

**INSTITUTO UNIVERSITARIO DE ADMINISTRACIÓN DE TECNOLOGÍA
DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL.
EXTENSIÓN MARACAY.**

**ANÁLISIS DE LA CADENA LOGÍSTICA PARA IMPORTACIÓN DE
CAKES DESDE TURQUÍA PARA LA DISTRIBUIDORA A&R 2030,
UBICADA EN MARACAY ESTADO ARAGUA.**

(Trabajo Especial de Grado para Optar por el Título de Técnico Superior Universitario
en la Especialidad de Comercio Exterior).

Autor: Desireé Zabala.

C.I: 29620722.

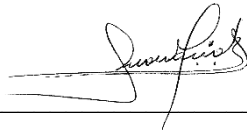
Tutor: Juan Macías

Maracay, Mayo 2025.

ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo Especial de Grado titulado ANALISIS DE LA CADENA LOGISTICA PARA LA IMPORTACIÓN DE CAKES DESDE TURQUIA PARA LA DISTRIBUIDORA A&R 2030, presentado por el ciudadano (a) : Desireé Zenayd Zabala López, para Optar por el Título de Técnico Superior Universitario en la Especialidad de Comercio Exterior, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En Maracay, a los 12 días del mes de mayo de 2025.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Juan Macías', is written over a horizontal line.

Msc. Lic. Juan Macías.

V7272014

Dedicatoria

Con profunda gratitud dedico este trabajo a Dios fuente de toda inspiración, fortaleza y ser la luz que guía mi camino.

A mis amados padres y hermano, pilares fundamentales de mi vida, cuyo sacrificio y fe me impulsaron a llegar hasta aquí.

A memoria de mis queridos abuelos quienes desde el cielo celebran conmigo este momento, gracias por todo el amor que me dieron , por creer en mi y en mis sueños. Y a mi novio, compañero invaluable en esta aventura, quien me acompañó desde el inicio.

Agradecimientos

A mis queridos amigos Marianne Cordero, Daniel Maldonado, Luisana Contreras y Franyelys Ayala, gracias por cada aventura compartida, por los momentos de risas que aligeraron este camino y por el apoyo incondicional en cada paso.

Al profesor Alberto Quintero, mi más sincero agradecimiento por sus valiosas enseñanzas, su cariño y por abrirnos los ojos ante la belleza que encierra nuestra carrera. Su pasión y dedicación han sido inspiración, gracias a usted hoy amo aún más lo que estudio.

ÍNDICE

ACEPTACIÓN DEL TUTOR		2
Dedicatoria	3	
Agradecimiento	4	
LISTA DE CUADROS	6	
LISTA DE GRÁFICOS	7	
RESUMEN	8	
INTRODUCCIÓN	9	
CAPITULO I - EL PROBLEMA	10	
Planteamiento del Problema	11	
Objetivos de la Investigación	13	
Objetivo General	13	
Objetivos Específicos	13	
4 Justificación de la Investigación	13	
Alcance de la Investigación	14	
Limitaciones de la Investigación	14	
CAPITULO II - MARCO REFERENCIAL	15	
Antecedentes de la Empresa	15	
Reseña Histórica de la Organización	15	
Visión	15	
Misión	15	
Antecedentes de la Investigación	16	
Bases Teóricas	18	
Bases Legales	21	
CAPITULO III - ABORDAJE METODOLÓGICO	25	
Diseño de la Investigación	25	25
Tipo de Investigación	25	
Nivel de la Investigación	25	
Población y Muestra		26
Población	26	
Muestra	26	
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	27	
Técnicas de Análisis e Interpretación de los Resultados	27	
Validación	27	
Fases de la Investigación		28.
Operacionalización de Variables	29	
CAPITULO IV	30	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	30	
CAPITULO V – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42	
Conclusiones	42	
Recomendaciones	44	
REFERENCIAS	45	
ANEXOS	50	

LISTA DE CUADROS

Cuadro No1. Operacionalización de las Variables.....	29
Cuadro No2. Distribución porcentual.....	31
Cuadro No3. Distribución porcentual.....	32
Cuadro No4. Distribución porcentual.....	33
Cuadro No5. Distribución porcentual.....	34
Cuadro No6. Distribución porcentual.....	35
Cuadro No7. Distribución porcentual.....	36
Cuadro No 8. Distribución porcentual.....	37
Cuadro No9. Dsistribución porcentua.....	38
Cuadro No10. Distribución porcentual.....	39
Cuadro No11. Distribución porcentual.	40

LISTA DE GRAFICOS

Gráfico No1. Distribución porcentual	31	
Gráfico No2. Dsitribución porcentual	32	
Gráfico No3 Distribución porcentual	33	
Gráfico No4. Distribución porcentual	34	
Gráfico No5. Distribución porcentual	35	
Gráfico No6. Distribucion porcentual	36	
Gráfico No7. Distribución porcentual		37
Gráfico No8. Distribición porcentual	38	
Gráfico No9. Distribución porcentual	39	
Gráfico No10. Distribución porcentual	40	

**INSTITUTO UNIVERSITARIO DE ADMINISTRACIÓN DE TECNOLOGÍA DE
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL.**

EXTENSIÓN MARACAY.

**ANÁLISIS DE LA CADENA LOGÍSTICA PARA LA IMPORTACIÓN DE
CAKES DESDE TURQUÍA PARA LA DISTRIBUIDORA A&R 2030.**

Autora: Desiree Zabala

Tutor: Lic. Juan Macías.

Año: 2025

RESUMEN

El presente Trabajo Especial de Grado aborda el análisis exhaustivo de la cadena logística para la importación de cakes desde Turquía hacia Venezuela, específicamente para la distribuidora A&R 2030, la cual enfrenta significativas ineficiencias en su proceso de transporte marítimo. El problema central radica en la naviera actual, cuya operación deficiente genera retrasos considerables en la llegada de la mercancía al puerto de destino, ocasionando pérdidas económicas sustanciales, gastos adicionales imprevistos y una disminución en la satisfacción y credibilidad ante los clientes. Para comprender a fondo esta problemática, se empleó una metodología de investigación con un diseño no experimental de tipo campo y nivel descriptivo. La población y muestra estuvieron conformadas por cinco (5) empleados de la distribuidora A&R 2030 con conocimiento directo del problema, a quienes se aplicó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario de diez (10) preguntas, previamente validado a través de un juicio de expertos. Los resultados fueron analizados mediante tablas de frecuencias y gráficos circulares y así llegar a la conclusión que la distribuidora A&R 2030 seleccione una nueva naviera que cumpla con los requerimientos de tiempos, confiabilidad, eficiencia, se presenta como una acción necesaria para disminuir las pérdidas actuales que le genera el retraso de mercancía recuperar la satisfacción del cliente y asegurar la sostenibilidad y el crecimiento futuro de la distribuidora A&R 2030.

Descriptor o palabras claves: Análisis, cadena logística, importación

Línea de investigación: Logística internacional

Area temática: cadena logística para la importación.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la cadena logística involucrada en la importación de cakes desde Turquía para la distribuidora A&R 2030. Este estudio se centra en comprender los procesos, identificar posibles áreas de mejora y proponer estrategias que optimicen la eficiencia y efectividad de la cadena de suministro. La importancia de este análisis radica en la creciente demanda de productos alimenticios importados y la necesidad de establecer cadenas logísticas robustas que aseguren la calidad y puntualidad en la entrega. La distribuidora A\&R 2030, al ser un actor clave en la distribución de productos alimenticios, se enfrenta al desafío de gestionar una cadena logística internacional que involucra múltiples actores y procesos complejos.

La justificación para llevar a cabo esta investigación se basa en la necesidad de optimizar los procesos logísticos para reducir costos, mejorar tiempos de entrega y garantizar la calidad del producto final. Además, se busca identificar posibles cuellos de botella o ineficiencias en la cadena de suministro que puedan afectar la competitividad de la empresa en el mercado. Por otra parte el alcance de este estudio se limita al análisis de la cadena logística específica para la importación de cakes desde Turquía, considerando los procesos desde el punto de origen hasta la distribución final en el mercado de destino. Las limitaciones de la investigación incluyen el acceso a información confidencial de los actores involucrados y posibles variaciones en los procesos logísticos debido a factores externos como regulaciones gubernamentales o condiciones del mercado.

La finalidad de esta investigación es proporcionar a la distribuidora A\&R 2030 un diagnóstico detallado de su cadena logística actual y proponer recomendaciones prácticas que contribuyan a la mejora continua de sus operaciones. Los objetivos específicos incluyen la identificación de procesos críticos, evaluación de proveedores y análisis de riesgos asociados a la cadena de suministro. Este trabajo se estructura en cinco capítulos. El primer capítulo el problema, el segundo capítulo el marco referencial, bases teóricas y bases legales, el tercero describe el abordaje metodológico empleado para el análisis de la cadena logística. El cuarto capítulo análisis e interpretación de datos y el quinto capítulo ofrece las conclusiones y recomendaciones basadas en los hallazgos de la investigación.

CAPÍTULO I.

EL PROBLEMA.

Planteamiento del Problema.

