

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES



LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE
IMPORTACIÓN EN EL ALMACÉN CENTRAL DE SOUTHERN PERU
COPPER CORPORATION, 2018

TESIS PRESENTADO POR:

Bach. Emmy Gisella Luque Mazuelos

ASESOR:

Doctor Mauro Javier Hurtado Mejía

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN:

Administración de Negocios Internacionales.

Tacna - Perú

2019

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedico a Dios, a mis padres Osvaldo y Victoria, por su amor, paciencia, trabajo y sacrificio dado todo este tiempo para convertirme en lo que soy. A mi hermana Victoria, tíos Gisela, Jesús y amistades en especial a Gigi, Andrea R., Andrea A., Irma y Jeymi por estar siempre presente, acompañándome y hacer que el presente trabajo se realice con éxito.

Emmy Gisella Luque Mazuelos

Agradecimiento

Agradezco a Dios y la Virgen María porque son mi guía y siempre estar presente en todo en todo momento, manifestando su gracia con la sabiduría, constancia, paciencia y persistencia que se debe mantener para culminar exitosamente cada meta propuesta.

A mis padres porque son parte fundamental de mi vida, además de haberme apoyado incondicionalmente, a pesar de las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

Mi especial agradecimiento para Gigi y Andrea, con quienes tuve el honor y privilegio de estudiar y conservo su amistad y confianza.

En estas líneas quiero agradecer al personal del Almacén Central de Ilo de SPCC por su apoyo y colaboración, a mi asesor Dr. Javier Hurtado, por su tiempo, paciencia y predisposición y guía para realizar, tanto la elaboración de este trabajo de titulación, como a lo largo de mi carrera universitaria, brindadome su apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores. Asimismo, agradezco a Juanita, Prof. Américo, Prof. Elizabeth, Prof. Walter, al jurado, los docentes de la UPT y a las personas que hicieron posible que esta investigación sea culminada.

Emmy Gisella Luque Mazuelos.

Tabla de Contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	ix
Abstract	xi
Introducción.....	15
Capítulo I	
Planteamiento del Problema	17
1.1. Descripción del problema	17
1.2. Formulación del problema.....	21
1.3. Justificación de la investigación	22
1.4. Objetivos de la investigación.....	23
1.5. Hipótesis de la investigación	24
Capítulo II	
Marco Teórico	25
2.1. Antecedentes.....	25
2.2. Base Teórica	29
2.3. Definición de conceptos básicos	55
Capítulo III	
Metodología.....	60
3.1. Tipo de investigación	60
3.2. Diseño de investigación.....	60

3.3.	Nivel de investigación	60
3.4.	Ámbito de la investigación	60
3.5.	Población y muestra	60
3.6.	Variable e Indicadores.....	61
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	63
3.8.	Procesamiento y análisis de datos	64
Capítulo IV		
	Resultados	65
4.1.	Validación y confiabilidad del instrumento.....	65
4.2.	Tratamiento estadístico.....	68
4.3.	Contrastación de la hipótesis	83
4.3.1.	Verificación de la Hipótesis General	83
4.3.2.	Verificación de la primera hipótesis secundaria.....	85
4.3.3.	Verificación de la segunda hipótesis secundaria	86
4.3.4.	Verificación de la tercera hipótesis secundaria	88
4.3.5.	Verificación de la cuarta hipótesis secundaria	89
4.3.6.	Verificación de la quinta hipótesis secundaria	90
	Conclusiones.....	93
	Recomendaciones	95
	Referencias	97
	Apéndice	100

Lista de Tablas

Tabla 1 Indicadores de la variable Gestión Empresarial.....	62
Tabla 2 Indicadores de la variable Nivel de Importaciones	63
Tabla 3 Resumen total de valoraciones del coeficiente del alfa de Cronbach	65
Tabla 4 Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach	65
Tabla 5 Relación de variables, factores e indicadores	67
Tabla 6 Gestión empresarial.....	68
Tabla 7 Capacidades humanas.....	68
Tabla 8 Ejemplaridad de liderazgo y clima laboral	69
Tabla 9 Capacitación estratégica de los recursos humanos	69
Tabla 10 Gestión de la integración de los trabajadores	70
Tabla 11 Capacidades organizativas.....	70
Tabla 12 Gestión de procesos.....	71
Tabla 13 Gestión de innovación	71
Tabla 14 Capacidades comerciales y sociales	72
Tabla 15 Posicionamiento comercial y social	72
Tabla 16 Desempeño laboral.....	73
Tabla 17 Atención al cliente interno y externo	73
Tabla 18 Tendencias del pasado	74
Tabla 19 Planificación estratégica	74
Tabla 20 Posicionamiento sectorial	75
Tabla 21 Expectativas futuras	75
Tabla 22 Priorización de acciones estratégicas	76
Tabla 23 Objetivos y resultados sectoriales	76
Tabla 24 Nivel de importación	77

Tabla 25 Proceso de importación	77
Tabla 26 Selección proveedor	78
Tabla 27 Dependencia del mercado extranjero	78
Tabla 28 Costos de importación	79
Tabla 29 Coordinación de permiso para el proceso de importación, de acuerdo al material importado.....	79
Tabla 30 Tiempo de desaduanaje	80
Tabla 31 Documentos sustentatorios de importación	80
Tabla 32 Control del proceso de importación	81
Tabla 33 Seguimiento del traslado de la mercancía importada.....	81
Tabla 34 Reconocimiento físico	82
Tabla 35 Recursos humanos y tecnológicos para importación	82
Tabla 36 Valor de la prueba Rho de Spearman	84
Tabla 37 Valor de la prueba Rho de Spearman	86
Tabla 38 Valor de la prueba Rho de Spearman	87
Tabla 39 Valor de la prueba Rho de Spearman	88
Tabla 40 Valor de la prueba Rho de Spearman	90
Tabla 41 Valor de la prueba Rho de Spearman	91

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Modelo de Gestión Organizacional.....	29
<i>Figura 2.</i> Modelo del Balanced Scorecard.....	31
<i>Figura 3.</i> Mapa de procesos.....	33
<i>Figura 4.</i> Modelo conceptual de la competitividad.....	35
<i>Figura 5.</i> Modelo Intellectus.....	36
<i>Figura 6.</i> Modelo de Gestión Empresarial.....	38
<i>Figura 7.</i> Modelo del proceso administrativo.....	39
<i>Figura 8.</i> Cadena de valor.....	41
<i>Figura 9.</i> Unidades relacionadas con el área de importaciones.....	47
<i>Figura 10</i> Escala de valoración de Rho Spearman.....	84

Resumen

Las importaciones y la optimización de los procesos para la obtención de los recursos, es parte fundamental de la gestión empresarial, dado que afecta directamente los costos en la productividad y en la competitividad de la empresa, por esta razón la investigación que se presenta ha tenido como propósito determinar la relación existente entre la gestión empresarial y el nivel de importación de la empresa Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo, en el periodo 2018.

En lo referente a la metodología; la investigación fue de tipo básico, de nivel correlacional, además se realizó un cuestionario dirigido a 30 colaboradores de la empresa Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo y se procesó en el sistema SPSS22, los resultados obtenidos se sustentan en base a los instrumentos de investigación aplicados.

Para finalizar la investigación se llega a la conclusión que existe una relación significativa entre la gestión empresarial y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo. Asimismo, las hipótesis concluyen que existe relación significativa entre las capacidades humanas y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo, del mismo modo existe relación significativa entre las capacidades organizativas y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo, también existe relación significativa entre las capacidades comerciales y sociales con el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo. De igual forma existe relación significativa entre las tendencias del pasado y el nivel de importación de

Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo. Y para finalizar se concluye que existe relación significativa entre las expectativas futuras y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

Palabras Claves: Gestión Empresarial, Nivel de Importación, Southern Peru Copper Corporation, Competitividad.

Abstract

Imports and the processes optimization to obtain resources, is a fundamental part of business management, because it has an impact on production costs; and in business competitiveness, which is why this research work was aimed at determining the relationship between business management activity and the amount of importation of the Southern Peru Copper Corporation in the Central Warehouse of the city of Ilo, for 2018.

Regarding the methodology, the type of research was basic, with a level of correlational research, and a questionnaire was addressed to 30 employees of the Southern Peru Copper Corporation in the Central Warehouse in city of Ilo and was processed in the SPSS22 system, the results obtained are supported by the application of valid research instruments in the environment.

The present investigation concludes that there is a significant relationship between business management activity and the import level of Southern Peru Copper Corporation in the Central Warehouse of the city of Ilo. Likewise, the specific hypotheses conclude that there is a significant relationship between the human capacities and the import level of Southern Peru Copper Corporation in the Central Warehouse of the city of Ilo, in the same way there is a significant relationship between the organizational capacities and the level of importation of Southern Peru Copper Corporation in the Central Warehouse of the city of Ilo, there is also a significant relationship between the commercial and social capabilities and the import level of Southern Peru Copper Corporation in the Central Warehouse of the city of Ilo. In the same way there is a significant relationship between past trends and the level of importation of Southern Peru Copper Corporation in the Central Warehouse of the city

of Ilo. And finally it is concluded that there is a significant relationship between future expectations and the import level of Southern Peru Copper Corporation in the Central Warehouse of the city of Ilo.

Keywords: Business Management, Import Level, Southern Peru Copper Corporation, Competitiveness.

Introducción

El presente trabajo de investigación se titula “La gestión empresarial y su relación en el nivel de importación en el Almacén Central de Southern Peru Copper Corporation”, teniendo como periodo de estudio, el año 2018.

La población de estudio está determinada por 30 colaboradores del Almacén Central de la empresa Southern Peru Copper Corporation, quienes laboran en la ciudad de Ilo.

El desarrollo del presente trabajo no solo se basa en un lenguaje claro, sino en una estructura dinámica y entendible, pudiendo ser utilizada como guía para los que deseen ampliar sus conocimientos.

Desplegándose de la forma siguiente:

Introducción, en donde se hace mención en forma general de la investigación, considerando así el título, el periodo, formulación y las variables que corresponden al estudio de dicha investigación.

Capítulo I, “Planteamiento del Problema”, en este capítulo se va a describir el problema general, los problemas específicos, la justificación, el objetivo general, los objetivos específicos y se mencionan las hipótesis.

Capítulo II “Marco Teórico”, en este apartado se desarrollan los modelos y teorías del tema de investigación.

Asimismo, para la variable “Gestión Empresarial”, se desarrolló las dimensiones enfocadas en la importancia que representa para la empresa. Y para la variable “Nivel de Importación”, se desarrolló las dimensiones en base a la dinámica empresarial.

CAPÍTULO III “Metodología de la investigación”, en este capítulo se detalla el diseño, nivel y tipo de investigación, así también se especifican las técnicas y herramientas utilizadas en la investigación y que sirven como base para el análisis de la misma.

CAPÍTULO IV “Análisis de resultados”, en donde se resalta las evidencias de la investigación, así como los resultados y la comprobación de hipótesis de la investigación.

Conclusiones y Recomendaciones, en este apartado se presenta los puntos más importantes y se precisan recomendaciones por parte del investigador, en base a los resultados obtenidos.

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1.Descripción del problema

La necesidad de buscar minerales ha estado presente en todos los tiempos, es imposible negar que gracias a ellos obtenemos la mayoría de materiales y elementos químicos o procesados, los cuales usamos diariamente ya sea para la construcción de viviendas, muebles o equipos, la fabricación de vidrio, pinturas, joyerías, etc.

Se podría decir que la mayoría de productos elaborados por el hombre están compuestos por algún mineral extraído, motivo por el cual la minería es un negocio crucial en la economía mundial. Por tal motivo, el mercado financiero internacional reafirma que la producción en el sector minero impacta de manera significativa en la economía mundial. En el año 2017 se produjeron 19,7 millones de toneladas de cobre a nivel mundial, Chile aportó con el 27% con 5,3 millones de toneladas métricas y el Perú con el 12%, es decir 2,3 millones de toneladas métricas. Servicio Geológico de los Estados Unidos (2017). En el periodo 2018, el país más ranqueado mundialmente en la producción de cobre fue Chile, alcanzando un aproximado de 5,8 millones de TM en producción, y seguidamente Perú que alcanzó un aproximado de 2,4 millones de TM, el cual representa el 11,8% del total mundial. Gestión (2019).

Inicialmente en el sector minero no se les daba mayor importancia a los costos de producción, el objetivo era producir más, sin embargo, ante la crisis del año 2012 y 2016, los precios de los minerales sufrieron una deflación, motivo por el cual las empresas comenzaron a reformular sus prioridades y comenzaron a optimizar sus recursos. Como consecuencia las empresas se vieron obligadas a modificar la forma

que operaban con la finalidad de mejorar su productividad y eficiencia para permanecer en el mercado. señaló. ANDINA (2017).

En el Perú, el sector minero cuenta con una presencia significativa en los indicadores económicos del país, como es la inversión, los tributos, las exportaciones, la generación el empleo y demás variables económicas que se reflejan; sin embargo, los conflictos sociales que origina la minería se relacionan de la misma forma.

El valor que tienen las importaciones en un país es significativo ya que permiten no solo que la balanza de pagos mejore, sino también adquirir bienes o servicios con los cuales el país no cuentan y mejoran el entorno competitivo.

Las empresas productoras de cobre cuentan con una presencia importante en el país, como es el caso de la productora minera Southern Peru Copper Corporation que en febrero del 2017 se ubicó en el puesto cuatro al producir 22 mil toneladas. Y en el acumulado llegó a tener una producción de 45 mil TM, llegando a reducir un 5% en el volumen de producción, con respecto al periodo anterior Ministerio de Energía y Minas (2017). Sin embargo, en el periodo 2018, se consolidó como líder con US\$ 366 millones.

Las bases para el desarrollo económico de Ilo son la actividad pesquera, la actividad agrícola y la actividad minera. Durante los últimos cincuenta años, es necesario remarcar, que las grandes inversiones de capital extranjero tanto en la industria pesquera, así como en la empresa minera Southern Peru Copper Corporation y de generación eléctrica (Engie) han permitido que el puerto muestre un significativo crecimiento económico que se traduce en infraestructura urbana y el alto nivel de PBI per cápita. En la región Moquegua se considera a la ciudad de Ilo como el centro financiero y comercial. Es importante resaltar que la minera Southern Peru Copper

Corporation es una sucursal de Southern Copper registrada en el Perú, la cual se fundó hace más de cincuenta años para desarrollar actividades mineras en el país operando minas como Toquepala y Cuajone, una Fundición, una Refinería y dos Terminales Portuarios ubicados en el Puerto de Ilo.

Southern Peru Copper Corporation siempre ha tenido en cuenta que tener bajo costo de producción, debe optimizar el uso de los recursos y dentro de esa estrategia se considera las compras directas a los fabricantes o al primer distribuidor, para ahorrar los márgenes de los intermediarios. Por otro lado, usan la mejor tecnología que permita producir más con menos recursos. Sin embargo, la tecnología que utiliza Southern Peru Copper Corporation, en su gran mayoría, se adquiere del mercado extranjero debido a que las empresas locales no cuentan con el adecuado respaldo técnico, financiero y recursos humanos.

Los recursos importados son trasladados desde Houston hasta el Puerto de Ilo, donde se desembarca y se realizan los trámites aduaneros correspondientes, el material nacionalizado es entregado al Almacén Central para custodia y atención al usuario.

La Oficina de Tráfico e Importaciones ubicada en el departamento de Abastecimiento en la ciudad de Ilo, es la responsable de todo el proceso de transporte de mercancías importadas, la composición de las importaciones en el 2017 fue de un 36% en mercados internacionales y 64% correspondiente a la compra nacional. SPCC (2017); habiéndose generado un cambio en el 2018 de 14% en mercados internacionales y un 86% en mercados locales, debido al compromiso que la empresa tiene con el mercado local, motivo por el cual, las importaciones para Southern Peru Copper Corporation son imprescindibles porque abastecen a todas las áreas de la

empresa. Es por ello que su gestión empresarial debe ser eficiente para que le permita a la empresa conservar su estatus y competitividad a nivel internacional.

