



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**“Como influye la calidad de servicio en el proceso operativo en la  
Agencia de Aduana Tecnosur S.A. 2019”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**AUTORA:**

Cynthia Rocio Peebe Fonseca (ORCID: 0000-0002-8932-6730)

**ASESOR:**

Dr. Lessner Augusto León Espinoza (ORCID: 0000-0002-9983-8967)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**MARKETING Y COMERCIO INTERNACIONAL  
CALLAO -PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

A mis maestros quienes nunca desistieron al enseñarme, a ellos que continuaron depositando su esperanza en mí. A todos los que me apoyaron para escribir y concluir la Tesis, pues es a ellos a quienes se las debo por su apoyo incondicional.

## **Agradecimiento**

A Dios por acompañarme todos los días. A mis padres quienes estuvieron siempre apoyándome hasta finalizar la Tesis. A todas las personas que participaron en esta enseñanza.

# PÁGINA DEL JURADO



## DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN N°009-2019-UCV/DA-EP.NEG.INT-FL-C

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con **RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 026-2019-UCV/DA-EP. NEG. INT-FL-C**, de la **ESCUELA PROFESIONAL NEGOCIOS INTERNACIONALES** acuerdan:

### PRIMERO. -

Aprobar por unanimidad   
Aprobar por mayoría   
Desaprobar

El Desarrollo Del Proyecto De Investigación presentado por la estudiante **PEEBE FONSECA CYNTHIA ROCIO**, denominado: **"COMO INFLUYE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL PROCESO OPERATIVO EN LA AGENCIA DE ADUANA TECNOSUR S.A. 2019"**


**SEGUNDO.** - Al culminar la sustentación, la estudiante **PEEBE FONSECA CYNTHIA ROCIO**, obtuvieron el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
17	Diecisiete	Aprobada por unanimidad

Presidente: Dr. LEÓN ESPINOZA LESSNER AUGUSTO

  
Firma

Secretario: Mg. PAUCAR LLANOS PAUL GREGORIO

  
Firma

Vocal: Mg. CAMPOS HUAMÁN JUAN MARTÍN

  
Firma

Callao, miércoles, 16 de Julio de 2019.

CC. Archivo  
Escuela Académico Profesional Interesados. Archivo  
Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Cynthia Peebe Fonseca identificada con DNI 46981396, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento De Grados Y Títulos De La Universidad Cesar Vallejo, Facultad De Ciencias Empresariales, Escuela Profesional De Negocios Internacionales, bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como información aportada por lo cual, someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Callao, 16 de Julio del 2019



Peebe Fonseca Cynthia

Dni 46981396

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vii
Resumen	xiii
Abstract	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos Previos	5
1.2.1 A nivel Internacional	5
1.2.2. A nivel Nacional	8
1.3. Teorías Relacionadas al tema	10
1.3.1 Variable Independiente	10
1.3.2. Variable Dependiente	12
1.4. Formulación al Problema	14
1.4.1 Problema General	14
1.4.2. Problema Específico	14
1.5. Justificación del estudio	15
1.6. Hipótesis.	16
1.6.1 Hipótesis General	16
1.6.2. Hipótesis Específico	16
1.7. Objetivo	16
1.7.1 Objetivo General	16
1.7.2 Objetivo Específico	16

<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Tipo y Diseño de investigación	17
2.2. Operacionalización de Variables	18
2.3. Población, muestra y muestreo	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.5. Método de análisis de datos	28
2.6. Aspectos éticos	28
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1. Estadística Descriptiva	29
3.2. Comprobación de Hipótesis	37
3.3. Prueba de Influencia	38
3.3.1 Hipótesis General	38
3.3.2 Hipótesis Específica 1	40
3.3.3 Hipótesis Específica 2	43
3.3.4 Hipótesis Específica 3	45
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	
4.1. Hipótesis General	48
4.2. Hipótesis Específica 1	49
4.3. Hipótesis Específica 2	50
4.4 Hipótesis Específica 3	51
4.5 Aporte Personal	52
<b>V. CONCLUSIONES</b>	53
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	54
<b>VII. REFERENCIAS</b>	55
<b>VIII ANEXOS</b>	60
Acta de Aprobación originalidad de Tesis	72
Pantallazo Turnitin	73
Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Ucv	74
Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación	75

## Índice de Tablas

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Fiabilidad General	26
<b>Tabla 2</b> Variable Independiente: Resumen De Procesamiento De Casos	27
<b>Tabla 3</b> Variable Independiente: Estadísticas De Fiabilidad	27
<b>Tabla 4</b> variable Dependiente: Resumen De Procesamiento De Casos	27
<b>Tabla 5</b> Variable Dependiente: Estadísticas De Fiabilidad	27
<b>Tabla 6</b> Variable “X” E “Y”: Resumen De Procesamiento De Casos	28
<b>Tabla 7</b> Variable “X” E “Y”: Estadísticas De Fiabilidad	28
<b>Tabla 8</b> Resultado De La Variable Calidad De Servicio	29
<b>Tabla 9</b> Resultado De La Dimensión Confiabilidad	30
<b>Tabla 10</b> Resultado De La Dimensión Satisfacción	31
<b>Tabla 11</b> Resultado De La Dimensión Accesibilidad	32
<b>Tabla 12</b> Resultado De La Variable Proceso Operativo	33
<b>Tabla 13</b> Resultado De La Dimensión Facilitación	34
<b>Tabla 14</b> Resultado De La Dimensión Beneficio	35
<b>Tabla 15</b> Resultado De La Dimensión Reducción De Plazo	36
<b>Tabla 16</b> Correlación De Variables – Hipótesis General	38
<b>Tabla 17</b> Resumen Del Modelo Según La Variable “Calidad De Servicio” Y La Variable “Proceso Operativo”	39
<b>Tabla 18</b> Prueba De Anova Según La Variable “Calidad De Servicio” Y La Variable “Proceso Operativo”	39



<b>Tabla 19</b> De Coeficientes Según La Variable “Calidad De Servicio” Y La Variable “Proceso Operativo”	40
<b>Tabla 20</b> Correlación De Variables – Hipótesis Específica 1	41
<b>Tabla 21</b> Resumen Del Modelo Según La Variable “Calidad De Servicio” Y La Dimensión “Facilitación”	41
<b>Tabla 22</b> Prueba De Anova Según La Variable “Calidad De Servicio” Y La Dimensión “Facilitación”	42
<b>Tabla 23</b> Coeficiente Según La Variable “Calidad De Servicio” Y La Dimensión “Facilitación”	42
<b>Tabla 24</b> Correlación Según La Variable “Hipótesis Específica 2”	43
<b>Tabla 25</b> Resumen Del Modelo Según La Variable “Calidad De Servicio” Y La Dimensión “Beneficio”	44
<b>Tabla 26</b> Prueba De Anova Según La Variable “Calidad De Servicio” Y La Dimensión “Beneficio”	44
<b>Tabla 27</b> Coeficiente Según La Variable “Calidad De Servicio” Y La Dimensión “Beneficio”	45
<b>Tabla 28</b> Correlación Según La Variable “Hipótesis Específica 3”	46
<b>Tabla 29</b> Resumen Del Modelo Según La Variable “Calidad De Servicio” Y La Dimensión “Reducción De Plazo”	46
<b>Tabla 30</b> Prueba De Anova Según La Variable “Calidad De Servicio” Y La Dimensión “Reducción De Plazo”	47
<b>Tabla 31</b> Coeficiente Según La Variable “Calidad De Servicio” Y La Dimensión “Reducción De Plazo”	47

## Índice de Figuras

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Nivel de la Variable: Calidad de Servicio	29
<b>Figura 2.</b> Nivel de la Dimensión: Confiabilidad	30
<b>Figura 3.</b> Nivel de la Dimensión: Satisfacción	31
<b>Figura 4.</b> Nivel de la Dimensión: Accesibilidad	32
<b>Figura 5.</b> Nivel de la Variable: Proceso Operativo	33
<b>Figura 6.</b> Nivel de la Dimensión: Facilitación	34
<b>Figura 7.</b> Nivel de la Dimensión: Beneficio	35
<b>Figura 8.</b> Nivel de la Dimensión: Reducción de plazo	36

## **Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo elemental, determinar la influencia de la calidad de servicio en el proceso operativo en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019, lo cual se llegó a la pesquisa de fuentes de información científica, tesis y libros para la ejecución de la investigación. La población fueron los empleados directos de la agencia de aduana, la muestra del estudio estuvo constituida por 36 empleados. Para la encuesta, se realizaron 20 interrogantes en medición de escala de Likert, los resultados, fueron procesados con el programa estadístico IBM-SPSS, el nivel de confiabilidad de las interrogantes según sus Dimensiones, mediante el alfa de Cronbach tuvo como resultado 0.992

**Palabras clave: calidad de servicio, proceso operativo y aduana.**

## **Abstract**

The present investigation has the elemental objective to determine the influence of the quality of service in the operational process in the customs agency Tecnosur S.A. 2019, which came to the fisheries of sources of scientific information, theses and books for the execution of the investigation. The population were the direct employees of the customs agency, the study sample was constituted by 36 employees. For the survey, 20 interrogants were carried out in Likert scale measurement, the results were processed with the statistical program IBM-SPP, the reliability level of the interrogants according to their Dimensiones, through the alde of Cronbach, resulted in 0.992

**Keywords: quality of service, operational process and customs.**

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

#### **Panorama Internacional**

La empresa **Agunsa Logistics** indica que, aplica el modelo SERVQUAL en su organización, puede identificar que todas las compañías empleen dicha herramienta para visualizar la confiabilidad para mejorar las posibilidades y validez que poseen todos los consumidores, con esta implementación en la empresa, se pudo mejorar la prestación para los consumidores, atención personalizada y calidad de servicio en las áreas donde se atienden. Para lograr la satisfacción de sus usuarios se hace necesario que la empresa Agunsa Logistics conozca cuál de ellas son las expectativas que tienen estos respecto a la calidad de sus servicios.

#### **Panorama Nacional**

La empresa **Transmeridian** indica que, es certificada por el ISO 9001, el cual maneja su organización con estándares de gestión de calidad, dicha norma facilita; los procedimientos, recursos y procesamiento para apoyar a las organizaciones a controlar y mejorar sus rendimiento, el servicio a los usuarios y un buen producto, este es un ejemplo de cómo se debe de desarrollar los procedimientos de gestión de calidad dentro de una empresa y se desempeñe de manera ordenada cumpliendo con sus procesos, orientando a los empleadores cuáles son sus funciones y reglamentos organizacionales. Esto permite ofrecer al cliente los servicios que contribuyen de forma positiva a su desarrollo, siempre buscando satisfacer las necesidades, requerimientos y expectativas reales, respetando las normatividades vigentes.

## **Sector**

Los bienes económicos del Perú, incrementaron en el mes de Diciembre del año 2018 un porcentaje total de (4.73%), lo cual es muy efectivo y emprendedor para el bienestar del país. El INEI revela que dentro de los 12 meses calendario de dicho año, se incrementó la economía por el sector de servicios.

## **Panorama Local**

La agencia **Tecnosur S.A**, cumple con todos los procesos operativos de agenciamiento aduanero, al retirar la mercancía del cliente que se encuentra en el puerto o aeropuerto hasta que llegue al almacén del cliente, si los procesos operativos se complementan con la calidad de servicio, el negocio tendría potencial en su rubro y aumento en productividad, en lo económico, nuevos clientes, rapidez en gestionar la operatividad aduanera, satisfacción a sus clientes, recomendaciones, confiabilidad y seguridad.

Para lograr determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el proceso operativo en la agencia de aduana Tecnosur, primero se debe de conocer y estudiar si las áreas críticas que están realizando en el proceso operativo se lleve a cabo sus funciones en completo orden y control para realizar el agenciamiento aduanero.

La agencia de aduana Tecnosur, brinda servicios de agenciamiento aduanero y transporte de carga por carretera, el área operativa de la empresa es la más importante ya que dentro del área se realizan los procesos que le dan valor al servicio, en la cual se realizan diferentes funciones como; la recepción de la documentación (proforma, facturas, Awbs, Bls, certificados, packing, etc), trámites aduaneros como (recojos de Bls, recojos de guías aéreas, vistos buenos, permisos, Senasa, etc.).

Llenado de las Dams de importación o exportación en el sistema SCE SINTAD programa de comercio exterior seguido del retiro de la mercancía del puerto o almacén para que llegue a su destino final que es el cliente y por último se realiza la facturación y la liquidación de los gastos que se realizó en el agenciamiento aduanero por cada despacho de importación o exportación.

El consumidor tiene la alternativa de solicitar o no nuestro servicio de agenciamiento y de transporte, por ello debemos de satisfacer sus necesidades al realizar el despacho aduanero y para lograr esto se debe fomentar una buena relación entre los empleados y los clientes. Es fundamental en todo negocio ya sea de cualquier sector, brindar satisfacción, confiabilidad, accesibilidad, seguridad, garantía y facilitación a los clientes, todo ello genera que la empresa sea reconocida por su excelente servicio y sus procedimientos dentro del área debe de ser oportuno.

El proceso operativo que ejerce la agencia de aduana, guarda relación con la calidad de servicio, ya que si consideramos estos dos factores importantes, lleva a que los clientes se sientan complacidos y dispuestos a continuar trabajando con la empresa, en nuestro caso como agencia de aduana, el cliente lo que realmente desea es que su carga ya sea importación o exportación salga el mismo día que se enumere la Dam, en el tiempo y lugar acordado, el procedimiento donde se lleva a cabo esta operación aduanera es en el área operativa.

En el área operativa, notificar y realizar la asistencia es de gran importancia ya que, sin ello, el cliente se sentiría en desagrado con la empresa y no nos darían nuevos despachos para realizar el trámite de agenciamiento aduanero, esto llevaría a que los clientes se quejen del mal servicio, de la impuntualidad y de la irresponsabilidad.

