



Universidad Femenina del Sagrado Corazón

Facultad de Gestión Empresarial

Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales

GESTIÓN LOGÍSTICA E IMPORTACIÓN DE ÚTILES ESCOLARES
EN IMPERIO DISTRIBUCIONES E INVERSIONES SAC, 2024

Tesis presentada por:

JAMILED MARIANA GONZALES SAMAME

ORCID: 0009-0002-5059-7194

ALISON JOVANA INGA RODRIGUEZ

ORCID: 0009-0005-8518-819X

Para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de
Negocios Internacionales

Línea de Investigación: Nuevos mercados para Productos peruanos en el
contexto de globalización y apertura comercial.

Asesor(a):

Mag. Verónica Esther Ángulo Chocano

ORCID: 0000-0002-6282-0114

Lima – Perú

2025

Los miembros del jurado han aprobado el estilo y el contenido de la Tesis sustentada por:

JAMILED MARIANA GONZALES SAMAME
ALISON JOVANA INGA RODRIGUEZ

Mg. Verónica Esther Ángulo Chocano

Nombre(s) y Apellidos, Asesor

Dra. Gloria Esther Valdivia Camacho

Nombre(s) y Apellidos, Miembro Presidente

Nombre(s) y Apellidos, Miembro

Mg. Yuri Frank Malpartida Lozada

Nombre(s) y Apellidos, Miembro

Dra. Gloria Esther Valdivia Camacho
Decana de la Facultad de
Gestión Empresarial

Declaratoria de Originalidad del Asesor

Facultad o Escuela de Posgrado:	Facultad de Gestión Empresarial
Escuela Profesional o Programa Académico:	Administración de Negocios Internacionales
Dependencia a la que pertenece el docente asesor:	Departamento de Ciencias y Administración
Docente asesor que verifica la originalidad:	Mg. Verónica Esther Angulo Chocano
ORCID:	0000-0002-6282-0114
Título del documento:	GESTIÓN LOGÍSTICA E IMPORTACIÓN DE ÚTILES ESCOLARES EN IMPERIO DISTRIBUCIONES E INVERSIONES SAC, 2024.
Autora(s) del documento:	Jamiled Mariana Gonzales Samame Alison Jovana Inga Rodriguez
Mecanismo utilizado para detección de originalidad:	Software Turnitin
Nº de trabajo en Turnitin: (10 dígitos)	2634037120
Porcentaje de <u>similitud</u> detectado:	13 %
Fuentes originales de las similitudes detectadas:	Fuentes de internet = 12 % Publicaciones = 5 % Trabajos del estudiante = 7 %
(imagen del % similitud y fuentes detectadas)	
<p style="text-align: center;">GESTIÓN LOGÍSTICA E IMPORTACIÓN DE ÚTILES ESCOLARES EN IMPERIO DISTRIBUCIONES E INVERSIONES SAC, 2024.</p> <p style="text-align: center; color: red; font-weight: bold;">INFORME DE ORIGINALIDAD</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> 13 % <small>INDICE DE SIMILITUD</small> </div> <div style="text-align: center;"> 12 % <small>FUENTES DE INTERNET</small> </div> <div style="text-align: center;"> 5 % <small>PUBLICACIONES</small> </div> <div style="text-align: center;"> 7 % <small>TRABAJOS DEL ESTUDIANTE</small> </div> </div>	
El docente asesor declara ha revisado el informe de similitud y expresa que el porcentaje señalado cumple con las “Normas Internas de Investigación e Innovación” establecidas por la Universidad Femenina del Sagrado Corazón.	
Fecha de aplicación en Turnitin: (dd-mm-aaaa)	10-11-2025

RESUMEN

Actualmente, numerosas empresas compiten en el sector de útiles escolares y cerca del 99.9% de ellas importan estos productos de diversas partes del mundo, lo que intensifica la competitividad del mercado. La creciente demanda, impulsada por el retorno a clases tras el fin de la pandemia del COVID-19, provocó un incremento en las importaciones. En este contexto, una gestión logística eficiente es esencial para satisfacer las exigencias del público y prevenir problemas de desabastecimiento.

Esta investigación busca determinar cómo se relacionan la gestión logística y la importación entorno a la adquisición de los útiles escolares para su comercialización dentro del mercado peruano.

El estudio se desarrolla bajo una metodología cuantitativa, con un enfoque nivel descriptivo – correlacional, de tipo aplicada y de diseño no experimental. Se utiliza el cuestionario como instrumento principal para la recolección de datos, el cual se aplicó a una muestra integrada por cuarenta y un (41) colaboradores del área administrativa, logística, compras e importaciones, dicha muestra fue de tipo probabilístico, específicamente aleatorio simple.

El estudio evidenció una relación directa entre la gestión logística e importaciones, demostrando que una adecuada gestión logística puede prevenir problemas en la empresa. Se concluyó que es necesario optimizar los procesos logísticos para evitar impactos negativos en el área de importaciones.

Palabras claves: Gestión logística, importaciones, útiles escolares.

ABSTRACT

At present, a significant number of companies operate within the school supplies sector, with approximately 99.9% relying on imports from various regions around the world—intensifying the competitive landscape of the market. The growing demand, driven by the return to in-person classes following the end of the COVID-19 pandemic, has led to an increase in import activity. In this context, efficient logistics management is essential to meet consumer expectations and prevent supply shortages.

This research aims to determine the relationship between logistics management and imports in the acquisition of school supplies for commercialization within the Peruvian market.

The research adopts a quantitative methodology, characterized by a descriptive–correlational approach. It is applied in nature and employs a non-experimental design. Data collection was carried out using a structured questionnaire, which was administered to a sample of forty-one (41) professionals working in the administrative, logistics, procurement, and import departments. The sample was probabilistic, specifically simple random sampling,

The findings revealed a direct relationship between logistics management and import processes, demonstrating that effective logistics management can prevent operational issues within companies. The study concludes that optimizing logistics processes is essential to avoid negative impacts in the import function.

Keywords: logistics management, imports, school supplies.

DEDICATORIA

A mi madre por su apoyo incondicional en cada uno de mis pasos desde que inicié con mi carrera.

A mi abuelita Liduvina por brindarme fuerzas desde el cielo.

A todas las personas que aportaron su granito de arena en mí para sobresalir ante cualquier adversidad.

Inga Rodriguez, Alison

A mi familia que con su amor incondicional me mostraron apoyo y soporte constante, siendo así mi principal fuente de fuerza y motivación.

A mis amigos y a todas las personas que se involucraron conmigo en esta increíble etapa y que me ayudaron en mi desarrollo personal y profesional.

Gonzales Samame, Jamiled

AGRADECIMIENTO

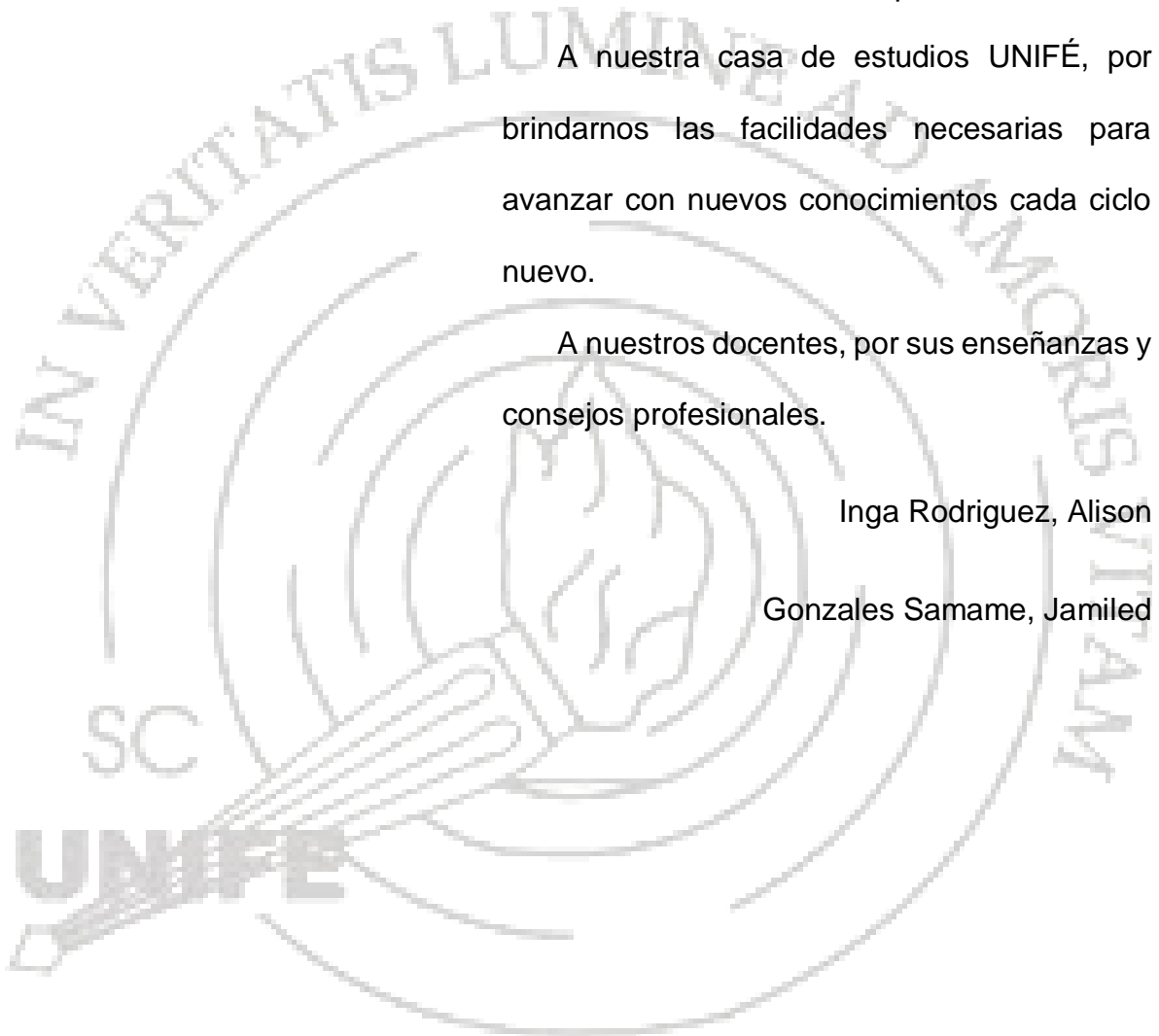
A nuestra asesora Verónica Angulo, por ayudarnos a generar nuevos conocimientos, aportándonos y guiándonos en cada proceso durante la elaboración de la presente tesis.

A nuestra casa de estudios UNIFÉ, por brindarnos las facilidades necesarias para avanzar con nuevos conocimientos cada ciclo nuevo.

A nuestros docentes, por sus enseñanzas y consejos profesionales.

Inga Rodriguez, Alison

Gonzales Samame, Jamiled



ÍNDICE

RESUMEN	página 4
ABSTRACT	página 5
DEDICATORIA	página 6
AGRADECIMIENTO	página 7
ÍNDICE	página 8
ÍNDICE DE TABLAS	página 11
ÍNDICE DE FIGURAS	página 13
INTRODUCCIÓN	página 15
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	página 18
1.1 Planteamiento del problema	página 18
1.1.1 <i>Formulación del problema</i>	página 28
1.2 Justificación de la investigación	página 29
1.3 Delimitación de la investigación	página 30
1.4 Objetivos de la investigación	página 30
1.4.1 <i>Objetivo general</i>	página 30
1.4.2 <i>Objetivos específicos</i>	página 30
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	página 32
2.1 Antecedentes de la investigación	página 32

2.1.1 Antecedentes internacionales	página 32
2.1.2 Antecedentes nacionales	página 33
2.2 Bases teóricas.....	página 35
2.2.1 Gestión Logística.....	página 36
2.2.1.1 Dimensiones de la Gestión Logística	página 40
2.2.2 Importación.....	página 44
2.2.2.1 Dimensiones de Importación	página 47
2.3 Definición de términos	página 51
2.4 Formulación de hipótesis.....	página 52
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	página 54
3.1 Enfoque, Nivel, Tipo y Diseño de la investigación.....	página 54
3.2 Población y Muestra	página 55
3.3 Operacionalización de las Variables del Estudio.....	página 56
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	página 58
3.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento y análisis de datos	página 59
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	página 60
4.1 Análisis descriptivo de resultados	página 60
4.1.1 Análisis de la variable X: Gestión Logística.....	página 60
4.1.2 Análisis de la variable Y: Importación.....	página 75

4.2 Contrastación de la Hipótesis.....	página 90
4.2.1 <i>Correlación de hipótesis general</i>	página 91
4.2.2 <i>Correlación de hipótesis específicas</i>	página 92
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	página 96
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	página 100
6.1 Conclusiones.....	página 100
6.2 Recomendaciones	página 102
REFERENCIAS (APA)	página 105
APÉNDICE I: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	página 113
APÉNDICE II: INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	página 114
APÉNDICE III: CONSENTIMIENTO INFORMADO ENCUESTADOS....	página 116
APÉNDICE IV: CONSENTIMIENTO INFORMADO JUICIO DE EXPERTOS	página 117
APÉNDICE V: CONSENTIMIENTO INFORMADO EMPRESA	página 118
APÉNDICE VI: RECOMENDACIONES	página 119

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Data mundial: principales exportadores de útiles escolares (USD millones de dólares)	página 18
Tabla 2 Principales países proveedores de útiles escolares (FOB millones de dólares).....	página 20
Tabla 3 Descripción de partidas arancelarias de los útiles escolares.....	página 22
Tabla 4 Principales empresas importadoras de útiles escolares (FOB miles de dólares).....	página 23
Tabla 5 Importaciones de Imperio Distribuciones e Inversiones S.A.C de útiles escolares (USD miles de dólares).....	página 25
Tabla 6 Matriz de operacionalización de variables	página 56
Tabla 7 Resumen de procesamiento de casos.....	página 58
Tabla 8 Prueba de confiabilidad del instrumento de investigación.	página 58
Tabla 9 Resultados numéricos y porcentuales de la dimensión: Gestión de Compras	página 60
Tabla 10 Resultados numéricos y porcentuales de la dimensión: Gestión de Inventarios.....	página 68
Tabla 11 Resultados numéricos y porcentuales de la dimensión: Gestión de distribución.....	página 72
Tabla 12 Resultados numéricos y porcentuales de la dimensión: Gestión de proveedores.....	página 76
Tabla 13 Resultados numéricos y porcentuales de la dimensión: Gastos logísticos.....	página 83

Tabla 14 Resultados numéricos y porcentuales de la dimensión: Control de aduanas..... página 87

Tabla 15 Prueba de Normalidad..... página 90

Tabla 16 Correlación de Hipótesis General..... página 91

Tabla 17 Correlación de Hipótesis específica 1..... página 93

Tabla 18 Correlación de Hipótesis específica 2..... página 94

Tabla 19 Correlación de Hipótesis específica 3..... página 95



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Respuesta a solicitudes de compra para prevenir el desabastecimiento.	página 62
Figura 2 Tiempo de respuesta del área de compras para mantener un inventario adecuado.	página 63
Figura 3 Cumplimiento de tiempos de entrega de proveedores para prevenir el desabastecimiento.	página 64
Figura 4 Satisfacción de las expectativas de los clientes sobre la disponibilidad de productos.	página 65
Figura 10 Calidad del proceso de distribución según las expectativas del cliente.	página 73
Figura 11 Rapidez de entrega para satisfacer la demanda de productos. ...	página 74
Figura 12 Disponibilidad constante de productos y la gestión de devolución.	página 75
Figura 13 Los proveedores y los plazos de entrega acordados.	página 77
Figura 14 Evaluación de proveedores y su contribución a la reducción de problemas de desabastecimiento.	página 78
Figura 15 Los productos importados y los estándares de calidad.	página 79
Figura 16 La devolución de productos y la disponibilidad de inventarios.	página 80
Figura 17 Eficiencia de proveedores y suministro oportuno.	página 81
Figura 18 Comunicación y eficiencia de proveedores.	página 82

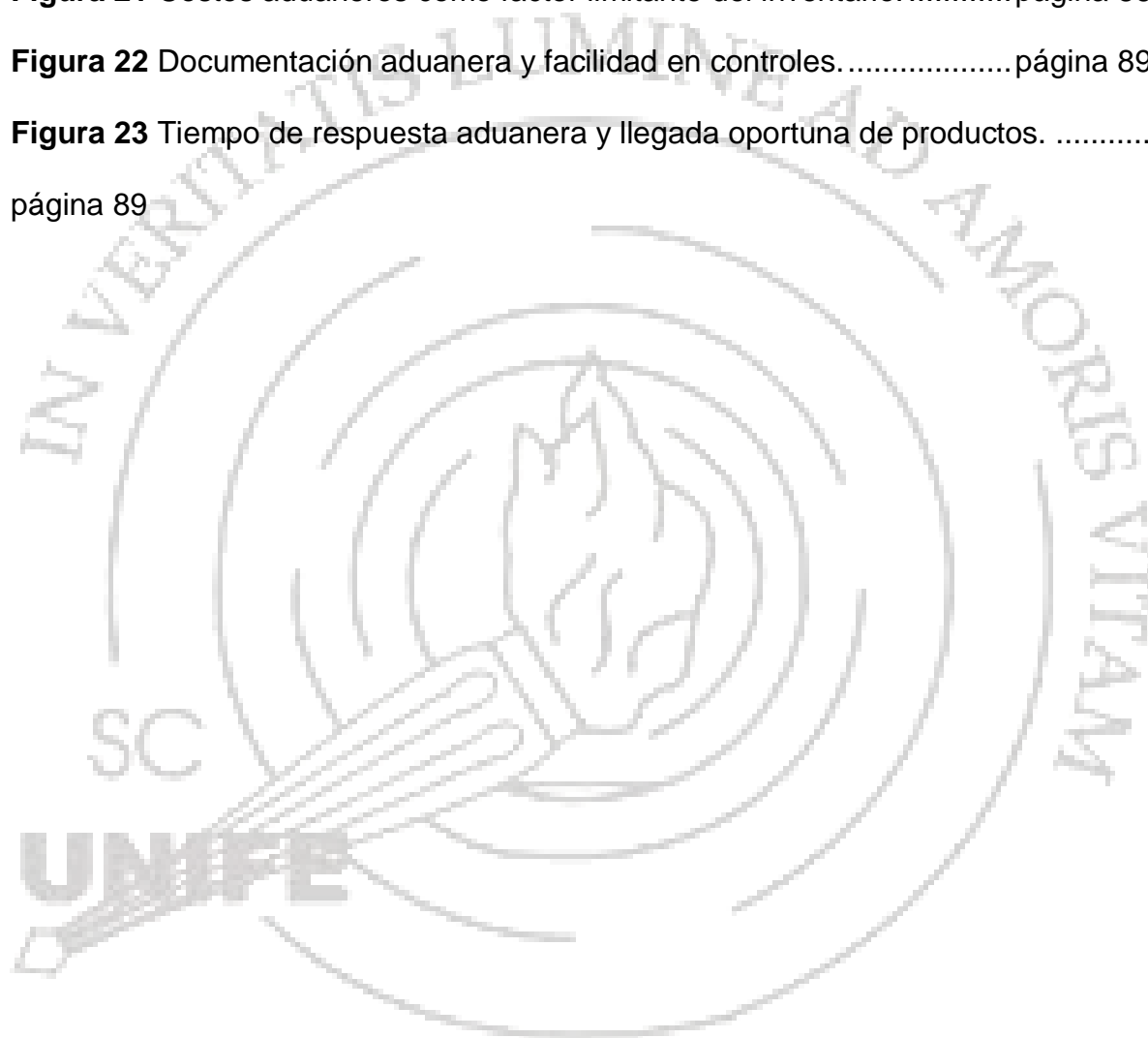
Figura 19 Impacto de los costos de flete en la importación de productos. ... página 84

Figura 20 Impacto de los costos aduaneros en pedidos y disponibilidad. página 85

Figura 21 Costos aduaneros como factor limitante del inventario.página 86

Figura 22 Documentación aduanera y facilidad en controles.página 89

Figura 23 Tiempo de respuesta aduanera y llegada oportuna de productos.página 89



INTRODUCCIÓN

La apertura comercial del Perú hacia el exterior y viceversa, ha contribuido positivamente al crecimiento económico peruano. Dentro de las variables de comercio internacional, las importaciones, cumplen un rol fundamental al proveer al país de productos necesarios que no serían fáciles de conseguir si es que no se tuvieran las alianzas comerciales estipuladas actualmente.

Dentro de las importaciones, es importante recalcar un sector que año tras año tiene un gran impacto dentro de la economía de las familias peruanas y este es la comercialización de útiles escolares, conocido comúnmente como las campañas escolares. El 99.9% de artículos escolares se obtienen de las importaciones requeridas desde países como China, Brasil, India e incluso Japón, que cada año inyectan una cantidad considerable de útiles escolares al mercado nacional.

Este rubro de venta de artículos escolares a gran escala se extiende desde el mes de noviembre hasta inicios de marzo del año siguiente, concentrándose principalmente las importaciones de estos artículos durante estos 5 meses, en el cual los padres se abastecen de todos los productos necesarios siguiendo una lista de artículos facilitados por los diferentes centros educativos, de forma que los alumnos puedan iniciar sus clases de manera óptima contando con todos los artículos necesarios.

Dentro de este sector se encuentra la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones S.A.C la cual lleva aproximadamente 15 años dedicándose a la adquisición de útiles escolares importados desde China, por lo que en base a esta premisa la empresa requiere una gestión logística eficiente de forma que la

importación de los artículos escolares no se vea afectado y caiga en una situación de “Stock cero”.

En relación con ello, el presente trabajo de investigación busca analizar la influencia de la gestión logística sobre las importaciones de útiles escolares, basándose en evitar los problemas de desabastecimiento, sobrecostos y la falta de planificación y control.

La investigación se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I: Se aborda el planteamiento del problema, partiendo del análisis del entorno que lo origina y se plantean las justificaciones pertinentes. Además, se formula tanto el objetivo general como los objetivos específicos que guían el trabajo.

Capítulo II: Está dedicado al desarrollo del marco teórico partiendo de investigaciones previas vinculadas a la logística y al proceso de importación. También se detallan los fundamentos teóricos que sustentan las variables del estudio, se definen los términos involucrados, y se plantean las hipótesis, tanto la general como específicas.

Capítulo III: Se describe el enfoque metodológico, incluyendo el nivel, tipo y diseño del estudio. De la misma manera, se especifica la muestra seleccionada y se detallan las técnicas e instrumentos utilizados para el preciso procesamiento y análisis de la información.

Capítulo IV: Se presentan y examinan los hallazgos del estudio, realizando una correcta descripción de estos, y su correspondiente contraste con las hipótesis planteadas.

Capítulo V: Se discuten los resultados obtenidos, relacionándolos con la teoría y los objetivos de la investigación.

Capítulo VI: Se formulan las conclusiones derivadas del estudio y se proponen recomendaciones basadas en los hallazgos obtenidos.



CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Hoy en día, los útiles escolares desempeñan un rol esencial en el proceso formativo de muchos niños y jóvenes, ya que, según Jugo (2024) han logrado facilitar el aprendizaje de manera didáctica y creativa en cada uno de los individuos que usan estos materiales de estudio. Por consiguiente, esta importancia ha generado una gran dependencia en la adquisición de estos productos, siendo hoy en día los activos más solicitados por las instituciones educativas dentro de su etapa escolar.

