorio digital UCSG- Chile.

Celina, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. Bogota, Colombia: Revista colombiana de psiquiatría. Obtenido de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/806/80634409.pdf>

Chase, R. B. (2014). Producción y cadenas de suministros. *Administración de operaciones*. Pag 137.

Chauca, N. B. (2019). *La implementación de la gestión de calidad y la mejora en el proceso de importacion en una empresa comercializadora*. [tesis para optar el grado de magister, Universidad Ricardo Palma ], Repositotio institucional URP.

Chitakornkijasil, P. (2010). Gestión de riesgos empresariales. *International Journal of Organizational Innovation*, 309-337.

De la Hoz, P. (2014). *Generalidades del Comercio exterior*. Colombia: Centro Editorial Esumer.

Decreto 030-2004 (con fuerza de ley). (s.f.). por el medio de cual se expide la ordenaza de Aduanas. Diario Oficial de Chile (2004). Obtenido de



<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=238919&idParte=8666280&idVersion=2015-01-01>

DFL N° 341, de 1977, del Ministerio de Hacienda. (s.f.). sobre Zonas Francas. (última versión de 13 de marzo de 2017). Obtenido de <https://www.aduana.cl/zonas-francas/aduana/2007-07-20/152628.html>

Elescano, C. M. (2018). *Mejora del proceso de recepción y despacho para contenedores de Importación Deposito Temporal APM Terminal Inland Services- Callao*. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilazo de la Vega], Repositorio Institucional UIGV.

Facho, G. E. (2017). *Mejora de procesos en una empresa textil exportadora mediante la metodología Six Sigma*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos], Repositorio institucional UNMSM.

Gavelan, J. (2016). Costos de Importacion. *Quipukamayoc*, 117-124. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5943/5139>

Gomez, R. (2014). Evolución científica y metodológica de la economía. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-evol/index.html>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodologia de la Investigacion* (6ta edicion ed.). Mexico: McGRAW-HILL Education.

Larrabezua, G. E. (02 de septiembre de 2020). *Sobre el proceso de importación de mercancías*. Obtenido de <https://www.larrabezua.com>

Léautier, T. O. (2007). *Gestión de Riesgos Corporativos para la Creación de Valor*. Londres: Risk Book.



- Ley 18846 Autoriza Zona Franca de Iquique. (23-OCT-1989). Obtenido de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=30222>
- LOGISBER. (11 de abril de 2019). *Aduanas y normativas, Comercio internacional*. Recuperado el 1 de abril de 2021, de <https://logisber.com/blog/flete-internacional>
- Lucero, I., & Meza, S. (2002). *Validación de instrumentos para medir conocimientos*. Recuperado el 20 de 05 de 2021, de UNNE- Departamento de Física: [www1.unne.edu.ar/cyt/2002/09-Educacion/D-027.pdf](http://www1.unne.edu.ar/cyt/2002/09-Educacion/D-027.pdf)
- Mamani, J. C. (2015). Determinación de los costos de importación- Tratamiento contable. *Instituto Pacífico*, 10-14. Obtenido de [https://www.academia.edu/36865669/Determinaci%C3%B3n\\_de\\_los\\_costos\\_de\\_importaci%C3%B3n\\_Tratamiento\\_contable\\_Ficha\\_T%C3%A9cnica](https://www.academia.edu/36865669/Determinaci%C3%B3n_de_los_costos_de_importaci%C3%B3n_Tratamiento_contable_Ficha_T%C3%A9cnica)
- MINCETUR. (2009). *EL ABC del comercio exterior guía de capacidades gerenciales de comercio exterior*. Obtenido de [file:///C:/Users/User/Downloads/Guia\\_capacidades\\_gerenciales\\_abc\\_comercio\\_exterior\\_2009\\_keyword\\_principal.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Guia_capacidades_gerenciales_abc_comercio_exterior_2009_keyword_principal.pdf)
- MINCETUR. (2009). *Guía de orientación al usuario*. Obtenido de <https://www.siicex.gob.pe/siicex/documentosportal/188937685rad43065.pdf>
- Moreira, C. M., & Posligua Ramirez, D. D. (2018). *El plan de mejora continua y su relación con el proceso de nacionalización en la empresa WD Ecuador*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Guauaquil], Repositorio Nacional de Ciencia y Tecnología - Ecuador.
- Moscoso, M., & Oré . (2020). *Factores que influyen en las importaciones de papas prefritas congeladas, subpartida nacional 2004.10.00.00, desde Estados Unidos*



