



Universidad Femenina del Sagrado Corazón

Facultad de Gestión Empresarial

Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales

GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE  
IMPORTACIONES DE FIBRA ÓPTICA DESDE CHINA A LA EMPRESA  
CIBRI

Tesis presentada por:

KIARA YAMILEY CIEZA SALDAÑA

YOSELIN ERIKA PARIONA YUFRA

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.

Asesora:

Gloria Esther Valdivia Camacho

Código Orcid: 0000-0003-4997-2452

Lima – Perú

AÑO 2023

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

KIARA YAMILEY CIEZA SALDAÑA

YOSELIN ERIKA PARIONA YUFRA

---

Dra. Gloria Esther Valdivia Camacho  
Asesora



---

Dra. Gloria Esther Valdivia Camacho  
Presidente



---

Dr. Santos David Vargas Guillén  
Miembro del Jurado



---

Mg. Luis Ricardo Salazar Quea  
Miembro del Jurado



---

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

## Declaratoria de Originalidad del Asesor

<b>Facultad o Escuela de Posgrado:</b>	Facultad de Gestión Empresarial
<b>Escuela Profesional o Programa Académico:</b>	Administración de Negocios Internacionales
<b>Dependencia a la que pertenece el docente asesor:</b>	Departamento Académico de Ciencias y Administración
<b>Docente asesor que verifica la originalidad:</b>	Gloria Esther Valdivia Camacho
<b>ORCID:</b>	0000-0003-4997-2452
<b>Título del documento:</b>	GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE IMPORTACIONES DE FIBRA ÓPTICA DESDE CHINA A LA EMPRESA CIBRI.
<b>Autora(s) del documento:</b>	Kiara Yamiley Cieza Saldaña Yoselin Erika Pariona Yufra
<b>Mecanismo utilizado para detección de originalidad:</b>	Software Turnitin
<b>Nº de trabajo en Turnitin: (10 dígitos)</b>	2259894870
<b>Porcentaje de <u>similitud</u> detectado:</b>	19 %
<b>Fuentes originales de las similitudes detectadas:</b>	Fuentes de internet = 18% Publicaciones = 5% Trabajos del estudiante = 13%
<p>GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE IMPORTACIONES DE FIBRA ÓPTICA DESDE CHINA A LA EMPRESA CIBRI</p> <hr/> <p style="color: red; font-size: small;">INFORME DE ORIGINALIDAD</p> <hr/> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: 2em; color: red;"><b>19%</b></p> <p style="font-size: x-small;">INDICE DE SIMILITUD</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: 1.5em;"><b>18%</b></p> <p style="font-size: x-small;">FUENTES DE INTERNET</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: 1.5em;"><b>5%</b></p> <p style="font-size: x-small;">PUBLICACIONES</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: 1.5em;"><b>13%</b></p> <p style="font-size: x-small;">TRABAJOS DEL ESTUDIANTE</p> </div> </div> <hr/>	
<p>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.</p>	
<b>Fecha de aplicación en Turnitin: (dd-mm-aaaa)</b>	15-12-2023

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: Gestión logística y su relación con la gestión de importaciones de fibra óptica desde China a la empresa CIBRI, tiene como objetivo medir la relación entre la gestión logística y la gestión de importaciones de fibra óptica.

La metodología de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es aplicada, con nivel descriptivo-correlacional y el diseño es no experimental.

La muestra está conformada por 32 trabajadores del área de logística e importación de la empresa. El método de muestra es no probabilístico, se utilizó técnica de encuesta y se aplicó el instrumento cuestionario. En el proceso de investigación se siguieron las siguientes fases, primero se realizó el levantamiento de información relativo a los procesos logísticos ejecutados, en la segunda fase se analizaron los datos obtenidos; finalmente, en la tercera fase se presentaron los resultados.

Los resultados de la encuesta aplicada a la muestra permitieron validar la hipótesis general y la conclusión a la que se llegó fue que con una buena gestión logística también hay una buena gestión importaciones de la empresa.

**Palabras claves:** Gestión logística, gestión de importaciones, compras, almacenes.

## ABSTRACT

The present research work entitled: Logistics management and its relationship with the management of fiber optic imports from China to the CIBRI company, aims to measure the relationship between logistics management and the management of fiber optic imports.

The research methodology had a quantitative approach, the type of research is applied, with a descriptive-correlational level and the design is non-experimental.

The sample is made up of 32 workers from the logistics and import area of the company. The sampling method is non-probabilistic, a survey technique was used and the questionnaire instrument was applied. In the research process, the following phases were followed: first, information was collected regarding the logistical processes executed; in the second phase, the data obtained was analyzed; Finally, in the third phase the results were presented.

The results of the survey applied to the sample allowed the general hypothesis to be validated and the conclusion reached was that with good logistics management there is also good import management of the company.

**Keywords:** Logistics management, import management, purchasing, warehouses

## DEDICATORIA

A mi madre con todo mi amor, pues su dedicación hizo que yo lograré mis metas.

A mi hija Keyra por ser mi motivación para superarme.

A mis hermanos por su apoyo y motivación permanente.

Cieza Saldaña Kiara

A mi madre con todo mi amor, por su apoyo incondicional, motivación a diario y por todos los consejos que me da.

A mis abuelitos y a mis hermanos.

A todas las personas que influyeron positivamente en mí y me ayudaron a superarme.

Pariona Yufra Yoselin

## AGRADECIMIENTO

A Dios quien siempre nos protege y nos da las fuerzas para seguir adelante.

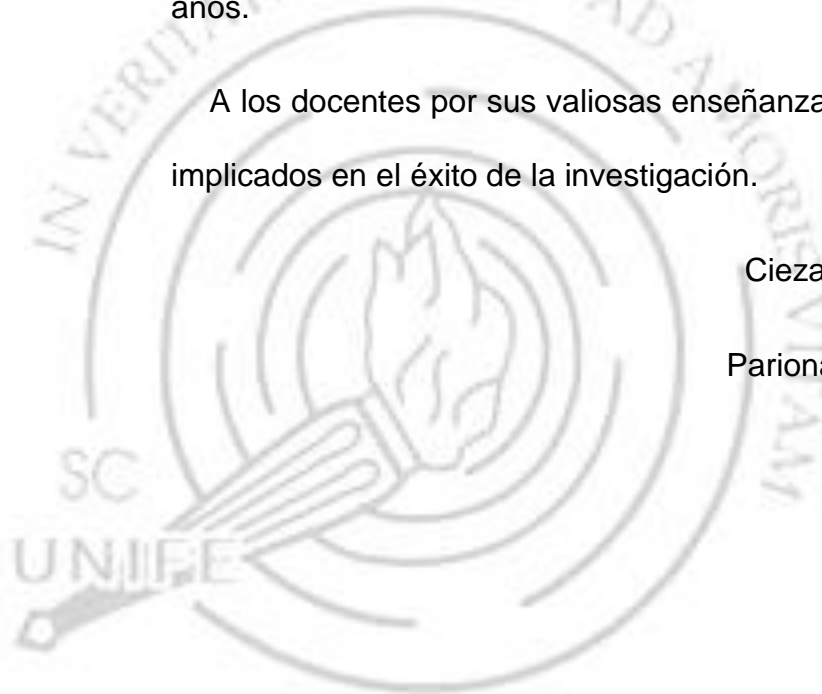
A nuestra asesora Gloria Valdivia, por transmitirnos sus conocimientos y guiarnos durante el desarrollo de la presente tesis.

A nuestra alma mater UNIFE, por acogernos durante cinco años.

A los docentes por sus valiosas enseñanzas y a todos los implicados en el éxito de la investigación.

Cieza Saldaña Kiara

Pariona Yufra Yoselin



# ÍNDICE

<b>DECLARATORIA.....</b>	<b>3</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>4</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>6</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>7</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>8</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>9</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>12</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>13</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>18</b>
1.1 Planteamiento del problema .....	18
1.1.1 Formulación del problema .....	24
1.2 Justificación de la investigación.....	24
1.3 Delimitación de la investigación.....	25
1.4 Objetivos de la investigación .....	25
1.4.1 Objetivo general.....	25
1.4.2 Objetivos específicos .....	25
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>26</b>



2.1 Antecedentes de la investigación .....	26
2.2 Bases teóricas .....	30
2.3 Definición de términos .....	38
2.4 Formulación de hipótesis.....	40
2.4.1 Hipótesis general .....	40
2.4.2 Hipótesis específicas .....	40
<b>CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>41</b>
3.1 Nivel, tipo y diseño de la investigación .....	41
3.2 Población y muestra .....	42
3.3 Operacionalización de las variables del estudio .....	45
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	47
3.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento y análisis de datos .....	47
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....</b>	<b>49</b>
4.1 Análisis descriptivo de resultados.....	49
4.2. Contrastación de hipótesis .....	77
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>81</b>
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>83</b>
<b>REFERENCIAS (APA) .....</b>	<b>86</b>
APÉNDICE .....	90
<b>APÉNDICE I: Matriz de consistencia .....</b>	<b>90</b>

APÉNDICE II: INSTRUMENTOS.....91

APÉNDICE III: PRUEBA DE CONFIABILIDAD .....94



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Principales países importadores de fibra óptica (CIF miles de dólares) .....	19
<b>Tabla 2</b> Principales Países Exportadores de Fibra Óptica (CIF miles de dólares)...	20
<b>Tabla 3</b> Importaciones de la empresa CIBRI SAC 2019-2022 (CIF miles de dólares) .....	22
<b>Tabla 4</b> Población de la empresa CIBRI.....	42
<b>Tabla 5</b> Muestra de la empresa CIBRI.....	44
<b>Tabla 6</b> Operacionalización de las variables.....	45
<b>Tabla 7</b> Resultados numéricos y porcentuales de la dimensión de gestión de compras .....	49
<b>Tabla 8</b> Resultados numéricos y porcentuales de la dimensión de gestión de almacenes.....	58
<b>Tabla 9</b> Resultados numéricos y porcentuales de la dimensión de costos.....	68
<b>Tabla 10</b> Resultados numéricos y porcentuales de la dimensión de Gestión Aduanera.....	74
<b>Tabla 11</b> Método coeficiente de correlación de Rho de spearman entre las variables gestión logística y gestión de importaciones.....	78
<b>Tabla 12</b> Método coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables gestión de compras y gestión de importaciones .....	79
<b>Tabla 13</b> Método coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables gestión de almacenes y gestión de importaciones.....	80

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Considera que la empresa realiza una eficiente gestión de compras.....	50
<b>Figura 2</b> Considera que a través de la eficiencia en la gestión de compras la empresa puede reducir costos.....	51
<b>Figura 3</b> Considera importante que la empresa realice un análisis de la eficiencia en la gestión de compras.....	52
<b>Figura 4</b> Considera que el área de compras tiene una comunicación eficiente con el área de ventas.....	53
<b>Figura 5</b> Considera que la mercadería cumple con todas las especificaciones requeridas.....	54
<b>Figura 6</b> Considera que en el proceso de gestión de compras se hace seguimiento a la cantidad de mercadería devuelta en cada importación.....	55
<b>Figura 7</b> Tiene conocimiento de que la empresa está en búsqueda de otros proveedores para mejorar su gestión de compras.....	56
<b>Figura 8</b> Considera que la empresa debe implementar la rotación de proveedores para una correcta gestión de compras.....	57
<b>Figura 9</b> Considera que se controla el espacio para almacenar los inventarios	59
<b>Figura 10</b> Considera que se controla regularmente el estado óptimo de los inventarios.....	60
<b>Figura 11</b> Considera importante controlar la cantidad de mercadería en el almacén. .....	61

<b>Figura 12</b> Considera que la empresa posee la cantidad necesaria de inventarios para la comercialización.....	62
<b>Figura 13</b> Considera importante que se controle regularmente el tiempo del inventario en almacén.....	63
<b>Figura 14</b> Considera que el tiempo requerido para la rotación de inventarios influye en la reducción de costes de almacenamiento.....	64
<b>Figura 15</b> Considera que la empresa utiliza un tiempo adecuado para el despacho de los inventarios.....	65
<b>Figura 16</b> Considera importante que se controle regularmente los costos de inventario almacenados.....	66
<b>Figura 17</b> Considera que los costos de los inventarios de la empresa son competitivos.....	67
<b>Figura 18</b> Considera que la empresa optimiza el costo de almacenamiento en los costos logísticos.....	69
<b>Figura 19</b> Considera importante que la empresa evalúe regularmente los costos de almacenamiento para minimizar los costos logísticos.....	70
<b>Figura 20</b> Considera que la empresa mantiene un costo de transporte optimo dentro de los costos logísticos.....	71
<b>Figura 21</b> Considera importante el registro de costos se seguimiento en el transporte.....	72
<b>Figura 22</b> Considera que el costro de transporte es un componente importante dentro de los costos logísticos.....	73
<b>Figura 23</b> Considera importante que al agilizar el tiempo de transporte se da una buena gestión aduanera.....	75

**Figura 24** Considera importante que la empresa evalúe regularmente el tiempo empleado en la importación de los productos para mejorar la gestión aduanera.....76

**Figura 25** Considera usted que el medir el tiempo del despacho aduanero dará como resultado una gestión aduanera eficiente y eficaz.....77



## INTRODUCCIÓN

Actualmente el comercio exterior está teniendo mayor auge y todo ello gracias a la globalización. Las alianzas que ha formado el Perú han favorecido a que cada vez sean más las personas que se interesen por el intercambio de bienes y servicios favoreciendo al impulso de la economía. Dentro de ello, la importación toma cierta relevancia debido a que al igual que las exportaciones también aporta positivamente al país. Por ejemplo, al introducirse nuevos productos en el mercado local, se logra satisfacer la necesidad y demanda de las personas, permite incrementar la calidad de los productos y a un costo más bajo.

Dentro de esta corriente se encuentra la empresa CIBRI S.A.C donde una de sus actividades principales en la importación de cables de fibra óptica, pero requiere tener una correcta gestión logística para conseguir procesos eficientes y óptimos.

En relación con ello, el presente trabajo busca analizar la importancia de la gestión logística para evitar problemas de desabastecimiento, falta de planificación y control de las importaciones de fibra óptica, sobre costos, entre otros.

La estructura de la investigación se divide en lo siguiente:

**CAPÍTULO I** – Se presenta el problema de la investigación, realizando un pequeño análisis de la problemática, y planteando las razones que justifican la investigación; además se determina el objetivo principal y objetivos específicos.

**CAPÍTULO II** – Se desarrolla el marco teórico, tomándose como base antecedentes internacionales y nacionales relacionados a la gestión logística; también, la fundamentación de las bases teóricas relacionadas a la gestión logística y las

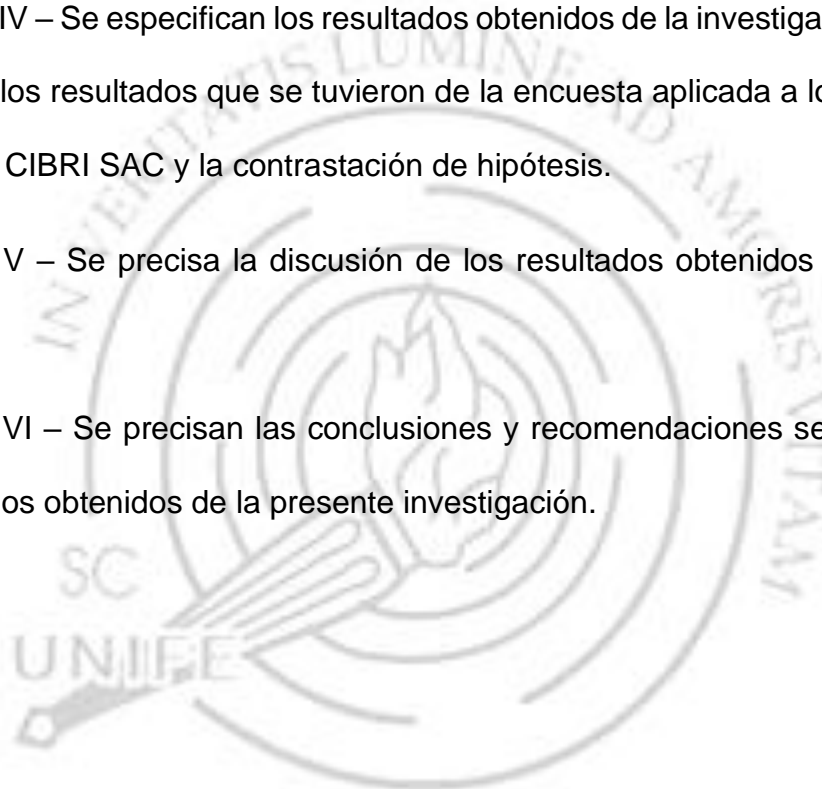
importaciones, la definición de términos, se presenta la hipótesis general y las hipótesis específicas.