En un mundo cada vez más globalizado donde las cadenas de suministro eficientes se consolidan como pilares fundamentales para la gestión logística empresarial, la optimización de estos procesos resulta crucial para alcanzar la rentabilidad sin comprometer la calidad de los bienes o servicios ofrecidos, al tiempo que se satisface la demanda en diversos mercados. Un manejo logístico adecuado se traduce en la preservación de la calidad, la minimización de pérdidas, el cumplimiento de los plazos de entrega y la contención de costos, elementos que convergen en una mayor satisfacción del cliente, un objetivo primordial para cualquier organización. En este contexto, una cadena logística optimizada y actualizada se configura como una herramienta estratégica esencial para el éxito operativo, ejerciendo una influencia positiva tanto en las empresas como en los consumidores.

La importación, definida por Banco Santander (2019) como "la compra de bienes o servicios a un país extranjero para su utilización en el territorio nacional" (p. 9) La importación constituye un componente vital de la balanza comercial de una nación. Este proceso transfronterizo permite a los países acceder a productos no disponibles localmente o que presentan ventajas en términos de eficiencia o calidad en mercados extranjeros.

De acuerdo con Martín (2016), "la logística empresarial abarca la gestión integral de los flujos de materiales, información y capital a lo largo de la cadena de suministro, con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes de manera oportuna y rentable" (p. 67). Esta disciplina comprende la planificación, implementación y control de la cadena de suministro, englobando la gestión de todos los aspectos relacionados con el traslado de bienes y servicios entre diferentes países.

Venezuela, dada su particular estructura económica y su dependencia de las importaciones para el abastecimiento de su mercado interno, enfrenta desafíos singulares en la gestión de su logística de importación. La limitada producción nacional en diversos sectores hace que la eficiencia de los procesos logísticos sea aún más crítica para asegurar la disponibilidad de bienes esenciales y productos de consumo. En este contexto, la logística utilizada para la importación implica una secuencia de procesos específicos y altamente interdependientes, diseñados para garantizar que los productos lleguen a su destino final de manera oportuna, segura y en condiciones óptimas. Esto incluye la gestión meticulosa del transporte en sus diversas modalidades, el almacenamiento estratégico, la preparación y el manejo de la documentación aduanera requerida, y el estricto cumplimiento de las normativas y regulaciones aduaneras vigentes. Cada uno de estos elementos desempeña un papel crucial en la minimización de los costos operativos, la optimización de los tiempos de entrega y la preservación de la calidad de los productos importados, impactando directamente en la competitividad de las empresas y en la satisfacción de los consumidores.

La distribuidora A&R 2030, con sede en Maracay, Estado Aragua, y dos años de trayectoria en el mercado nacional, se especializa en la importación de "cakes" con diversos rellenos provenientes de Turquía. Sin embargo, la empresa ha experimentado desafíos considerables derivados de los retrasos en la entrega de sus mercancías. La raíz de este problema radica en la ineficiencia de la naviera seleccionada para el transporte internacional, cuyas operaciones se caracterizan por paradas innecesarias en la ruta marítima y un incumplimiento sistemático de los tiempos de tránsito acordados. Esta situación conlleva a que la mercancía arribe tardíamente al puerto de destino, Puerto Cabello, generando una serie de consecuencias perjudiciales para A&R 2030.

Específicamente, la ineficiencia de la naviera se manifiesta en:

- Rutas marítimas con paradas no estratégicas: La inclusión de puertos intermedios innecesarios prolonga significativamente el tiempo de tránsito de la mercancía hacia Puerto Cabello.
- Incumplimiento de los tiempos de tránsito: La naviera no logra cumplir con los plazos de entrega previamente establecidos, generando incertidumbre y dificultando la planificación por parte de la distribuidora.

- Llegada tardía de la mercancía: El retraso constante en la recepción de los "cakes" en Puerto Cabello interrumpe la cadena de suministro de A&R 2030.

Estas ineficiencias se traducen directamente en gastos adicionales para la empresa, incluyendo costos de almacenaje imprevistos en el puerto debido a la demora en el retiro de la mercancía, así como posibles cargos por demurrage. Adicionalmente, el retraso en la disponibilidad de los productos en el mercado genera pérdida de ventas y, lo que es aún más crítico, una disminución en la credibilidad y la satisfacción de los clientes, quienes esperan la disponibilidad oportuna de los productos importados. La continuidad de esta situación podría erosionar la base de clientes de A&R 2030 y limitar su potencial de crecimiento en el mercado nacional.

Como resultado, para la distribuidora A&R 2030 llevar a cabo un análisis exhaustivo de su proceso logístico de importación. El desarrollo e implementación de estrategias efectivas para optimizar su cadena logística y mejorar la gestión del transporte internacional se presenta como una necesidad apremiante. Esta optimización no solo permitirá cumplir con las expectativas de los clientes en cuanto a la disponibilidad de los productos, sino que también contribuirá a establecer una base sólida para el crecimiento y la expansión futura de la empresa en el mercado venezolano.

En relación con lo anteriormente, el análisis detallado de la logística de importación de los "cakes" provenientes de Turquía reviste una importancia significativa debido a los desafíos inherentes a la ejecución de este proceso. La identificación y el análisis profundo de las ineficiencias actuales permitirán implementar mejoras sustanciales en el proceso, garantizando que la mercancía llegue al destino final en el tiempo adecuado, sin contratiempos y manteniendo los estándares de calidad y frescura esperados.

De acuerdo con los estudios realizados se plantean las siguientes interrogantes.

1. ¿Cuál es la situación actual del proceso logístico de importación de cakes desde Turquía para la distribuidora A&R 2030?
2. ¿Cómo impacta el retraso de las mercancías en los ingresos de la distribuidora A&R 2030?
3. ¿Cuáles son los requerimientos específicos de A&R 2030 en cuanto a los tiempos de tránsito para el transporte de los cakes desde Turquía a Puerto Cabello?

Para dar respuestas a las interrogantes se plantean los siguientes objetivos.

Objetivos de la investigación.

Objetivo General.

Analizar la cadena logística para la importación de cakes rellenos, desde Turquía en la distribuidora A&R 203P0 ubicada en Maracay estado Aragua.

Objetivos específicos.

1. Diagnosticar la situación actual del proceso logístico de la importación de cakes rellenos, desde Turquía en la distribuidora A&R 2030 ubicada en Maracay estado Aragua.
2. Describir el impacto económico que genera el retraso de la mercancía para la distribuidora A&R 2030, ubicada en Maracay estado Aragua.
3. Identificar las navieras que cumplan con los requerimientos necesarios para realizar el proceso de importación de cakes para la distribuidora A&R 2030, ubicada en Maracay estado Aragua.

Justificación.

La investigación propuesta, busca proporcionar información importante que sirva como marco conceptual que pueda ser utilizado por otros investigadores, además de que sirva como antecedente a futuros trabajos de investigación relacionados al área, siendo así un proyecto que se encuentra enmarcado en la línea de investigación de logística internacional exactamente cadena logística y medios de transporte, establecida por el Manual del Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial.

Por otra parte es necesario realizar un análisis de la cadena logística para la importación de cakes rellenos, resaltando que la optimización en los procesos reducen tiempos de entrega y costos operativos. Esto se traduce en una mayor capacidad para satisfacer la demanda del mercado de manera oportuna. En el caso de los cakes, la frescura y la calidad son esenciales para ser aceptados en el mercado nacional. El buen manejo de esta puede minimizar el riesgo de deterioro durante el transporte y almacenamiento.

Alcances.

Esta investigación está orientada a brindar una optimización en los procedimientos de la cadena logística utilizada para llevar a cabo la actividad económica de importación, mediante el análisis, el diagnóstico se realizará la actualización del procedimiento logístico con el fin de que sea eficiente, para que de esta forma la distribuidora A&R 2030, pueda posicionarse en el mercado nacional y llegar a cada rincón del país, además alcanzar ser el número uno en la distribución de sus productos.

Limitaciones.

Actualmente no se detecta alguna limitación, se cuenta con la colaboración completa de todo el personal de la Distribuidora A&R 2030.

CAPÍTULO II.

MARCO REFERENCIAL.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2007) el marco teórico es “un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. Nos ayuda a documentar cómo nuestra investigación agrega valor a la literatura existente” (p.60). Por otra parte, Rojas, (2002); plantea que “Ello implica exponer y analizar las teorías, las conceptualizaciones, las perspectivas teóricas, las investigaciones y los antecedentes en general, que se consideren válidos para el correcto encuadre del estudio”. (p.14).

Antecedentes de la empresa.

Reseña histórica.

La distribuidora A&R 2030, fue fundada el 5 de Abril del 2022, por dos jóvenes emprendedores que compartían una visión común: ofrecer un producto de calidad excepcional y contribuir a un mejor futuro. Desde sus inicios, la distribuidora se ha enfocado en la importación y distribución de cakes rellenos. .

Impulsados por su pasión, dedicación y el deseo de marcar la diferencia, estos jóvenes se embarcaron en un viaje lleno de retos y aprendizajes. Con un compromiso firme hacia la calidad y la satisfacción del cliente, A&R rápidamente comenzó a ganar reconocimiento en el mercado. Cada cake, elaborado con ingredientes frescos y naturales, refleja el compromiso por perseverar una excelente calidad, convirtiéndose en un símbolo de alegría y celebración para quienes los disfrutan.

