



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**“Operatividad y rentabilidad de la empresa agentes profesionales de  
aduanas S.A.C. - San Miguel, 2019”**

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

**AUTORA:**

**Maribel Gamboa Villafuerte (ORCID: 0000-0003-4599-2464)**

**ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Marketing y Comercio Internacional**

**CALLAO - PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Le dedico el presente trabajo de investigación a mi madre Inés, quien ha estado conmigo incluso en los momentos más turbulentos, este proyecto no fue fácil, pero estuvo brindándome su amor, paciencia y comprensión. A Enrique, mi padre, quien ha sido un pilar fundamental en mi formación profesional, mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y más y así poder lograr que la vida nos depara un futuro mejor.

## **AGRADECIMIENTO**

Empezar agradeciendo a Dios, por haberme acompañado y guiado en el transcurso de mis estudios. Agradezco a mi madre Inés, quien hizo todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba. A mi padre Enrique, quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, él que en todo momento me brindo su confianza ante cada reto que se me presentaba. Por último, agradecer a la Universidad Cesar Vallejo, a mis profesores en especial a mi asesor el Dr. Lessner León, quien le debo gran parte de mis conocimientos, gracias por su paciencia y enseñanza durante todo el tiempo que tengo de conocerlo.

## **PÁGINA DEL JURADO**

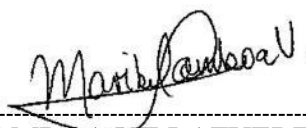
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Gamboa Villafuerte Maribel con DNI N° 71865322 a efecto de concluir con las pautas de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo de Tesis. Manifiesto bajo juramento que la totalidad de documentación que añadido es veraz y original.

Además, manifiesto bajo juramento que la totalidad de los datos e información que se muestra en la reciente tesis son originales y veraces.

Es decir, acepto el compromiso que compete ante alguna falsedad, ocultamiento y omisión, tanto en los documentos como de información añadida por lo cual me someto a lo dispuesto en el reglamento académico de la Universidad César Vallejo.

Callao, 11 de diciembre del 2019



-----  
GAMBOA VILLAFUERTE, Maribel

D.N.I: 71865322

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
PÁGINA DEL JURADO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	13
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
2.2. Operalización de Variables .....	14
2.3. Población, muestra y muestreo .....	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	22
2.5. Método de análisis de datos .....	25
2.6. Aspectos éticos .....	25
III. RESULTADOS .....	26
IV. DISCUSIÓN.....	37
V. CONCLUSIONES.....	44
VI. RECOMENDACIONES .....	45
REFERENCIAS .....	47
ANEXOS .....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> <i>Nivel de dimensión: Regímenes Aduaneros</i> .....	26
<b>Figura 2.</b> <i>Nivel de dimensión: Control Aduanero</i> .....	27
<b>Figura 3.</b> <i>Nivel de dimensión: Recaudación Fiscal</i> .....	28
<b>Figura 4.</b> <i>Nivel de dimensión: Sistema de Información</i> .....	29
<b>Figura 5.</b> <i>Nivel de dimensión: Crecimiento Empresarial</i> .....	30
<b>Figura 6.</b> <i>Nivel de dimensión: Mercados Competitivos</i> .....	31
<b>Figura 7.</b> <i>Nivel de dimensión: Innovación</i> .....	32

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento para las variables: Gestión Aduanera y Marketing Relacional</i> .....	23
<b>Tabla 2.</b> <i>Coefficiente de Alfa de Cronbach</i> .....	23
<b>Tabla 3.</b> <i>Estadístico de fiabilidad de la variable Operatividad</i> .....	24
<b>Tabla 4.</b> <i>Estadístico de fiabilidad de la variable Rentabilidad</i> .....	24
<b>Tabla 5.</b> <i>Estadístico de fiabilidad de la variable 1 y 2: Operatividad y Rentabilidad</i> .....	25
<b>Tabla 6.</b> <i>Análisis Descriptivo de dimensión 1: Regímenes Aduaneros</i> .....	26
<b>Tabla 7.</b> <i>Análisis Descriptivo de dimensión 2: Control Aduanero</i> .....	27
<b>Tabla 8.</b> <i>Análisis Descriptivo de dimensión 3: Recaudación Fiscal</i> .....	28
<b>Tabla 9.</b> <i>Análisis Descriptivo de dimensión 4: Sistema de Información</i> .....	29
<b>Tabla 10.</b> <i>Análisis Descriptivo de dimensión 5: Crecimiento Empresarial</i> .....	30
<b>Tabla 11.</b> <i>Análisis Descriptivo de dimensión 6: Mercados Competitivos</i> .....	31
<b>Tabla 12.</b> <i>Análisis Descriptivo de dimensión 7: Innovación</i> .....	32
<b>Tabla 13.</b> <i>Prueba de normalidad</i> .....	33
<b>Tabla 14.</b> <i>Correlación de variables –Hipótesis General</i> .....	34
<b>Tabla 15.</b> <i>Correlación de variables –Hipótesis específica 1</i> .....	35
<b>Tabla 16.</b> <i>Correlación de variables –Hipótesis específica 2</i> .....	36
<b>Tabla 17.</b> <i>Correlación de variables –Hipótesis específica 3</i> .....	36
<b>Tabla 18.</b> <i>Correlación de variables –Hipótesis específica 4</i> .....	37



## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo N°1.</b> <i>Matriz de Consistencia</i> .....	54
<b>Anexo N°2.</b> <i>Cuestionario</i> .....	55
<b>Anexo N°3.</b> <i>Validación del experto N°1</i> .....	57
<b>Anexo N°4.</b> <i>Validación del experto N°2</i> .....	59
<b>Anexo N°5.</b> <i>Validación del experto N°3</i> .....	61
<b>Anexo N°6.</b> <i>Ilustración de vista de datos del SPSS 25</i> .....	63
<b>Anexo N°7.</b> <i>Ilustración de vista de variables SPSS 25</i> .....	65
<b>Anexo N°8.</b> <i>Autorización de la empresa</i> .....	67

## RESUMEN

La presente investigación se realiza para determinar si hay relación entre la operatividad internacional y la rentabilidad, dado que se lleva a cabo como población a 50 trabajadores y como muestra a 30 trabajadores de la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C., en esta etapa se tomaron algunas fuentes teóricas para la construcción de las bases de cada una de las variables a tratar en esta investigación, asimismo se tomaron en cuenta tesis nacionales e internacionales que fueron hechas con similares objetivos al que se quiere llevar a cabo.

En esta investigación se emplearon métodos para recolectar información con la técnica de la encuesta, en la cual consta de 20 preguntas, el tipo de investigación que se utilizó fue aplicada, puesto que se utilizó bases teóricas y tesis realizadas que confirman su objetivo. Posteriormente se validó por nuestra asesora principal y dos expertos adicionales en el tema del instrumento, por último con la validación se pudo realizar la encuesta en el distrito de San Miguel, Lima a los trabajadores de las áreas comprometidas con la operatividad y la rentabilidad del comercio exterior de la empresa, consiguiendo resultado mediante el SPSS 25 un alfa general de Cronbach de 0,954 lo cual representa la confiabilidad, esto quiere decir que la fiabilidad del instrumento y de las preguntas en general es muy alto y estará adecuado para ser aplicado a la muestra en general.

**Palabras clave:** Operatividad, rentabilidad, comercio exterior.

## **ABSTRACT**

The present investigation is performed to determine if there is a relationship between the operability and profitability, given that is carried out as a population to 50 workers and as displayed on the 30 workers of the company Professional Agents of Customs S.A.C., at this stage it took some theoretical sources for the construction of the bases of each one of the variables to treat in this research, it also took account of national and international theses which were made with similar objectives to which you want to accomplish.

This research methods were employed to collect information with the technique of the survey, in which consists of 20 questions, the type of research that was used was applied, since it was used theories and theses databases that confirm its objective. Subsequently, valid for our senior adviser and two additional experts in the topic of the instrument, finally with the validation is able to conduct the survey in the district of San Miguel, Lima to workers in the areas involved with the operation and profitability of the foreign trade of the company, getting result using SPSS 25 a Cronbach's alpha of 0.954 which represents the reliability, this means that the reliability of the instrument and the questions in general is very high and it will be suitable to be applied to the sample in general. Finally, we obtained significant results if there is a great relationship between the international operability and profitability of the company Professional Agents of Customs.

**Keywords:** Operativity, profitability, foreign trade.

## I. INTRODUCCIÓN

### Realidad Problemática

**Internacional:** La Exportación e Inversiones (ICEX) del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de España, indica que un correcto manejo de servicios logísticos, el despacho y gestión del transporte son esenciales para que una empresa pueda tener alta rentabilidad, es decir que para apuntar a otros mercados es necesario contar con una gestión óptima de los servicios que se brinda a los clientes en su operatividad de comercio internacional para mejorar de esta manera el desarrollo del comercio internacional. GECOTEX es una empresa y Agente de Aduanas que se dedica a la tramitación burocrática para los procesos de exportación, importación y tránsito de mercancías. Además, cuenta con una óptima gestión de operatividad la cual le permite atender las necesidades de sus clientes en tiempo real de manera que mejora su rentabilidad.

**Nacional:** El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú (MINCETUR) señala que, como organismo importante del Estado en el ámbito de la gestión de la operatividad del comercio internacional en el Perú, contribuye a que las agencias de aduanas adopten prácticas de gestión de calidad de servicios en el país y también contribuye a favorecer la rentabilidad de la compañía en el comercio exterior. Agencias RANSA es el agente de aduanas con operaciones en los principales puertos del país y con los equipos más modernos al servicio de su operatividad aduanera en el comercio internacional. Debido a su crecimiento en el Perú, ha certificado sus servicios dando como resultado la mejora continua en su gestión de procesos operativos y servicios.