A nivel internacional, la creciente demanda de útiles escolares ha hecho que las empresas proveedoras incrementen su cantidad y línea de producción, por lo que muchas se han adaptado a las necesidades del mercado global para sostener su capacidad productiva elevada y satisfacer la demanda mundial. De acuerdo con la información extraída de las *Estadísticas del Comercio para el Desarrollo Internacional de las Empresas*, mejor conocido por sus siglas en inglés como *TRADE MAP* y como se podrá visualizar en la *tabla 1*, los países de China, Alemania y Estados Unidos lideraron la producción y exportación de útiles escolares a nivel mundial dentro de los periodos 2020 al 2024, siendo China en este último año el líder exportador mundial de útiles escolares con un total de 10,804,138 millones de dólares a precios FOB, asumiendo un papel importante, como distribuidor, dentro de los países dependientes de estos productos.

Tabla 1

Data mundial: principales exportadores de útiles escolares (USD millones de dólares)

N°		2020	2021	2022	2023	2024
1	China	6,941,535	7,008,820	9,665,711	11,872,684	10,804,138
2	Alemania	6,235,577	6,014,131	7,374,433	7,383,760	7,188,093
3	Estados Unidos	4,864,154	4,987,725	5,777,984	6,336,357	6,664,876
4	Japón	4,066,705	4,043,327	5,066,545	4,854,226	4,358,943
5	Irlanda	2,482,979	2,414,493	2,791,506	2,517,194	3,267,781
6	Corea del Sur	1,342,989	1,345,708	1,693,909	1,861,683	2,652,625
7	Francia	1,886,109	1,808,436	2,304,443	2,248,333	2,312,399
8	Bélgica	1,722,983	1,647,541	2,061,507	2,247,718	2,081,824
9	Países Bajos	1,859,253	1,837,751	2,287,823	2,281,435	1,984,323
10	Italia	916,830	963,604	1,095,197	1,323,872	1,285,606
11	Otros	11,186,771	11,247,394	14,148,462	15,720,046	14,249,448
TOTAL GENERAL		43,505,885	43,318,930	54,267,520	58,647,308	56,850,056

Nota. Esta tabla contiene información extraída de Cobus Group.

Desde una perspectiva nacional, en Perú, manifestado a través del diario oficial EL PERUANO (2023) tanto el Ministerio de Educación como el Instituto Nacional de Calidad han definido requisitos y exigencias para el correcto funcionamiento del sistema educativo en todos sus niveles. Uno de los puntos que se contempla es la adquisición adecuada de materiales escolares. Esto conlleva, a que cada año, la campaña escolar –que se extiende desde noviembre hasta marzo– y el inicio del ciclo académico, estén íntimamente ligados, y marquen un importante modelo de negocio o foco económico para las empresas peruanas que comercializan útiles escolares, pues muchas de ellas adquieren los productos casi en su totalidad de países extranjeros, basándose principalmente en los costos reducidos a comparación de los productos fabricados a nivel nacional, lo que les permite tener precios competitivos en el mercado local.

Seguidamente, en la *tabla 2*, se presentan los países que más exportaron útiles escolares al Perú, en este se evidencian que las exportaciones hacia Perú a precios FOB en el año 2024 alcanzaron un total de USD 90,439,147.93 millones de dólares, donde China se posicionó como el principal país proveedor de útiles escolares, con una participación del 68.62 % en las importaciones peruanas. Esta gran ventaja del país asiático se ve reflejada por los acuerdos comerciales que establece con Perú, especialmente por el Tratado de Libre Comercio Perú – China, que según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (s.f.) entró en vigor el 1 de marzo de 2010, el cual ha facilitado el intercambio comercial y el tratamiento arancelario, consolidando a China como el mayor exportador de útiles escolares en el mercado peruano.

Tabla 2

Principales países proveedores de útiles escolares (FOB millones de dólares)

N°		2020	2021	2022	2023	2024
1	China	29,107,155.5	16,877,413.6	22,954,183.1	33,632,440.2	62,058,605.4
2	Brasil	6,238,685.64	1,155,345.16	4,338,222.67	4,142,797.16	5,301,216.42
3	Estados Unidos	8,959,018.70	7,309,915.73	10,042,021.6	9,317,644.60	4,815,235.66
4	Taiwán	4,225,770.94	2,058,362.96	1,487,557.38	3,313,174.69	4,261,630.44
5	México	226,889.42	98,255.00	114,080.76	475,683.43	3,650,771.14
6	Ecuador	2,243,705.63	2,685,680.00	2,127,259.00	2,057,411.00	2,665,434.02
7	Alemania	2,386,251.34	1,296,856.82	1,611,875.66	1,285,854.91	2,021,205.25
8	Japón	1,021,382.19	617,563.46	565,520.28	624,241.00	1,032,652.95
9	Colombia	411,452.23	371,236.26	564,746.28	917,960.00	993,035.21
10	Tailandia	277,326.76	83,511.00	264,397.68	270,632.81	652,599.83
11	Otros	4,366,152.34	2,165,013.95	2,898,567.88	3,031,015.01	2,986,761.59
TOTAL GENERAL		59,463,790.71	34,719,153.9	46,968,432.4	59,068,854.8	90,439,147.9

Nota. Esta tabla contiene información extraída de Cobus Group.

Es importante recalcar un hecho significativo extendido entre los años 2020 y 2022 que impactó en el sector de la comercialización de útiles escolares en Perú: la pandemia de la COVID-19. Según Luna (2022), las clases remotas redujeron considerablemente la demanda de estos productos, lo que resultó en una caída de ingresos para muchas empresas en el rubro. Sin embargo, con la reactivación económica en 2023, impulsada por el retorno a clases presenciales y la adaptación a nuevas necesidades de los consumidores, el sector ha mostrado signos de recuperación extendiéndose a años posteriores como el 2024. Este cambio ha intensificado la competencia entre las empresas, quienes buscan aprovechar las nuevas dinámicas del mercado para mejorar su posicionamiento y diversificar su oferta de productos escolares.

El mercado peruano de útiles escolares se distingue por su dinamismo y alta competitividad. En él, tanto las empresas nacionales como extranjeras compiten por satisfacer las expectativas de un público diverso, compuesto por consumidores enfocados desde precios accesibles hasta la calidad y la innovación en los productos. En ese contexto, Meza (2025) señala que muchas empresas han adoptado estrategias para conservar su competitividad frente a las fluctuaciones del mercado. Entre estas se incluyen la diversificación de proveedores, la promoción de productos de origen nacional, la importación en grandes volúmenes y el uso intensivo de herramientas digitales como el e-commerce y las redes sociales, que les permiten responder con rapidez a los cambios inesperados de la demanda.

Como resultado, las empresas han tenido que adaptar sus operaciones, diversificar sus líneas de productos y fortalecer sus cadenas de suministro para mantenerse vigentes en el sector.

Con el fin de evidenciar la competitividad en el mercado peruano, se realizará el análisis de 10 categorías de productos escolares: lápices y colores, pegamentos, borradores, tijeras, reglas, plastilinas, crayolas, resaltadores, correctores y tajadores; cuyas partidas arancelarias son: 9609.10.00.00; 3506.10.00.00; 4016.92.00.00; 8213.00.00.00; 9017.80.90.00; 3407.00.10.00; 9609.90.00.00; 9608.20.00.00; 3824.99.96.00 y 8214.10.00.00 respectivamente. En la *tabla 3* se detallan las descripciones de cada una de ellas.

Tabla 3

Descripción de partidas arancelarias de los útiles escolares.

	DESCRIPCIÓN
9609.10.00.00	LÁPICES
3506.10.00.00	PRODUCTOS DE CUALQUIER CLASE UTILIZADOS COMO COLAS O ADHESIVOS, ACONDICIONADOS PARA LA VENTA AL POR MENOR COMO COLAS O ADHESIVOS, DE PESO NETO INFERIOR O IGUAL A 1KG.
9608.20.00.00	ROTULADORES Y MARCADORES CON PUNTA DE FIELTRO U OTRA PUNTA POROSA.
9017.80.90.00	LOS DEMÁS (INTRUMENTOS DE DIBUJO, TRAZADO O CÁLCULO)
4016.92.00.00	GOMAS DE BORRAR
8213.00.00.00	TIJERAS Y SUS HOJAS
8214.10.00.00	CORTAPAPELES, ABRE CARTAS, RASPADORES, SACAPUNTAS Y SUS CUCHILLAS
3824.99.96.00	CORRECTORES LÍQUIDOS ACONDICIONADOS EN ENVASES PARA LA VENTA AL POR MENOR
9609.90.00.00	LOS DEMÁS (MINAS, TIZAS PARA ESCRIBIR O DIBUJAR)
3407.00.10.00	PASTAS PARA MOLDEAR

Nota. Esta tabla contiene información descriptiva recolectada de la página de Tratamiento Arancelario por Subpartida Nacional de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).

El mercado peruano de útiles escolares está marcado por una diversidad de empresas que participan en la importación de productos para satisfacer la creciente demanda. En la *tabla 4* se visualiza a las principales, destacando ARTESCO S.A., A.W. FABER CASTELL PERUANA S.A., Y RIVELSA S.A.C., con una inversión conjunta de USD 26,815,435.42 millones de dólares a precios FOB en el año 2024, que lideran el sector debido a su manejo eficiente de grandes volúmenes de importación, principalmente de mercados asiáticos como China. Estas empresas han demostrado una estrategia sólida en la diversificación de su oferta, lo que les permite atender tanto a instituciones educativas como a minoristas y consumidores finales. No obstante, estas compañías, que en conjunto representan el 29.65% del total de las importaciones del sector, evidencian que el mercado peruano de útiles escolares no está concentrado y está fragmentado, ya que su participación conjunta no alcanza ni el 50% de las importaciones anuales requeridas para abastecer la demanda nacional.

Tabla 4

Principales empresas importadoras de útiles escolares (FOB miles de dólares).

N°	RAZÓN SOCIAL	2020	2021	2022	2023	2024
1	ARTESCO S.A.	8,371,039.92	3,948,856.00	8,818,081.98	8,565,563.00	12,790,629.35
2	A W FABER CASTELL PERUANA S A	10,023,488.11	1,903,567.33	5,754,307.20	6,098,928.58	7,141,120.82
3	RIVELSA S.A.C.	7,590,550.03	6,283,667.00	8,798,519.56	7,914,541.00	6,883,685.25
4	CORPORACION DE INDUSTRIAS PLASTICAS S A	1,979,782.30	1,475,336.32	1,450,297.16	4,231,063.00	6,453,724.29
5	TAI LOY S.A.	1,435,619.74	946,474.00	860,941.38	2,409,670.00	4,733,892.10
6	LAPICES Y CONEXOS S.A. LAYCONSA	1,068,747.57	995,793.00	469,235.00	1,332,014.00	3,196,606.67
7	PRODUCTOS INDUSTRIALES ARTI S A	3,073,467.47	1,521,280.00	1,931,425.00	2,164,033.00	3,172,730.40
8	LUNES IMPORTACIONES SOCIEDAD ANONIMA CER				6,383.00	1,864,015.92
9	CONTINENTAL S.A.C.	950,310.60	107,038.00	456,703.21	694,557.00	1,461,411.88
10	IMPORTACIONES HIKARU SOUND S.A.C.			71,468.75	313,969.00	1,426,943.81
22	IMPERIO DISTRIBUCIONES E INVERSIONES S.A	334,104.74	272,845.00	111,542.00	527,468.00	763,655.42
	OTROS	24,636,680.25	17,264,297.30	18,245,911.17	24,810,665.29	40,550,732.01
TOTAL GENERAL		59,463,790.71	34,719,153.95	46,968,432.40	59,068,854.87	90,439,147.93

Nota. Esta tabla contiene información extraída de Cobus Group.

Según un artículo de FasterCapital (2024), manifiesta que la competencia en el rubro de la comercialización de útiles escolares está relativamente equilibrada y fragmentada, con la participación de diversas empresas de diferentes tamaños y niveles. En este contexto, destaca la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones S.A.C., fundada el 10 de septiembre del 2010 en la ciudad de Lima. Esta compañía se ha consolidado como una gran importadora y distribuidora mayorista de útiles escolares en el Perú. Actualmente, cuenta con una fuerza laboral de 70 trabajadores aproximadamente y opera bajo el régimen MYPE tributario.

A lo largo de su trayectoria comercial, Imperio Distribuciones e Inversiones S.A.C. ha destacado por la distribución de productos bajo su propia marca, Oval, la

cual ha ganado reconocimiento en el mercado gracias a su combinación de calidad y precios accesibles. Esta estrategia ha impulsado un crecimiento sostenido en las ventas a lo largo de los años, consolidando a la marca como una de las preferidas en diversas categorías de útiles escolares. Con el fin de mantener su competitividad, la empresa realiza sus importaciones exclusivamente desde China, su principal y único proveedor.

Para el análisis de las importaciones realizadas por la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones S.A.C se muestra la *tabla 5*, donde se ha tomado en consideración las 10 principales categorías de productos importados durante las campañas de los años 2020–2024. Estas categorías incluyen lápices, colores, pegamentos, borradores, tijeras, reglas, plastilinas, crayolas, resaltadores, correctores y tajadores. Como se observa en la tabla, el año 2024 representa el periodo más importante para la empresa en materia de importaciones, ya que contó con una inversión de USD 763,655.42 miles de dólares a precios FOB, esto fue generado principalmente por la alta demanda de útiles escolares debido a la reactivación de clases presenciales con mayor intensidad, lo que ayudo a posicionar a la empresa en el puesto 22 en torno a las importaciones realizadas en el rubro.

Tabla 5

Importaciones de Imperio Distribuciones e Inversiones S.A.C de útiles escolares (USD miles de dólares)

N°		2020	2021	2022	2023	2024
1	Lápices y Colores (9609.10.00.00)	67,545.00	99,167.00	21,911.00	139,510.00	222,856.88
2	Pegamentos (3506.10.00.00)	59,271.54	56,850.00	28,569.00	180,067.00	191,992.11
3	Resaltadores (9608.20.00.00)	63,786.20	7,776.00		63,756.00	110,350.94
4	Reglas (9017.80.90.00)				19,440.00	62,048.51
5	Borradores (4016.92.00.00)	23,860.00	21,380.00		21,650.00	59,995.50
6	Tijeras (8213.00.00.00)	12,500.00	45,000.00		24,000.00	36,480.00
7	Tajadores (8214.10.00.00)	6,350.00	900.00		11,700.00	33,970.08
8	Correctores (3824.99.96.00)	100,792.00	41,772.00	61,062.00	67,345.00	29,354.40
9	Crayolas (9609.90.00.00)					9,900.00
10	Plastilina Jumbo (3407.00.10.00)					6,707.00
TOTAL GENERAL		334,104.74	272,845.00	111,542.00	527,468.00	763,655.42

Nota. Esta tabla contiene información extraída de Cobus Group.

La empresa Imperio Distribuciones e Inversiones S.A.C. ha experimentado un notable incremento en sus importaciones durante el último periodo, lo que resalta la urgencia de implementar estrategias que garanticen un stock adecuado. Este stock debe responder tanto a la demanda de los clientes fidelizados como a las expectativas de los nuevos consumidores, atraídos por productos innovadores provenientes del exterior.

Este aumento en los pedidos internacionales de útiles escolares ha generado una presión significativa sobre el área logística, convirtiéndola en un componente esencial para el éxito de la empresa. Contar con una logística bien estructurada permite garantizar el correcto funcionamiento de la cadena de suministro, asegurando que los productos sean entregados de manera oportuna y adecuada al consumidor final. Además, una gestión logística bien sólida contribuye a fortalecer la confianza y fidelidad del cliente, más aún en un entorno altamente competitivo y

dinámico. En este escenario, la satisfacción del cliente se convierte en un elemento clave para mantener y expandir la cuota de mercado.

Sin embargo, pese al incremento en las importaciones de útiles escolares, la empresa ha enfrentado una problemática que es el desabastecimiento recurrente de sus productos importados, lo que ha obligado a realizar pedidos apresurados. Esta situación incrementa los costos, genera incertidumbre en el cumplimiento de las entregas y afecta la capacidad de la organización para responder con eficiencia a la demanda del mercado. Este problema evidencia la necesidad de optimizar tanto la planificación de inventarios como los procesos de abastecimiento para garantizar la continuidad de las operaciones y la satisfacción de los consumidores.

Entre las principales causas del desabastecimiento se encuentran, en primer lugar, la inadecuada planificación de los requerimientos, ya que no existen estrategias ni políticas de stock efectivas para determinar y gestionar las cantidades necesarias que cubran la demanda del mercado. En segundo lugar, se identifica la insuficiencia en la capacitación del personal, cuya falta de formación y conocimientos limita el desarrollo adecuado de los procesos. Por último, la deficiencia en la gestión logística, caracterizada por la incapacidad de planificar, implementar y controlar eficientemente los recursos e información, lo que repercute negativamente en el funcionamiento general de la empresa.

Como consecuencia, la empresa corre el riesgo de enfrentar la pérdida de clientes, lo que no solo afectaría sus ventas inmediatas, sino que también comprometería su reputación y disminución del posicionamiento en el mercado.

Esta pérdida de competitividad podría derivar en una reducción de las importaciones, afectando la disponibilidad de productos esenciales para satisfacer la demanda del mercado. A su vez, esto generaría una caída en los ingresos económicos, limitando la capacidad de inversión en nuevas adquisiciones y estrategias de crecimiento. En el mediano y largo plazo, este ciclo negativo podría debilitar su estructura financiera, dificultando su capacidad de recuperación y adaptación frente a un mercado cada vez más competitivo y cambiante.

En este contexto, la presente investigación tiene como finalidad examinar el proceso logístico de Imperio Distribuciones e Inversiones S.A.C., con especial atención a la posible influencia sobre el área de importaciones en la gestión de útiles escolares. A través de este estudio, se busca detectar los problemas operativos existentes dentro de la organización y proponer soluciones eficientes que optimicen el control de inventarios en el almacén, reduzcan costos operativos y potencien los ingresos. De este modo, se pretende facilitar futuras importaciones que respondan de manera efectiva a la demanda del mercado nacional, asegurando un flujo constante de productos y una mayor competitividad en el sector.

1.1.1 Formulación del problema

1.1.1.1 Problema general

¿De qué manera la gestión logística influye en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones en el periodo 2024?

1.1.1.2 Problemas específicos

¿De qué manera la gestión de compras influye en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones en el periodo 2024?

¿De qué manera la gestión de inventarios influye en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones en el periodo 2024?

¿De qué manera la gestión de distribución influye en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones en el periodo 2024?

1.2 Justificación de la investigación

En el ámbito práctico, la gestión logística es un factor altamente crítico para el éxito de las empresas importadoras, especialmente aquellas que dependen de una cadena de suministro global y operan en un entorno competitivo, como el de la venta de útiles escolares. Esta relevancia se debe a que una logística ineficiente puede ocasionar retrasos y un aumento de costos, lo que perjudicaría directamente la capacidad de la empresa para mantenerse competitiva en el mercado peruano.

En este escenario, examinar la gestión logística en Imperio Distribuciones e Inversiones SAC permitirá identificar posibles amenazas que impidan a la empresa realizar las entregas oportunas a sus clientes finales, especialmente durante la temporada escolar.

Por otro lado, en el ámbito teórico, esta investigación enriquecerá el conocimiento existente sobre gestión logística. A pesar de que existen numerosos estudios sobre este tema, la literatura relacionada a empresas peruanas importadoras de útiles escolares de China es escasa, particularmente en relación con su dependencia de productos importados con demanda estacional.

1.3 Delimitación de la investigación

Delimitación espacial: La investigación se realizó en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones S.A.C, ubicada en la ciudad de Lima, distrito Lima Metropolitana.

Delimitación temporal: El período de estudio de la investigación se llevó a cabo en el año 2024.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar cómo la gestión logística influye en la importación de las mercancías importadas de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones en el periodo 2024.

1.4.2 Objetivos específicos

Determinar cómo la gestión de compras influye en la importación de las mercancías importadas de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones en el periodo 2024.

Determinar cómo la gestión de inventarios influye en la importación de las mercancías importadas de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones en el periodo 2024.

Determinar cómo la gestión de distribución influye en la importación de las mercancías importadas de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones en el periodo 2024.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

En su estudio titulado “Plan de importación y distribución de insumos industriales para la compañía ZV GROUP S.A.S en Ecuador” (p.1), Armas (2022), como parte de su formación en Negocios Internacionales en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, plateó como objetivo general “analizar los aspectos logísticos generales en la importación de Insumos Industriales multimarca para la distribución de los equipos y repuestos a nivel nacional” (p.2). Dicha investigación es de tipo exploratorio-descriptivo, en la cual se aplicaron entrevistas semiestructuradas a expertos en el tema.

Esta investigación se centra en la búsqueda de un plan de acción que ayude a mejorar el proceso logístico para la importación de insumos de calidad utilizados en la construcción de hospitales, centros comerciales y fábricas, para poder satisfacer las necesidades de los clientes.

Espinoza, N., & Romero, J. (2022), en su investigación titulada “Plan de mejora en procesos logísticos para la importación de repuestos de la empresa "Autopartes Americanas", en Machala, 2022.” (p.1), para la obtención del título de Licenciados de Comercio Exterior en la Universidad Técnica de Machala, tiene como objetivo general “Proponer un plan de mejora para los procesos logísticos de importación de repuestos, en la empresa Autopartes Americanas en el 2022, para el logro de mejores resultados en el abastecimiento de sus mercancías” (p.12). El estudio se enmarca dentro de una investigación de tipo aplicada con un

diseño experimental, y para la recolección de datos se emplearon entrevistas y encuestas, lo que permitió obtener resultados de carácter cuantitativo.

Esta investigación busca mejorar los procesos logísticos de forma que la empresa pueda realizar con satisfacción el proceso de importación de productos requeridos para su comercialización en el territorio mexicano, de forma que no se presente ninguna disconformidad en la gestión de abastecimiento de la empresa.

Quintero, J. (2024), en la investigación titulada “Plan de Gestión para la Importación de Repuestos Procedentes de China en la Empresa Muelles y Hojas el Manases” (p.1), para la obtención de grado en comercio exterior, tiene como objetivo principal “desarrollar un plan de gestión que permita a la empresa realizar una importación directa desde China de manera efectiva y eficiente” (p.24). Dicha investigación es de tipo descriptiva – analítica que actuó bajo un diseño experimental, en la cual se aplicaron indicadores y una encuesta para la obtención de resultados.

En esta investigación se analizaron las estrategias operativas implementadas por la empresa de forma que la importación de repuestos se pueda concluir de manera exitosa, cumpliendo con los tiempos de llegada y evitar pérdidas financieras.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Fernández (2021), en su investigación titulada “Estrategias logísticas para mejorar la importación de maquinarias agrícolas y accesorios en la empresa

Grupo Agrotec Maquinarias S.A.C.” (p.1), para la obtención del título de Licenciado en Negocios Internacionales en la Universidad Señor de Sipán, tiene como objetivo general “proponer estrategias logísticas que logre mejorar la importación de maquinarias agrícolas y accesorios de la empresa Grupo Agrotec Maquinarias S.A.C” (p.36). Dicha investigación es de tipo descriptiva - propositiva que actuó bajo un diseño no experimental, en la cual se aplicaron indicadores y una encuesta para la obtención de resultados.

Esta investigación constata la relación entre una buena gestión logística y la adquisición de productos importados. Asimismo, se analizó la importancia de mantener un plan de importación con la finalidad de evitar riesgos con el stock de inventarios y costos adicionales por pedidos apresurados.