A lo largo de su trayectoria, A&R 2030, ha crecido y evolucionado, fortaleciendo su presencia en el sector y ampliando su gama de productos para satisfacer los diversos paladares de sus clientes. La historia de A&R 2030 es una inspiradora demostración de cómo la pasión, el trabajo duro y la visión de un mejor futuro pueden transformar sueños en realidad. **Misión.**

En A&R 2030, les apasiona brindar a sus clientes una experiencia única y deliciosa mediante la distribución de cakes rellenos de alta calidad. Su misión es sorprender a cada consumidor con productos excepcionales, elaborados con esmero y utilizando

ingredientes frescos y naturales. De esta forma promover la alegría y el disfrute en cada bocado, y ser el aliado preferido en las celebraciones y ocasiones especiales. Gracias a la variada selección de cakes, son capaces de satisfacer los gustos de los más diversos paladares.

Visión.

Aspiran ser reconocidos como la marca líder en la distribución de cakes rellenos de alta calidad en todo el país. El principal objetivo es posicionarse en la mente y el corazón de cada consumidor, llegando a cada rincón del territorio nacional. Comprometiéndose a mantener los más altos estándares de calidad en los productos, asegurando que cada bocado sea una experiencia memorable e inigualable. A través de la innovación y el compromiso con los clientes, buscan expandir su presencia y convertir a la empresa en sinónimo de excelencia y placer en el mundo de los dulces.

Antecedentes de la investigación.

Arias F. (2016) señala que los antecedentes de la investigación consisten en exponer el significado de los hallazgos obtenidos y compararlos con los de estudios para establecer semejanzas, coincidencias, diferencias y contradicciones.” (p. 139). En concordancia con esto, los antecedentes de una investigación son un conjunto de estudios, teorías o hallazgos previos que están relacionados con el tema que se está investigando.

Gómez (2022). **Procesos de gestión logística internacional en la importación de vehículos menores de la empresa Cayman S. A. C. ubicada en San Borja.** Universidad Privada del Norte. Tesis para optar por el título profesional de Licenciatura en Administración y Negocios internacionales. El presente estudio tuvo como objetivo describir los procesos de gestión logística internacional en la importación de vehículos menores de la empresa Cayman S.A.C ubicada en San Borja. Esta investigación es cualitativa de tipo descriptivo con diseño fenomenológico empírico. La técnica de recolección de datos aplicado es la entrevista en profundidad y el instrumento utilizado es la guía de entrevista semiestructurada validada por el juicio de expertos a cargo. Los resultados obtenidos a través del análisis permitieron concluir que la logística internacional y el conocimiento sobre ello es sumamente importante para toda empresa

que se dedique al comercio internacional, porque esto le permitirá eficiencia y eficacia en cada uno de sus procesos.

La investigación previamente mencionada guarda una estrecha relación con el presente proyecto, ya que ambos abordan la temática de la logística internacional y su influencia en la eficiencia de los procesos de importación. En este contexto, resulta fundamental destacar que una adecuada gestión logística no solo optimiza los tiempos de entrega, sino que también minimiza costos. Asimismo, el medio de transporte seleccionado juega un papel crucial, ya que determina la rapidez y seguridad con las que los productos llegan a su destino final.

. Gutiérrez (2019) **Propuesta de mejora de la cadena de suministro de una empresa de consumo masivo**. Universo Católica Andrés Bello. Trabajo Especial de Grado para optar por el título de Ingeniería Industrial. El presente estudio tuvo como objetivo diseñar una propuesta de mejora de la cadena de suministro para una empresa de consumo masivo. Esta investigación tiene un diseño de campo con enfoque cuantitativo y cualitativo tipo proyecto factible. La técnica de recolección de datos se realizó mediante una entrevista no estructurada. Los resultados obtenidos a través del análisis permitieron concluir que los costes de transporte, las rutas utilizadas y los gastos asociados de la nacionalización son cruciales para evaluar una optimización en los procesos de importación.

El trabajo mencionado anteriormente proporciona un ejemplo práctico muy relevante en el ámbito del análisis del transporte internacional. En este estudio, se examinan detenidamente los costos y gastos asociados al transporte, así como el análisis de las rutas disponibles. Estos elementos son cruciales, ya que permiten identificar las mejores opciones logísticas que optimizan el tiempo de llegada de las mercancías a su destino final. Además, se destaca la importancia de elegir rutas eficientes, no solo desde el punto de vista económico, sino también en términos de confiabilidad y seguridad en la entrega, el cual es fundamental para garantizar un flujo logístico efectivo y mejorar la competitividad en el mercado nacional.

Carrasco (2019) **Cadena de suministro en la importación y su impacto en la producción de la empresa Espinoza Asociados S.A.** UCV Universidad César Vallejo. Esta investigación tiene como objetivo determinar como la cadena de suministro en la importación impacta la producción de la empresa Espinoza Asociados S.A, en lima

durante el 2018. Esta investigación tiene un diseño no experimental y transversal, con una metodología descriptiva, el instrumento se realizó con una encuesta con escala Likert validada por un juicio de expertos. Esta metodología permitió a la autora determinar la relación entre la cadena de suministro en la importación y su impacto en la producción de la empresa estudiada.

El trabajo mencionado anteriormente guarda una estrecha relación con el presente proyecto, ya que ambos estudios abordan la gestión de la cadena logística en el contexto de la importación y como este impacta a la operatividad de las empresas que se dedican a la importación.

García (2019) **Propuesta de mejora para el proceso logístico de transporte de mercancías importadas en la empresa Grupo Surtitex**. Universidad Autónoma de Bucaramanga Tesis para optar por el título de Licenciado en Negocios Internacionales. El objetivo principal de esta tesis es proponer soluciones para mejorar el proceso logístico de transporte de mercancías importadas en Grupo Surtitex. Esta investigación tiene un diseño no experimental, descriptivo y correlacionar, con enfoque cuantitativo. Como técnica de recolección de datos se empleó la observación directa, esto permitió analizar el proceso logístico de transporte de mercancías importadas, identificando áreas de mejora y proponiendo soluciones para optimizar la eficiencia y la eficacia del proceso.

La investigación mencionada anteriormente proporciona conceptos sobre logística y transporte que son útiles para la realización de las bases teóricas de la presente investigación.

Terán P. (2023). **La crisis logística internacional y su impacto al comercio marítimo de Ecuador**. Universidad de Guayaquil, facultad de ciencias económicas. El objetivo de esta investigación es analizar como la crisis logística internacional impactó al comercio marítimo de Ecuador entre 2018 y 2022. Esta investigación emplea una metodología cuantitativa con un enfoque descriptivo. Como técnica de recolección de datos implementó encuestas y análisis documental para evaluar el impacto. El trabajo expuesto anteriormente proporciona referencias para comprender como los problemas con el transporte marítimo impactan en las importaciones de bienes.

Bases teóricas

Las bases teóricas son el conjunto de teorías, principios, conceptos y enfoques que sustentan un campo de estudio o una investigación en particular. Estas bases proporcionan el marco conceptual necesario para comprender un fenómeno o problema específico, así como para guiar la recolección y análisis de datos en un estudio científico. Así mismo, Arias (2012) afirma que “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentarlo explicar el problema planteado”. Es decir, las bases teóricas sirven como cimiento para el desarrollo de conocimiento en una determinada área, brindando fundamentos sólidos a las conclusiones o resultados obtenidos en la investigación. (p.107)

Procesos

Carrasco (2001), “un proceso como una unidad en sí, que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y se termina con un usuario o cliente”(p.25). Realizar un buen proceso para importación es generar valor para el importador y sus clientes.

Importación

Según Krugman P. (2016) “la importación es un proceso que permite a los países acceder a bienes y servicios de alta calidad y variedad, lo que puede ser beneficioso para el crecimiento económico y el bienestar de la población. (p. 10). Las importaciones son un mecanismo fundamental para el comercio internacional, ya que le permite a las naciones acceder a productos que no se fabrican localmente o que se producen a un costo elevado.

Logística

De acuerdo con Ballou R. (2004) la logística es "todo movimiento y almacenamiento que facilite el flujo de productos desde el punto de compra de los materiales hasta el punto de consumo, con el fin de dar al consumidor el nivel de servicio adecuado a un costo razonable" (p. 5). La logística es el proceso de planificar, implementar y controlar eficientemente el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente.

Tiempos de entrega

Bowersox (2006) define a los tiempos de entrega como “un indicador clave de desempeño logístico, ya que afecta tanto a los costos operativos como la satisfacción del cliente” (p. 348). Es el lapso desde que pides algo hasta que lo recibes. Un buen tiempo de entrega significa rapidez y cumplimiento, clave para clientes felices y una empresa eficiente.

Promedio de llegada

De acuerdo con Gallego (2000), indica que, para productos con distribución normal, la desviación de los promedios de llegada afecta en mayor medida su valor promedio y la demanda de tiempos de entrega. (p.103)

Facturación

García C. (2015), describe la facturación como “el proceso de creación y emisión de documentos que establecen la relación financiera entre una empresa y sus clientes o proveedores” (p.28). Es el proceso de emitir y gestionar facturas, que son documentos comerciales que detallan una transacción de venta entre un vendedor y un comprador.