**Sector:** El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) sostiene que dentro del sector servicios ha registrado crecimiento de 3,64% en comparación del presente mes en el anterior año. Este incremento se debe al acrecentamiento innumerable de las actividades de servicios. En resumen, el sector registra un total de 15 meses de crecimiento. Es así que podemos comprobar que dentro del sector servicios el comercio internacional es muy importante, ya que hay una mejora constante además del crecimiento de este sector.

**Empresa:** La empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. por la visita y entrevista realizada a un directivo, nos informa que a pesar de que las operaciones

comerciales están centralizadas en Lima, cuenta con retrasos en sus procesos logísticos creando la insatisfacción de sus clientes y se ha generado a su vez una rentabilidad baja. Esto quiere decir la empresa Agente Profesionales de Aduanas S.A.C. no cuenta actualmente con un correcto manejo de su operatividad en el Perú, esto es debido a que no cuentan con una organización adecuada de los que intervienen en estos procesos.

Por la comparación realizada entre la empresa AGENTES PROFESIONALES DE ADUANA S.A.C., GECOTEX y Agencias RANSA, se puede identificar que en las dos últimas empresas mencionadas cuentan con una adecuada operatividad y sistemas de gestión, el cual les permite las continuas bonificaciones en sus operaciones y una alta rentabilidad por sus servicios, que a diferencia de Agentes Profesionales de Aduana S.A.C. aún no ha logrado un adecuado manejo de su operatividad, lo que es un problema para su posicionamiento en el comercio internacional del Perú.

Por lo tanto, se hace necesario realizar la investigación de la **“OPERATIVIDAD Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AGENTES PROFESIONALES DE ADUANAS S.A.C.”**

## **Trabajos Previos**

Para la actual indagación, se han considerado determinadas fuentes de indagación relacionadas al tema, con la finalidad de dar una explicación las cuales se presentarán en esta investigación.

### **A Nivel Internacional**

Figuroa, E. (2015), elaboró un estudio denominado **“Rentabilidad y uso de comercio electrónico en las micro, pequeñas y medianas empresas del sector comercial”**, una investigación realizada con la finalidad de alcanzar el Doctorado en Finanzas y Negocios Internacionales de la Universidad Juárez. Este estudio considero como objetivo general identificar si hay semejanza entre el uso de comercio electrónico y la rentabilidad de las Pymes del sector comercial de Durango Capital. Correspondiendo a un estudio cuantitativo, transversal, no experimental y de forma correlacional – descriptivo, mencionando así una población compuesta por 2318 empresas del rubro comercial, por lo que se obtuvo como muestra a 184 Pymes colaboradoras, en los cuales fueron encuestados para así logra la ratificación de la

teorías sobre si “existe una semejanza positiva entre el del uso de comercio electrónico y la rentabilidad”, Por lo que se pudo comprobar bajo el resultado de la estadística Rho Spearman un 0,739 con una significancia de 0.00, siendo así valida la hipótesis en cuestión, además afirma indudablemente la presencia de la semejanza positiva media. En conclusión, el autor nos informa que las Pymes que realizan electrónicamente su comercio influyen de manera positiva el desarrollo de la rentabilidad de dichas empresas, siendo así demostrado que las empresas que utilicen este tipo de comercio tienden a tener un alto desarrollo de su rentabilidad en relación a las que no se diversifican de esta manera.

Oña, S. (2016), desarrollo una investigación titulada “**Análisis del impacto generado por la devolución del Impuesto al Valor Agregado en los exportadores de bienes inscritos en la Regional Norte del Servicio de Rentas Internas, periodo 2008–2014**”, dicha investigación realizada fue para alcanzar la Maestría en Administración de empresas de la Escuela Politécnica Nacional. Se planteo como objetivo general analizar si el impuesto de valor agregado devuelto impacta en las empresas exportadoras de bienes inscritos en la Regional, a base de una la metodología cuantitativa, no experimental – transversal y correlacional – descriptivo, tuvo en consideración una población estuvo conformada por 108 empresas exportadoras, obteniendo así una muestra de 84 empresas colaboradoras. Dando paso a recolectar los datos a base de una encuesta diseñada para que se pueda identificar y delimitar la información, para así validar la hipótesis sobre si “Existe una influencia positiva entre la devolución del Impuesto al Valor Agregado y la reinversión”. Por lo que se pudo comprobar que utilizando la estadística de coeficiente Pearson dio un 0,947 con la significancia de 0.00, siendo así valida la hipótesis en cuestión, además afirma indudablemente la presencia de la semejanza positiva fuerte. Concluyendo así el cumplimiento del objetivo general con una fuerte influencia positiva en el monto total del IVA devuelto a las 84 empresas exportadoras de bienes que se realizaron la petición de reintegro durante el periodo 2008 a 2014, el nivel de ventas, el nivel de utilidades y la reinversión de los mismos.

Daffalla, A. (2017) desarrollo una investigación titulada “**Evaluación de sistemas de control internos en el sector público: un estudio de caso de las aduanas de Sudán (2017)**”, dicha investigación realizada fue con la finalidad de lograr el

Doctorado en la Universidad de Gezira. Este estudio tuvo como objetivo general estimar el sistema de las aduanas de Sudán de control interno con respecto a la recaudación de ingresos, la precisión del gasto, la facilitación del comercio y la aplicación de los reglamentos y las leyes, para la cual la metodología empleada fue cuantitativa, no experimental - transversal y correlacional – descriptivo. Por ello era necesario una población constituida por los 11595 importadores y exportadores de la provincia, dando una muestra limitada por 386 importadores y exportadores colaboradoras, donde se recolectaron los datos a base de una encuesta diseñada para que se pueda identificar y delimitar la información, para así validar la hipótesis sobre si “Existe una semejanza positiva entre el sistema de control interno de las aduanas de Sudán y las demás variables dependientes”. Por lo que se pudo comprobar que utilizando la estadística Rho Spearman el estudio dio un 0,732 con significancia de 0.00, siendo así valida la hipótesis en cuestión, además afirma indudablemente la presencia de la semejanza positiva media. Por lo tanto, acorde con el autor del presente estudio la mayoría de los encuestados del personal de aduanas de Sudán notifican una positiva relación entre el sistema de control en la Aduana de Sudán con respecto a la recaudación de ingresos, la precisión del gasto, la facilitación del comercio, tal como las leyes y reglamentos aplicados.

Ramírez, R., Erquizio, A., Díaz, M., & Terrones, A. (2017) publicaron una investigación titulada **“Capacidad, productividad y desempeño fiscal en las entidades federativas de México, 2010-2014”** en la revista Paradigma Económico, en la cual nos indica que su objetivo general es realizar una medición de la relación de los indicadores de esfuerzo y productividad fiscal de la entidades federales de México, por lo que bajo la metodología cuantitativa, transversal– no experimental y correlacional – descriptivo, se manifestó una población conformada por las 31 entidades, de las cuales se obtuvieron una muestra de 25 entidades, donde se recolectaron los datos a base de una encuesta diseñada para que se pueda identificar y delimitar la información, para así validar la hipótesis sobre si “existe relación entre los indicadores de esfuerzo y productividad fiscal para entidades federativas de México”. Por lo que se pudo comprobar que utilizando la estadística Rho Spearman dio un 0,769 con la significancia de 0.00, siendo así valida la hipótesis en cuestión, además afirma indudablemente la presencia de la semejanza positiva considerable. Demostrando así que una mayor productividad fiscal mantiene una correlación positiva con el nivel de esfuerzo fiscal,

sin embargo, entidades con altos niveles de esfuerzo fiscal, como Tabasco, Puebla, Chiapas, Colima y Yucatán, también presentan un retroceso en la productividad fiscal en el período 2012-2014. Por lo tanto, un mayor esfuerzo fiscal puede estar explicado por un retroceso de la productividad fiscal.

Alavi, H. (2018) mentions his research entitled "**Terms of delivery in the transport process of export trade and its effects on the risk of discrepancy in documentary credit cards, Estonian evidence**", which was published in the International Journal trade. and Finance, which shows that its general objective is to determine the relationship between the use of different delivery times and the existence of discrepancies in documentary letters of credit (DLC) for export in Estonia. The methodology used was a quantitative approach, with a transversal non-experimental design in a correlational-descriptive manner. The population is composed of 150 commercial finance officers, obtaining a sample of 108 collaborating officials. The data collection was carried out using the survey technique, using as a tool a questionnaire designed to validate the hypothesis of whether "the use of different delivery times and the existence of discrepancy in export documentary credit letters (DLC)". He found that using the Rho Spearman statistic resulted in 0.862 and a significance of 0.00, validating the hypothesis and without doubt confirming the presence of a strong positive relationship between the variables. Demonstrate that the commercial operation processes would be in continuous risk since it has a positive relationship with the discrepancy of the DLC, which tells us that in order to maintain a correct operation, one of the regulations for the DLC must be met.

## **A Nivel Nacional**

Carbajal, I. (2017) desarrolló una investigación titulada "**Régimen Aduanero Y La Determinación Del Precio De Venta En Las Empresas Importadoras De Equipos Médicos En El Cercado De Lima, 2017**" con la finalidad de conseguir la Licenciatura en la Universidad Cesar Vallejo. Dicho estudio nos indica que el objetivo general fue determinar si el precio de venta tenía semejanza con el régimen aduanero de las empresas importadoras. Por ello bajo una metodología descriptiva – correlacional y no experimental, se consideró una población fue conformada por 19 empresas seleccionadas en las que cuentan con un promedio de 04 trabajadores cada una, es decir que la población está limitada por 76 trabajadores, siendo así la



obtención de una muestra 64 trabajadores colaboradores. En dicho estudio se recolectaron los datos a base de un cuestionario, en el cual la encuesta dio como resultado mediante el análisis estadístico Rho Spearman un 0.844 con el valor de significancia es de 0.000 entre las variables, comprobando que existe correlación positiva considerable. Por lo tanto, el estudio concluyó en que los trabajadores y empresarios de las importados son conscientes de los gastos y obligaciones aduaneras que se aplican en la importación, a pesar de eso no tienen cuenta los gastos que se aplican generan menores ganancias.