Hoy en día hay muchas empresas la cual compite por obtener más clientes y hacen lo imposible por tenerlos como, por ejemplo; disminuyen sus costos en comisión, en producción, en transporte, logística pero lo que no toman en cuenta, es la prestación en calidad que tienen que ofrecer a sus clientes. Por ello es de suma importancia ya que es el soporte de toda operatividad aduanera.

La agencia de aduana TECNOSUR S.A. brinda servicios de agenciamiento de aduana bajo los alineamientos de la Norma y Estándares BASC, para lo cual cuenta con procedimientos definidos y personal comprometido con la seguridad, están orientados a la prevención de actividades relacionadas al tráfico ilícito de drogas, contrabando, lavado de activos, etc. y a la mejora de su Sistema basado en Seguridad y Control. Certificada por la empresa SINTAD, autoriza el uso del Software de Comercio exterior (SCE) con licencia N°SCE-026.

La empresa ofrece agenciamiento personalizado, relacionado en; trámites de importación y exportación, regímenes aduaneros temporales suspensivos y transporte. La agencia de aduana tiene actualmente 18 clientes, las cuales realizan exportaciones e importaciones, la empresa cuenta con un tráiler de 40 pies para llevar el contenedor al puerto o almacén del cliente y un furgón para transportar la mercancía que ingresa y sale del almacén temporal de aduanas.

### **Contraste**

Las empresas Transmeridian, Agunsa y la agencia de aduana Tecnosur, es notable ya que las primeras empresas mencionadas cuentan con procesos, manuales y estándares de calidad, la cual permite progreso prolongado en las ocupaciones, a diferencia de Tecnosur que pueden llevar a cabo las operaciones aduaneras, administrativos y gerenciales, pero aún no ha logrado una adecuada gestión de procesos.

**La averiguación se sostiene como problema general determinar ¿Cómo influye la calidad de servicio en el proceso operativo en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019?**

## **1.2. Trabajos Previos.**

### **1.2.1 A nivel Internacional**

**Romero, A., Álvarez, G., Álvarez, S. (2018).**

Las organizaciones triunfantes, han integrado la calidad como un método de oposición, gracias a ello los usuarios quedan muy satisfechos por el buen servicio. La satisfacción de los usuarios es como un compromiso para toda organización, ya que destaca en la reputación de la aprobación del mercado. Determinar la satisfacción es muy importante para toda organización ya se de cualquier rubro o tamaño, los usuarios son los que deciden si el servicio o producto los satisface. **Los resultados coeficiente de alfa de Cronbach 0.876, no experimental- transversal, cuantitativo y su nivel descriptivo CORRELACIONal.**

**Rodríguez, B. (2018).**

El registro de las empresas certificadas será en la modalidad de OEA, en el caso de los agentes de aduana, obtendrán beneficios y facilidades para su proceso aduanero, ya sea en tema logístico, transporte, carga, contenedores, puerto, etc. Habrá menos riesgo en la cadena Logística y aduanas en general, reducción de multas, manejo fácil en las operaciones aduaneras, las agencias de aduana pueden obtener el certificado y podrán realizar sus operaciones de importación, exportación sin inconvenientes como la demora para el retiro de carga, documentos pendientes que se encuentran en las instalaciones de la Sunat,



**Dos Santos, M. (2016).**

Las organizaciones distinguen el valor de un usuario muy satisfecho, pues los clientes tienen actitud positiva, realizan compras constantes, son fieles, dicho esto, la organización generaría producción alta ya que con la entrega y dedicación los usuarios percibirán la calidad que se cumple en los establecimientos, la calidad es lo primordial en todo negocio ya sea de cualquier giro o tamaño, junto a ello está la satisfacción. **Alfa de Cronbach 0.886, con nivel de significancia 0.000.**

**Espinoza, W. (2018).**

El manejo de la segmentación accede a ofrecer una combinación comercial para todos los tipos de consumidores que existen en el mercado comercial, brindando la función de los cuatro p, la satisfacción del cliente lleva que las organizaciones deben de brindar, cordialidad, respeto, calidad, apoyo y solución a todos los inconvenientes que puedan tener los clientes, estudiar la segmentación del mercado comercial hará posible que facilite los requerimientos de los usuarios tan exigentes. **Este estudio es exploratorio** ya que pretenden darnos una visión general de una realidad, es **descriptivo** ya que detalla los resultados del estudio.

**Altuntas, C., Okan, T. (2016).**

Los servicios logísticos indagan sobre los costos, los proveedores, usuarios, procedimientos, pero en lo que en realidad se enfocan son en las expectativas del usuario potencial. Adaptando una encuesta e implementando la calidad a los proveedores de servicio logístico con ello generara la expectativa, lo cual es un valor agregado a los servicios estándares.

**Reyes, O. (2018).**

La sugerencia para acrecentar la eficiencia en la gestión aduanera es de allanar del comercio exterior que la Sunat/aduanas contribuya con la disolución de los inconvenientes, la facilitación documentaria hace que los tramites, documentos expedientes, se puedan agilizar y también se puedan reducir los tiempos de entregan de la mercancía al cliente final. **Los resultados coeficiente de alfa de Cronbach 0.930, cuenta con un nivel de significación 0.002.**

**Matsumoto, R. (2014).**

Actualmente los compradores son más exigentes, para emplear todas sus expectativas, es muy importante conocer sus requerimientos. El modelo Servqual, en las organizaciones, da a conocer que áreas están en un proceso que no agiliza la producción, también permite realizar cambios de mejora y así retribuir la imposición de los compradores. Las expectativas del consumidor tienen un valor importante ya que deciden si consumen o no el producto que les brinda la empresa. **El resultado de fiabilidad, de los 44 ítems fue de 0,924 Alfa de Cronbach.**

**Reyes, O., Palos, M., Martínez, A. (2018).**

Las aduanas aéreas o marítimas, no están acotadas a la recaudación de impuestos, las aduanas brindan la labor gubernamental, como la facilitación del comercio para los agentes de aduana, transporte, logísticos, importadores. La fiscalización contribuirá a mejorar la gestión de aduana.

## 1.2.2. A nivel Nacional

### **Casimiro, B. (2018).**

El análisis elaborado en la Universidad Cesar Vallejo- Lima (Tesis para obtener el título de Gestión Pública). Precisa; la calidad del servicio aérea y postal es diferente a la aduana aérea en la importación o exportación, la diferencia está en los envíos de entrega de rápida y el precio por el servicio, la aduana postal brinda servicios por medio de Serpost. Objetivo, determinar si existe diferencia entre la Aérea y Postal y su calidad de servicio. Los **resultados indicaron una confiabilidad de Alpha de Cronbach 0.923, significancia de 0.000**. Se llegó a la conclusión que si existe diferencias en costos y envíos rápidos.

### **Cénez, M. (2017).**

El análisis elaborado en la Universidad San Ignacio de Loyola (Tesis para obtener el título de Ingeniero Comercial ). Precisa; aplicando el uso del análisis de causas, se podrá entregar los productos a tiempo y sin inconveniente, con ello se tendría su producto en día indicado sin retrasos por caudas de su logística. Objetivo, cuantificar el grado de mejora en el cumplimiento de envíos implementando el proyecto de mejora en la organización de metalmecánica. **Los Resultados de Prueba de Confiabilidad arrojaron 0.969, su nivel de significancia de 0.000., diseño no experimental, cuantitativa**. En conclusión, se verificaron los tiempos muertos y se procedió a enriquecer los áreas de entrega y requerimientos.

**Miranda (2017).**

El análisis elaborado en la Universidad Continental. (Tesis para obtener título Licenciado en Administración). Precisa; la calidad es un factor muy importante en todos los sectores de servicio de comercio. Objetivo delimitar el nexo de la prestación y la satisfacción. **Los resultados indicaron 0.920, nivel de significancia de 0.000., enfoque cuantitativo, no experimental.** En conclusión, la calidad de la prestación está ligada en la percepción del cliente.

**Cabrera, Morante Y Pacherres (2016).**

El análisis elaborado en la Universidad Inca Garcilaso De La Vega (tesis para obtener título licenciado en administración de empresas). Precisa; la destreza debe de llegar al punto en el que el cliente obtenga la confianza necesaria para fidelizarse. Su objetivo es determinar la incidencia de los beneficios para mejorar la satisfacción de los consumidores. **Su coeficiente de correlación fue de 0.988, significancia .0000. Tipo aplicada, no experimental.** En conclusión, el beneficio deriva de los canales alternativos.

**Bascones, J. (2017).**

La facilitación del comercio exterior otorga beneficios para los agentes de aduana y organizaciones que se relacionan directamente con el comercio exterior. Existen procedimientos, disposiciones, facilidades ya acciones de control aduanero para que el flujo de este sea legítimo con las fronteras de nuestro país. La facilitación, busca simplificar procesos documentarios y operativos haciéndolos amigables.

### 1.3. Teorías Relacionadas al tema

#### 1.3.1. Variable Independiente: Calidad De Servicio

**Izaguirre (2014).** Nos define así:

Un comprador satisfecho y feliz puede generar productividad en la empresa ya que gracias a ello el cliente puede fidelizarse, recomendar a sus familiares del buen servicio o calidad que les otorguen. La confiabilidad debe de ejercer desde que el cliente realiza la primera compra, pues ello hará que se relacionen de manera amigable y respetuosa. La calidad tiene relación al satisfacer la necesidad del consumidor (p.6).

Si conseguimos que el usuario se sienta a gusto con nuestros servicios, se retire contento y satisfecho con ganas de volver a comprar o prestar servicios, significa que se le brinda de manera oportuna y eficiente nuestro servicio al consumidor.

**Oliver, R. (2014).** Nos define así:

El regocijo es un merecimiento lo cual en conjunto con la familiaridad del comprador fiel, dicho esto el mismo gravita en la maestría de comprar o consumir la mercancía, el cliente solicita calidad, confiabilidad y satisfacción al obtener el producto o servicio por ello es muy importante visualizar, analizar el comercio (p.12).

Para satisfacer al cliente, el servicio o producto debe de cumplir con las expectativas del consumidor, claro está brindarles la atención personalizada para los compradores y que se sientan satisfechos y cómodos al realizar la compra del producto.

**Huertas, R., Domínguez, R. (2015).** Nos define así:

La calidad es primordial para toda organización en la cual brinde sus productos o servicios, el cliente reconocerá si en realidad la empresa labora de manera óptima, eficaz y ordenada. (p. 8).

La calidad es como si fuera un sello de garantía y de confiabilidad, para los consumidores y clientes es muy importante tener en cuenta que cualquier organización ya sea de diferente rubro tenga en cuenta la calidad en el servicio.

**Guadalupe, J. (2017).**

La facilitación aduanera en las agencias de aduana reducirá los precios y tiempos de procesos aduaneros de todos los regímenes, como la importación, exportación, la simplificada, operaciones varias.

**Arellano, H. (2017).**

La accesibilidad dentro de toda organización obtiene ventajas ya que esto permite realizar la labor más fácil y sin trabas, como acceder a documentos, cartas, catálogos y permisos para poder proceder con los requerimientos del cliente. La ventaja competitiva es como sobreponerse entre otras empresas, brindando calidad a los consumidores tan exigentes, la empresa puede innovar y mantenerse como líder en el mercado, siempre y cuando tenga una característica diferente a las otras.

**Torres, M. (2015).**

Los servicios en general, es tan antigua, así como la civilización, desde por lo tanto se han manifestados diferentes planteamientos para contrastar o medir la calidad del servicio o como brindar a los consumidores un servicio a la medida. Es importante indagar las perspectivas como por ejemplo las percepciones.

### **1.3.2. Variable Dependiente: Proceso operativo**

**Burgos, A. (2016).** Nos define así:

Los agentes de aduana deben de adaptar un control interno, en la cual se pueda permitir identificar el estado del servicio antes, durante y después. Implementar procedimientos en las áreas críticas como, el área de operaciones y despacho, con el manual se podrá observar la gestión de cómo se está manejando todo el proceso operativo y poner fin a las problemáticas. Esto no debe de afectar al cliente final, las empresas en general deben de adquirir sus manuales de procedimientos y reglamentos, manteniéndolos actualizados (p.26)

En las agencias de aduana, el área en la cual se basa todo el agenciamiento y servicio es en el proceso operativo, es ahí donde se desarrollan las actividades del comercio exterior (incoterms, plazos, costos, transporte, proyectos, seguros, contratos, etc.) el objetivo es ofrecer un buen servicio y procedimientos en función al agenciamiento aduanero al cliente, satisfaciendo sus necesidades y cumpliendo con sus requerimientos.

**Castellanos, A. (2017).** Nos define así:

La facilitación documentaria hace un mejor proceso logístico, el objetivo está en satisfacer la demanda, al consumidor y esto verá reflejado en el servicio. Como ejemplo los documentos deben de enviarse con facilidades para proceder con la operación aduanera. (p.26)

En las agencias de aduana la logística consta del transporte y el almacén, el cliente satisfecho puede ser fiel a la organización, esto beneficiará a la empresa y mantendrá su productividad, la logística es importante en toda organización ya que conecta con el proceso operativo.

**Sánchez, S. (2015)**

Para las operaciones de importación y exportación, con gran volumen tiene que CORRELACIONAR con el comercio electrónico y sus facilidades tal como, precios justos portuarios, facilidades de comercio como menos trabas arancelarias, demora en la estiba, permisos para recibir la carga en los puertos o aeropuertos. La aduana debe de cumplir su rol como facilitador e el comercio internacional.