En su trabajo de investigación titulado “Gestión logística y su relación con la gestión de importaciones de fibra óptica desde china a la empresa CIBRI” (p.1), Cieza y Pariona (2023), egresadas de la carrera de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón, establecieron como objetivo principal “medir la relación entre la gestión logística y la gestión de importación de fibra óptica a la empresa CIBRI-2022” (p.25). Este estudio fue realizado en un nivel descriptivo-correlacional y un tipo de diseño no experimental. Así mismo, se hizo la utilización de un cuestionario como herramienta de levantamiento y recaudación de información.

Esta investigación refiere a que una buena gestión logística mediante procedimientos correctos y la buena comunicación entre áreas influye en la buena gestión de importaciones. Se tiene que tomar en cuenta que, dentro de la

gestión logística, la gestión de almacenes es de suma importancia, ya que son los que proveerán de información actualizada sobre el stock de la mercadería existente para la venta, dando así las alertas a tiempo de reposición y evitar el quiebre de stock que perjudique el posicionamiento en el mercado de los productos de la empresa.

Suarez (2021), en su investigación titulada “Gestión logística de aprovisionamiento para Leoncito Sociedad Anónima, Chiclayo, 2021” (p.1), para la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, plantea como objetivo principal el de analizar la gestión logística de aprovisionamiento de la empresa Leoncito S.A. en la ciudad de Chiclayo. Esta investigación fue realizada con un enfoque mixto y manteniendo un diseño no experimental, donde se elaboró una encuesta, utilizando Likert como escala de medición y una entrevista semiestructurada generada a los colaboradores del área logística de la empresa.

En esta investigación se analizaron temas muy relevantes que podría ser de mucha ayuda, entre ellos la homologación de proveedores; la cual permite que las empresas verifiquen si sus proveedores cumplen con los estándares requeridos, o también si la implementación de un ERP será útil para gestionar el área de compras y verificar el stock de inventarios, con la finalidad de realizar pedidos anticipados a la demanda del mercado peruano.

2.2 Bases teóricas

El trabajo de investigación se encuentra desarrollado en base a dos variables: Gestión logística e Importación, cada uno conformado por tres dimensiones,

fundamentadas y desarrolladas en base a: libros, artículos, trabajos de investigación y otras fuentes de investigación confiables para fundamentar el desarrollo del presente trabajo.

2.2.1 Gestión Logística

Es esencial y conveniente desglosar los términos que conforman la gestión logística, ya que esto permitirá alcanzar una definición más amplia y precisa del concepto. Por ello, comenzaremos con la definición de "gestión".

La gestión implica la planificación de procedimientos, acciones y métodos que una empresa realiza para alcanzar un objetivo determinado utilizando los recursos necesarios. Es importante señalar que una empresa no solo gestiona sus recursos económicos, sino también la información, el personal, el tiempo y los procesos, entre otros elementos que son fundamentales para el correcto funcionamiento de la organización (Ortega, 2024).

Por otro lado, continuando con la definición de "logística".

La logística abarca un conjunto de actividades coordinadas simultáneamente, que facilitan el traslado organizado de materiales, productos o personas dentro de una organización. La logística puede ser parte de un área específica de la empresa o ser externalizada a través de la contratación de empresas de logística de terceros (3PL) (Wood, 2024).

Como se mencionó anteriormente, al desglosar estos términos se busca obtener definiciones individuales que enriquezcan nuestra comprensión del concepto en su totalidad. En esta línea, Hurtado (2018) señala que la gestión

logística comprende el conjunto de actividades orientadas a coordinar el traslado de materias primas o productos terminados desde una empresa proveedora hasta el cliente, priorizando el correcto almacenamiento, los puntos de distribución, los tiempos de entrega y la satisfacción del cliente. Además, se encarga de garantizar que cada etapa del ciclo de vida del producto se cumpla adecuadamente, permitiendo a la organización obtener una ventaja competitiva en este aspecto.

Estado del arte de la Gestión Logística

La gestión logística a lo largo de los años ha experimentado una serie de cambios conceptuales y de aplicación por lo que se detallan las principales teorías que han impactado a las organizaciones a nivel global.

a. Teoría general de sistemas (TGS)

Según Bertalanffy (1968), esta teoría plantea que las organizaciones y sus procesos logísticos deben verse como sistemas abiertos, donde cada componente (aprovisionamiento, producción, distribución, atención al cliente) está interrelacionado. Así mismo, años después, Mentzer et al., (2001) afirma que la perspectiva anterior permite optimizar no solo procesos individuales, sino que también favorece la optimización del flujo integral de toda la cadena de suministro que administra la empresa.

b. Teoría del Justo a Tiempo (JIT)

Esta teoría se desarrolló en Japón en la década de los 70s y 80s en la empresa automotriz TOYOTA en la que se propuso esta estrategia de gestión de producción en busca de mejorar la eficiencia reduciendo inventarios y

produciendo únicamente lo necesario, la aplicación de esta teoría fue clave en el éxito global de la empresa y dio origen a conceptos como la manufactura esbelta.

Según Ohno (1988) en su obra "*Just-in-Time for Today and Tomorrow*" afirma que esta metodología exige relaciones sólidas con los proveedores, producción flexible y mejora continua (método Kaizen). Entre los beneficios más destacados se encuentran la disminución de costos operativos, el aumento de la calidad de servicio y una mejor capacidad de respuesta frente a los cambios de la demanda. Sin embargo, su implementación es sensible a fallos logísticos o interrupciones.

c. Teoría de la Ventaja Competitiva

De acuerdo con Porter (1985), quien fue un economista y profesor, propone que una empresa logra ventaja competitiva cuando desarrolla cualidades que le permiten superar a sus competidores en el mercado. Estos atributos pueden basarse en costos más bajos, productos diferenciados o una estrategia de enfoque en un segmento específico del mercado.

Así mismo, define dos tipos principales de ventaja competitiva: liderazgo en costos y diferenciación. La ventaja competitiva no es estática: requiere innovación, eficiencia, y una continua adaptación al entorno competitivo para mantenerse vigente. Esta teoría es fundamental para la formulación de estrategias empresariales y el análisis del posicionamiento de las organizaciones frente a sus rivales.

d. Teoría de la Logística Inversa

Esta teoría hace referencia a la gestión de flujo de productos en sentido contrario al habitual, es decir, desde el consumidor final hacia el fabricante o puntos de recolección, buscando recuperar valor o realizar una disposición adecuada. Esta logística incluye actividades como devoluciones, reciclaje, reutilización de materiales, remanufactura y eliminación segura. La logística inversa se ha vuelto cada vez más importante debido a la presión por prácticas sostenibles, el aumento de la conciencia ambiental y la necesidad de cumplir con regulaciones gubernamentales sobre residuos.

Según Rogers & Tibben-Lembke (1999), la logística inversa no solo busca minimizar el impacto ambiental, sino también convertirse en una fuente de ventaja competitiva al reducir costos y mejorar la imagen de la empresa.

e. Teoría de la Cadena de Suministros

De acuerdo con Mentzer et al. (2001), el éxito de la gestión logística está estrechamente ligado a la capacidad de coordinar y fomentar la colaboración entre todos los actores que conforman la cadena de suministro, desde los proveedores hasta los clientes finales. El objetivo principal es optimizar procesos para reducir costos, mejorar tiempos de entrega y aumentar el valor para el cliente.

f. Teoría de la Resiliencia Logística

Recientemente, Ivanov (2020) afirma que esta teoría se enfoca en la capacidad que tiene la cadena de suministros de una empresa a adaptarse y recuperarse rápidamente de interrupciones o crisis, manteniendo operaciones esenciales y minimizando el impacto en el servicio. Esta teoría ha ganado relevancia ante riesgos como desastres naturales, pandemias, conflictos

geopolíticos y fallos en la infraestructura. Así mismo, sostiene que la gestión logística moderna debe estar preparada para enfrentar interrupciones inesperadas mediante flexibilidad, redundancia y capacidad de adaptación rápida.

Es importante recalcar de igual forma que la presencia de las tecnologías desarrolladas en los últimos años ha tenido gran impacto en la gestión logística revolucionando la eficiencia, la visibilidad y la toma de decisiones en las cadenas de suministro y si bien no se presenta como una teoría es importante su mención, tales como: IoT, Big Data, inteligencia artificial, blockchain y automatización.

Según Baryannis et al. (2019), estas tecnologías no solo automatizan procesos, sino que también mejoran la resiliencia y sostenibilidad logística. La digitalización facilita además la integración de actores de la cadena en plataformas colaborativas y acelera la toma de decisiones basada en datos. Adaptarse a esta revolución tecnológica se ha vuelto esencial para mantener la competitividad en mercados globales cada vez más dinámicos y complejos.

2.2.1.1 Dimensiones de la Gestión Logística

Para el análisis de la variable gestión logística, se consideraron las siguientes dimensiones como ejes clave de evaluación:

- ***Dimensión de gestión de compras***

La gestión de compras implica una “[...] serie de operaciones que se realizan para poder obtener los materiales necesarios para la correcta producción del producto terminado de una empresa (Escudero, 2014, p. 45).

Dicho de ese modo, la gestión de compras también comprende la investigación y negociación con proveedores que cumplan con las características que la empresa busca obtener, y que se vean rigurosamente determinados por la calidad, costo y tiempo, para que con ello se creen relaciones duraderas. Asimismo, Escudero (2014) señala que el departamento de compras es el que recibe los requerimientos de los materiales necesarios, realiza la gestión, y logra que estos lleguen al almacén de la empresa. Todo ello con el propósito de cumplir los plazos de entrega, garantizar la calidad y optimizar los costos.

Los indicadores de esta dimensión son:

Tiempo de respuesta. Implica la medición del tiempo de la comunicación interna dentro de la organización; así mismo, según Rodsevich (2024) afirma que “las comunicaciones del personal agilizan toda la comunicación de la empresa, reduciendo la posibilidad de malentendidos [...] esto incrementa la productividad, para que las áreas tengan presente los requerimientos necesarios y que estos lleguen en el tiempo indicado (p.1).

Lead Time. Se refiere “al tiempo necesario para la adquisición o la preparación previa a la producción de un producto” (Cello Square, s.f., p.1), de forma que será un buen indicador para evaluar el nivel de productividad del proveedor.

Satisfacción de clientes. Implica la medición del nivel de comunicación que la empresa mantiene con sus clientes ya que según Rigotti (s.f.) establece

que “es crucial para una empresa no solo transmitir información, sino también demostrar interés genuino en sus clientes” (p.1)

- **Dimensión de gestión de inventarios**

La gestión de inventarios consiste en planificar y organizar de manera eficiente el control de stock de la organización. Esto quiere decir que se encargará de utilizar las técnicas adecuadas para mantener mínimos de stock, con la finalidad de evitar su rotura y pérdida. Aquí también se determinan las entradas, salidas, los momentos y cantidades en los que se necesitaran los requerimientos necesarios para que la empresa continúe sus operaciones cotidianas (Barrera et al., 2018).

Los indicadores de esta dimensión son:

Rotación de inventarios. Este indicador es importante ya que según Villón (2021) “permite determinar la estrategia aplicada por la entidad mediante operación, análisis de tiempo y tiempo de inversión convirtiéndose en ingresos” (p.5).

Nivel de inversión. Este indicador es importante ya que es el monto destinado por una empresa a adquirir y mantener inventarios, buscando equilibrar la satisfacción de la demanda con la reducción de costos de almacenamiento y gestión (González et al., 2022).

- **Dimensión de gestión de distribución**

Definida por la Universidad Militar Nueva Granada (2019) como la “etapa o fase de la cadena de suministro que se encarga de gestionar las actividades

relacionadas con la distribución de productos hacia los compradores, incluyendo almacenaje y entrega” (p.4). En ese sentido, la gestión de distribución sirve para estructurar las bases que permitan procesar, manejar, almacenar, embalar y transportar las mercancías solicitadas.

Los indicadores de esta dimensión son:

Nivel de satisfacción. Este indicador es importante, ya que en el momento en que el cliente adquiere el producto, es donde sus expectativas se cumplen, lo que contribuye directamente a su nivel de satisfacción. Esta satisfacción, a su vez, es un factor clave en la construcción de la lealtad del cliente hacia la empresa (Granados, 2022).

Tiempo de entrega de pedidos. Hace referencia a la duración en la que la mercadería llega al punto y lugar acordado. Así mismo, es la capacidad de reacción, o sea la rapidez y la disposición para ofrecer un servicio eficiente a los clientes, satisfaciendo sus necesidades de manera oportuna (Prabowo et al., 2022).

Tasa de devolución. Forma parte del monitoreo que se le realiza a los despachos y la cantidad de personas que productos que se mueven dentro del almacén y que salen como despacho al cliente final, todo en relación con las ventas totales. Una tasa elevada puede señalar defectos, errores en los pedidos o expectativas no cumplidas, reflejando áreas que requieren mejora en la gestión (Cubides, 2022).

Seguidamente, se analizará la teoría de la segunda variable de investigación, la cual corresponde a la importación de mercancías.

2.2.2 Importación

La importación es la acción mediante el cual una persona natural y/o jurídica adquiere bienes o servicios de países extranjeros, con la finalidad de que estos sean comercializados en el mercado nacional o para uso personal. Así mismo, este proceso está regulado por autoridades aduaneras, encargadas de controlar la entrada y salida de mercaderías del país (Busca, 2021).

Así mismo, el régimen aduanero de importación para el consumo permite el ingreso de mercancías al territorio nacional, siempre que se paguen o garanticen los derechos arancelarios, impuestos, recargos y posibles multas, además de cumplir con todas las formalidades y obligaciones aduaneras, para luego proceder con su nacionalización respectiva mediante el proceso de levante. Este procedimiento autoriza que los bienes extranjeros puedan ser utilizados o comercializados dentro del país (SUNAT, s.f.).

Estado del arte de la importación

La importación ha sido una herramienta esencial en el desarrollo de la economía mundial evolucionando en función de cambios en las estructuras económicas, políticas comerciales y avances tecnológicos. A lo largo del tiempo, diversas teorías han intentado explicar y optimizar este fenómeno, proporcionando un marco conceptual para su análisis. En ese sentido, a continuación, se exponen las teorías más representativas:

a. Teoría de la ventaja absoluta

En su obra “La riqueza de las naciones” (1776), Adam Smith plantea el principio de la ventaja absoluta como base del comercio internacional. Este enfoque sostiene que cada nación debería concentrarse en producir aquellos bienes para los cuales posee mayor eficiencia productiva, es decir, aquellos que puede elaborar utilizando menos recursos en comparación con otros países. De este modo, al intercambiar los productos que no puede fabricar con igual eficiencia, se promueve el uso más óptimo de los recursos a nivel global.

Esta teoría es sumamente enriquecedora debido al contexto de las importaciones, ya que resalta la importancia de buscar proveedores internacionales que posean ventajas absolutas en la producción de ciertos bienes. De modo que, no solo garantiza la adquisición de bienes de alta calidad, sino también la optimización de costos, lo que contribuye a una mayor rentabilidad en la empresa y competitividad en el mercado.

b. Teoría de la ventaja comparativa

Más adelante, en 1817, David Ricardo presentó su obra “Principios de economía política y tributación”, donde se recató una teoría mucho más amplia y realista con respecto a la ventaja comparativa. Pues en ella, se planteó que incluso cuando una nación no posee ventaja absoluta en la producción de un determinado bien, puede obtener beneficios del comercio internacional si orienta su producción hacia aquellos bienes cuyo costo de oportunidad resulte más bajo.

Esta teoría enriquece aún más la explicación entorno a las importaciones, debido a que estas pueden ser beneficiosas incluso para países menos eficientes, lo que fomenta el intercambio global y la interacción económica entre los países.

c. Teoría de las dotaciones de factores de producción

Entre los años 1919 y 1933, Eli Heckscher y Bertil Ohlin formularon la teoría de las dotaciones de factores de producción, la cual sostiene que las naciones tienden a exportar bienes cuya elaboración demanda de forma intensiva los recursos que poseen en mayor abundancia, mientras que llegan a importar aquellos cuya producción exige factores limitados en su territorio (Alvarado, p. 701).

Como ejemplo, se puede tomar a un país como Brasil, que cuenta con grandes extensiones de tierra fértil, denominado su recurso abundante, se encarga de exportar productos agrícolas como el café; sin embargo, es conveniente que Brasil importe maquinaria tecnológica de países como Alemania; donde el recurso su recurso abundante es en capital humano especializado, para poder crecer y continuar sus actividades agrícolas.

Esta perspectiva resalta el papel estructural que manejan las importaciones en el equilibrio económico, y como las empresas deben identificar países con recursos abundantes que las permiten continuar con el intercambio comercial.

d. Teoría del ciclo de vida del producto

Posteriormente, en 1966, Raymond Vernon planteó que las naciones industrializadas solían exportar bienes innovadores; sin embargo, con el transcurso del tiempo, y una vez que alcanzaban la etapa de madurez dentro de su ciclo de vida, su producción era trasladada a países en desarrollo, donde finalmente generaban nuevas dinámicas de importación (Rivera & Vera, 2024).

Esta teoría explica un ámbito mucho más competitivo donde se disfruta de cada etapa para hacer que una exportación se convierta en una importación, evidenciando así el cambio de centros de producción hacia otras naciones interesadas en dicho producto.

e. Nueva teoría del comercio internacional

La llamada nueva teoría del comercio internacional fue introducida por autores como Paul Krugman, la cual se enfoca en economías de escala, diferenciación de productos y competencia perfecta. De acuerdo con esta teoría, los países pueden importar productos similares a los que producen debido a la variedad de diseños y especializaciones en el mercado internacional (UNIR, 2024).

Esta teoría refleja una visión mucho más contemporánea, donde las importaciones no siempre responderán a las carencias de un país, sino que se enfoca en la diversificación y competitividad en el mercado local.

2.2.2.1 Dimensiones de Importación

En el caso de la variable importación, se consideraron las siguientes dimensiones:

• Dimensión gestión de proveedores

La gestión de proveedores comprende un conjunto de procedimientos que facilitan a la empresa la identificación, colaboración y manejo de operaciones con proveedores más adecuados, de manera que se trabaje eficazmente logrando la satisfacción colectiva, en este caso: el cliente, la empresa y el proveedor (IBM, s.f.).

Para trabajar de manera efectiva con los proveedores se deben mantener estatutos de calidad, tiempo y sinceridad sólida a fin de que la cadena de suministros no se vea afectada y el producto final pueda llegar a los clientes finales sin complicaciones (IBM, s.f.).

Los indicadores de esta dimensión son:

Evaluación de proveedores. Este indicador es importante ya que según Arenal (2022) “se encarga de examinar a los proveedores actuales para medir y supervisar el rendimiento, con la finalidad de reducir los costes, mitigar los riesgos e impulsar la mejora” (p.58).

Nivel de calidad. Este indicador ayuda a evaluar la capacidad que tienen los proveedores para crear los productos solicitados, asegurando de esta forma la entrega de la mercadería libre de defectos, generando relaciones beneficiosas y a largo plazo (Arenal, 2022).

Índice de devolución de productos. Este indicador alude al procedimiento mediante el cual se gestiona el retorno de productos desde el cliente final hacia el fabricante o distribuidor en un contexto global.

Eficiencia. Este indicador determina la relación con el proveedor y su respuesta ante el cumplimiento de la entrega de pedidos maximizando costos, basándose en la calidad de la oferta (Arenal, 2022).

• **Dimensión gastos logísticos**

Todo el proceso de importación desde su traslado del almacén del proveedor hasta el almacén de la empresa importadora ya genera costos adicionales, muy a parte del valor real de la carga. Entre los costos adicionales que generan gastos logísticos se tiene: el flete, seguro de carga, gastos de transporte en el traslado de la carga del almacén al puerto y viceversa, derechos o impuestos, gastos de almacén, gastos administrativos y otros gastos que se pueden agregar una vez que la mercadería llega a territorio nacional, como multas o sanciones. (Global Comex, 2022)

Los indicadores de esta dimensión son:

Flete. Hace referencia al costo asociado al medio de transporte utilizado en el trayecto de mercancías desde una nación a otra. Entre los principales medios de transporte se encuentran los de tipo marítimo, aéreo, terrestre, fluvial, ferroviario y multimodal; los cuales comprenden un gran análisis entorno a su elección (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú, 2013).

Costos aduaneros. Este indicador, de acuerdo con lo expuesto por Salazar (2020) en su estudio, hace referencia a todas las inversiones realizadas para obtener un producto mediante el proceso de importación. Dichas inversiones incluyen los siguientes costos: flete, seguro, derechos e impuestos, así como

los costos de transporte, carga y descarga de la mercancía, autorizaciones y otros gastos aduaneros en general (Cárdenas, 2016, como se cita en Salazar, 2020, p. 23)

Por consiguiente, los costos aduaneros pueden incidir de manera directa en el precio final del bien, por lo que es muy importante no incurrir en sobregastos.

• **Dimensión control de aduanas**

De acuerdo con la Asociación de Exportadores (ADEX, 2023), el control aduanero comprende un conjunto de acciones y procedimientos establecidos por las autoridades competentes con el fin de supervisar y controlar el tránsito de mercancías a través de las fronteras nacionales (párrs.5-6).

Por lo que aduanas, teniendo la potestad para la fiscalización de cualquier mercancía que no cumpla con los requisitos necesarios para su ingreso y salida del país está teniendo un gran impacto y una severa importancia en la seguridad del comercio internacional. (ADEX, 2023)

Los indicadores de esta dimensión son:

Documentación. Este indicador implica que la empresa tenga todos los permisos necesarios y legales para el correcto ingreso de la mercadería importada.

Todos y cada uno de los documentos cumple una función de brindar información vital para que la autoridad aduanera no de la orden de retención de carga, generando un sobre costo innecesario.

Tiempo de respuesta aduanera. Este indicador nos refiere el tiempo estimado de respuesta de la entidad aduanera a fin de poder tener efectivo el levante de las mercaderías, cada uno de los procedimientos cuenta con una cantidad de días asignadas y estipuladas dentro de la Ley General de Aduanas 2022.

2.3 Definición de términos

Stock de seguridad

El stock de seguridad; también conocido como inventario de seguridad, es el encargado de asegurar de manera óptima una cantidad o proporción adecuada de materiales o productos terminados que mantenga la demanda actual del mercado; ello con el objetivo de evitar las roturas de stock y los efectos negativos hacia el servicio brindado a los clientes. (Barrera et al, 2018)

Demanda

Esta es indicada por el comportamiento del consumidor frente a un bien o servicio deseado, el cual se ve influenciado por el precio de este dentro del mercado; ya que existe una relación meramente inversa; es decir, cuando el precio del producto o servicio disminuye, la demanda suele incrementarse (Aguado, 2022).

Cross Docking

El Cross Docking es una estrategia que reduce costos de almacenamiento y transporte al procesar mercancías de diversos proveedores para su alistamiento y despacho inmediato. Esto minimiza el tiempo que los productos permanecen en los almacenes, optimizando la operación logística (Aldana, 2014).

Desabastecimiento

Según Pérez, P. & Gil, E. (2021) se explica el desabastecimiento como “la insatisfacción de la cantidad demandada por un consumidor provocada por la ausencia de stock” (p.33), por lo que se asegura que dicho concepto se encuentra estrechamente relacionado con la actitud y el comportamiento de cada uno de los usuarios.

Cadena de suministro

La Cadena de suministro incluye todas las fases que se originan en la adquisición de insumos básicos hasta la entrega del bien o servicio terminado, formando un sistema integrado que permite monitorear y optimizar los procesos de negocio. A través de esta red, fluyen información, materiales y costos, elementos fundamentales para evaluar y mejorar el rendimiento (Santos, 2022).

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

La gestión logística tiene una influencia significativa en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones, 2024.

2.4.2 Hipótesis específicas

La gestión de compras tiene una influencia significativa en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones, 2024.

La gestión de inventarios tiene una influencia significativa en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones, 2024.