Ortiz, F. (2019) desarrolló la investigación titulada **“Mecanismos De Percepción Generados Por La Administración Tributaria Y Su Incidencia En Los Contribuyentes Acogidos Al Nuevo Régimen Único Simplificado En Lima Metropolitana 2015-2016”** con la finalidad de alcanzar el Título de Maestro en la Universidad de San Martín de Porres, con el objeto de evaluar cuáles son los mecanismos de percepción generados por la Administración Tributaria en los contribuyentes acogidos al Nuevo Régimen Único Simplificado, bajo una metodología de investigación cuantitativa, descriptiva correlacional y no experimental, por lo que se consideró una población constituida por 5200 bodegas registradas en SUNAT, de las cuales también se encuentran acogidas al Régimen Único Simplificados RUS, siendo así se obtuvo una muestra de 356 pequeños comerciantes utilizando el muestreo Probabilístico Aleatorio Simple, por ello para recolectar los datos se utilizó un cuestionario, donde se obtuvieron resultados mediante el análisis estadístico Rho Spearman un 0.817 con el valor de significancia es de 0.000 entre las variables, comprobando que existe correlación positiva considerable. En conclusión, este estudio nos demuestra que los mecanismos tributarios determinados por la Administración Tributaria se ajustan al marco legal en relación con las disposiciones vigentes.

Ramos, Y. & Yarui, R. (2017) realizaron una investigación titulada **“Decisiones financieras y la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica LTDA. N° 582 - periodo 2015”** con el objeto de obtener la Licenciatura en la Universidad Nacional de Huancavelica. Por lo tanto, la investigación tenía la finalidad de dar a conocer si las decisiones financieras tienen semejanza con la rentabilidad de la cooperativa de crédito y ahorro Huancavelica

LTDA. N° 582 - periodo 2015, bajo enfoque cuantitativo, descriptivo - correlacional y no experimental. Por ello se consideró una población de conformada por 50 autoridades y empleados de la Cooperativa de Crédito y Ahorro Huancavelica Ltda. - Sede Principal, obteniendo una muestra de 35 trabajadores y directivos colaboradores, puesto que fueron encuestados a base de un cuestionario que recolecto la información para delimitarla y así se obtuvieron los resultados mediante el análisis estadístico Rho Spearman un 0.702 con el valor de significancia es de 0.000 entre las variables, comprobando que existe correlación positiva media. De acuerdo con el autor las decisiones financieras tienen una relación directa y significativa con la rentabilidad de la cooperativa de crédito y ahorro

Tinoco, S. & Paliza, S. (2017) desarrollaron la investigación titulada **“Modelo de negocio implementado con la rentabilidad de la unidad de negocios de resguardo y administración de archivos: caso Polysistemas, Lurín - 2016.”** Con la finalidad de conseguir la licenciatura de la Universidad San Ignacio de Loyola, tuvo como objetivo analizar si la rentabilidad de la unidad de negocios de resguardo tiene semejanza con la administración de archivos: caso Polysistemas, Lurín - 2016. Por ello contando con la metodología de investigación explicativa, longitudinal, de carácter mixto y no experimental, se consideró una población constituida por 860 trabajadores de la unidad de negocios de resguardo y administración de archivos, de los cuales se obtuvo una muestra limitada de 190 trabajadores colaboradores. Por lo que el cuestionario utilizado con los encuestados para la recolección de datos, obtuvo como resultados mediante el análisis estadístico Rho Spearman un 0,986 con la significancia es de 0.000 entre las variables, comprobando así que existe correlación positiva muy fuerte las variables.

Tisnado, T. (2015) según su investigación titulada **“Gestión De La Calidad En La Industria Hotelera De Puno: Caso Hoteles De Tres Estrellas”** la cual fue publicada en la revista Semestre Económico, en la cual indican que su objeto principal es analizar si hay relación entre la rentabilidad y la gestión de calidad en la Industria Hotelera de Puno, bajo una metodología descriptiva, correlacional y transversal, considerando una población conformada por 85 trabajadores de empresas hoteleras colaboradoras, obteniendo así una muestra limitada por 50 colaboradores. Por ello se recolectaron datos a base de un cuestionario diseñado para delimitar la información, cuyos resultados fueron obtenidos mediante el análisis

estadístico Rho Spearman, dando así un 0.762 con la significancia es de 0.01, comprobando así que existe correlación positiva media entre las herramientas de gestión de calidad y la rentabilidad de empresas hoteleras de la categoría de tres estrellas de la región de Puno.

## **Teorías Relacionadas al tema**

### **Variable X: Operatividad**

Según Huamán, M. (2017) manifiesta que la operatividad es un conjunto conformado por los diversos regímenes aduaneros regulados por las Aduanas de cada país, obteniendo así un óptimo control aduanero fronterizo en función a la recaudación fiscal de tributos del Estado, asimismo parte de este conjunto el sistema de información utilizado en el comercio exterior es fundamental para poder contar con un flujo continuo del tránsito de mercancías en el territorio aduanero, además de las personas que actúan como intermediarios para evitar que se cometan violaciones en las normativas jurídicas. (p.315)

Según Duran, A., Lora, L., & Angel, R. (2016) manifiestan que la operatividad es la disciplina que se desarrolla de manera jurídica por las aduanas, la cual como entidad pública tiene como función encargarse de controlar el paso de las mercancías bajo las normas tributarias y prohibiciones dispuestas en el territorio aduanero. (p. 14)

Según Ballena, V. (2019) manifiesta que la operatividad en el comercio exterior es el conjunto conformado por los movimientos tanto financieros como comerciales, es decir, todas las operaciones que se realicen de nación a nación cualquiera que sea su naturaleza, dado que al participar distintas comunidades humanas lo convierte en un fenómeno universal. (p.79)

Teniendo en cuenta a los autores anteriormente mencionados, la operatividad en el comercio internacional, en un conjunto de aspectos con el fin de agilizar y facilitar el tránsito de mercancías, es decir, que todas las operaciones que se realicen en el territorio aduanero cualquiera sea su naturaleza será regulada por la aduana.

Por lo tanto, estos aspectos enfocados teóricamente para esta investigación son los mencionados en la cita de la operatividad en la cual Huamán, M. (2017, p. 315), establece

que el conjunto de estos está conformado por: *regímenes aduaneros, control aduanero, recaudación fiscal y sistema de información*

## **Teoría**

Según Singer (2017) nos menciona la “Teoría de Juegos” que es la disciplina científica que enseña cómo manejar el conjunto de aspectos que conforman la operatividad en el comercio internacional, tales como: los regímenes aduaneros, el control aduanero, la recaudación fiscal y el sistema de información; esta teoría establece que los individuos y organizaciones deben enfrentar las disposiciones jurídicas del Estado de manera inmediata para así contrarrestar dilemas de estrategia comercial, por medio de esta entidad pública que administra las actividades y funciones comerciales solo tiene la finalidad facilitar el comercio entre las organizaciones de nación a nación. (p.35)

## **Variable Y: Rentabilidad**

Según Borja, M., García, J., Reyes, L., & Arellano, S. (2016) mencionan que la rentabilidad se basa en las inversión y la utilidad necesaria para lograr un crecimiento empresarial, por lo que permite medir que el directorio de la empresa sea efectivo, comprobando que la obtención utilidades se debe por participar dentro de mercados competitivos, utilizando la innovación de los productos y/o servicios a ofrecer, además de considerar las demás tendencias de la rentabilidad que aparecen con el tiempo temporalmente. (p.155)

Según Chaparro, M., & Olmedo, S., & Gabilondo, V. (2016) mencionan que la rentabilidad también es entendida como una teoría en la que se hace la aplicación de todas las acciones económicas por las que los movilizan humanos, materiales, medios y financieros con la finalidad de lograr los resultados que se esperan. (p.50)

Según Grimaldi, M., & García, J., & Gómez, R., & Bravo, G. (2016) nos indican que la rentabilidad es un económico objetivo que las empresas están en su deber de alcanzar a corto plazo, por ello está relacionado con obtener beneficios para un correcto desarrollo empresarial, puesto que se evalúa a base de los activos, las ventas, el valor accionario o el capital. (p.53)

Teniendo en cuenta a los autores anteriormente mencionados, la rentabilidad de una empresa se basa en el buen uso de sus herramientas de la misma, las cuales tiene la finalidad de lograr los resultados esperados por la empresa.

Por lo tanto, estos aspectos enfocados teóricamente para esta investigación son los mencionados en la cita de la rentabilidad en la cual Borja, M., García, J., Reyes, L., & Arellano, S. (2016, p. 155), establece que el para lograr los resultados que se esperan se debe tener una buena participación en: *crecimiento empresarial, mercados competitivos e innovación*.

## **Teoría**

Según Markowitz, H., (1952) citado por Álvarez, I., (2016), menciona que la teoría moderna del portafolio se basa la optimización de la rentabilidad a partir de maximizar el retorno de la inversión y minimizar el riesgo de la mismo, para ello se necesita interpretar e identificar algunas medidas, tal como la participación en mercados competitivos, los elementos básicos del crecimiento empresarial y los activos individuales de la innovación antes de introducirnos en la inversión (p.208).

## **Formulación del Problema**

### **Problema General**

¿Existe relación entre la **operatividad** y la **rentabilidad** en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019?

### **Problemas Específicos**

- ¿Existe relación entre los **regímenes aduaneros** y la **rentabilidad** en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019?
- ¿Existe relación entre el **control aduanero** y la **rentabilidad** en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019?
- ¿Existe relación entre la **recaudación fiscal** y la **rentabilidad** en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019?
- ¿Existe relación entre el **sistema de información** y la **rentabilidad** en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019?

## **Justificación del Estudio**

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). nos indican que la justificación de una investigación es la parte primordial del estudio, dado que da la explicación de los motivos por lo que se realiza la misma, además de que debe ser de manera trascendental y preciso. (p.40).