**Parra, R. (2018).**

Es muy importante que el cliente usuario tenga una buena percepción de la organización, por ello es necesario trabajar en los buenos tratos hacia los clientes usuarios, los empleados deben ser puntuales, respetuosos, responsables, para que el cliente usuario siempre tenga una buena impresión. Los empleados felices hacen clientes satisfechos y felices. Invertir en la satisfacción laboral, como por ejemplo compensar a los empleados.

**Linklater, D., & Osterling, O. (2016).**

La facilitación es importante para nuestra competitividad del comercio exterior, las operaciones portuarias del comercio exterior, solicitan infinidad de documentos, requisitos, y procedimientos en las fronteras, todo ello hace que las empresas no participen en el comercio de manera leal y fácil, en general las medidas de facilitación, tienen como misión simplificar y acceder libre despacho aduanero.



**Fuenzalida, D., Valenzuela, B., Corvalan, A. (2018).**

En América Latina, se emplean diversas documentaciones para realizar la exportación e importación, existen en los servicios logísticos, transbordo, transporte, los procesos aduaneros, la infraestructura de los puertos y aeropuertos, la mal atención brindada por los agentes de la aduana y todas las instituciones públicas. La facilitación hoy en día genera beneficios para las empresas como la agencia de aduana y empresas proveedores de los clientes que importan o exportan, además existen facilidades en el comercio electrónico.

## **1.4. Formulación del Problema**

### **1.4.1 Problema General**

¿Cómo influye la calidad de servicio en el proceso operativo en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019?

### **1.4.2 Problemas Específicos**

- 1.** ¿Cómo influye la calidad de servicio con la facilitación en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019?
- 2.** ¿Cómo influye la calidad de servicio con el beneficio en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019?
- 3.** ¿Cómo influye la reducción de plazos con la calidad de servicio en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019?

## **1.5. Justificación del estudio**

Mejorar los procedimientos operativos y hacer que los usuarios se sientan a gusto al trabajar con la empresa, que se sientan satisfechos, con seguridad y confianza al permitir que la agencia de aduana se encargue de hacer todo el proceso de agenciamiento aduanero sin inconvenientes, retrasos al retirar su carga del almacén.

Los resultados se utilizarán en la empresa para manejar bien las áreas en situación crítica.

### **Teórico:**

Se llegó a mostrar la problemática y la solución para que la agencia de aduana lleve a cabo un procedimiento firme, sin demoras, con la calidad de servicio en el proceso operativo, con ello los consumidores del servicio se sentirán satisfechos de los servicios de agenciamiento que brinda dicha empresa.

### **Metodológico:**

Mejorar la calidad de servicio en el proceso operativo en Tecnosur, donde se gestiona los procedimientos aduaneros, esta estrategia servirá para que los clientes no tengan inconvenientes al recibir su carga sin retraso alguno. Al tener la confianza y seguridad de los clientes, habrá un ambiente laboral positivo y crecerá la productividad

### **Práctico:**

El presente estudio de investigación se dio a conocer el problema de la empresa y se llegó a revelar dicho inconveniente en el área operativa, la estrategia que se debe de plantear en la empresa es la calidad del servicio que se debe apreciar en el área operativa.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

La calidad de servicio influye en el proceso operativo en la agencia de Aduana Tecnosur S.A. 2019

### **1.6.2 Hipótesis Específicas**

1. La calidad de servicio influye en la facilitación en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019
2. La calidad de servicio influye en el beneficio en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019
3. La calidad de servicio influye en la reducción de plazo en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019

## **1.7. Objetivo**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la influencia de la calidad de servicio en el proceso operativo en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

1. Determinar la influencia de la calidad de servicio con la facilitación en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019
2. Determinar la influencia de la calidad de servicio con el beneficio en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019
3. Determinar la influencia de la calidad de servicio con la reducción de plazos en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de investigación

#### **Enfoque de Investigación**

**CUANTITATIVA**, el autor Hernández et al. (2014). Se encauza en toda la presencia que se puedan revelar numéricamente, plasmando los resultados. (p.4)

#### **Método de Investigación**

**HIPOTÉTICO DEDUCTIVO**, según el autor Bernal, C. (2016). Empieza con la enunciación de la hipótesis y de los resultados se podrán corroborar si pueden ser negados como afirmados, finalmente se pueden elaborar las conclusiones que luego se pueden disentir con los hechos (p.60).

#### **Tipo de investigación**

Modelo de estudio **APLICADA**. Baena (2014) nos indica: “La investigación aplicada tiene como objetivo [...] aportar hechos nuevos que sean útiles y estimables para la teoría” (p.11).

#### **Nivel de investigación**

**EXPLICATIVO- CAUSAL**. el autor Hernández et al. (2014). Diagnostica por qué dos o más variables se alternan (p.95).

#### **Diseño de investigación**

**NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL**. Según el autor, Hernández et al (2014), el no experimental, es cuando no se alteran las variables, sino que se trabaja con lo que se halla alrededor a través de la observación (p.152). Transversal recoge los datos en un segundo, su misión es ilustrar variables (p.154)

## **2.2. Operacionalización de Variables**

**Calidad de Servicio:** Se han empleado los siguientes indicadores: confiabilidad, satisfacción, accesibilidad.

**Proceso operativo:** Se han empleado los siguientes indicadores: facilitación, beneficios, reducción de plazos.

### **Variable Independiente: Calidad de Servicio**

Según Huertas, R., Domínguez, R. (2015). El juicio global del comprador vinculado al oficio que inicia de las expectativas de los usuarios sobre el y la idea sobre el desempeño del servicio recibido. (p. 44).

#### **Dimensión 1: Confiabilidad**

Según Izaguirre (2014). Los estándares de calidad en la organización hacen que los clientes sean fieles, recomienden a sus amistades, compras frecuentes y que sean duraderos, esto lleva a que el usuario termine satisfecho, la confiabilidad es primordial ante todo ya que esto permite tener conexión con el empleado y cliente (p.29).

#### **Indicador 1: Calidad de Servicio**

Según Huertas, R., Domínguez, R. (2015). Un proceso de mejora continua que satisface al comprador, la calidad es primordial para toda organización en la cual brinde sus productos o servicios, el cliente reconocerá si en realidad la empresa labora de manera óptima, eficaz y ordenada (p. 8).

#### **Dimensión 2: Satisfacción**

Según Poll y Boekhorst (2014). La satisfacción trata de evaluar en qué medida un servicio puede satisfacer las necesidades del comprador y brindarle un servicio excelente (p.85).

### **Indicador 1: Satisfacción**

Según Romero, A., Álvarez, G., Álvarez, S. (2018). La satisfacción de los usuarios es como un compromiso para toda organización, ya que destaca en la reputación de la aprobación del mercado. Determinar la satisfacción es muy importante para toda organización ya sea de cualquier rubro o tamaño, los usuarios son los que deciden si el servicio o producto los satisface.

### **Indicador 2: Expectativa**

Según Altuntas, C., Okan, T. (2016). Los servicios logísticos indagan sobre los costos, los proveedores, usuarios, procedimientos, pero en lo que en realidad se enfocan son en las expectativas del usuario potencial, por ello, el trabajo debe de satisfacer todas las necesidades del usuario lo cual debe de cumplir con todos los requisitos.

### **Indicador 3: Calidad de Servicio**

Según Casimiro, B. (2018). Define que la calidad del servicio aérea y postal es diferente a la aduana aérea en la importación o exportación, la diferencia está en los envíos de entrega de rápida y el precio por el servicio, la aduana postal brinda servicios por medio de Serpost. (p. 44).

### **Dimensión 3: Accesibilidad**

Según Arellano, H. (2017). Los usuarios acreditados pueden acceder a la información de una manera factible, puedan obtener el formato apropiado en el intervalo exacto para satisfacer sus necesidades.

#### **Indicador 1: Accesibilidad**

Según Arellano, H. (2017). Los usuarios acreditados pueden acceder a la información de una manera factible, puedan obtener el formato apropiado en el intervalo exacto para satisfacer sus necesidades.

## **Variable Dependiente: Proceso Operativo**

Según Burgo, A. (2016). Los agentes de aduana deben de adaptar un control interno, en la cual se pueda permitir identificar la situación del servicio antes, durante y después. Implementar procedimientos en las áreas críticas como, el área de operaciones y despacho, con el manual se podrá observar la gestión de cómo se está manejando todo el proceso operativo y poner fin a las problemáticas (p.26).

### **Dimensión 1: Facilitación**

Según Reyes, O. (2018). La sugerencia para acrecentar la eficiencia en la gestión aduanera es la facilitación que la aduana contribuye al resultado de los inconvenientes, la facilitación documentaria hace que los tramites, documentos expedientes, se puedan agilizar y también se puedan reducir los tiempos de entregan de la mercancía al cliente final.

#### **Indicador 1: Facilitación**

Según Reyes, O. (2018). La sugerencia para acrecentar la eficiencia en la gestión aduanera es la facilitación que la aduana contribuye al resultado de los inconvenientes, la facilitación documentaria hace que los tramites, documentos expedientes, se puedan agilizar y también se puedan reducir los tiempos de entregan de la mercancía al cliente final.

### **Dimensión 2: Beneficio**

Según Cabrera, Morante Y Pacherras (2016). La experiencia debe llegar al punto en que el cliente se enfatiza con la confianza, con ello la empresa se beneficia ya que el cliente es fiel y habrá más productividad.

#### **Indicador 1: Beneficio**

Según Venturin Piacentini, R., Haus Montes, S., Luiz Rahmeier, F., & Santos Vidal, G. L. (2018). Es la ocupación que habitualmente efectúa como enlace entre las fuentes de aprovisionamiento, suministro y el consumidor.

### **Dimensión 3: Reducción de plazo**

Según OCDE/OMC. (2016). La reducción de los costos y la reducción de plazos, hace que genere beneficios en la empresa y del comprador ya que no hay gastos de almacén, genera satisfacción al cliente al tener a tiempo su mercancía en su almacén.

#### **Indicador 1: Calidad**

Según Dos Santos, M. (2016). Las organizaciones perciben el valor de un consumidor muy satisfecho, pues los clientes tienen actitud positiva, realizan compras repetitivas, son fieles, la satisfacción tiene autoridad positiva y directa sobre la intención de recomendar el servicio.



## Matriz Operacional de la Variable Calidad de servicio

Variables	Conceptos	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	
<p style="text-align: center;"><b>Calidad de Servicio</b></p>	<p>Según Huertas, R., Domínguez, R.(2015). satisface al comprador, la calidad es primordial para toda organización en la cual brinde sus productos o servicios, el cliente reconocerá si en realidad la empresa labora de manera óptima, eficaz y ordenada. (p. 8)</p>	<p>La variable independiente se mide través de un cuestionario que contiene 10 interrogantes donde se tienen en cuenta los indicadores para la realización de ello.</p>	<p><b>Confiabilidad</b></p>	<p><b>Calidad De Servicio</b></p>	<p>Según Hernández et al. (2014):</p> <p style="text-align: center;">ORDINAL</p> <p>Mantienen un orden de mayor a menor (p.215)</p> <p style="text-align: center;">INTERVALOS</p> <p>Se establecen intervalos iguales en la medición (p.216)</p>	
			<p><b>Satisfacción</b></p>	<p><b>Satisfacción</b></p>		<p><b>Expectativa</b></p>
				<p><b>Calidad De Servicio</b></p>		
			<p><b>Accesibilidad</b></p>	<p><b>Accesibilidad</b></p>		

## Matriz Operacional de la Variable Proceso Operativo

<b>Variables</b>	<b>Conceptos</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
<b>Proceso Operativo</b>	Silva, M. (2015). Labor determinada para fin de apoyar al área, el proceso de la operatividad es encomendada por la persona, hacer algo útil para la organización. (p.28)	La variable dependiente se mide través de un cuestionario que contiene 10 ítems donde se tienen en cuenta los indicadores para la realización de	<b>Facilitación</b>	<b>Facilitación</b>	<p style="text-align: center;">Según Hernández et al. (2014):</p> <p style="text-align: center;">ORDINAL</p> <p>Mantienen un orden de mayor a menor (p.215)</p> <p style="text-align: center;">INTERVALOS</p> <p>Se establecen intervalos iguales en la medición (p.216)</p>
			<b>Beneficio</b>	<b>Beneficio</b>	
			<b>Reducción de plazos</b>	<b>Calidad</b>	

### 2.3. Población, Muestra y Muestreo

#### Población

Hernández et al.(2014). Todo aquel elemento que posee similitud (p.174). En esta investigación, son en total **60** empleados en el área comercial de la empresa Tecnosur S.A. la cual nos vamos a enfocar, para realizar la estimación de la muestra.

**Unidad. de análisis:** Todos los obreros de TECNOSUR S.A.

**Muestral:** **40** empleados del área de operaciones.

#### Muestra

Colectividad que detalla el numero de la población en un área representativa.

Se detalla la fórmula:

$$N = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N - 1) + Z^2PQ}$$

Muestra (n)

Nivel de confiabilidad	95%
Población (N)	<b>40</b>
Valor de distribución (Z)	1.96
Margen de error (d)	5%
Porcentaje de aceptación (P)	50%
Porcentaje de no aceptación (Q)	50%

$$N = \frac{(40)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(100-1)+(1.96)^2(0.5)(0.5)} \quad N = 36$$

Está conformado por 36 empleados.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

El método es la encuesta, elaboradas con 20 interrogantes.

### **Instrumentos de Recolección de Datos**

El cuestionario, analiza la influencia entre las variables.

En total son 20 interrogantes, 10 para la variable (Calidad de servicio) y 10 para (Proceso operativo), las preguntas están dirigidas a los empleados de la agencia de aduana Tecnosur en el área de operaciones.

## **Validez**

La investigación fue sometida a juicio de expertos, de la Escuela profesional de Administración de la UCV, se detallan a continuación:

## **Confiabilidad.**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) “La vigencia, detalla al grado en que un instrumento mide la variable que desea medir” (p.243).