La eficiencia en sus operaciones de compra e importaciones debe estar en relación a una gestión empresarial eficiente, por ello es necesario mantener e incrementar su calidad en el manejo de las operaciones.

La empresa como en la mayoría de corporaciones se ve obligada a ser competitiva y contar con estándares altos de calidad, los cuales tienen que identificarse y resaltar dentro de su gestión todas las herramientas y equipos necesarios para la sostenibilidad empresarial y éxito en sus diferentes funciones y áreas. Un adecuado manejo de los inventarios y las importaciones permitirá a la organización contar con factores para su buen desenvolvimiento, asimismo permite asegurar la calidad de sus procesos, en base a una adecuada gestión empresarial.

Por medio de la investigación se conocerá la relación existente entre la gestión empresarial y el nivel de importación.

Las principales características del problema son los mencionados a continuación:

- Mantener un bajo costo de producción, optimizando el uso de los recursos, uso eficiente de la mejor tecnología que permita producir más con menos recursos.
- Dependencia de la empresa Southern Peru Copper Corporation, del mercado extranjero ya que en las empresas locales no cuentan con el respaldo técnico ni financiero adecuado.
- Falta de planificación de inventario, tiempo de reposición largo que representa sobrecostos en consecuencia de una inadecuada gestión empresarial.

- Demora en el arribo de la nave, en ocasiones la nave arriba al puerto, pero por mal estado del mar, la nave se queda en bahía 4 días, lo que genera un problema de sobrecostos.
- Asimismo, inusualmente existe material faltante y/o sobrante, material incorrecto, documentos mal manifestados, valores no declarados, en cada uno de estos casos dependerá de la gestión empresarial.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema Principal.

¿Qué relación existe entre la gestión empresarial y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos.

1. ¿Qué relación existe entre las capacidades humanas y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo?
2. ¿Qué relación existe entre las capacidades organizativas y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo?
3. ¿Qué relación existe entre las capacidades comerciales y sociales y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo?
4. ¿Qué relación existe entre las tendencias del pasado y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo?

5. ¿Qué relación existe entre las expectativas futuras y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación Teórica

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos, establecer si existe relación significativa entre la Gestión Empresarial y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation.

1.3.2. Justificación Práctica.

Por medio de la investigación, se podrá describir y explicar los problemas relacionados a la gestión empresarial en la empresa Southern Perú, Ilo., asimismo se busca conocer la relación entre la gestión empresarial y el nivel de importación

1.3.3. Justificación Metodológica.

Para el logro de los objetivos, se utilizará la encuesta como técnica de investigación y un instrumento para medir cada variable las cuales están desarrolladas por el investigador haciendo uso del programa SPSS22 para el procesamiento de los resultados de la investigación

1.3.4. Justificación Legal.

Esta investigación está basada en:

- Decreto Legislativo N° 1053 que aprueba la Ley General de Aduanas,
- Reglamento de la Ley General de Aduanas, aprobado por Decreto Supremo N° 010-2009-EF y

- Procedimiento general “Importación para el Consumo”, DESPA-PG.01.

1.4.Objetivos de la investigación

1.4.1.Objetivo General.

Determinar la relación existente entre la gestión empresarial y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo, 2018.

1.4.2.Objetivos Específicos.

1. Analizar la relación entre las capacidades humanas y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.
2. Analizar la relación entre las capacidades organizativas y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.
3. Analizar relación entre las capacidades comerciales y sociales y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.
4. Analizar relación entre las tendencias del pasado y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.
5. Analizar relación entre las expectativas futuras y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo

1.5.Hipótesis de la investigación

1.5.1. Hipótesis general.

Existe relación significativa entre la gestión empresarial y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

1.5.2. Hipótesis específicas.

1. Existe relación significativa entre las capacidades humanas y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.
2. Existe relación significativa entre las capacidades organizativas y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.
3. Existe relación significativa entre las capacidades comerciales y sociales y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.
4. Existe relación significativa entre las tendencias del pasado y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.
5. Existe relación significativa entre las expectativas futuras y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional.

- El trabajo basado en el “Modelo de Gestión Empresarial según nuevas tendencias: intangibles y calidad total” Escobar (2013), el cual determina lo siguiente:

Este modelo ha ayudado a generar ideas innovadoras para la gestión empresarial ya sea en la parte intangible como en la calidad. Lo cual genera que el modelo englobe aspectos que generen cambios significativos y lleguen a obtener una ventaja competitiva en el mercado, con características dinámicas que sean adaptables para que los cambios se puedan efectuar de forma oportuna para el mercado.

Es por ello que se toma en cuenta el siguiente aporte: Enfocándose desde las capacidades organizativas, las observaciones y las entrevistas realizadas en el momento expresan que es sumamente importante los procesos organizativos y tecnológicos. Asimismo, el modelo propuesto se basa en los siguientes elementos: capacidades humanas, organizativas, comerciales y sociales, tendencias de pasado y expectativas futuras. Se desglosa en 12 variables y 39 indicadores, resultando ser un modelo estratégico para las futuras toma de decisiones. Este instrumento **se muestra como un avance significativo entre los antecedentes los cual se muestra en su forma sencilla y dinámica y visualizar los cambios estratégicos que son claves para el logro de la competitividad.**

El modelo no solo destaca por ser sencillo y tener un autodiagnóstico oportuno, sino también en su aplicación tanto para la pequeña empresa como para una grande contando con un carácter dinámico, ya que considera el pasado y el futuro para poder identificar que capacidades tienden a ser más débiles ante el mercado para poder mejorarla y sea más competitiva. Asimismo, se puede reconocer que las relaciones establecidas son claves para los factores, tornándose importante y estratégico para el desarrollo de las acciones a tomar.

- El trabajo titulado "La demanda de importaciones en Bolivia" Churruarrin (2006), el cual se basa en las siguientes conclusiones:

El autor presenta las estimaciones de la demanda de las importaciones en Bolivia, tanto en forma general como en forma agrupada de acuerdo a su clasificación.

Indicando que la demanda de las importaciones del país depende principalmente por el producto bruto interno (PBI), manifestando la mayor importancia en la elasticidad por el ingreso de las importaciones bolivianas demandadas con respecto al precio.

También señala que es importante para el país tomar en cuenta los tratados de integración ya que los demás países pueden constituirse en un futuro trabajo de investigación más específico y a la vez evidencia la vulnerabilidad de las importaciones bolivianas ante sucesos económicos en estos países que pueden impactar negativamente en Bolivia.

2.1.2. A nivel nacional.

- La investigación titulada: "Incidencia de la gestión por competencias del capital humano en las empresas minero metalúrgicas del Perú". Aybar (2015)

El cual menciona las siguientes conclusiones:

El modelo de gestión por competencias desarrollado en la investigación es estratégica, sistémica, y su enfoque es planificar de acuerdo a los objetivos de la empresa, que permite actuar con previa autorización del directorio donde se caracteriza por ser inclusivo, trabajo en equipo y células de puestos.

Para lo cual se requiere lo siguiente: alta dirección, personal comprometido, buenas prácticas de gestión y un estudio indicando que es necesario el cambio, así como contar con profesionales que cuenten con la experiencia en el proceso. Es por ello que la metodología aplicada a las empresas minero-metalúrgicas peruanas aseguran una adecuada instalación, incidiendo tanto en los resultados económicos como en el desarrollo sostenido de las empresas.

Al cambiar de una gestión empresarial tradicional a gestión por competencias las cuales involucra las buenas practicas, implica un cambio muy importante en las políticas, principios, valores y en la propia estructura de la organización. La base principal de la empresa son las buenas prácticas de gestión que son parte fundamental de las acciones estratégicas.

Asimismo, la influencia de la calidad total la gestión económica y financiera, la planeación estratégica, la responsabilidad social y la responsabilidad medio ambiental aseguran la efectividad del modelo.

- La investigación titulada: “Análisis, evaluación y mejora de procesos logísticos de ingreso de mercadería bajo régimen de depósito autorizado en un operador logístico: teoría y ejemplo aplicativo” Loaiza (2007), menciona las siguientes conclusiones:

Es necesario tomar la mejora de procesos como prioridad en la empresa ya que al mejorar tanto los procesos operativos como los administrativos se optimiza el servicio al cliente que es el objetivo de la investigación de estudio.

Los problemas básicos de la demora en los tramites documentarios, que resaltaron en esta investigación se dividen en cinco, la ineficiencia en sistemas de información, demora en el transporte de contenedores, uso de maquinaria, poco aforo en los almacenes y la falta de personal.

2.1.3. A nivel local.

- En el estudio de investigación titulado “Gestión empresarial y su influencia en el desarrollo económico de las MYPES del sector servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna”, Nestor (2013) determinó que existe una relación significativa entre la gestión empresarial y el desarrollo económico, asimismo la gestión financiera se relaciona directamente con el desarrollo económico de las MYPES del sector servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna.

Así también se resalta la importancia del buen manejo empresarial, ya que esta influye en los resultados económicos de las MYPES, las cuales poseen grandes deficiencias en su gestión, lo cual afecta directamente en su nivel de ventas y rentabilidad.

- En el trabajo de investigación titulado “Las importaciones de artículos para niños de los comerciantes de Lima y Arequipa y su influencia en las ventas de los centros comerciales el Morro y Federico Barreto de la ciudad de Tacna, durante el período 2007 al 2012” Chachaque (2013), señala que influyeron en las ventas de los centros comerciales el Morro y Federico Barreto de la ciudad de Tacna las importaciones de artículos para niños de los comerciantes de Lima

y Arequipa, durante el periodo 2007 al 2012, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.462 que se califica como bajo.

Por lo cual en la investigación se identifica que existe relación entre las importaciones y el nivel de ventas, en donde a mayores importaciones se generaran mayores niveles de venta y crecimiento en las empresas.

2.2. Base Teórica

2.2.1. Gestión Empresarial.

2.2.1.1. Modelos

a. Modelo de Gestión Organizacional



Figura 1. Modelo de Gestión Organizacional
Nota. Fuente: Zayas, P (2000)

El modelo anterior perteneciente a Zayas, presenta la relación entre la gestión empresarial con la gestión de recursos humanos, la gestión logística, la gestión tecnológica y la gestión del marketing, en donde los indicadores que más resaltan y que incluyen todos los indicadores de gestión empresarial, dando explicación los antecedentes y evolución de la gestión organizacional siempre asigno una importancia significativa dentro del modelo, ya sea de manera interna o externa, siempre ha estado y ha pertenecido a la parte fundamental

del proceso de gestión empresarial. A pesar de la tecnología avanzada que ha tenido la industria y la sistematización de procesos de producción de bienes y servicios, durante el proceso siempre ha estado el hombre por ello que las personas siempre han sido el recurso más importante en las empresas.

En el modelo Zayas, se ha enfatizado que el recurso humano es primordial y el hombre posee una personalidad que es crucial manifestación del ser humano para su desenvolvimiento en el medio. La personalidad del hombre, es un agregado de cualidades compuestas. Por ello, cuando se manifiesta la presencia de una esfera cognitiva y afectiva, se hace hincapié al área psicológica y en específico a la personalidad, tomando en cuenta las competencias como una distribución holística y sistémica en donde se exponen los objetivos, las características de las actividades, los valores organizacionales, los resultados esperados y la personalidad como una integración total.

b. Modelo Balance Scorecard

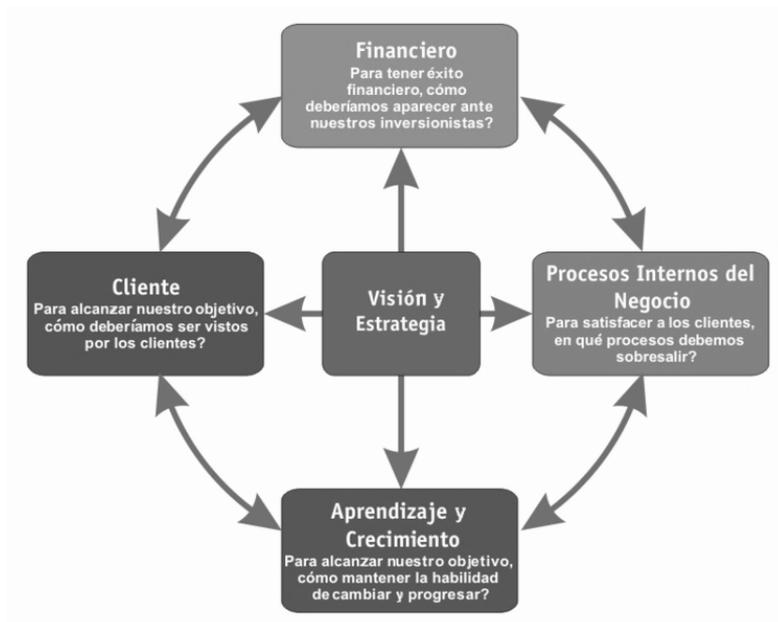


Figura 2. Modelo del Balanced Scorecard

Nota. Fuente: Kaplan (1992)

Este modelo también denominado Cuadro de Mando Integral, fue definido en 1990 por Robert Kaplan, profesor de Harvard Business School, y David Norton, director de la compañía Renaissance Solutions Inc. y asesor en el área de Boston. Ambos autores desarrollaron el modelo por medio de la dirección de un equipo de investigación el cual tenía como objetivo encontrar nuevas formas de medir la competitividad de las empresas en Estados Unidos, ya que buscaban una mejora de los indicadores financieros para el desempeño organizacional en las compañías.

El cuadro de mando integral es un modelo de gestión organizacional, el cual se basa en la visión empresarial y en las estrategias resultado de la visión, en donde se considera las perspectivas financieras, clientes, procesos internos, aprendizaje y desarrollo. El detalle de las perspectivas se muestra a continuación:

Perspectiva 1 – Crecimiento y aprendizaje: los activos intangibles son lo básico para generar el crecimiento y la creación de valor en una empresa. Al combinar el capital humano, el clima organizacional y la tecnología se hace sostenible la estrategia. Asimismo, la mejora de los activos intangibles nos permite impulsar tanto los procesos internos como para los clientes, finalmente plasmándose en los estados financieros y originando la mejora continua en los futuros procesos de la empresa.

Perspectiva 2 – Procesos Internos: Permite llevar una propuesta creativa de valor al mercado objetivo. Siendo su rendimiento un indicador de los estados financieros de la empresa y permitiendo tomar futuras decisiones con el fin de mejorar las relaciones con los clientes y estos se vean reflejados en los resultados finales.

Perspectiva 3 – Clientes: El éxito de la empresa se define basándose en el público objetivo y es el componente principal para un óptimo rendimiento financiero. Esta perspectiva no solo se basa en la creación de valor, sino que tiene como base el crecimiento futuro en su mercado objetivo, haciendo uso de indicadores de superación de acciones pasadas como la retención de los clientes y la satisfacción.

Perspectiva 4 – Rendimiento Financiero: Este indicador nos permite cerrar el círculo final del éxito en la empresa. La estrategia nos permitirá desarrollar y describir cómo la organización llegará a crear crecimiento y desarrollo sostenido, en base a la implementación de valor en todas sus etapas, llegando a generar valor a los accionistas de la empresa. Se debe considerar que los objetivos considerados en las cuatro perspectivas anteriores se

relacionan por medio de causa efecto, lo que genera cambio en todas las áreas de la empresa

En consecuencia, de lo mencionado, se puede observar que todas las áreas de una empresa pueden ser presentados en una secuencia lógica organizacional, entre 4 segmentos fundamentales como las finanzas, clientes internos, procesos y activos intangibles.