### **Teórico:**

Esta investigación tiene como razón dar a conocer la relación entre la operatividad internacional y la rentabilidad, mediante el estudio de los conocimientos predominantes al tema y de las anteriores investigaciones basadas en las dos variables, de manera tal que se pueda encontrar resultados correspondientes a las explicaciones que se mencionan en las investigaciones en cuestión. Por lo tanto, nos permitirá diferenciar y constatar los conocimientos adaptados a la realidad en la que se encuentra la empresa Agentes Profesionales de Aduanas.

### **Metodológico:**

Esta presente investigación utilizó un instrumento para medir ambas variables, dándolas a conocer como la variable X: operatividad internacional y su relación con la variable Y: la rentabilidad. Con el instrumento ya elaborado, pasará a ser estudiado a través el software de análisis estadístico SPSS, y la principal intención con ello fue conocer la operatividad internacional través de la rentabilidad de la empresa Agentes Profesionales de Aduanas.

### **Práctico:**

La presente investigación tiene como objeto dar las herramientas y conceptos inapelables que puedan ser adaptados a la rentabilidad de la empresa, la cual permita a la empresa Agentes Profesionales de Aduanas, poder gestionar su operatividad de manera adecuada y mejorar continuamente para posicionarse en el Perú e incluso conseguir ser una empresa posicionada ventajosamente dentro del sector de servicios de agenciamiento aduanero, de modo que pueda contribuir con su desarrollo económico al crecimiento del país, ofreciendo mucho más trabajo a los ciudadanos.

## **Social:**

La presente investigación tiene como finalidad procurar estudios que puedan ser adaptados para futuras averiguaciones de la operatividad de la empresa Agentes Profesionales de Aduanas, el cual esperamos que ayude a las agencias de aduanas tengan una mejor operatividad del flujo continuo de mercancías, el cual permitirá a las empresas optimizar sus ventas, llegando a más lugares e ingresando a nuevos mercados y conseguir mayor rentabilidad.

## **Hipótesis**

### **Hipótesis General**

- La **operatividad** tiene relación con la **rentabilidad** en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019

### **Hipótesis Específicas**

- Los **regímenes aduaneros** tienen relación con la **rentabilidad** en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019.
- El **control aduanero** tiene relación con la **rentabilidad** relacional en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019.
- La **recaudación fiscal** tiene relación con la **rentabilidad** en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019.
- El **sistema de información** tiene relación con la **rentabilidad** en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019.

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

- Determinar si la **operatividad** tiene relación con la **rentabilidad** en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019.

### **Objetivos Específicos**

- Determinar si los **regímenes aduaneros** tienen relación con la **rentabilidad** en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019.

- Determinar si el **control aduanero** tiene relación con la **rentabilidad** en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019.
- Determinar si la **recaudación fiscal** tiene relación con la **rentabilidad** en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019.
- Determinar si el **sistema de información** tiene relación con la **rentabilidad** en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### Enfoque de investigación

Se aplicará en este estudio el enfoque de investigación **CUANTITATIVA**, puesto que Gómez, M., Galeano, C., & Jaramillo, D. (2015), nos manifiestan que “se basan en el cálculo numérico, la cantidad, medición y los estadísticos con la finalidad de comprobar teorías en relación a la recopilación de información esencial para demostrar una hipótesis” (p.429).

#### Método de investigación

La metodología teórica que se aplicara es el **HIPOTÉTICO DEDUCTIVO**, según Corona, J. (2016), nos indica que “es la observación de un fenómeno para conseguir la solución al problema que se determinó con anterioridad. Dado que se han planteado diversas hipótesis de acuerdo a algunas teorías y con la finalidad de corroborar la información apta si estos están conformes con aquella” (p.87).

#### Diseño de investigación

Se utilizará en este estudio el diseño de investigación **NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL**. Según Pulido, M. (2015), menciona que el diseño no experimental no altera ninguna de las variables utilizadas en el estudio, por lo que no se deben manipular dichas variables sobre otra, puesto a que la finalidad del estudio es observar el fenómeno tal y como es para luego analizarlos. [...] Los diseños transversales se conforman en juntar datos en un tiempo único, es decir en un tiempo determinado, para así puntualizar las variables, cotejar su acontecimiento en un contexto exacto. (p.1151).



## **Tipo de investigación**

Esta indagación se utilizará el modelo de estudio **APLICADA**, por eso Aguirre, J. & Jaramillo, L. (2015). nos indican que la investigación aplicada tiende a estudiar de un problema destinado a la acción, por lo que puede otorgar innovadores hechos de tal manera que podamos confiar en los hechos descubiertos, y obtener nueva información la cual puede ser necesarias y estimable para la teoría (p.181).

## **Nivel de investigación**

Se empleará en este estudio el nivel de estudio de investigación **DESCRIPTIVA – CORRELACIONAL**. Rodríguez A. & Pérez, A. (2017) el nivel de estudio tiene como objeto encontrar cual es relación tienen las variables, a partir de las muestras dentro de un contexto en específico. (p. 190). Según Rodríguez A. & Pérez, A. (2017) se define descriptiva a precisar las teorías más relevantes de los problemas para someterlas a análisis.

## **2.2. Operalización de Variables**

Para el desarrollo del presente estudio, se contará con la variable X: Operatividad Internacional; variable Y: Rentabilidad.

### **Operacionalización de la Variable X: Operatividad**

#### **Definición Conceptual**

Según Huamán, M. (2017) manifiesta que la operatividad es un conjunto conformado por los diversos **regímenes aduaneros** regulados por las Aduanas de cada país, obteniendo así un óptimo **control aduanero** fronterizo en función a la **recaudación fiscal** de tributos del Estado, asimismo parte de este conjunto el **sistema de información** utilizado en el comercio exterior es fundamental para poder contar con un flujo continuo del tránsito de mercancías en el territorio aduanero, además de las personas que actúan como intermediarios para evitar que se cometan violaciones en las normativas jurídicas. (p.315)

- **Dimensión: Regímenes Aduaneros**

Según Juárez, H. & Conde, T. (2015) define que son los sistemas a regir sobre la mercadería, ya sea interna o externa del país, para ser colocada bajo un control de la

**administración aduanera** a cualquiera de los regímenes y la participación de los mismo en los **regímenes especiales**. (p.254)

**Indicadores:**

- **Administración Aduanera**

Según Reyes, O. & Ortiz, A. (2019). nos indican que la Administración Aduanera se encarga de dirigir, cobrar, vigilar e inspeccionar el tránsito de mercancías dentro del territorio aduanero. (p. 45)

- **Regímenes Especiales**

Según Lalanne, A. (2016), nos manifiesta que los Regímenes Especiales son normativas dispuestas a sectores económicos que por su actividad o naturaleza requieren de incentivos para desarrollar sus operaciones, por lo que hace referencia a la otorgación de exenciones al cumplimiento de ciertas ditas tributarias. (p. 119)

- **Dimensión: Control Aduanero**

Según Gatti, F. (2017) define como control aduanero a las medidas que se aplican en efectos de asegurar el cumplimiento de los reglamentos y leyes, los únicos autores para aplicarlas son los **funcionarios aduaneros** de la Aduana, por lo que tiene la responsabilidad de realizar la **fiscalización** las normas legales acordadas en la disposición aduanera de comercio exterior. (p.14)

**Indicadores:**

- **Funcionarios Aduaneros**

Según Thomas, B. (2017) define que los funcionarios que prestan sus servicios en Aduanas pertenecen al Cuerpo de Inspectores de la Gestión Aduanera, lo cuales realizan la verificación de la mercadería y la interpretación de la documentación de la mercadería. (p. 47)

- **Fiscalización**

Según Arias, A. (2017). nos menciona que la fiscalización aduanera verifica el cumplimiento de las obligaciones tributario aduaneras de manera exhaustiva, por ello los

operadores de comercio exterior deben cumplir obligatoriamente para así permitir combatir con el fraude aduanero que no solamente afecta a la recaudación fiscal, sino también a las empresas formalmente constituidas fundamentalmente, debilitando la conciencia tributaria. (p. 43)

- **Dimensión: Recaudación Fiscal**

Según Rodríguez, E., & Vargas, W. (2015) nos indican que es el grupo de **costos de recaudación** usualmente, es decir, los impuestos tributarios y las tasas que las diferentes personas deben pagar, las cuales dependen de su actividad laboral, de la zona habitacional y de sus condiciones de vida. (p.15)

**Indicador:**

- **Costos de recaudación**

Según Martínez, L., Caamal, I., Ávila, J., & Pat, L. (2018) nos manifiestan que los costos de recaudación son una de las herramientas que disponen el gobierno para ejecutar sus políticas públicas, con la finalidad de estimular o favorecer a determinados sectores, regiones, actividades o agentes de la economía. (p.88)

- **Dimensión: Sistema de Información**

Según Gil, V., & Gil, J. (2017). nos indican que un sistema de información es una **tecnología** que está conformada por un conjunto de elementos de información de los cuales interactúan entre sí con la misma finalidad, por lo que ayudan a la gestión, cobranza, mejora, transformación, provisión y disposición de la información relevante para los procedimientos particulares de cada compañía. (p.195)

**Indicador:**

- **Tecnología**

Según Marín, V., Inciarte, A., Hernández, H. & Pitre, R. (2017). nos manifiestan que la tecnología nos brinda servicios en cantidad que ayudan a las empresas a entablar relaciones directas con sus clientes y proveedores, incrementando así los ingresos, mejorando los procesos a realizar y creando estrategias nuevas para el desarrollo de la empresa. (p.35)

## **Operacionalización de la Variable Y: Rentabilidad**

### **Definición Conceptual**

Según Borja, M., García, J., Reyes, L., & Arellano, S. (2016) mencionan que la rentabilidad se basa en la inversión y la utilidad necesaria para lograr un **crecimiento empresarial**, por lo que permite medir que el directorio de la empresa sea efectivo, comprobando que la obtención utilidades se debe por participar dentro de **mercados competitivos**, utilizando la **innovación** de los productos y/o servicios a ofrecer, además de considerar las demás tendencias de la rentabilidad que aparecen con el tiempo temporalmente. (p.155)

- **Dimensión: Crecimiento empresarial**

Según Aguilera, A., Virgen, V. & Riascos, S. (2017) nos mencionan que el crecimiento empresarial es a partir de diversas perspectivas que se llevan a cabo como la **inversión** según los requerimientos de la organización y la **mejora continua** de manera interna, la cual permite a la empresa implementar sistemas que permiten la optimización de los servicios a brindar. (p. 63)

### **Indicadores:**

- **Inversión**

Según Rivas, S. & Puebla, A. (2016). Nos menciona que la inversión es renunciar a satisfacciones inmediatas y ciertas a cambio de unas expectativas de beneficios a futuro. (p. 71)

- **Mejora Continua**

Según Cruz, J. (2017) no indica que se basa en la elaboración de un sistema organizado para implementar cambios continuos en todas las actividades de la empresa con la finalidad de mantener una calidad alta ante la competencia. (p. 90).