**TABLA N° 01 FIABILIDAD GENERAL**

<b>Coefficiente</b>	<b>Relación</b>
<b>0.00 a +/- 0.20</b>	<b>*Muy Baja</b>
<b>-0.2 a 0.40</b>	<b>*Baja o ligera</b>
<b>0.40 a 0.60</b>	<b>*Moderada</b>
<b>0.60 a 0.80</b>	<b>*Marcada</b>
<b>0.80 a 1.00</b>	<b>*Muy Alta</b>

Se desarrollo con el sistema muy didáctico IBM-SPSS, gracias a los resultados de las encuestas que fueron en total 20 preguntas.

## VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO

TABLA N° 2

### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	36	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	36	100,0

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

La variable X independiente, es confiable, su resultado fue de 0.990; se considera muy fiable.

TABLA N° 03

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,990	10

## VARIABLE DEPENDIENTE: PROCESO OPERATIVO

TABLA N° 04

### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	36	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	36	100,0

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

La variable Y independiente, es confiable, su resultado fue de 0.989; se considera muy fiable.

TABLA N° 5

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,989	10

## VARIABLE INDEPENDIENTE “X” y VARIABLE DEPENDIENTE “Y”

**TABLA N° 6**

### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	36	100,0
Excluido a	0	,0
Total	36	100,0

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

**TABLA N° 7**

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,992	20

La variable independiente y dependiente, señala que es confiable, su resultado de 0.992, considera muy alta.

### 2.5 Método de análisis de datos

Se elaboro con el programa de IBM-SPSS: para observar la confirmación o la negación de la hipótesis.

### 2.6. Aspectos éticos

- ✚ No fueron expuestos a peligro las personas involucradas.
- ✚ Los candidatos de le empresa, no fueron obligados a realizar dicha encuesta.
- ✚ Sus datos personales fueron de privacidad para dicha investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Estadística Descriptiva Por Variable Y Dimensión

TABLA N° 8 RESULTADO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Calidad_de_servicio (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>8</b>	<b>22,2</b>	<b>22,2</b>	<b>22,2</b>
	En desacuerdo	1	2,8	2,8	25,0
	Indeciso	1	2,8	2,8	27,8
	De acuerdo	5	13,9	13,9	41,7
	<b>Completamente de acuerdo</b>	<b>21</b>	<b>58,3</b>	<b>58,3</b>	<b>100,0</b>
	Total	36	100,0	100,0	

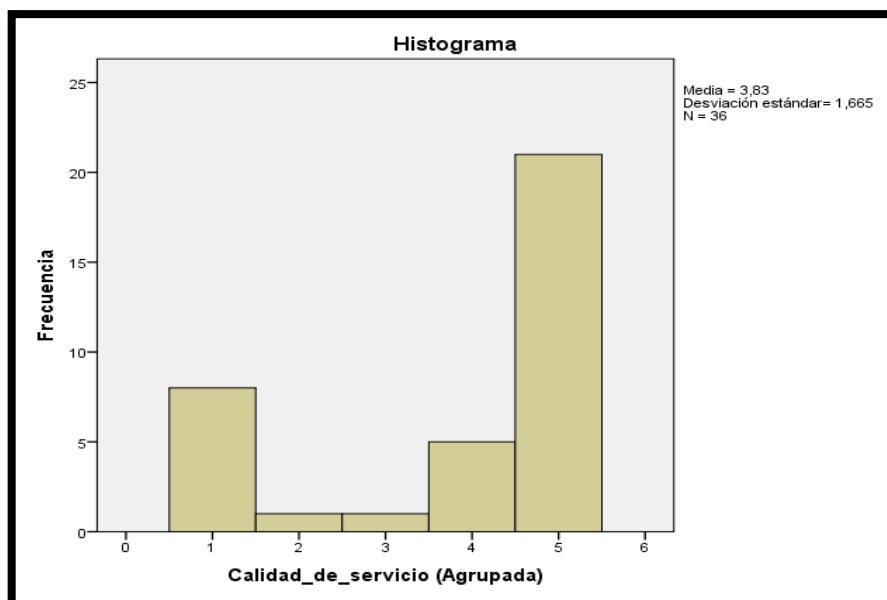


Figura 1: Nivel de la Variable: Calidad de Servicio

#### Interpretación:

En la tabla N° 8, se observan los resultados, donde se evidencia los 36 trabajadores encuestados, **21** de ellos se muestran Completamente de acuerdo con el **58.3%**, por otro lado **8** se muestran Totalmente en desacuerdo con el **22.2%**.



a) Dimensiones de variable: CALIDAD DE SERVICIO

**TABLA N° 9 RESULTADO DE LA DIMENSIÓN CONFIABILIDAD**

Confiabilidad (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Totalmente en desacuerdo	8	22,2	22,2	22,2
	<b>Indeciso</b>	<b>2</b>	<b>5,6</b>	<b>5,6</b>	<b>27,8</b>
	De acuerdo	5	13,9	13,9	41,7
	<b>Completamente de acuerdo</b>	<b>21</b>	<b>58,3</b>	<b>58,3</b>	<b>100,0</b>
	Total	36	100,0	100,0	

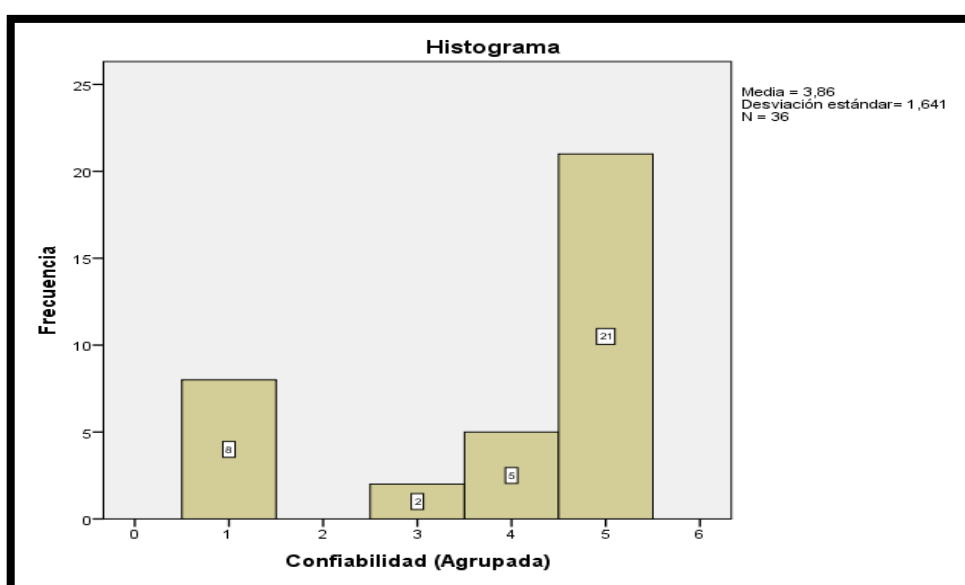


Figura 2: Nivel de la Dimensión: Confiabilidad

**Interpretación:**

En la tabla N° 9, se observan los resultados de la Dimensión: **Confiabilidad**, donde se evidencia que, de los 36 trabajadores encuestados, 21 de ellos se muestran Completamente de acuerdo con el **58.3%**, es decir la mayoría considera que la calidad en el área de operaciones, le transmite confiabilidad al cliente; por otro lado **2** se muestran de Indecisos, con el **5.6%**.

**TABLA N° 10 RESULTADO DE LA DIMENSIÓN SATISFACCIÓN**

Satisfacción (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Totalmente en desacuerdo	9	25,0	25,0	25,0
	<b>De acuerdo</b>	<b>5</b>	<b>13,9</b>	<b>13,9</b>	<b>38,9</b>
	<b>Completamente de acuerdo</b>	<b>22</b>	<b>61,1</b>	<b>61,1</b>	<b>100,0</b>
	Total	36	100,0	100,0	

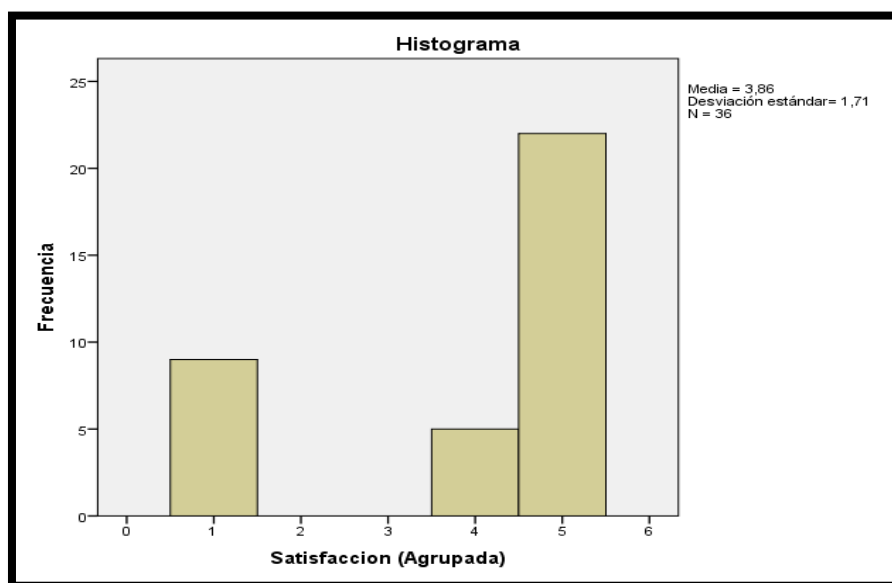


Figura 3: Nivel de la Dimensión: Satisfacción

**Interpretación:**

En la tabla N° 10, se observan los resultados de la Dimensión: **Satisfacción**, donde se evidencia que, de los 36 trabajadores encuestados, 22 de ellos se muestran Completamente de acuerdo con el **61.1%**, es decir la mayoría considera que brindan un óptimo servicio de calidad en el área operativa, en la cual pueda satisfacer al cliente; por otro lado **5** se muestran de acuerdo, con el **13.9%**

**TABLA N° 11 RESULTADO DE LA DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD**

Accesibilidad (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Totalmente en desacuerdo	11	30,6	30,6	30,6
	<b>De acuerdo</b>	<b>4</b>	<b>11,1</b>	<b>11,1</b>	<b>41,7</b>
	<b>Completamente de acuerdo</b>	<b>21</b>	<b>58,3</b>	<b>58,3</b>	<b>100,0</b>
	Total	36	100,0	100,0	

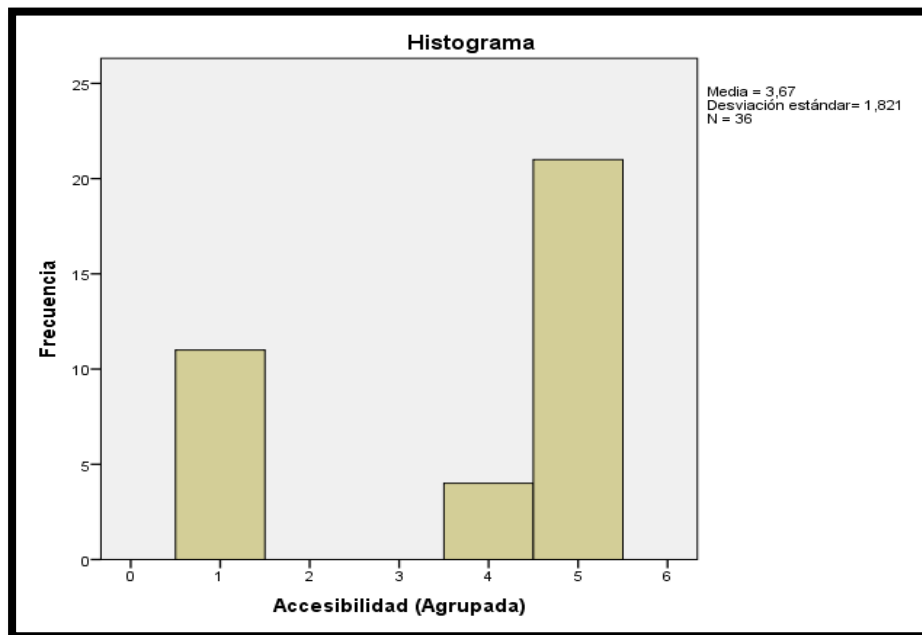


Figura 4: Nivel de la Dimensión: Accesibilidad

**Interpretación:**

En la tabla N° 11, se observan los resultados de la Dimensión: **Accesibilidad**, donde se evidencia que, de los 36 trabajadores encuestados, 21 de ellos se muestran Completamente de acuerdo con el **58.3%**, es decir la mayoría considera que al tener accesibilidad documentaria se retiren a tiempo la carga del cliente, por otro lado **4** se muestran de acuerdo con el **11.1%**.

b) Dimensiones de variable: PROCESO OPERATIVO

TABLA N° 12 RESULTADO DE LA VARIABLE PROCESO OPERATIVO

Proceso_operativo (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Totalmente en desacuerdo	10	27,8	27,8	27,8
	<b>Indeciso</b>	<b>1</b>	<b>2,8</b>	<b>2,8</b>	<b>30,6</b>
	De acuerdo	4	11,1	11,1	41,7
	<b>Completamente de acuerdo</b>	<b>21</b>	<b>58,3</b>	<b>58,3</b>	<b>100,0</b>
	Total	36	100,0	100,0	

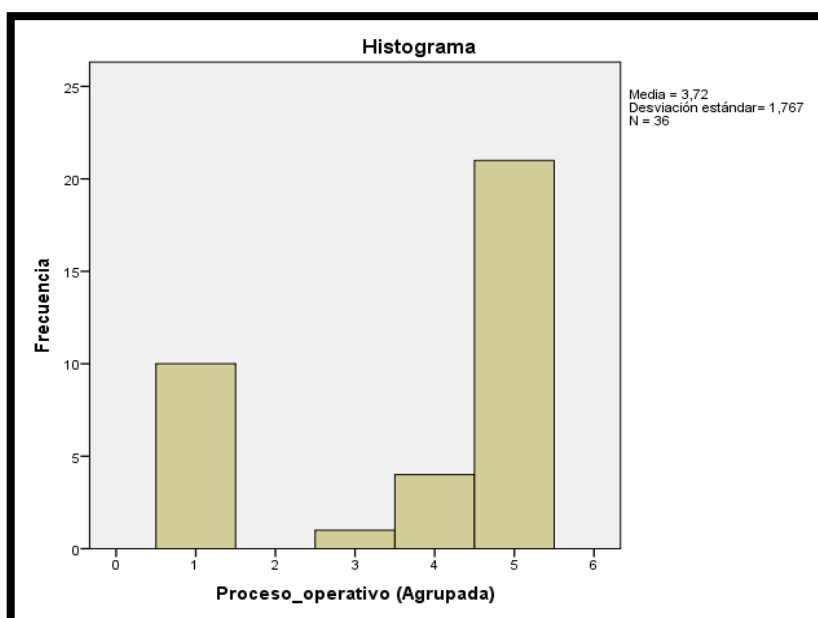


Figura 5: Nivel de Variable: Proceso Operativo

**Interpretación:**

En la tabla N° 12, se observan los resultados de la variable **Proceso Operativo** donde se evidencia que los 36 trabajadores encuestados, **21** de ellos se muestran Completamente de acuerdo con el **58.3%**, por otro lado **1** se muestra Indeciso con el **2.8%**.