Los componentes están establecidos en toda la empresa, ya sea que la organización sea con o sin fines lucro, lo cual sirve como base para la estructuración de 4 perspectivas que son importantes en el modelo de gestión Balanced Scorecard. Es por ello que, a continuación, se detalla el Mapa de procesos de acuerdo a la estructura general de Balanced Scorecard. Kaplan (2004).

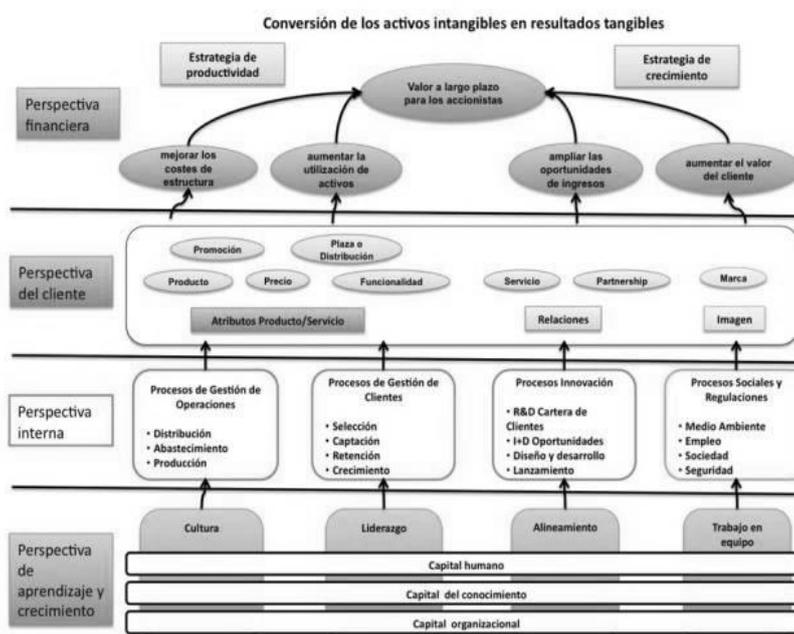


Figura 3. Mapa de procesos
Nota Fuente: Kaplan (2004)

En la figura 3 se muestra el mapa estratégico el cual puede ser usado en todas las organizaciones y en todas las áreas de la organización, empero, no se suele

recomendar para empresas que no tengan como fin el valor económico, donde no sea el fin último o sea el principal motivo de la creación de la empresa.

Tenemos como ejemplo de empresas que no tienen como fin último el aspecto económico a las universidades, organizaciones no gubernamentales, teatros, museos y ONG'S que brinden apoyo social, sin fines de lucro. Este modelo también se aplica en las empresas antes mencionadas siempre y cuando se adecue la estructura de acuerdo a lo que se desee obtener y teniendo en cuenta la manera de trabajar de cada institución o empresa.

c. Modelo conceptual de la competitividad

En la figura 4 se muestra un modelo que vincula los conceptos abordados en el presente marco conceptual, ya que integra aspectos internos y externos de las empresas los cuales los acercan a lograr la competitividad.

Este modelo responde exclusivamente a las características y necesidades de las empresas.

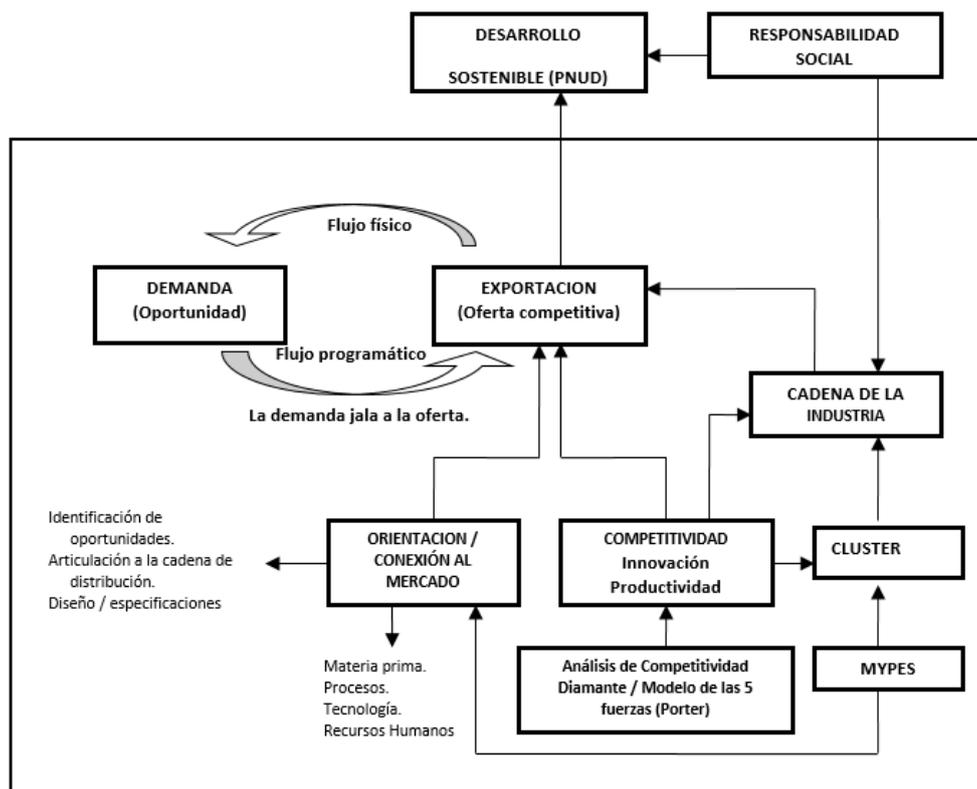


Figura 4. Modelo conceptual de la competitividad

Nota. Fuente: Porter (2000)

d. Modelo Intellectus

COMPONENTES				
Capital humano	Capital organizativo	Capital tecnológico	Capital negocio	Capital social
↓	↓	↓	↓	↓
Elementos	Elementos	Elementos	Elementos	Elementos
Valores y actitudes Aptitudes capacidades	Cultura Estructura Aprendizaje Organizativo Procesos	Esfuerzo en I+D+I Dotación Tecnológica Propiedad intelectual + Industrial	Relaciones con clientes Relaciones con Aliados Relaciones con competidores Relaciones con medios de comunicación e imagen corporativa Relaciones con las instituciones de promoción y mejora de la calidad	Relaciones con accionistas, instituciones e inversores Relaciones con administraciones públicas Relaciones con la defensa del medio ambiente Relaciones Sociales Reputación corporativa Otras relaciones con la sociedad
↓	↓	↓	↓	↓
Variables	Variables	Variables	Variables	Variables
↓	↓	↓	↓	↓
Indicadores (Categorías y niveles)	Indicadores (Categorías y niveles)	Indicadores (Categorías y niveles)	Indicadores (Categorías y niveles)	Indicadores (Categorías y niveles)

Figura 5. Modelo Intellectus

Nota. Modelo Intellectus – Medición y gestión de capital intelectual (2003)

La metodología (Modelo Intellectus – Medición y gestión de capital intelectual, 2003) se enfoca en medir el conocimiento de las organizaciones, demostrando ser un modelo útil, abierto y práctico para relacionar la estrategia que tiene la empresa con el capital intelectual y tiene como finalidad principal el facilitar la información más importante a los administradores con el fin de poder realizar una toma de decisiones oportuna y eficiente, asimismo poder proporcionar información a terceros sobre el valor de la empresa. Este modelo se caracteriza por incorporar dimensiones para la respectiva evaluación de la

organización. Asimismo, permite medir los activos intangibles y principalmente revela de forma previsible, el futuro de la empresa, en relación con la potencialidad de los diversos elementos que componen el capital intelectual y los esfuerzos que están realizando para su mejora.

Los pasos que se den de forma adecuada y contante entre los conocimientos explícitos y tácitos, va ser de suma importancia no solo para el desarrollo de la empresa sino también para la innovación y el incremento del grado de competitividad facilitando así la supervivencia de la empresa.

e. Modelo GESINCA

ELEMENTOS	VARIABLES	INDICADORES
Capacidades Humanas	Ejemplaridad del liderazgo (directivos) y clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivos a la profesionalización. • Comunicación directivos – empleados. • Confianza directivos – empleados. • Equilibrio objetivos individuales – empresa • Ambiente de trabajo.
	Capacitación estratégica de los recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Definición perfil de competencias. • Formación adaptada • Decisiones estratégicas.
	Gestión de la integración de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a las sugerencias/reclamaciones • Programa de integración
Capacidades Organizativas	Gestión de procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de los procesos claves • Integración estratégica de procesos • Eficiencia de los procesos. • Establecimiento de mejores prácticas. • Inversiones en equipos y métodos. • Automatización de procesos
	Gestión de la invención	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de manuales de procesos. • Software para la gestión del conocimiento. • Incentivos a la innovación. • Trabajo en equipo
Capacidades comerciales y sociales	Posicionamiento comercial y social	<ul style="list-style-type: none"> • Redefinición del posicionamiento de mercado. • Programas de actuación frente a la comunidad y al gobierno.
	Gestión de compras y ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de las reclamaciones de clientes. • Capacidad de respuesta ante los pedidos. • Alianzas con proveedores. • Acuerdos para compra de tecnología o mejora de procesos.
	Atención al cliente interno y externo	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de actuación en beneficio de clientes y empleados.
Tendencias del Pasado	Planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos para identificar fortalezas y debilidades • Planificación de acciones de mejora por áreas. • Adecuación de los objetivos planificados.
	Posicionamiento sectorial	<ul style="list-style-type: none"> • Tendencia positiva de los resultados clave. • Comparación de resultados con el líder sectorial. • Comparación de resultados con otros del sector.
Expectativas futuras	Priorización de acciones estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> • Ponderación de fortalezas y debilidades • Priorización de acciones de mejora
	Objetivos y resultados sectoriales	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados clave en evolución positiva • Adecuación de objetivos • Adecuación resultados en relación al líder en el sector • Adecuación resultados en relación a otros del sector

Figura 6. Modelo de Gestión Empresarial
Fuente: Hernández (2013)

El modelo GESINCA(gestión-intangibles calidad), Hernández (2013) basado en la calidad total, conteniendo 5 bases (capacidades organizativas, comerciales, humanas y sociales, así como las tendencias de pasado y las expectativas futuras) que se enmarcan en 12 variables y 39 indicadores, resultando en indicadores claves para la toma de decisiones, enfocándose en el desarrollo de estrategias para el logro de la competitividad sectorial.

2.2.1.2. Teorías

a. Teoría del Proceso Administrativo



Figura 7. Modelo del proceso administrativo
Nota. Fuente: Fayol (1925)

Henry Fayol publicó la Teoría Clásica de la Administración en mayo del 2016. Señaló que la teoría administrativa se puede aplicar a toda organización humana. Fayol es considerado como el padre del proceso administrativo y creador e impulsador de la división de las áreas funcionales para las empresas.

En los primeros trabajos que realiza Henry Fayol representan a la escuela de la teoría del "proceso administrativo", en donde identificó cinco reglas o deberes de la administración:

- Planificación: Elaborar un plan de acción para alcanzar cada meta trazada.
- Organización: Proponer y distribuir los recursos necesarios para la realización del plan.
- Dirección: Acción en la cual se selecciona y evalúa a los colaboradores con el fin de dirigir para obtener un mejor desempeño y alcanzar la planificación expresada por la empresa.
- Coordinación: Es aquella actividad que permite unir los esfuerzos y la información proporcionada por el personal para poder resolver y reducir a tiempo los problemas que se puedan presentar.
- Control: Acción que garantiza la ejecución óptima de las tareas planificadas, del mismo modo permite realizar las acciones correctivas que se necesiten ante posibles imprevistos que se presenten

De la misma forma, Fayol, separó en seis grupos las operaciones industriales y las operaciones comerciales, las cuales se mencionan de acuerdo a las siguientes funciones:

- Funciones Técnicas: Concernientes con la producción de bienes y/o servicios de la empresa.
- Funciones Comerciales: Con referencia a la compra, venta e intercambio.
- Funciones Financieras: En relación con la búsqueda y gerencia de capitales.
- Funciones de Seguridad: Concerniente con la protección y preservación de los bienes de las personas.

- Funciones Contables: Relacionadas con los inventarios, registros balances, costos y estadísticas.
- Funciones Administrativas: Son aquellas que coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa, siempre arriba de ellas.

b. Teoría de la Cadena de Valor

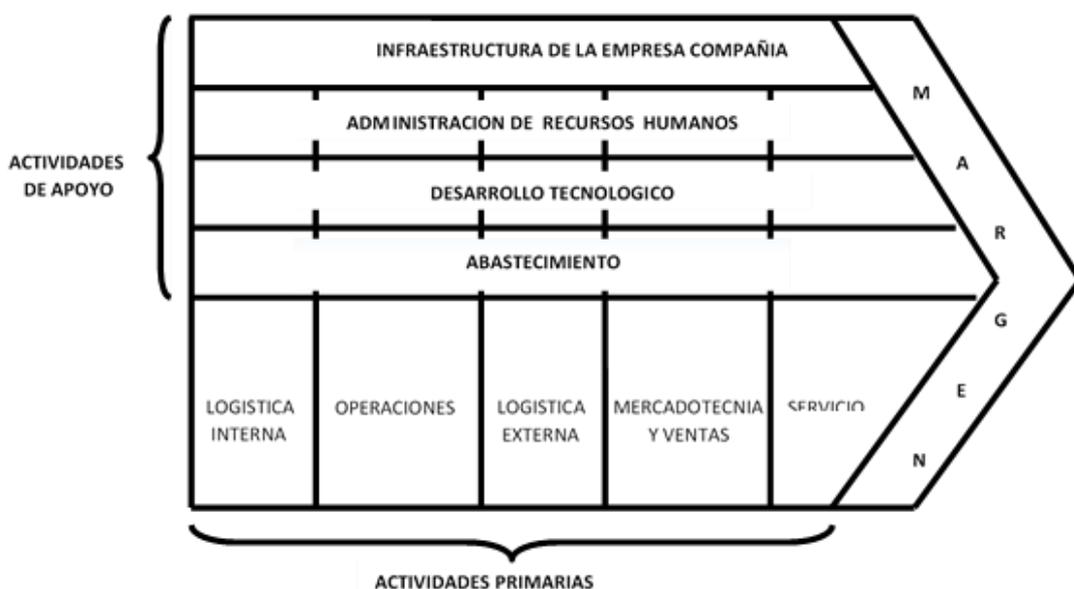


Figura 8. Cadena de valor

Nota. Fuente Porter (2000)

La Cadena de Valor es un modelo original propuesto por el profesor Michael Porter (2000), en el cual se identifica y clasifica las actividades con la finalidad de obtener más beneficios para el cliente y así la empresa logre una ventaja competitiva. Debemos tomar en cuenta que, si bien el modelo tiene un solo objetivo, se puede aplicar tanto a la empresa como a un sector o industria, lo cual genera diferencias marcadas en el tipo de análisis.

En la figura 8, muestra cómo el modelo incluye un margen de los costos que asume la empresa a lo largo de la cadena y los costos que asumen los clientes los cuales se reflejan en el precio final de la venta del producto.

De esta manera permite que la empresa pueda decidir y tomar acciones ventajosas con la finalidad de ser no solamente competitiva sino sostenible en el mercado, analizando y controlando las causas de los costos de manera mucho más eficiente que la competencia y/o reestructurando su proceso productivo.

c. La cadena de valor genérica

Una empresa es un conjunto de factores, actividades y áreas las cuales, a través de ellas permite diseñar, producir, comercializar y entregar el producto, al cliente y recibiendo un servicio. Cada una de estas actividades, no solo puede restar o agregarle valor a la empresa, además le permite tener una ventaja competitiva que se ancle en alguna de ellas.

Es muy importante seguir y analizar detalladamente cada actividad que la empresa desarrolla ya que esto permitirá tomar las acciones adecuadas con la finalidad de ganar eficiencia en cada área.