- en el período 2015-2018. tesis de pregrado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.*
- OCDE, OMC. (2016). *La Ayuda para el Comercio en síntesis 2015: Reducir los costos de comercio con miras hacia un crecimiento inclusivo y sostenible*. Obtenido de [https://www.wto.org/spanish/res\\_s/booksp\\_s/aid4trade15\\_chap1\\_s.pdf](https://www.wto.org/spanish/res_s/booksp_s/aid4trade15_chap1_s.pdf)
- Organización Internacional de Normalización. (2009). *Gestión de riesgos: principios y guías*.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 227-232.
- Peralta, K. J. (2017). *Mejora de los Procesos de Importacion para reducir la carga tributaria en una empresa comercializadora de Equipos Medicos en Lima, 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad privada Norbert Wiener], Repositorio Universidad privada Norbert Wiener.
- Rodríguez, M., & Mercado, L. (2020). *en su tesis de especializacion "Análisis y optimización del proceso de importación marítima en una empresa de comercio exterior*. Guadalajara, Mexico: ITESO Universidad Jesuita de Huadalajara.
- Sola, I. (2019). *Los riesgos en el comercio internacional*. Asturias Corporacion Universitaria.
- Sosa, D. (2006). *Gestión por procesos. Conceptos y herramientas para la mejora*.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Editorial Limusa S.A.
- TIBA. (17 de mayo de 2019). *Seguro de transporte de mercancías*. Recuperado el 1 de abril de 2021, de <https://www.tibagroup.com/es/seguro-transporte-mercancias>



Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *ALTERIDADES*, 47-53.

Villalva, M. D., & Pezo Recalde, J. I. (2019). *Plan de mejora del proceso de nacionalización bajo el régimen de importación al consumo, analizando el sistema ECUAPASS y la gestión interna de la compañía*. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica del Litoral], Repositorio institucional tesis de grado-FCSH.

Zaratiegui, J. R. (1999). *Gestión por procesos: su papel de importancia en la empresa*.



## ANEXOS



## ANEXO 1: Baremos de interpretación del Coeficiente de Correlación

Magnitud de la correlación	Significado
+1,00	Correlación positiva perfecta
+0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,75	Correlación positiva considerable
+0,50	Correlación positiva media
+0,25	Correlación positiva débil
+0,10	Correlación positiva muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
-0,10	Correlación negativa muy débil
-0,25	Correlación negativa débil
-0,50	Correlación negativa media
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-1,00	Correlación negativa perfecta



## ANEXO 2: INSTRUMENTO DE INVESTIGACION.

### CUESTIONARIO DE INVESTIGACION PARA RELACIÓN DE LOS FACTORES DEL PROCESO DE IMPORTACIÓN CON LA PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE IMPORTACIÓN DE LA EMPRESA MERCURY LTDA, PERIODO 2020-2021

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo en la empresa: \_\_\_\_\_ Area: \_\_\_\_\_

En este cuestionario se presenta para fines de investigación, su duración es de aproximadamente diez minutos. En el cuestionario encontraras una lista de frases sobre percepciones. Si una frase describe cómo tú percibes determinado tema, marca con un aspa (X) en el recuadro

1 (siempre), 2 (Casi siempre), 3 (A veces), 4 (Casi Nunca) o 5 (Nunca).

N <sup>o</sup>	ITEMS	RESPUESTA				
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
<b>FACTOR RIESGO</b>						
1	¿Considera importante informarse constantemente sobre los tipos de mercancías prohibidas o restringidas de ingresar al País?					
2	¿Ha realizado en algún momento devoluciones de un producto importado?					
3	¿considera importante mantenerse informado sobre los documentos necesarios para realizar una importación?					
4	¿Presenta dificultad para hacer seguimiento a su mercancía?					
5	¿Presenta daños físicos su mercancía al momento de la importación?					
<b>FACTOR COSTO</b>						
6	¿Se mantiene informado y le preocupan los tributos que graba la importación?					
7	¿Existe costos extras al momento de importar las mercancías?					
8	¿Los costos logísticos de importación muestran variaciones durante el año?					
9	¿Ha presentado dificultades respecto al pago hacia su proveedor? En caso fuera uno nuevo					
10	¿Las agencias les cobran comisiones adicionales en función a lo ya informado por el proveedor?					
<b>FACTOR TIEMPO</b>						
11	¿La recepción de la mercancía no suele realizarse en el tiempo pactado?					
12	¿la agencia no suele informar sobre el recojo de la mercancía?					
13	¿Se realizan entregas parciales de la mercancía pedida en una sola fecha?					
14	¿La respuesta de su proveedor es de manera tardía respecto al pedido?					
15	¿Las supervisiones de Aduana afectan en el tiempo de la entrega de su mercancía?					

PROCESO DE IMPORTACION	1	2	3	4	5
Califique del 1 al 5 el proceso de importación que maneja la empresa en la actualidad. Donde 1=malo y 5= muy bueno					