CAPÍTULO III – Se precisa el diseño metodológico, nivel, tipo y diseño de la investigación. también, se especificará el tamaño de la muestra con la que se trabajó, las técnicas e instrumentos con los que se recolectaron los datos y técnicas estadísticas para el procesamiento y análisis de datos.

CAPÍTULO IV – Se especifican los resultados obtenidos de la investigación, el análisis descriptivo de los resultados que se tuvieron de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa CIBRI SAC y la contrastación de hipótesis.

CAPÍTULO V – Se precisa la discusión de los resultados obtenidos en la presente investigación.

CAPÍTULO VI – Se precisan las conclusiones y recomendaciones según el análisis de los resultados obtenidos de la presente investigación.





# CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1 Planteamiento del problema

Mundialmente estamos atravesando por la cuarta revolución industrial; en ese marco, el sector de las telecomunicaciones ha ido cobrando cada vez mayor relevancia, debido a que cada país busca tener una infraestructura óptima para el desarrollo de los servicios de la economía digital.

La fibra óptica tiene una amplia gama de ventajas que pueden beneficiar a las telecomunicaciones, gracias a características como su alta capacidad de transmisión, su resistencia a las interferencias electromagnéticas y su bajo costo potencial, dado que el material básico utilizado en su fabricación es abundante, entre otros aspectos destacados (Prieto, 2014, p. 7).

Por consiguiente, la fibra óptica se ha consolidado como la opción más adecuada para hacer frente al incremento en la necesidad de acceso a internet de alta velocidad y al procesamiento de aplicaciones en la nube, demandados tanto por consumidores individuales como por empresas.

Seguidamente, se mostrará a los principales 10 países importadores a nivel mundial de Fibras ópticas, haces y cables de fibras ópticas cuya partida arancelaria es la siguiente 9001.10.00.00

En la Tabla 1, se observa el valor CIF en miles de dólares de las importaciones mundiales de fibra de óptica en el periodo del 2018 al 2022 donde China y Estados Unidos sobresalen como los principales países importadores de este producto debido a que ambos son países bastante abiertos al comercio exterior.

Durante los primeros tres años de ese periodo las importaciones a nivel mundial se daban de manera normal. Sin embargo, en el año 2020, en la mayoría de los países se registró una disminución notable en las cifras de importaciones debido al COVID-19 que afectó al comercio exterior. Sin embargo, la empresa CIBRI no sufrió consecuencias negativas debido a que su proveedor China tampoco tuvo una disminución muy significativa de sus importaciones.

**Tabla 1**

*Principales países importadores de fibra óptica (CIF miles de dólares)*

País	2018	2019	2020	2021	2022
Mundo	2557.7	2299.0	2029.7	2347.4	2630.9
China	371.5	341.9	353.7	391.0	332.1
Estados Unidos	204.4	183.2	190.2	223.1	303.6
Rumania	50.2	92.5	67.9	80.3	153.8
Francia	133.0	190.1	118.9	127.1	133.5
Alemania	129.2	109.5	107.8	141.5	120.7
Reino unido	71.5	64.8	70.6	78.6	112.6
India	148.2	81.7	55.7	71.2	92.9
Países bajos	70.2	68.0	66.6	78.8	78.0
Italia	52.1	59.8	43.6	63.6	75.7
Polonia	87.1	75.2	70.4	60.9	72.7

Fuente. TradeMap

Por otro lado, tenemos a los principales 10 países exportadores a nivel mundial de la partida arancelaria 9001.10.00.00

En la Tabla 2, se observa el valor CIF en miles de dólares de las exportaciones mundiales de fibra de óptica en el periodo del 2018 al 2022 donde China sobresale como país exportador seguido de Estados Unidos. A pesar de que la mayoría de los países redujeron sus exportaciones en el 2020 debido a la crisis sanitaria originada por el COVID-19.

**Tabla 2**

*Principales Países Exportadores de Fibra Óptica (CIF miles de dólares)*

País	2018	2019	2020	2021	2022
Mundo	2.496,3	2.201,4	2.096,4	2.557,7	2.721,6
China	372,7	358,9	302,7	474,6	747,1
Estados Unidos	611,6	514,5	470,8	469,0	458,3
Japón	374,4	291,1	243,4	253,8	277,1
India	283,2	239,7	204,6	420,0	213,3
Alemania	131,8	121,1	122,2	167,8	152,5
Países Bajos	66,6	63,0	70,0	89,8	127,0
Italia	19,0	29,6	41,5	73,9	83,1
Dinamarca	76,4	78,8	81,1	69,7	70,8
Corea	71,2	38,9	43,9	50,0	58,5
Hong Kong, China	114,1	76,7	45,1	71,4	57,8

Fuente. TradeMap

Nuestro país progresa constantemente en la mejora de la calidad de la conexión a internet, y esto se destaca aún más con el reciente lanzamiento de la red 5G. Sin

embargo, es esencial no pasar por alto las localidades que todavía carecen de estos servicios.

Los resultados de la encuesta nacional de hogares indicaron que, durante el tercer trimestre de 2020, el 70.3% de los niños de seis años contaban con conexión a internet., centrándose en Lima y Lima Metropolitana el porcentaje ascendió a 83.4%; mientras que en las zonas rurales del país se obtuvo un 41.7% (Sociedad de Comercio Exterior del Perú [ComexPerú], 2021).

A pesar de estos avances, representa un reto el despliegue de infraestructura para que llegue los servicios de telefonía e internet a zonas alejadas y necesitadas; por ende, es trabajo del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) ayudar a que más hogares cuenten con mayor accesibilidad a servicios digitales, puesto que es el organismo encargado de fijar las políticas de proyectos para la expansión de infraestructura en el país.

Sin embargo, se proyecta que 4 millones de hogares en el país contarán con internet fijo para el 2024, siendo 1.6 millones de fibra óptica (FTTH). Siempre y cuando las medidas regulatorias hayan diversificado el mercado haciéndolo más competitivo, con la entrada de nuevos proveedores del servicio y el aumento de la oferta de nuevas tecnologías (Gestión, 2022).

La empresa CIBRI SAC, se fundó en Pucallpa, el 27 de octubre del 2019, posteriormente se expandió a la capital peruana.

En la actualidad, cuenta con alrededor de 35 trabajadores y su actividad comercial es la importación de productos de fibra óptica y la prestación de servicios de conexión en planta externa y planta interna. Su principal proveedor es China.

Durante los últimos dos años, las importaciones de la empresa han venido incrementándose; a causa del crecimiento del sector de telecomunicaciones y a la buena acogida que tuvo la fibra óptica sobre todo para el uso del internet, así como se puede observar en la tabla 3.

**Tabla 3**

*Importaciones de la Empresa CIBRI SAC 2019-2022 (CIF miles de dólares)*

AÑO	VALOR	CANTIDAD
2019	164,160	12 km
2020	902,880	76 km
2021	1 641, 600	120 km
2022	2 736,000	200 km

Nota. Se puede observar en valor CIF en miles de dólares, las importaciones que registra la empresa durante el periodo del 2019 al 2022

No obstante, pese al crecimiento que ha tenido la empresa dentro de sus importaciones en dicho periodo, se ha podido observar que la empresa no planifica ni organiza correctamente sus importaciones de fibra óptica. Muchas veces incurre en mayores costos, se le dificulta saber el stock del producto en el almacén y no calculan

adecuadamente la cantidad de la próxima compra para evitar el desabastecimiento y poder satisfacer la demanda de sus clientes.

Las posibles causas podrían deberse a una deficiente gestión logística en el proceso de importación, ocasionando sobrecostos, errores y demoras en la entrega de la mercadería a los clientes. Otra posible causa, puede ser la falta de un sistema de inventarios que puede ocasionar retrasos en la entrega de los pedidos; también, se puede considerar otra posible causa un pronóstico ineficiente de la demanda el cual hace que no puedan determinar una cantidad apropiada del producto para la siguiente importación.

De no actuar ante este problema que se presenta por la falta de una debida planificación y organización logística, la empresa podría disminuir su rentabilidad lo que ocasionaría que no sea competitiva en el mercado nacional, podría perder clientes potenciales y podría causar un posible cierre de la empresa por impacto de la competencia.

El presente trabajo describe la gestión logística en la empresa CIBRI para ver la relación que tiene con la gestión de importaciones de fibra óptica de China, siendo este nuestro objetivo, buscamos identificar los problemas con los que cuenta la empresa que impiden tener un adecuado abastecimiento y control de sus importaciones; para determinar la influencia que tiene con la mejora de importaciones.

## **1.1.1 Formulación del problema**

### **1.1.1.1 Problema general**

¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la gestión de importación de fibra óptica de China en la empresa CIBRI durante el periodo 2022?

### **1.1.1.2 Problemas específicos**

¿De qué manera la gestión de compras se relaciona con la gestión de importación de fibra óptica de China a la empresa CIBRI durante el periodo 2022?

¿De qué manera la gestión de almacenes se relaciona con la gestión de importación de fibra óptica de China a la empresa CIBRI durante el periodo 2022?

## **1.2 Justificación de la investigación**

La investigación tiene una justificación práctica, ya que se quiere dar soluciones al problema con el que cuenta la empresa CIBRI SAC, dentro de sus importaciones.

También presenta una justificación teórica ya que nos prueba la importancia de dominar la teoría de gestión logística en cuanto al seguimiento y control del flujo de materiales en un proceso de importación.

Asimismo, tiene una justificación económica ya que la presente investigación encuentra la importancia de la gestión logística para reducir costos.

Este estudio se utilizará como una fuente de datos para investigaciones posteriores.

### **1.3 Delimitación de la investigación**

Delimitación espacial: La investigación se realizó en la empresa CIBRI SAC, ubicado en Pucallpa.

Delimitación temporal: El periodo de desarrollo del estudio de la investigación se llevó a cabo en el año 2022.

Delimitación social: Está enfocado en beneficiar a los colaboradores del área logística de la empresa CIBRI S.A.C.

### **1.4 Objetivos de la investigación**

#### **1.4.1 Objetivo general**

Medir la relación entre la gestión logística y la gestión de importaciones de fibra óptica a la empresa CIBRI-2022.

#### **1.4.2 Objetivos específicos**

Medir la gestión de compras para mejorar la importación de fibra óptica de China a la empresa CIBRI – 2022.

Medir la gestión de almacenes para mejorar la importación de fibra óptica de China a la empresa CIBRI – 2022.



## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **Antecedentes de investigaciones internacionales**

Allauca (2017), en su trabajo de investigación sobre "Diseño de un modelo de gestión logística para la Importación de los productos de la empresa Comercializadora Allauca de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2017", para la obtención del título de Ingeniera en Comercio Exterior en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, plantea como objetivo principal diseñar un modelo de gestión logística para la importación de los productos de la empresa. El estudio tuvo un enfoque mixto, nivel descriptivo y exploratorio, fue de tipo aplicado. Se aplicaron entrevistas, cuestionario, guía de encuesta y lista de cotejo. El investigador concluye que es fundamental aplicar indicadores de medición en la gestión logística, ya que facilita la planificación de las operaciones y es utilizado por muchas empresas que son líderes en el mercado. Los indicadores más resaltantes son la gestión de control y el benchmarking; mediante estos indicadores, es posible emplear métodos, técnicas e instrumentos para identificar actividades y procesos que pueden resultar complejos en la operación logística.

Esta investigación sirvió para tener en cuenta la importancia del control en la gestión logística, la utilización de ciertos indicadores que luego de un análisis podrían aplicarse a la empresa CIBRI SAC.

Roman (2016), en su trabajo de investigación sobre " Plan de Mejoramiento de la Gestión Logística en el Proceso de Importaciones de la Empresa StarMotors S.A.,

ubicada en el Cantón Quito, Provincia de Pichincha, en el Período 2015 – 2020" para obtener el título de Ingeniera en Negocios Internacionales en la Universidad Internacional del Ecuador, plantearon como objetivo principal diseñar un Plan de Mejoramiento de la Gestión Logística en el Proceso de Importaciones de la Empresa. El estudio tuvo un nivel descriptivo, tipo aplicada y diseño no experimental. Aplicaron una encuesta y un cuestionario. El investigador concluye que a través de la implementación del Plan de Mejoramiento la empresa va a poder modificar sus debilidades en un corto plazo, dando uso a sus propias herramientas con las que cuenta y el talento humano, lo que se traduce en un costo cero; es decir, no generaría costos financieros para dar inicio al presente proyecto. Adicionalmente, logrará reducir los tiempos de importación dado al mejoramiento continuo.

El presente trabajo de investigación se relacionó con nuestro estudio en la relevancia que tiene un Plan de mejoramiento de la gestión logística en el proceso de importación; además de analizar estrategias para enfrentar factores externos que afectan este proceso.

Mendoza y Sandoval (2018), en su trabajo de investigación sobre "Análisis del proceso logístico de importación de insumos médicos en la empresa VEIMPEX S.A" para obtener el título de Ingeniera en Comercio Exterior en la Universidad de Guayaquil, plantearon como objetivo principal analizar el proceso logístico de importación y su incidencia en la importación de insumos médicos VEIMPEX S.A. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo. Aplicaron una encuesta, procesamiento y análisis. Las investigadoras concluyen que para elaborar el manual de procedimientos se debe partir de los procesos de almacén, transporte y distribución. También se evaluó

el cumplimiento de buenas prácticas y el coeficiente en las actividades, pero evidenció que sí están funcionando los indicadores que se establecieron.

Este trabajo de investigación resultó valioso al brindarnos una comprensión acerca de la relevancia de una gestión logística efectiva y la evaluación detallada de cada etapa involucrada en el proceso de importación de productos.

### **Antecedentes de investigaciones nacionales**

Portugal (2019), en su investigación sobre “Propuesta de mejora de la gestión de los procesos logísticos en la instalación y mantenimiento de redes de fibra óptica de una empresa de telecomunicaciones, Arequipa 2019”, para adquirir el título de Ingeniera Industrial en la Universidad Católica de Santa María tiene como finalidad proponer mejoras en la gestión de los procedimientos logísticos para facilitar la instalación y mantenimiento de redes de fibra óptica en una compañía de telecomunicaciones. Esta es una investigación de tipo descriptivo-explicativo, recopilando datos y midiendo el enfoque de los distintos factores que influyen de forma separada en la gestión de los procesos logísticos asociados a la instalación y mantenimiento de redes de fibra óptica. El autor concluye que existe deficiencia para cumplir las actividades ya proyectadas en la empresa de telecomunicaciones representando un nivel de observación de 42.28%, para explicar los elementos y cómo se definen los criterios que miden el rendimiento en la gestión logística tiene un 44.60% de deficiencia y para los costos deficientes presentan un 44.27%.

Dicha investigación nos ayudó para tener en cuenta que al mejorar la gestión de los procesos logísticos de una organización permite optimizar tiempo, costos y condiciones de sus operaciones.