Michael Porter enfatiza en la diferencia que existe en las actividades primarias y las actividades de apoyo. Donde las actividades primarias permiten crear un producto y entregarlo al cliente; éstas actividades se dividen en: logística interna, operaciones, logística externa, mercadotecnia y ventas, y servicio. Sin embargo, en las de apoyo, permite brindar el soporte adecuado a las anteriores, refiriéndose así a la infraestructura, el abastecimiento, el desarrollo tecnológico y a la administración de los recursos humanos.

Cada actividad genérica es divisible en una variedad de actividades específicas y propias de cada industria. Cada una debe ser sometida al mismo análisis, hasta llegar a la unidad mínima o tarea.

2.2.1.3. Definición de la gestión empresarial

Para la definición de esta variable citamos a los siguientes autores:

- El proceso de planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos (intelectuales, humanos, materiales, financieros, entre otros) de una organización con el fin de obtener el máximo beneficio para alcanzar sus objetivos planteados. Chiavenato (2006)
- La gestión como empresa, se basa en conocimientos científicos, que hayan sido creados y probados durante siglos con otros productos de la circunstancia moderna, acorde a las necesidades actuales y de los cambios que se presenten en el entorno competitivo donde actúa la empresa. Martínez (2012)
- En conclusión, se puede decir que la gestión empresarial es una actividad en la cual la empresa busca a través de sus colaboradores mejorar la productividad teniendo como finalidad ser competitiva en el rubro que se desempeña.

2.2.1.4. Caracterización de la gestión empresarial

Tenemos como características de la gestión empresarial a las siguientes:

- Planificación, donde se combina los recursos para idear nuevos proyectos, en base a las metas y objetivos los cuales lleguen a ser rentables para la empresa, en términos más específicos la planificación se visualiza de forma global hacia toda la empresa y el entorno correspondiente a ella, realizando una toma

de decisiones que pueda determinar el camino directo a los objetivos planteados.

- Organización, donde se agrupan todos los recursos con los cuales cuenta la empresa, para que puedan trabajar de forma conjunta con la finalidad de obtener un mejor y mayor aprovechamiento de los mismos y llegar o superar los resultados planteados por la empresa.
- Dirección, donde se involucra a los directivos de la empresa para mantener un buen nivel de comunicación con los colaboradores, esta acción debe realizarse con el propósito de crear un ambiente adecuado, para llegar a un excelente desempeño laboral y rentabilidad.
- Control, donde se debe cuantificar el progreso que ha demostrado el colaborador en cuanto a los objetivos iniciales planteados por la empresa.

2.2.1.5. Dimensiones de la gestión empresarial

Las dimensiones principales que tomaremos en cuenta para esta variable son las siguientes:

- a. Capacidades humanas, el jefe para poder liderar en la compañía debe tener una serie de cualidades no solo las técnicas y de conocimientos sino también la capacidad humana con la cual será capaz de interrelacionarse con sus colaboradores y podrá gestionar eficazmente los objetivos de la empresa. Para esta dimensión se ha tomado en consideración los siguientes indicadores: Ejemplaridad de liderazgo y clima laboral, Capacitación estratégica de los recursos humanos (RRHH), Gestión de la integración de los trabajadores. Escobar (2013)

- b. Capacidades organizativas, se han tomado en cuenta ya que permite a la empresa conducirse, adaptarse y cambiar, cada vez que sea necesario, para crecer y ser más competitiva. Asimismo, puede elaborar e implementar las prácticas que se requiera para poder optimizar sus procesos. Por lo tanto, se puede decir que esta capacidad es la suma de las competencias de todos sus colaboradores, permitiendo que sus equipos de trabajo se desarrollen no solo en un ambiente donde los objetivos se llevan a cabo con claridad, excelencia y calidad, sino que también sea para crear nuevos productos y servicios, realizando propuestas alternativas para mantener de forma sostenible a la empresa. Para esta dimensión se ha tomado en consideración los siguientes indicadores: Gestión de procesos y la Gestión de la innovación. Escobar (2013)

- c. Capacidades comerciales y sociales, en la actualidad las empresas ya no se conforman con tener solo excelentes profesionales como colaboradores, que tengan un amplio conocimiento o sean expertos en el área que sea contratado, además de todo lo mencionado también debe tener habilidades personales y sociales que tengan un conjunto de estrategias aprendidas a través del tiempo para actuar y pueda ayudar a relacionarse con los demás de manera eficaz y orientada a la consecución de los objetivos elaborados por la empresa. Para esta dimensión se ha tomado en consideración los siguientes indicadores: Posicionamiento comercial y social, la Gestión de compras y ventas y por último la Atención al cliente interno y externo. Escobar (2013)

- d. Tendencias del Pasado, es importante para la empresa estudiar, analizar y profundizar los cambios con la velocidad que se están dando ya sea de

forma cultural, política o económicamente. Para cualquier empresa es sumamente importante estar en constante renovación, ser flexibles a ellos. El análisis nos permite considerar el por qué se ha llevado a que estas se originen, las causas que lo originaron, y sus consecuencias. Así de esta forma permite a la empresa estar preparada para tomar decisiones futuras con un mejor respaldo con el fin de poder mantener una cercanía con el mercado y sobre todo evolucionar al mismo ritmo del cliente. Para esta dimensión se ha tomado en consideración los siguientes indicadores: Planificación estratégica, y posicionamiento sectorial. Escobar (2013)

- e. Expectativas futuras, en esta dimensión se ha tomado en consideración los siguientes indicadores: Priorización de acciones estratégicas y objetivos y resultados sectoriales. Escobar (2013)

2.2.2. Nivel Importación.

2.2.2.1. Modelos

a. Modelo según vínculos del área de importaciones dentro de una Empresa

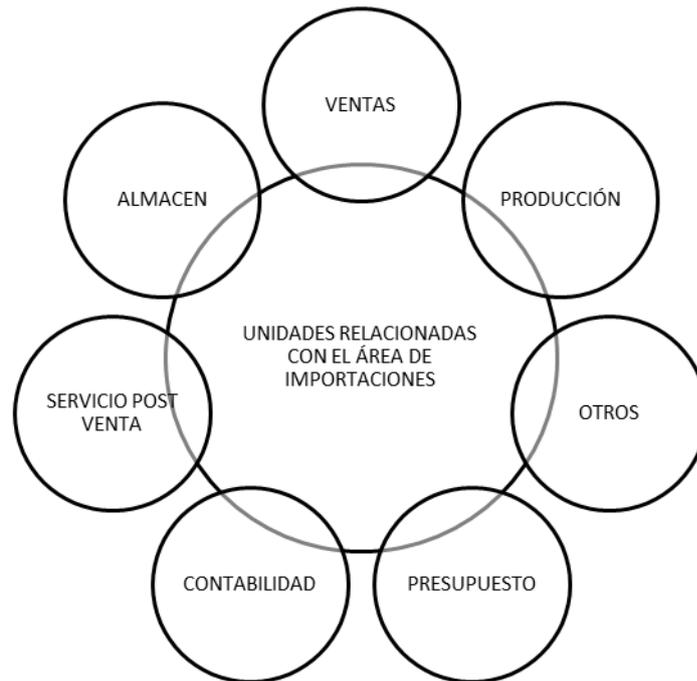


Figura 9. Unidades relacionadas con el área de importaciones

Nota. Fuente: (Duarte, 2008)

Según (Duarte, 2008), se puede formular dos ideas sobre la gestión de las importaciones en una empresa privada:

- El área de importaciones debe ser orientada bajo el enfoque sistémico; esto significa que se interrelaciona con otras áreas de la empresa y su desempeño es afectado por el desempeño de otras áreas de la organización y viceversa.
- El área de importaciones puede ser un órgano de línea en la estructura orgánica de la empresa, o puede estar subordinada a otra área u órgano

de línea que puede ser una gerencia de administración y finanzas o una de logística.

**b. Modelo de compras e importación en la empresa Southern Peru
Cooper Corporation**

El procedimiento de las compras e importaciones, inicia cuando el usuario de la empresa solicita un producto el cual no se puede adquirir con una compra local, realiza un requerimiento que es recepcionado por el área de planeamiento, encargado de recibir el requerimiento del usuario y de revisar constantemente si ese producto es de alta rotación para que siempre haya un repuesto o stock en el Almacén Central, y seguidamente ese requerimiento se pone a disposición del área de compras con las especificaciones técnicas del producto y la cantidad, el área de compras, se encarga de contactar con los proveedores, recepcionar y evaluar las cotizaciones para así poder realizar la compra, una vez ejecutada la operación, se deriva con la documentación respectiva al área de tráfico e importaciones, que se encarga de cotizar los costos de flete, seguro, medio de transporte y con la agencia aduanera que se realizará la operación de traslado.

Cuando la mercancía ingresa a territorio nacional, es trasladado al almacén aduanero que cuenta la empresa y se procede a la nacionalización de la mercancía, una vez nacionalizada es ingresada al Almacén Central, el cual se encarga de revisar que la mercancía sea la que solicitó el usuario y si está conforme es enviada al usuario. (PROCEDIMIENTO SP-PR-1 1-02-245, PROCEDIMIENTO SP-PR-1 1-04-455 & PROCEDIMIENTO SP-PR-1 1-03-305)

2.2.2.2. Teorías

a. Importaciones de Mercancías

Según Ley General de Aduanas (2008), la importación es considerado en nuestro país un régimen aduanero el cual autoriza de forma legal el ingreso de productos o servicios provenientes del extranjero para su consumo, realizando los pagos (derechos arancelarios, impuestos, recargos y/o multas) o la garantía que corresponda, luego de cumplir con las exigencias de la autoridad aduanera.

Toda mercancía extranjera será considerada nacional cuando aduanas haya concedido el levante.

Será considerada importación definitiva, cuando se cumpla previamente con todas las estipulaciones convenientes realizadas por la autoridad aduanera, serán nacionalizadas quedando a libre disposición del dueño o consignatario.

Existen dos tipos de importación que se detalla a continuación:

Importación Directa: es aquella que realizan empresas dedicadas únicamente a traer diferentes tipos de productos (bienes de capital, intermedios y directos) para su distribución en el mercado local. En el caso de la empresa Southern Peru, es la única responsable de todas las obligaciones con los proveedores y clientes, así como del pago de los impuestos correspondientes.

Importación Indirecta: Es cuando una empresa utiliza los servicios de otra para llevar a cabo la importación de productos. Este caso no lo tomaremos en cuenta para nuestra investigación.

Es importante mencionar que se puede importar todo tipo de mercancía, con previo cumplimiento de las formalidades aduaneras que requiera. Sin

embargo, se debe considerar la calificación de "mercancías prohibidas y restringidas". Ya que como su nombre indica, no permite la importación de mercancías prohibidas. Pero no resulta lo mismo para el caso de mercancías restringidas, las cuales sólo serán posible su importación, si obtienen la autorización realizada por el sector competente.

b. Tributos que gravan la importación

Los tributos que se asignan a las mercancías bajo este régimen, se basa en función a la clasificación dentro del Arancel de Aduanas, dado por la subpartida de la Nomenclatura Arancelaria Común de los Países Miembros del Acuerdo de Cartagena (NANDINA) y ésta se define a partir de la información proporcionada por el usuario en condición de importador (a través de la factura y demás documentación complementaria), así como el resultado del reconocimiento físico realizado por el especialista en aduanas, al momento del despacho. Detallando así los tributos y multas siguientes:

- Arancel Ad Valorem (con tasas de 0%, 6% y 11%, según sea el caso)
- Impuesto General a las Ventas (16%)
- Impuesto de Promoción Municipal (2%)

Pudiendo ser aplicable adicionalmente y según sea el caso, los siguientes conceptos:

- Impuesto selectivo al consumo
- Derechos específicos
- Derechos correctivos provisionales Ad Valorem
- Derechos antidumping y compensatorios
- Percepción del IGV

c. **Documentación y trámites**

Los documentos detallados a continuación son exigibles para su trámite ante la SUNAT:

- Documento de transporte.
- Factura
- Comprobante de pago
- Carta poder notarial
- Otros documentos, que conforme a la forma del despacho como en el caso que avalen donaciones y una lista de contenido, resolución liberatoria, certificado de origen, etc., asimismo se suma la autorización de la autoridad competente al sector que corresponda, presentando ante ellos ya sea una declaración única de aduanas o una declaración simplificada para importar, dependiendo el caso.

Al tomar la decisión de importar, se realizan los siguientes tramites:

- Contactar con un profesional auxiliar de la agencia de aduanas para que pueda guiar en los tramites que se realizan en una importación.
- Este profesional auxiliar del área pública aduanera debe contar con una licencia que lo habilita ante SUNAT para prestar servicios empresariales como asesor de despacho aduanero.
- Para cada importación se debe presentar los documentos solicitados por ADUANAS, por medio de la agencia aduanera contratada.

d. **Derechos de Aduana**

- Régimen General: En la factura emitida por el vendedor extranjero se aplican los derechos de aduana. Al detallar los costos de la factura: valor de la mercancía, el seguro y el flete; la sumatoria de ellos se le como valor CIF que sus siglas en ingles significan cost, insurance and freight. En la actualidad los derechos de aduana de aquellas mercancías comprendidas en el arancel, están fijados con un 6%. Al mismo tiempo se aplica el IVA (impuesto al valor agregado). La forma correcta de aplicar los impuestos es la siguiente: $CIF=FOB*6\%$ sumándose al resultado el 19%, el cual corresponde al IVA. (Ley General de Aduanas, 2008)
- En el caso que Perú haya firmado Tratados de Libre Comercio o Acuerdos de Complementación Económica, los derechos de aduana se aplican de forma diferente, de acuerdo al tratado, en la mayoría de los casos, las mercancías se gravan con 0 % de derechos, sin embargo, en otros casos existen tablas de desgravación porcentual que se establecen periódicamente, que deben llegar al 0%. Es importante que, para la importación de mercancías, se consulte a un Agente aduanero ya que cuenta con los conocimientos técnicos y la experiencia para deducir los derechos e impuestos de forma correcta, para tener una información verídica de los costos de importación.
- Se prescinde de un agente de aduana, en los siguientes casos: - Cuando el valor FOB facturado de la mercancía no exceda los US\$ 1000,00 (mil dólares). – En el caso que la importación sea consignada con tercero y arribe con él, ya sea que pertenezca a una persona natural o jurídica y no

supere los US\$ 1000,00 mil dólares). – y por último en el caso la importación se haya realizado a través de empresas con envíos realizados via currier hasta un valor FOB facturado de US\$ 1000,00 (mil dólares). – Mercancía importada desde Isla de Pascua, originarias del extranjero o de Zonas Francas, sean o no comerciales, y facturado por un valor FOB de hasta US\$ 1000,00 (mil dólares).

Formas de Despacho de Importación

- Las formas de la importación de mercancías, se realizan según el monto y la naturaleza. Para el despacho simplificado se utiliza el formato de Declaración Simplificada de Importación como es el caso para las muestras que no tengan un valor lucrativo o los obsequios que su valor no supere los US\$ 1000,00 (mil dólares) o las mercancías que su valor no supere los US\$ 2000,00 (dos mil dólares).

2.2.2.3. Definición del Nivel Importación

No se cuenta una definición específica referente al nivel de importaciones, sin embargo, la palabra nivel etimológicamente proviene del latín “libella”, vocablo que significa el diminutivo de “libra” en el sentido de balanza, que se traduce como balanza para medir dimensiones pequeñas. Por lo que se puede decir que nivel es un instrumento o herramienta que permite medir cantidades en relación a una escala específica.

Finalmente podemos decir que el nivel de importación es la forma de medición que se utiliza para saber la cantidad de mercancías extranjeras que ingresaron al país de forma legal, sin embargo, para la presente investigación ha sido enfocado hacia la eficiencia del proceso de importación que realiza la empresa Southern Peru Copper Corporation.