La gestión de distribución tiene una influencia significativa en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones, 2024.



CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque, Nivel, Tipo y Diseño de la investigación

Esta tesis adopta un enfoque cuantitativo, este se rige por ser secuencial y probatorio. Además, se puede decir que parte de una idea hasta llegar a la presentación de resultados. Se caracteriza por la necesidad de medir el fenómeno investigado, el cual se ve reflejado de forma numérica. (Hernández, 2014)

Asimismo, el nivel o alcance de la investigación presentada es descriptivo y correlacional, ya que dentro del ámbito descriptivo se definen dos variables de investigación las cuales serán medidas con el propósito de responder a la problemática y describir su fenómeno; por otro lado, será correlacional debido al grado de asociación o relación entre las variables investigadas (Hernández, 2014).

La investigación es de tipo aplicada, pues se espera que los conocimientos obtenidos generen soluciones deseadas al problema investigado, con ello también se espera que la generación de nuevos conocimientos pueda ser aplicados en la investigación de manera rigurosa y organizada (Vargas, 2009).

De la misma manera se optó por aplicar un diseño no experimental, el cual evita que las variables de la investigación se manipulen deliberadamente, esto quiere decir que no se hará ningún cambio brusco en las variables para encontrar una relación entre las mismas; lo que se pretende en sí es observar y analizar el fenómeno tal y como se presenta (Hernández, 2014).

3.2 Población y Muestra

El estudio abarca a trabajadores del área administrativa, área logística, área de compras y de importaciones de la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones S.A.C de Lima. La población elegida tiene el conocimiento y la capacidad suficiente para responder los temas ligados a la investigación; además, según los datos recolectados la empresa cuenta con 70 trabajadores aproximadamente.

Por otro lado, la investigación utiliza un tipo de muestra probabilística, específicamente aleatoria simple, ello conllevó a calcular el tamaño de muestra, usando una fórmula específica mostrada en la parte inferior, el total obtenido fue de 41 trabajadores, el cual permitió obtener los datos para un análisis correcto para la investigación.

Fórmula para tipo de muestra aleatoria simple

$$n = \frac{N \times Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \times p \times q}{E^2 (N - 1) + Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \times p \times q}$$

Cálculo de tamaño de muestra

$$N = 70$$

$$\text{Cuantil} = Z_{\frac{\alpha}{2}}$$

$$(Z_{1-\frac{\alpha}{2}} = Z_{0.975} = 1.959964)$$

$$n = \frac{70 \times 1.959964^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2 (70 - 1) + 1.959964^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 41$$

$$p = 0.5$$

$$q = 1-p = 0.5$$

$$E = 0.1$$

$$\text{Nivel de confianza} = 95\%$$

$$\alpha = 0.05$$

Así mismo, para asegurar la validez del instrumento, este fue sometido a un juicio de expertos. Dichos especialistas evaluaron la claridad, coherencia y relevancia de las preguntas formuladas, permitiendo realizar los ajustes necesarios con base en sus observaciones y sugerencias. Esta validación previa contribuyó a mejorar la calidad del instrumento y a fortalecer la confiabilidad de los datos obtenidos.

3.3 Operacionalización de las Variables del Estudio

La presente investigación está considerando lo siguiente:

- Variable (X): Gestión logística

Tiene como dimensiones a: Gestión de compras, gestión de inventarios y gestión de distribución.

- Variable (Y): Importación

Tiene como dimensiones a: Gestión de proveedores, gastos logísticos y control de aduanas.

Tabla 6

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	
Gestión Logística	Gestión de Compras	Tiempo De Respuesta	1. ¿Considera usted que la empresa responde rápidamente a las solicitudes de requerimiento para evitar el desabastecimiento?	
		Lead time	2. ¿Considera usted que el tiempo de respuesta del área de compras es suficiente para mantener un adecuado nivel de inventario? 3. ¿Considera usted que los tiempos de entrega de productos por parte de los proveedores satisfacen los requerimientos operativos del área de compras?	
		Satisfacción de clientes	4. ¿Considera usted que la empresa satisface las expectativas de los clientes respecto a la disponibilidad de productos? 5. ¿Considera usted que la gestión proactiva del área de compras contribuye a mantener un nivel de inventario que cumpla con la demanda del cliente? 6. ¿Considera usted que el cliente elegiría a la competencia en caso de insuficiencia de stock de productos escolares?	
	Gestión de inventarios	Rotación de inventarios.	7. ¿Considera usted que la empresa maneja adecuadamente la rotación de inventarios para evitar el desabastecimiento? 8. ¿Considera usted que la rotación de inventarios es suficiente para mantener la disponibilidad constante de productos?	
		Nivel de inversión.	9. ¿Considera usted que la inversión en inventarios es adecuada para cubrir la demanda de productos?	
	Gestión de distribución	Nivel de satisfacción.	10. ¿Considera usted que el proceso de distribución cumple con los estándares de calidad que espera el cliente?	
		Tiempo de entrega de pedidos	11. ¿Considera usted que la rapidez de entrega de pedidos es suficiente para satisfacer al cliente?	
		Tasa de devoluciones	12. ¿Considera usted que la empresa gestiona adecuadamente las devoluciones para minimizar el impacto en la disponibilidad de productos?	
	Importación	Gestión de proveedores	Evaluación de proveedores	13. ¿Considera usted que los proveedores cumplen con los plazos de entrega acordados? 14. ¿Considera usted que la elección adecuada del proveedor contribuye a reducir los problemas de desabastecimiento?
			Nivel de calidad	15. ¿Considera usted que los productos importados cumplen con los estándares de calidad requeridos por la empresa?
		Gastos logísticos	Índice de devolución de productos.	16. ¿Considera usted que el índice de devoluciones de productos importados afecta la disponibilidad en inventario y gasto financiero de la empresa? 17. ¿Considera usted que la empresa realiza un seguimiento constante a sus proveedores internacionales para asegurar entregas eficientes y a tiempo?
Eficiencia			18. ¿Considera usted que la empresa mantiene una comunicación efectiva con sus proveedores para optimizar los procesos de importación?	
Control de aduanas	Gastos logísticos	Flete	19. ¿Considera usted que los costos de flete afectan la cantidad y precio del producto que la empresa importa? 20. ¿Considera usted que los controles aduaneros y recaudación de impuestos afectan la frecuencia y la disponibilidad de productos?	
		Costos aduaneros	21. ¿Considera usted que los costos aduaneros reducen la capacidad de la empresa para mantener una planificación eficiente del inventario?	
	Documentación	22. ¿Considera usted que la empresa cuenta con la documentación necesaria y la declaración aduanera adecuada para pasar los controles aduaneros con facilidad? 23. ¿Considera usted que el tiempo de respuesta frente al control aduanero es adecuado para garantizar la llegada oportuna de los productos al almacén de la empresa?		
		Tiempo de respuesta aduanera.		

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Para poder garantizar una correcta recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta, esto permitirá obtener la información de toda la muestra que está a disposición de la investigación para realizar un recuento eficiente, captando y evaluando así las respuestas de cada uno de los participantes.

Por otra parte, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, el cual estaba compuesto por 23 ítems, los cuales pretenden responderse con el formato de la escala de Likert, donde 1 significó que el participante estaba “Totalmente en desacuerdo”, y 5 significó que el participante estaba “Totalmente de acuerdo”. Además, para poder evaluar la confiabilidad se utilizó el coeficiente de Cronbach, el cual obtuvo un valor de 0.839 que se puede visualizar en la *tabla 8*, lo que indica que el instrumento cuenta con una alta consistencia para poder ser utilizado.

Tabla 7

Resumen de procesamiento de casos.

		N	%
Casos	Válido	41	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	41	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 8

Prueba de confiabilidad del instrumento de investigación.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.828	23

El cuestionario fue aplicado de manera virtual usando la plataforma de Google Forms, la cual tuvo como finalidad la recolección de datos y recordatorio para cada participante en la que se mencionó la confidencialidad de las respuestas obtenidas y su respectivo agradecimiento por el tiempo que les tomó culminarlo.

3.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento y análisis de datos

Tras la utilización de la herramienta Google Forms, el cuál fue el medio utilizado para la obtención de datos relevantes para la investigación, se utilizó el programa de Microsoft Excel donde se ordenaron las respuestas de los encuestados, prosiguiendo con el análisis de cada variable de estudio: Gestión Logística e Importación, así como también el análisis de cada dimensión involucrada en el presente trabajo.

El programa estadístico SPSS, fue un elemento fundamental para la obtención del alfa de Cronbach y el análisis del coeficiente de correlación Rho de Spearman para el análisis de la hipótesis de la investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo de resultados

En la presente sección, se darán a conocer los resultados obtenidos de los 41 participantes pertenecientes al área administrativa, área logística, el área de compras y área de importaciones de la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones S.A.C., los cuales contribuyeron gratamente con sus conocimientos y experiencias en el rubro. Se procedió con el análisis de cada variable y la utilización de gráficos de barras.

4.1.1 Análisis de la variable X: Gestión Logística

DIMENSIÓN 1: GESTIÓN DE COMPRAS

Con base en los resultados porcentuales adquiridos para la dimensión gestión de compras, se puede observar en la *Tabla 9* que de los 41 encuestados, la mayoría se encuentran “En desacuerdo” o “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” expresado por el 47% y el 34% respectivamente. Esto indica que una cantidad considerable de los encuestados tuvieron una postura negativa respecto a la gestión de compras, mientras que la otra parte que cuenta con una cantidad de votos considerable se encuentra en una posición neutra en relación con esta variable de investigación. Por lo que, se puede verificar que dentro del área se necesitan mejoras, especialmente en el lead time de los proveedores y en la percepción sobre la disponibilidad de productos por parte de los clientes (fidelización).

Tabla 9

Resultados numéricos y porcentuales de la dimensión: Gestión de Compras

Pregunta	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
P_1	10	24%	15	37%	15	37%	0	0%	1	2%	41	100%
P_2	0	0%	21	51%	16	39%	3	7%	1	2%	41	100%
P_3	0	0%	21	51%	16	39%	3	7%	1	2%	41	100%
P_4	1	2%	24	59%	12	29%	4	10%	0	0%	41	100%
P_5	0	0%	24	59%	14	34%	1	2%	2	5%	41	100%
P_6	0	0%	11	27%	11	27%	19	46%	0	0%	41	100%
Promedio%		4%		47%		34%		12%		2%		100%

Seguidamente, se exponen los hallazgos obtenidos de las preguntas relacionadas a la dimensión gestión de compras.

Pregunta 1. ¿Considera usted que la empresa responde rápidamente a las solicitudes de requerimientos para evitar el desabastecimiento?

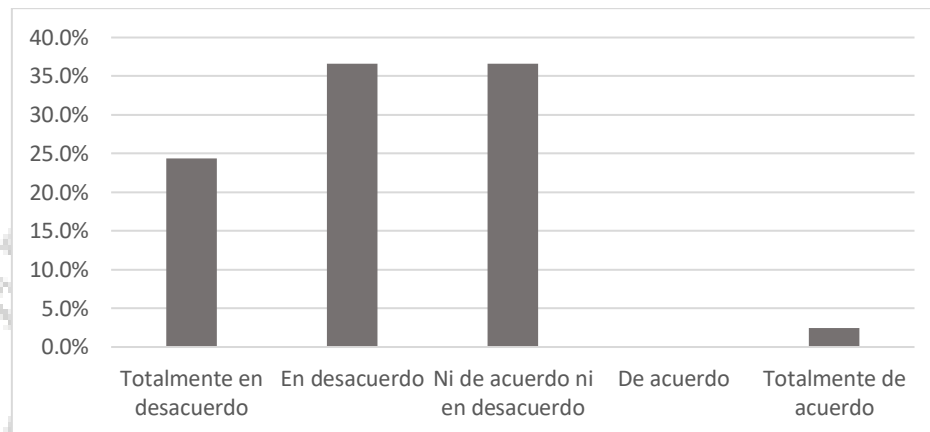
Respecto a la pregunta 1, se muestra que la mayor parte de los encuestados percibe que la empresa no responde con rapidez a las solicitudes de requerimientos, lo que podría contribuir al desabastecimiento de productos importados. Según los resultados representados en la Figura 1, el 36.6% manifestó estar “En desacuerdo” y el 24.4% “Totalmente en desacuerdo”, sumando ambos porcentajes se alcanzó un 61.0% de opiniones negativas. Por otro lado, el 36.6% mostró una posición neutral al seleccionar la opción “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, mientras que solo un 2.4% eligió la alternativa de “Totalmente de acuerdo”. Cabe resaltar que ningún encuestado marcó la alternativa “De acuerdo”, teniendo un resultado de 0.0%.

Es así como estos resultados revelan una percepción mayoritariamente crítica respecto a la eficiencia en el tiempo de respuesta del área de compras, lo que

evidencia una debilidad en su proceso logístico que podría afectar la disponibilidad de productos importados.

Figura 1

Respuesta a solicitudes de compra para prevenir el desabastecimiento.



Pregunta 2. ¿Considera usted que el tiempo de respuesta del área de compras es suficiente para mantener un adecuado nivel de inventario?

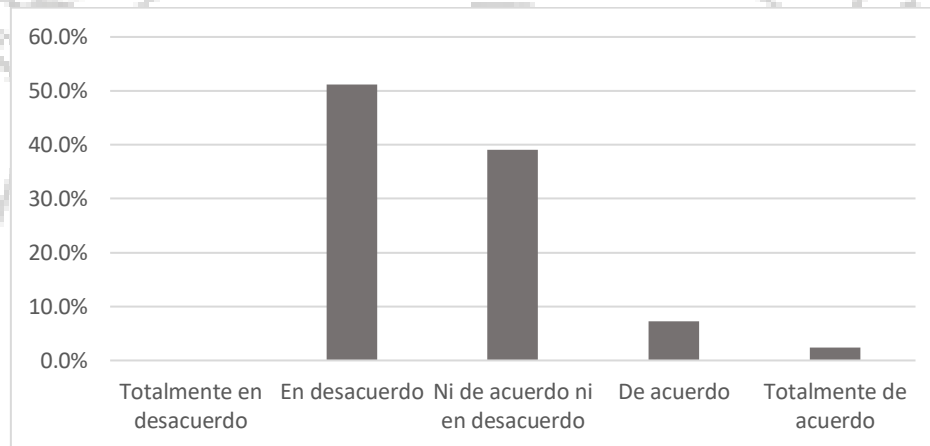
Con respecto a la pregunta 2, se observa que la mayor parte de encuestados percibe que la empresa no cuenta con un rápido tiempo de respuesta a las solicitudes de compra para mantener un adecuado nivel de inventarios. Según los resultados obtenidos y visualizados en la *Figura 2*, el 51.2% de los encuestados consideró estar “En desacuerdo”, mientras que el 39.0% indicó estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. En conjunto, estas dos categorías representan un 90.2% de respuestas que se encuentran en una posición negativa y/o neutra, lo que refleja una evaluación desfavorable para la empresa. Por otro lado, el 7.3% de los participantes consideró estar “De acuerdo”, y el 2.4% manifestó estar “Totalmente

de acuerdo”. Cabe resaltar que no se registraron respuestas para la categoría de “Totalmente en desacuerdo”.

Estos resultados evidencian una baja eficiencia por parte del área responsable al momento de atender oportunamente las solicitudes de compras, lo que dificulta el mantenimiento de un inventario adecuado.

Figura 2

Tiempo de respuesta del área de compras para mantener un inventario adecuado.



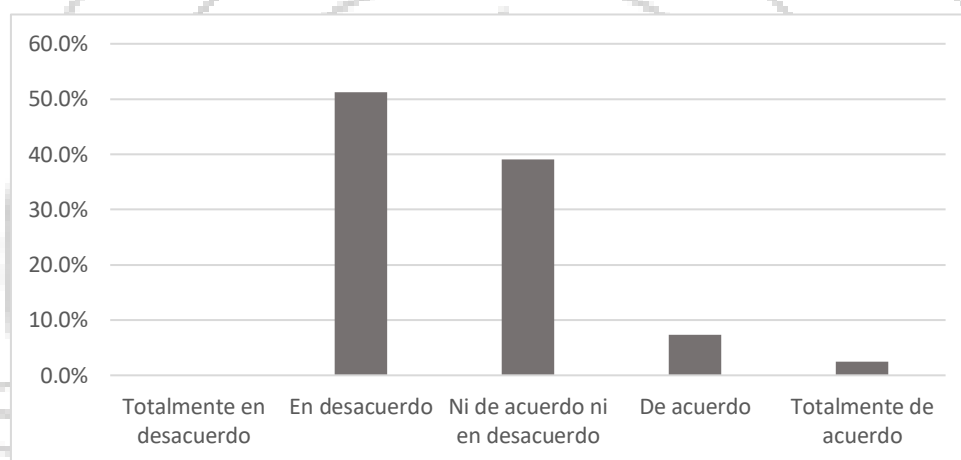
Pregunta 3. ¿Considera usted que los tiempos de entrega de productos por parte de los proveedores satisfacen los requerimientos operativos del área de compras?

Con respecto a la pregunta 3, se observa que la mayor parte de encuestados percibe que la empresa cree que los tiempos de entrega de los proveedores no cumplen con las necesidades de la empresa para evitar el desabastecimiento de los productos importados. Según los resultados obtenidos y visualizados en la *Figura 3*, el 51.2% de los encuestados consideró estar “En desacuerdo”, mientras que el

39.0% indicó estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. En conjunto, estas dos categorías representan un 90.2% de respuestas que se encuentran en una posición negativa y/o neutra, lo que refleja una evaluación desfavorable para el cumplimiento de tiempos de entrega de los proveedores. Por otro lado, el 7.3% de los participantes consideró estar “De acuerdo”, y el 2.4% manifestó estar “Totalmente de acuerdo”. Cabe resaltar que no se registraron respuestas para la categoría de “Totalmente en desacuerdo”.

Figura 3

Cumplimiento de tiempos de entrega de proveedores para prevenir el desabastecimiento.



Pregunta 4. ¿Considera usted que la empresa satisface las expectativas de los clientes respecto a la disponibilidad de productos?

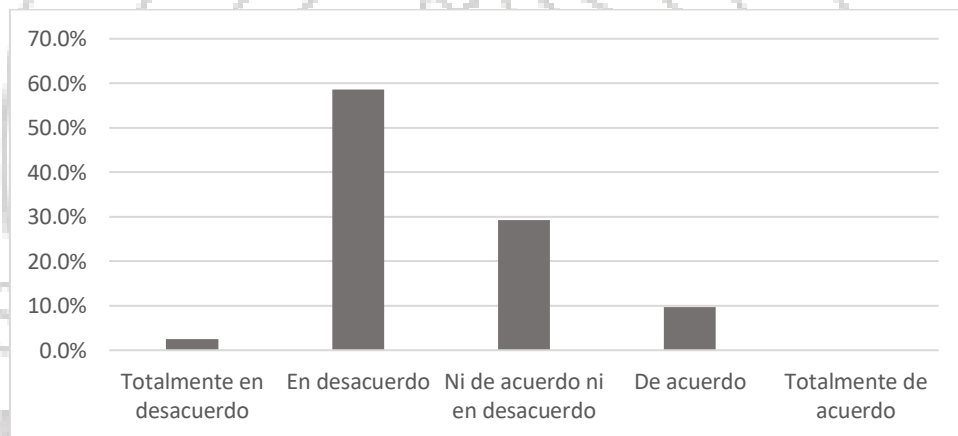
Con respecto a la pregunta 4 sobre si la empresa cumple con la demanda requerida de sus clientes con respecto a la disponibilidad de productos, los resultados enfocan las preguntas a una tendencia negativa. Según los resultados obtenidos y visualizados en la *Figura 4*, el 58.5% de los encuestados seleccionaron la opción de “En desacuerdo” y un 2.4% seleccionó la alternativa de “Totalmente en

desacuerdo”, lo que se interpreta como una opinión muy poco favorable para la empresa. Así mismo, el 29.3% indicó estar “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” mostrando una postura neutra, y un 9.8% manifestó estar “De acuerdo”. Cabe resaltar que no se registraron respuestas para la categoría de “Totalmente de acuerdo”.

Es así como estos resultados indican una posición crítica acerca de la satisfacción de la cliente brindada por la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones S.A.C.

Figura 4

Satisfacción de las expectativas de los clientes sobre la disponibilidad de productos.



Pregunta 5. *¿Considera usted que la gestión proactiva del área de compras contribuye a mantener un nivel de inventario que cumpla con la demanda del cliente?*

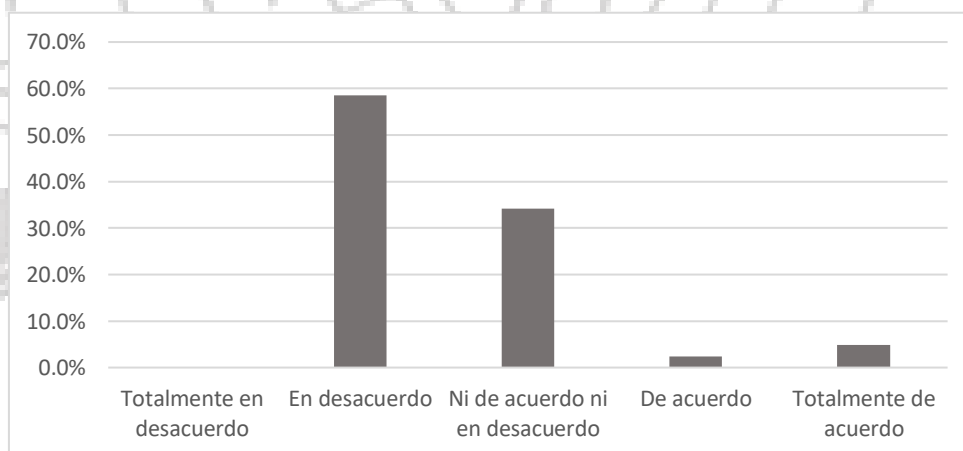
Con respecto a la pregunta número 5 sobre si la gestión de compras de la empresa contribuye a mantener un nivel de inventario adecuado a la demanda, la mayoría de encuestados enfocan las respuestas en dos categorías. Según los

resultados obtenidos y visualizados en la *Figura 5*, estas categorías se representaron de la siguiente manera, el 58.5% de los participantes seleccionaron la opción de “En desacuerdo”. Mientras que, el 34.1% optó por una posición neutral, indicando así estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Por otro lado, el 2.4% y 4.9% restante manifestó estar “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo” respectivamente. Cabe resaltar que no se registraron respuestas para la categoría de “Totalmente en desacuerdo”.

Es así como estos resultados indican una posición negativa acerca la gestión de compras para contribuir con la demanda del cliente, especialmente en tiempos en los que se da la demanda estacional de estos productos.

Figura 5

La gestión de compras en el nivel de inventario y la satisfacción de la demanda del cliente.