**TABLA N° 13 RESULTADO DE LA DIMENSIÓN FACILITACIÓN**

<b>Facilitación (Agrupada)</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	Totalmente en desacuerdo	10	27,8	27,8	27,8
	<b>En desacuerdo</b>	<b>1</b>	<b>2,8</b>	<b>2,8</b>	<b>30,6</b>
	De acuerdo	7	19,4	19,4	50,0
	<b>Completamente de acuerdo</b>	<b>18</b>	<b>50,0</b>	<b>50,0</b>	<b>100,0</b>
	Total	36	100,0	100,0	

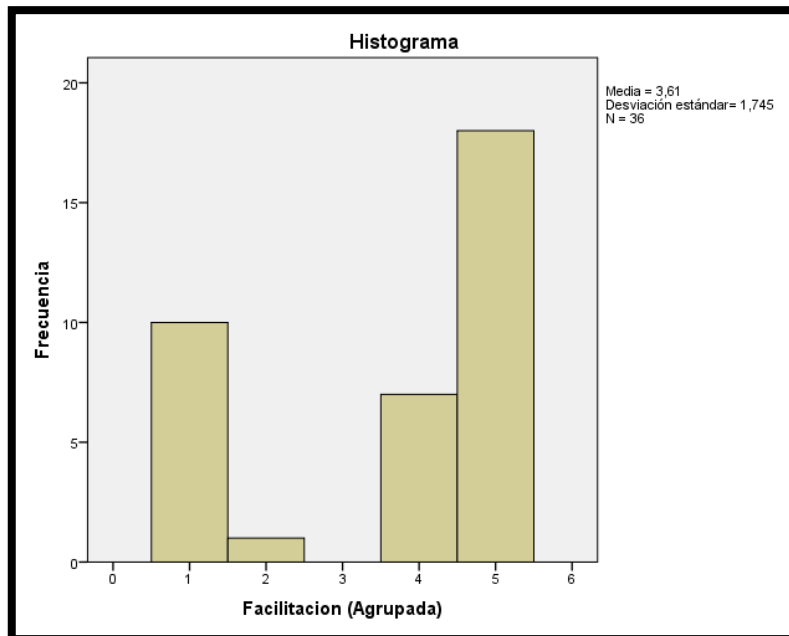


Figura 6: Nivel de la Dimensión: Facilitación

**Interpretación:**

En la tabla N° 13, se observan los resultados de la Dimensión: **Facilitación** donde se evidencia que de los 36 trabajadores encuestados, **18** de ellos se muestran Completamente de acuerdo con el **50.0%**, es decir la mayoría considera que al facilitar el servicio con prontitud, se solucione las inSatisfacciones del cliente, por otro lado **1** se muestra en desacuerdo con el **2.8%**.

**TABLA N° 14 RESULTADO DE LA DIMENSIÓN BENEFICIO**

<b>Beneficios (Agrupada)</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	Totalmente en desacuerdo	10	27,8	27,8	27,8
	<b>Indeciso</b>	<b>1</b>	<b>2,8</b>	<b>2,8</b>	<b>30,6</b>
	De acuerdo	5	13,9	13,9	44,4
	<b>Completamente de acuerdo</b>	<b>20</b>	<b>55,6</b>	<b>55,6</b>	<b>100,0</b>
	Total	36	100,0	100,0	

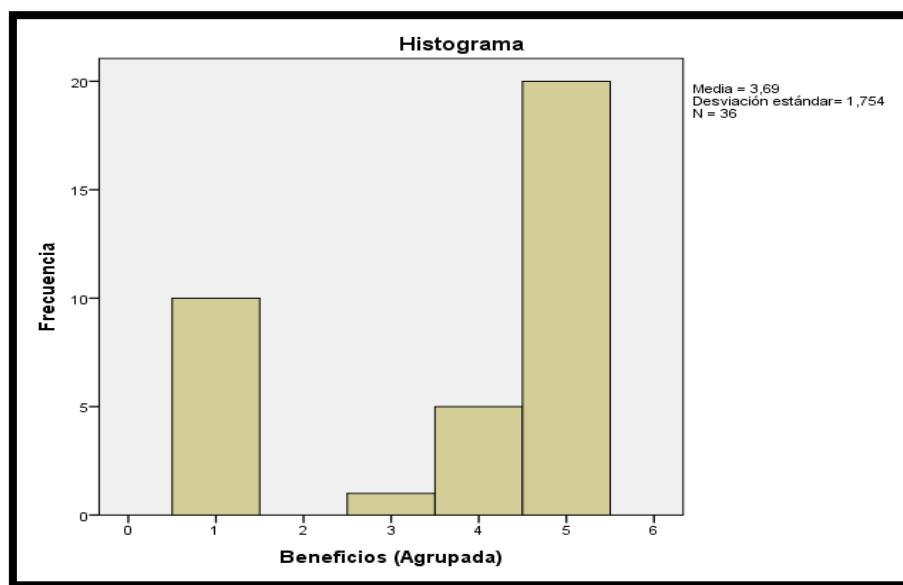


Figura 7: Nivel de la Dimensión: Beneficio

**Interpretación:**

En la tabla N° 14, se observan los resultados de la Dimensión: **Beneficio**, donde se evidencia que, de los 36 trabajadores encuestados, **20** de ellos se muestran Completamente de acuerdo con el **55.6%**, es decir la mayoría considera que la atención personalizada hacia los clientes beneficiara a la empresa, por otro lado **1** se muestra Indeciso con el **2.8%**.

**TABLA N° 15 RESULTADO DE LA DIMENSIÓN REDUCCIÓN DE PLAZO**

Reducción_de_plazo (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	27,8	27,8	27,8
	<b>Indeciso</b>	<b>1</b>	<b>2,8</b>	<b>2,8</b>	<b>30,6</b>
	De acuerdo	5	13,9	13,9	44,4
	<b>Completamente de acuerdo</b>	<b>20</b>	<b>55,6</b>	<b>55,6</b>	<b>100,0</b>
	Total	36	100,0	100,0	

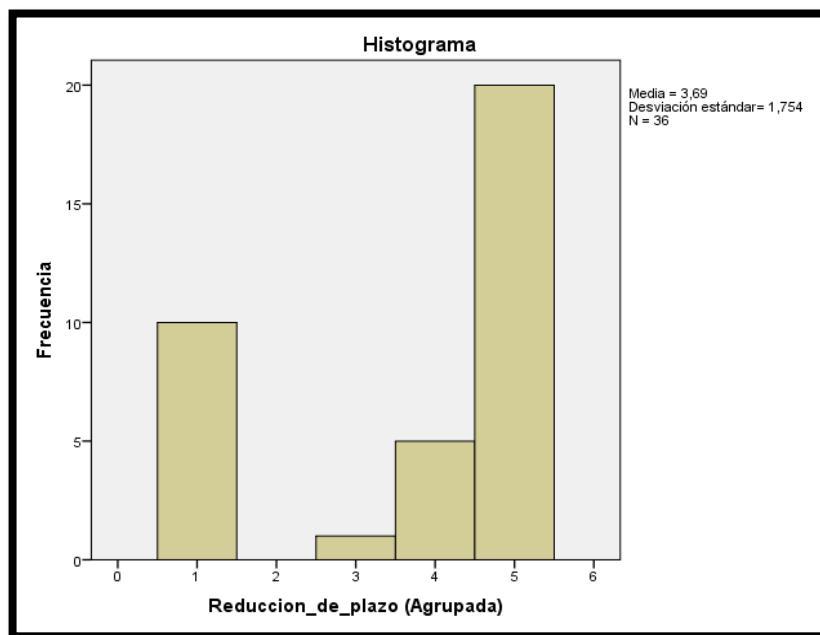


Figura 8: Nivel de la Dimensión: Reducción de plazo

**Interpretación:**

En la tabla N° 15, la Dimensión: **Reducción de Plazo**, donde se evidencia que de los 36 trabajadores encuestados, **20** de ellos se Completamente de acuerdo con el **55.6%**, es decir la mayoría consideran que manteniendo una buena relación comercial con los operadores del comercio exterior, se puedan reducir los plazos para la entrega de la carga del cliente, por otro lado **1** se muestra de acuerdo con el **2.8%**.

### 3.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Hernández et al (2014, p.307). La regresión lineal, es adecuada para compensar el grado de las s influencias de una variable a través  $r$  de Pearson.

La correlación de Pearson identifica el enlace entre dos o más variables, (Hernández et al., 2014, p.304).

Bernal, C. (2016), el cuadrado de coeficiente de correlación es el cual nos detalla el grado de modificación entre una y otra (p.219).

La prueba de Anova, Moreno, E. (2008). Si el resultado, es mínimo a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se accede la hipótesis de investigación (p. 178)

Moreno, E. (2008, p.179). Los coeficientes, indican el valor desarrollado de la importancia de cada ecuación de regresión.



### 3.3. PRUEBA DE INFLUENCIA

#### 3.3.1. Hipótesis General

**H1:** La calidad de servicio influye en el proceso operativo en la agencia de Aduana Tecnosur S.A. 2019

**H0:** La calidad de servicio no influye en el proceso operativo en la agencia de Aduana Tecnosur S.A. 2019

**Considerando:**

Sig. < 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación

Sig > 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

**TABLA N° 16 CORRELACIÓN DE VARIABLES – HIPÓTESIS GENERAL**

CORRELACIONES			
		Calidad_de_servicio (Agrupada)	Proceso operativo (Agrupada)
Correlación de Pearson	Calidad_de_servicio (Agrupada)	1,000	,868
	Proceso operativo (Agrupada)	,868	1,000
Sig. (unilateral)	Calidad_de_servicio (Agrupada)	.	,000
	Proceso operativo (Agrupada)	,000	.
N	Calidad_de_servicio (Agrupada)	36	36
	Proceso operativo (Agrupada)	36	36

**Interpretación:**

En la tabla N° 16, la correlación de las variables detalladas fue de **0.868**, se descifra como una **correlación positiva muy fuerte**.

**TABLA N° 17 RESUMEN DEL MODELO SEGÚN LA VARIABLE “CALIDAD DE SERVICIO “ Y LA VARIABLE “PROCESO OPERATIVO”**

<b>RESUMEN DEL MODELO</b>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
<b>1</b>	<b>,868<sup>a</sup></b>	<b>,753</b>	<b>,746</b>	<b>,839</b>

**Interpretación:**

En la tabla N° 17, **R = 0.868**, se argumenta que en un 88.5 % se refleja la calidad de servicio en el proceso operativo. **R cuadrado = 0,753** se descifra que un 75.3% del proceso operativo deriva de la calidad de servicio.

**TABLA N° 18 PRUEBA DE ANOVA SEGÚN LA VARIABLE “CALIDAD DE SERVICIO “ Y LA VARIABLE “PROCESO OPERATIVO**

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
<b>Modelo</b>		<b>Suma de cuadrados</b>	<b>gl</b>	<b>Media cuadrática</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
1	Regresión	73,066	1	73,066	103,796	<b>,000<sup>b</sup></b>
	Residuo	23,934	34	,704		
	Total	97,000	35			

**Interpretación:**

En la tabla N° 18, el nivel de significancia de **0.000**. Dicho esto, se descifra que existe relación lineal entre la calidad de servicio y el proceso operativo en la agencia de aduana Tecnosur S.A.

**TABLA N° 19 DE COEFICIENTES SEGÚN LA VARIABLE “CALIDAD DE SERVICIO “Y LA VARIABLE “PROCESO OPERATIVO”**

<b>COEFICIENTES<sup>A</sup></b>					
<b>Modelo</b>		<b>Coefficientes no estandarizados</b>		<b>Coefficientes estandarizados</b>	<b>t</b>
		<b>B</b>	<b>Error estándar</b>	<b>Beta</b>	
1	(Constante)	<b>,789</b>	<b>,330</b>		2,391
	Proceso operativo (Agrupada)	<b>,818</b>	<b>,080</b>	,868	<b>10,188</b>

**Interpretación:**

En la tabla N° 19, (T = 10,188 : 0.000 < 0.05), el porcentaje de influencia de la calidad de servicio en el proceso operativo es de **81.8%**.