2.2.2.4. Caracterización del Nivel Importación

La importación es una actividad que realiza la empresa que consiste en el ingreso legal de mercancías extranjeras al territorio nacional. Una de las principales decisiones de importar es la escasez del producto que necesita la empresa en el mercado interno.

Esta actividad demanda tiempo, dedicación, seguimiento para que su nivel resulte óptimo por lo que es necesario la actualización constante de conocimientos referente a las normas internacionales como en las capacitaciones que puedan demandar.

2.2.2.5. Dimensiones del Nivel Importación

Las dimensiones principales que tomaremos en cuenta para esta variable son las siguientes dimensiones e indicadores basado en la teoría de los procedimientos de SPCC (PROCEDIMIENTO SP-PR-1 1-02-245 & PROCEDIMIENTO SP-PR-1 1-04-455, PROCEDIMIENTO SP-PR-1 1-03-305):

- a. Proceso de importación: Para este trabajo de investigación se consideró los pasos para que la mercancía extranjera debe pasar desde su cotización hasta su llegada al Almacén Central de Ilo. Para esta dimensión se ha tomado en consideración los siguientes indicadores: Selección proveedor, dependencia del mercado extranjero, costos de importación, coordinación de permisos para el proceso de importación, de acuerdo al material importado, tiempo de desaduanaje, documentos sustentatorios de importación.

- b. Control del proceso de importación Esta dimensión permite monitorear medir, y corregir las actividades que realiza la empresa en el proceso de la importación, con la finalidad de cumplir de manera eficiente los objetivos planteados por la empresa. Para esta dimensión se ha tomado en consideración los siguientes indicadores: seguimiento del traslado de la mercancía importada, reconocimiento físico, recursos humanos y tecnológicos para importación.

2.3. Definición de conceptos básicos

- Empresa: Entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados, García del Junco y Casanueva (2000, pág. 3).
- Importación: La acción de traer mercancías al territorio nacional del extranjero en forma legal para usarlas o comercializarlas. Ley General de Aduanas (2008)
- Minería: Es un conjunto de actividades destinadas a descubrir y extraer minerales encontrados bajo la superficie de la tierra. Los minerales pueden ser de dos tipos; metales, como el oro y cobre, y no metales, como el carbón, amianto y grava. Cavalié Apac (2013)
- Gestión: Conjunto de procesos y acciones que se ejecutan sobre uno o más recursos para el cumplimiento de la estrategia de una organización, a través de un ciclo sistémico y continuo, determinado por las funciones básicas de planificación, organización, dirección o mando y control. Rodríguez (2010)

- **Gestión Empresarial:** Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios. Domínguez (2006)
- **Gestión de Recursos Humanos:** Conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evolución del desempeño. Dedicada a la integración, la formación, la evaluación y a la remuneración de los empleados, todos los administradores son en cierto sentido gerentes de recursos humanos porque participan en actividades como el reclutamiento, las entrevistas, la selección y la formación. Chiavenato (2009)
- **Liderazgo:** Influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana, a la consecución de uno o diversos objetivos específicos Chiavenato (2009)
- **Clima Laboral:** Ambiente de trabajo adecuado, que produzca satisfacción y motivación en los trabajadores en el desarrollo de sus actividades, para mantener el entusiasmo dentro de una dinámica orientada a obtener excelentes resultados empresariales. (Muñoz, 2016)
- **Gestión Estratégica de Recursos Humanos:** Gestión proactiva de los colaboradores. Requiere de previsión y planificación para satisfacer mejor las necesidades de sus colaboradores y la empresa. Chiavenato (2009)
- **Gestión Operacional:** Conjunto de tareas y procesos adecuados a la mejora de las organizaciones internas, con el objetivo de aumentar su eficiencia y

capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos. DICOTREC (2018)

- Gestión Tecnológica: Es un conjunto de disciplinas de gestión que permite a las organizaciones crear ventajas competitivas a partir de fundamentos tecnológicos y de comunicación. Bellido (2012)
- Gestión de Procesos: una disciplina de gestión empresarial sustentada en técnicas, metodologías y herramientas que permiten identificar, diseñar, ejecutar, documentar, medir, monitorear y controlar los procesos de negocios, sean estos automatizados o no, con la finalidad de alcanzar resultados consistentes y alineados con los objetivos estratégicos de la organización. Rodríguez & Alpuin, (2014)
- Gestión de la Innovación: Aborda el proceso de organizar y dirigir los recursos de la organización (humanos, materiales, económicos) con la finalidad de aumentar la creación de nuevos conocimientos, generar ideas que permitan desarrollar nuevos productos, procesos y servicios o mejorar los ya existentes, y transferir ese conocimiento a todas las áreas de actividad de la organización. Observatorio Virtual de Transferencia de Tecnología (2014)
- Gestión del Marketing: "Es un proceso social y administrativo mediante el cual grupos e individuos obtienen lo que necesitan y desean a través de generar, ofrecer e intercambiar productos de valor con sus semejantes". Kotler (2001)
- Gestión de compras y ventas: La función de compras suele invertir más dinero que cualquier otra función de la empresa, así que las compras proporcionan una buena circunstancia para reducir los costos y aumentar los márgenes de beneficio. Diccionario de Comercio Exterior (2018)

- Cliente interno: Es el elemento dentro de una empresa, que toma el resultado o producto de un proceso como recurso para realizar su propio proceso. Kotler (2016)
- Cliente externo: Es la persona que no pertenece a la empresa y solicita satisfacer una necesidad (bien o servicio). Kotler (2016)
- Gestión estratégica: Arte y/o ciencia de anticipar y generar el cambio, con el propósito de crear permanentemente estrategias que permitan garantizar el futuro del negocio. Betancourt (2006)
- Planificación estratégica: Se refiere a establecer estrategias apropiadas para enfrentar los retos y dificultades que es parte del entorno a corto, mediano y largo plazo. Betancourt (2006)
- Acciones estratégicas: Son elementos precisos que ayuda a comunicar la propuesta a un grupo de individuos con peculiaridades de uso e interpretación. En esta organización se pueden bosquejar los soportes técnicos, estéticos y económicos que permitirán el “juego de distintivos” entre la organización y sus públicos. CRECEMYPE (2010)
- Objetivos y resultados sectoriales: Son resultados que una empresa pretende alcanzar, o situaciones hacia donde ésta pretende llegar, de acuerdo a un sector en específico. Centro de Competitividad Empresarial (2012)
- Eficacia: La relación que existe entre el bien o servicio y el grado de satisfacción del cliente y de la empresa. De manera que, al hablar de calidad, de satisfacción del cliente, del logro de los objetivos corporativos, estamos hablando de eficacia. La eficacia es el “Qué”. Durango Gutiérrez, (2014)

- Eficiencia: La relación entre los recursos y su grado de aprovechamiento en los procesos. Es decir, hablamos de eficiencia cuando mencionamos los costos operativos, los tiempos de proceso y los desperdicios. La eficiencia es el “Cómo”. Durango Gutiérrez, (2014)
- Efectividad: Es el logro de la mayor satisfacción del cliente y de la empresa mediante los procesos mejores y más económicos. Es decir, la efectividad es el logro simultáneo de la eficacia y la eficiencia. Durango Gutiérrez, (2014)
- Productividad: Es la relación entre la producción y los insumos utilizados en dicha producción. Constituye un factor vital de la gestión ya que es a través de la administración de la productividad que se obtienen los rendimientos que la empresa dispondrá bien para mejorar su capacidad o bien para distribuir entre los socios. Durango Gutiérrez, (2014)
- Documento de transporte: Conocimiento de embarque, guía aérea o carta porte, según medio utilizado. Excepcionalmente, puede utilizarse una declaración jurada de transporte, cuando el importador, dueño o consignatario efectúa el traslado de la mercancía por sus propios medios. Ley General de Aduanas (2008)
- Factura: Documento equivalente y/o declaración jurada de valor según modalidad de importación. Ley General de Aduanas (2008)
- Comprobante de Pago: Para el caso en que se efectúen transferencias de bienes antes de su destinación a consumo. Ley General de Aduanas (2008)
- Carta Poder Notarial: Para el despacho simplificado, cuando el despacho lo realice un tercero en representación del importador, dueño o consignatario. Ley General de Aduanas (2008)

Capítulo III

Metodología

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica porque no cambia la realidad. Sampieri (2016) Puesto que este tipo de investigación busca la generación de nuevo conocimiento y a su vez sirve como base en la aplicación de nuevos modelos de investigación.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación será de corte transversal, debido a que se tomarán los datos de un año.

3.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación será correlacional debido a que se buscar encontrar el grado de relación entre las variables en estudio.

3.4. Ámbito de la investigación

La investigación se desarrolló en la ciudad de Ilo. Temporalmente los datos están referidos a la condición recogida en la fecha de aplicación del instrumento de recolección de datos, esto es el año 2018.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población:

La población en estudio está conformada por todos los colaboradores que tienen a cargo la responsabilidad de dirigir personal, cumplir con el requerimiento de los materiales importados y el nivel de servicio del Almacén Central de Ilo de la empresa Southern Perú Copper Corporation. Los cuales están distribuidos en niveles jerárquicos

- Jefes (05):
 - Jefe del Almacén Central,
 - Jefe de Compras,
 - Jefe de Tráfico e importaciones
 - Jefe de catalogación y
 - Jefe de Planeamiento
- Supervisores (7):
 - Supervisor de la zona de Recibo,
 - Supervisor de la zona de Despacho,
 - Supervisor del Almacén Aduanero, y
 - Supervisor de planeamiento
- Empleados líderes (18):
 - Empleado Líder de la zona de Recibo,
 - Empleado Líder de la zona de Despacho y
 - Empleado Líder de planeamiento

Haciendo un total de 30 colaboradores.

3.5.2. Muestra:

Al ser la población una cantidad reducida, se tomará como muestra a toda la población. $n=30$ colaboradores en el almacén.

3.6. Variable e Indicadores

3.6.1. Identificación de la Variable.

Variable 1: Gestión empresarial

Variable 2: Nivel de importación.

3.6.2. Operacionalización de la variable.

a. Variable 1: Gestión Empresarial

Tabla 1
Indicadores de la variable Gestión Empresarial

Definición conceptual de las variables	Dimensión	Indicador
Gestión Empresarial: Actividad empresarial que por medio de actividades específicas en diferentes áreas se enfocan en la búsqueda constante de necesidades del mercado a fin de adquirir bienes o servicios de calidad y así poder mejorar la productividad y la competitividad de la empresa.	Capacidades humanas	Ejemplaridad de liderazgo y clima laboral Capacitación estratégica de los RRHH
	Capacidades organizativas	Gestión de la integración de los trabajadores Gestión de procesos Gestión de la innovación
	Capacidades comerciales y sociales	Posicionamiento comercial y social Gestión de compras y ventas Atención al cliente interno y externo
	Tendencias del Pasado	Planificación estratégica Posicionamiento Sectorial
	Expectativas futuras	Priorización de acciones estratégicas Objetivos y resultados sectoriales

Nota. Elaboración Propia, variables e indicadores extraído del modelo GESINCA

b. Variable 2: Nivel de importación.

Tabla 2
Indicadores de la variable Nivel de Importaciones

Definición conceptual de las variables	Dimensión	Indicador
Nivel de importación: forma de medición que se utiliza para evaluar la eficiencia del proceso de la cantidad de bienes y/o servicios extranjeros que ingresaron al país por medio de la empresa SPCC.	Proceso de importación	Selección proveedor Dependencia del mercado extranjero
	Control del proceso de importación	Costos de importación Coordinación de permisos para el proceso de importación, de acuerdo al material importado Tiempo de desaduanaje Documentos sustentatorios de importación Seguimiento del traslado de la mercancía importada Reconocimiento físico Recursos humanos y tecnológicos para importación

Nota. Elaboración Propia, variables e indicadores basado en la teoría de los procedimientos de SPCC (PROCEDIMIENTO SP-PR-1 1-02-245 & PROCEDIMIENTO SP-PR-1 1-04-455, PROCEDIMIENTO SP-PR-1 1-03-305)

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En investigación científica hoy en día, existen una gran variedad de técnicas e instrumentos a fin de recopilar de información. De ello depende el tipo para elegir que técnica utilizar

A continuación, se presentan las técnicas e instrumentos de recolección de información que se utilizaron en esta investigación.

3.7.1. Técnicas

Encuesta: En esta técnica se buscará generar contactos con la población de estudio con la finalidad de aplicar un cuestionario.

3.7.2. Instrumentos

Cuestionario a los colaboradores de la empresa SPCC en Ilo	Guías de Importación, Análisis de estadísticas, entre otros:	Libros, Revistas, Manuales, etc.
El objetivo de este instrumento fue recabar información sobre la situación empresarial y la eficiencia del proceso en el nivel de las importaciones	Estas sirvieron para profundizar información respecto a cómo se encuentra en la actualidad el sector minero con estudios ya definidos y con estadísticas confiables, que aportaran de manera significativa en nuestro análisis del sector lo cual contribuirá también al planteamiento de preguntas en el cuestionario o fichas.	Se tratan a la vez de fuentes de información secundaria de donde se extrajo principalmente información teórica e información de base para la operacionalización de las variables.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de datos se emplea técnicas estadísticas que se presenta mediante el uso de tablas y figuras, cada uno con sus análisis correspondientes, para la comprobación de hipótesis valiéndose de métodos estadísticos como la tabla de frecuencias y porcentajes, y coeficiente de correlación. Asimismo, se valida el instrumento a través del juicio de expertos.

Capítulo IV

Resultados

4.1. Validación y confiabilidad del instrumento

4.1.1. Aplicación del coeficiente de confiabilidad

A partir de la aplicación del cuestionario al Almacén Central de la ciudad de Ilo, de la empresa Southern Perú Copper Corporation, los resultados se analizaron en el software estadístico SPSS22, para los enunciados de las variables, obteniéndose un alfa de cronbach, en donde se establece el grado de confiabilidad de 0.917 donde se muestra un resultado superior a 0.50, que resulta en una alta confiabilidad.

Tabla 3

Resumen total de valoraciones del coeficiente del alfa de Cronbach

Pruebas	Gestión Empresarial	Nivel de Importación
Prueba 1	0.86	0.95
Prueba 2	0.83	0.97
Prueba 3	0.90	0.99
Total parcial	0.86	0.97
Total	0.917	

Nota. Realización de alfa de Cronbach

Tabla 4

Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach

<i>Valor</i>	<i>Grado de acuerdo</i>
De 0.10 a 0.20	Muy baja
De 0.21 a 0.40	Baja
De 0.41 a 0.60	Moderada
De 0.61 a 0.80	Alta
De 0.81 a 1.00	Muy alta

Nota. Landis Y Koch, 1977

Se observa que el resultado es 0.917, en donde nos indica un grado de confiabilidad muy alta, es por ello que el cuestionario se puede aplicar con un nivel de confianza del 91%.