Naviera

Pont M, (1987) define naviera como “una empresa dedicada al transporte de las mercancías o pasajeros por vía marítima mediante buques, facilitando el intercambio de bienes a nivel global” (p. 74). Una naviera es una empresa que se dedica al transporte de mercancías o pasajeros por mar, utilizando buques mercantes de su propiedad o bajo su gestión.

Incoterms

Según Baptista. L. (2017), los incoterms “son términos utilizados en los contratos internacionales que detallan las obligaciones de cada una de las partes (importador-exportador) a la hora de entregar las mercancías” (p. 32). Estos contratos permiten dividir las responsabilidades del comprador y vendedor, a su vez el buen uso de los mismos pueden reducir riesgos y costos.

Rutas

De acuerdo con Matthew Fortaine (2012), “las rutas marítimas son arterias vitales en el comercio internacional y la economía global, comprende las dinámicas del

transporte marítimo y su impacto en las relaciones internacionales” (p. 47). Una ruta se refiere al camino o trayecto planificado que sigue una mercancía.

Tarifas

De acuerdo con Ercole L. (2017) una tarifa es “el precio que se paga por la utilización de un servicio, fijado por una empresa o por una autoridad competente”. (p. 25). La tarifa de fletes marítimos es el costo que se paga por el transporte de mercancías, el precio varía según el tipo de carga, la distancia, el volumen y el peso.

Bases legales

Según Arias, (2012) las bases legales representan el basamento legal que sustenta la investigación, mediante una jerarquía jurídica (p. 107). El basamento legal proporciona un marco legal, una normativa a la investigación y a ubicar el tema objeto de estudio dentro del conjunto de teorías existentes con el propósito de precisar en cuál corriente de pensamiento se inscribe y en qué medida significa algo nuevo y complementario para la investigación. Demuestran el conocimiento del autor sobre las leyes y normas que regulan el tema de estudio, fortaleciendo la solidez y confiabilidad de la investigación.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

Artículo 156. La creación, organización, recaudación, administración y control de los impuestos sobre la renta, sobre sucesiones, donaciones y demás ramos conexos, el capital, la producción, el valor agregado, los hidrocarburos y minas, de los gravámenes a la importación y exportación de bienes y servicios, los impuestos que recaigan sobre el consumo de licores, alcoholes y demás especies alcohólicas, cigarrillos y demás manufacturas del tabaco, y de los demás impuestos, tasas y rentas no atribuidas a los Estados y Municipios por esta Constitución o por la ley.

Este artículo establece que el Estado Nacional, a través de sus órganos competentes, tiene el derecho y la obligación de administrar los impuestos dentro del territorio nacional.

**LEY ORGÁNICA DE ADUANAS. DECRETO CONSTITUYENTE
DE REFORMA DEL DECRETO CON RANGO, VALOR Y FUERZA
DE LEY ORGÁNICA DE ADUANAS, PUBLICADO EN LA GACETA
OFICIAL DE LA**

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA N° 6.507 EXTRAORDINARIO.

Artículo 28. Las mercancías que ingresen o egresen del territorio nacional pueden ser destinadas a cualquiera de los regímenes aduaneros autorizados de acuerdo con los términos de la declaración ante la aduana, o a cualquier otro destino previsto en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley. Se entiende por régimen aduanero el tratamiento jurídico aplicable a las mercancías sometidas al control aduanero, de acuerdo a la manifestación de voluntad contenida en la declaración ante la aduana. De conformidad con los requisitos y condiciones que establezca el Reglamento, toda mercancía que ingrese al territorio nacional o egrese del mismo, podrá ser objeto de uno de los regímenes aduaneros previsto en la legislación aduanera. La importación es el régimen aduanero por el cual las mercancías son introducidas al territorio nacional, para su uso o consumo definitivo en el país, previo pago de los tributos, derechos y demás cantidades legalmente exigibles, y cumpliendo las demás formalidades y requisitos establecidos en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley y su Reglamento.

Artículo 31. El régimen de tránsito aduanero es el régimen común a la importación y exportación por el cual la mercancía circula dentro del territorio aduanero, desde una aduana de partida a otra de destino, con suspensión del pago del tributo aduanero, ni la aplicación de restricciones de carácter económico.

Artículo 47. Las mercancías deberán ser declaradas antes o a más tardar al quinto (5) día hábil siguiente de la fecha de ingreso al país para las importaciones, o de su ingreso a la zona de almacenamiento para las exportaciones, salvo las excepciones establecidas en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, mediante la documentación, términos y condiciones que determine el Reglamento.

Artículo 66. El pago de los impuestos de importación, tasa por determinación del régimen aplicable y demás gravámenes aduaneros u otros cuya determinación y exigibilidad correspondan a la Administración Aduanera, debe ser efectuado antes o al momento del registro de la declaración de aduanas. La Administración Aduanera podrá establecer que para todas o algunas aduanas se fijen otros momentos para el pago de los

impuestos de importación, tasa por determinación del régimen aplicable y demás gravámenes aduaneros. El pago de los gravámenes y demás derechos causados con ocasión de la introducción de las mercancías lo efectuará el contribuyente en una oficina receptora de fondos nacionales, en la misma fecha en que se registre la correspondiente declaración de aduanas. Los intereses moratorios se determinarán conforme a lo previsto en el Código Orgánico Tributario.

Artículo 116. La importación, exportación y tránsito de mercancías estarán sujetas al pago del impuesto que autoriza este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de ley, en los términos por él previstos.

Artículo 120. La introducción de las mercancías al territorio nacional, causará los tributos establecidos en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley y se aplicará el régimen jurídico vigente a la fecha de registro de la declaración de aduanas para su importación, salvo las excepciones que establezca este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley. El Arancel de Aduanas aplicable será el vigente a la fecha del registro de la declaración. Cuando se trate de exportación de mercancías se causarán los tributos y se aplicará el régimen jurídico y tarifario vigente para la fecha de registro de la declaración de aduanas.

Artículo 172. El incumplimiento de las obligaciones y condiciones bajo las cuales hubiere sido concedida una autorización, delegación, permiso, licencia, suspensión o liberación, será sancionado con multa equivalente al doble de los impuestos de importación legalmente causados, sin perjuicio de la aplicación de la pena de comiso.

Los artículos mencionados anteriormente del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley presentan un marco legal integral para el control y regulación del comercio exterior en Venezuela. Estas mismas, establecen que la importación es el régimen por el cual las mercancías entran al país para su consumo o uso definitivo, y se encuentran sujetas al pago de impuestos y cumplimiento de formalidades.

REGLAMENTO DE LA LEY ORGÁNICA DE ADUANAS GACETA OFICIAL No4.273 EXTRAORDINARIO

Artículo 39. El cálculo de la tasa por servicio de aduana se fijará para las importaciones sobre el valor normal de las mercancías en aduana.

Artículo 96. Cuando la recepción de los cargamentos y de su documentación compete a la autoridad aduanera, los procedimientos correspondientes serán implementados por el Ministerio de Hacienda, mediante resolución que dictará al efecto. Cuando la recepción de los cargamentos compete a un organismo público o privado distinto a la aduana, éste deberá notificar de inmediato a la oficina aduanera, la fecha de recepción. Los mismos se considerarán puestos a la orden de la autoridad aduanera.

Artículo 98. La documentación exigible a los fines de la declaración de las mercancías, será la siguiente: a) Para la importación: 1. La Declaración de Aduana; 2. La factura comercial definitiva; 3. El original del conocimiento de embarque, de la guía aérea, o de la guía de encomienda, según el caso; 4. Los exigibles legalmente a dichos fines, según el tipo de mercancía de que se trate.

Se destacan los siguientes artículos debido a que se centran en aspectos cruciales relacionados con el proceso de importación, específicamente en la determinación del valor aduanero, la recepción de las mercancías y la documentación requerida.

CÓDIGO ORGÁNICO TRIBUTARIO

Artículo 108. Constituyen ilícitos relativos a las especies fiscales y gravadas: Ejercer la industria importación de especies gravadas sin la debida autorización de la Administración Tributaria Nacional.

En términos simples, este artículo indica que cualquier persona o empresa que quiera producir o importar ciertos productos debe obtener previamente un permiso o autorización de la Administración Tributaria Nacional. Si alguien lleva a cabo estas actividades sin contar con esta autorización, está cometiendo un delito.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO.

Es considerado el diseño de la investigación como un aspecto fundamental en la realización de un trabajo científico, así como lo describe Hernández (2014) como “los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152). En este tipo de estudio los investigadores no alteran ni manipulan las variables, solo las observan, lo que permite obtener datos sobre el tema a investigar. En relación con lo anteriormente mencionado esta investigación tiene un diseño no experimental, en el que se analizan los fenómenos como se encuentran en su estado natural, para así llevarlos a ser objeto de estudio.

Diseño de la investigación.

El diseño de esta investigación será no experimental, de acuerdo con Arias (2012) “el diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado.” (p.26). El diseño no experimental es caracterizado por observar los fenómenos sin tener que manipular las variables, en lugar de realizar experimentos controlados, los investigadores observan las situaciones tal como ocurren en el mundo real, siendo una herramienta clave para la investigación.