Armas y Espinoza (2021), en su investigación sobre la "Gestión logística internacional para optimizar las ventas de papel fotocopia importado de Brasil de la empresa TAI LOY. Año 2021" para obtener el título de Licenciada en Administración de Negocios Internacionales en la Universidad Femenina del Sagrado Corazón. Su objetivo fundamental es detallar cómo la administración logística global impacta positivamente en el aumento de las ventas de papel para fotocopias importado de Brasil en la empresa Tai Loy en el año 2021. La metodología empleada es de enfoque cualitativo con un tipo de investigación aplicada, de nivel descriptivo-correlacional y el diseño es no experimental. Las autoras concluyen que una buena administración de la logística global ayuda a optimizar las ventas de papel, ya que reduce tiempos de aprovisionamiento, costos logísticos, asegura su disponibilidad, para garantizar la entrega de mercancía en el momento y lugar requerido; al igual que un correcto control y gestión de almacenamiento minimiza costos.

El presente trabajo de investigación se relacionó con nuestro trabajo en lo referente al proceso de gestión logística permitiéndonos ver la importancia de tiene para optimizar y mejorar las ventas de la empresa.

Díaz y Lagos (2021), en su investigación sobre "Impacto de la gestión logística en importación de las mypes del sector textil bajo la aduana marítima del Callao durante los años 2012 - 2019", con el objetivo de adquirir el título de Licenciado en Negocios Internacionales en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas tiene como finalidad

examinar cómo la gestión logística de importación de pequeñas y medianas empresas en la industria textil se vio afectada por las operaciones aduaneras en el puerto marítimo de Callao entre 2012 y 2019. La investigación tiene una metodología de enfoque mixto, pues cuenta con diferentes diseños metodológicos, utilizando los beneficios del enfoque cualitativo y cuantitativo, teniendo un alcance explicativo. Las autoras concluyen que, de cuatro organizaciones son tres las que implementaron Microsoft Office para tener un sistema de control básico, estando conforme con los resultados. Sin embargo, uno de ellos implementó flowdesk el cual es un sistema de tecnología de información más avanzado; a pesar de ello sigue siendo limitado para tener un adecuado control de la logística interna y externa. Entonces las organizaciones que no utilizan una correcta tecnología informática plenamente debido a las restricciones en el uso de divisas y la escasa comprensión de sus ventajas potenciales, esta inversión no es considerada como un recurso importante.

Esta investigación es importante porque nos ayudó a ver la importancia de un sistema de control logístico a nivel interno y externo, lo cual ayuda a tener mayores beneficios como es aumentar la rentabilidad de la empresa.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Teoría de la gestión logística.**

Desde el punto de vista de Benavides (2011) define el término gestión de la siguiente manera:

Guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que

habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución. (p. 14)

Por lo tanto, este término se refiere a la administración de recursos dentro de una empresa para lograr los objetivos que se halla propuesto, buscando hacer uso correcto de los recursos de una empresa tanto humano como financiero y guiarlos hacia un fin específico.

Por otro lado, el Consejo de Dirección logística (CLM, por sus siglas en inglés), organización profesional de gerentes de logística, docentes y profesionales (1962, como se citó en Ballou, 2004) menciona que la logística se refiere a la fase de la cadena de suministro donde se planifica, ejecuta y supervisa de manera eficaz el movimiento y almacenamiento de productos y servicios, junto con la información correspondiente, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el objetivo de cumplir con las necesidades de los clientes (p. 4).

Podemos decir que la logística tiene el fin de proporcionar el producto correcto de una forma eficiente; es decir, en la cantidad solicitada, el lugar preciso, en el tiempo acordado y a un costo justo, todo ello con la intención de que el cliente quede satisfecho.

Como se mencionó anteriormente, la logística es solo una parte del proceso de la cadena de suministro.

Entonces, teniendo en cuenta ambas definiciones, Hurtado (2018) afirma lo siguiente sobre la gestión logística:

La gestión logística controla la eficiencia desde la obtención de la materia prima, el almacenamiento apropiado, el transporte y la ruta de distribución. Todo esto

enfocado en una mayor rentabilidad teniendo en cuenta el menor costo posible. En caso el producto tenga que ser adquirido por terceros, debe adquirirse en cantidades necesarias y en el momento exacto, evitando que permanezca mucho tiempo en el almacén y genere sobrecostos que desencadenan afectando el resultado financiero de la organización. (pp. 21-22)

Podemos decir que una gestión logística exitosa puede lograr reducir los costes el tiempo; con esto se puede lograr la eficiencia y ser más competitiva en el mercado.

## **Dimensiones**

Para las dimensiones se tomó en cuenta lo siguiente

### **Dimensión de compras.**

El área de compras es muy importante en una empresa y cumple funciones claves. Según Gómez (2013), “la función de compras es la responsable del proceso de adquisición de insumos y materiales, en la cantidad necesaria, con la calidad adecuada y aun precio conveniente, puestos a disposición de la empresa en el momento requerido” (p. 58). En ese sentido, el área de compras tiene una labor fundamental en el proceso de la gestión logística. Tiene que realizar el pedido teniendo en cuenta el volumen y la fecha adecuada, buscar el mejor precio, cotizar, inspeccionar, etc.

Los indicadores de esta dimensión son:

Eficiencia. Más allá de lograr ahorrar, se busca la reducción de costos, evitar ciertos costos y una correcta gestión del gasto.

Calidad. Implica darle seguimiento a las devoluciones o pedidos rechazados; de esa manera se puede evaluar la calidad y el valor que tiene el proveedor. Es un indicador usado para mejorar la calidad y seguridad; también observar la calidad del producto.

Rotación de proveedores. Permite comprobar el grado de renovación de la fuente de suministro de la empresa. Con ello, se puede evitar depender de un solo proveedor y optar por nuevos proveedores competitivos.

### **Dimensión gestión de almacenes.**

Los inventarios o existencias es todo aquello que posee la empresa y dependiendo del uso que se le dé al inventario se le denominará a la empresa. Por ejemplo, si son inventarios que serán vendidos tal cual, se tratará de una empresa comercial, pero si son utilizados para la utilización en el proceso de producción mediante su transformación, se tratará de una empresa industrial (Gómez, 2013, p.86).

Asimismo, se debe tener en cuenta el volumen de materiales que se tiene en el almacén; puesto que, genera un coste que podría ser desmesurado. Por ello, la importancia del control de dichos materiales y se recomiendan tener la información de algunos datos como la clase de artículos, el coste de todos los materiales, las entradas, salidas y su ubicación (Gómez, 2013, p.90).

Los indicadores de esta dimensión son:

Control. Hace referencia al control de la mercancía para gestionar de manera adecuada el inventario. Es decir, ver el espacio adecuado donde se almacena la mercancía, al porcentaje de envíos perfectos que no presentan ningún tipo de problema.



Cantidad. Representa el número de productos aptos para ser utilizado con respecto a la cantidad de productos almacenados. Es decir, la disponibilidad de inventario, si se tiene una baja disponibilidad de inventario podría deberse a las malas condiciones de almacenamiento o una tasa baja de rotación.

Tiempo. Hace referencia a la velocidad de rotación de la mercancía en el almacén, Es decir la actualización constante del inventario. Lo ideal es que presente una rotación alta, lo que significaría que hay menores costes de almacenamiento, lo que será beneficioso para la empresa.

Costo. Este indicador muestra que, si la suma de inventario es elevada, significa que se tiene un mayor valor de productos acumulado en espera de ser rentabilizado. Por lo tanto, es posible que ocurra problemas de solvencia.

### **Teoría de la importación.**

Según la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT, 2022) menciona que:

La importación es el proceso aduanero mediante el cual se autoriza la entrada de productos al territorio aduanero para su uso o consumo, después de cancelar los aranceles, impuestos correspondientes, así como las multas y recargos, y cumplir con todos los requisitos y obligaciones aduaneras establecidas.

Por ende, la importación es el ingreso de mercancías a un país que tiene alta demanda ya sea para el uso o consumo. Pueden ser baratas y de mejor calidad que en el mercado interno (Mendoza, 2013, p.2). Por ello, es una actividad comercial que cada vez cobra mayor relevancia.

Respecto al proceso logístico de la importación Pintado (2019) afirma lo siguiente:

En la importación se debe ser cuidadoso en el proceso logístico, quiere decir cuidar todas aquellas actividades para trasladar un producto desde el país de origen hasta el país de destino, en el que intervienen diferentes operadores logísticos quienes aseguran un traslado seguro de la mercancía, disminuyendo tiempo y costos. (p. 5)

#### Tipos de importación

La importación puede ser materia de varias denominaciones acorde a su origen, naturaleza y finalidad, indiferente de la denominación que da cada país de acuerdo con sus legislaciones aduaneras nacionales. Sacex Consulting (2016) estima que hay dos tipos de importaciones:

**Importación Directa:** Representada por toda empresa que se dedica a la importación de distintos tipos de mercancía, para comercializar en el país destino.

**Importación Indirecta:** Se da en el momento que una organización solicita los servicios de una empresa intermediaria quien se encargará de hacer la importación de las mercaderías, la cual se hace cargo del pago de los impuestos y los gastos aduaneros.

#### Procedimiento para importar

Asimismo, el informe del Instituto superior SISE (2021) describe paso a paso el procedimiento para lograr una importación exitosa:

- Sabiendo que productos se quiere importar, se debe realizar un buen estudio de mercado, para encontrar un nicho en el mercado donde tu producto satisfaga una necesidad.
- Se puede entrar en páginas web, para que puedas contactarte con el vendedor y llegar a buenos acuerdos.
- Luego de tener el trato con el proveedor, tienes que enviarle los datos necesarios para que realice el envío de la mercadería hacia Perú.
- El arribo pronto o tardío de tu producto dependerá del transporte que elijas, si es transporte marítimo es de 1 a 3 meses y si es vía aérea puede ser días o semanas.
- Al llegar la mercadería, pasará a ADUANAS, encargado de controlar las operaciones de comercio exterior, quiere decir que esta entidad registrará el tráfico internacional de mercadería importada y exportada desde un país ajeno al nuestro, para cobrar el respectivo impuesto según la ley.
- Si el costo de la mercancía exportada es menor a 200 dólares, no debes pagar nada de impuestos, pero si el monto excede a los 200 dólares, debes ir a cualquier agencia bancaria para hacer el pago que se indique.
- Al finalizar todos los pases, puedes ir al servicio postal nacional a recoger tus mercancías (p. 2).

### **Dimensión de Costos logísticos.**

A cerca de los costos logísticos Portal, C. (s.f.) menciona que:

Los costos logísticos representan el conjunto de costos adicionales relacionados con el traslado y almacenamiento de materiales y productos desde los proveedores hasta los clientes. En estos se incluyen:

- Costos del aprovisionamiento (compras)
- Costos de almacenamientos
- Costos de Inventarios
- Costos del transporte interno
- Costos de la distribución de productos terminados.

Estos costos aparecen dentro del proceso logístico el cual tiene que ver con el movimiento y almacenamiento de las mercaderías desde los proveedores hacia el cliente final, relacionándose con la eficacia y eficiencia de este proceso (p.5).

Desarrollar estos costos es una tarea fundamental en el diseño y operación del Sistema logístico; sin embargo, suele ser lo más dificultoso de realizar por la ausencia de información de cómo está estructurado los costos que influyen en la conducta de los Sistemas logísticos (Portal, s.f.).

Los indicadores de esta dimensión son:

Costos de almacenamientos. Estos costos están representados por los costos del espacio, instalaciones, manipulación y tenencia de stock. (Portal, s.f.)

Costos de transporte. Para este costo se toma en cuenta el origen y destino de la mercancía; también su modalidad de transporte, peso, características y es un componente importante el hecho de tener que trasladar la mercancía de un punto de partida al destino en repetidas ocasiones (Portal, s.f.)

## **Dimensión de gestión aduanera.**

Respecto a la gestión aduanera Pilco (2008) nos dice que:

Son una agrupación de conjuntos que se hacen para realizar las importaciones y exportaciones; interactuando importadores, exportadores, agentes de aduanas, consignatarios, etc.; este proceso se lleva a cabo con el fin de agilizar y acelerar el despacho de la mercancía que atraviesa la Aduana, eliminando retrasos innecesarios, facilitando un intercambio eficiente de documentos e información, y garantizando un mayor nivel de control sobre la mercancía. (p. 22)

El indicador de esta dimensión es:

Tiempo. El tiempo medio de despacho en las importaciones, tiene como finalidad calcular la rapidez del despacho como señal de eficacia y eficiencia del control aduanero, siendo su objetivo acelerar los flujos en el comercio exterior.

### **2.3 Definición de términos**

#### **Fibra óptica**

Material dieléctrico, finísimo hilo de vidrio donde la luz pasa de un extremo a otro y se presentan mínimas pérdidas. Se suele comercializar agrupadas en conjuntos y estos se vuelven a agrupar en cables. (Prieto, 2014, p. 7)

#### **Demanda**

La noción de demanda comprende una extensa variedad de productos y servicios disponibles para su adquisición a precios de mercado, ya sea por parte de un consumidor individual o por el conjunto total de consumidores en un determinado lugar.

Esto se realiza con el propósito de satisfacer las necesidades y deseos de dichos consumidores (Peiró, 2015, p.2).

### **Rentabilidad**

La rentabilidad se define como la conexión entre las ganancias y la inversión requerida para obtenerlas. Este indicador evalúa la eficacia de la gestión empresarial, evidenciada por las utilidades generadas a través de las ventas y el uso de inversiones. La categoría y constancia de las ganancias reflejan la tendencia de rendimiento de la empresa (Zamora, 2008, p.57).

### **Competitividad**

Porter (como se citó en Labarca, 2007) indica que la competitividad se refiere a la habilidad de una empresa para fabricar y comercializar productos con condiciones superiores en términos de precio, calidad y oportunidad en comparación con sus competidores. (p.160)

### **Eficacia**

Se da cuando se logran los resultados esperados. (Gómez, 2013, p. 56)

### **Eficiencia**

Se da cuando se emplea una cantidad razonable de recursos para obtener el resultado. (Gómez, 2013, p. 56)

## **2.4 Formulación de hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la gestión logística y la gestión de importaciones de fibra óptica de China de la empresa CIBRI-2022

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

Existe una relación significativa entre la gestión de compras y la gestión de importaciones de fibra óptica de China de la empresa CIBRI-2022

Existe una relación significativa entre la gestión de almacenes y la gestión de importaciones de fibra óptica de China de la empresa CIBRI-2022



## CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

### 3.1 Nivel, tipo y diseño de la investigación

La investigación tiene un enfoque cuantitativo. Según Hernández y Mendoza (2018) afirman que:

El enfoque cuantitativo resulta adecuado al buscar estimar las cantidades o frecuencias de los fenómenos y verificar hipótesis. Las hipótesis se generan antes de recolectar y analizar los datos que se encuentran en forma de números y posteriormente se analizan con métodos estadísticos. (pp. 6-7)

El nivel de la investigación es descriptivo- correlacional. Según Hernández et al. (2014) menciona que:

Se describe el problema y características de la población de estudio. También se dice que es correlacional, ya que se medirá el grado de relación que existe entre dos variables; luego se establecen una relación estadística entre ellas sin incluir variables externas. (p. 72)

El tipo de investigación es aplicada. Según Álvarez (2020) se considera aplicado cuando “la investigación se orienta a conseguir un nuevo conocimiento que permita soluciones a problemas prácticos” (p.3).

El diseño es no experimental. Según Hernández y Mendoza (2018) afirman que se considera ese tipo de diseño cuando “la investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Lo que se realiza en una investigación no experimental es la observación y medición de fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas” (p.174).



### 3.2 Población y muestra

Árias et al. (2016) afirma que para seleccionar la población de estudio hay características importantes a considerar; una de ellas es la homogeneidad, la cual quiere decir que todos los individuos dentro de la población exhiben las mismas cualidades con relación a las variables que se van a analizar. (p.4)

La presente investigación tiene una población de 35 trabajadores que trabajan en la empresa CIBRI SAC, que están distribuidos en las siguientes áreas:

**Tabla 4**

*Población de la empresa CIBRI*

Área	Cantidad Colaboradores	Porcentaje
Directivos	4	11%
Contabilidad	3	9%
Comercial	4	11%
Compras	2	6%
Almacén	9	26%
Transporte	3	9%
Operarios	10	29%
<b>Total, colaboradores</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Información de la empresa CIBRI S.A.C. Fuente: Elaboración propia.