- **Dimensión: Mercados Competitivos**

Según Donawa, Z. & Morales, E. (2018). Nos manifiestan que un mercado competitivo es donde se encuentran una gran diversidad de compradores y vendedores de un mismo bien, por lo que el objetivo crucial de un mercado competitivo es la influencia que

tienen en las **ventajas competitivas** dentro de la actuación de un comprador o vendedor, es decir que no puede influir sobre la **calidad** del servicio o producto a brindar. (p. 103)

### **Indicadores:**

- **Ventajas Competitivas**

Según Ibarra, M., González, L. & Demuner, M. (2017) nos manifiestan que la ventaja competitiva constituye, sin duda, en diferenciarnos de la competencia, a través de varias características, tal como la cadena de valor de la compañía y cómo se desempeña en los mercados competitivos. (p.124)

- **Calidad**

Según Yáñez, L. & Soria, K. (2017) nos indican que la calidad es considerada como un proceso de mejora continua para satisfacer los requerimientos del usuario y así anticiparse a ellas, además cuenta con la función la prevención de defectos. (p. 65)

- **Dimensión: Innovación**

Según Gutiérrez, J., Asprilla, E. & Gutiérrez, J. (2016) nos indican que la innovación se basa a partir del ofrecimiento de un valor agregado al **cliente** en forma de diseño, oportunidad, funcionalidad, coste, por lo que se diferencia al resto de opciones del **mercado** y mantenido en el tiempo. (p,17).

### **Indicadores**

- **Cliente**

Según Gutiérrez, J., Asprilla, E. & Gutiérrez, J. (2016) nos indican que se considera cliente a un consumidor fiel a una marca o producto. (p. 20)

- **Mercado**

Según Gutiérrez, J., Asprilla, E. & Gutiérrez, J. (2016) lo describió como el grupo de compradores que requieren determinado producto, por lo cual vendedores y compradores desean intercambiar determinados productos substitutivos y desde la perspectiva de la oferta es en torno al concepto de clase de producto. (p. 23)

### Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Operatividad	Según Huamán, M. (2017) manifiesta que la operatividad es un conjunto conformado por los diversos regímenes aduaneros regulados por las Aduanas de cada país, obteniendo así un óptimo control aduanero fronterizo en función a la recaudación fiscal de tributos del Estado, asimismo parte de este conjunto el sistema de información utilizado en el comercio exterior es fundamental para poder contar con un flujo continuo del tránsito de mercancías en el territorio aduanero, además de las personas que actúan como intermediarios para evitar que se cometan violaciones en las normativas jurídicas. (p.315)	La variable X se mide a través de un cuestionario que consiste de 10 ítems, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello.	Regímenes Aduaneros	Administración Aduanera	1,2	Según Fernández, R., Hernández, C. y Baptista, P. (2014)
				Regímenes Especiales	3,4	
			Control Aduanero	Funcionarios Aduaneros	5	Sostiene que mantiene un orden de mayor a menor. Las etiquetas o símbolos de las categorías si indican jerarquía. (p.215)
				Fiscalización	6	
	Recaudación Fiscal	Costos de Recaudación	7,8	Intervalo	Las medidas de actitudes no son intervalos, pero los investigadores lo utilizan ya que se aproximan al nivel y se operan como tal (p.216)	
	Sistema de Información	Tecnología	9,10			

Fuente: Elaboración propia

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Rentabilidad	Según Borja, M., García, J., Reyes, L., & Arellano, S. (2016) mencionan que la rentabilidad se basa en las inversión y la utilidad necesaria para lograr un crecimiento empresarial, por lo que permite medir que el directorio de la empresa sea efectivo, comprobando que la obtención utilidades se debe por participar dentro de mercados competitivos, utilizando la innovación de los productos y/o servicios a ofrecer, además de considerar las demás tendencias de la rentabilidad que aparecen con el tiempo temporalmente. (p.155)	La variable Y se mide a través de un cuestionario que consiste de 10 ítems, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello.	Crecimiento Empresarial	Inversión	1, 2	Según Fernández, R., Hernández, C. y Baptista, P. (2014)
				Mejora Continua	3,4	Ordinal
			Mercados Competitivos	Calidad	5,6	Sostiene que mantiene un orden de mayor a menor. Las etiquetas o símbolos de las categorías si indican jerarquía. (p.215)
				Ventajas Competitivas	7,8	
			Innovación	Clientes	9, 10	Intervalo
				Mercado	11,12	Las medidas de actitudes no son intervalos, pero los investigadores lo utilizan ya que se aproximan al nivel y se operan como tal (p.216)

Fuente: Elaboración propia

### 2.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

Arias, J.; Villasís, M. & Miranda, M. (2016) nos afirma que una población para la realización de una investigación, que detalla como el grupo de individuos, animales o cosas, de aquellas que pretende dar solución alguna al problema general de la indagación. (p.202)

Cuya población comprende de 50 empleados de la compañía Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. en el distrito de San Miguel, Lima.

#### Unidad de muestreo

Para esta investigación se destacó 32 elementos o unidades de muestreo debido que pertenecen a las oficinas de comercio exterior de la empresa Agentes Profesionales De Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019.

#### Muestra

Según Arias, J.; Villasís, M. & Miranda, M. (2016) la muestra como representativa de obtener datos, para así definirse y delimitarse con exactitud, así mismo debe ser simbólico de la población. (p.203).

Se utilizo el Probabilístico Aleatorio Simple como técnica del muestreo, Según Arias, J.; Villasís, M. & Miranda, M. (2016), nos indican que todos los individuos que conforman la población son seleccionados de manera al azar, obteniendo así el número de sujetos necesario para completar la muestra necesaria del estudio; (p.204)

Para estimar la muestra se utilizó la formula correspondiente:

$$N = \frac{N * Z^2 p * q}{(N - 1)e^2 + Z^2 p * q}$$

Dónde:

N: Tamaño del universo o población	32
Z: Nivel de confianza	1.96
e: Error muestral esperado	5%



P: Proporción de sujetos que poseen la particularidad de estudio 0.5

Q: Proporción de los sujetos que no tienen esa particularidad 0.5

$$N = \frac{1.96^2 * 0,5 * 0,5 * 32}{0,05^2(32 - 1)1.96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$N = 30$$

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

### **Técnica**

Se aplicará la técnica de recopilación de datos el cual es la **ENCUESTA**, porque recolecta testimonios mediante las respuestas brindadas por los encuestados.

Según Arias, J.; Villasís, M. & Miranda, M. (2016) nos mencionan que cuya técnica permite obtener datos, en cuanto a desarrollo directo de comunicación entre encuestador y encuestado, por ello el encuestado responde de acuerdo a las preguntas con contenido en función a las dimensiones, que se desea estudiar, hechas por el encuestador. (p.205)

### **Instrumentos de recolección de datos**

Se aplicará el instrumento que permite recolectar datos que es el **CUESTIONARIO** pues nos permite calcular e investigar la semejanza entre las variables.

Para Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) El cuestionario lo conforman una cantidad de preguntas en las cuales se referirá a las variables utilizadas, así mismo está en la obligación de ser acorde con el problema e hipótesis planteado (p.217).

El cuestionario lo conforman 20 preguntas, las cuales constan de 10 interrogantes de la variable X operatividad internacional y 10 interrogantes de la variable Y rentabilidad, el cuestionario está destinado a los empleados de la compañía Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C.

### **Validez**

Según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) La validez señala si el instrumento es apto para recolectar la información y posteriormente calcular las variables en cuestión (p.241).

Se utilizo en la investigación un instrumento que fue supeditado al juicio de diferentes especialistas de la escuela de Negocios Internacionales de la Universidad Cesar Vallejo, las cuales son:

**Tabla 1.** Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento para las variables: *Operatividad y Rentabilidad*

N°	Grado Académico	Nombres y Apellidos	Dictamen
1	Doctor	Lessner Augusto León Espinoza	Aplicable
2	Magister	José Andrades Sosa	Aplicable
3	Magister	Maribel Otárola Chávez	Aplicable

*Nota:* Certificado de validez de contenido del instrumento

### Confiabilidad

Según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) nos informan que un cuestionario confiable calcula las puntuaciones consistentes recolectadas, con la finalidad de saber el coeficiente de relación entre las variables, puesto que este resultado colisiona en la empresa estudiada. (p.247)

**Tabla 2.** Coeficiente de Alfa de Cronbach

Coeficiente	Relación
0.00 a +/-0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

Fuente: Elaboración propia

La fiabilidad del instrumento se comprobó bajo el procedimiento de Alfa de Cronbach, utilizando las informaciones recolectadas en la encuesta al sistema SPSS 25, realizada a la muestra obtenida, la cual lo conforman 30 empleados de la compañía Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C., con un total de 20 interrogantes.

**Tabla 3.** Estadístico de fiabilidad de la variable Operatividad

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	10

El Alfa de Cronbach de la variable X: Operatividad consiguió un 0.906 como resultado de confiabilidad, por lo que se obtuvo una confiabilidad muy alta de los ítems y del instrumento.