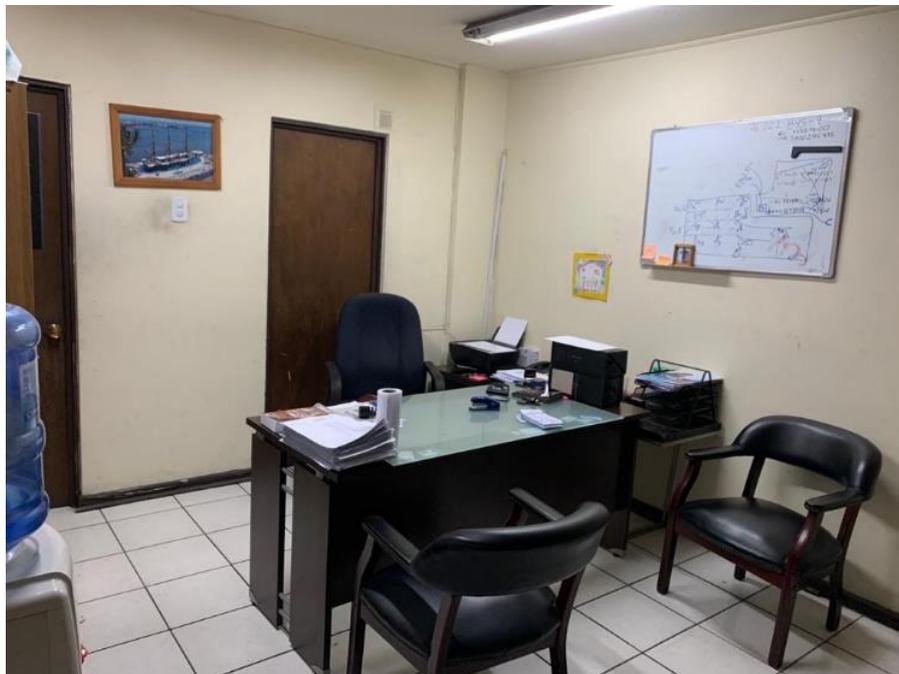
### ANEXO 3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

INTERROGANTES	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	OBJETIVOS	VARIABLES	COSTO TOTAL	MÉTODOS	PRUEBAS ESTADÍSTICAS
<p><b>Interrogante General</b> <b>PG:</b> ¿Cuál es el grado de relación de los factores del proceso de importación, riesgo, costo y tiempo, con la percepción del proceso de importación de la empresa importadora Mercury Ltda, periodo 2020-2021?</p>	<p><b>Hipótesis General</b> <b>HG:</b> Los factores del proceso de importación, riesgo, costo y tiempo, presentan relación positiva significativa alta con la percepción del proceso de importación de la Importadora Mercury Ltda, periodo 2020-2021</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar el grado de relación de los factores del proceso de importación, riesgo, costo y tiempo, con la percepción del proceso de importadora de la empresa importadora Mercury Ltda, periodo 2020-2021.</p>		S/. 8280.5	<p><b>Enfoque de la investigación</b> Cuantitativo</p> <p><b>Alcance de la investigación</b> Descriptivo correlacional</p>	Estadística descriptiva - correlacional
<p><b>Interrogantes específicas</b> <b>IE1:</b> ¿Cuál es el grado de relación del factor riesgo con la percepción del proceso de importación de la empresa Importadora Exportadora Mercury Ltda, periodo 2020-2021?</p>	<p><b>HE1:</b> El factor riesgo presenta un grado de relación positiva significativa alta con la percepción del proceso de importación de la empresa Importadora Exportadora Mercury Ltda, periodo 2020-2021</p>	<p><b>OE1:</b> Determinar el grado de relación del factor riesgo con la percepción del proceso de importación de la empresa Importadora Exportadora Mercury Ltda, periodo 2020-2021.</p>	<p><b>Variable X:</b> factores del proceso de importación</p> <p><b>Variable Y:</b> percepción de los colaboradores</p>	(Ocho mil doscientos ochenta con cincuenta centavos)	<p><b>Diseño de la investigación</b> Es de tipo No Experimental de corte transversal</p>	Distribución de frecuencias Correlación de Spearman
<p><b>IE2:</b> ¿Cuál es el grado de relación del factor costo con la percepción del proceso de importación de la empresa Importadora Mercury Ltda, periodo 2020-2021?</p>	<p><b>HE2:</b> El factor costo presenta un grado de relación positiva significativa alta con la percepción del proceso de importación de la empresa Importadora Exportadora Mercury Ltda, periodo 2020-2021</p>	<p><b>OE2:</b> Determinar el grado de relación del factor costo con la percepción del proceso de importación de la empresa Importadora Exportadora Mercury Ltda, periodo 2020-2021.</p>			<p><b>Clase de método</b> Método deductivo</p>	
<p><b>IE3:</b> ¿Cuál es el grado de relación del factor tiempo con la percepción del proceso de importación de la empresa Importadora Exportadora Mercury Ltda, periodo 2020-2021?</p>	<p><b>HE3:</b> El factor tiempo presenta un grado de relación positiva significativa alta con la percepción del proceso de importación de la empresa Importadora Exportadora Mercury Ltda, periodo 2020-2021</p>	<p><b>OE2:</b> Determinar el grado de relación del factor tiempo con la percepción del proceso de importación de la empresa Importadora Exportadora Mercury Ltda, periodo 2020-2021.</p>			<p><b>Técnica e instrumento de recolección de datos:</b> Encuesta de 16 ítems, escala de Likert, procesamiento en SPSS 21</p>	

## ANEXO 4. FOTOS DE LA EMPRESA



Galpón de venta al por menos



Oficina del galpón principal.



**Almacén de una de las tiendas**