La muestra de colaboradores fue obtenida a través de la siguiente fórmula:

$$n_o = \left( \frac{Z_{\alpha/2}}{e} \right)^2 p(1-p) \longrightarrow n = \frac{n_o}{1 + n_o/N}$$

Z= nivel de confianza.

no= tamaño provisional de la muestra dada por el investigador.

p= probabilidad de éxito.

n= tamaño de la muestra.

e= error estándar.

N= población.

$$n_o = \left( \frac{1.96}{0.05} \right)^2 0.5(1-0.5) \longrightarrow n = \frac{384.16}{1 + 384.16/35}$$

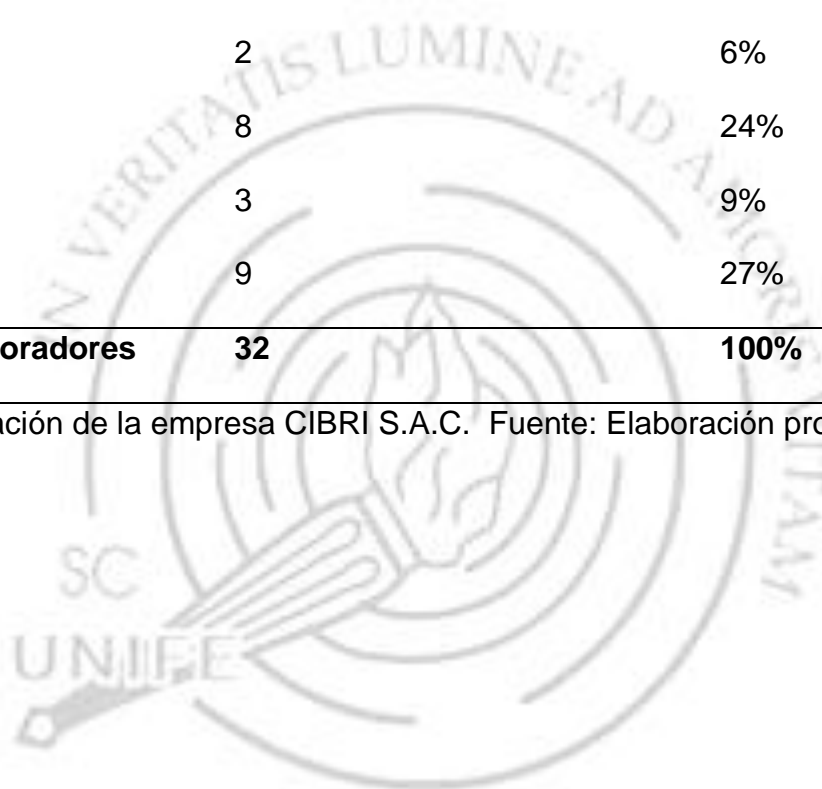
n = 32 colaboradores

Luego de aplicar la fórmula pertinente, se obtuvo como muestra de estudio a 32 colaboradores de la empresa CIBRI SAC, estos fueron seleccionados de forma aleatoriamente conforme la siguiente estructura:

**Tabla 5***Muestra de la empresa CIBRI*

<b>Área</b>	<b>Cantidad Colaboradores</b>	<b>Porcentaje</b>
Directivos	4	12%
Contabilidad	3	9%
Comercial	4	12%
Compras	2	6%
Almacén	8	24%
Transporte	3	9%
Operarios	9	27%
<b>Total, colaboradores</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Información de la empresa CIBRI S.A.C. Fuente: Elaboración propia.



### 3.3 Operacionalización de las variables del estudio

**Tabla 6**

*Operacionalización de las variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión logística	Gestión de compras	Eficiencia	1. ¿Considera que la empresa realiza una eficiente gestión de compras? 2. ¿Considera que a través de la eficiencia en la gestión de compras la empresa puede reducir costos? 3. ¿Considera importante que la empresa realice un análisis de la eficiencia en la gestión de compras? 4. ¿Considera que el área de compras tiene comunicación eficiente con el área de ventas?
		Calidad	5. ¿Considera que la mercadería cumple con todas las especificaciones requeridas? 6. ¿Considera que en el proceso de gestión de compras se hace seguimiento a la cantidad de mercadería devuelta en cada importación?
		Rotación de proveedores	7. ¿Tiene conocimiento de que la empresa está en búsqueda de otros proveedores para mejorar su gestión de compras? 8. ¿Considera que la empresa debe implementar la rotación de proveedores para una correcta gestión de compras?
	Gestión de almacenes	Control	9. ¿Considera que se controla el espacio para almacenar los inventarios? 10. ¿Considera que se controla regularmente el estado óptimo de los inventarios?
		Cantidad	11. ¿Considera importante controlar la cantidad de mercadería en el almacén? 12. ¿Considera que la empresa posee la cantidad necesaria de inventarios para la comercialización?

		Tiempo	<p>13. ¿Considera importante que se controle regularmente el tiempo del inventario en almacén?</p> <p>14. ¿Considera que el tiempo requerido para la rotación de inventarios influye en la reducción de costes de almacenamiento?</p> <p>15. ¿Considera que la empresa utiliza un tiempo adecuado para el despacho de los inventarios?</p>
		Costo	<p>16. ¿Considera importante que se controle regularmente los costos de inventario almacenados?</p> <p>17. ¿Considera que los costos de los inventarios de la empresa son competitivos?</p>
Importación	Costos logísticos	Costos de almacenamiento	<p>18. ¿Considera que la empresa optimiza el costo de almacenamiento en los costos logísticos?</p> <p>19. ¿Considera importante que la empresa evalúe regularmente los costos de almacenamiento para minimizar los costos logísticos?</p>
		Costo de transporte	<p>20. ¿Considera que la empresa mantiene un costo de transporte óptimo dentro de los costos logísticos?</p> <p>21. ¿Considera importante el registro de costos de seguimiento en el transporte?</p> <p>22. ¿Considera que el costo de transporte es un componente importante dentro de los costos logísticos?</p>
	Gestión aduanera	Tiempo	<p>23. ¿Considera importante que al agilizar el tiempo de transporte se da una buena gestión aduanera?</p> <p>24. ¿Considera importante que la empresa evalúe regularmente el tiempo empleado en la importación de los productos para mejorar la gestión aduanera?</p> <p>25. ¿Considera usted que al medir el tiempo del despacho aduanero dará como resultado una gestión aduanera eficiente y eficaz?</p>

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica utilizada para la presente investigación fue la encuesta. Según Hernández y Mendoza (2018), “en el enfoque cuantitativo las muestras son esenciales en diseños de investigación por encuestas, en los que se pretende generalizar los resultados a una población” (p, 218).

#### **Instrumento**

El instrumento para recaudar la información fue el cuestionario. Según Kirby y Doran (2016, como se citó en Hernández y Mendoza, 2018), “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 250).

Para el presente estudio, se hizo un cuestionario para la variable gestión logística que cuenta con 17 ítems divididos en dos dimensiones: compras (8 ítems) y gestión de almacenes (9 ítems).

En tanto, para la segunda variable llamada importación cuenta con 8 ítems divididos entre sus dos dimensiones: Costos (5 ítems) y gestión aduanera (3 ítems). (Ver Anexo Apéndice II)

Para probar la confiabilidad del instrumento se ha utilizado el alfa de Cronbach. (Ver anexo III).

### **3.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento y análisis de datos**

Al recaudar la información del cuestionario se empezó a ordenar los datos para posteriormente subirlo al programa Microsoft Excel; luego, estos datos se pasaron a la plataforma de software IBM estadístico SPSS versión 26 donde se inició con un análisis

estadístico de los elementos que nos sirvió para dar a conocer los resultados de la presente investigación.



## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo de resultados

En esta sección del trabajo, se da a conocer los resultados valiéndonos de la data obtenida mediante el cuestionario; haciendo uso de la estadística descriptiva, a través de tablas y gráficos.

#### 4.1.1 Presentación y análisis de la variable Gestión Logística

##### Dimensión Gestión de compras

**Tabla 7**

*Resultados numéricos y porcentuales de la dimensión de gestión de compras*

PREGUNTAS	TED		ED		N		DA		TDA		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
P.1	4	13%	9	28%	15	47%	4	13%	0	0%	32	100%
P.2	0	0%	7	22%	9	28%	12	38%	4	13%	32	100%
P.3	1	3%	7	22%	13	41%	7	22%	4	13%	32	100%
P.4	1	3%	1	3%	15	47%	8	25%	7	22%	32	100%
P.5	1	3%	4	13%	12	38%	12	38%	3	9%	32	100%
P.6	0	0%	10	31%	11	34%	8	25%	3	9%	32	100%
P.7	1	3%	9	28%	15	47%	6	19%	1	3%	32	100%
P.8	3	9%	5	16%	5	16%	11	34%	8	25%	32	100%
<b>PROMEDIO</b>	<b>1</b>	<b>4%</b>	<b>7</b>	<b>20%</b>	<b>12</b>	<b>37%</b>	<b>9</b>	<b>27%</b>	<b>4</b>	<b>12%</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Se aprecia la data obtenida tanto numérico como porcentual de la pregunta 1 al 8 de la dimensión Gestión de compras

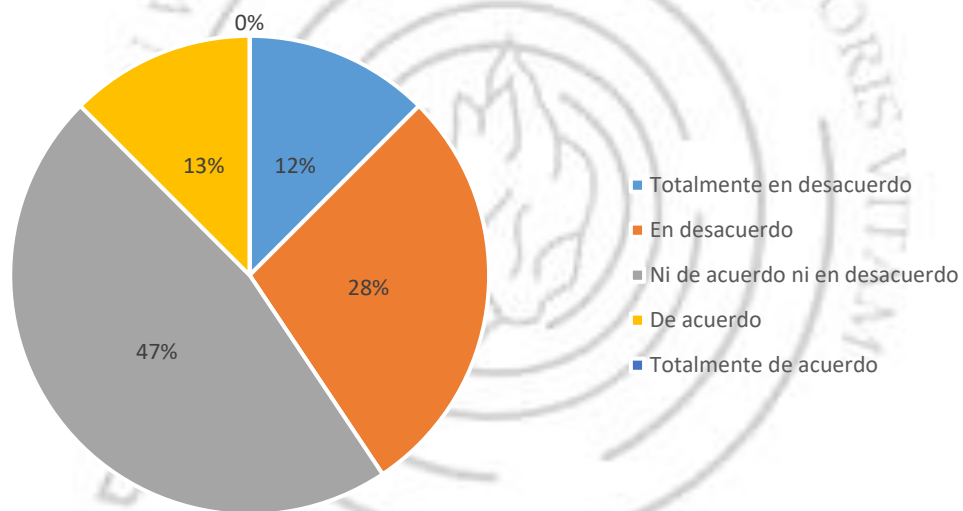


Según la data obtenida indica que el 37% de los encuestados no afirman ni niegan que es importante tener en cuenta la gestión compras. Sin embargo, podemos deducir que el 39% de ellos está de acuerdo y totalmente de acuerdo con cuán relevante es la gestión de compras en la empresa CIBRI S.A.C.

Seguidamente, se procede a realizar el análisis de las respuestas dadas al cuestionario respecto a los ítems de dimensión de compras. Para ello, se hará uso de los gráficos circulares.

**Figura 1**

*Considera que la empresa realiza una eficiente gestión de compras*

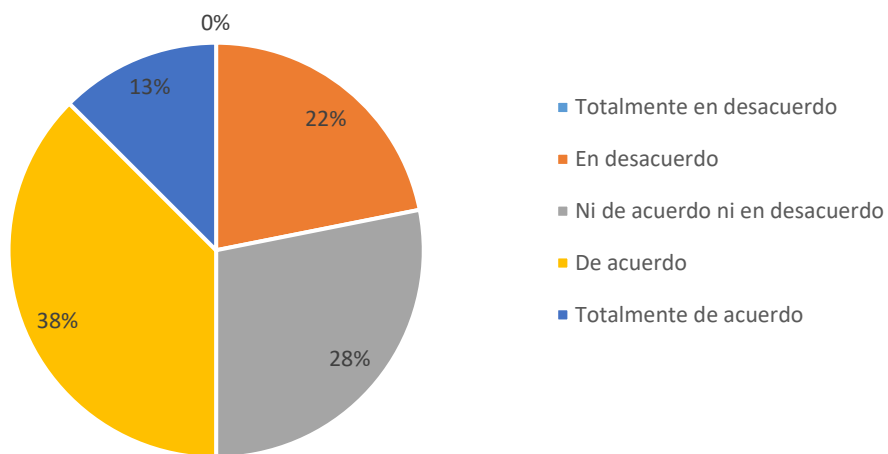


*Nota:* Se puede observar la data obtenida de la pregunta 1, mostrando un valor del 0%, 12%, 13%, 28% ,47% siendo un total del 100%.

Se aprecia que el 47% de los trabajadores que respondieron a la encuesta no están de acuerdo ni en desacuerdo con que la empresa realiza una eficiente gestión de compras y mientras que el 28% está en desacuerdo.

**Figura 2**

*Considera que a través de la eficiencia en la gestión de compras la empresa puede reducir costos*

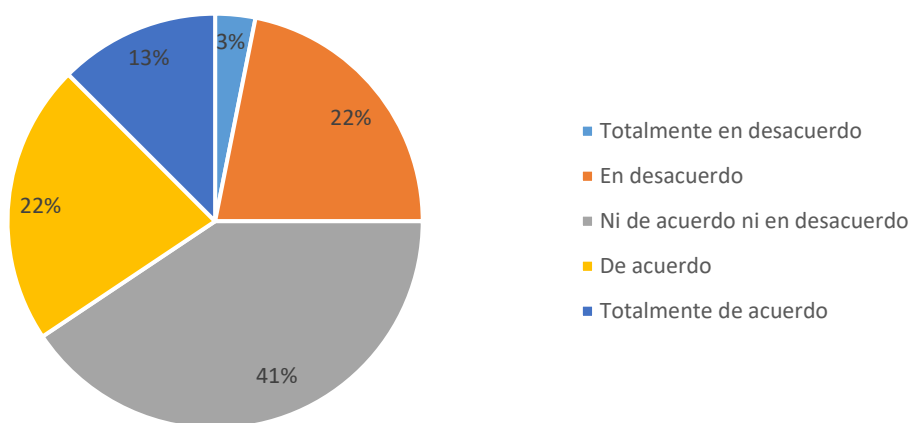


*Nota:* Se puede apreciar la data obtenida de la pregunta 2, mostrando un valor del 0%, 13%, 22% ,28% y 38% conformando así el 100%.

Se aprecia que el 38% de los trabajadores considera que está de acuerdo en que a través de la eficiencia en la gestión de compras la empresa puede reducir costos y el 22% está en desacuerdo.

### Figura 3

*Considera importante que la empresa realice un análisis de la eficiencia en la gestión de compras*

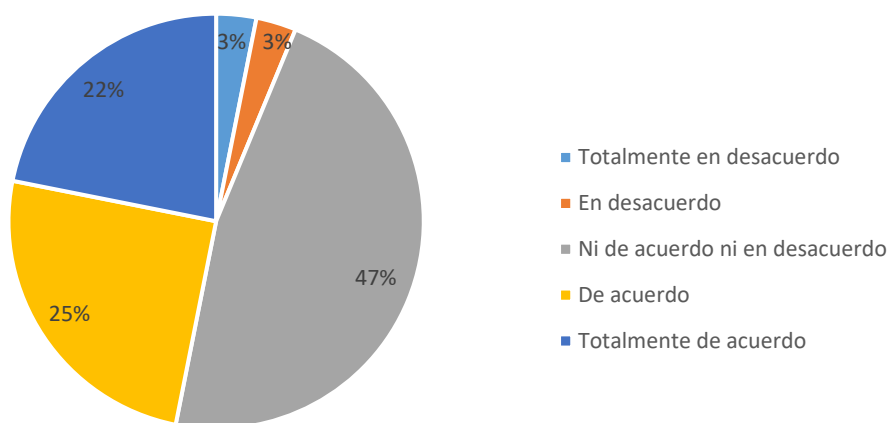


*Nota:* Se puede apreciar la data obtenida de la pregunta 3, mostrando un valor del 3%, 13%, 22%, 22% y 41% conformando así el 100%.