**Tabla 4.** Estadístico de fiabilidad de la variable Rentabilidad

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	10

El Alfa de Cronbach de la variable Y: Rentabilidad consiguió un 0.902 como resultado de confiabilidad, por lo que se obtuvo una confiabilidad muy alta de los ítems y del instrumento.

**Tabla 5.** Estadístico de fiabilidad de la variable 1 y 2: Operatividad y Rentabilidad

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	20

El Alfa de Cronbach de la variable (x, y): operatividad y rentabilidad consiguieron un 0.954 como resultado de confiabilidad, por lo que se obtuvo una confiabilidad muy alta de los ítems y del instrumento.

## 2.5. Método de análisis de datos

La indagación presente considero que para realizar el análisis de la información recolectada utilizar el método estadístico descriptivo a través del programa Estadístico SPSS 25, el cual fue utilizado para conocer la confiabilidad de las variables brindando información valiosa para este estudio; constatado por veredicto de expertos para la legitimidad del instrumento, el cuestionario, y el Alfa de Cronbach para calcular la confiabilidad del instrumento.

## 2.6. Aspectos éticos

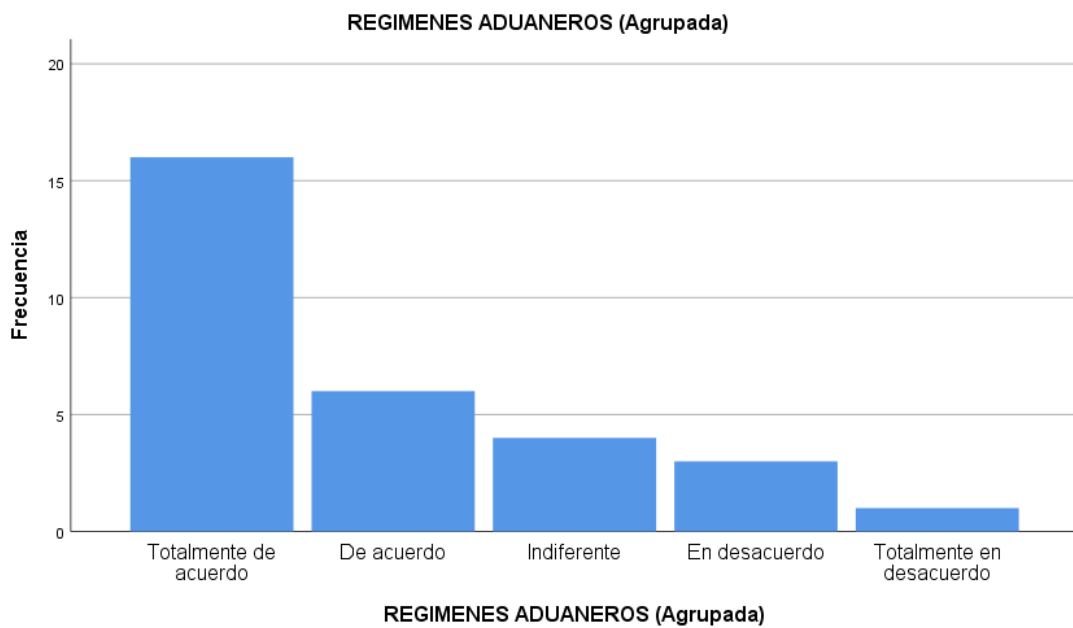
La investigación presente sostuvo los ideales éticos con el objetivo de lograr una fiabilidad ante los resultados, como también la propiedad intelectual de los diferentes autores utilizados como fuentes para la base teórica y sobre las encuestas a los cuales no se le dieron ningún otro uso con los datos adquiridos.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis descriptivo de las dimensiones

**Tabla 6.** Análisis Descriptivo de dimensión 1: Regímenes Aduaneros

REGIMENES ADUANEROS (Agrupada)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	53,3
	De acuerdo	6	20,0	20,0	73,3
	Indiferente	4	13,3	13,3	86,7
	En desacuerdo	3	10,0	10,0	96,7
	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

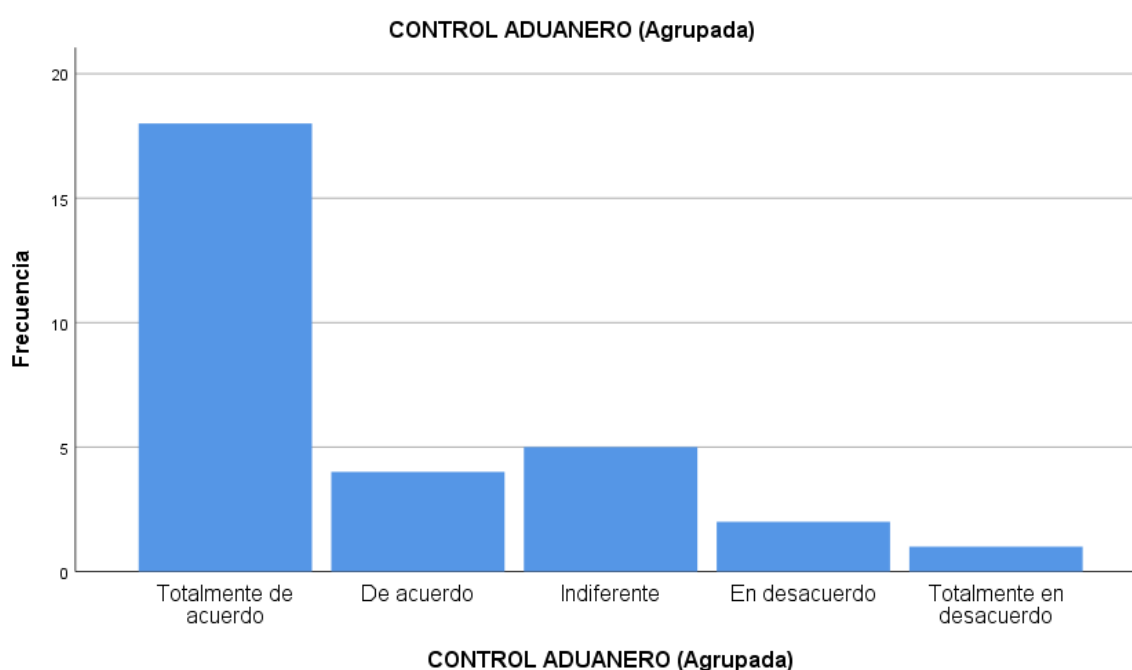


**Figura 1.** Nivel de dimensión Regímenes Aduaneros

**Interpretación:** Según podemos observar en la tabla 6, se reflejan los resultados de la Dimensión: REGIMENES ADUANEROS, la cual da la certeza que, de los 30 empleados encuestados, 16 de ellos se muestran totalmente de acuerdo con el 53,3%, es decir la mayoría considera que los protocolos de los regímenes aduaneros se caracterizan por brindar una buena OPERATIVIDAD; por otro lado 6 se muestran indiferentes, con el 20,0%.

**Tabla 7.** Análisis Descriptivo de dimensión 2: Control Aduanero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	18	60,0	60,0	60,0
	De acuerdo	4	13,3	13,3	73,3
	Indiferente	5	16,7	16,7	90,0
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	96,7
	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

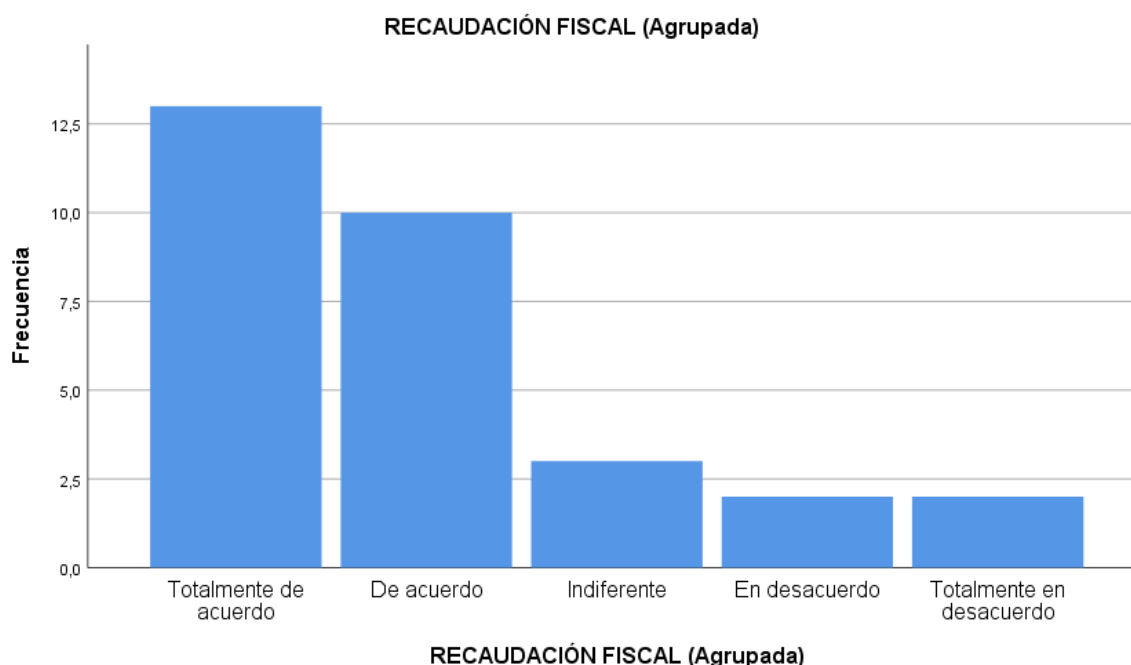


**Figura 2.** Nivel de dimensión Control Aduanero

**Interpretación:** Según podemos observar en la tabla 7, se reflejan los resultados de la Dimensión: CONTROL ADUANERO, la cual da la certeza que, de los 30 empleados encuestados, 18 de ellos se muestran totalmente de acuerdo con el 60.0%, es decir la mayoría considera que el CONTROL ADUANERO brindado por la administración de adunas es fundamental para lograr una OPERATIVIDAD de manera eficiente y sin problemas; por otro lado 5 de ellos se muestran de acuerdo, con el 16,7%.