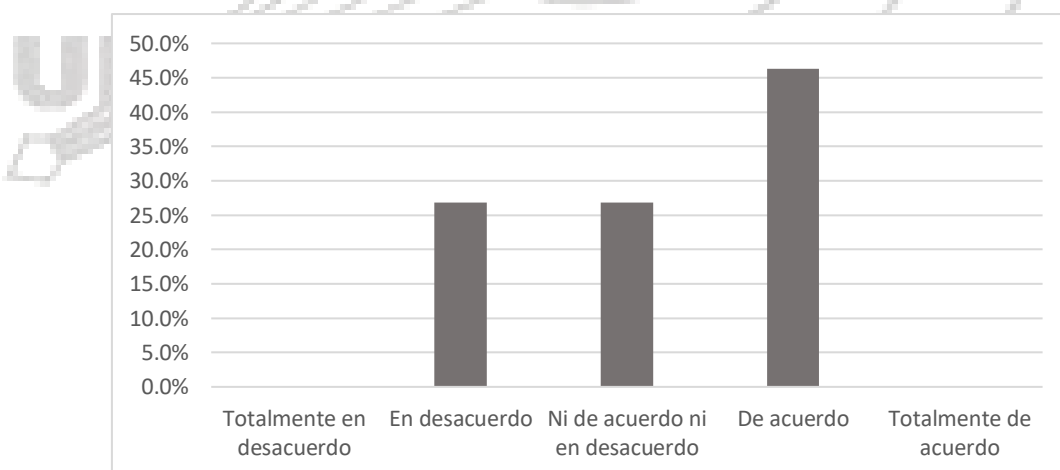
Pregunta 6. ¿Considera usted que el cliente elegiría a la competencia en caso de insuficiencia de stock de productos escolares?

Con respecto a la pregunta número 6, se consultó si los clientes de la empresa optarían por comprarle a la competencia, en caso de insuficiencia de stock de estos productos escolares. Según los resultados obtenidos en la Figura 6, el 46.3% de los encuestados consideró estar “De acuerdo”, esta categoría representa casi la mitad de las respuestas, que reflejan que es probable que estos clientes busquen otras alternativas ante el desabastecimiento de la empresa. Por otro lado, el 26.8% de los participantes consideró estar “En Desacuerdo”, y el otro 26.8% restante manifestó tener una opinión neutral, siendo esta la opción de “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Cabe resaltar que no se registraron respuestas para la categoría de “Totalmente en desacuerdo”, ni “Totalmente de acuerdo”.

Es así como estos resultados evidencian la facilidad por parte de los clientes para adquirir productos de otras empresas ante la ausencia de estos, los cuales han representado una gran importancia y necesidad dentro de las campañas escolares.

Figura 6

La insuficiencia de stock provoca que el cliente elija la competencia.



DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE INVENTARIOS

De acuerdo con los resultados obtenidos de la dimensión gestión de inventarios, se puede observar en la *Tabla 10* que de los 41 encuestados, la mayoría representado por el 62.0%, se encuentran en una posición de “En desacuerdo” con la gestión de inventarios verificado por el área de logística, mientras que el 28.0% se encuentra en una posición neutral “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”. Esto significa, que el bajo porcentaje de respuestas positivas; el 6.0% y 2.0%, indican que hace falta un reforzamiento de comunicación sobre la rotación y disponibilidad de inventarios en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones S.A.C.

Tabla 10

Resultados numéricos y porcentuales de la dimensión: Gestión de Inventarios.

Pregunta	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
P_7	1	2%	25	61%	11	27%	4	10%	0	0%	41	100%
P_8	0	0%	22	54%	15	37%	2	5%	2	5%	41	100%
P_9	1	2%	29	71%	9	22%	1	2%	1	2%	41	100%
Promedio%		2%		62%		28%		6%		2%		100%

Seguidamente, se exponen los hallazgos obtenidos de las preguntas relacionadas a la dimensión gestión de inventarios.

Pregunta 7. ¿Considera usted que la empresa maneja adecuadamente la rotación de inventarios para evitar el desabastecimiento?

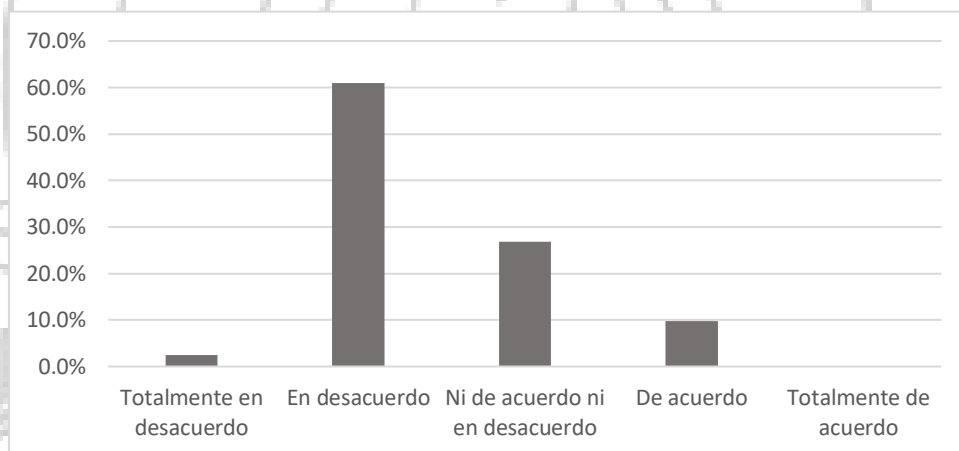
Con respecto a la pregunta 7 sobre si la empresa maneja adecuadamente la rotación de inventarios para evitar el desabastecimiento, la mayoría de los encuestados tomó una posición de disconformidad y neutral. Según los resultados obtenidos y visualizados en la *Figura 7*, el 26.8% consideró estar “Ni de acuerdo ni

en desacuerdo”, mientras que el 61.0% y el 2.4% de los participantes seleccionaron las opciones negativas de “En desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo”, respectivamente. Cabe resaltar que los porcentajes más bajos los obtuvieron las categorías positivas, siendo el 9.8% para la opción “De acuerdo” y sin respuestas para el de “Totalmente de acuerdo”.

Es así como estos resultados interpretan que los encuestados no tienen una percepción positiva acerca del manejo adecuado de la rotación de inventarios por parte de la empresa, lo que indica la necesidad de mejoras en la comunicación o prácticas de rotación de inventarios.

Figura 7

La rotación de inventarios para el evitar el desabastecimiento.



Pregunta 8. *¿Considera usted que la rotación de inventarios es suficiente para mantener la disponibilidad constante de productos?*

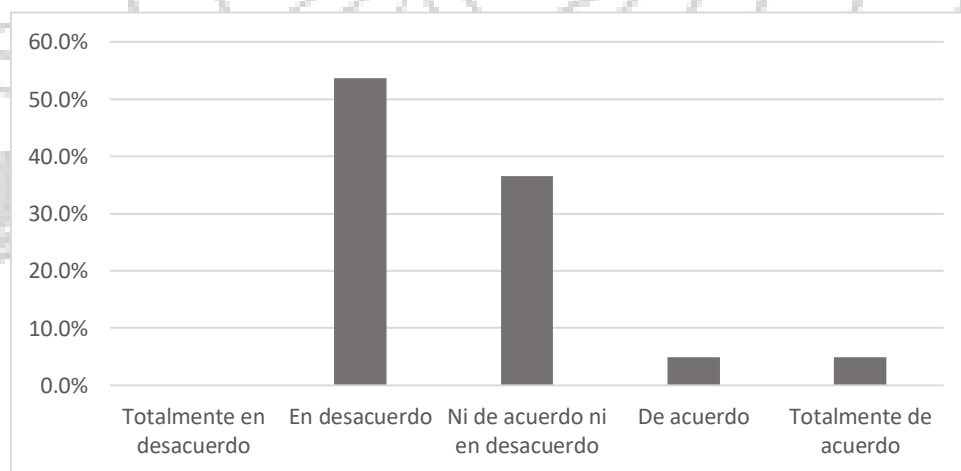
Con respecto a la pregunta 8 sobre si la empresa gestiona adecuadamente su inventario para garantizar la disponibilidad de productos en el mercado. Según los

resultados obtenidos y visualizados en la *Figura 8*, el 53.7% consideró estar “En desacuerdo”, mientras que el 36.6% indicó estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. En conjunto, estas dos categorías representan un 90.2% de respuestas negativas y/o neutras, lo que refleja una evaluación desfavorable para la rotación de inventarios en la empresa. Por otro lado, los porcentajes más bajos los obtuvieron las categorías positivas, siendo el 4.9% para la opción “De acuerdo” y el 4,9% restante para el de “Totalmente de acuerdo”. Cabe resaltar que no se encontraron respuestas para la opción de “Totalmente en desacuerdo”.

Es así como estos resultados representan la ineficiente gestión en la rotación de inventarios, lo que indica que los procesos inherentes a estos no están alineados con las necesidades de la demanda.

Figura 8

Eficiencia en la rotación de inventarios para garantizar la disponibilidad constante de productos.



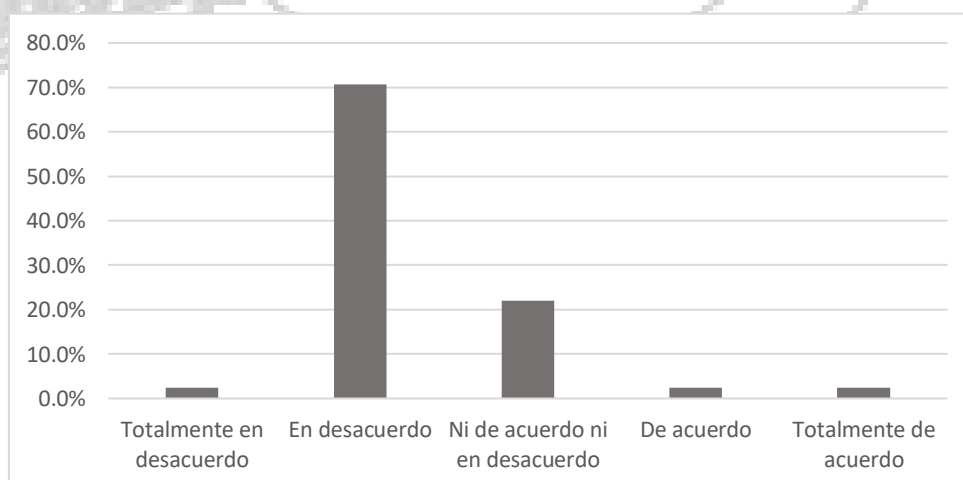
Pregunta 9. *¿Considera usted que la inversión en inventarios es adecuada para cubrir la demanda de productos?*

Con respecto a la pregunta 9 sobre si la empresa está destinando los recursos económicos necesarios para garantizar la suficiencia de stock disponible para cubrir la demanda, los resultados enfocan las preguntas a una tendencia negativa. Según los resultados obtenidos y visualizados en la *Figura 9*, el 22.0% de los encuestados seleccionaron la opción de “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo que se interpreta como una opinión incierta. Sin embargo, el 70.7% indicó estar “En desacuerdo” y un 2.4% manifestó estar “Totalmente en desacuerdo”; en conjunto, estas dos categorías representan un 73.2% de respuestas negativas, lo que refleja una evaluación desfavorable sobre el tema. Por otro lado, el 2.4% de los participantes consideró estar “De acuerdo”, y el otro 2.4% restante consideró estar “Totalmente de acuerdo”.

Es así como estos resultados indican una percepción negativa por falta de claridad en las estrategias de inversión de Imperio Distribuciones e Inversiones S.A.C.

Figura 9

La inversión y la demanda de productos.



DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos de la dimensión gestión de inventarios, se puede observar en la *Tabla 11* que de los 41 encuestados, la mayoría; el 65.0%, se encuentran en una posición negativa indicando estar “En desacuerdo” con la gestión de gestión de distribución, mientras que el 2.0% y el 28.0% se encuentran “Totalmente en desacuerdo” y “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” respectivamente. Las dos opciones finales solo obtuvieron 2.0% cada una. Esto significa, que el alto porcentaje de respuestas negativas se ven representadas por la falta un reforzamiento de comunicación y rapidez en las entregas sobre la distribución de los productos importados.

Tabla 11

Resultados numéricos y porcentuales de la dimensión: Gestión de distribución.

Pregunta	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
P_10	0	0%	25	61%	12	29%	2	5%	2	5%	41	100%
P_11	0	0%	28	68%	12	29%	1	2%	0	0%	41	100%
P_12	3	7%	27	66%	10	24%	0	0%	1	2%	41	100%
Promedio %		2%		65%		28%		2%		2%		100%

Seguidamente, se exponen los hallazgos obtenidos de las preguntas relacionadas a la dimensión gestión de distribución.

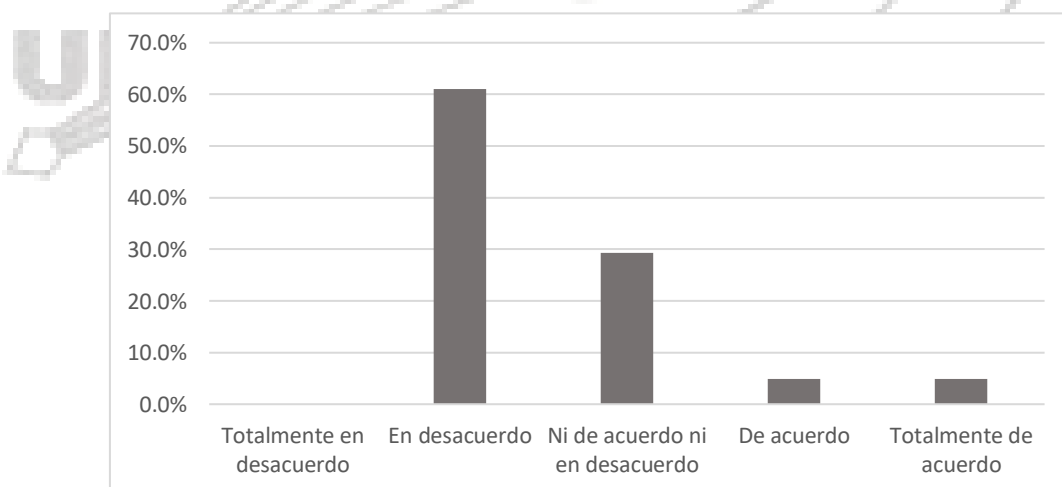
Pregunta 10. ¿Considera usted que el proceso de distribución cumple con los estándares de calidad que espera el cliente?

Con respecto a la pregunta 10 sobre si la empresa mantiene un proceso de distribución que cumple con los estándares de calidad que espera el cliente, los resultados se enfocan a una tendencia negativa. Según los resultados obtenidos y visualizados en la *Figura 10*, el 29.3% consideró estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 61.0% indicó estar “En desacuerdo”. En conjunto, estas categorías representan un 90.2% de respuestas negativas y/o neutras, lo que refleja una evaluación desfavorable para los estándares de calidad en el proceso de distribución de la empresa. Por otro lado, los porcentajes más bajos los obtuvieron las categorías positivas, siendo el 4.9% para la opción “De acuerdo” y el 4,9% restante para el de “Totalmente de acuerdo”. Cabe resaltar que no se obtuvieron respuestas en la opción de “Totalmente en desacuerdo”.

Es así como los resultados evidencian que la empresa necesita mejorar el proceso de distribución para satisfacer mejor las expectativas del cliente final.

Figura 5

Calidad del proceso de distribución según las expectativas del cliente.



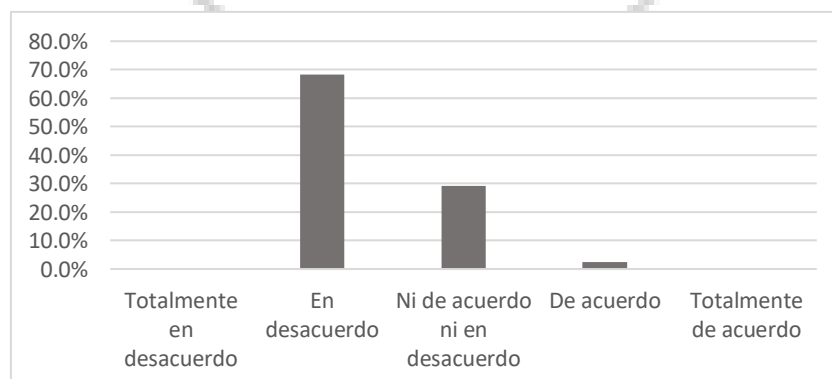
Pregunta 11. ¿Considera usted que la rapidez de entrega de pedidos es suficiente para satisfacer la demanda de productos?

Con respecto a la pregunta 11 sobre la rapidez de entrega de pedidos para satisfacer la demanda, los resultados se enfocaron a una tendencia neutral y negativa. Según los resultados obtenidos y visualizados en la *Figura 11*, el 29.3% consideró estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” y el 68.3% indicó estar “En desacuerdo”. En conjunto, estas categorías representan un 97.6% de respuestas negativas y neutras, lo que refleja una evaluación desfavorable para la rapidez del proveedor ante la alta demanda de los productos. Por otro lado, el porcentaje más bajo lo obtuvo la categoría “De acuerdo” con un 2.4% de respuestas. Cabe resaltar que no se visualizaron respuestas para la categoría de “Totalmente en desacuerdo” y “Totalmente de acuerdo”.

Es así como los resultados evidencian que el proveedor, ante pedidos masivos de productos no hace las entregas en el tiempo adecuado para satisfacer mejor las expectativas del cliente final.

Figura 6

Rapidez de entrega para satisfacer la demanda de productos.

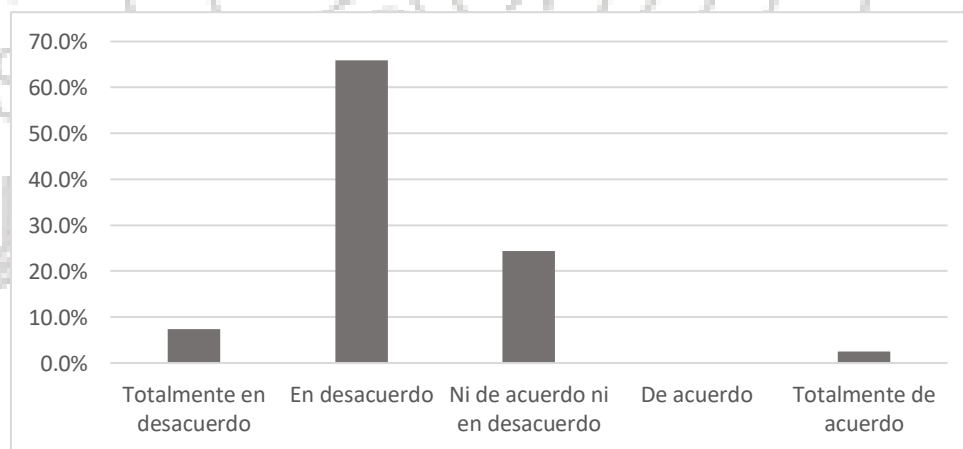


Pregunta 12. ¿Considera usted que la empresa gestiona adecuadamente las devoluciones para minimizar el impacto en la disponibilidad de productos?

Con respecto a la pregunta 12 sobre la gestión de devolución de los productos requeridos y su impacto en la disponibilidad para futuros requerimientos, los resultados se enfocaron a una tendencia negativa. Según los resultados obtenidos y visualizados en la *Figura 12*, el 65.9% consideró estar “En desacuerdo” y el 7.3% indicó estar “Totalmente en desacuerdo”. En conjunto, estas dos categorías representan un 73.2% de respuestas negativas, lo que refleja una evaluación desfavorable para la empresa. Por otro lado, el 24.4% consideró estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” y el 2.4% indicó estar “Totalmente de acuerdo”. Cabe resaltar que no se registraron respuestas para la categoría “De acuerdo”.

Figura 7

Disponibilidad constante de productos y la gestión de devolución.



4.1.2 Análisis de la variable Y: Importación.

DIMENSIÓN 1: GESTIÓN DE PROVEEDORES

De acuerdo con los resultados obtenidos de la dimensión gestión de proveedores, se puede observar en la *Tabla 12* que de los 41 encuestados, el 34.0% y 11.0% se encuentran “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo” respectivamente. Esto indica que las respuestas positivas hacia la gestión de proveedores son igual al 45.0%, es decir, casi la mitad de los encuestados tuvieron una postura afirmativa, esto debido que los proveedores al parecer si cumplen con los plazos y calidad requeridos para los productos de importación, lo que evidencia la eficiencia de estos al cumplir con las exigencias de la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones S.A.C.

Tabla 12

Resultados numéricos y porcentuales de la dimensión: Gestión de proveedores.

Pregunta	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
P_13	2	5%	14	34%	5	12%	18	44%	2	5%	41	100%
P_14	0	0%	0	0%	6	15%	18	44%	17	41%	41	100%
P_15	0	0%	11	27%	20	49%	9	22%	1	2%	41	100%
P_16	0	0%	12	29%	13	32%	16	39%	0	0%	41	100%
P_17	2	5%	16	39%	12	29%	10	24%	1	2%	41	100%
P_18	3	7%	11	27%	9	22%	12	29%	6	15%	41	100%
Promedio%		3%		26%		26%		34%		11%		100%

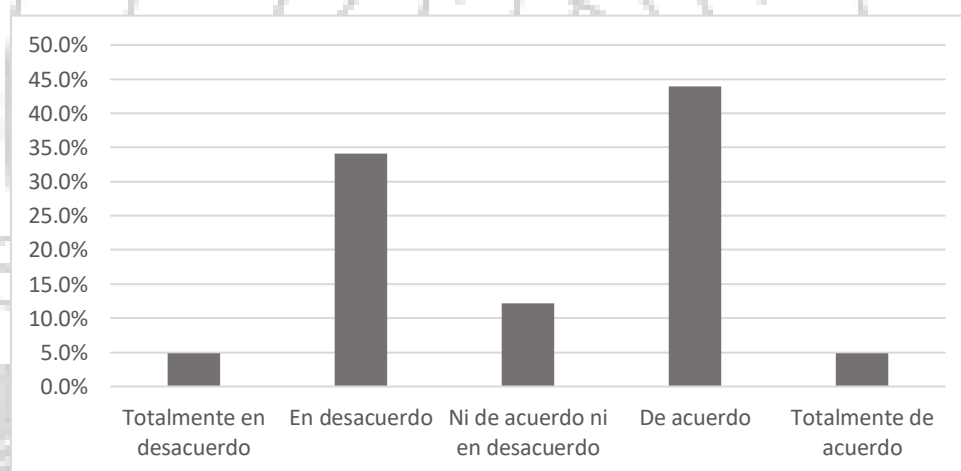
Seguidamente, se exponen los hallazgos obtenidos de las preguntas relacionadas a la dimensión gestión de proveedores.

Pregunta 13. ¿Considera usted que los proveedores cumplen con los plazos de entrega acordados?

Con respecto a la pregunta 13, sobre el cumplimiento de los plazos de entrega de los productos de importación por parte de los proveedores se obtuvieron los siguientes resultados visualizados en la *Figura 13*. El 43.9% de encuestados consideró estar “De acuerdo” y el 4.9% indicó estar “Totalmente de acuerdo”, por lo que en total de respuestas positivas indican que el 48.8% de los encuestados se encuentra de acuerdo en que los proveedores cumplen con los plazos de entrega de las mercancías escolares. Por otro lado, el 12.2% manifestó encontrarse “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” encontrándose en una posición neutral, el 34.1% manifestó estar “En desacuerdo” y el 4.9% “Totalmente en desacuerdo”.

Figura 8

Los proveedores y los plazos de entrega acordados.