Se aprecia que el 41% de los trabajadores no está de acuerdo ni en desacuerdo con que la empresa realice un análisis de la eficiencia en la gestión de compras, seguido del 22% de encuestados que se muestran de acuerdo.

**Figura 4**

*Considera que el área de compras tiene una comunicación eficiente con el área de ventas*

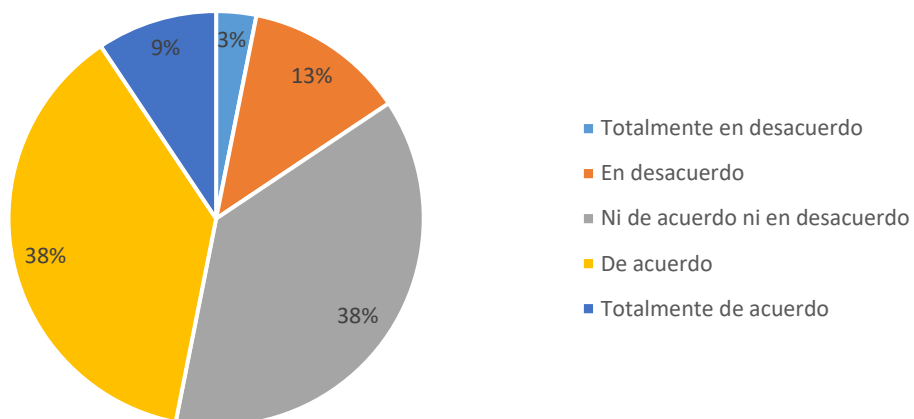


*Nota:* Se puede apreciar la data obtenida de la pregunta 4, mostrando un valor del 3%, 3%, 22%, 25% y 47% conformando así el 100%.

Se observa que el 47% de los trabajadores no está de acuerdo ni en desacuerdo en que el área de compras tiene una comunicación eficiente con el área de compras; seguido del 25% que se encuentra de acuerdo.

**Figura 5**

*Considera que la mercadería cumple con todas las especificaciones requeridas*

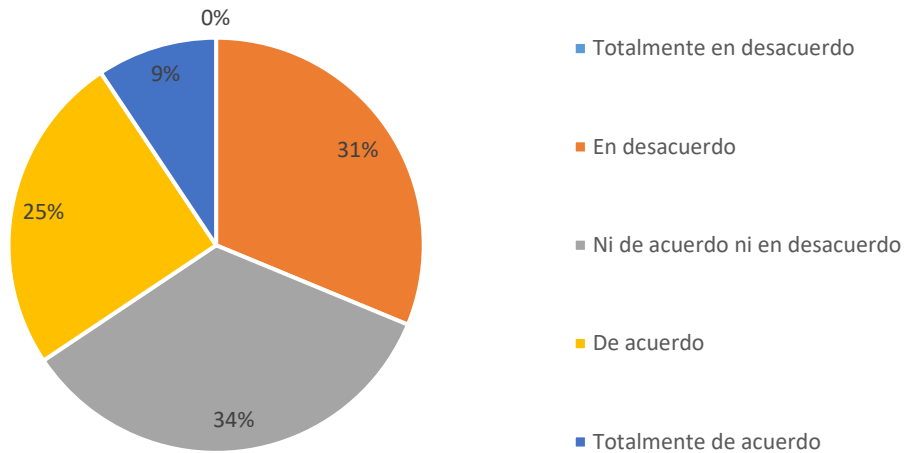


*Nota:* Se puede apreciar la data obtenida de la pregunta 5, obteniendo un valor del 3%, 9%, 13%, 38% y 38% conformando así el 100%.

Se aprecia que el 38% de los trabajadores está de acuerdo con que la mercadería cumple con todas las especificaciones requeridas; de igual manera el 38% de los encuestados no está de acuerdo ni en desacuerdo con ello.

**Figura 6**

*Considera que en el proceso de gestión de compras se hace seguimiento a la cantidad de mercadería devuelta en cada importación*

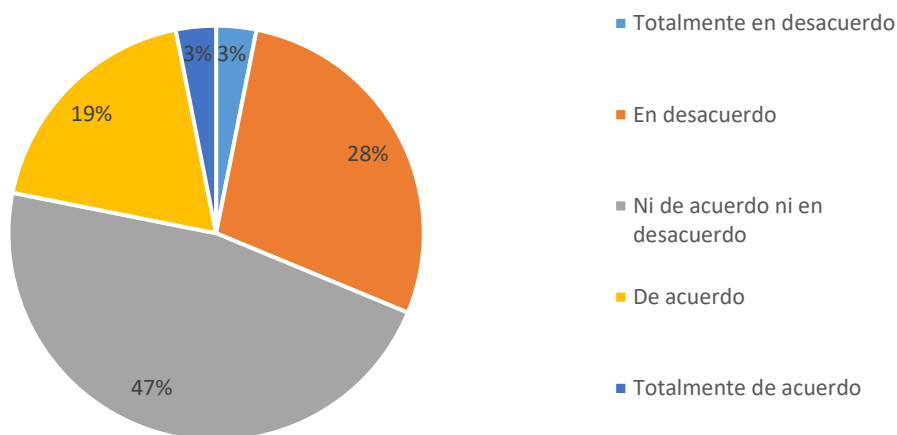


*Nota:* Se puede apreciar la data obtenida de la pregunta 6, obteniendo un valor del 0%, 9%, 25%, 31% y 34% conformando así el 100%.

Se aprecia que el 34% de los trabajadores no está de acuerdo ni en desacuerdo con que dentro del proceso de gestión de compras se realice seguimiento a las mercaderías devueltas en cada importación; seguido del 31% que está en desacuerdo.

### Figura 7

*Tiene conocimiento de que la empresa está en búsqueda de otros proveedores para mejorar su gestión de compras*

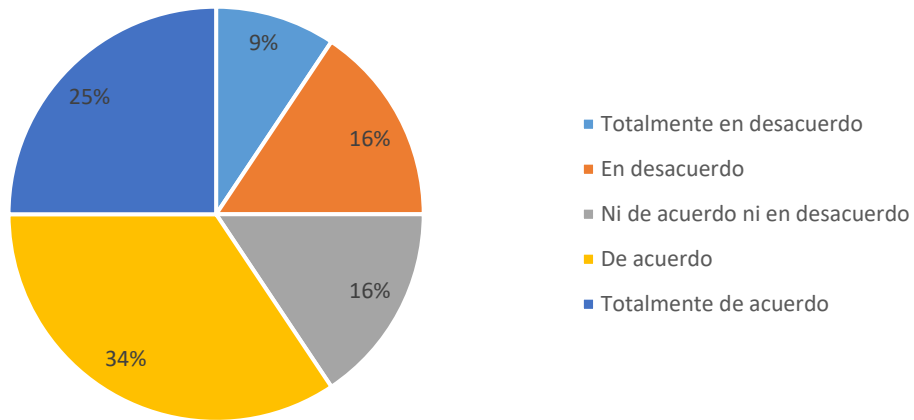


*Nota:* Se puede apreciar la data obtenida de la pregunta 7, obteniendo un valor del 3%, 3%, 19%, 28% y 47% conformando así el 100%.

Se aprecia que el 47% de los encuestados no está de acuerdo ni en desacuerdo con que tiene conocimiento de que la empresa está en búsqueda de otros proveedores para mejorar su gestión de compras de las políticas y procesos que se toman en cuenta en la gestión de compras; seguido del 28% que se encuentra en desacuerdo.

### Figura 8

Considera que la empresa debe implementar la rotación de proveedores para una correcta gestión de compras



Nota: Se puede apreciar la data obtenida de la pregunta 8, obteniendo un valor del 9%, 16%, 16%, 25% y 34% conformando así el 100%.

Se aprecia que el 34% de los trabajadores está de acuerdo con que la empresa debe implementar la rotación de proveedores para una correcta gestión de compras; seguido del 16% de encuestados que no están de acuerdo ni en desacuerdo.



## Dimensión Gestión de Almacenes

**Tabla 8**

*Resultados numéricos y porcentuales de la dimensión de gestión de almacenes*

PREGUNTAS	TED		ED		N		DA		TDA		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
P.9	2	6%	5	16%	9	28%	11	34%	5	16%	32	100%
P.10	2	6%	8	25%	6	19%	10	31%	6	19%	32	100%
P.11	0	0%	7	22%	10	31%	8	25%	7	22%	32	100%
P.12	0	0%	13	41%	10	31%	8	25%	1	3%	32	100%
P.13	3	9%	5	16%	10	31%	6	19%	8	25%	32	100%
P.14	0	0%	5	16%	12	38%	13	41%	2	6%	32	100%
P.15	0	0%	11	34%	14	44%	7	22%	0	0%	32	100%
P.16	3	9%	5	16%	3	9%	16	50%	5	16%	32	100%
P.17	1	3%	9	28%	11	34%	7	22%	4	13%	32	100%
<b>PROMEDIO</b>	<b>1</b>	<b>4%</b>	<b>8</b>	<b>24%</b>	<b>9</b>	<b>30%</b>	<b>10</b>	<b>30%</b>	<b>4</b>	<b>13%</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Se aprecia la data obtenida tanto numérica como porcentuales de la pregunta 9 al 17 de la dimensión de gestión de almacenes.

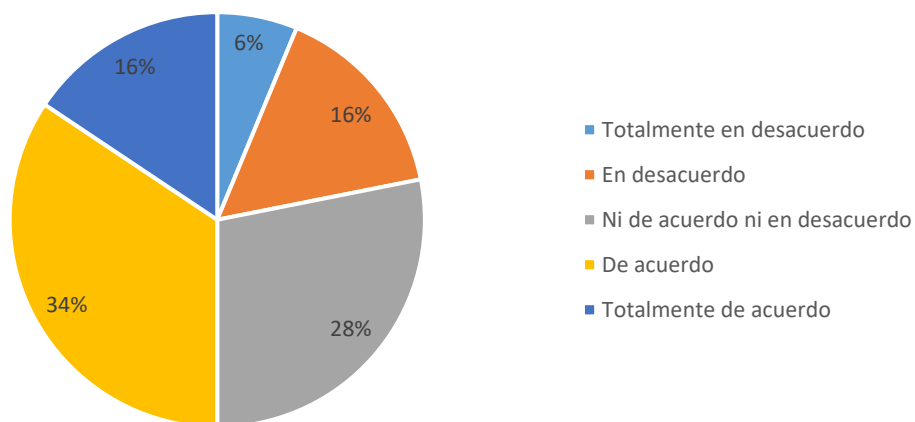
Según la data obtenida indica que el 30% de los trabajadores partícipes de la encuesta no afirman ni niegan que es importante tener en cuenta la gestión de almacenes. Además, podemos deducir que el 43% de los encuestados están de acuerdo

y totalmente de acuerdo con la importancia de la gestión de almacenes en la empresa CIBRI S.A.C.

A continuación, se analizan las respuestas de las preguntas relacionadas con la dimensión gestión de compras mediante el empleo de gráficos circulares.

### Figura 9

*Considera que se controla el espacio para almacenar los inventarios*

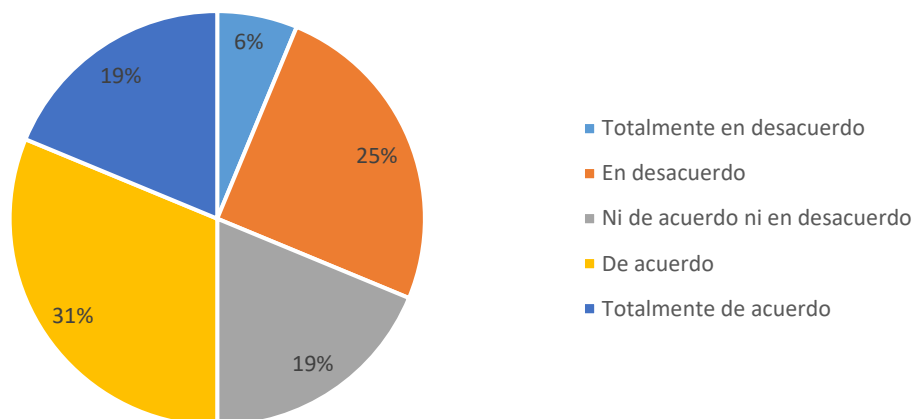


*Nota:* Se aprecia la data obtenida de la pregunta 9, obteniendo un valor del 6%, 16%, 16%, 28% y 34% conformando así el 100%.

Se aprecia que el 34% de los trabajadores está de acuerdo en que la empresa CIBRI SAC controla el espacio para almacenar los inventarios, el 28% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 16% considera que está totalmente de acuerdo, al igual que los que se encuentran en desacuerdo.

**Figura 10**

*Considera que se controla regularmente el estado óptimo de los inventarios*

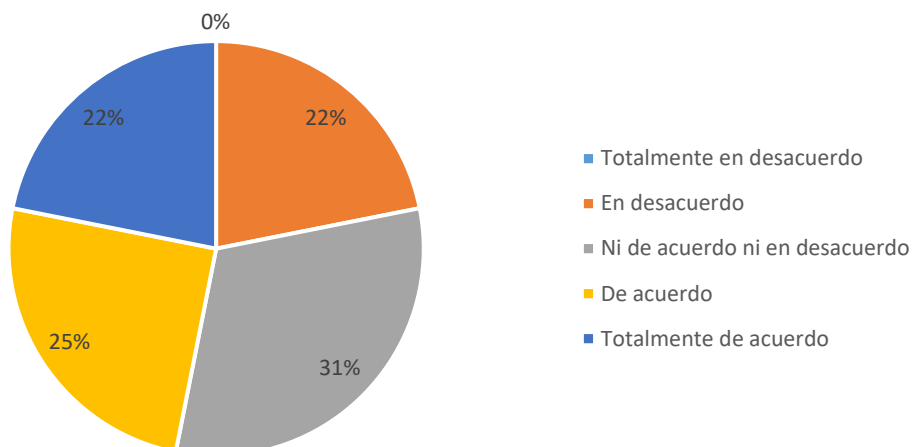


*Nota:* Se puede apreciar la data obtenida de la pregunta 10, obteniendo un valor del 6%, 19%, 19%, 25% y 31% conformando así el 100%.

Se aprecia que el 31% de los trabajadores considera que está de acuerdo en que se controla regularmente el estado de los inventarios, el 25% está en desacuerdo y el 19% se encuentra totalmente de acuerdo, al igual que los que se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Figura 11**

*Considera importante controlar la cantidad de mercadería en el almacén*

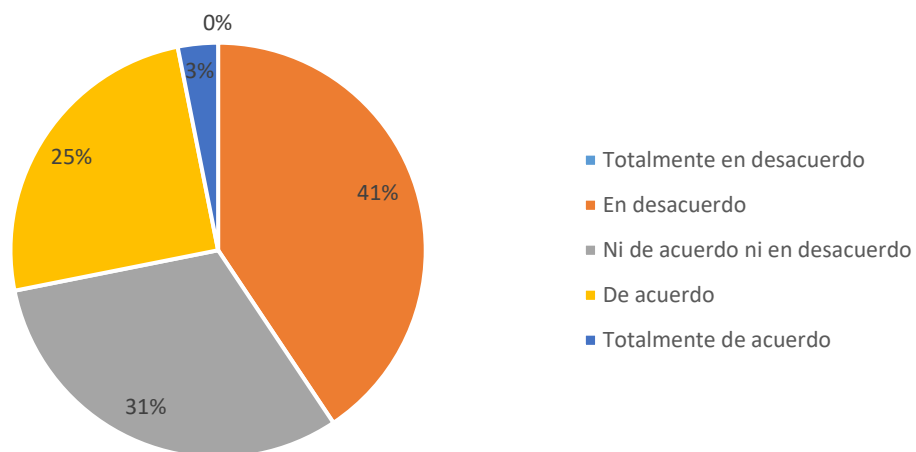


*Nota:* Se puede apreciar la data obtenida de la pregunta 11, mostrando un valor de 0%, 22%, 22%, 25% y 31% conformando así el 100%.