**3.3.2. Hipótesis Específica 1**

**H1:** La calidad de servicio influye en la facilitación en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019

**H0:** La calidad de servicio no influye en la facilitación en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019

**Considerando:**

Sig < 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación

Sig > 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

**TABLA N° 20 CORRELACIÓN DE VARIABLES – HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1**

<b>CORRELACIONES</b>			
		<b>Calidad_de_servicio (Agrupada)</b>	<b>Facilitación (Agrupada)</b>
Correlación de Pearson	Calidad_de_servicio (Agrupada)	1,000	,931
	<b>Facilitación (Agrupada)</b>	<b>,931</b>	<b>1,000</b>
Sig. (unilateral)	Calidad_de_servicio (Agrupada)	.	,000
	Facilitación (Agrupada)	,000	.
N	Calidad_de_servicio (Agrupada)	36	36
	Facilitación (Agrupada)	36	36

**Interpretación:**

En la tabla N° 20, la correlación entre la variable Calidad de Servicio y la dimensión Facilitación fue de **0.931**, se descifra como una **correlación positiva perfecta**.

**TABLA N° 21 RESUMEN DEL MODELO SEGÚN LA VARIABLE “ CALIDAD DE SERVICIO Y LA DIMENSIÓN “FACILITACIÓN**

<b>RESUMEN DEL MODELO</b>				
<b>Modelo</b>	<b>R</b>	<b>R cuadrado</b>	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
<b>1</b>	<b>,931<sup>a</sup></b>	<b>,867</b>	<b>,863</b>	<b>,616</b>

**Interpretación:**

En la tabla N° 21, **R = 0.931** , relación directa, se argumenta que en un **93.1 %** se refleja la calidad de servicio en el proceso operativo , **R cuadrado = 0.867**, se descifra que un **86.7%** de la facilitación proviene de la calidad de servicio.

**TABLA N° 22 PRUEBA DE ANOVA SEGÚN LA VARIABLE “ CALIDAD DE SERVICIO Y LA DIMENSIÓN “FACILITACIÓN**

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	84,104	1	84,104	221,744	<b>,000<sup>b</sup></b>
	Residuo	12,896	34	,379		
	Total	97,000	35			

**Interpretación:**

En la tabla N° 22, significancia de **0.000**, se argumenta que que existe relación lineal entre la calidad de servicio y la facilitación.

**TABLA N° 23 COEFICIENTE SEGÚN LA VARIABLE “CALIDAD DE SERVICIO Y LA DIMENSIÓN “FACILITACIÓN**

COEFICIENTES <sup>A</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	<b>,625</b>	<b>,239</b>		2,619	,013
	Facilitación (Agrupada)	<b>,888</b>	<b>,060</b>	,931	<b>14,891</b>	<b>,000</b>

**Interpretación:**

En la tabla N° 23, ( T =14,891: 0.000 < 0.05), porcentaje de la influencia de la calidad de servicio con la facilitación es de 88.8%.

### 3.3.3. Hipótesis Específica 2

**H1:** La calidad de servicio influye en el beneficio en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019

**H0:** La calidad de servicio no influye en el beneficio en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019

**Considerando:**

Sig < 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación

Sig > 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

**TABLA N° 24 CORRELACIÓN SEGÚN LA VARIABLE  
“HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2”**

<b>CORRELACIONES</b>			
		<b>Calidad_de_servicio (Agrupada)</b>	<b>Beneficios (Agrupada)</b>
Correlación de Pearson	Calidad_de_servicio (Agrupada)	1,000	,873
	<b>Beneficios (Agrupada)</b>	<b>,873</b>	<b>1,000</b>
Sig. (unilateral)	Calidad_de_servicio (Agrupada)	.	,000
	Beneficios (Agrupada)	,000	.
N	Calidad_de_servicio (Agrupada)	36	36
	Beneficios (Agrupada)	36	36

**Interpretación:**

En la tabla N° 24, correlación de las variables fue de **0.873** , descifra como una **correlación positiva muy fuerte**.

**TABLA N° 25 RESUMEN DEL MODELO SEGÚN LA VARIABLE “CALIDAD DE SERVICIO Y LA DIMENSIÓN “BENEFICIO”**

<b>RESUMEN DEL MODELO</b>				
<b>Modelo</b>	<b>R</b>	<b>R cuadrado</b>	<b>R cuadrado ajustado</b>	<b>Error estándar de la estimación</b>
1	<b>,873<sup>a</sup></b>	<b>,761</b>	<b>,754</b>	8,25
a. Predictores: (Constante), Beneficios (Agrupada)				

**Interpretación:**

En la tabla N° 25, **R = 0.873** se argumenta que en un 87.3 % se refleja la calidad de servicio con el beneficio. **R cuadrado = 0.761**, lo que determina que un **76%** del beneficio proviene de la calidad de servicio.

**TABLA N° 26 PRUEBA DE ANOVA SEGÚN LA VARIABLE “ CALIDAD DE SERVICIO Y LA DIMENSIÓN “BENEFICIO”**

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
<b>Modelo</b>		<b>Suma de cuadrados</b>	<b>gl</b>	<b>Media cuadrática</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
1	Regresión	73,865	1	73,865	108,552	<b>,000<sup>b</sup></b>
	Residuo	23,135	34	,680		
	Total	97,000	35			

**Interpretación:**

En la tabla N° 26, de significancia de **0.000** se descifra que existe relación lineal entre la calidad de servicio y el beneficio.

**TABLA N° 27 COEFICIENTE SEGÚN LA VARIABLE “CALIDAD DE SERVICIO  
Y LA DIMENSIÓN “BENEFICIO”**

<b>COEFICIENTES<sup>A</sup></b>						
<b>Modelo</b>		<b>Coefficientes no estandarizados</b>		<b>Coefficientes estandarizados</b>	<b>t</b>	<b>Sig.</b>
		<b>B</b>	<b>Error estándar</b>	Beta		
1	(Constante)	<b>,773</b>	<b>,324</b>		2,383	,023
	Beneficios (Agrupada)	<b>,828</b>	<b>,080</b>	,873	10,419	,000

**Interpretación:**

En la tabla N° 27, ( $T = 10,419 : 0.000 < 0.05$ ), se descifra que el porcentaje de la influencia de la calidad de servicio con el beneficio es de **82.8%**.

**3.3.4. Hipótesis Específica 3**

**H1:** La calidad de servicio influye en la reducción de plazo en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019

**H0:** La calidad de servicio no influye en la reducción de plazo en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019

**Considerando:**

Sig < 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación

Sig > 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.



**TABLA N° 28 CORRELACIÓN SEGÚN LA VARIABLE  
“ HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3 ”**

<b>CORRELACIONES</b>			
		<b>Calidad_de_servicio (Agrupada)</b>	<b>Reducción_de_plazo (Agrupada)</b>
Correlación de Pearson	Calidad_de_servicio (Agrupada)	1,000	,863
	<b>Reducción_de_plazo (Agrupada)</b>	<b>,863</b>	<b>1,000</b>
Sig. (unilateral)	Calidad_de_servicio (Agrupada)	.	,000
	Reducción_de_plazo (Agrupada)	,000	.
N	Calidad_de_servicio (Agrupada)	36	36
	Reducción_de_plazo (Agrupada)	36	36

**Interpretación:**

En la tabla N° 28, correlación entre las variables fue de **0.863** , se descifra como una **correlación positiva muy fuerte**.

**TABLA N° 29 RESUMEN DEL MODELO SEGÚN LA VARIABLE “ CALIDAD DE SERVICIO Y LA DIMENSIÓN “REDUCCIÓN DE PLAZO**

<b>RESUMEN DEL MODELO</b>				
Modelo	<b>R</b>	<b>R cuadrado</b>	<b>R cuadrado ajustado</b>	Error estándar de la estimación
1	<b>,863<sup>a</sup></b>	,745	<b>,737</b>	,854

**Interpretación:**

En la tabla N° 29, **R = 0,863** se argumenta que en un 86.3 % se refleja la calidad de servicio con la reducción. **R cuadrado = 74.5** lo que determina que un 74.5% de la reducción de plazo proviene de la calidad de servicio.

**TABLA N° 30 PRUEBA DE ANOVA SEGÚN LA VARIABLE “CALIDAD DE SERVICIO Y LA DIMENSIÓN “REDUCCIÓN DE PLAZO”**

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	72,217	1	72,217	99,075	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	24,783	34	,729		
	Total	97,000	35			

**Interpretación:**

En la tabla N° 30, de significancia de **0.000**, se descifra que existe relación lineal entre la calidad de servicio y la reducción de plazo.

**TABLA N° 31 COEFICIENTE SEGÚN LA VARIABLE “CALIDAD DE SERVICIO Y LA DIMENSIÓN “REDUCCIÓN DE PLAZO”**

COEFICIENTES <sup>A</sup>					
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t
		B	Error estándar	Beta	
1	(Constante)	<b>,807</b>	<b>,336</b>		2,405
	Reducción_de_plazo (Agrupada)	<b>,819</b>	<b>,082</b>	,863	9,954

**Interpretación:**

En la tabla N° 31, ( $T = 9,954 : 0.000 < 0.05$ ), se descifra que el porcentaje de la influencia de la calidad de servicio con la reducción de plazos es de **81.9%**.

## IV. DISCUSIÓN

### 4.1 Discusión Hipótesis General

La calidad de servicio influye en el proceso operativo en la agencia de aduana Tecnosur, se evidencio en los resultados obtenidos por el sistema estadístico SPSS, en la cual se reflejó un índice que correlación de Pearson =0.868, significancia de **0.000**, se visualizó en la tabla de coeficiente el porcentaje de influencia fue de **81.8%**.

La investigación del autor Casimiro, B. (2018), en la cual obtuvo como resultado de Pearson= 0.868 y significancia de 0.000, por lo tanto, al hacer una equiparación, existe concomitancia entre las dos investigaciones

Se puede testificar, que existe compatibilidad con la teoría de Burgos, A. (2016). Con los requisitos expuestos por la gerencia de la empresa, los procedimientos que se realicen no deberán de notificar inconvenientes cuando se brinde el servicio frente a los clientes. Finalmente queda comprobado que todas las empresas, deben de formarse de manera correcta, siguiendo indicaciones de los manuales de procedimiento (p.26)

## 4.2 Discusión Hipótesis Específica 1

La calidad de servicio influye en la facilitación se evidencio en los resultados obtenidos por el sistema estadístico SPSS, en la cual se reflejó un índice que correlación de Pearson =0.931, significancia de **0.000**, se visualizó en la tabla de coeficiente fue de 88.8%.

La investigación del autor Reyes, O. (2018), obtuvo como resultado de Pearson= 0.930, significancia 0.002, los resultados obtenidos es esta investigación, en la cual alcanzaron una correlación de Pearson= 0.931 y un nivel de significancia de 0.000, por lo tanto, al hacer una equiparación, existe concomitancia entre las dos investigaciones.

Se puede testificar, con la teoría de Castellanos, A. (2017). Que si hay compatibilidad La facilidad documentaria hace que el proceso operativo se agilice en su total ya que si tenemos los documentos comerciales internacionales, permisos, etc. la carga de la mercancía se retirara del puerto o almacén y llegara a la planta del cliente al tiempo acordado con el agente de aduana (p.35)

### 4.3 Discusión Hipótesis Específica 2

La calidad de servicio influye con el beneficio, se evidencio en los resultados obtenidos por el sistema estadístico SPSS, en la cual se reflejó un índice que correlación de Pearson =0.873 significancia de **0.000**, se visualizó en la tabla de coeficiente fue de 82.8%

La investigación de los autores Cabrera, Morante Y Pacherras (2016). En la cual obtuvo como resultado de correlación de Pearson=0.988 con significancia 0.000, correlación de Pearson=0.873 y significancia 0.000, por lo tanto, al hacer una equiparación, existe concomitancia entre las dos investigaciones

Se puede testificar, que la teoría de McCraw, T. (2013). Hay concordancia, ya que el beneficio y la innovación hacia las especulaciones resaltadas en el área requerida de trabajo es esencial para que se desarrolle la organización.

#### 4.4 Discusión Hipótesis Específica 3

La calidad de servicio influye en la reducción de plazo en la agencia de aduana Tecnosur, se evidencio en los resultados obtenidos por el sistema estadístico SPSS, en la cual se reflejó un índice que correlación de Pearson =0.863, significancia de **0.000**, se visualizó en la tabla de coeficiente el porcentaje de influencia de la calidad de servicio con la reducción de plazo fue de 81.9%

La investigación del autor Jiménez, M. (2017).. En la cual obtuvo como resultado de correlación de Pearson=0.969 con significancia 0 .000, los resultados Pearson=0.863 y significancia 0.000, por lo tanto, al hacer una equiparación, existe concomitancia entre las dos investigaciones

Se puede testificar, que hay compatibilidad conciencia con la teoría de OCDE/OMC. (2016). La inauguración de un portal comercial en 2012, contribuyó a aumentar la transparencia y reducir los costos y el tiempo, sobre todo el tiempo requerido para el despacho de las mercancías, lo cual genera beneficios para el cliente usuario y facilitación del retiro y carga de las mercancías. La reducción de plazo para el retiro de mercancías da muchos beneficios ya que no hay gastos de almacén, genera satisfacción al cliente al tener a tiempo su mercancía en su almacén.

#### **4.5. Aporte Personal**

La agencia de aduana Tecnosur S.A., me permitió realizar esta investigación y con ello eh podido llegar a concluir lo siguiente; efectivamente la Calidad de servicio influye en el proceso operativo, para llegar a dicho resultado, encueste a los empleados, la empresa con el código 7454, con domicilio fiscal Jr. Colon 260 Callao.