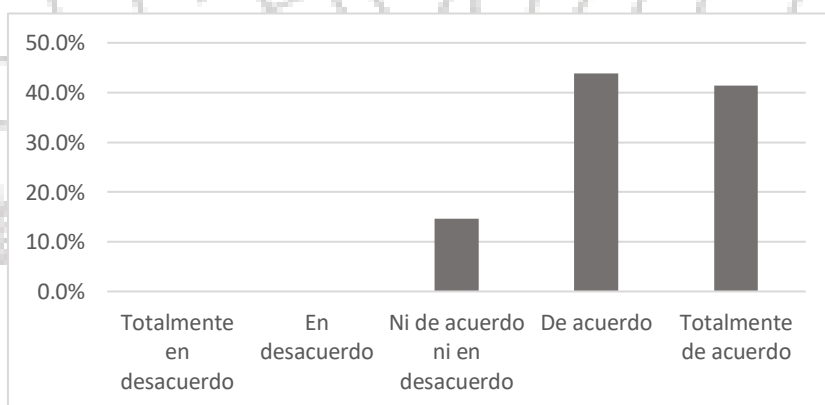
Pregunta 14. *¿Considera usted que la elección adecuada del proveedor contribuye a reducir los problemas de desabastecimiento?*

Con respecto a la pregunta 14 sobre si la elección adecuada de proveedores contribuye a reducir los problemas de desabastecimiento basándose en la

capacidad que los socios comerciales tienen de negociar con la empresa la relación costo-calidad-cantidad de los productos de importación, los resultados enfocan las preguntas a una tendencia positiva. Según los resultados obtenidos y visualizados en la *Figura 14*, el 43.9% de los encuestados consideró estar “De acuerdo”, mientras que el 41.5% indicó estar “Totalmente de acuerdo”. En conjunto, estas dos categorías representan un 85.4% de respuestas, que reflejan que la evaluación de los proveedores es imprescindible a fin de no presentar problemas ligados al desabastecimiento de los productos requeridos. Por otro lado, el 14.6% manifestó tener una opinión neutral, siendo esta la opción de “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Las otras categorías de “En Desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo” no registraron respuestas.

Figura 9

Evaluación de proveedores y su contribución a la reducción de problemas de desabastecimiento.



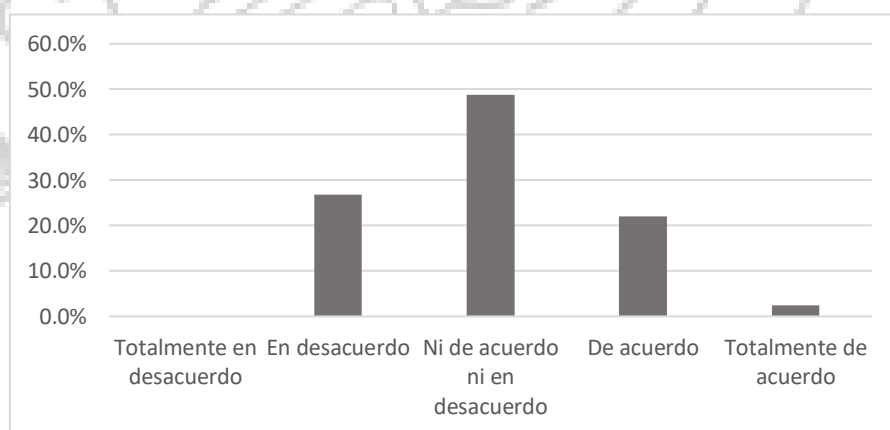
Pregunta 15. *¿Considera usted que los productos importados cumplen con los estándares de calidad requeridos por la empresa?*

Con respecto a la pregunta 15 sobre si los productos importados cumplen con los estándares requeridos por la empresa, la mayoría de los encuestados tomó una posición de neutral con tendencia negativa. Según los resultados obtenidos y visualizados en la *Figura 15*, el 48.8% consideró estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, mientras que el 26.8% de los participantes seleccionaron la opción de “En desacuerdo”. Cabe resaltar que las categorías positivas “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo” obtuvieron 22.0% y 2.4% respectivamente. No se registraron respuestas en “Totalmente en desacuerdo”.

Es así como estos resultados interpretan que los encuestados, en su mayoría, tienen una percepción neutral con tendencia negativa acerca de que la calidad de los productos importados se encuentra dentro de los estándares establecidos por la empresa y de cómo los proveedores cumplen con los requisitos solicitados.

Figura 10

Los productos importados y los estándares de calidad.



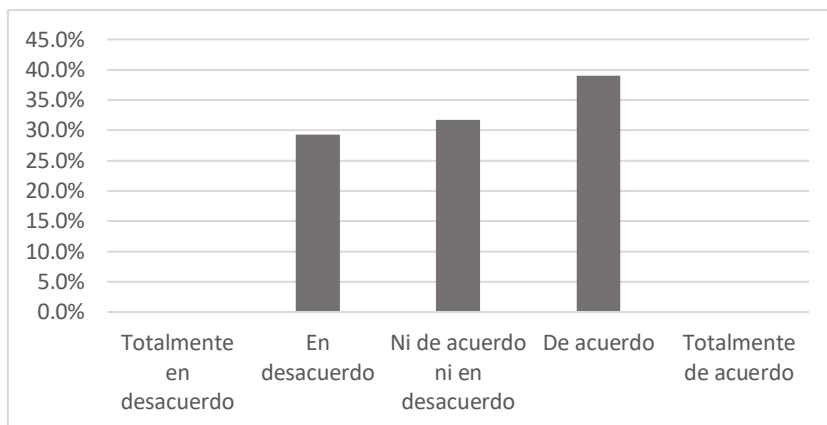
Pregunta 16. ¿Considera usted que el índice de devoluciones de productos importados afecta la disponibilidad en inventario y gasto financiero de la empresa?

Con respecto a la pregunta 16 sobre si el índice de devoluciones de los productos importados afecta a la disponibilidad en el inventario y gasto financiero de la empresa, la mayoría de los encuestados tomó una posición de neutral con tendencia positiva. Según los resultados obtenidos y visualizados en la *Figura 16*, el 31.7% consideró estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, mientras que el 39.0% de los participantes seleccionaron la opción “De acuerdo”. Por otro lado, el 29.3% se mantuvo con la opción negativa de “En desacuerdo”. Cabe resaltar que no se registraron respuestas para “Totalmente de acuerdo” y “Totalmente en desacuerdo”.

Es así como estos resultados interpretan que los encuestados, en su mayoría, tienen una percepción positiva acerca de que la devolución de los productos afecta su disponibilidad de estos el inventario para los requerimientos de los clientes basado esto en la posible causa de que son raras o nulas las veces que se tiene que hacer devolución de mercadería a los proveedores internacionales.

Figura 11

La devolución de productos y la disponibilidad de inventarios.

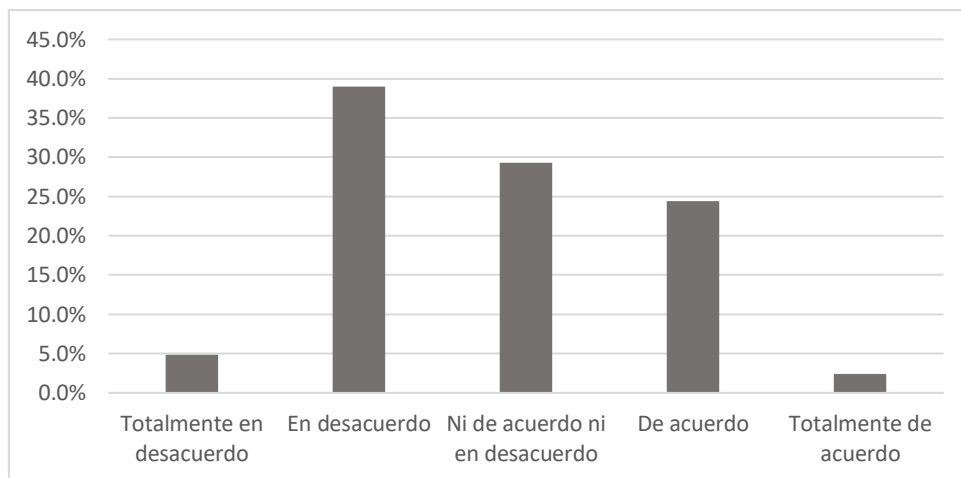


Pregunta 17. ¿Considera usted que la empresa realiza un seguimiento constante a sus proveedores internacionales para asegurar entregas eficientes y a tiempo?

Con respecto a la pregunta 17 sobre si la empresa realiza seguimientos a sus proveedores internacionales para asegura las entregas a tiempo, los resultados enfocan las preguntas a una tendencia negativa. Según los resultados obtenidos y visualizados en la *Figura 17*, el 39.0% de los encuestados consideró estar “En desacuerdo”, mientras que el 4.9% indicó estar “Totalmente en desacuerdo”. En conjunto, estas dos categorías representan un 43.9% de respuestas, lo que refleja que no existe un seguimiento constante de los proveedores en relación con el abastecimiento de los productos requeridos. Por otro lado, el 29.3% manifestó tener una opinión neutral, siendo esta la opción de “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 24.4% de los participantes consideró estar “De acuerdo” y el 2.4% estar “Totalmente de acuerdo”.

Figura 12

Eficiencia de proveedores y suministro oportuno.

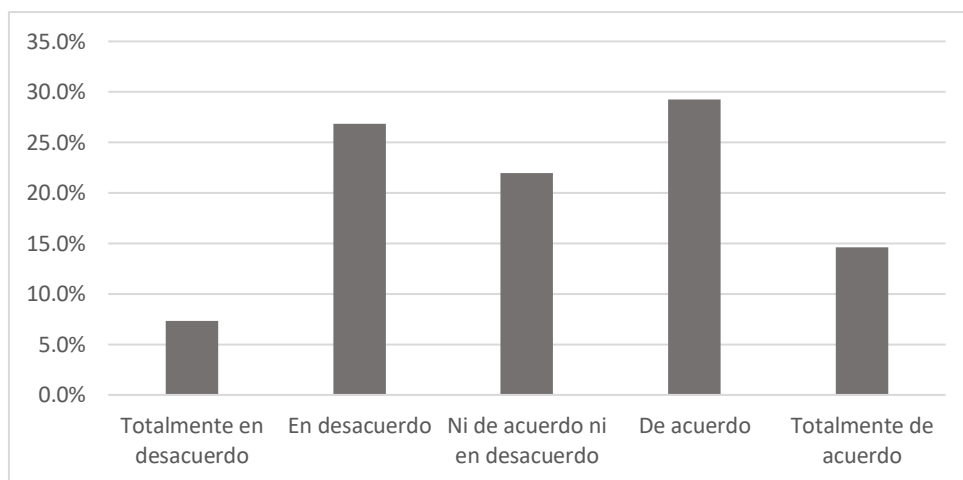


Pregunta 18. *¿Considera usted que la empresa mantiene una comunicación efectiva con sus proveedores para optimizar los procesos de importación?*

Con respecto a la pregunta 18 sobre si la empresa mantiene una comunicación efectiva con sus proveedores para optimizar los procesos de importación, la mayoría de los encuestados tomó una posición neutral con tendencia positiva. Según los resultados obtenidos y visualizados en la *Figura 18*, el 22.0% consideró estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con la pregunta. Es así como el 26.8% de encuestados indicó estar “En desacuerdo” y el 7.3% “Totalmente de acuerdo”. Por otro lado, con un porcentaje de 29.3% manifestó estar “De acuerdo” y el 14.6% concordó en estar “Totalmente de acuerdo”.

Figura 13

Comunicación y eficiencia de proveedores.



DIMENSIÓN 2: GASTOS LOGÍSTICOS

De acuerdo con los resultados numéricos y porcentuales obtenidos de la dimensión gastos logísticos, se puede observar en la *Tabla 13* que de los 41 encuestados, la mayoría se encuentran “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” y “En desacuerdo” expresado por el 26.0% y el 37.0% respectivamente. Esto indica que en general las respuestas neutrales y negativas hacia los gastos logísticas son igual a 63.0%, es decir, más de la mitad de los encuestados considera que los costos afectos a todo el proceso de importación afectan directamente en la disponibilidad de los útiles escolares.

Tabla 13

Resultados numéricos y porcentuales de la dimensión: Gastos logísticos.

Pregunta	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
P_19	0	0%	1	2%	15	37%	17	41%	8	20%	41	100%
P_20	0	0%	26	63%	8	20%	4	10%	3	7%	41	100%
P_21	2	5%	19	46%	9	22%	4	10%	7	17%	41	100%
Promedio%		2%		37%		26%		20%		15%		100%

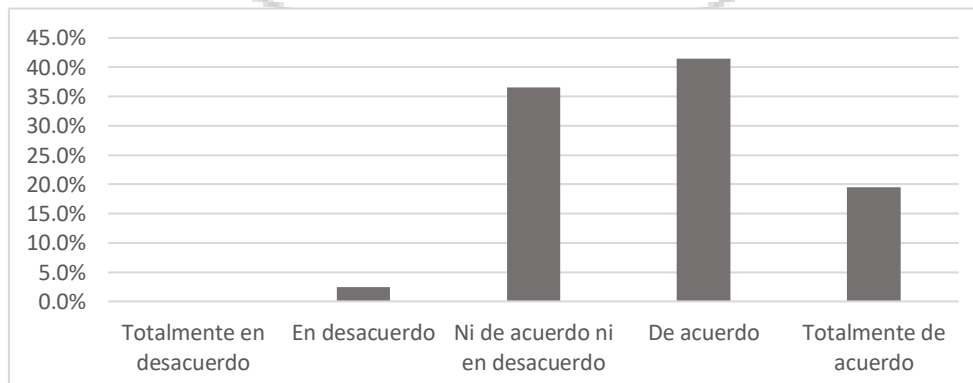
Seguidamente, se exponen los hallazgos obtenidos de las preguntas relacionadas a la dimensión gastos logísticos.

Pregunta 19. *¿Considera usted que los costos de flete afectan la cantidad y precio de productos que la empresa importa?*

Con respecto a la pregunta 19 sobre si los costos de flete afectan la cantidad de productos importados por la empresa, los encuestados seleccionaron categorías positivas. Según los resultados obtenidos y visualizados en la *Figura 19*, el 41.5% de los encuestados consideró estar “De acuerdo”, mientras que el 19.5% indicó estar “Totalmente de acuerdo”. En conjunto, estas dos categorías representan un 61.0% de respuestas, que reflejan que más de la mitad de las personas que participaron en la encuesta consideran que los costos del flete se encuentran relacionados directamente con la cantidad de los productos importados. Por otro lado, el 36.6% manifestó tener una opinión neutral, siendo esta la opción de “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 2.4% de los participantes consideró estar “En Desacuerdo” y no se registraron respuestas para “Totalmente en desacuerdo”.

Figura 14

Impacto de los costos de flete en la importación de productos.



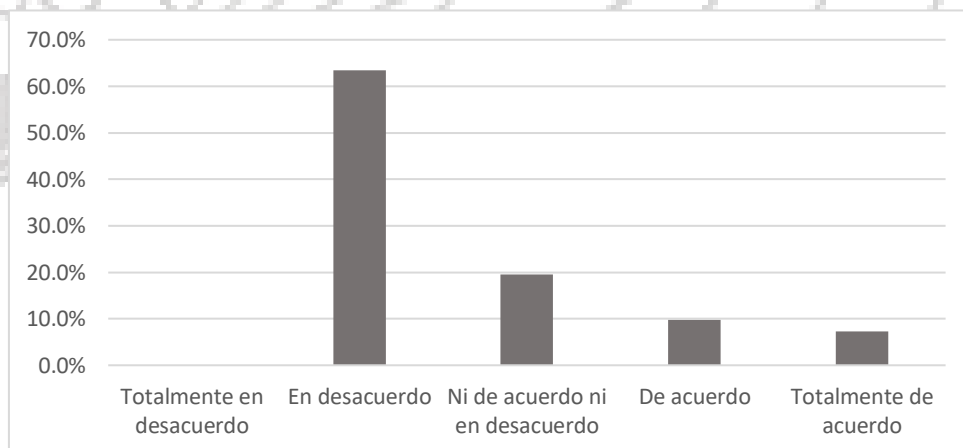
Pregunta 20. ¿Considera usted que los controles aduaneros y recaudación de impuestos afectan la frecuencia y la disponibilidad de productos?

Con respecto a la pregunta número 20, se consultó si los controles aduaneros y recaudación de impuestos afectaban la frecuencia y disponibilidad de productos. Según los resultados obtenidos en la Figura 20, el 63.4% de los encuestados consideró estar “En desacuerdo”, mientras que el 19.5% indicó estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Por otro lado, el 9.8% de los participantes consideró estar “De acuerdo”, y el 7.3% manifestó estar “Totalmente de acuerdo”. Cabe resaltar que no se registraron respuestas para la categoría de “Totalmente en desacuerdo”.

Es así como estos resultados evidencian que los controles aduaneros y recaudación de impuestos si afectan la frecuencia y disponibilidad de productos en su gran mayoría.

Figura 15

Impacto de los costos aduaneros en pedidos y disponibilidad.



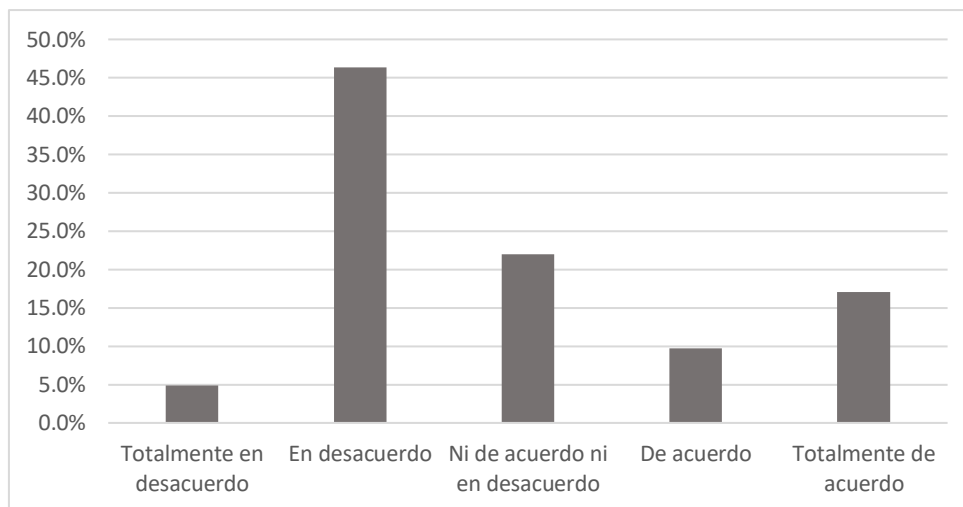
Pregunta 21. ¿Considera usted que los costos aduaneros reducen la capacidad de la empresa para mantener una planificación eficiente del inventario?

Con respecto a la pregunta 21 sobre si los costos aduaneros suponen un factor limitante para mantener los niveles de inventario en la empresa, los resultados se enfocaron a una tendencia negativa. Según los resultados obtenidos y visualizados en la *Figura 21*, el 46.3% consideró estar “En desacuerdo” y el 4.9% indicó estar “Totalmente en desacuerdo”. En conjunto, estas dos categorías representan un 51.2% de respuestas negativas. Por otro lado, el 22.0% consideró estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” y el 9.8% indicó estar “De acuerdo”, siendo uno de los porcentajes bajos. Cabe resaltar que también se registraron 17.1% de respuestas para la categoría de “Totalmente de acuerdo”.

Es así como los resultados evidencian que la empresa debe tener en consideración todos los costos aduaneros a fin de poder contar con el nivel económico adecuado para los siguientes requerimientos con una planificación debidamente estructurada.

Figura 16

Costos aduaneros como factor limitante del inventario.



DIMENSIÓN 3: CONTROL DE ADUANAS

De acuerdo con los resultados numéricos y porcentuales obtenidos de la dimensión control de aduanas, se puede observar en la *Tabla 14 que de los 41 encuestados*, la mayoría se encuentran “De acuerdo” o “Totalmente de acuerdo” expresado por el 28% y el 15% respectivamente. Esto indica que en general las respuestas positivas hacia la gestión de compras son igual a 43%, es decir, casi la mitad de los encuestados tuvieron una postura afirmativa. Sin embargo, aunque el control de aduanas se perciba de forma positiva en cuanto la documentación necesaria para los controles aduaneros, el tiempo de respuesta aduanera podría mejorar con el fin minimizar los resultados negativos y neutrales obtenidos.

Tabla 14

Resultados numéricos y porcentuales de la dimensión: Control de aduanas.

Pregunta	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
P_22	0	0%	3	7%	17	41%	14	34%	7	17%	41	100%
P_23	0	0%	17	41%	10	24%	9	22%	5	12%	41	100%
Promedio %		0%		24%		33%		28%		15%		100%

Seguidamente, se exponen los hallazgos obtenidos de las preguntas relacionadas a la dimensión control de aduanas.

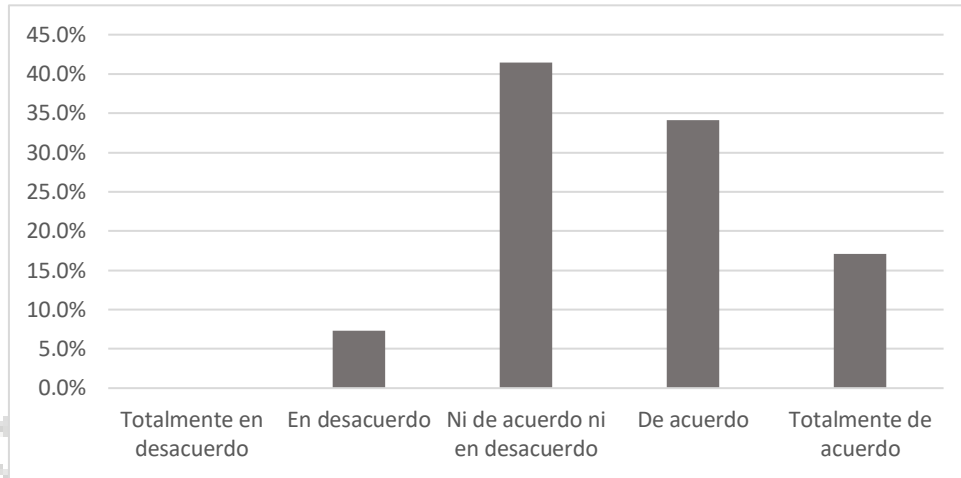
Pregunta 22. *¿Considera usted que la empresa cuenta con la documentación necesaria y la declaración aduanera adecuada para pasar los controles aduaneros con facilidad?*

Con respecto a la pregunta 22 sobre si la empresa cuenta con la documentación necesaria para pasar los controles aduaneros con facilidad, los resultados se enfocaron a una tendencia positiva. Según los resultados obtenidos y visualizados en la *Figura 22*, el 34.1% consideró estar “De acuerdo” y el 17.1% indicó estar “Totalmente de acuerdo”. En conjunto, estas dos categorías representan un 51.2% de respuestas positivas, lo que refleja que la empresa asegura una correcta, completa y actualizada documentación para evitar problemas con los controles aduaneros. Por otro lado, el 41.5% consideró estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” y solo el 7.3% indicó estar “En desacuerdo”. Cabe resaltar que no se registraron respuestas para la categoría de “Totalmente en desacuerdo”.

Es así como los resultados evidencian que la empresa gestiona adecuadamente los documentos necesarios para evitar retrasos en el proceso de control aduanero.

Figura 17

Documentación aduanera y facilidad en controles.