Se aprecia que el 31% de los encuestados consideran que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo considerar importante controlar la cantidad de mercadería en el almacén, el 25% está de acuerdo y el 22% se encuentra totalmente de acuerdo, al igual que los que se encuentran en desacuerdo.

**Figura 12**

*Considera que la empresa posee la cantidad necesaria de inventarios para la comercialización*

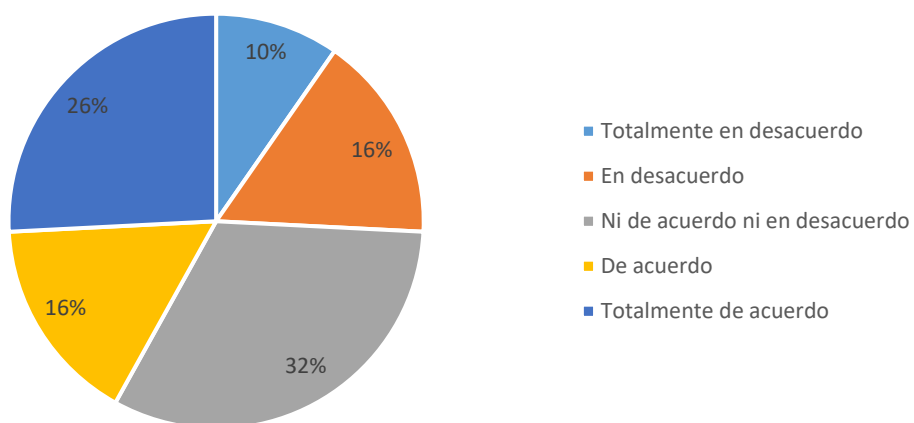


*Nota:* Se puede apreciar la data obtenida de la pregunta 12, obteniendo un valor del 0%, 2%, 25%, 31%, y 41% conformando así el 100%.

Se aprecia que el 41% de los encuestados se encuentran en desacuerdo en considerar que la empresa posee la cantidad necesaria de inventarios para la comercialización, el 31% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 25% se encuentra de acuerdo.

**Figura 13**

*Considera importante que se controle regularmente el tiempo del inventario en almacén*

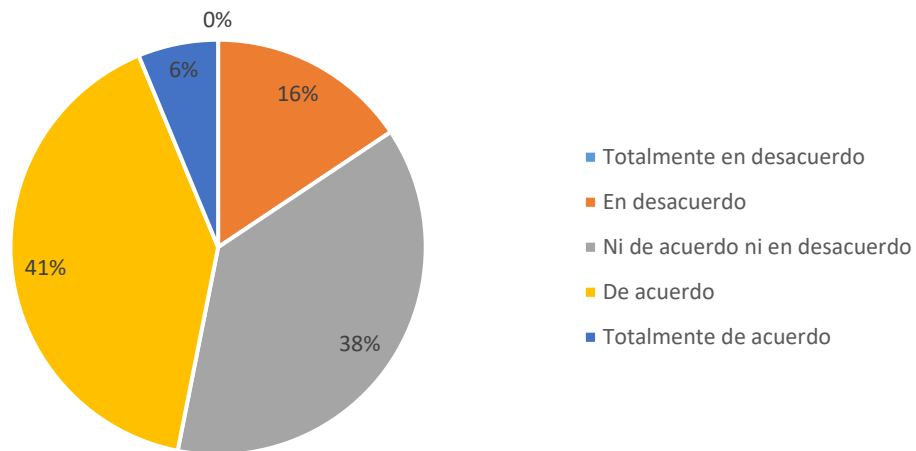


*Nota:* Se puede apreciar la data obtenida de la pregunta 13, obteniendo un valor del 10%, 16%, 16%, 26% y 32% conformando así el 100%.

Se aprecia que el 32% de los encuestados está ni de acuerdo ni en desacuerdo en considerar importante que se controle regularmente el tiempo del inventario en almacén, el 26% se encuentra totalmente de acuerdo y el 16% está de acuerdo, al igual que los que se encuentran en desacuerdo.

**Figura 14**

*Considera que el tiempo requerido para la rotación de inventarios influye en la reducción de costes de almacenamiento*

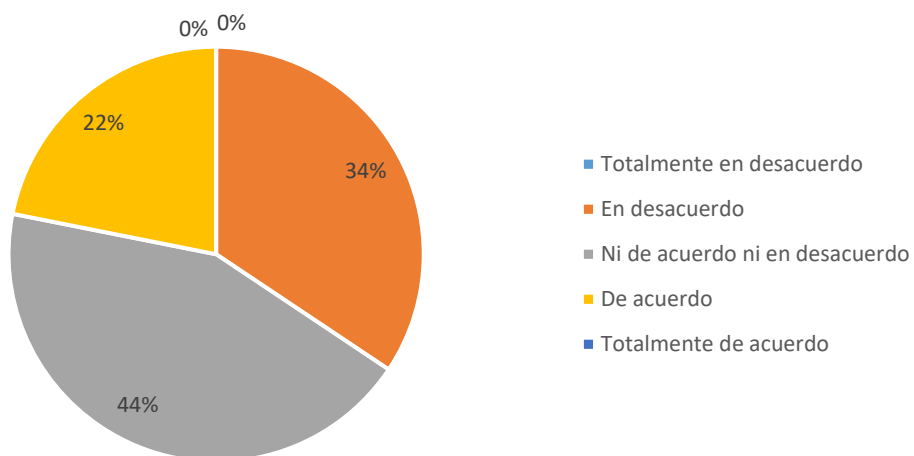


*Nota:* Se puede observar la data obtenida de la pregunta 14, obteniendo un valor del 0%, 6%, 16%, 38% y 41% conformando así el 100%.

Se aprecia que el 41% de los trabajadores se encuentran de acuerdo con que el tiempo requerido para la rotación de inventarios influye en la reducción de costes de almacenamiento, el 38% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 16% está en desacuerdo.

**Figura 15**

*Considera que la empresa utiliza un tiempo adecuado para el despacho de los inventarios*



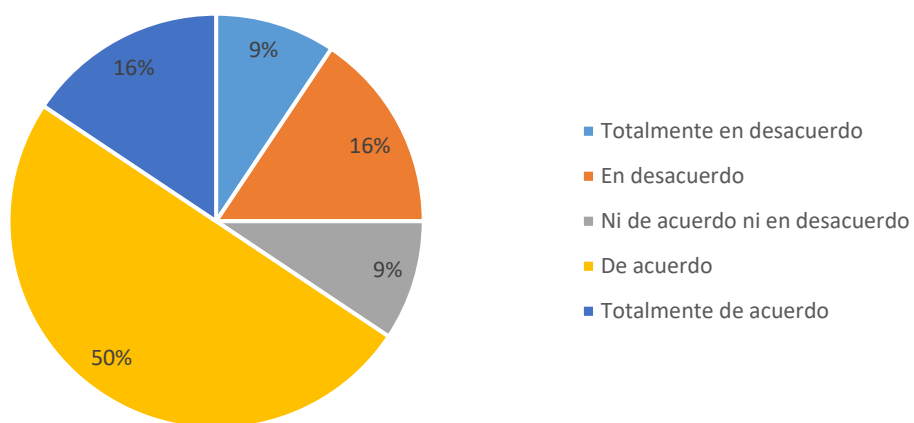
*Nota:* Se puede apreciar la data obtenida de la pregunta 15, mostrando un valor del 0%, 0%, 22%, 34% y 44% conformando así el 100%.

Se aprecia que el 44% de los trabajadores no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con que la empresa utiliza un tiempo adecuado para el despacho de los inventarios, 34% se encuentra en desacuerdo y el 22% está de acuerdo.



**Figura 16**

*Considera importante que se controle regularmente los costos de inventario almacenados*

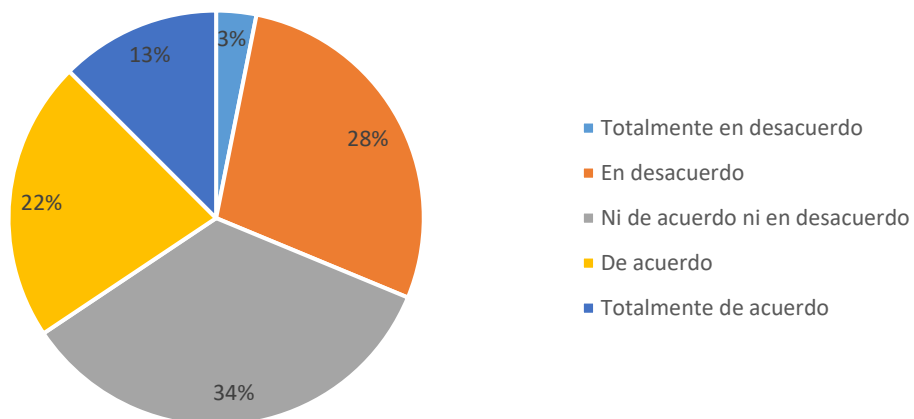


*Nota:* Se puede apreciar la data obtenida de la pregunta 16, mostrando un valor del 9%, 9%, 16%, 16% y 50% conformando así el 100%.

Se observa que el 50% de los encuestados está de acuerdo en considerar importante que se controle regularmente los costos de inventario almacenados, el 16% está totalmente de acuerdo con ello, al igual que los que están en desacuerdo.

**Figura 17**

*Considera que los costos de los inventarios de la empresa son competitivos*



*Nota:* Se puede apreciar la data obtenida de la pregunta 16, mostrando un valor del 3%, 13%, 22%, 28% y 34% conformando así el 100%.

Se aprecia que el 34% de los encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo en considerar que los costos de los inventarios de la empresa son competitivos, el 28% está en desacuerdo y el 22% está de acuerdo.

#### 4.1.2 Presentación análisis de la variable Importación

##### Dimensión Costos

**Tabla 9**

*Resultados numéricos y porcentuales de la dimensión de costos*

PREGUNTAS	TED		ED		N		DA		TDA		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
P.18	1	3%	3	9%	8	25%	10	31%	10	31%	32	100%
P.19	2	6%	5	16%	7	22%	14	44%	4	13%	32	100%
P.20	3	9%	0	0%	11	34%	13	41%	5	16%	32	100%
P.21	2	6%	6	19%	4	13%	13	41%	7	22%	32	100%
p.22	3	9%	1	3%	7	22%	13	41%	8	25%	32	100%
<b>PROMEDIO</b>	<b>2</b>	<b>7%</b>	<b>3</b>	<b>9%</b>	<b>7</b>	<b>23%</b>	<b>13</b>	<b>39%</b>	<b>7</b>	<b>21%</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

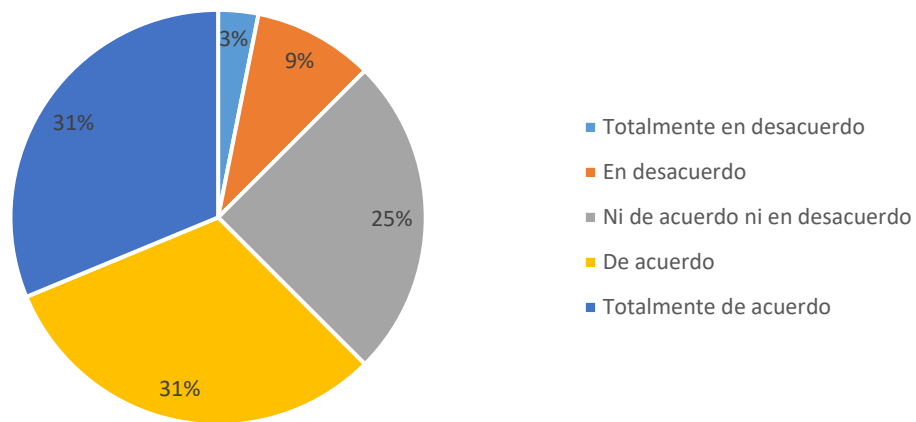
*Nota:* Se puede apreciar la data obtenida tanto numérica como porcentuales de la pregunta 18 al 22 de la dimensión costos.

Según la data obtenida respecto a la dimensión de costos, nos indica que el 39% de los encuestados están de acuerdo con que los costos son importantes dentro de una importación. Solo el 7% está totalmente en desacuerdo con la relevancia de los costos dentro de las importaciones de la empresa CIBRI S.A, C.

Seguidamente, se procede a analizar las respuestas obtenidas del cuestionario respecto a los ítems de dimensión de costos. Para ello, se hará uso de los gráficos circulares.

### Figura 18

*Considera que la empresa optimiza el costo de almacenamiento en los costos logísticos*

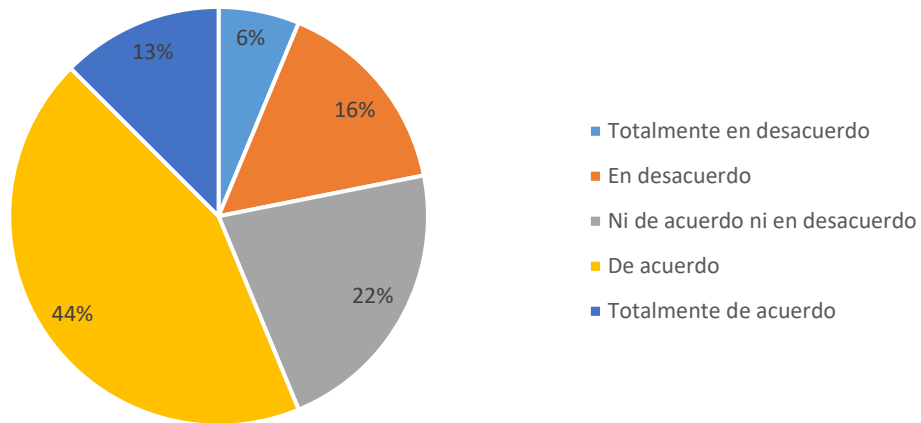


*Nota:* Se puede apreciar la data obtenida de la pregunta 18, mostrando un valor del 3%, 9%, 25%, 31% y 31%, conformando así el 100%.

Se aprecia que el 31% de los trabajadores está totalmente de acuerdo con que es importante que la empresa optimice el costo de almacenamiento en los costos logísticos de la empresa CIBRI SAC; Seguido del mismo porcentaje que se muestra de acuerdo.

**Figura 19**

*Considera importante que la empresa evalúe regularmente los costos de almacenamiento para minimizar los costos logísticos*

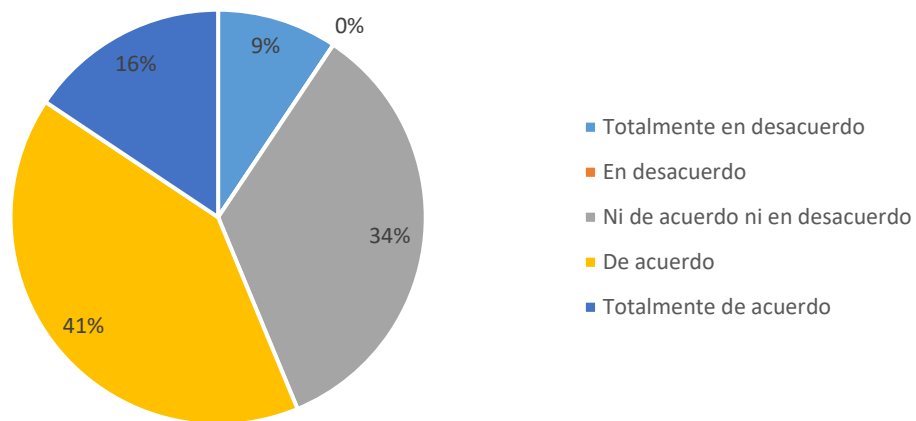


*Nota:* Se puede apreciar la data obtenida de la pregunta 19, mostrando un valor del 6%, 13%, 16%, 22% y 44%, conformando así el 100%.