De acuerdo con los resultados estadísticos, elaborado por el programa IBM-SPSS, puedo manifestar lo siguiente:

- Tecnosur con más de 40 años en experiencia en agenciamiento aduanero y transporte, invariablemente ha brindado calidad de servicio en las áreas correspondientes a las operaciones aduaneras. Donde se gestiona las operaciones como la importación, exportación entre otros regímenes.
- En el área de operaciones en donde se lleva a cabo todo el proceso operativo como, por ejemplo: proformas, liquidación de dams, vistos buenos, retiro de carga, aforo, previo, entrega de la mercancía al almacén del cliente final.
- En dicha área se ve reflejado si los empleados están capacitados para ejercer la labor de auxiliar de despacho y sectorista, es ahí donde el proceso operativo influye en la calidad de servicio.
- Según los resultados estadísticos, los empleados del área dominan los procesos operativos, brindando información a los clientes, satisfacen las necesidades del usuario, existen facilidades y accesibilidad documentaria y sobre todo la reducción de tiempo que es lo primordial para el cliente, que llegue su mercancía a tiempo acordado y sin inconvenientes. La calidad de servicio influye en todas las actividades que se desarrollan en la agencia.

Mis sugerencias para la agencia de aduana Tecnosur:

- Elaboren el MOF y el ROF
- Evaluar al personal y verificar si efectúa calidad de servicio en el área de proceso operativo
- Auditoría interna para que puedan decretar las deficiencias del área.

## CONCLUSIONES

Llegamos a las siguientes conclusiones:

**Primera:** El objetivo general, se precisó que la calidad de servicio influye en el proceso operativo en la agencia de aduana Tecnosur. En conclusión, la calidad de servicio es un papel fundamental en el área de proceso operativo, ya que los despachadores y sectoristas conocen los procedimientos para brindar un buen servicio de calidad de agenciamiento dentro del área operativa.

**Segunda:** El objetivo específico N° 1, se precisó, calidad de servicio influye en la facilitación de la agencia de aduana Tecnosur. En conclusión, el cliente al facilitarnos los documentos, catálogos, cartas, etc. Se derivará al área de proceso operativo para gestionar el agenciamiento aduanero, al facilitar el trámite aduanero, se podrá retirar con tiempo las mercancías, al facilitar el servicio de agenciamiento.

**Tercera:** El objetivo específico N° 2, se precisó que la calidad de servicio influye en el beneficio de la agencia de aduana Tecnosur. En conclusión, brindar calidad en el área operativa generaría beneficios a la empresa, ya que, con la atención personalizada, buen trato, puntualidad y manejo de las importaciones y exportaciones, los clientes se sentirán satisfechos, contentos y aumentara la productividad y sobre todo serán clientes fieles.

**Cuarta:** El objetivo específico N° 3, se precisó que la calidad de servicio influye en la reducción de plazo, la agencia de aduana Tecnosur. En conclusión, la experiencia del personal que tiene al brindar el agenciamiento aduanero, hace que los retiros de la carga y la facturación se reduzcan al plazo que se acordó con el cliente, la calidad de servicio hace que todo el proceso operativo se realiza con reducción de plazo como ejemplo: acopio de documentos de embarque o guías áreas, los vistos buenos, las proformas, los retiros en los almacenes, las liquidaciones de gastos y facturas por el servicio.



## RECOMENDACIONES

Llegamos a las siguientes recomendaciones:

**Primera:** La agencia de aduana Tecnosur, cumple con todos los procesos operativos para gestionar el agenciamiento aduanero, se recomienda elaborar un diseño organizacional para que todos los empleados, puedan poner en práctica sus funciones y reglamentos dentro de su área y lo más importante poner en práctica la en el área operativa, en la cual se manifestará de manera ordenada, responsable, puntual, productiva, en el servicio de agenciamiento. Se recomienda, que los jefes responsables del área operativa y administrativa tengan comunicación y accesibilidad en el desarrollo del despacho aduanero, para poder satisfacer las necesidades del cliente.

**Segunda:** Se recomienda que la agencia de aduana Tecnosur, tenga reuniones periódicamente con los clientes, ya que, al tratarse de documentos originales para facilitar el proceso de agenciamiento, es muy importante coordinar con el cliente para que así se puedan agilizar los vistos buenos, recojos, endoses, etc. Y que se retire a tiempo la carga.

**Tercera:** El trámite de agenciamiento que se brinda a los clientes es personalizado, como ejemplo; darle prioridad a la facturación del despacho aéreo o marítimo apenas se finalice todo el proceso operativo, comunicarle al cliente frecuentemente el status de su carga, darle FACILITACIONES de pago al cliente que más despachos nos asignen, según lo planteado la agencia de aduana le otorga diferentes beneficios al cliente y viceversa ya que nos asignaran más despachos de importación y exportación y crecerá la productividad.

**Cuarta:** Se recomienda realizar auditoría interna cada mes para evaluar si los procesos han cumplido con los plazos establecidos ya sea por parte del cliente y de la agencia de aduana, incentivar al personal para que cada proceso se realice de manera ordenada y puntual, poniendo en práctica las funciones de calidad de servicio en el proceso operativo, esto generaría productividad en el despacho aduanero y aumentaría las importaciones y exportaciones

## REFERENCIAS

- Arellano, H. (2017). La Calidad En El Servicio Como Ventaja Competitiva. Ecuador Revista Científica
- Altuntas, C., Okan, T. (2016). The prioritisation of service Dimensions in logistics centres: a fuzzy quality function deployment methodology. International Journal of Logistics Research and Applications. Revista Científica – Turquía.
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación. (4era edición). Colombia: PEARSON.
- Baena Paz, G. (2017). Metodología de la investigación (3a. ed.). Ciudad de México: Grupo Editorial Patria.
- Bascones, J. (2017). “Análisis de los TLC suscritos con los países asiáticos - Facilitación del Comercio y Procedimientos Aduaneros” – Perú- revista científica
- Burgos, A. (2016). Importancia De Los Manuales De Procedimientos Para La Mejora en Los Procesos Operativos En Las Agencias De Aduanas. Ecuador
- Breitembauch, G. (2017). A Qualidade De Serviços Das Assessorias De Despacho Aduaneiro De Itajaí (Sc) Pela Percepção Das Empresas Exportadoras – Brasil Revista Científica
- Castellanos, A. (2017). Logística Comercial Internacional. (7ma ed.) Editorial Universidad del Norte. Barranquilla: Colombia
- Castro, L., Groisman, S. (2014). Qualidade Dos Serviços De Saúde Bucal Sob A Perspectiva Do Usuário Brasil – Revista Científica.
- Dos Santos, M. (2016). “Calidad y satisfacción: El caso de la Universidad de Jaén” – Revista científica
- Espinoza, W. (2018). La Segmentación De Mercado Y La Satisfacción Del Cliente En Los Negocios Comerciales De La Bahía De Guayaquil. Ecuador. Revista Científica

- Fuenzalida, D., Valenzuela, B., Corvalan, A. (2018). Trade facilitation and its effects on Chile's bilateral trade between 2006 and 2014. Cepal. – Revista Científica
- Guadalupe, J. (2017). Facilitación del Comercio y Procedimientos Aduaneros. Perú Revista científica.
- Gaviria, S. B., & Lochmuller, C. (2014). Modelo cuantitativo basado en el enfoque de pérdidas agregadas para mejorar la gestión y medición de riesgos operativos. Revista Soluciones De Postgrado EIA, (13), 95-125
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. (6ª ed.). Editorial: McGRAW-HILL: México
- Huertas, R., & Domínguez, R. (2015). Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turísticas. Barcelona: Edición de la Universidad de Barcelona.
- Izaguirre, Reátegui y Mori (2014). Calidad y Marketing de los Servicios de Salud. (1ª. ed.). Lima. Editorial: Asociación Grafica Educativa.
- Linklater, D., & Osterling, O (2016). Experiencias de comercio exterior. Casos 100 % peruanos. Universidad de Lima Perú. Revista Científica
- Moreno, E. (2008). Manual de uso SPSS. Madrid: Universidad Nacional de educación a distancia.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Bolivia Revista Científica
- McCraw, T. (2013). Joseph Schumpeter: Innovación y destrucción creativa. España: Ediciones de Belloch S.L.
- Souza, D. (2018). Elementos Da Gestão Da Qualidade Que Agregam Eficiência No Serviço Público – Brasil Revista Científica.

Oliver, R. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York. Economics, Finance, Business & Industry

OCDE/OMC. (2016). *La ayuda para el comercio en síntesis 2015, Reducir los costos del comercio con miras a un crecimiento inclusivo y sostenible*. Publicaciones de la ocde, Paris.

Poll, R., & Peter, B. (2014). *Measuring quality international guidelines for performance measurement in academic libraries*. IFLA publications

Parra, R. (2018). *La Satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico*. *Innova Research Journal* 2018, Vol. 3, No. 8, 157-162. ISSN 2477-9024 Ecuador. *Revista Científica*

Romero, A., Álvarez, G., Álvarez, S. (2018). “Evaluación de la satisfacción del cliente en empresas de servicio”- *Revista Científica México*

Rodríguez, B. (2018). *Anticipan beneficios en Ley de Aduanas. Reforma México D.F., México*. *Revista Científica*

Reyes, O., Palos, M., Martínez, A. (2018). *Customs Fiscalization, Taxation, and Facilitation of Foreign Trade through Improved Practices – Revista Científica*.

Reyes, O. (2018). “La fiscalización, recaudación y facilitación del comercio exterior de la aduana a partir de su modernización: un estudio de caso” – México- *Revista científica*

Silva, M. (2015). *Sistemas Operativos 1ª ed*. Ciudad autónoma de Buenos Aires: Alfaomega. Grupo editor Argentino

Sánchez, S. (2015).” *El comercio Electrónico y la Aduana Electronic Commerce and Customs” – Paraguay - Revista científica*

Sousa, A., Chagas, L., Carrera, A. (2015). Qualidade Do Atendimento Ao Cliente: Um Grande Diferencial Competitivo Para As Organizações – Brasil Revista Científica.

Torres, M. (2015). Modelos de Evaluación de la Calidad del Servicio: Caracterización y Análisis. Venezuela Revista Científica

Venturin Piacentini, R., Haus Montes, S., Luiz Rahmeier, F., & Santos Vidal, G. L. (2018). Os Benefícios De Um Plano Logístico Para Região Oeste Do Paraná. (Portuguese). Brasil. Revista Competitividade E Sustentabilidade - Comsus, 5(2), 43.

William, S., Da Silva, R., Rodriguez, C., Dos Santos, D., Prado, B. (2016). O Programa Operador Econômico Autorizado (Oea Brasileiro) E As Operações Portuárias: Um Estudo Exploratório Com Terminais Portuários – Brasil Revista Científica.

## **TESIS**

Cabrera, Morante Y Pacherras (2016). con tesis “El Conocimiento De Beneficios De Canales Alternativos Y La Satisfacción De Los Clientes De La Agencia Benavides Filial Chincha Del Banco De Crédito Del Perú”. Un estudio realizado en la Universidad Inca Garcilaso De La Vega (tesis para obtener título licenciado en administración de empresas).

Casimiro, B. (2018). Con tesis “Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Aduana Aérea del Callao - 2017”. Un estudio realizado en la Universidad Cesar Vallejo- Lima (Tesis para obtener el título de Gestión Público).

Miranda (2017). Con tesis “Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú tienda 500 Huancayo, 2016-2017”. ” Un estudio realizado en la Universidad Continental. (Tesis para obtener título Licenciado en Administración).

Jiménez, M. (2017). Con tesis “Reducción de tiempo de entrega en el proceso productivo de una Metalmecánica”. Un estudio realizado en la Universidad San Ignacio de Loyola (Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Comercial e Industrial).

# ANEXOS

## VALIDACIÓN DE ENCUESTAS



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Dirigido: Marco Antonio Cardenas C.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicarme con usted para saludarlo (a) y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de NEGOCIOS INTERNACIONALES de la UCV, en la sede CALLAO, promoción 2018, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré el grado de BACHILLER DE NEGOCIOS INTERNACIONALES.

El título del proyecto de investigación es: "COMO INFLUYE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL PROCESO OPERATIVO EN LA AGENCIA DE ADUANA TECNOSUR S.A. (2014-2017)" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su experiencia en el tema (según variables).

El expediente de validación, que hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de Operacionalización desarrollada de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispensa a la presente.

Atentamente.

  
Cynthia Fonseca  
D.N.I 46981396

precisas si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( ) Aplicable después de corregir (X) No Aplicable ( )

Apellidos y Nombre del docente validador: MBA MARCO A. CARDENAS C.

DNI: 21243732

Especialidad del validador: ECONOMÍA.

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso y directo.

Callao, 31 de 10 del 2018



Firma del docente validador

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dir. (a) Calderos Coello Luis AlfredoPresenteAsunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Es grato comunicarme con usted para saludarlo (a) y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **NEGOCIOS INTERNACIONALES** de la UCV, en la sede **CALLAO**, promoción 2018, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré el grado de **BACHILLER DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**.

El título del proyecto de investigación es: **"COMO INFLUYE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL PROCESO OPERATIVO EN LA AGENCIA DE ADUANA TECNOSUR S.A. (2014-2017)"** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su experiencia en el tema (según variables).

El expediente de validación, que hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de Operacionalización desarrollada de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
Cynthia Pizarro  
D.N.I. 46961396precisas si hay suficiencia): SIOpinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )Apellidos y Nombre del docente validador: CAJERON COELLO LUIS ALFREDODNI: 09444486Especialidad del validador: DOCENTE TUTOR Y ASESOR DE TESIS

\*pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso y directo.