Tipo de investigación.

El tipo de investigación será de campo, Arias (2012) describe a la investigación de campo como “aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes.” (p. 31). En concordancia con esto, la investigación de campo nos permite obtener la información directa y real sobre el fenómeno que está siendo investigado al verlo en acción, y en el entorno natural donde se encuentra.

Nivel de la investigación.

El nivel de investigación se refiere al tipo de estudio en función a la profundidad con la que se abordará el tema. La investigación descriptiva se caracteriza por su

capacidad para detallar las características del fenómeno estudiado. Para Guevara, Verdesoto y Castro (2020) es la que “se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad” (p. 166). El nivel descriptivo de la investigación se centra en detallar el fenómeno, su objetivo es proporcionar un panorama claro y comprensible de lo que se está estudiando.

Modalidad de la investigación.

La presente investigación la modalidad de Proyecto especial de Grado. En ese sentido, el manual de Trabajos de grado del Instituto de Administración Industrial, define los proyectos especiales “son trabajos de investigación que lleven a la realización de creaciones tangibles, susceptibles de ser utilizadas como solución a problemas demostrados o que correspondan a necesidades e intereses de tipo cultural” (p. 48). El presente trabajo se orientó a practicar un análisis a la cadena logística de la empresa en el caso particular del uno de sus productos comercializados, a los fines de sacar conclusiones y dar recomendaciones de posibles mejoras.

Población y Muestra.

Población.

De acuerdo con Arias (2012) establece a la población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81). En relación con lo anteriormente expuesto, la población es el conjunto total de individuos que cumplen con ciertas características específicas y que son de interés para la investigación.

La población de la presente investigación está representada por la empresa Distribuidora A&R 2030, conformada por 5 empleados del departamento de compras, con respecto al tipo de población, esta será tipo finita, según Arias (2012) plantea como “una agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran, además existe un registro documental de dichas unidades” (p.81).

Muestra.

De acuerdo con Arias (2012), la muestra es “El subconjunto representativo y finito de que se extrae de la población accesible” (p.81). Esta investigación se tomó en cuenta

para la muestra seleccionada un grupo definido de 5 trabajadores en total que constituyen en el departamento de compras. El logro de la selección en la muestra actual se utilizó una técnica, conocida como muestreo de tipo aleatorio. Según lo expresa Arias (2012) “el muestreo probabilístico o aleatorio, es un proceso donde se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra” (p.83).

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

La técnica seleccionada para la presente investigación del proyecto se centró en la encuesta junto al instrumento de un cuestionario tipo dicotómico, referente a esto lo define Arias, (2012) como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos, acerca de sí mismos o en relación a un tema particular.” (p.72).

Una técnica de encuesta mediante cuestionario es un método utilizado para recopilar datos de un grupo de personas a través de una serie de preguntas. El cuestionario es un documento que incluye las preguntas que se solicitará a los encuestados que respondan. Además, los cuestionarios pueden ser administrados de diversas maneras.

La estadística descriptiva es una rama de la estadística que resume y describe datos utilizando una variedad de técnicas, incluyendo medidas de tendencia central, medidas de dispersión y representaciones gráficas. El objetivo de la estadística descriptiva es proporcionar una visión general clara y concisa de los datos para que puedan ser fácilmente entendidos e interpretados.

Operacionalización de Variables.

Arias F (2009), indica que las variables “son una cualidad susceptible de sufrir cambios. Es un sistema de variables, que consiste en una serie de características por estudiar, definidas de manera operacional, es decir, en función de sus indicadores o unidades de medida” (p.124). La operacionalización de variables es el proceso mediante el cual se definen y especifican las variables que se van a utilizar en la investigación, permitiendo así su medición y análisis.

Validez.

Para afirmar que un instrumento posee validez de contenido es fundamental que genere resultados coherentes y consistentes. Arias (2012) establece que la validez es “La

confiabilidad y validez son constructos inherentes a la investigación para otorgarle a los instrumentos y a la información recabada, exactitud y consistencia necesarias para efectuar las generalizaciones de los hallazgos, derivadas del análisis de las variables en estudio.” (p.22).

Fases de la investigación.

Se dividirán en 5 fases, son las siguientes:

Fase 1: recopilación documental. Bernard C. Beins, (2006) expresa “La recopilación documental meticulosa y exhaustiva proporciona la base sólida sobre la cual se construye un proyecto de investigación riguroso y convincente” (p. 111) .

Fase 2: recolección de información. Según John W. Creswell, (2014) “La recolección rigurosa de información en un proyecto de investigación es fundamental para garantizar la precisión y fiabilidad de los datos analizados.” (p.87)

Fase 3: presentación de los datos obtenidos. Wayne C. Booth (2008) expresa “La presentación de datos en un proyecto de investigación debe ser clara y concisa, permitiendo a los lectores comprender fácilmente la información recopilada. (p. 135)

Fase 4: análisis de la información. Bryman, Alan, (2016) que “El análisis de información en un proyecto de investigación cuantitativo implica la aplicación rigurosa de técnicas estadísticas para interpretar los datos y llegar a conclusiones válidas.” (p. 341)

Fase 5: conclusiones y recomendaciones. Creswell, John W., (2009) expresa “Las conclusiones en un proyecto de investigación deben ser sólidamente respaldadas por los datos recopilados y analizados, llevando a recomendaciones prácticas basadas en evidencia.” (p. 205) Según Glesne, Corrine, (2010.) “Las recomendaciones en un estudio cualitativo deben surgir de las conclusiones, ofreciendo acciones concretas para futuras investigaciones o prácticas basadas en los hallazgos del estudio” (p. 320)

Objetivo general: Analizar la cadena logística para la importación de cakes desde Turquía a Venezuela para la distribuidora A&R 2030.

Objetivo específico	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Intrumento de recolección de datos
Diagnosticar la situación actual del proceso logístico para la importación de cakes desde Turquía para la distribuidora A&R 2030.	Situación actual del proceso logístico para la importación de cakes.	proceso logístico para la importación	Procesos	1	CUESTIONARIO
			Importación	2	
			Logística.	3	
Describir el efecto económico que genera el retraso de los cakes para la distribuidora A&R 2030.	Efecto económico que genera el retraso de los cakes	Retraso de las mecánicas	Tiempo de entregas	4	
			Promedio de llegada	5	
			Facturación	6	
Identificar la naviera que cumpla con los requerimientos necesarios para el transporte de los cakes desde Turquía para la distribuidora A&R 2030.	Naviera que cumpla con los requerimientos para el transporte	Requerimientos necesarios para el transporte de los cakes	Naviera	7	
			Incoterms	8	
			Rutas	9	
			Tarifas	10	

Cuadro Nro 1. Operacionalización de variables.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El análisis e interpretación de datos según Charmaz (2006, p. 15) “el análisis de datos es un proceso iterativo que involucra la codificación, la categorización y la comparación de datos.” En este capítulo se presenta de manera organizada y sistemática la información obtenida durante la recolección de datos, con el objetivo de extraer conclusiones significativas y responder a las preguntas de investigación planteadas inicialmente.

Una vez obtenido los resultados, adquiridos a través de la aplicación del instrumento cuestionario se procede a realizar el correspondiente análisis de cada uno de los ítems. El análisis e interpretación se basó en la técnica porcentual, con esto se logró conocer las opiniones de las personas encuestadas sobre la cadena logística para la importación de cakes desde Turquía a Venezuela, los encuestados emitieron datos interesantes para ser analizados en un sólo conjunto, y divididos en diez preguntas. A continuación, se presentan los resultados obtenidos, y siguiente a ello se refleja su respectivo análisis en función de los mismos.

PRESENTACION DE LOS RESULTADOS.

Dimensión: PROCESO LOGÍSTICO DE IMPORTACIÓN.

Ítems 1: ¿La empresa conoce el proceso para realizar una importación?

Cuadro Nro 2

Distribución porcentual de la muestra según procesos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%



GRÁFICO Nro 1 Distribución porcentual de la muestra según procesos

Análisis e interpretación

Dentro del gráfico se puede observar que el 100% de las personas encuestadas respondieron que sí se conoce el proceso para realizar una importación. De acuerdo con Carrasco (2001), “un proceso como una unidad en sí, que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y se termina con un usuario o cliente” (p. 25). Realizar un buen proceso para importación es generar valor para el importador y sus clientes.

DIMENSIÓN: PROCESO LOGÍSTICO DE IMPORTACIÓN.

Ítems 2: ¿La empresa realiza frecuentemente importaciones desde Turquía?