Se aprecia que el 44% de los trabajadores está de acuerdo con que es relevante que la empresa evalúe regularmente los costos de almacenamiento para minimizar los costos logísticos, seguido del 22% que no está de acuerdo ni en desacuerdo.

## Figura 20

Considera que la empresa mantiene un costo de transporte optimo dentro de los costos logísticos

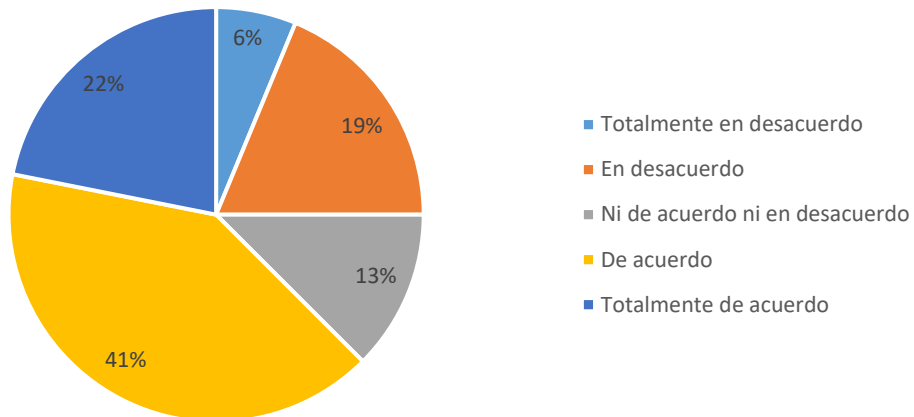


*Nota:* Se puede apreciar la data obtenida de la pregunta 20, mostrando un valor del 0%, 9%, 16%; 34% y 41%, conformando así el 100%.

Se aprecia que el 41% de los trabajadores considera que está totalmente de acuerdo en que la empresa mantiene un costo de transporte optimo dentro de los costos logísticos; seguido del 34% que no está de acuerdo ni en desacuerdo con ello.

**Figura 21**

*Considera importante el registro de costos se seguimiento en el transporte*

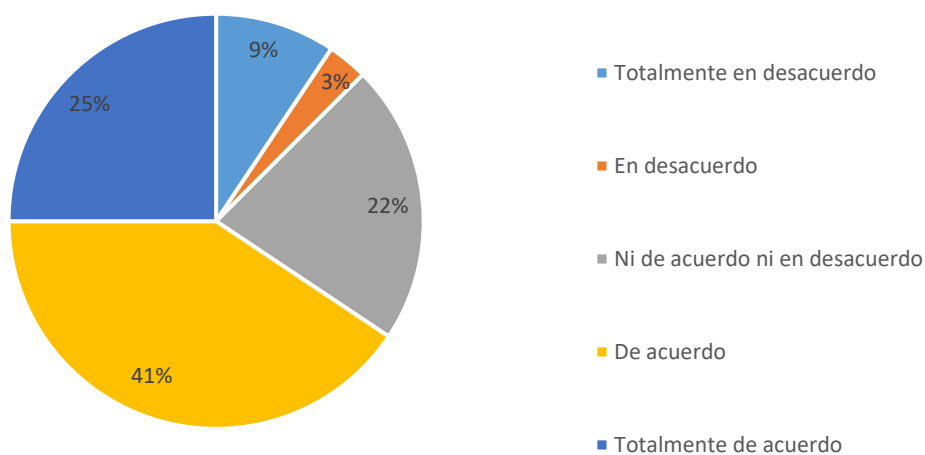


*Nota:* Se puede apreciar la data obtenida de la pregunta 21, mostrando un valor del 6%, 13%, 19%; 22% y 41%, siendo un total del 100%.

Se aprecia que el 41% de los trabajadores están de acuerdo con que es importante el registro de costos de seguimiento en el transporte el costo de transporte; seguido del 22% que sí se muestra totalmente de acuerdo.

**Figura 22**

*Considera que el costo de transporte es un componente importante dentro de los costos logísticos*



*Nota:* Se puede apreciar la data obtenida de la pregunta 22, mostrando un valor del 3%, 9%, 22%; 25% y 41%, siendo un total del 100%.

Se aprecia que el 41% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con que el costo de transporte es un componente importante dentro de los costos logísticos; seguido del 25% que está totalmente de acuerdo.



## Dimensión Gestión Aduanera

**Tabla 10**

*Resultados numéricos y porcentuales de la dimensión de Gestión Aduanera*

PREGUNTA	TED		ED		N		DA		TDA		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
p.23	2	6%	2	6%	9	28%	14	44%	5	16%	32	100%
p.24	2	6%	4	13%	6	19%	13	41%	7	22%	32	100%
p.25	0	0%	5	16%	8	25%	11	34%	8	25%	32	100%
<b>PROMEDIO</b>	<b>1</b>	<b>4%</b>	<b>4</b>	<b>11%</b>	<b>8</b>	<b>24%</b>	<b>13</b>	<b>40%</b>	<b>7</b>	<b>21%</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

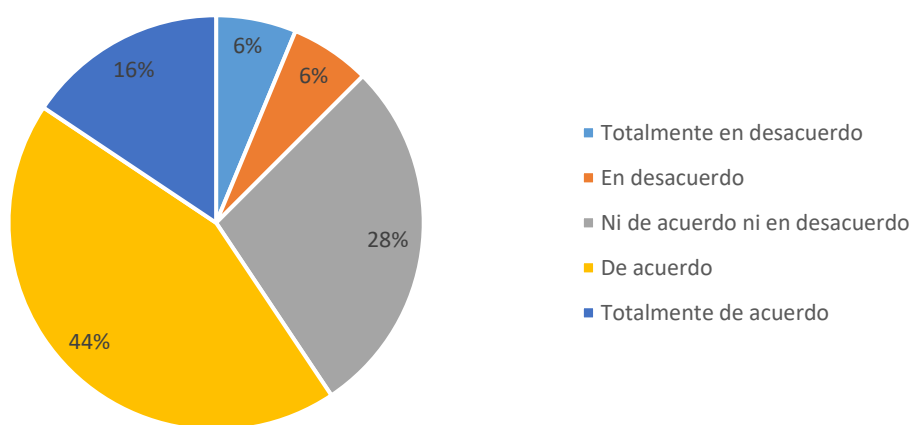
*Nota:* Se puede apreciar la data tanto numérica como porcentual de la pregunta 23 al 25 de la dimensión gestión aduanera.

Según la data obtenida respecto a la dimensión de gestión aduanera, nos indica que el 40% de la población encuestada está de acuerdo con la importancia de la gestión aduanera dentro de las importaciones de la empresa CIBRI SAC. Mientras que solo el 4% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo con la relevancia de la gestión aduanera dentro de las importaciones de la empresa CIBRI SAC.

Seguidamente, se analizan las respuestas dadas al cuestionario respecto a los ítems de dimensión costos. Para ello, se hará uso de los gráficos circulares.

### Figura 23

*Considera importante que al agilizar el tiempo de transporte se da una buena gestión aduanera*

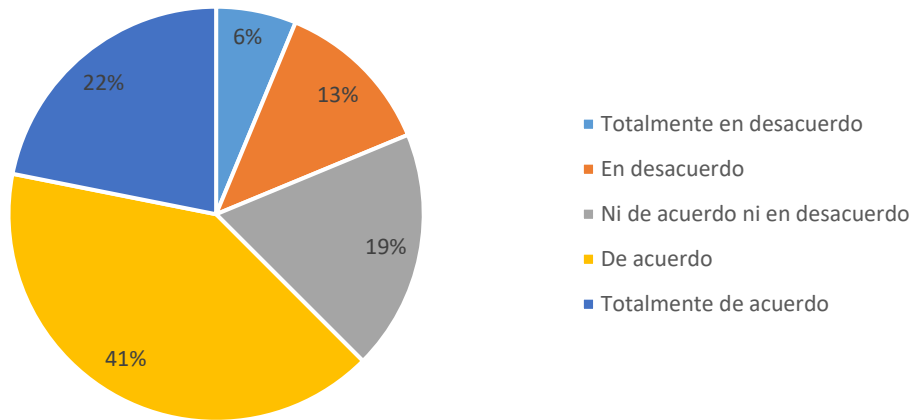


*Nota:* Se puede apreciar la data obtenida de la pregunta 23, obteniendo un valor del 6%, 6%, 16%, 28% y 44%, conformando así el 100%.

Se aprecia que el 44% de los encuestados está de acuerdo en considerar que es importante agilizar el tiempo de transporte dándose así una buena gestión aduanera, el 28% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 16% se muestra totalmente de acuerdo.

**Figura 24**

*Considera importante que la empresa evalúe regularmente el tiempo empleado en la importación de los productos para mejorar la gestión aduanera*

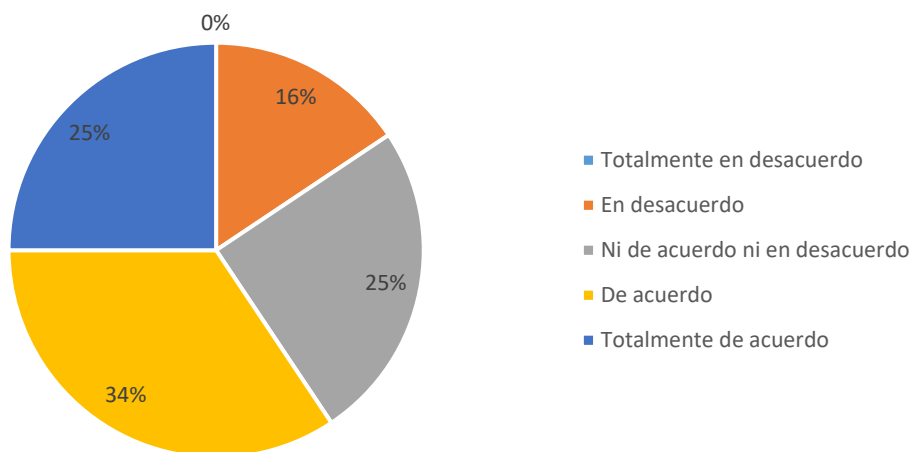


*Nota:* Se puede apreciar la data obtenida de la pregunta 24, mostrando un valor del 6%, 13%, 19%, 22% y 41%, siendo un total del 100%.

Se aprecia que el 41% de los trabajadores está de acuerdo con que es relevante que la empresa evalúe regularmente el tiempo empleado en la importación de los productos para mejorar la gestión aduanera, el 22% se muestra totalmente de acuerdo y el 19% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Figura 25**

*Considera usted que el medir el tiempo del despacho aduanero dará como resultado una gestión aduanera eficiente y eficaz*



*Nota:* Se puede apreciar la data obtenida de la pregunta 25, mostrando un valor del 0%, 16%, 25%, 25% y 34%, siendo un total del 100%.

Se observa que el 34% de los trabajadores encuestados está de acuerdo con que es relevante medir el tiempo del despacho aduanero para tener una gestión aduanera eficiente, el 25% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, al igual que los que están totalmente de acuerdo y el 16% está en desacuerdo.

## **4.2. Contrastación de hipótesis**

A través de la contrastación de hipótesis podemos comparar las afirmaciones previamente realizadas. Para el presente estudio se ha usado como prueba estadística el análisis de correlación de Spearman por tratarse de dos variables (cualitativa ordinal)

categorías donde se busca establecer la relación que hay entre las variables gestión logística y gestión de importaciones.

### Prueba de Hipótesis General

**Ho:** No existe una relación significativa entre la gestión logística y la gestión de importaciones de fibra óptica desde China a la empresa CIBRI 2022.

**H1:** Existe una relación significativa entre la gestión logística y la gestión de importaciones de fibra óptica desde China a la empresa CIBRI 2022.

**Tabla 11**

*Método coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables gestión logística y gestión de importaciones*

		<b>Correlaciones</b>		Gestión logística	Gestión de importación
Rho de Spearman	Gestión logística	Coeficiente de correlación	1,000	,746**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
	Gestión de importación	Coeficiente de correlación	,746**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	32	32	

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

Siendo el p valor  $0.000 < 0.01$  entonces se acepta la hipótesis de investigación (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (Ho). Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman que se obtuvo fue de 0.746, refleja una correlación positiva alta. La variable gestión logística y la variable gestión de importación van en el mismo sentido; quiere decir que ante una buena gestión logística se tendrá también una buena gestión de importaciones.

## Prueba de Hipótesis específica 1

**Ho:** No existe una relación significativa entre la gestión de compras y la gestión de importaciones de fibra óptica desde China a la empresa CIBRI 2022.

**H1:** Existe una relación significativa entre la gestión de compras y la gestión de importaciones de fibra óptica desde China a la empresa CIBRI 2022.

**Tabla 12**

*Método coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables gestión de compras y gestión de importaciones.*

Correlaciones			Gestión de compras	Gestión de importaciones
Rho de Spearman	Gestión de compras	Coefficiente de correlación	1,000	,662**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Gestión de importaciones	Coefficiente de correlación	,662**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Siendo el p valor  $0.000 < 0.01$  entonces se acepta la hipótesis de investigación (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (Ho). Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman que se obtuvo fue de 0.662, refleja una correlación positiva alta. La variable gestión de compras y la variable gestión de importaciones van en el mismo sentido; quiere decir que ante una buena gestión de compras se tendrá también una buena gestión de importaciones.

## Prueba de Hipótesis específica 2

**Ho:** No existe una relación significativa entre la gestión de almacenes y la gestión de importaciones de fibra óptica desde China a la empresa CIBRI 2022.

**H1:** Existe una relación significativa entre la gestión de almacenes y la gestión de importaciones de fibra óptica desde China a la empresa CIBRI 2022.

**Tabla 13**

*Método coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables gestión de almacenes y gestión de importaciones.*

Correlaciones			Gestión de almacenes	Gestión de importación
Rho de Spearman	Gestión de almacenes	Coeficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Gestión de importación	Coeficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Siendo el p valor  $0.000 < 0.01$  entonces se acepta la hipótesis de investigación (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (Ho). Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman que se obtuvo fue de 0.705, refleja una correlación positiva alta. La variable gestión almacenes y la variable gestión de importación van en el mismo sentido; quiere decir que ante una buena gestión de almacenes se tendrá también una buena gestión de importaciones.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En esta sección se analiza la relación existente entre las hipótesis propuestas para el presente trabajo de investigación; así como las conclusiones exhibidas en los estudios seleccionados como antecedentes.

El resultado general demuestra que ante una buena gestión logística, las importaciones de fibra óptica desde China de la empresa CIBRI SAC serán más eficientes, estos resultados guardan relación con lo que sostienen el trabajo de Roman (2016), en su estudio sobre " Plan de Mejoramiento de la Gestión Logística en el Proceso de Importaciones de la Empresa StarMotors S.A., ubicada en el Cantón Quito, Provincia de Pichincha, en el Período 2015 – 2020", el autor concluyó que introducir en la empresa el Plan de Mejora para la Gestión Logística en el Proceso de Importaciones posibilitará la eficiencia en el uso de recursos, la reducción de los plazos de importación y la disminución de los costos asociados a la mercancía importada.

Se puede complementar con lo expuesto por Portugal (2019), en su tesis "Propuesta de mejora de la gestión de los procesos logísticos en la instalación y mantenimiento de redes de fibra óptica de una empresa de telecomunicaciones, Arequipa 2019", quien concluyó que la mejora en la gestión de los procesos logísticos de una empresa permite optimizar tiempo, costos y condiciones de sus operaciones.

En relación con eso, se puede definir que la presente investigación, es fundamental y sustancial para la gestión logística para mejorar la importación de fibra óptica en la empresa CIBRI-2022, a través de la descripción de gestión logística propuesta.