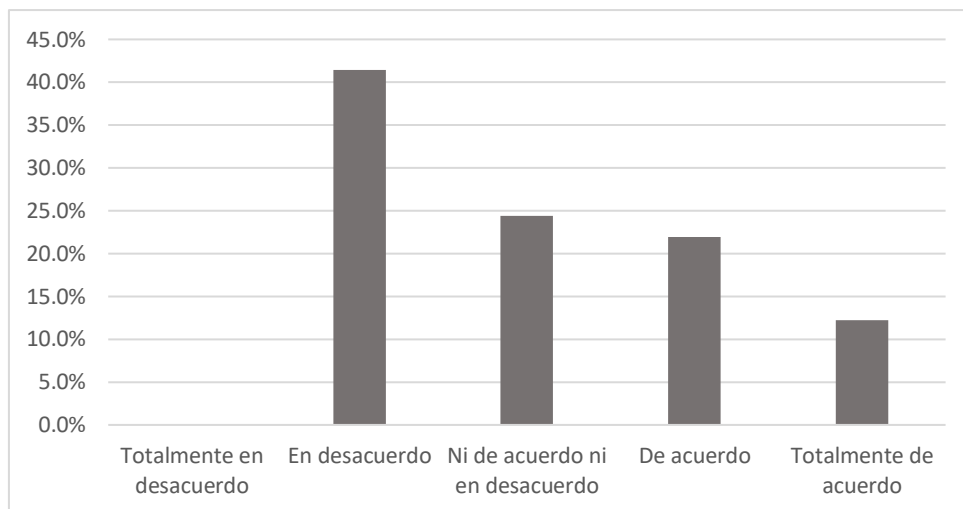


Pregunta 23. ¿Considera usted que el tiempo de respuesta aduanera es adecuado para garantizar la llegada oportuna de los productos al almacén?

Con respecto a la pregunta 23 sobre el tiempo de respuesta aduanera, los resultados se enfocaron a una tendencia negativa. Según los resultados obtenidos y visualizados en la *Figura 23*, el 41.5% consideró estar “En desacuerdo” y el 24.4% indicó estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. En conjunto, estas dos categorías representan un 65.9% de respuestas, lo que refleja una evaluación desfavorable que no garantiza la llegada a tiempo de los productos al almacén. Por otro lado, el 22.0% consideró estar “De acuerdo”, y el 12.2% indicó estar “Totalmente de acuerdo”. Cabe resaltar que no se registraron respuestas para “Totalmente en desacuerdo”.

Figura 18

Tiempo de respuesta aduanera y llegada oportuna de productos.



4.2 Contrastación de la Hipótesis

A continuación, se procede con la contrastación de la hipótesis en la que se considera que los datos obtenidos pertenecen a una muestra de 41 trabajadores de la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones S.A.C, distribuidos en las áreas de compras, importaciones y almacén, por lo que la hipótesis se sujeta a la prueba de normalidad de Shapiro Wilk ($n \leq 50$) y no se realizará inferencia estadística.

Como se puede observar en la *Tabla 15*, al ser el resultado menor a 0.05 de la variable X (Gestión Logística) no siguen una distribución normal, por lo que se tendrán que aplicar pruebas no paramétricas. Además de que son categóricas y ordinales ya que se utilizó como método de medición la Escala de Likert:

1:	2:	3:	4:	5:
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Tabla 15

Prueba de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Logística	0.891	41	0.001
Importación	0.927	41	0.012

4.2.1 Correlación de hipótesis general

H₁: La gestión logística **tiene una influencia** significativa en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones, 2024.

H₀: La gestión logística **no tiene una influencia** significativa en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones, 2024.

Se muestran los resultados obtenidos en la *Tabla 16*, en la cual se procede a aceptar la hipótesis de la investigación (H₁) y se rechaza la hipótesis nula (H₀) porque el valor de significancia bilateral fue de 0.000 ($p < 0.01$) y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es alta positiva con un resultado de 0.598, demostrando que hay una relación entre la Gestión Logística e importación. Ante lo expuesto, se concluye que ante una mejora de la Gestión Logística habrá una mejora en la importación de útiles escolares provenientes de China de la empresa imperio Distribuciones e Inversiones S.A.C.

Tabla 16

Correlación de Hipótesis General.

Rho de Spearman		Gestión Logística (X)	Importación (Y)
Gestión Logística	Coefficiente de correlación	1.000	,598**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	41	41
Importación	Coefficiente de correlación	,598**	1.000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	41	41

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

4.2.2 Correlación de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₁: La gestión de compras **tiene una influencia** significativa en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones, 2024.

H₀: La gestión de compras **no tiene una influencia** significativa en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones, 2024.

Se muestran los resultados obtenidos en la *Tabla 17*, en la cual se procede a aceptar la hipótesis de la investigación específica 1 (H₁) y se rechaza la hipótesis nula (H₀) porque el valor de significancia bilateral fue de 0.000 ($p < 0.01$) y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es alta positiva con un resultado de 0.529, demostrando que hay una relación entre la gestión de compras e importación. Ante lo expuesto, se concluye que ante una mejora de la gestión de compras habrá una mejora en la importación de útiles escolares provenientes de China de la empresa imperio Distribuciones e Inversiones S.A.C.

Tabla 17*Correlación de Hipótesis específica 1*

Rho de Spearman		Gestión de compras (X D1)	Importación (Y)
Gestión de compras	Coeficiente de correlación	1.000	,529**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	41	41
Importación	Coeficiente de correlación	,529**	1.000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	41	41

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

Hipótesis específica 2

H₁: *La gestión de inventarios **tiene una influencia** significativa en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones, 2024.*

H₀: *La gestión de inventarios **no tiene una influencia** significativa en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones, 2024.*

Se muestran los resultados obtenidos en la *Tabla 18*, en la cual se procede a aceptar la hipótesis de la investigación específica 2 (H₁) y se rechaza la hipótesis nula (H₀) porque el valor de significancia bilateral fue de 0.000 ($p < 0.01$) y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es alta positiva con un resultado de 0.561, demostrando que hay una relación entre la gestión de inventarios e importación. Ante lo expuesto, se concluye que ante una mejora de la gestión de inventarios habrá una mejora en la importación de útiles escolares provenientes de China de la empresa imperio Distribuciones e Inversiones S.A.C.

Tabla 18*Correlación de Hipótesis específica 2*

Rho de Spearman		Gestión de inventarios (X D2)	Importación (Y)
Gestión de inventarios	Coeficiente de correlación	1.000	,561**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	41	41
Importación	Coeficiente de correlación	,561**	1.000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	41	41

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

Hipótesis específica 3

H₁: *La gestión de distribución **tiene una influencia** significativa en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones, 2024.*

H₀: *La gestión de distribución **no tiene una influencia** significativa en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones, 2024.*

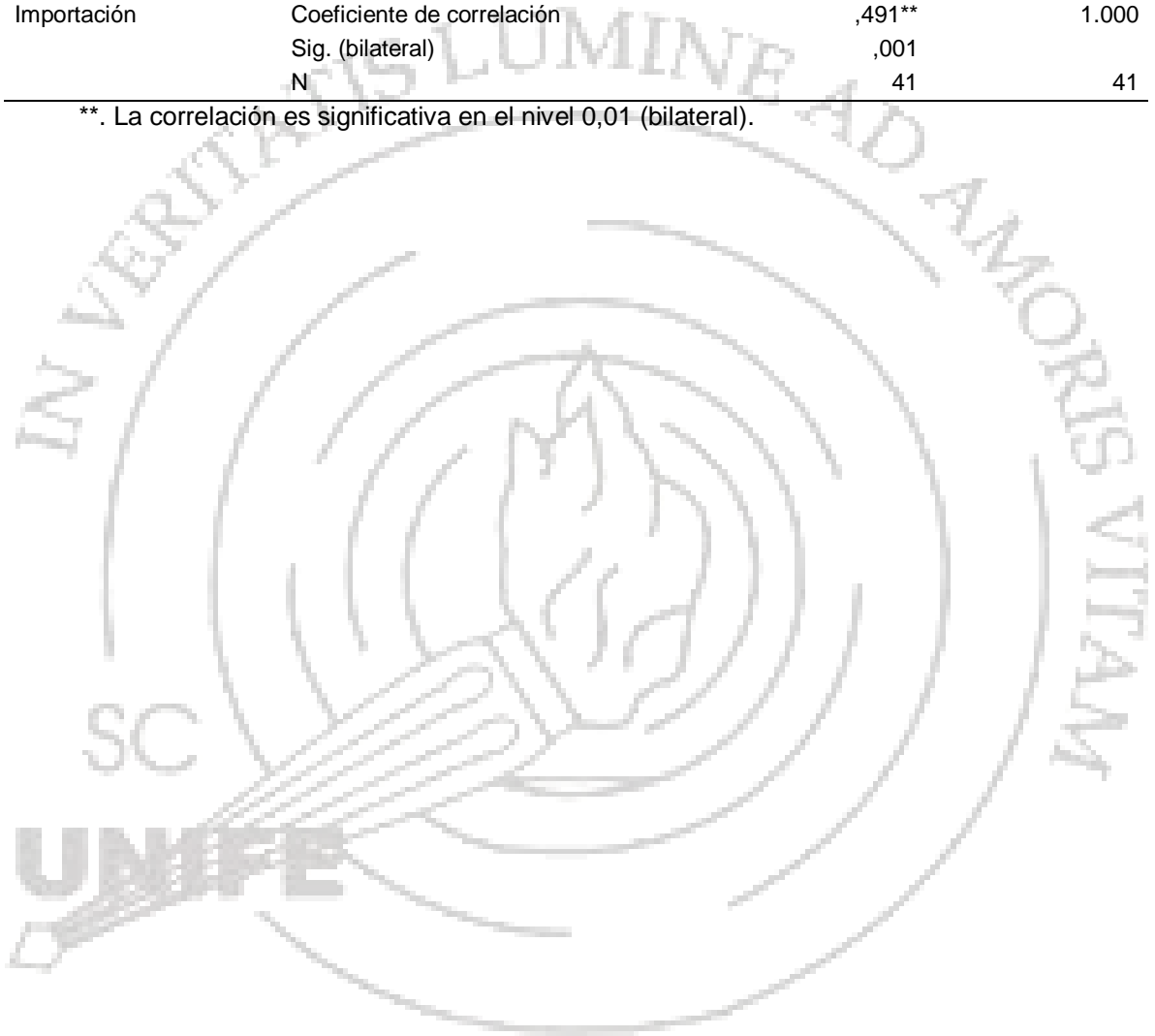
Se muestran los resultados obtenidos en la *Tabla 19*, en la cual se procede a aceptar la hipótesis de la investigación específica 3 (H₁) y se rechaza la hipótesis nula (H₀) porque el valor de significancia bilateral fue de 0.001 ($p < 0.01$) y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es media positiva con un resultado de 0.491, demostrando que hay una relación entre la gestión de distribución e importación. Ante lo expuesto, se concluye que ante una mejora de la gestión de distribución habrá una mejora en la importación de útiles escolares provenientes de China de la empresa imperio Distribuciones e Inversiones S.A.C.

Tabla 19

Correlación de Hipótesis específica 3

Rho de Spearman		Gestión de distribución (X D3)	Importación (Y)
Gestión de distribución	Coeficiente de correlación	1.000	,491**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	41	41
Importación	Coeficiente de correlación	,491**	1.000
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	41	41

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



CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se analizará cómo los resultados obtenidos a lo largo del proceso de investigación se relacionan con las teorías y antecedentes previamente revisados, lo que permitirá analizar la relación entre el marco conceptual propuesto y la realidad observada en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones S.A.C.

De manera general, los hallazgos de la investigación han permitido evidenciar la influencia significativa que ejerce la gestión logística en la importación de útiles escolares en la empresa, lo cual refleja una correlación positiva alta de 0.598. Este resultado pone en evidencia que, sin un buen funcionamiento de las principales áreas logísticas de la empresa, las actividades del área de importación se verían afectadas ya que forman parte de un mismo proceso con un objetivo en común que es el de satisfacer a los clientes interesados en los útiles escolares. En este sentido, según lo expuesto por Fernández (2021), la falta de una adecuada planificación estratégica en la gestión logística limita la capacidad de una empresa para garantizar la disponibilidad de productos importados en el momento adecuado, lo que afecta directamente a la competitividad de la empresa en el mercado nacional. Además, el mismo autor evidenció que es necesario integrar herramientas tecnológicas y metodológicas modernas en los procesos logísticos a fin de lograr la eficiencia en la cadena de suministro.

Según el resultado obtenido para la hipótesis específica I, se confirma la influencia significativa de la gestión de compras sobre las importaciones con una correlación positiva alta de 0.529, lo que nos indica que si hay un eficiente funcionamiento del área de compras, el área de importaciones podrá realizar los

requerimientos específicos en el tiempo adecuado; sin embargo, durante la investigación se identificaron retrasos en el planteamiento de requerimientos internacionales lo que sugiere que las funciones del área de importaciones no se realizaron con la anticipación requerida para cumplir con la demanda estacional. Esta problemática coincide con lo planteado por Hurtado (2018) y Mentzer et al. (2001), quienes destacan que una planificación adecuada en los procesos de abastecimiento es esencial para evitar la ruptura de stock y garantizar la continuidad de las operaciones. Asimismo, Fernández (2021) enfatiza que una planificación ineficiente afecta directamente la disponibilidad de productos, aspecto que también se evidenció en la situación actual de la empresa.

En cuanto a la hipótesis específica II, la gestión de inventarios confirmó su correlación alta positiva con la importación ($Rho = 0.561$), lo que sugiere que una administración eficiente del stock influye favorablemente en la planificación y ejecución del proceso importador. Esta conclusión se vincula con lo señalado por Villón (2021), quien advierte que una baja rotación de inventarios puede ocasionar costos innecesarios, afectar la liquidez de la empresa y generar desajustes en los pedidos, comprometiendo la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. A esto se suma que un 62% de los trabajadores encuestados expresaron su desacuerdo con la aplicación adecuada de esta gestión, señalando fallas en la comunicación sobre la disponibilidad y rotación de productos. Esta realidad se alinea con la teoría de la resiliencia logística (Ivanov, 2020), la cual sostiene que una gestión inadecuada del inventario debilita la capacidad de respuesta ante variaciones inesperadas en la demanda.

Respecto a la hipótesis específica III, la gestión de distribución, esta dimensión presenta una correlación media positiva con la variable importación ($Rho = 0.491$), lo que refleja que su impacto causa una deficiencia en el desempeño logístico de la empresa, por lo que afecta a cadena de suministros y retrasa las solicitudes de requerimientos. Rodríguez et al. (2020) explican que una distribución eficiente mejora significativamente la capacidad de respuesta ante las necesidades del mercado, mientras que Granados (2022) afirma que el cumplimiento de los plazos de entrega es determinante para la satisfacción del cliente. Esto resulta especialmente importante en contextos de alta estacionalidad, como las campañas escolares. A su vez, desde el enfoque de la ventaja competitiva propuesto por Porter (1985), una distribución ágil se convierte en un factor diferenciador que permite reducir devoluciones, acortar tiempos de entrega y fortalecer el posicionamiento de la empresa frente a la competencia.

Complementariamente, en cuanto al control de aduanas, si bien el 50% de los encuestados indicó que la empresa gestiona adecuadamente la documentación necesaria, también se advirtió que los tiempos de respuesta en los procesos aduaneros resultan insuficientes para garantizar la llegada oportuna de la mercancía. Esta situación refleja una posible descoordinación entre los actores de la cadena logística, tanto a nivel nacional como internacional. Desde la perspectiva de la teoría de la Cadena de Suministro, Mentzer et al. (2001) afirman que la sincronización eficaz de todos los procesos; incluyendo los trámites aduaneros, es indispensable para alcanzar un sistema logístico eficiente bajo la filosofía just-in-

time, permitiendo reducir costos, evitar demoras y mantener la continuidad operativa.

En conclusión, los resultados obtenidos en este estudio confirman una relación significativa entre las prácticas logísticas de la empresa y su desempeño en el proceso de importación de útiles escolares, validando las hipótesis planteadas y otorgando sustento empírico a los enfoques teóricos empleados. Las cuatro dimensiones evaluadas; compras, inventarios, distribución y aduanas, presentaron diferentes niveles de influencia. Estos aspectos no solo inciden directamente en las operaciones de importación, sino que también condicionan la capacidad de la empresa para responder eficazmente a la demanda del mercado, cumplir con los plazos establecidos y evitar rupturas de stock, lo que resulta crucial en un entorno altamente competitivo y estacional.

Finalmente, al contrastar los hallazgos con teorías y estudios, se confirma que las principales debilidades detectadas en la empresa están relacionadas con la falta de integración, planificación estratégica y coordinación entre procesos logísticos clave. Por tanto, los resultados obtenidos no solo permiten comprender la situación actual de la organización, sino que también constituyen la base para plantear recomendaciones orientadas a la mejora continua, las cuales serán abordadas en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

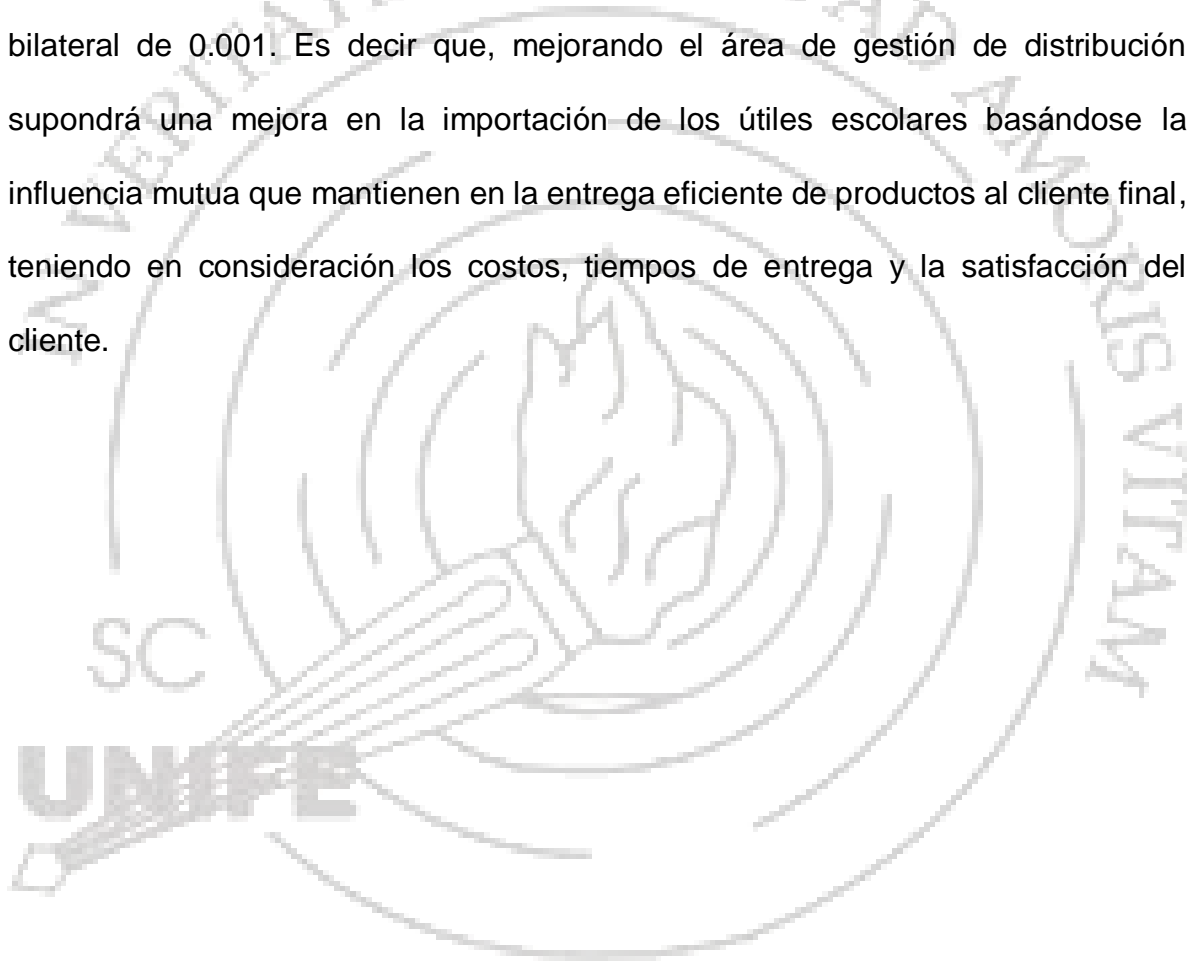
Se concluye en primer lugar que según el objetivo general se logró comprobar que, la gestión logística influye en la importación de las mercancías importadas de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones en el periodo 2024, pues se obtuvo una correlación positiva alta de 0.598 y una significancia bilateral de 0.001. Es decir que, ante una mejora de la Gestión Logística habrá una mejora en la importación de los productos escolares adquiridos del exterior.

En segundo lugar, el objetivo específico I se logró comprobar que la gestión de compras influye en la importación de las mercancías importadas de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones en el periodo 2024, pues se obtuvo una correlación positiva alta de 0.529 y una significancia bilateral de 0.000. Es decir que, ante una mejora de la gestión de compras por parte del área correspondiente se podrá obtener una mejor organización y planificación de la importación de los útiles escolares, así como también tener una visión más clara de la inversión que tendrá que hacer la empresa para satisfacer la demanda proyectada.

En tercer lugar, de acuerdo con el objetivo específico II se logró comprobar que la gestión de inventarios influye en la importación de las mercancías importadas de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones en el periodo 2024, pues se obtuvo una correlación positiva alta de 0.561 y una significancia bilateral de 0.000. Es decir que, la mejora de la gestión de inventarios

supone un factor importante a fin de poder tener en cuenta las cantidades de importación a requerir a fin de evitar el sobre stock, así como el desabastecimiento.

Finalmente, según el objetivo específico III se logró comprobar que la gestión de distribución influye en la importación de las mercancías importadas de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones en el periodo 2024, pues se obtuvo una correlación positiva media de 0.491 y una significancia bilateral de 0.001. Es decir que, mejorando el área de gestión de distribución supondrá una mejora en la importación de los útiles escolares basándose la influencia mutua que mantienen en la entrega eficiente de productos al cliente final, teniendo en consideración los costos, tiempos de entrega y la satisfacción del cliente.



6.2 Recomendaciones

Con base en los resultados obtenidos en esta investigación y en las debilidades identificadas en cada una de las dimensiones analizadas, se plantean a continuación una serie de recomendaciones orientadas a optimizar la gestión logística de la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones S.A.C., con énfasis en su influencia sobre el proceso de importación de útiles escolares. Las acciones propuestas son concretas y factibles, y están formuladas de manera que puedan ser evaluadas mediante indicadores de ejecución y resultado.

En primer lugar, se pudo visualizar el uso inadecuado del sistema ERP para la gestión de compras e inventarios, principalmente en la actualización y verificación de la información, para ello se recomienda capacitar al personal del área de compras e inventarios en el uso del ERP Softlink e integrar los módulos de planificación y control de inventarios. Esta acción deberá garantizar que el 100% del personal del área de compras e inventarios esté capacitado en el uso del sistema, y que al menos el 90% de los módulos operativos estén integrados. Como resultado, se espera que la empresa pueda reducir en un 30% los tiempos de espera en la reposición de útiles escolares y alcanzar una disponibilidad del 95% de estos durante las temporadas de alta demanda, además de mejorar la coordinación entre las áreas de compras, almacén e importaciones.

Asimismo, en relación con la gestión de inventarios, se identificó una falta de precisión en el control, lo que incrementa el riesgo de desabastecimiento o sobre stock. Para ello, se recomienda optimizar la gestión de inventarios a través de revisiones mensuales por familia de productos, mediante la implementación de

códigos de barras y un sistema de gestión de almacenes (WMS). Estas acciones deben lograr la codificación del 100% de los productos y la implementación total del WMS en todas las áreas del almacén, así como también debe ir acompañada de la implementación de una clasificación ABC, lo que facilitará el enfoque en los productos críticos. Con ello, se espera una disminución del 40% en los errores de inventario y una reducción del 50% en los quiebres de stock, construyendo así una gestión más eficiente y confiable en la empresa.