4.1.2. Relación variable, indicadores e ítems

Tabla 5
Relación de variables, factores e indicadores

VARIABLE	FACTOR	INDICADOR	ENUNCIADO	INSTRUMENTO	
Gestión Empresarial	Capacidades humanas	Ejemplaridad de liderazgo y clima laboral	1,2,3,4	Cuestionario	
		Capacitación estratégica de los RRHH	5,6	Cuestionario	
		Gestión de la integración de los trabajadores	7,8	Cuestionario	
	Capacidades organizativas	Gestión de procesos	9	Cuestionario	
		Gestión de la innovación	10,11,12	Cuestionario	
		Posicionamiento comercial y social	13,14	Cuestionario	
	Capacidades comerciales y sociales	Gestión de compras y ventas	15,16,17,18	Cuestionario	
		Atención al cliente interno y externo	19, 20	Cuestionario	
		Planificación estratégica	21,22	Cuestionario	
	Tendencias del pasado	Posicionamiento sectorial	23,24	Cuestionario	
		Expectativas futuras	Priorización de acciones estratégicas	25,26	Cuestionario
			Objetivos y resultados sectoriales	27,28	Cuestionario
	Nivel De Importación	Proceso de importación	Selección proveedor	1	Cuestionario
Dependencia del mercado extranjero			2,3	Cuestionario	
Costos de importación			4,5,6	Cuestionario	
Coordinación de permisos para el proceso de importación, de acuerdo al material importado			7,8,9,10	Cuestionario	
Tiempo de desaduanaje			11,12,13	Cuestionario	
Documentos sustentatorios de importación			15,16	Cuestionario	
Control del proceso de importación		Seguimiento del traslado de la mercancía importada	17,18	Cuestionario	
		Reconocimiento físico	19, 20	Cuestionario	
		Recursos humanos y tecnológicos para importación	21,22	Cuestionario	

Nota: Elaboración propia, basada en cuestionario dirigido a los colaboradores del Almacén Central de Ilo de SPCC

4.2. Tratamiento estadístico

4.2.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.2.1.1. Análisis de las variables a nivel de dimensiones e indicadores

a. Variable 1: Gestión Empresarial

Tabla 6
Gestión empresarial

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	10.0	10,0
Regular	19	63,3	73,3
Eficiente	8	26.7	100,0
Total	76	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 6, el 10% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que la gestión empresarial fue deficiente; el 63,3% indicaron que fue regular y el 26,7% que es eficiente.

- **Dimensión:** Capacidades humanas

Tabla 7
Capacidades humanas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	5	16.7	16.7
Regular	18	60.0	76.7
Eficiente	7	23.3	100,0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 7, el 16,7% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que las capacidades humanas fueron deficientes; el 60% indicaron que fue regular y el 23,3% que fue eficiente.

- **Indicador:** Ejemplaridad de liderazgo y clima laboral

Tabla 8
Ejemplaridad de liderazgo y clima laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	4	13.3	13.3
Regular	17	56.7	70.0
Eficiente	9	30.0	100,0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 8, el 13,3% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que la ejemplaridad de liderazgo y clima laboral fue deficiente; el 56,7% indicaron que fue regular y el 30% que fue eficiente.

- **Indicador:** Capacitación estratégica de los recursos humanos

Tabla 9
Capacitación estratégica de los recursos humanos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	6.6	6.6
Regular	20	66.7	73.3
Eficiente	8	26.7	100,0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 9, el 6,6% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que la capacitación estratégica de los recursos humanos fue deficiente; el 66,7% indicaron que fue regular y el 26,7% que fue eficiente.

- **Indicador:** Gestión de la integración de los trabajadores

Tabla 10
Gestión de la integración de los trabajadores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	5	16.6	16.6
Regular	17	56.7	73.3
Eficiente	8	26.7	100,0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 10, el 16,6% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que la gestión de la integración de los trabajadores fue deficiente; el 56,7% indicaron que fue regular y el 26,7% que fue eficiente.

- **Dimensión:** Capacidades organizativas

Tabla 11
Capacidades organizativas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	4	13.3	13.3
Regular	18	60.0	73.3
Eficiente	8	26.7	100,0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 11, el 13,3% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que las capacidades organizativas; el 60% indicaron que fue regular y el 26,7% que fue eficiente.

- **Indicador:** Gestión de procesos

Tabla 12
Gestión de procesos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	10.0	10.0
Regular	20	66.7	76.7
Eficiente	7	23.3	100.0
Total	30	100.0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 12, el 10% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que la gestión de procesos fue deficiente; el 66,7% indicaron que fue regular y el 23,3% que fue eficiente.

- **Indicador:** Gestión de innovación

Tabla 13
Gestión de innovación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	10.0	10.0
Regular	18	60.0	70.0
Eficiente	9	30.0	100, 0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 13, el 10% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que la gestión de innovación fue deficiente; el 60% indicaron que fue regular y el 30% que fue eficiente.

- **Dimensión:** Capacidades comerciales y sociales

Tabla 14
Capacidades comerciales y sociales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	4	13.3	13.3
Regular	17	56.7	70.0
Eficiente	9	30.0	100,0
Total	76	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 14, el 13,3% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que las capacidades comerciales y sociales fue deficiente; el 56,7% indicaron que fue regular y el 30% que fue eficiente.

- **Indicador:** Posicionamiento comercial y social

Tabla 15
Posicionamiento comercial y social

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	6.7	6.7
Regular	21	70.0	76.7
Eficiente	7	23.3	100,0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 15, el 6,7% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que el posicionamiento comercial y social fue deficiente; el 70% indicaron que fue regular y el 23,3% que fue eficiente.

- **Indicador:** Gestión de compras y ventas

Tabla 16
Desempeño laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	10.0	10.0
Regular	17	56.7	66.7
Eficiente	10	33.3	100,0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 16, el 10% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que la gestión de compras y ventas fue deficiente; el 56,7% indicaron que fue regular y el 33,3% que fue eficiente.

- **Indicador:** Atención al cliente interno y externo

Tabla 17
Atención al cliente interno y externo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	6.7	6.7
Regular	19	63.3	70.0
Eficiente	9	30,0	100,0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 17, el 6,7% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que la atención al cliente interno y externo fue deficiente; el 63,3% indicaron que fue regular y el 30% que fue eficiente.

- **Dimensión:** Tendencias Del Pasado

Tabla 18
Tendencias del pasado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	10.0	10.0
Regular	18	60.0	70.0
Eficiente	9	30.0	100,0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 18, el 10% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que la dimensión tendencias del pasado fue deficiente; el 60% indicaron que fue regular y el 30% que fue eficiente.

- **Indicador:** Planificación estratégica

Tabla 19
Planificación estratégica

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	10.0	10.0
Regular	20	66.7	76.7
Eficiente	7	23.3	100,0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 19, el 10% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que la planificación estratégica fue deficiente; el 66,7% indicaron que fue regular y el 23,3% que fue eficiente.

- **Indicador:** Posicionamiento sectorial

Tabla 20
Posicionamiento sectorial

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	4	13.3	13.3
Regular	18	60.0	73.3
Eficiente	8	26.7	100,0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 20, el 13,3% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que el posicionamiento sectorial fue deficiente; el 60% indicaron que fue regular y el 26,7% que fue eficiente.

• **Dimensión:** Expectativas futuras

Tabla 21
Expectativas futuras

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	10.0	10.0
Regular	18	60.0	70.0
Eficiente	9	30.0	100,0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 21, el 10% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que las expectativas futuras fue deficiente; el 60% indicaron que fue regular y el 30% que fue eficiente.

- **Indicador:** Priorización de acciones estratégicas

Tabla 22
Priorización de acciones estratégicas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	4	13.3	13.3
Regular	20	66.7	80.0
Eficiente	6	20.0	100,0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 22, el 13,3% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que la priorización de acciones estratégicas fue deficiente; el 66,7% indicaron que fue regular y el 20% que fue eficiente.

- **Indicador:** Objetivos y resultados sectoriales

Tabla 23
Objetivos y resultados sectoriales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	10.0	10.0
Regular	17	56.7	66.7
Eficiente	10	33.3	100,0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 23, el 10% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que los objetivos y resultados sectoriales fue deficiente; el 56,7% indicaron que fue regular y el 33,3% que fue eficiente.

b. Variable 2: Nivel de Importación

Tabla 24
Nivel de importación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	10.0	10.0
Regular	19	63.3	73.3
Eficiente	8	26.7	100,0
Total	30	100.0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 24, el 10% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que el nivel de importación fue deficiente; el 63,3% indicaron que fue regular y el 26,7% que fue eficiente.

- **Dimensión:** Proceso de importación

Tabla 25
Proceso de importación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	10.0	10.0
Regular	20	66.7	76.7
Eficiente	7	23.3	100,0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 25, el 10% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que el proceso de importación fue deficiente; el 66,7% indicaron que fue regular y el 23,3% que fue eficiente.

- **Indicador:** Selección proveedor

Tabla 26
Selección proveedor

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	4	13.3	13.3
Regular	19	63.4	76.7
Eficiente	7	23.3	100,0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 26, el 13,3% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que la selección de proveedor fue deficiente; el 63,4% indicaron que fue regular y el 23,3% que fue eficiente.

- **Indicador:** Dependencia del mercado extranjero

Tabla 27
Dependencia del mercado extranjero

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	10.0	10.0
Regular	17	56.7	66.7
Eficiente	10	33.3	100,0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 27, el 10% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que la dependencia del mercado extranjero fue deficiente; el 56,7% indicaron que fue regular y el 33,3% que fue eficiente.

- **Indicador:** Costos de importación

Tabla 28
Costos de importación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	10.0	10.0
Regular	18	60.0	70.0
Alto	9	30.0	100,0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 28, el 10% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que el costo de importación fue bajo; el 60% indicaron que fue regular y el 30% que fue alto.

- **Indicador:** Coordinación de permisos para el proceso de importación, de acuerdo al material importado

Tabla 29
Coordinación de permiso para el proceso de importación, de acuerdo al material importado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	4	13.3	13.3
Regular	18	60.0	73.3
Eficiente	8	26.7	100,0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 29, el 13,3% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que la coordinación de permiso para el proceso de importación de acuerdo al material importado fue deficiente; el 60% indicaron que fue regular y el 26,7% que fue eficiente.

- **Indicador:** Tiempo de desaduanaje

Tabla 30
Tiempo de desaduanaje

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	4	13.3	13.3
Regular	17	56.7	70.0
Eficiente	9	30.0	100,0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 30, el 13,3% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que el tiempo de desaduanaje fue deficiente; el 56,7% indicaron que fue regular y el 30% que fue eficiente.

- **Indicador:** Documentos sustentatorios de importación

Tabla 31
Documentos sustentatorios de importación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	6.7	6.7
Regular	20	66.6	73.3
Eficiente	8	26.7	100,0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 31, el 6,7% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que los documentos sustentatorios fue deficiente; el 66,6% indicaron que fue regular y el 26,7% que fue eficiente.

- **Dimensión:** Control del proceso de importación

Tabla 32
Control del proceso de importación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	10.0	10.0
Regular	19	63.3	73.3
Eficiente	8	26.7	100,0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 32, el 10% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que el control del proceso de importación fue deficiente; el 63,3% indicaron que fue regular y el 26,7% que fue eficiente.

- **Indicador:** Seguimiento del traslado de la mercancía importada

Tabla 33
Seguimiento del traslado de la mercancía importada

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	3.3	3.3
Regular	20	66.7	70.0
Eficiente	9	30.0	100,0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 33, el 3,3% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que el seguimiento del traslado de la mercancía importada fue deficiente; el 66,7% indicaron que fue regular y el 30% que fue eficiente.

- **Indicador:** Reconocimiento físico

Tabla 34
Reconocimiento físico

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	6.7	6.7
Regular	18	60.0	66.7
Eficiente	10	33.3	100,0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 34, el 6,7% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que el reconocimiento físico fue deficiente; el 60% indicaron que fue regular y el 33,3% que fue eficiente.

- **Indicador:** Recursos humanos y tecnológicos para importación

Tabla 35
Recursos humanos y tecnológicos para importación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	4	13.3	13.3
Regular	16	53.4	66.7
Eficiente	10	33.3	100,0
Total	30	100,0	

Nota: Elaboración propia, basado en la Matriz de Sistematización de Datos

Según la tabla 35, el 13,3% de los colaboradores del área de abastecimiento en el almacén de Ilo, manifestaron que los recursos humanos y tecnológicos para importación fue deficiente; el 53,4% indicaron que fue regular y el 33,3%, que fue eficiente.

4.3. Contratación de la hipótesis

Para efectos de la contratación de la hipótesis general y específica se ha considerado dentro de la estadística inferencial el modelo estadístico o prueba estadística correlación de Spearman. “Debido a que los coeficientes rho de Spearman, simbolizado como r_s , es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). Son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales”. Hernández, R; Fernández, C. & Baptista, P (2014, págs. 322-323)

4.3.1. Verificación de la Hipótesis General

Existe relación significativa entre la gestión empresarial y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

4.3.1.1. Planteamiento de la hipótesis estadística

- Hipótesis nula

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión empresarial y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

- Hipótesis alterna

H_1 : Existe relación significativa entre la gestión empresarial y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

4.3.1.2. Nivel de significancia: 0,05

4.3.1.3. Escala de Valoración de Rho Spearman

Valor de ρ	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Figura 10 Escala de Valoración de Rho Spearman

Nota. Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014)

4.3.1.4. Elección de la prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 36

Valor de la prueba Rho de Spearman

		Gestión empresarial	Nivel de importación
Rho de Spearman	Gestión empresarial	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0,915**
		N	30
	Nivel de importación	Coefficiente de correlación	0,915**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	30

Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

El coeficiente de correlación fue de 0,915 y el valor de $p = 0,000$ lo que significa que el valor de p es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; lo que implica rechazar la H_0 ; es decir se concluye que existe relación significativa entre la gestión empresarial y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

4.3.2. Verificación de la primera hipótesis secundaria

Existe relación significativa entre las capacidades humanas y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

4.3.2.1. Planteamiento de la hipótesis estadística

- Hipótesis nula

H_0 : No existe relación significativa entre las capacidades humanas y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

- Hipótesis alterna

H_1 : Existe relación significativa entre las capacidades humanas y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

4.3.2.2. Nivel de significancia: 0,05

4.3.2.3. Elección de la prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 37
Valor de la prueba Rho de Spearman

		Capacidades humanas	Nivel de importación
Rho de Spearman	Capacidades humanas	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0,820**
		N	30
	Nivel de importación	Coefficiente de correlación	0,820**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	30

a) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

El coeficiente de correlación fue de 0,820 y el valor de $p = 0,000$ lo que significa que el valor de p es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; lo que implica rechazar la H_0 ; es decir se concluye que existe relación significativa entre las capacidades humanas y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

4.3.3. Verificación de la segunda hipótesis secundaria

Existe relación significativa entre las capacidades organizativas y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

4.3.3.1. Planteamiento de la hipótesis estadística

- **Hipótesis nula**

H_0 : No existe relación significativa entre las capacidades organizativas y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

- **Hipótesis alterna**

H1: Existe relación significativa entre las capacidades organizativas y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

4.3.3.2. Nivel de significancia: 0.05

4.3.3.3. Elección de la prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 38

Valor de la prueba Rho de Spearman

		Capacidades organizativas	Nivel de importación
Rho de Spearman	Capacidades organizativas	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0,857**
		N	30
	Nivel de importación	Coefficiente de correlación	0,857**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	30

a) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

El coeficiente de correlación fue de 0,857 y el valor de $p = 0,000$ lo que significa que el valor de p es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; lo que implica rechazar la H_0 ; es decir se concluye que existe relación significativa entre las capacidades organizativas y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

4.3.4. Verificación de la tercera hipótesis secundaria

Existe relación significativa entre las capacidades comerciales y sociales y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

4.3.4.1. Planteamiento de la hipótesis estadística

- Hipótesis nula

Ho: No existe relación significativa entre las capacidades comerciales y sociales y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

- Hipótesis alterna

H1: Existe relación significativa entre las capacidades comerciales y sociales y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

4.3.4.2. Nivel de significancia: 0,05

4.3.4.3. Elección de la prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 39
Valor de la prueba Rho de Spearman

			Capacidades comerciales	Nivel de importación
Rho de Spearman	Capacidades comerciales	Coefficiente de correlación	1,000	0,934**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	30	30
	Nivel de importación	Coefficiente de correlación	0,934**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	30	30

b) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

El coeficiente de correlación fue de 0,934 y el valor de $p = 0,000$ lo que significa que el valor de p es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; lo que implica rechazar la H_0 ; es decir se concluye que existe relación significativa entre las capacidades comerciales y sociales y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

4.3.5. Verificación de la cuarta hipótesis secundaria

Existe relación significativa entre las tendencias del pasado y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

4.3.5.1. Planteamiento de la hipótesis estadística**- Hipótesis nula**

H_0 : No existe relación significativa entre las tendencias del pasado y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

- Hipótesis alterna

H_1 : Existe relación significativa entre las tendencias del pasado y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

4.3.5.2. Nivel de significancia: 0,05

4.3.5.3. Elección de la prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 40
Valor de la prueba Rho de Spearman

			Tendencias del pasado	Nivel de importación
Rho de Spearman	Tendencias del pasado	Coefficiente de correlación	1.000	0,798**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	30	30
	Nivel de importación	Coefficiente de correlación	0,798**	1.000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	30	30

a) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

El coeficiente de correlación fue de 0,798 y el valor de $p = 0,000$ lo que significa que el valor de p es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; lo que implica rechazar la H_0 ; es decir se concluye que existe relación significativa entre las tendencias del pasado y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

4.3.6. Verificación de la quinta hipótesis secundaria

Existe relación significativa entre las expectativas futuras y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

4.3.6.1. Planteamiento de la hipótesis estadística

- Hipótesis nula

Ho: No existe relación significativa entre las expectativas futuras y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

- Hipótesis alterna

H1: Existe relación significativa entre las expectativas futuras y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

4.3.6.2. Nivel de significancia: 0,05

4.3.6.3. Elección de la prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 41

Valor de la prueba Rho de Spearman

			Expectativas futuras	Nivel de importación
Rho de Spearman	Expectativas futuras	Coefficiente de correlación	1.000	0,800*
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	30	30
	Nivel de importación	Coefficiente de correlación	0,800**	1.000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	30	30

a) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

El coeficiente de correlación fue de 0,800 y el valor de $p = 0,000$ lo que significa que el valor de p es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; lo

que implica rechazar la H_0 ; es decir se concluye que existe relación significativa entre las expectativas futuras y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.