El resultado específico I confirma que existe una relación significativa entre la gestión de compras y la gestión de importaciones fibra óptica desde China en la empresa CIBRI-2022, ello guarda relación con lo investigado por Roman (2016), en su trabajo de investigación sobre " Plan de Mejoramiento de la Gestión Logística en el Proceso de Importaciones de la Empresa StarMotors S.A., ubicada en el Cantón Quito, Provincia de Pichincha, en el Período 2015 – 2020", dado que llegó a la conclusión de que es necesario llevar a cabo una planificación efectiva de las adquisiciones internacionales con el fin de asegurar un inventario adecuado. Al realizar compras en grandes cantidades, se pueden establecer acuerdos con proveedores para reducir costos.

Respecto al resultado específico II confirma que existe una relación significativa entre la gestión de almacenes y la gestión de importaciones de fibra óptica desde China en la empresa CIBRI-2022, encontrando relación por lo investigado por Allauca (2017), en su trabajo de investigación sobre "Diseño de un modelo de gestión logística para la Importación de los productos de la empresa Comercializadora Allauca de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2017", ya que concluye que si se tiene un proceso claro y definido de inventarios y el pedido de los materiales; se logrará tener una adecuada planeación en los pedidos de importación lo que resultará en la obtención de beneficios económicos y el evitar interrupciones durante el proceso. Asimismo, en lo expuesto por Armas y Espinoza (2021), en su investigación sobre la "Gestión logística internacional para optimizar las ventas de papel fotocopia importado de Brasil de la empresa TAI LOY. Año 2021" concluyen que el correcto control y gestión de almacenamiento ayuda a minimizar costos.

## CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

1. Ante una buena relación entre la gestión logística y la gestión de importaciones de fibra óptica, la empresa será más eficiente y le permitirá minimizar los problemas recurrentes que se dan en el día a día.

2. Una adecuada gestión de compras ayuda a disminuir costos e influye en la eficiencia; además, el contar con procesos de seguimiento de la mercadería, una evaluación de rotación de proveedores y la comunicación frecuente con las demás áreas permite mejorar posibles fallas en la gestión logística.

3. De acuerdo con los resultados que obtuvimos de la investigación, se determinó que una buena relación de la gestión de almacenes contribuye significativamente la importación de fibra óptica de China a la empresa CIBRI; así mismo, hace que la empresa llegue a cumplir sus objetivos de manera eficiente, teniendo la cantidad necesaria de inventario para la comercialización, además de un tiempo adecuado para la rotación y despacho de la mercadería.

## Recomendaciones

1. La empresa debe evaluar contar con un área especializada en compras y planeamiento para perfeccionar su cadena de abastecimiento y mejorar la comunicación con otras áreas relacionadas como almacén y ventas para asegurarse de que las compras estén alineadas con la demanda y el almacenamiento disponible.
2. Debido a que compran por grandes cantidades se puede optar por alianzas con otros proveedores, previa evaluación, para abaratar costos. Para ello es importante que se realice una capacitación del personal de compras en técnicas de negociación.
3. Se debe establecer indicadores claves de desempeño (KPIs) para evaluar la eficiencia del área de compras y realizar seguimiento regular de estos indicadores.
4. Se recomienda que la empresa utilice la estrategia de “primero en entrar, primero en salir” para la rotación de inventario en el almacén y así garantizar que los cables más antiguos se utilicen antes que los nuevos, evitando obsolescencia.
5. Pueden invertir en un software de gestión de inventarios para realizar un seguimiento más preciso de las existencias.
6. Es necesario que haya un almacenamiento eficiente; es decir, organizar el espacio de manera eficiente, utilizando estanterías y sistema de almacenamiento adecuados para maximizar la capacidad el almacén.
7. Deben poner énfasis en el control de la calidad al momento de recibir los cables de fibra óptica para ayudar a minimizar la necesidad de devoluciones,

garantizar que el inventario disponible se utilizable y ayudar a prevenir problemas futuros antes de que sean enviados a proyectos.



## REFERENCIAS (APA)

Allauca, L. (2017). Diseño de un modelo de gestión logística para la Importación de los productos de la empresa Comercializadora Allauca de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2017 [Tesis de licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Repositorio institucional de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11752/1/52T00431.pdf>

Álvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. *Universidad de Lima*.

<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Arias Gómez, J., Villacís, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Alergia México*, 63(2).

<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Armas, M. y Espinoza, T. (2021). *Gestión logística internacional para optimizar las ventas de papel fotocopia importado de Brasil de la empresa Tai Loy año 2021*. [Tesis de Licenciamiento, Universidad Femenina del Sagrado Corazón].

Repositorio institucional de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón.

<https://unifedupe->

[my.sharepoint.com/personal/biblio\\_unife\\_edu\\_pe/\\_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fbiblio%5Funife%5Fedu%5Fpe%2FDocuments%2FTESIS%2DACCESO%20COMPLETO%2FADMINISTRACION%2Fpdf%20con%20clave%2F](https://unifedupe-my.sharepoint.com/personal/biblio_unife_edu_pe/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fbiblio%5Funife%5Fedu%5Fpe%2FDocuments%2FTESIS%2DACCESO%20COMPLETO%2FADMINISTRACION%2Fpdf%20con%20clave%2F)

Armas%20Here%C3%B1a%2C%20MI%5FEspinoza%20Cabrera%2C%20TM%5F2021%20%281%29%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Fbiblio%5Funife%5Fedu%5Fpe%2FDocuments%2FTESIS%2DACCESO%20COMPLETO%2FADMINISTRACION%2Fpdf%20con%20clave&ga=1

Ballou, R. (2004). *Logística administración de la cadena de suministro*: Pearson education.

[https://www.academia.edu/16236982/Logistica\\_Administracion\\_de\\_la\\_cadena\\_de\\_suministro\\_5ta\\_Edicion\\_Ronald\\_H\\_Ballou](https://www.academia.edu/16236982/Logistica_Administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_Edicion_Ronald_H_Ballou)

Benavides, L. (2011). *Gestión, liderazgo y valores en la Administración de la Unidad Educativa “San Juan De Bucay” del Cantón General Antonio Elizalde (Bucay)*.

[Tesis de grado, Universidad Católica de Loja]. Archivo digital.

[https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides\\_Gaibor\\_Luis\\_Hernan.pdf](https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides_Gaibor_Luis_Hernan.pdf)

ComexPerú (2021). El Perú se encuentra por debajo del 61% de países en los rankings de competitividad de infraestructura digital y de telecomunicaciones.

<https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-peru-se-encuentra-por-debajo-del-61-de-paises-en-los-rankings-de-competitividad-de-infraestructura-digital-y-de-telecomunicaciones>

Díaz, V. y Lagos, A. (2021). *“Impacto de la gestión logística en importación de las mypes del sector textil bajo la aduana marítima del Callao durante los años 2012 - 2019”*. [Tesis de Licenciamiento, Universidad Peruana de Ciencias aplicadas]. Archivo digital.

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/656065/D%  
adaz\\_GV.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/656065/D%c3%adaz_GV.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Gestión (25 de marzo de 2022) Perú contará con 4 millones de conexiones de Internet fijo al 2024, estima Osiptel. Gestión. <https://gestion.pe/economia/osiptel-peru-contara-con-4-millones-de-conexiones-de-internet-fijo-al-2024-16-millones-serian-de-fibra-optica-rmmn-noticia/>

Gómez, J. (2013). *Gestión logística y comercial*. McGraw Hill Education.

[http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/8zdVWxHm4ut8z7BGJQqtLK\\_GESTION\\_LOGISTICA\\_Y\\_COMERCIAL.pdf](http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/8zdVWxHm4ut8z7BGJQqtLK_GESTION_LOGISTICA_Y_COMERCIAL.pdf)

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education.

[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Fundamentos de la metodología de la investigación*. McGraw Hill Education.

[https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)

Hurtado, F. (2018). *Gestión logística*. Fondo editorial Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3513/GESTION%20LOGISTICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instituto Superior SISE. (22 de junio de 2021). *Pasos sencillos para importar y exportar*.  
<https://www.sise.edu.pe/blog/pasos-sencillos-para-importar-y-exportar>

Labarca, N. (2007). Consideraciones teóricas de la competitividad empresarial. *Omnia*,  
13(2), 158-184. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73713208.pdf>

Mendoza, J. y Sandoval, A. (2018). Análisis del proceso logístico de importación de  
insumos médicos en la empresa VEIMPEX S.A [Tesis de licenciatura,  
Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional de la Universidad de  
Guayaquil.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/35686/1/TESIS%20MENDOZA%20%26%20SANDOVAL%20VEIMPEX%20%20S.A..pdf>

Mendoza, I. (18 de octubre de 2013). ¿A qué se refiere importación y exportación?  
*UTEL Editorial*. <https://utel.edu.mx/blog/10-consejos-para/a-que-se-refiere-importacion-y-exportacion/>

Peiró, A. (16 de julio de 2015). Demanda. *Economipedia*.  
<https://economipedia.com/definiciones/demanda.html>

Pilco, P. (2008). La gestión aduanera en el Puerto del Callao como instrumento de  
facilitación del comercio: Perú 1995-2006 [Tesis de grado, Universidad Nacional  
Mayor de San Marcos]. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/2308>

Pintado, M. (2019). Tips para una logística de importación exitosa. *USMP Digital*. (3).  
<https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital/numero-3/tips-para-una-logistica-de-importacion->





SACEX CONSULTING Agencia de Carga Internacional. (2016). *Importación directa o indirecta*. Plataforma de resolución de disputas de la UE.

<https://www.sacexconsulting.es/importacion-directa-o-indirecta>

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria [SUNAT]. (2022). *Sobre Importación*.

<https://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/importacion/index.html>

Trade map. (2022). Principales países importadores de cables de fibra óptica (CIF miles de dólares).

[https://www.trademap.org/Country\\_SelProduct.aspx?nvpm=3%7c%7c%7c%7c%7c900110%7c%7c%7c6%7c1%7c1%7c1%7c1%7c1%7c2%7c1%7c%7c1](https://www.trademap.org/Country_SelProduct.aspx?nvpm=3%7c%7c%7c%7c%7c900110%7c%7c%7c6%7c1%7c1%7c1%7c1%7c1%7c2%7c1%7c%7c1)

Trade map. (2022). Principales países exportadores de cables de fibra óptica (CIF miles de dólares).

[https://www.trademap.org/Country\\_SelProduct.aspx?nvpm=3%7c%7c%7c%7c%7c900110%7c%7c%7c6%7c1%7c1%7c2%7c1%7c1%7c2%7c1%7c1%7c1](https://www.trademap.org/Country_SelProduct.aspx?nvpm=3%7c%7c%7c%7c%7c900110%7c%7c%7c6%7c1%7c1%7c2%7c1%7c1%7c2%7c1%7c1%7c1)

Zamora, I. (2008). *Rentabilidad y ventaja comparativa: un análisis de los sistemas de producción de Guayaba en el Estado de Michoacán*. [Tesis de Licenciamiento, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo] Eummed.net.

<https://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/indice.htm>

## APÉNDICE

### APÉNDICE I: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la gestión de importación de fibra óptica de China en la empresa CIBRI durante el periodo 2022?</p> <p><b>Problema específico</b> ¿De qué manera la gestión de compras se relaciona con la gestión de importaciones de fibra óptica de China a la empresa CIBRI - 2022?</p> <p>¿De qué manera la gestión de almacenes se relaciona con la gestión de importación de fibra óptica de China a la empresa CIBRI - 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Medir la relación entre la gestión logística y la gestión de importaciones de fibra óptica a la empresa CIBRI-2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Medir la relación entre la gestión de compras y la importación de fibra óptica de China a la empresa CIBRI – 2022</p> <p>Medir la relación entre la gestión de almacenes y la importación de fibra óptica de China a la empresa CIBRI – 2022</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe una relación significativa entre la gestión logística y la gestión de importación de fibra óptica desde China a la empresa CIBRI-2022</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe una relación significativa entre la gestión de compras y la gestión de importación de fibra óptica desde China a la empresa CIBRI-2022</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión almacenes y la gestión de importación de fibra óptica desde China a la empresa CIBRI-2022</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión Logística</p> <p><b>Variable 2:</b> Gestión de Importación</p>	<p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño</b> No experimental</p> <p><b>Tipo</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel</b> descriptivo-correlacional</p> <p><b>Población</b> 35 trabajadores</p> <p><b>Muestra</b> 32 trabajadores</p>

## APÉNDICE II: INSTRUMENTOS

### Apéndice A: Cuestionario de gestión logística

Estimado(a) colaborador

Somos estudiantes de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón-UNIFE de la facultad de Gestión Empresarial. Estamos desarrollando un trabajo de investigación que lleva por título “Gestión logística para mejorar la importación de fibra óptica desde china a la empresa CIBRI S.A.C – 2022”, para lo cual necesitamos su colaboración dando respuesta al siguiente cuestionario.

El presente cuestionario posee 25 preguntas para marcar y podrá responderlo rápidamente en un corto tiempo

Estamos considerando una escala para las respuestas:

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

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

¡Gracias por su participación!

<b>Variable 1: Gestión logística</b>						
<b>Gestión de compras</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Considera que la empresa realiza una eficiente gestión de compras?					
2	¿Considera que a través de la eficiencia en la gestión de compras la empresa puede reducir costos?					
3	¿Considera importante que la empresa realice un análisis de la eficiencia en la gestión de compras?					
4	¿Considera que el área de compras tiene comunicación eficiente con el área de ventas?					
5	¿Considera que la mercadería cumple con todas las especificaciones requeridas?					
6	¿Considera que en el proceso de gestión de compras se hace seguimiento a la cantidad de mercadería devuelta en cada importación?					
7	¿Tiene conocimiento de que la empresa está en búsqueda de otros proveedores para mejorar su gestión de compras?					
8	¿Considera que la empresa debe implementar la rotación de proveedores para una correcta gestión de compras?					
<b>Gestión de almacenes</b>						
9	¿Considera que se controla el espacio para almacenar los inventarios?					
10	¿Considera que se controla regularmente el estado óptimo de los inventarios?					
11	¿Considera importante controlar la cantidad de la mercadería en el almacén?					
12	¿Considera que la empresa posee la cantidad necesaria de inventarios para la comercialización?					
13	¿Considera importante que se controle regularmente el tiempo del inventario en almacén?					
14	¿Considera que el tiempo requerido para la rotación de inventarios influye en la reducción de costes de almacenamiento?					
15	¿Considera que la empresa utiliza un tiempo adecuado para el despacho de los inventarios?					

16	¿Considera importante que se controle regularmente los costos de inventario almacenados?					
17	¿Considera que los costos de los inventarios de la empresa son competitivos?					
<b>Variable 2: Importación</b>						
<b>Costos logísticos</b>						
18	¿Considera que la empresa optimiza el costo de almacenamiento en los costos logísticos?					
19	¿Considera importante que la empresa evalúe regularmente los costos de almacenamiento para minimizar los costos logísticos?					
20	¿Considera que la empresa mantiene un costo de transporte óptimo dentro de los costos logísticos?					
21	¿Considera importante el registro de costos de seguimiento en el transporte?					
22	¿Considera que el costo de transporte es un componente importante dentro de los costos logísticos?					
<b>Gestión aduanera</b>						
23	¿Considera importante que al agilizar el tiempo de transporte se da una buena gestión aduanera?					
24	¿Considera importante que la empresa evalúe regularmente el tiempo empleado en la importación de los productos para mejorar la gestión aduanera?					
25	¿Considera usted que el medir el tiempo del despacho aduanero dará como resultado una gestión aduanera eficiente y eficaz?					

### APÉNDICE III: PRUEBA DE CONFIABILIDAD

#### *Prueba de confiabilidad*

Alfa de cronbach	N de elementos
0.853	25

El resultado obtenido fue de 0.853, lo cual demuestra que el cuestionario utilizado es altamente confiable.