**Tabla 8.** Análisis Descriptivo de dimensión 3: Recaudación Fiscal

		RECAUDACIÓN FISCAL (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	43,3
	De acuerdo	10	33,3	33,3	76,7
	Indiferente	3	10,0	10,0	86,7
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	93,3
	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

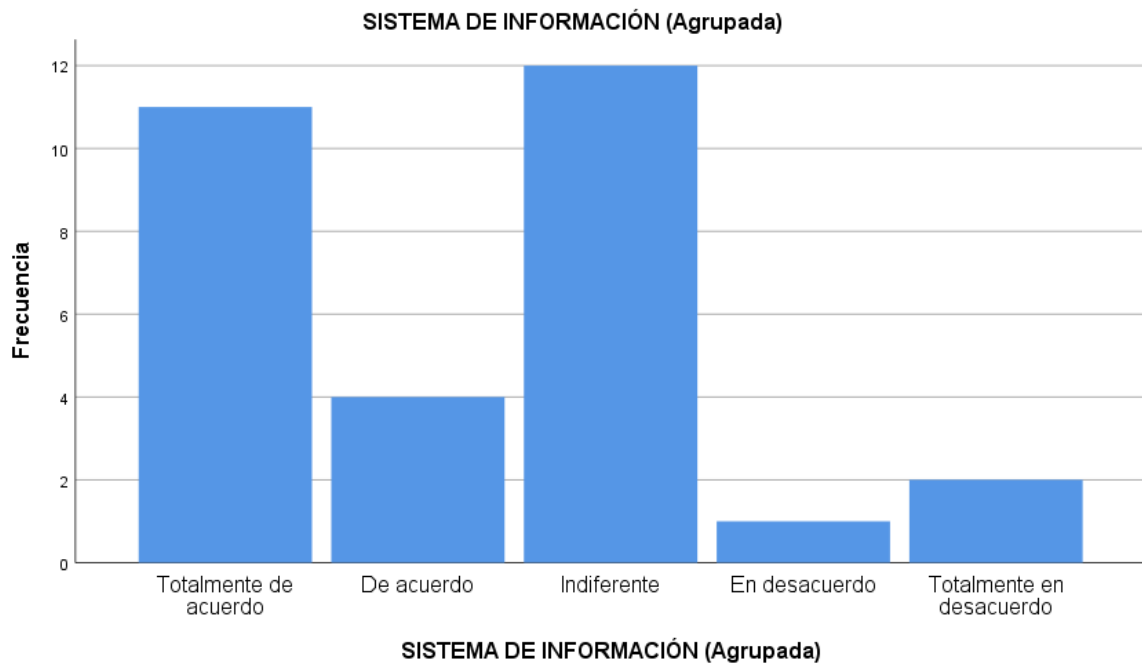


**Figura 3.** Nivel de dimensión Recaudación Fiscal

**Interpretación:** Según podemos observar en la tabla 8, se reflejan los resultados de la Dimensión: RECAUDACIÓN FISCAL, la cual da la certeza que, de los 30 empleados encuestados, 13 de ellos se muestran totalmente de acuerdo con el 43.3%, es decir consideran que una buena OPERATIVIDAD es fundamental para que el estado obtenga estos recursos que mantengan en constante crecimiento la economía del país; por otro lado 10 de ellos se muestran de acuerdo, con el 33.3%.

**Tabla 9.** Análisis Descriptivo de dimensión 4: Sistema de Información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	11	36,7	36,7	36,7
	De acuerdo	4	13,3	13,3	50,0
	Indiferente	12	40,0	40,0	90,0
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	93,3
	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



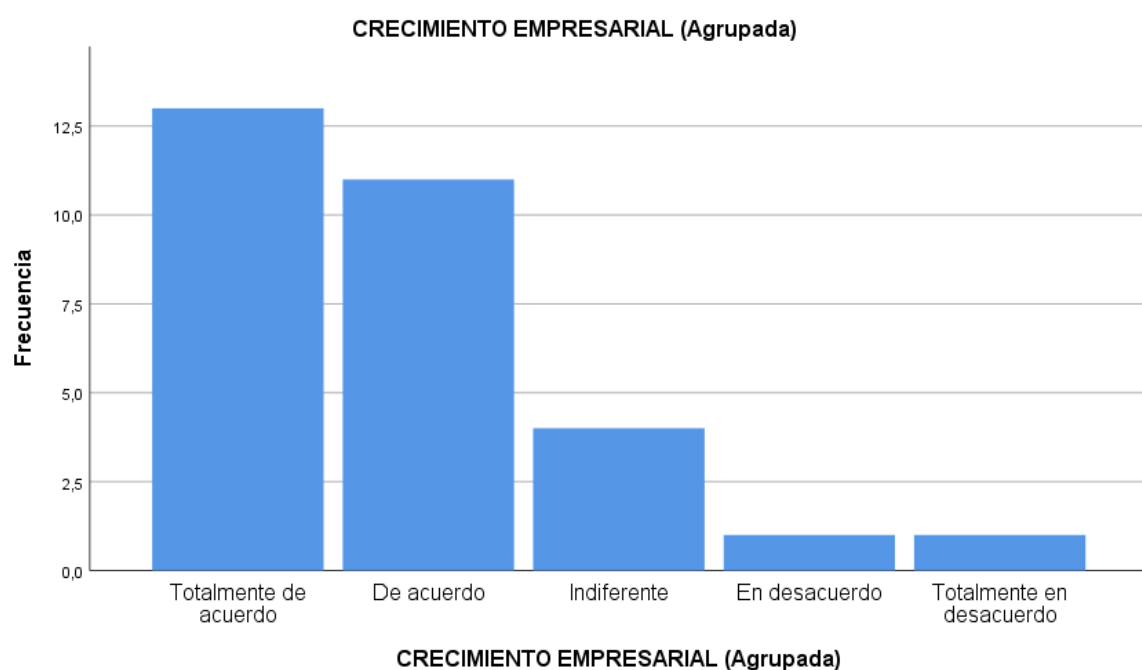
**Figura 4.** Nivel de dimensión Sistema de Información

**Interpretación:** Según podemos observar en la tabla 9, se reflejan los resultados de la Dimensión: SISTEMA DE INFORMACIÓN, en la cual da la certeza que, de los 30 empleados encuestados, 12 de ellos se muestran indiferentes con el 40,0%, es decir que para la mayoría le es indiferente la finalidad de los sistemas de información para lograr una buena OPERATIVIDAD de una empresa de este rubro; por otro lado 11 de ellos se muestran totalmente de acuerdo, con el 36,7%.



**Tabla 10.** Análisis Descriptivo de dimensión 5: Crecimiento Empresarial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	43,3
	De acuerdo	11	36,7	36,7	80,0
	Indiferente	4	13,3	13,3	93,3
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	96,7
	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

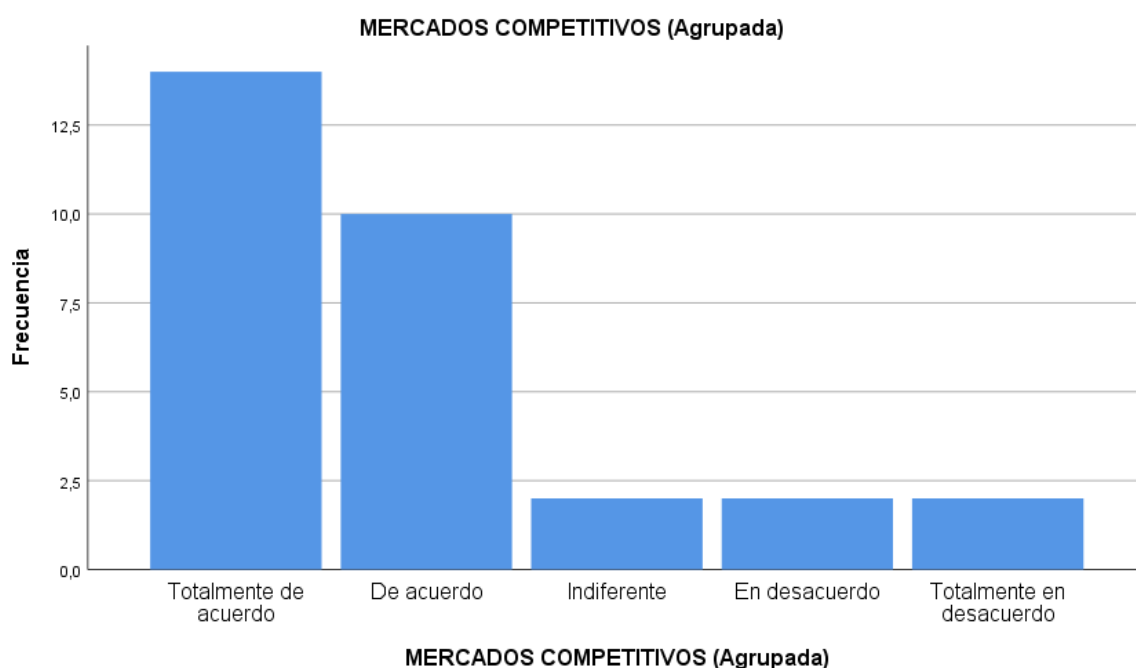


**Figura 5.** Nivel de dimensión Crecimiento Empresarial

**Interpretación:** Según podemos observar en la tabla 10, se reflejan los resultados de la Dimensión: CRECIMIENTO EMPRESARIAL, en la cual da la certeza que, de los 30 empleados encuestados, 13 de ellos se muestran totalmente de acuerdo con el 43,3%, es decir consideran que contar con un crecimiento empresarial es fundamental para mantener una alta RENTABILIDAD; por otro lado 11 de ellos se muestran de acuerdo, con el 36,7%.