Conclusiones

1. Se ha determinado que existe relación significativa entre la gestión empresarial y el nivel de importación de Southern Perú Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo, según el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,915, lo cual significa que tiene una correlación positiva muy alta. Y en cuanto a las dimensiones, el que tiene mayor coeficiente de correlación con el nivel de importación son las capacidades comerciales y sociales y esta dimensión se relaciona con el posicionamiento comercial y social, con la gestión de compras y con la atención tanto del cliente interno como externo.
2. Se ha comprobado que existe relación significativa entre las capacidades humanas y el nivel de importación de Southern Perú Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo, según el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,820, lo que evidencia una correlación positiva alta, debido a que la capacitación estratégica de los recursos humanos es regular, lo que no permite que se optimice el control del proceso de importación, específicamente en el seguimiento del tratado de la mercancía importada.
3. Se ha comprobado que existe relación significativa entre las capacidades organizativas y el nivel de importación de Southern Perú Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo según el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,857, lo cual significa que tiene una correlación positiva alta, debido a que la gestión de procesos se presenta de manera regular, lo que trae como consecuencia que el proceso de importación sea poco adecuado.
4. Se ha determinado que existe relación significativa entre las capacidades comerciales y sociales y el nivel de importación de Southern Perú Copper

Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo según el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,934, que significa una correlación positiva muy alta, debido a que los resultados hacen notar que el posicionamiento comercial y social es regular, lo que complica optimizar el proceso de importación.

5. Se ha comprobado que existe relación significativa entre las tendencias del pasado y el nivel de importación de Southern Perú Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo según el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,798, lo cual significa que tiene una correlación positiva alta, donde se considera la planificación estratégica y coordinación de permisos para el proceso de importación de acuerdo al material importado.
6. Se ha determinado que existe relación significativa entre las expectativas futuras y el nivel de importación de Southern Perú Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo, según el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,800, que evidencia una correlación positiva alta, debido a que la empresa no desarrolla una óptima priorización de acciones estratégicas, lo que impide optimizar el control del proceso de importación.

Recomendaciones

1. Debido a que el proceso de importación no es estático, se recomienda que los jefes sigan actualizando los planes y estrategias, investiguen el estado actual de los nichos de mercados que los abastecen y continúen con la planificación y el análisis regular de sus resultados, para que sigan manteniendo un óptimo nivel de importación. Así también la empresa debe poner especial énfasis en la planificación de sus inventarios para poder atender los requerimientos eficientemente, el área de abastecimiento es responsable de proveer a las áreas los materiales para lograr los objetivos de producción de la empresa.
2. Se recomienda a los que los jefes responsables del Almacén Central de Ilo, realicen capacitaciones constantes que permitan asegurar que las capacidades humanas sean las adecuadas a fin de desempeñar eficientemente sus funciones, lo que permitirá optimizar el control del proceso de importación.
3. Se recomienda que la Gerencia del Almacén Central de Ilo de Southern Perú Copper Corporation apoye para el fortalecimiento de las capacidades organizativas, sobre todo en la gestión de procesos que permita contribuir a un adecuado nivel de importación.
4. Se recomienda que las jefaturas de las áreas de Compras y Tráfico e Importaciones Southern Perú Copper Corporation sigan desarrollando buenas prácticas comerciales y sociales, debido a que la empresa está queriendo centralizar los procesos, se recomienda llevar un correcto seguimiento de las acciones comerciales con sus proveedores y el estado de sus objetivos con la finalidad conocer mejor a los prospectos para determinar cuándo están preparados para

adquirir tus productos, y mejorar considerablemente en los procesos de la toma de decisiones.

5. Se recomienda que las jefaturas de las áreas de Compras y Tráfico e Importaciones Southern Perú Copper Corporation de Ilo se comprometan a tomar en cuenta las tendencias del pasado para evitar errores y mejorar de manera continua la actualización de los planes estratégicos, e investiguen el estado actual de los nichos de mercados que los abastece, así como tomar en cuenta las evaluaciones mensuales del índice de nivel de servicios, para mejorar los procesos de importación.
6. Se recomienda a los jefes de las áreas operativas del Almacén Central de Ilo, que desarrollen un análisis de sus resultados para que mantengan un óptimo nivel de importación y puedan cumplir con las expectativas futuras.

Referencias

- ADUANAS. (2018).
- ANDINA. (04 de 09 de 2017). En Perú hubo importante inversión en tecnología minera en últimos años. (Noticia periodística). Agencia Peruana de Noticias, Lima. Obtenido de <http://andina.pe/agencia/noticia-en-peru-hubo-importante-inversion-tecnologia-minera-ultimos-anos-680913.aspx>
- Asillo, J. D. (2013). Gestión empresarial y su influencia en el desarrollo económico de las MYPES del sector servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna. Tesis Magistral. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.
- Betancourt. (2006). Gestión estratégica: navegando hacia el cuarto paradigma, clima y compromiso organizacional. En Betancourt. Obtenido de Betancourt (2006) Pp. 23, Gestión estratégica: navegando hacia el cuarto paradigma, clima y compromiso organizacional
- Centro de Competitividad Empresarial. (2012). LIMA, PERU.
- Chachaque Quispe, E. E. (2013). Las importaciones de artículos para niños de los comerciantes de Lima y Arequipa y su influencia en las ventas de los centros comerciales el Morro y Federico Barreto de la ciudad de Tacna, durante el período 2007 al 2012. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. (Libro). Tlalnepantla, Edo. de México.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano – (3era Edición). Monterrey, Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Chu. (s.f.).
- Clara Emilia Rodríguez Sifontes. (junio de 2010). “Procedimiento para estudiar las necesidades informativas de los directivos en la EHTC “Hermanos Gómez”. Aplicación de AMIGA”. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/758/La%20Gestion%20en%20las%20organizaciones.htm>
- consultores, A. (18 de Octubre de 2016).
- Corporation, S. P. (2017). Compras Nacionales e Internacionales. ---. Souther Peru Copper Corporation, Ilo.
- CRECEMYPE. (2010).
- Dávila, M. G. (2007). Análisis, evaluación y mejora de procesos logísticos de ingreso de mercadería bajo régimen de depósito autorizado en un operador logístico: teoría y ejemplo aplicativo. (Tesis de Grado). Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima.
- Diccionario de Comercio Exterior. (2018). Obtenido de www.usuarios.lycos.es/Masterdeluniverso/glosacomercioext.4
- DICOTREC. (2018). Diccionario económico empresarial.

- Duarte, M. F. (2008). Fundamentos de Comercio Internacional: Un Enfoque Empresarial. En M. F. Cueva, Fundamentos de Comercio Internacional: Un Enfoque Empresarial (págs. 93, 94).
- Empresarial, R. G. (2014).
- Escobar, J. (2013). Modelo de Gestión empresarial según nuevas tendencias. (Tesis Doctoral). Servicio de Publicaciones de la Universidad de Córdoba, Venezuela.
- Fayol, H. (19 de Mayo de 1925). Teoría Clásica de la Administración. Obtenido de <http://pensamientodeadmon.blogspot.pe/>
- Félix Bellido. (Enero de 2012). Escuela de Organización Industrial. Obtenido de Universidad Andina del Cusco: EOI Escuela de Organización Industrial: <http://www.eoi.es/wiki>
- Francoise Cavalié Apac. (30 de Setiembre de 2013). elmundodenavita. Obtenido de <http://elmundodenavita.blogspot.com/2013/09/conceptos-basicos-sobre-mineria.html>
- Gestión. (07 de 05 de 2019). El Perú se mantiene como el segundo productor mundial de cobre, plata y zinc. (Noticia Periodística). Gestión, Lima. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/peru-mantiene-segundo-productor-mundial-cobre-plata-zinc-266163>
- Hernández Escobar, J. (2013). Modelo de gestión empresarial según nuevas tendencias: intangibles y calidad total. (Tesis Doctoral). Universidad de Córdoba, Córdoba.
- Isabel Rodríguez | Daiana Alpuin. (2014). Deloitte. Obtenido de La Gestión por Procesos en las Organizaciones. La forma en la que los resultados se logran: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/strategy/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20para%20web.pdf>
- Julio García del Junco, Cristóbal Casanueva Rocha. (2000). Prácticas de la Gestión Empresarial. En C. C. Julio García del Junco, Prácticas de la Gestión Empresarial, 1, (pág. Pág. 3). España: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Kaplan. (2004). Obtenido de <http://sugestion.quned.es/conocimiento/ficha/def/Estrategia>
- Kaplan, N. (1992). Balanced Scorecard. Obtenido de <http://www.infoviews.com.mx/Bitam/ScoreCard/>
- Kotler. (21 de Octubre de 2016). Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/cliente-interno-y-externo-en-una-organizacion/>
- Kotler, P. (2001).
- Ley General de Aduanas. (2008). SUNAT. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/gja-03normasoc.htm>

- Martinez, A. P. (2012). Gestión Empresarial (pág. 3). Breve reseña sobre gestión empresarial. Interamericana Editores, S.A. de C.V, Mexico.
- María Patricia Durango Gutiérrez. (2014). Texto Guía de la Gestión Operativa y Táctica. Medellín: Esumer, 2014. 124 p.
- Minas, M. d. (24 de Abril de 2017). Estas son las diez empresas con mayor producción de cobre. (Noticia periodística). Rumbo Minero, Lima. Obtenido de RUMBO MINERO: <http://www.rumbominero.com/noticias/mineria/estas-son-las-diez-empresas-con-mayor-produccion-de-cobre/>
- MINMINAS. (2018).
- (2003). Modelo Intellectus – Medición y gestión de capital intelectual. Centro de Investigación sobre la sociedad del conocimiento (CIC).
- Muñoz, A. (2016). Obtenido de <http://elliderazgoestrabajarconobjetivos.blogspot.pe/>
- Observatorio Virtual de Transferencia de Tecnología. (2014). Obtenido de https://www.ovtt.org/gestion_gestion_de_la_innovacion
- Rubio Domínguez. (2006). Introducción a la gestión Empresarial. Edición electrónica.
- Saavedra, M. V. (2006). "La demanda de importaciones en Bolivia". (Tesis de Licenciatura). Universidad Mayor de San Andres - Facultad de Ciencias Economicas y Financieras, La Paz - Bolivia.
- Sampieri, H. (2016). Metodología de la Investigación. México: Pearson.
- SPCC, Procedimiento SP-PR-1 1-02-245 Órdenes de compra
- SPCC, Procedimiento SP-PR-1 1-04-455 Procedimiento para el recibo,
almacenamiento, despacho de mercancías e inventario en el almacén aduanero
- SPCC, Procedimiento SP-PR-1 1-03-305 Recepción, almacenamiento, despacho y
transporte de materiales en tránsito
- Unidos, S. G. (2017). Mineral Commodity Summaries. (Resúmenes de productos minerales). Centro Nacional de Información sobre Minerales, Estados Unidos. Obtenido de <https://minerals.usgs.gov/minerals/pubs/mcs/2018/mcs2018.pdf>
- Vargas, C. M. (2015). Incidencia de la gestión por competencias del capital humano en las empresas minero metalúrgicas del Perú. Tesis Magistral. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

Apéndice

- Matriz de consistencia

Título: La gestión empresarial y su relación en el nivel de importación en el almacén central de Southern Peru Copper Corporation:

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Dimensión	Indicador
¿Qué relación existe entre la Gestión Empresarial y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de ILO, 2018?	Determinar la relación existente entre la Gestión Empresarial y el Nivel de Importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de ILO, 2018	Existe relación significativa entre la gestión empresarial y el nivel de importaciones de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de ILO.	GESTIÓN EMPRESARIAL	Capacidades humanas Capacidades organizativas Capacidades comerciales y sociales Tendencias del Pasado Expectativas futuras	Ejemplaridad de liderazgo y clima laboral Gestión de procesos Gestión de la innovación Posicionamiento comercial y social Gestión de compras y ventas Atención al cliente interno y externo Planificación estratégica Posicionamiento Sectorial Priorización de acciones estratégicas Objetivos y resultados sectoriales
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2	Dimensión	Indicador
¿Qué relación existe entre las capacidades humanas y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo?	-Analizar la relación entre las capacidades humanas y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.	-Existe relación significativa entre las capacidades humanas y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de ILO.	NIVEL DE IMPORTACION	Proceso de importación Control del proceso de importación	Selección proveedor
¿Qué relación existe entre las capacidades organizativas y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo?	-Analizar la relación entre las capacidades organizativas y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.	-Existe relación significativa entre las capacidades organizativas y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de ILO.			Dependencia del mercado extranjero
¿Qué relación existe entre las capacidades comerciales y sociales y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo?	-Analizar relación entre las capacidades comerciales y sociales y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.	-Existe relación significativa entre las capacidades comerciales y sociales y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de ILO.			Costos de importación
- ¿Qué relación existe entre las tendencias del pasado y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo?	-Analizar relación entre las tendencias del pasado y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo.	-Existe relación significativa entre las tendencias del pasado y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de ILO.			Coordinación de permisos para el proceso de importación, de acuerdo al material importado
- ¿Qué relación existe entre las expectativas futuras y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo?	-Analizar relación entre las expectativas futuras y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de Ilo	-Existe relación significativa entre las expectativas futuras y el nivel de importación de Southern Peru Copper Corporation en el Almacén Central de la ciudad de ILO.			Tiempo de desaduanaje
Población y Muestra	Método y Diseño	Técnicas e Instrumentos			Documentos sustentatorios de importación
Al ser la población una cantidad reducida, se tomará como muestra a toda la población. N=n=30 colaboradores en el almacén.	Tipo de investigación: Básica Nivel: Correlacional Diseño: Transversal	Técnica: Encuesta y análisis documental Instrumento: cuestionario y guías de Importación, análisis de estadísticas, entre otros. Tratamiento estadístico: Spearman			Seguimiento del traslado de la mercancía importada
					Reconocimiento físico
					Recursos humanos y tecnológicos para importación

- Instrumentos de investigación

ANEXO N° 01: CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN EL ALMACÉN CENTRAL DE SOUTHERN PERU COPPER CORPORATION

ESTIMADO COLABORADOR:

ME ENCUENTRO REALIZANDO UN ESTUDIO SOBRE LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE IMPORTACIÓN EN EL ALMACÉN CENTRAL DE SOUTHERN PERÚ COPPER CORPORATION, PARA ELLO HE ELABORADO UN CUESTIONARIO A FIN DE CONOCER INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LA SIGUIENTE ENCUESTA ENFOCADA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado la encuesta.