Cuadro Nro 3 Distribución porcentual de muestra según importación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

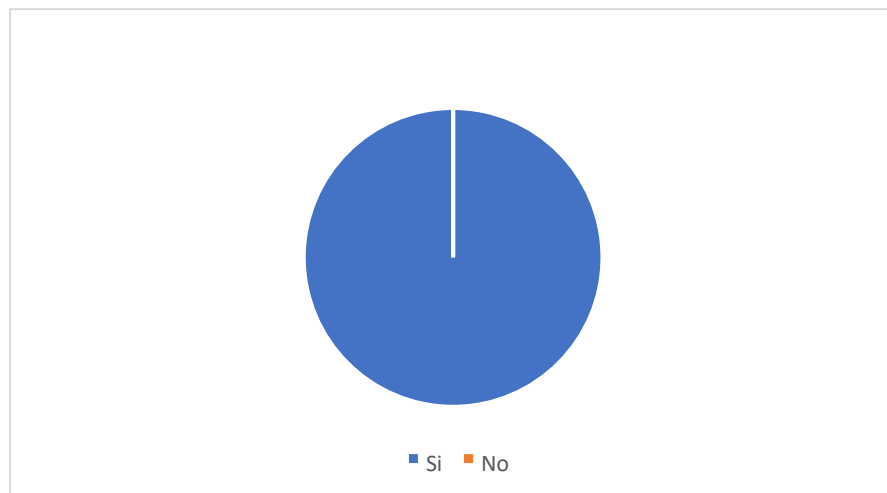


GRÁFICO Nro 2 Distribución porcentual de la muestra según importación

Análisis e interpretación

Dentro del gráfico se puede observar que el 100% de las personas encuestadas respondieron que la empresa sí realiza frecuentemente importaciones desde Turquía. Según Krugman P. (2016) “la importación es un proceso que permite a los países acceder a bienes y servicios de alta calidad y variedad, lo que puede ser beneficioso para el crecimiento económico y el bienestar de la población. (p. 10). Las importaciones son un mecanismo fundamental para el comercio internacional, ya que le permite a las naciones acceder a productos que no se fabrican localmente o que se producen a un costo elevado.

DIMENSIÓN: PROCESO LOGÍSTICO DE IMPORTACIÓN

Ítemns 3: ¿La empresa cuenta con un buen manejo de control de logística de sus bienes importados?

Cuadro Nro 4 Distribución porcentual de muestra según logística

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

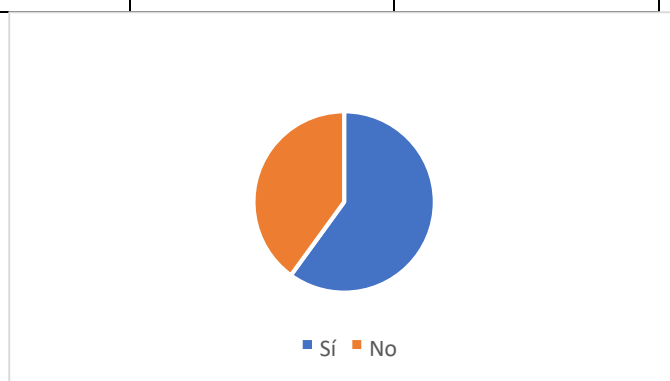


GRÁFICO NRO 3 Distribución porcentual de la muestra según logística

Análisis e interpretación

Dentro del gráfico se puede observar que el 60% de las personas encuestadas aseguran que la empresa cuenta con un buen manejo del control de logística de sus bienes importados. De acuerdo con Ballou R. (2004) la logística es "todo movimiento y almacenamiento que facilite el flujo de productos desde el punto de compra de los materiales hasta el punto de consumo, con el fin de dar al consumidor el nivel de servicio adecuado a un costo razonable" (p. 5). Un buen manejo de la logística es crucial ya que asegura el traslado eficiente de las mercancías, esto implica reducir costos, minimizar riesgos de daños o pérdidas y cumplir con los plazos de entrega, garantizando eficiencia y rentabilidad.

DIMENSIÓN: RETRASO DE LAS MERCANCÍAS

Ítems 4: ¿La empresa de transporte contratada cumple con los tiempos de entrega pactados en el contrato?

Cuadro Nro 5 Distribución porcentual de muestras según tiempos de entrega

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

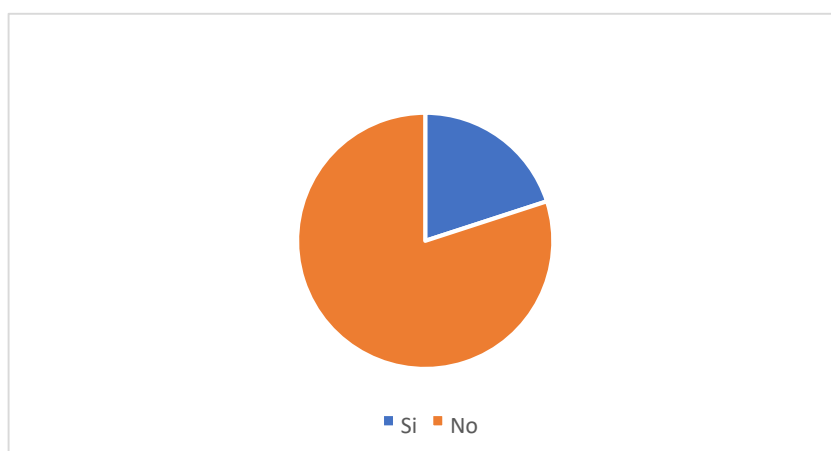


Gráfico Nro 4 Distribución porcentual de la muestra según tiempos de entrega

Análisis e interpretación de datos

Dentro del gráfico se puede observar que el 80% de los encuestados respondieron que la empresa contratada para realizar el transporte internacional no cumple con los tiempos de entrega pactados. Bowersox (2006) define a los tiempos de entrega como “un indicador clave de desempeño logístico, ya que afecta tanto a los costos operativos como la satisfacción del cliente” (p. 348). Reducir este tiempo puede mejorar la competitividad de las empresas al permitir una respuesta más rápida a las demandas del mercado.

DIMENSIÓN: RETRASO DE LAS MERCANCÍAS

Ítems 5: ¿El promedio de llegada de las mercancías es menor a 55 días?

Cuadro Nro 6 Distribución porcentual de la muestra según promedio de llegada

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%



GRÁFICO NRO 5 Distribución porcentual de la muestra según promedio de llegada

Análisis e interpretación

Dentro del gráfico se puede observar que el 100% de los encuestados afirman que el promedio de llegada de las mercancías no es menor a 55 días, lo que se traduce en que el promedio de llegada de las mercancías es alto equivalente a retrasos. De acuerdo con Gallego (2000), indica que, para productos con distribución normal, la desviación de los promedios de llegada afecta en mayor medida su valor promedio y la demanda de tiempos de entrega. (p.103)

DIMENSIÓN: RETRASO DE LAS MERCANCÍAS

Ítems 6: ¿La facturación de la empresa contratada para realizar el transporte internacional está dentro de los márgenes de costos aceptables en el medio internacional?

Cuadro Nro 7 Distribución porcentual de la muestra según facturación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

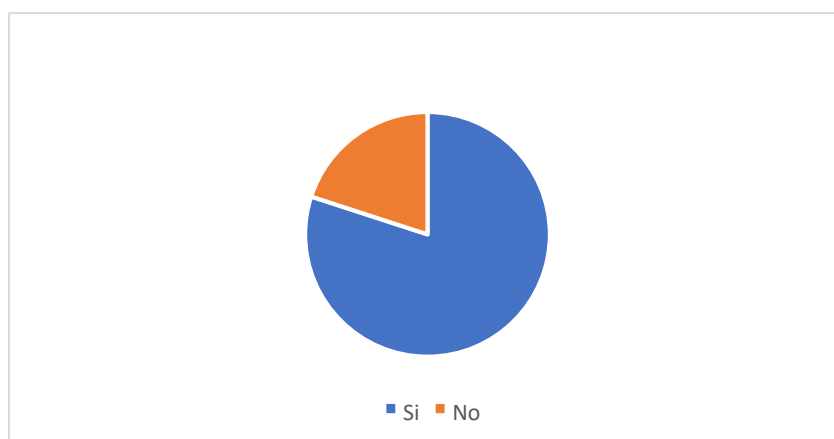


GRÁFICO NRO 6 Distribución porcentual de muestra según facturación

Análisis e interpretación

Dentro del gráfico se puede observar que el 80% de los encuestados afirman que la facturación de la empresa contratada para realizar el transporte internacional está dentro de los márgenes de costos aceptables en el medio internacional. García C. (2015), describe la facturación como "el proceso de creación y emisión de documentos que establecen la relación financiera entre una empresa y sus clientes o proveedores". (p.28)

La facturación permite formalizar una transacción de compra o de venta.

**DIMENSIÓN: REQUERIMIENTOS NECESARIOS PARA EL TRANSPORTE
DE MERCANCÍAS.**

Ítems 7: ¿La naviera contratada tiene un historial comprobado de cumplimiento con los tiempos de entrega establecidos?