Callao, 07 de 11 de 18  
Firma del docente validador



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. tel. Laurento Grados Walter

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicarme con usted para saludarlo (a) y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de NEGOCIOS INTERNACIONALES de la UCV, en la sede CALLAO, promoción 2018, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré el grado de BACHILLER DE NEGOCIOS INTERNACIONALES.

El título del proyecto de investigación es: "COMO INFLUYE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL PROCESO OPERATIVO EN LA AGENCIA DE ADUANA TECNOSUR S.A. (2014-2017)" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su experiencia en el tema (según variables).

El expediente de validación, que hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de Operacionalización desarrollada de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

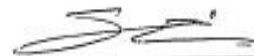
Atentamente,

  
Cynthia Paez Fonseca  
D.N.I. 46661395precisas si hay suficiencia): SiOpinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir (  ) No Aplicable (  )Apellidos y Nombre del docente validador: Laurento Grados WalterDNI: 40696144Especialidad del validador: Economista Supply ChainCallao, 30 de 10 del 18

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso y directo.

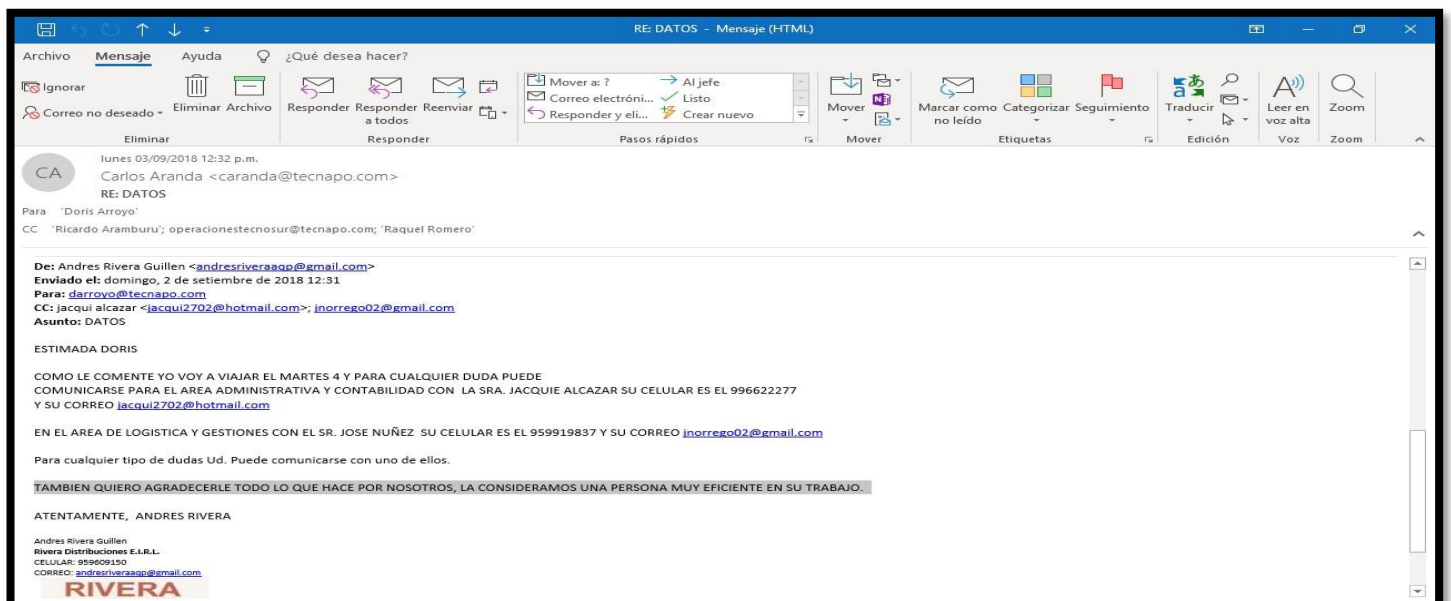


Firma del docente validador

## CARTA DE RECONOCIMIENTO POR BRINDAR BUEN SERVICIO DE AGENCIAMIENTO ALLTRANS LTDA



## RECONOCIMIENTO POR EL BUEN SERVICIO DE AGENCIAMIENTO RIVERA DISTRIBUCIÓN





**TECNOSUR**  
agentes de aduana

---

**Señores**

**Universidad Cesar Vallejo**

**Sede Callao**

**Ref. AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTA EN LA EMPRESA TECNOSUR S.A.**

Tenemos a bien dirigirnos a Uds. Con relación al asunto de la referencia, autorizamos a la Srta. PEEBE FONSECA CYNTHIA ROCIO identificada con Dni 46981396, realice la encuesta en nuestra área de operaciones de la agencia de aduana TECNOSUR S.A. para fines temas académicos.

**Tecnosur**  
Jr. Colón 260  
Callao - Perú  
t: [51.1] 219.9100  
f: [51.1] 429.6050  
[www.tecnapo.com](http://www.tecnapo.com)

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Título de Investigación:

Como Influye La Calidad De Servicio En El Proceso Operativo

En La Agencia De Aduana Tecnosur S.A. 2019

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cómo influye la calidad de servicio en el proceso operativo en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>¿Cómo influye la calidad de servicio con la facilitación en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019?</p> <p>¿Cómo influye la calidad de servicio con el beneficio en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019?</p> <p>¿Cómo influye la reducción de plazos con la calidad de servicio en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la influencia de la calidad de servicio en el proceso operativo en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019</p> <p><b>OBJETIVO ESPECIFICO:</b></p> <p>Determinar la influencia de la calidad de servicio con la facilitación en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019</p> <p>Determinar la influencia de la calidad de servicio con el beneficio en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019</p> <p>Determinar la influencia de la calidad de servicio con la reducción de plazos en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL:</b></p> <p>La calidad de servicio influye en el proceso operativo en la agencia de Aduana Tecnosur S.A. 2019</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICO:</b></p> <p>La calidad de servicio influye en la facilitación en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019</p> <p>La calidad de servicio influye en el beneficio en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019</p> <p>La calidad de servicio influye en la reducción de plazo en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019</p>	<p><b>INDEPENDIENTE:</b></p> <p><b>Calidad De Servicio</b></p> <p><b>INDICADORES:</b></p> <p>Confiability Satisfacción Accesibilidad</p> <p><b>DEPENDIENTE:</b></p> <p><b>Proceso operativo</b></p> <p><b>INDICADORES:</b></p> <p>Facilitación Beneficios Reducción de plazos</p>	<p><b>Diseño de la Investigación</b></p> <p>No experimental- Transversal</p> <p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Nivel de investigación</b></p> <p>Descriptiva Correlacional</p>	<p><b>Población</b></p> <p>40 trabajadores de la empresa Tecnosur</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>36 trabajadores de la empresa Tecnosur</p> <p><b>Técnica de procesamiento de la información</b></p> <p>Programa SPSS</p>

## ENCUESTA



### Encuesta para proyecto de TESIS

Estimado colaborador (a),

El presente instrumento tiene como objetivo, Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y la implementación del programa operador económico autorizado en la agencia de aduana TECNOSUR en el periodo 2014-2017. Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad.

**INSTRUCCIONES:** Marque con un X la respuesta que crea usted la correcta.

Por favor solo marque una opción por cada pregunta:

DATOS ESPECIFICOS	
TD	Totalmente en desacuerdo
ED	En desacuerdo
I	Indeciso
D	De acuerdo
CD	Completamente de acuerdo

#### "CALIDAD DE SERVICIO Y EL PROCESO OPERATIVO"

1.

N°	Dimensiones / Items						
	Dimensión 1:	Confiable	TD	ED	I	D	CD
1	¿Considera usted <u>que</u> la calidad de servicio en el área operativa, le transmite confiabilidad al cliente?						
2	¿Considera usted que es de suma importancia darle la atención necesaria al área operativa?						
	Dimensión 2:	Satisfacción	TD	ED	I	D	CD
3	¿Considera usted que la atención personalizada, satisface a los clientes?						
4	¿Considera usted que brinda un óptimo servicio de calidad en el área operativa, en la cual pueda <u>satisfacer</u> al cliente?						
5	¿Considera usted que el proceso operativo cumple con las expectativas de satisfacción al cliente?						
6	¿Considera usted que la calidad de <u>servicio</u> en el área operativa, satisface a los clientes?						
7	¿Considera usted haber logrado satisfacer las expectativas del cliente?						
8	¿Considera usted, estar capacitado para cubrir las necesidades del cliente?						
	Dimensión 3:	Accesibilidad	TD	ED	I	D	CD
9	¿Considera usted que la accesibilidad documentaria agiliza al despacho aduanero?						
10	¿Considera usted que al tener accesibilidad documentaria se retiran a tiempo la carga del cliente?						

## Variable 2: PROCESO OPERATIVO

N°	Dimensiones / ítems		TD	ED	I	D	CD
	Dimensión 1:	Facilitación					
1	¿Considera usted que el cliente facilita todos los documentos para realizar el proceso operativo?						
2	¿Considera usted que al facilitar el trámite aduanero se retiren a tiempo la carga del cliente?						
3	¿Considera usted que al facilitar el servicio con prontitud, se solucione las insatisfacciones del <u>cliente</u> ?						
	Dimensión 2:	Beneficios	TD	ED	I	D	CD
4	¿Considera usted <u>que al</u> brindar calidad de servicio en el proceso operativo, beneficie a la empresa?						
5	¿Considera usted que la atención que brinda la aduana, beneficia al proceso operativo?						
6	¿Considera usted que la atención personalizada hacia los clientes, beneficie a la empresa?						
	Dimensión 3:	Reducción de Plazos	TD	ED	I	D	CD
7	¿Considera usted <u>que</u> al relacionar la calidad de servicio con el proceso operativo, se reduzcan los plazos para el retiro de la carga del cliente?						
8	¿Considera usted que manteniendo una buena relación comercial con los operadores del comercio exterior, se pueda reducir los plazos para la entrega <u>de la</u> carga del cliente?						
9	¿Considera usted que la calidad en el servicio operativo es apropiada?						
10	¿Considera usted que su experiencia en la organización es garantía para prestar un servicio de calidad al cliente?						

## RESPUESTAS SEGÚN EL CUESTIONARIO DE LAS VARIABLES

### CALIDAD DE SERVICIO Y PROCESO OPERATIVO

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	1	3	5	3	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1
20	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	2	1	5	2	1	5	5
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

## RESULTADO FINAL DE LAS DOS VARIABLES X E Y EN EL SISTEMA SPSS

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.989	10

```

DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos1.
DATASET CLOSE ConjuntoDatos4.
RELIABILITY
  /VARIABLES=ITEM1 ITEM2 ITEM3 ITEM4 ITEM5 ITEM6 ITEM7 ITEM8 ITEM9 ITEM10 ITEM11 ITEM12 ITEM13
  ITEM14 ITEM15 ITEM16 ITEM17 ITEM18 ITEM19 ITEM20
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
    
```

**Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	36	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.992	20

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H: 89, W: 205 pt.



## RESULTADO FINAL DE LA VARIABLE X EN EL SISTEMA SPSS

\*Resultado2 [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

RELIABILITY  
/VARIABLES=ITEM1 ITEM2 ITEM3 ITEM4 ITEM5 ITEM6 ITEM7 ITEM8 ITEM9 ITEM10  
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.

**Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		36	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,990	10

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H: 69, W: 205 pt

## RESULTADO FINAL DE LA VARIABLE Y EN EL SISTEMA SPSS

RELIABILITY

```
/VARIABLES=ITEM11 ITEM12 ITEM13 ITEM14 ITEM15 ITEM16 ITEM17 ITEM18 ITEM19 ITEM20  
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

**Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
	36	36	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	36	36	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.989	10

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H: 89, W: 205 pt

## Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : P06-PP-FR-02.02 Versión : 01 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo **DR. LEÓN ESPINOZA LESSNER AUGUSTO**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo Filial Callao, revisor de la tesis titulada: "Como influye la calidad de servicio en el proceso operativo en la Agencia de Aduana Tecnosur S.A. 2019", de la estudiante **CYNTHIA ROCIO PEEBE FONSECA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Callao, 27 de Abril de 2020



.....  
**Dr. Lessner Augusto León Espinoza**

DNI: 07725199

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Pantallazo Turnitin

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

**"Como influye la calidad de servicio en el proceso operativo en la Agencia de Aduana Tecnosar S.A., 2019"**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**AUTORA:**  
Cynthia Rocío Poabe Forsosa (ORCID: 0000-0002-4932-6730)

**ASESOR:**  
Dr. Leonier Augusto León Espinoza (ORCID: 0000-0002-9953-4967)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
MARKETING Y COMERCIO INTERNACIONAL

9884

Text-only Report High Resolution **Activado**

**Resumen de coincidencias**

**19 %**


Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	10 %
2	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	6 %
3	cybertesis.unmms.edu... Fuente de Internet	<1 %
4	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
5	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
6	Entregado a infile	<1 %

## Autorización de Publicación de tesis en Repositorio Institucional UCV

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **PEEBE FONSECA CYNTHIA ROCIO**, identificado con DNI N° 46981396, egresado de la Escuela Profesional de **Negocios Internacionales** de la Universidad César Vallejo Filial Callao, autorizo (  ) , No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi tesis titulada **“COMO INFLUYE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL PROCESO OPERATIVO EN LA AGENCIA DE ADUANA TECNOSUR S.A. 2019”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
FIRMA

DNI: 46981396

FECHA: Callao, 20 de Noviembre del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



## Autorización de la Versión final del Trabajo de Investigación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
**LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**PEEBE FONSECA CYNTHIA ROCIO**

INFORME TÍTULADO:

**COMO INFLUYE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL PROCESO OPERATIVO  
EN LA AGENCIA DE ADUANA TECNOSUR S.A. 2019**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

SUSTENTADO EN FECHA: 16 /07/ 2019

NOTA O MENCIÓN: 17



Mg. Rafael Lopez Landauro