INSTRUCCIONES

POR FAVOR, EVALÚE CADA ENUNCIADO Y RESPONDA SEGÚN SEA EL CASO EN SU EMPRESA, MARQUE CON EN EL DÍGITO QUE CORRESPONDA.

TODOS LOS ENUNCIADOS TIENEN DIVERSAS OPCIONES DE RESPUESTA, DEBERÁ ELEGIR LA QUE MÁS SE ADECUA A SU EMPRESA.

SECCION I:

Instrumento Nro. 1

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Nro.	Ítems	1	2	3	4	5
	CAPACIDADES HUMANAS					
	Ejemplaridad de liderazgo y clima laboral					
1	En la empresa los jefes brindan incentivos a la profesionalización de los colaboradores	<input type="checkbox"/>				
2	En la empresa la comunicación jefes -empleados es fluida	<input type="checkbox"/>				
3	En la empresa existe equilibrio de los objetivos individuales-empresa	<input type="checkbox"/>				
4	En la empresa existe un ambiente de trabajo sólido.	<input type="checkbox"/>				
	Capacitación estratégica de los recursos humanos					
5	En la empresa el personal se define el perfil de competencias de manera adecuada.	<input type="checkbox"/>				
6	En la empresa se toman decisiones estratégicas oportunamente.	<input type="checkbox"/>				
	Gestión de la integración de los trabajadores					
7	En la empresa se atienden las sugerencias/reclamaciones oportunamente	<input type="checkbox"/>				
8	En la empresa existen programas de integración.	<input type="checkbox"/>				

	CAPACIDADES ORGANIZATIVAS					
	Gestión de procesos					
9	En la empresa se definen procesos claves de manera oportuna.	<input type="checkbox"/>				
	Gestión de la innovación					
10	En la empresa existen manuales de procedimiento.	<input type="checkbox"/>				
11	En la empresa se promueven incentivos a la innovación	<input type="checkbox"/>				
12	En la empresa se promueve el trabajo en equipo.	<input type="checkbox"/>				
	CAPACIDADES COMERCIALES Y SOCIALES					
	Posicionamiento comercial y sociales					
13	En la empresa se redefinen el posicionamiento de mercado	<input type="checkbox"/>				
14	En la empresa se programan actuaciones frente a la comunidad y el gobierno	<input type="checkbox"/>				
	Gestión de compras y ventas					
15	En la empresa se gestionan las reclamaciones de clientes	<input type="checkbox"/>				
16	En la empresa se brinda capacidad de respuesta ante los pedidos oportunamente.	<input type="checkbox"/>				
17	En la empresa se desarrolla alianzas con los proveedores.	<input type="checkbox"/>				
18	En la empresa se programan para compra de tecnología o mejora de procesos	<input type="checkbox"/>				
	Atención al cliente interno y externo					
19	En la empresa se programan la actuación en beneficio de clientes	<input type="checkbox"/>				
20	En la empresa se programan la actuación en beneficio de empleados.	<input type="checkbox"/>				
	TENDENCIAS DEL PASADO					
	Planificación estratégica					
21	En la empresa se desarrolla procedimientos adecuados para identificar fortalezas y debilidades	<input type="checkbox"/>				
22	En la empresa se planifica acciones de mejora por áreas	<input type="checkbox"/>				
	Posicionamiento sectorial					
23	En la empresa se evidencia tendencia positiva de los resultados clave.	<input type="checkbox"/>				
24	En la empresa se comparan los resultados con el líder sectorial.	<input type="checkbox"/>				
	EXPECTATIVAS FUTURAS					
	Priorización de acciones estratégicas					
25	En la empresa se ponderan las fortalezas y debilidades	<input type="checkbox"/>				
26	En la empresa se da priorización de acciones de mejora.	<input type="checkbox"/>				
	Objetivos y resultados sectoriales					
27	En la empresa se adecúa los objetivos.	<input type="checkbox"/>				
28	En la empresa se adecúa los resultados en relación al líder en el sector.	<input type="checkbox"/>				

**ANEXO N° 02: CUESTIONARIO SOBRE EL MANEJO DE LAS IMPORTACIONES EN EL ALMACÉN
CENTRAL DE SOUTHERN PERU COPPER CORPORATION**

ESTIMADO COLABORADOR:

ME ENCUENTRO REALIZANDO UN ESTUDIO SOBRE LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE IMPORTACIÓN EN EL ALMACÉN CENTRAL DE SOUTHERN PERÚ COPPER CORPORATION, PARA ELLO HE ELABORADO UN CUESTIONARIO A FIN DE CONOCER INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LA SIGUIENTE ENCUESTA ENFOCADA EN EL NIVEL DE IMPORTACIÓN.

LA INFORMACIÓN QUE NOS PROPORCIONE ES COMPLETAMENTE CONFIDENCIAL, ESTO GARANTIZA QUE NADIE PUEDA IDENTIFICAR A LA PERSONA QUE HA DILIGENCIADO LA ENCUESTA.

INSTRUCCIONES

POR FAVOR, EVALÚE CADA ENUNCIADO Y MAQUE CON UN SEGÚN SEA EL CASO EN LA EMPRESA, MARQUE LA RESPUESTA QUE CONSIDERA CORRECTA.

TODOS LOS ENUNCIADOS TIENEN DIVERSAS OPCIONES DE RESPUESTA, DEBERÁ ELEGIR LA QUE MÁS SE ADECUA A LA EMPRESA.

Instrumento Nro. 1

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Nro.	Ítems	1	2	3	4	5
	PROCESO DE IMPORTACION					
	Selección proveedor					
1	Se identifica el proveedor, cuyos precios son competitivos	<input type="checkbox"/>				
	Dependencia del mercado extranjero					
2	En la empresa se evidencia dependencia extranjera ya que los mercados locales no cuentan con el respaldo técnico.	<input type="checkbox"/>				
3	En la empresa se evidencia dependencia extranjera ya que los mercados locales no cuentan con el respaldo financiero	<input type="checkbox"/>				
	Costos de importación					
4	Los costos de importación son altos por la modalidad del flete y seguro	<input type="checkbox"/>				
5	Los costos de importación son altos por el precio del producto en origen	<input type="checkbox"/>				
6	Los costos de importación son altos por los aranceles e impuestos aduanero	<input type="checkbox"/>				
	Coordinación de permisos para el proceso de importación, de acuerdo al material importado					

7	Se coordina oportunamente para el permiso correspondiente para el proceso de importación con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones MTC	<input type="checkbox"/>				
8	Se coordina oportunamente para el permiso correspondiente para el proceso de importación con el Servicio Nacional de Sanidad Agraria SENASA	<input type="checkbox"/>				
9	Se coordina oportunamente para el permiso correspondiente para el proceso de importación con la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas. DIGEMID	<input type="checkbox"/>				
10	Se coordina oportunamente para el permiso correspondiente para el proceso de importación con la Dirección General de Control de Servicios de Seguridad, Control de Armas, Munición y Explosivos de Uso Civil - DICSCAMEC	<input type="checkbox"/>				
Tiempo de desaduanaje						
11	El tiempo de desaduanaje de los materiales es óptimo	<input type="checkbox"/>				
12	El tiempo de desaduanaje de los materiales de repuestos de equipos es óptimo	<input type="checkbox"/>				
13	El tiempo de desaduanaje de insumos químicos y bienes fiscalizados IQBF	<input type="checkbox"/>				
Documentos sustentatorios de importación						
15	Se emite facturas comerciales con valores declarados correctamente.	<input type="checkbox"/>				
16	Se tiene la documentación lista previamente de la llegada de la mercancía al territorio nacional	<input type="checkbox"/>				
CONTROL DEL PROCESO DE IMPORTACIÓN						
Seguimiento del traslado de la mercancía importada						
17	Es eficiente el seguimiento del traslado de la mercancía importada	<input type="checkbox"/>				
18	Es eficaz el seguimiento del traslado de la mercancía importada	<input type="checkbox"/>				
Reconocimiento físico						
19	Existe diferencias entre el material solicitado por el usuario y el material importado que llega a territorio nacional	<input type="checkbox"/>				
20	Se observan material importado dañado al momento de la llegada a territorio nacional	<input type="checkbox"/>				
Recursos humanos y tecnológicos para importación						
21	Se controla la optimización de los recursos para los procesos de importación	<input type="checkbox"/>				
22	Se controla el uso la mejor tecnología para procesos de importación	<input type="checkbox"/>				

• Validez del instrumento de investigación

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: FLORES FLORES RICHARDO
- 1.2. Cargo o institución donde labora: Jefe Oficina de Planeación y Desarrollo
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- 1.4. Autor del instrumento: EMMY JULIETA HARVELOS

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACIÓN				
		Deficiente 01-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 80-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					95
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					95
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					95
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					95
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					95
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.					95
8. ANALISIS	Descompone adecuadamente las variables/Indicadores/medidas.					95
9. ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responden los objetivos de investigación.					95
10. APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse.					95

III. CALIFICACION GLOBAL: (Marcar con un aspa)

APROBADO	DESAPROBADO	OBSERVADO
X		

DNI: 06937686 Teléfono N°: 952341025

LUGAR Y FECHA:

 Firma del Experto Informante

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante:
Mg Elizabeth Margot Rodríguez Cameo
- 1.2. Cargo o Institución donde labora:
Docente de la Universidad Privada de Tacna
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación:
Cuestionario
- 1.4. Autor del Instrumento:
Emmy Luque Mazuelos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACIÓN				
		Deficiente 01-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 80-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					95%
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					95%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					95%
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					95%
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					95%
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					95%
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.					95%
8. ANALISIS	Descompone adecuadamente las variables/indicadores/medidas.					95%
9. ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responden los objetivos de investigación.					95%
10. APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse.					95%

III. CALIFICACION GLOBAL: (Marcar con un aspa)

APROBADO	DESAPROBADO	OBSERVADO
X		

DNI: 00485947 Teléfono N°: 938101170

LUGAR Y FECHA:



Firma del Experto Informante

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**I. DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y Nombres del Informante:

ESPINOZA DONOYRE WALTER SANTIAGO

1.2. Cargo o Institución donde labora:

ENAPU S.A. T.P. ILO - GERENTE

1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación:

Cuestionario sobre la Gestión Empresarial sobre la Gestión en el Ambiente Central de Surtido para

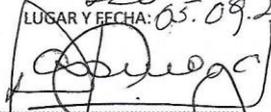
1.4. Autor del Instrumento:

EMMY GISELLA WQUE MAZUELOS.**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACIÓN				
		Deficiente 01-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 80-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.				✓	
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					✓
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.					✓
8. ANALISIS	Descompone adecuadamente las variables/ Indicadores/ medidas.					✓
9. ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responden los objetivos de investigación.					✓
10. APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse.					✓

III. CALIFICACION GLOBAL: (Marcar con un aspa)

APROBADO	DESAPROBADO	OBSERVADO
✓		

ILO
LUGAR Y FECHA: 05.09.2019

 Firma del Experto Informante

DNI: 23429082 Teléfono N°: 982821074

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Informante:

Ardenizma Pérez Lucía Walter Manuel

1.2. Cargo o Institución donde labora:

Profesor principal de la Universidad Privada de Tacna

1.3. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:

Questionario

1.4. Autor del instrumento:

Emmy Luque Mazuelo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACIÓN				
		Deficiente 01-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 80-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					95%
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90%
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					95%
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					90%
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					90%
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.					90%
8. ANALISIS	Descompone adecuadamente las variables/indicadores/medidas.					95%
9. ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responden los objetivos de investigación.					95%
10. APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse.					90%

III. CALIFICACION GLOBAL: (Marcar con un aspa)

APROBADO	DESAPROBADO	OBSERVADO
X		

LUGAR Y FECHA:

.....
Firma del Experto Informante

DNI: 00403584

Teléfono N°: 952341046

ANEXO N° 03: Documentos Sustentarios

PROCEDIMIENTOS



PROCEDIMIENTO SP-PR-11-02-245

ORDENES DE COMPRA

Rev. #	Fecha	Preparado	Revisado/Conformidad	Aprobado	Firma
5	02 Marzo 2011	Gerencia de Compras	Superintendencia de Control Interno Comité de Políticas y Procedimientos	Dirección Abastecimientos	
6	23 Julio 2012	Gerencia de Compras	Superintendencia Gestión Contable y Control Interno Comité de Políticas y Procedimientos	Dirección Abastecimientos	

	Esencial:	20000	Southern Peru	Página:	7/21
	Macro:	0	Soporte	F. Emisión:	17/10/2011
	Proceso:	31100	Abastecimientos	F. Actualización:	10/01/2016
	Subproceso:	31106	Tráfico e Importaciones	Versión:	2.0

Procedimiento: 0002 Recepción, Almacenamiento, Despacho y Transporte de Materiales en Tránsito

5. Descripción del procedimiento**5.1 Marco Conceptual****Recepción, Almacenamiento, Despacho y Transporte de Materiales en Tránsito**

El Jefe de Almacén Tránsito Lima / Asistente de Almacén Tránsito / Técnico de Almacén Tránsito cada vez que ingresa un bulto de mercancía al Almacén en Tránsito revisa que la factura comercial, valor de la mercancía y número de posición coincidan con lo dispuesto en el Pedido de Compra y la Guía de Remisión. También se cuentan y pesan los bultos dejando constancia por la impresión de un sello de recepción en la documentación del proveedor; en caso la revisión sea conforme, genera el "Good Receipt" ingresando el número de la guía de remisión, número de factura, fecha de factura y cantidad recibida en



PROCEDIMIENTO N° SP-PR-11-03-305

TRÁFICO E IMPORTACIONES

Rev .#	Fecha	Preparado	Revisado/Conformidad	Aprobado	Firma
8	16 Junio 2010	Jefatura de Tráfico e Importaciones	Superintendencia de Control Interno Comité de Políticas y Procedimientos	Dirección de Abastecimientos	<i>[Firma]</i>



DESCRIPCIONES Y ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

EMPLEADO LIDER ALMACEN

UBICACIÓN

Dirección : Abastecimientos **Área** : Ilo/Toquepala/Cuajone
Gerencia : Logística Sur **Planilla** : Empleado
Superintendencia : Almacenes **Reporta a** : Supervisor Recepción/ Despacho (Ilo)
 Coordinador de Operaciones (Toq)
 Supervisor Almacén (Cua)

RESUMEN DEL PUESTO

Dirige y controla las operaciones de recepción, almacenamiento, mantenimiento y despacho de materiales en los Almacenes efectuando la coordinación con los diferentes usuarios sobre sus necesidades con relación a los inventarios en los Almacenes y con Planamiento y Control de Inventarios para su correcta reposición y control, así como otros requerimientos de equipos y materiales no contemplados en el inventario (cargo directo).

FUNCIONES ESPECIFICAS

RECIBO

- Organiza la recepción y descarga de materiales coordinando el ingreso de vehículos y/o del ferrocarril para descargar en el área industrial, determinando las necesidades de equipo, la cantidad de personal requerido y asignando al

DESPACHO

- Dirige con el personal asignado el despacho de materiales requerido y reportando a su superior inmediato los despachos diarios de material distribuyendo adecuadamente la carga de trabajo a su personal, controlando que todas las