Cuadro Nro 8 Distribución porcentual de la muestra según naviera

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

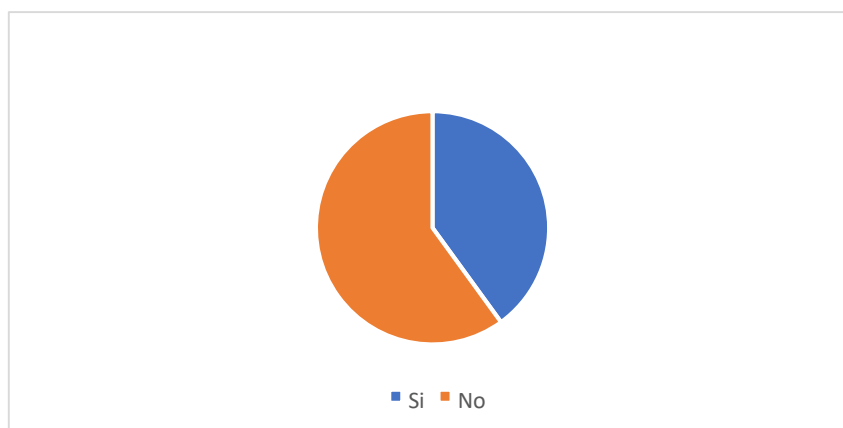


GRÁFICO NRO 7 Distribución porcentual de muestra según naviera

Análisis e interpretación

Dentro del gráfico se puede observar que el 60% de las personas encuestadas respondieron que la naviera contratada para realizar el transporte internacional de los cakes desde Turquía, no cuenta con un historial comprobado de cumplimientos con los tiempos establecidos. Pont M, (1987) define naviera como “una empresa dedicada al transporte de las mercancías o pasajeros por vía marítima mediante buques, facilitando el intercambio de bienes a nivel global”.(p. 74). Las navieras son un engranaje esencial en el funcionamiento de la economía global.

**DIMENSIÓN: REQUERIMIENTOS NECESARIOS PARA EL
TRANSPORTE DE LAS MERCANCÍAS.**

Ítems 8: ¿El incoterm utilizado influye en los costos totales de la mercancía?

Cuadro Nro 9 Distribución porcentual de la muestra según incoterms

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%



GRÁFICO NRO 8 Distribución porcentual según incoterms

Análisis e interpretación

Dentro del gráfico se puede observar que el 100% de las personas encuestadas respondieron que el incoterm utilizado sí influye en los costos totales de la mercancía. Según Baptista. L. (2017), los incoterms "son términos utilizados en los contratos internacionales que detallan las obligaciones de cada una de las partes (importador-exportador) a la hora de entregar las mercancías" (p. 32). Estos contratos permiten dividir las responsabilidades del comprador y vendedor, a su vez el buen uso de los mismos pueden reducir riesgos y costos.

DIMENSIÓN: REQUERIMIENTOS NECESARIOS PARA EL TRANSPORTE DE LAS MERCANCÍAS.

Ítems 9: ¿La Ruta marítima seleccionada es la más óptima entre el puerto de origen y el puerto de destino?

Cuadro Nro 10 Distribución porcentual de la muestra según rutas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

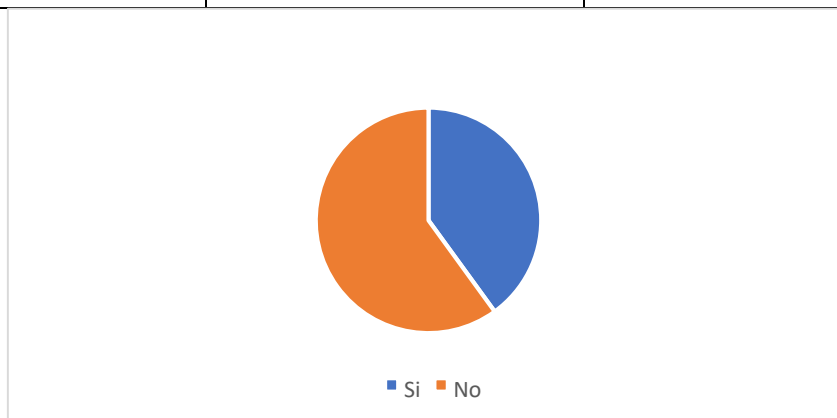


GRÁFICO NRO 9 Distribución porcentual de la muestra según rutas

Análisis e interpretación

Dentro del gráfico se puede observar que el 60% de las personas encuestadas respondieron que la ruta marítima no es la más óptima entre el puerto de origen hasta el puerto de destino. De acuerdo con Matthew Fortaine (2012), “las rutas marítimas son arterias vitales en el comercio internacional y la economía global, comprende las dinámicas del transporte marítimo y su impacto en las relaciones internacionales” (p. 47). Una ruta marítima óptima es crucial para garantizar la eficiencia, reducción de costos y competitividad ante otras empresas.

**DIMENSIÓN: REQUERIMIENTOS NECESARIOS PARA EL TRANSPORTE
DE LAS MERCANCÍAS.**

Ítems 10: ¿Las tarifas de fletes marítimos están dentro de los rangos razonables en el comercio internacional?

Cuadro Nro 11 Distribución porcentual de la muestra según tarifas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

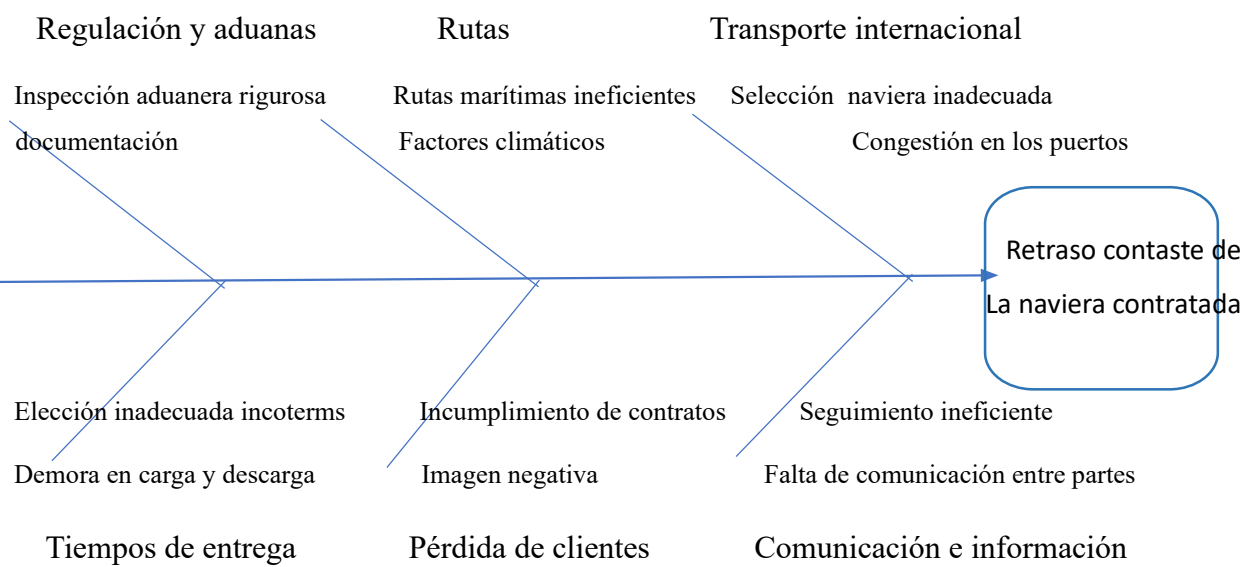


GRAFICO NRO 10 Distribución porcentual de la muestra según tarifas

Análisis e interpretación

Dentro del gráfico se puede observar que el 80% de las personas encuestadas respondieron que las tarifas de fletes marítimos sí están dentro de los rangos razonables en el marco internacional. De acuerdo con Ercole L. (2017) una tarifa es “el precio que se paga por la utilización de un servicio, fijado por una empresa o por una autoridad competente”. (p. 25). La tarifa de fletes marítimos es el costo que se paga por el transporte de mercancías, el precio varía según el tipo de carga, la distancia, el volumen y el peso.

DIAGNOSTICO



CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La presente investigación, tuvo como objetivo general analizar la cadena logística para la importación de cakes desde Turquía a Venezuela, para la distribuidora A&R 2030, se concluyó tomando como referencia cada uno de los objetivos específicos de la investigación.

Objetivo específico Nro 1: Diagnosticar la situación actual para la importación de cakes desde Turquía a Venezuela para la distribuidora A&R 2030. Se identificó a través del diagnóstico que la naviera encargada del transporte de las mercancías presenta una serie de deficiencias operativas que generan retrasos significativos en la llegada de los productos al puerto venezolano. Estos retrasos prolongados no solo afectan la disponibilidad de los productos en el mercado, sino que también incrementan los costos logísticos y administrativos para la distribuidora A&R 2030. Como consecuencia, se observa una pérdida de clientes debido a la falta de productos a tiempo, lo que impacta negativamente en la competitividad y rentabilidad de la empresa.

Objetivo Específico 2: Describir el efecto económico que genera el retraso de las mercancías para la distribuidora A&R 2030. Se evidenció que los retrasos en la llegada de las mercancías desde Turquía, atribuibles principalmente a la ineficiencia de la naviera encargada del transporte, han tenido un impacto económico significativo en la distribuidora A&R 2030. Estos retrasos prolongados, que en algunos casos superan los dos meses, han generado una serie de consecuencias adversas para la empresa. Entre los efectos económicos más destacados se encuentran:

Pérdida de clientes: La falta de disponibilidad oportuna de productos ha llevado a la insatisfacción de los clientes, resultando en la pérdida de ventas y la migración de clientes hacia competidores con tiempos de entrega más confiables.