Otro aspecto que requiere atención es la gestión de distribución, donde se demostró que actualmente presenta rutas ineficientes y costos logísticos elevados. Para ello, se debe planificar el 100% de las rutas con el TMS presente en el ERP manejado por la empresa y monitorear en tiempo real las unidades de transporte. Con esta acción, se estima reducir en un 25% el tiempo promedio de entrega, disminuir en un 20% los costos logísticos y alcanzar un 90% de satisfacción por parte del cliente.

Por último, considerando que el personal del área logística carece de actualizaciones constantes en el rubro, se recomienda diseñar e implementar un programa continuo de capacitación logística con el objetivo de mejorar la eficiencia en los procesos de compras, inventarios y distribución, con una frecuencia mínima de una sesión trimestral y una participación del 95% del personal de las áreas mencionadas. Este proceso contribuirá directamente a mejorar la productividad logística en un 20% y reducir los errores operativos en un 30%, generando así un impacto positivo en la eficiencia general de Imperio Distribuciones e Inversiones SAC.

La implementación articulada de estas recomendaciones permitirá no solo superar las debilidades identificadas, sino también establecer una base sólida para una gestión logística más integrada, proactiva y orientada a la mejora continua. Con ello, la empresa podrá responder de manera más eficiente a las exigencias del mercado escolar y fortalecer su posicionamiento competitivo a nivel nacional.



REFERENCIAS (APA)

- Arenal, C. (2022). *Gestión de Proveedores MF1004*. Editorial Tutor Formación.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=v01mEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA59&dq=evaluaci%C3%B3n+de+proveedores&ots=ByhUjpRcEt&sig=z5dYuqGfMCW8LPDXsaqkdt7i2EA#v=onepage&q=evaluaci%C3%B3n%20de%20proveedores&f=false>
- Armas, S. (2022). *Plan de importación y distribución de insumos industriales para la compañía Zv Group S.A.S en Ecuador* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador] Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/a0148e6d-d212-4015-8687-744cb110bdfd/content>
- Alvarado et al. (2024). Impacto del comercio internacional mediante el transporte marítimo y su afectación con el medio ambiente. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(5),699-708.
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/2616
- Barrera et al. (2018). *Gestión de transportes y distribución*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/18412/74753515.pdf?sequence=3&isAllowed=y#page37>
- Baryannis et al. (2019). Predictive analytics and artificial intelligence in supply chain management: Review and implications for the future. *Computers & Industrial Engineering*, 137, 106024.

- Busca, V. (2021). El comienzo de la importación de artículos deportivos por una empresa familiar. Universidad Nacional de Cuyo. <https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/73ca0d65-ab0b-4aa2-a30f-af1b239f73a2/content>
- Bertalanffy, L. (1968). *General System Theory: Foundations, Development, Applications*. George Braziller.
- Cello Square (s.f.). Tiempo de entrega (Lead Time). <https://www.cello-square.com/es/glossary/view-1105.do>
- Cieza, K. & Pariona, Y. (2023). *Gestión logística y su relación con la gestión de importaciones de fibra óptica desde china a la empresa CIBRI*. [Tesis de licenciatura, Universidad Femenina del Sagrado Corazón] Repositorio institucional de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón. https://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.11955/1199/CiezaS_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cubides, H. (2022). Logística inversa en el ecommerce: métodos de control y gestión de devoluciones. Universidad Nacional Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/73ca0d65-ab0b-4aa2-a30f-af1b239f73a2/content>
- El Peruano (2023). ¡Año escolar 2023! Atienda estas claves para la compra de útiles escolares de calidad. *El Peruano* <https://www.elperuano.pe/noticia/204029-ano-escolar-2023-atienda-estas-claves-para-la-compra-de-utiles-escolares-de-calidad>
- Escudero, J. (2014). *Gestión de compras* (1ra ed.). Paraninfo. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=fNj7CAAQBAJ&oi=fnd&pg=P>

R1&dq=gesti%C3%B3n+de+compras+y+ventas&ots=_tVr-
e5xjh&sig=kALEtySWPboB5b6DFrI6fLdxIMw#v=onepage&q&f=false

Espinoza, N. & Romero, J. (2022). *Plan de mejora en procesos logísticos para la importación de repuestos de la empresa "Autopartes Americanas", en Machala, 2022.* Universidad Técnica de Machala. https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/21111/1/Trabajo_Titulacion_1270.pdf

Fernández, R. (2021). *Estrategias logísticas para mejorar la importación de maquinarias agrícolas y accesorios en la empresa grupo AGROTEC MAQUINARIAS S.A.C.* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán] Repositorio institucional de la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8963/Fern%C3%A1ndez%20P%C3%A9rez%20Ronald.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Global Comex (2022). *¿Cuáles son los costos de importación de carga en Perú?* <https://globalcomex.pe/cuales-son-los-costos-de-importacion-de-carga-en-peru/>

González et al. (2022). La gestión de inventarios, una herramienta eficaz en la toma de decisiones. Universidad de las Tunas. *Revista Opuntia Brava*, vol.14, núm.3, pp.225-236. <https://biblat.unam.mx/es/revista/opuntia-brava/articulo/la-gestion-de-inventarios-una-herramienta-eficaz-en-la-toma-de-decisiones>

Granados et al. (2022). Las condiciones explicativas de la lealtad del cliente en las relaciones comerciales B2B. *Innovar*, Vol.32, núm.85, pp.49–66. <https://doi.org/10.15446/innovar.v32n85.101126>

- Hernández et al. (2014). Metodología de la Investigación (6ta edición). *McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES*
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- Hurtado, F. (2018). Gestión Logística. Universidad San Ignacio del Loyola.
<https://repositorio.uigv.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/db7c6996-8c46-4a03-aaa4-31db831ed571/content>
- IBM (s.f.). *¿Qué es la gestión de proveedores?* <https://www.ibm.com/es-es/topics/supplier-management>
- Ivanov, D. (2020). Viable supply chain model: integrating agility, resilience and sustainability perspectives—lessons from and thinking beyond the COVID-19 pandemic. *Annals of Operations Research*, 1-21.
- Jugo, I. (28 de febrero de 2024). Inicio de clases: cómo el uso de accesorios escolares aptos y funcionales motiva a los estudiantes. *El Comercio*
https://elcomercio.pe/hogar-familia/familia/inicio-de-clases-como-el-uso-de-accesorios-escolares-aptos-y-funcionales-motiva-a-los-estudiantes-noticia/?ref=ecr#google_vignette
- Luna, J. (2022). *El deseo de un buen año escolar 2022.*
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-deseo-de-un-buen-ano-escolar-2022>
- Meza, E. (2025). Campaña escolar 2025: mypes prevén ventas de hasta s/.1.200 millones.
<https://www.infobae.com/peru/2025/01/28/campana-escolar-2025-mypes-preven-ventas-de-hasta-s1200-millones/>

Mentzer et al. (2001). Defining supply chain management. *Journal of Business Logistics*, 22(2), 1-25.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (s.f.). *Tratado de Libre Comercio entre el Perú y China*.
https://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/En_Vigencia/China/inicio.html

Ohno, T. (1988). *Just-in-time for today and tomorrow*. Productivity Press.

Ortega, K. (2024). *Diferencia entre administración y gestión*.
<https://worldcampus.saintleo.edu/blog/diferencia-entre-administracion-y-gestion-en-las-empresas>

Prabowo et al. (2022). *The influence of atmosphere and responsiveness on customer satisfaction of bank sulut go* [La influencia de la atmósfera y la capacidad de respuesta en la satisfacción del cliente del Banco SulutGO] (pp.292.301). *Jurnal EMBA*.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/40080>.

Pérez, P. & Gil, E. (2021). *Modelos de RASCH en administración de empresas.2019*. Universidad de La Laguna. <https://www.fyde-cajacanarias.es/wp-content/uploads/2022/01/E-BOOK-WS-RASCH-2019.pdf#page=30>

Porter, M. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press.

Quinteros, J. (2024). *Plan de Gestión para la Importación de Repuestos Procedentes de China en la Empresa Muelles y Hojas el Manases*. [Tesis de grado, Universidad de Santander] Repositorio institucional de la Universidad

de Santander. <https://repositorio.udes.edu.co/entities/publication/231506ff-df94-48d7-86a4-a3461fca9c0>

Rigotti, T. (s.f.). *Qué es la comunicación con el cliente*.
<https://www.eaeprogramas.es/blog/negocio/empresa/que-es-la-comunicacion-con-el-cliente>

Rodsevich, M. (2024). *¿Qué es la comunicación interna y por qué es importante para tu empresa?* <https://prlab.co/es/blog/que-es-la-comunicacion-interna-y-por-que-es-importante/>

Rogers, D., & Tibben-Lembke, R. (1999). *Going backwards: Reverse logistics trends and practices*. Reverse Logistics Executive Council.

Ricardo, D. (1817). *Principios de economía política y tributación*. (Trad. E. Hazera). Editorial Ayuso. (Obra original publicada en 1817).

Rivera, M., & Vera, C. (2024). *Estrategias empresariales para la internacionalización de la uvilla ecuatoriana al mercado de Canadá, 2024*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Universidad de Guayaquil. <https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/1375ba8f-7965-4dba-bac4-c6a8f48b5048/content>

Salazar, G. (2020). *Costos de importación y su relación con el precio de venta de la empresa J.R. & L.C. Inversiones H & M E.I.R.L. del distrito de Villa el Salvador en el periodo 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú] Repositorio institucional de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1188/Salazar%20Tito%2C%20Gafet%20Leoncio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Santos, B. (2022). Gestión del conocimiento y sostenibilidad en la gestión de la cadena de suministro. Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín. *Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, vol.24, núm.3, pp. 732-748. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8586714>
- Suarez, E. (2021). *Gestión logística de aprovisionamiento para Leoncito Sociedad Anónima, Chiclayo, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] Repositorio institucional de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4738/1/TL_SuarezZuloetaEfre.pdf
- SUNAT (s.f.). Documentos para el despacho aduanero. <https://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/donaciones/documentosDespAdua.html>
- Smith, A (1776). *La riqueza de las naciones*. (Trad. C. Rodríguez). Alianza Editorial. (Obra original publicada en 1776)
- Universidad Internacional de la Rioja. (2024). Teorías del comercio internacional. UNIR. <https://www.unir.net/revista/empresa/teorias-comercio-internacional/>
- Vargas, Z. (2009). *La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. Universidad de Costa Rica. Revista Educación, vol.33, núm.1, pp.155-165. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Villón, A. (2021). *Rotación de inventario y su importancia en la aplicación en el sector comercial*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5895/1/UPSE-TCA-2021-0086.pdf>

Wood, D. (2024). *Logistics*. *Britannica* Money

<https://www.britannica.com/money/logistics-business#ref346422-1>



APÉNDICE I: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES				DISEÑO METODOLÓGICO	
			VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES		
¿De qué manera la gestión logística influye en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones, 2023?	Determinar cómo la gestión logística influye en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones, 2023.	La gestión logística tiene una influencia significativa en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones, 2023.	GESTIÓN LOGÍSTICA	La gestión logística es el proceso de gestionar el desplazamiento de la materia prima o producto final de una empresa proveedora hasta el cliente, priorizando el correcto almacenamiento, los puntos de distribución, los tiempos de entrega y la satisfacción del cliente. Además, se encarga de respetar el correcto funcionamiento del ciclo de vida de un producto para que este llegue al lugar indicado y en el tiempo correcto (Hurtado, 2018).	Gestión de compras	Tiempo de respuesta Lead Time Satisfacción de clientes	ENFOQUE: Cuantitativo	
					Gestión de inventarios	Rotación de inventarios. Nivel de inversión.		DISEÑO: No experimental
					Gestión de distribución	Nivel de satisfacción. Tiempo de entrega de pedidos		
						Tasa de devoluciones Evaluación de proveedores		NIVEL: Correlacional
¿De qué manera la gestión de compras influye en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones, 2023?	Determinar cómo la gestión de compras influye en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones, 2023.	La gestión de compras tiene una influencia significativa en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones, 2023.	IMPORTACIÓN	La importación es la acción que una persona natural y/o jurídica mediante la negociación adquiere bienes o servicios de países extranjeros, con la finalidad de que estos sean comercializados nacionalmente o para uso propio. Así mismo, se cuenta con la presencia de autoridades aduaneras encargadas del control de la entrada y salida de mercaderías y del transporte internacional encargado de la movilización de los bienes (Busca, 2021).	Gestión de proveedores	Nivel de calidad Índice de devolución de productos.	POBLACIÓN: Personas pertenecientes al área administrativa, logística, compras y de importación de la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones S.A.C	
						Eficiencia		MUESTRA: 41 personas
					Gastos logísticos	Flete Costos aduaneros		
						Documentación		INSTRUMENTO: Cuestionario (Escala de Likert)
¿De qué manera la gestión de inventarios influye en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones, 2023?	Determinar cómo la gestión de inventarios influye en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones, 2023.	La gestión de inventarios tiene una influencia significativa en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones, 2023.	IMPORTACIÓN	La importación es la acción que una persona natural y/o jurídica mediante la negociación adquiere bienes o servicios de países extranjeros, con la finalidad de que estos sean comercializados nacionalmente o para uso propio. Así mismo, se cuenta con la presencia de autoridades aduaneras encargadas del control de la entrada y salida de mercaderías y del transporte internacional encargado de la movilización de los bienes (Busca, 2021).	Control de aduanas	Tiempo de respuesta aduanera.		
¿De qué manera la gestión de distribución influye en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones, 2023?	Determinar cómo la gestión de distribución influye en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones, 2023.	La gestión de distribución tiene una influencia significativa en la importación de útiles escolares de China en la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones, 2023.	GESTIÓN LOGÍSTICA	La gestión logística es el proceso de gestionar el desplazamiento de la materia prima o producto final de una empresa proveedora hasta el cliente, priorizando el correcto almacenamiento, los puntos de distribución, los tiempos de entrega y la satisfacción del cliente. Además, se encarga de respetar el correcto funcionamiento del ciclo de vida de un producto para que este llegue al lugar indicado y en el tiempo correcto (Hurtado, 2018).				

APÉNDICE II: INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Buen día estimado colaborador(a):

Somos estudiantes de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón de la carrera de Administración de Negocios Internacionales. Estamos realizando una investigación que lleva por título “GESTIÓN LOGÍSTICA E IMPORTACIÓN DE ÚTILES ESCOLARES EN IMPERIO DISTRIBUCIONES E INVERSIONES SAC, 2024” para identificar la relación de variables, para lo cual necesitamos de su colaboración dando respuesta al siguiente cuestionario el cuál fue realizado con propósitos netamente académicos.

Se requiere de su completa honestidad y veracidad en la resolución de cada una de las 23 preguntas existentes en el presente cuestionario. No existe respuesta incorrecta.

Se está considerando una escala de respuestas:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Confabilidad: Este trabajo es realizado con propósitos académicos y las respuestas adquiridas son anónimas y procesadas verídicamente.

¡Gracias por su participación!

CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACIÓN						
Variable 1: Gestión Logística		1	2	3	4	5
Gestión de compras						
1	¿Considera usted que la empresa responde rápidamente a las solicitudes de requerimiento para evitar el desabastecimiento?					
2	¿Considera usted que el tiempo de respuesta del área de compras es suficiente para mantener un adecuado nivel de inventario?					
3	¿Considera usted que los tiempos de entrega de productos por parte de los proveedores satisfacen los requerimientos operativos del área de compras?					
4	¿Considera usted que la empresa satisface las expectativas de los clientes respecto a la disponibilidad de productos?					
5	¿Considera usted que la gestión proactiva del área de compras contribuye a mantener un nivel de inventario que cumpla con la demanda del cliente?					
6	¿Considera usted que el cliente elegiría a la competencia en caso de insuficiencia de stock de productos escolares?					
Gestión de inventarios						
7	¿Considera usted que la empresa maneja adecuadamente la rotación de inventarios para evitar el desabastecimiento?					
8	¿Considera usted que la rotación de inventarios es suficiente para mantener la disponibilidad constante de productos?					
9	¿Considera usted que la inversión en inventarios es adecuada para cubrir la demanda de productos?					
Gestión de distribución						
10	¿Considera usted que el proceso de distribución cumple con los estándares de calidad que espera el cliente?					
11	¿Considera usted que la rapidez de entrega de pedidos es suficiente para satisfacer la demanda de productos?					
12	¿Considera usted que la empresa gestiona adecuadamente las devoluciones para minimizar el impacto en la disponibilidad de productos?					
Variable 2: Importación						
Gestión de proveedores						
13	¿Considera usted que los proveedores cumplen con los plazos de entrega acordados?					
14	¿Considera usted que la elección adecuada del proveedor contribuye a reducir los problemas de desabastecimiento?					
15	¿Considera usted que los productos importados cumplen con los estándares de calidad requeridos por la empresa?					
16	¿Considera usted que el índice de devoluciones de productos importados afecta la disponibilidad en inventario y gasto financiero de la empresa?					
17	¿Considera usted que la empresa realiza un seguimiento constante a sus proveedores internacionales para asegurar entregas eficientes y a tiempo?					
18	¿Considera usted que la empresa mantiene una comunicación efectiva con sus proveedores para optimizar los procesos de importación?					
Gastos logísticos						
19	¿Considera usted que los costos de flete afectan la cantidad y precio del producto que la empresa importa?					
20	¿Considera usted que los controles aduaneros y recaudación de impuestos afectan la frecuencia y la disponibilidad de productos?					
21	¿Considera usted que los costos aduaneros reducen la capacidad de la empresa para mantener una planificación eficiente del inventario?					
Control de aduanas						
22	¿Considera usted que la empresa cuenta con la documentación necesaria y la declaración aduanera adecuada para pasar los controles aduaneros con facilidad?					
23	¿Considera usted que el tiempo de respuesta frente al control aduanero es adecuado para garantizar la llegada oportuna de los productos al almacén de la empresa?					

APÉNDICE III: CONSENTIMIENTO INFORMADO ENCUESTADOS

Somos Jamiled Mariana Gonzales Samame y Alison Jovana Inga Rodríguez, bachilleres de la carrera de Administración de Negocios Internacionales, y actualmente nos encontramos realizando la investigación titulada “Gestión Logística e Importación de Útiles Escolares en Imperio Distribuciones e Inversiones SAC, 2024”. Este proyecto tiene como propósito analizar e identificar las estrategias logísticas que mejor se adapten a las necesidades de la empresa, contribuyendo así a optimizar su proceso de importación de útiles escolares. La información obtenida permitirá brindar una visión más clara y detallada sobre las prácticas implementadas, facilitando la detección de posibles errores y el reconocimiento de los aciertos cometidos a lo largo de su gestión, con el fin de fortalecer la eficiencia y competitividad de la organización en sus operaciones internacionales.

La participación en este estudio es completamente voluntaria y la información proporcionada será utilizada únicamente con fines académicos, garantizando la confidencialidad, el anonimato y el tratamiento ético de los datos. Por motivos de privacidad, los datos recolectados no serán divulgados públicamente ni empleados para otros fines distintos a los establecidos en la investigación.

Se deja constancia de que la persona que decida colaborar tiene derecho a solicitar aclaraciones, limitar el acceso a determinada información o retirar su participación en cualquier momento, sin que ello implique ningún tipo de consecuencia o penalización.

Desde ya agradecemos su participación.

APÉNDICE IV: CONSENTIMIENTO INFORMADO JUICIO DE EXPERTOS

El presente documento tiene como finalidad informar sobre la participación en el juicio de expertos correspondiente a la investigación titulada “Gestión Logística e Importación de Útiles Escolares en Imperio Distribuciones e Inversiones SAC, 2024”, desarrollada por los bachilleres Jamilyed Mariana Gonzales Samame y Alison Jovana Inga Rodriguez.

La colaboración en este proceso es voluntaria y consiste en la evaluación técnica y académica de los instrumentos de investigación, con el objetivo de garantizar su validez y pertinencia en relación con las variables de estudio.

Se informa que la participación se realizará de manera confidencial, y la información proporcionada será utilizada exclusivamente con fines académicos, respetando los principios de ética profesional, anonimato y confidencialidad.

Asimismo, se reconoce el derecho a solicitar aclaraciones, retirar la participación o limitar el uso de la información brindada en cualquier momento, sin que ello implique consecuencia o penalización alguna.

Los aportes brindados por las personas que colaboren en el juicio de expertos serán tratados con respeto y rigor académico, y se emplearán únicamente para mejorar la calidad metodológica del estudio. Los resultados finales serán presentados de manera ética y responsable, sin incluir información personal o identificable.

Desde ya agradecemos su participación.

APÉNDICE V: CONSENTIMIENTO INFORMADO EMPRESA

Por medio de la presente, nos dirigimos a ustedes con el fin de solicitar su amable autorización para que la empresa Imperio Distribuciones e Inversiones SAC participe en la investigación titulada "Gestión Logística e Importación de útiles escolares en Imperio Distribuciones e Inversiones SAC, 2024.", realizada por los bachilleres Jamilyd Mariana Gonzales Samame y Alison Jovana Inga Rodriguez, en el periodo 2024.

La empresa será informada de los objetivos, alcance y metodología de la investigación; así mismo, autoriza la recopilación de información, la cual será utilizada únicamente con fines académicos, manteniendo en todo momento la confidencialidad y ética profesional.

Se deja constancia que la participación de la empresa es voluntaria, y que tiene derecho a solicitar aclaraciones, limitar el acceso a determinada información y, si lo considera necesario, retirar su consentimiento en cualquier momento sin que ello genere consecuencias negativas.

Asimismo, la empresa entiende que los resultados de la investigación serán utilizados de manera ética y responsable, contribuyendo al análisis y mejora de procesos, y que podrán ser presentados en el trabajo académico de los bachilleres, respetando siempre los principios de confidencialidad y transparencia.

Agradecemos de antemano su colaboración y disposición para contribuir al desarrollo de esta investigación, la cual busca generar aportes significativos a la gestión logística de la empresa.

APÉNDICE VI: RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones han sido diseñadas para atender los hallazgos de la investigación. Se plantean acciones concretas, acompañadas de indicadores de seguimiento que permitirán monitorear su implementación, optimización y efectividad.

Problema	Acción concreta para realizar	Indicador de ejecución (meta)	Indicador de resultados (meta)
Uso inadecuado del sistema ERP para gestión de compras e inventario.	Capacitar al personal en el uso del ERP e integrar módulos de planificación y control de inventarios.	<ul style="list-style-type: none"> • 100% del personal de compras e inventario capacitado en ERP • 90% de los módulos del ERP operativos e integrados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir en un 30% los tiempos de espera en reposición de productos. • Alcanzar una disponibilidad del 95% de productos en temporada alta.
Gestión de inventarios poco precisa y con riesgo de desabastecimiento o sobre stock.	Implementar códigos de barras y un sistema de gestión de almacenes (WMS)	<ul style="list-style-type: none"> • 100% de los productos codificados con código de barras. • WMS implementado al 100% en todas las áreas del almacén. • Clasificación ABC del inventario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disminuir en un 40% los errores de inventario. • Reducir los quiebres de stock en un 50%.
Distribución ineficiente y altos costos logísticos.	Diseñar rutas optimizadas y adoptar un sistema de gestión de transporte (TMS).	<ul style="list-style-type: none"> • 100% de las rutas planificadas con TMS. • 100% de transportes monitoreados en tiempo real. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir el tiempo promedio de entrega en un 25%. • Disminuir los costos logísticos en un 20%. • Aumentar la satisfacción del cliente en un 90%.
Personal con falta de actualización en prácticas logísticas.	Diseñar e implementar un programa continuo de capacitación logística.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar mínimo 1 capacitación por trimestre. • Lograr participación del 95% del personal logístico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la productividad logística en un 20%. • Disminuir errores operativos en un 30%.