Incremento de costos operativos: Los prolongados tiempos de espera han generado costos adicionales en almacenamiento y manejo de inventarios, además de la necesidad de realizar pagos adicionales por servicios logísticos no planificados.

Disminución de la competitividad: La incapacidad para cumplir con los plazos de entrega establecidos ha afectado la imagen de la empresa en el mercado, reduciendo su competitividad frente a otras distribuidoras que ofrecen mayor eficiencia en sus operaciones.

Objetivo Específico 3: Identificar la naviera que cumpla con los requerimientos necesarios para el transporte de las mercancías desde Turquía a Venezuela, para la distribuidora A&R 2030. Se identificó a través de ciertos parámetros, como la reputación, confiabilidad, tiempos de tránsitos, entre otros requerimientos a la naviera Cotransa como una opción para el transporte de mercancías desde Turquía a Venezuela. Su experiencia en el mercado y la disponibilidad de servicios adecuados la posicionan como una opción viable para la distribuidora A&R 2030, al igual Maerks es una opción viable para el transporte de mercancías desde Turquía a Venezuela. Maersk ofrece rutas marítimas entre puertos turcos como Ambarli, Tekirdag e Izmit, y puertos venezolanos como Puerto Cabello, La Guaira, Maracaibo, Guanta y Guaranao, siendo una opción bastante viable para la empresa, esta cuenta con una buena reputación y un récord en cumplimiento en los tiempos de tránsito.

Recomendaciones

1. Establecer acuerdos con proveedores logísticos que ofrezcan garantías de tiempo de entrega y penalizaciones por retrasos. Además, diversificar las rutas y modos de transporte para contrarrestar los riesgos asociados a retrasos en puntos críticos. Los retrasos en la entrega de mercancías mayormente generan costos adicionales significativos, como almacenamiento, pérdida de ventas y deterioro de la relación con los clientes. Garantizar tiempos de entrega confiables es esencial para mantener la competitividad y la satisfacción del cliente.
2. Diversificar las navieras, evaluar y seleccionar una naviera con experiencia en el transporte de productos perecederos, que ofrezca servicios de cadena de frío y tenga una reputación comprobada en el cumplimiento de tiempos de entrega. Es recomendable considerar opciones como Maersk, que ha implementado tecnologías avanzadas para optimizar sus operaciones logísticas. La elección de una naviera adecuada es fundamental para garantizar la calidad del producto al llegar al destino y minimizar los riesgos de pérdidas económicas debido a daños o retrasos.
3. Utilizar un incoterms beneficioso como el CIF, ya que es una menor carga para el comprador, esto significa que no tendrán que organizar ni pagar directamente el transporte principal y el seguro de la carga, lo que puede simplificar la operación inicial y reducir la inversión inicial. El vendedor es el responsable de contratar el transporte y póliza de seguro, lo que puede ser ventajoso si tienen más experiencia en estos trámites en el país de origen.

REFERENCIAS

- Arias, F (2012). El Proyecto De Investigación: Guía Para Su Elaboración. Editorial Episteme. Caracas.
- Benard C. Beins (2006), Effective writing in psychology: papers, posters, and presentations
- Bryman, Alan. (2016) Social Research methods
- Creswell, John W. (2009) "Research desing: qualitative, quantitative and mixed methods approaches.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, No 36.860 (Extraordinaria), diciembre 30, 1999.
- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Código Orgánico Tributario (2020). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, No 6.507 (Extraordinario, enero 29, 2020.
- Glesne, Cornie (2010) Becoming qualitative researchers: An introduction
- John W. Creswell (2014), research desing: qualitative, quantitative and mixed methods approaches
- Ley Orgánica de Aduanas. Decreto constituyente de reforma del decreto con rango, valor y fuerza de ley orgánica de aduanas, publicado en la gaceta oficial de la república bolivariana de Venezuela N°6.507. (Extraordinario), enero 29, 2020.
- Reglamento de la Ley Orgánica de Aduanas. Gaceta oficial no4.273. (Extraordinario), mayo 20, 1991.
- Wayne C. Booth, (2008) The craft of research
- Hernández, F. Y. B., Fernández, R., & Baptista, P. (2007). Metodología de la investigación, 6ta edición. Editorial MMcGRAW-HILL.
- Rojas, M. (2002). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. mcgraw-hill interamericana editores, s.a. de c. v. Lima: Edit. Book Xpress.

ANEXOS

CUESTIONARIO

Ítem	Preguntas	Sí	No
1	¿Conoce la empresa el proceso para realizar una importación?		
2	¿La empresa realiza frecuentemente importaciones desde Turquía?		
3	¿La empresa cuenta con un adecuado control logístico de sus bienes importados?		
4	¿La empresa tiene claro el manejo del conocimiento de embarque, se ha presentado inconvenientes en cuanto a este ?		
5	¿La empresa naviera contratada factura sus servicios dentro de los márgenes de costos aceptables en el medio internacional?		
6	¿Consideras que los costos del transporte internacional han aumentado en el último año, le han afectado de alguna manera?		
7	¿Anteriormente el buque que traslada las mercancías importadas ha llegado a su destino según lo programado?		
8	¿La empresa de transporte contratada cumple con los tiempos de entrega pactados en el contrato?		
9	¿La entrega de los cakes importados desde Turquía se realiza dentro del plazo acordado?		
10	¿Cuál es el promedio de llegada de las mercancías al puerto de destino?		

NO TIENE
CIÓN CON
INDICAC

Autorizado por el tutor (firma): _____ Fecha: _____

→ ACÁ HAY 2 PREGUNTAS

EVALUACIÓN DE CRITERIOS

PREGUNTA / ITEMS	PERTINENCIA			REDACCIÓN			ADECUACIÓN		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D
1	✓			✓			✓		
2	✓			✓			✓		
3	✓			✓			✓		
4	✓			✓			✓		
5	✓			✓			✓		
6	✓			✓			✓		
7	✓			✓			✓		
8	✓			✓			✓		
9	✓			✓			✓		
10	✓			✓			✓		
n									
Observaciones y Sugerencias									

Nombre y Apellido: José M. Aican C.I.: 12276745

Nivel académico: Exp. en Comercio

Fecha: 11, 04, 2025 Firma: J. M. Aican

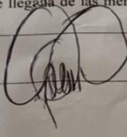
CUESTIONARIO

Ítem	Preguntas	Sí	No
1	¿Conoce la empresa el proceso para realizar una importación?		
2	¿La empresa realiza frecuentemente importaciones desde Turquía?		
3	¿La empresa cuenta con un adecuado control logístico de sus bienes importados?		
4	¿La empresa tiene claro el manejo del conocimiento de embarque, se ha presentado inconvenientes en cuanto a este?		
5	¿La empresa naviera contratada factura sus servicios dentro de los márgenes de costos aceptables en el medio internacional?		
6	¿Consideras que los costos del transporte internacional han aumentado en el último año, le han afectado de alguna manera?		
7	¿Anteriormente el buque que traslada las mercancías importadas ha llegado a su destino según lo programado?		
8	¿La empresa de transporte contratada cumple con los tiempos de entrega pactados en el contrato?		
9	¿La entrega de los cakes importados desde Turquía se realiza dentro del plazo acordado?		
10	¿Cuál es el promedio de llegada de las mercancías al puerto de destino?		

Autorizado por el tutor (firma): [Firma] Fecha: 01/04/2025

CUESTIONARIO

Ítem	Preguntas	Si	No
1	¿Conoce la empresa el proceso para realizar una importación?		
2	¿Las empresa realiza frecuentemente importaciones desde Turquía?		
3	¿La empresa cuenta con un adecuado control logístico de sus bienes importados?		
4	¿La empresa tiene claro el manejo del conocimiento de embarque, se ha presentado inconvenientes en cuanto a este?		
5	¿La empresa naviera contratada factura sus servicios dentro de los márgenes de costos aceptables en el medio internacional?		
6	¿Consideras que los costos del transporte internacional han aumentado en el último año, le han afectado de alguna manera?		
7	¿Anteriormente el buque que traslada las mercancías importadas ha llegado a su destino según lo programado?		
8	¿La empresa de transporte contratada cumple con los tiempos de entrega pactados en el contrato?		
9	¿La entrega de los cakes importados desde Turquía se realiza dentro del plazo acordado?		
10	¿Cuál es el promedio de llegada de las mercancías al puerto de destino?		

autorizado por el tutor (firma):  Fecha: 04 04 25

EVALUACIÓN DE CRITERIOS

PREGUNTA / ITEMS	PERTINENCIA			REDACCIÓN			ADECUACIÓN		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D
1	✓			✓			✓		
2	✓			✓			✓		
3	✓			✓			✓		
4	✓			✓			✓		
5	✓			✓			✓		
6	✓			✓			✓		
7	✓			✓			✓		
8	✓			✓			✓		
9	✓			✓			✓		
10	✓			✓			✓		
n									

Observaciones y Sugerencias

Recomiendo no tener en cuenta los juicios de valor considero.

Nombre y Apellido: Adán Cayula C.I.: 7.213.217

Nivel académico: Tutor en educación

Fecha: 04, 04, 25 Firma: 