**Tabla 11.** Análisis Descriptivo de dimensión 6: Mercados Competitivos

		MERCADOS COMPETITIVOS (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	46,7
	De acuerdo	10	33,3	33,3	80,0
	Indiferente	2	6,7	6,7	86,7
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	93,3
	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

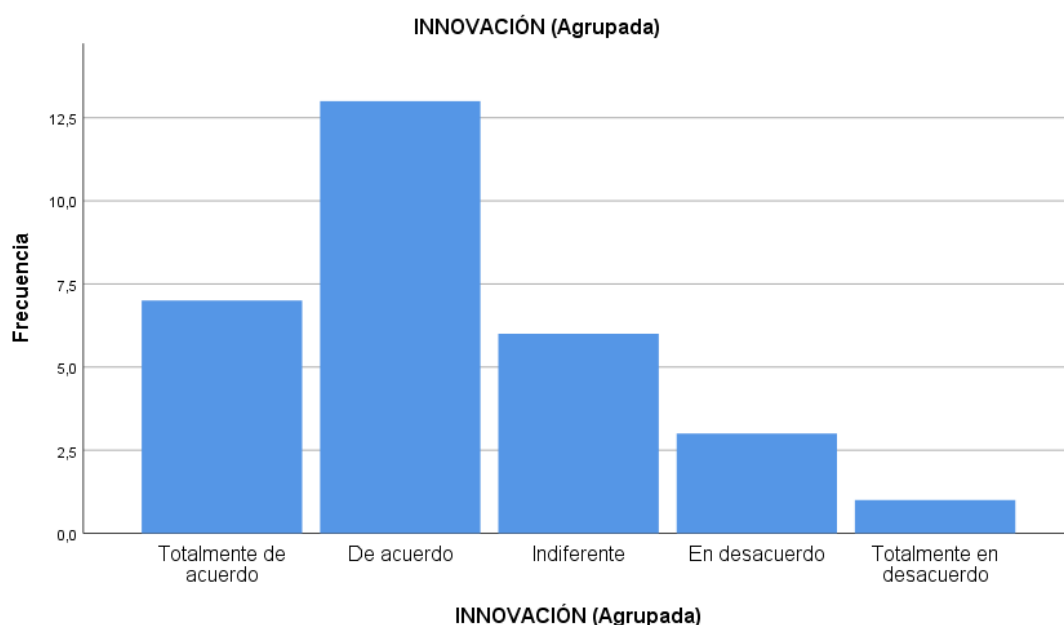


**Figura 6.** Nivel de dimensión Mercados Competitivos

**Interpretación:** Según podemos observar en la tabla 11, se reflejan los resultados de la Dimensión: MERCADOS COMPETITIVOS, en la cual da la certeza que, de los 30 empleados encuestados, 14 de ellos se muestran totalmente de acuerdo con el 46,7%, es decir consideran que posicionarse en mercados competitivos es fundamental para mantener una alta RENTABILIDAD; por otro lado 10 de ellos se muestran de acuerdo, con el 33,3%.

**Tabla 12.** Análisis Descriptivo de dimensión 7: Innovación

		INNOVACIÓN (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	De acuerdo	13	43,3	43,3	66,7
	Indiferente	6	20,0	20,0	86,7
	En desacuerdo	3	10,0	10,0	96,7
	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



**Figura 7.** Nivel de dimensión Innovación

**Interpretación:** Según podemos observar en la tabla 12, se reflejan los resultados de la Dimensión: INNOVACIÓN, en la cual da la certeza que, de los 30 empleados encuestados, 13 de ellos se muestran de acuerdo con el 43.3%, es decir consideran que una empresa que invierte en innovar la tecnología de la empresa tendrá un crecimiento gradual de la RENTABILIDAD; por otro lado 7 de ellos se muestran totalmente de acuerdo, con el 23,3%.

### 3.2. Estadística Inferencial

#### 3.2.1. Prueba de normalidad

En la presente indagación, debe cumplir con determinadas reglas para la prueba de hipótesis, tiene como objeto cotejar la hipótesis. Por lo tanto, se considera importante contar con una aceptación del 95% y que la significancia obtenga como resultado un 0.05, teniendo como límite una confianza del 1.96. Por ello, la regla de decisión nos indica que si la significancia es mayor a 0.06 se acepta la hipótesis nula lo que determina que la distribución es normal, caso contrario si la significancia es menor a 0.05, se acepta la hipótesis planteada la que determina que la distribución no es normal.

**Tabla 13.** Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
OPERATIVIDAD INTERNACIONAL (Agrupada)	,306	30	,000	,760	30	,000
RENTABILIDAD (Agrupada)	,277	30	,000	,757	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:** Según podemos observar que en la tabla N°13 se determinó una muestra de 30 empleados, este valor es menor a 50, por lo cual se dará uso al estadístico Shapiro-Wilk. Por consiguiente, la significancia es de 0.00 el mismo que es menor a 0.05, el cual rechazaría hipótesis nula y aprobaría la hipótesis de investigación; por lo tanto, demostraría que la distribución de la muestra no es normal, de tal forma que el tipo de investigación es no paramétrica, la que da inicio al uso de la prueba del estadístico de Spearman; asimismo esta prueba garantiza lo que se planteó en la parte superior respecto a las condiciones no paramétricas.

#### 3.2.2. Contrastación y correlación de hipótesis

Según Martínez R., & Campos, W. (2015) la interpretación del grado de correlación en rangos, según el valor del coeficiente.

<i>0</i>	Correlación nula
<i>0.01 a 0.19</i>	Correlación positiva muy baja
<i>0.2 a 0.39</i>	Correlación positiva baja
<i>0.4 a 0.69</i>	Correlación positiva moderada
<i>0.7 a 0.89</i>	Correlación positiva alta
<i>0.9 a 0.99</i>	Correlación positiva muy alta
<i>1</i>	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez R., & Campos, W. (2015)

### 3.2.3. Hipótesis General

**HG:** La operatividad se relaciona con la rentabilidad de la empresa Agentes Profesionales de Aduana SAC – San Miguel, 2019

**H0:** No existe relación entre la operatividad y rentabilidad de la empresa Agentes Profesionales de Aduana SAC – San Miguel, 2019

**Tabla 14.** Correlación de variables –Hipótesis General

Correlaciones			OPERATIVIDAD INTERNACIONAL AL (Agrupada)	RENTABILIDAD (Agrupada)
Rho de Spearman	OPERATIVIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,954**
	INTERNACIONAL (Agrupada)	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	RENTABILIDAD (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,954**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

**Interpretación:** Podemos observar que el método estadístico de Spearman en la tabla N°14 obtuvo un coeficiente de 0.954 y una significancia menor a 0.05, lo que nos indica que existe una positiva relación muy alta entre las variables, De esta forma se aprueba la hipótesis de la indagación y se niega la hipótesis nula obteniendo como resultado la relación entre operatividad y rentabilidad.

### 3.2.4. Hipótesis Específica 1

**H1:** Los regímenes aduaneros se relaciona con la rentabilidad de la empresa Agentes Profesionales de Aduanas SAC – San Miguel, 2019

**H0:** No existe relación entre los regímenes aduaneros y la rentabilidad de la empresa Agentes Profesionales de Aduanas SAC – San Miguel, 2019

**Tabla 15.** Correlación de variables –Hipótesis Específica 1

			REGIMENES ADUANEROS (Agrupada)	RENTABILIDAD (Agrupada)
Rho de Spearman	REGIMENES ADUANEROS (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,813**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	RENTABILIDAD (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,813**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

**Interpretación:** Podemos observar que el método estadístico de Spearman en la tabla N°15 obtuvo un coeficiente de 0.813 y una significancia menor a 0.05, lo que nos indica que existe una positiva relación alta entre las variables, De esta forma se aprueba la hipótesis de la indagación y se niega la hipótesis nula obteniendo como resultado la relación entre regímenes aduaneros y rentabilidad.

### 3.2.5. Hipótesis Específica 2

**H2:** El control aduanero se relaciona con la rentabilidad de la empresa Agentes Profesionales de Aduanas SAC – San Miguel, 2019

**H0:** No existe relación entre el control aduanero y la rentabilidad de la empresa Agentes Profesionales de Aduanas SAC – San Miguel, 2019

**Tabla 16.** Correlación de variables –Hipótesis Específica 2

			<b>Correlaciones</b>	
			CONTROL ADUANERO (Agrupada)	RENTABILIDAD (Agrupada)
Rho de Spearman	CONTROL ADUANERO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,866**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	RENTABILIDAD (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,866**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

**Interpretación:** Podemos observar que el método estadístico de Spearman en la tabla N°16 obtuvo un coeficiente de 0,866 y una significancia menor a 0.05, lo que nos indica que existe una positiva relación alta entre las variables, De esta forma se aprueba la hipótesis de la indagación y se niega la hipótesis nula obteniendo como resultado la relación entre control aduanero y rentabilidad.

### 3.2.6. Hipótesis Específica 3

**H3:** La recaudación fiscal se relaciona con la rentabilidad de la empresa Agentes Profesionales de Aduanas SAC – San Miguel, 2019

**H0:** No existe relación entre la recaudación fiscal y la rentabilidad de la empresa Agentes Profesionales de Aduanas SAC – San Miguel, 2019

**Tabla 17.** Correlación de variables –Hipótesis Específica 3

			<b>Correlaciones</b>	
			RENTABILIDAD (Agrupada)	RECAUDACIÓN FISCAL (Agrupada)
Rho de Spearman	RENTABILIDAD (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,910**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	RECAUDACIÓN FISCAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,910**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

**Interpretación:** Podemos observar que el método estadístico de Spearman en la tabla N°17 obtuvo un coeficiente de 0.910 y una significancia menor a 0.05, lo que nos indica que existe una positiva relación muy alta entre las variables, De esta forma se aprueba la hipótesis de la indagación y se niega la hipótesis nula obteniendo como resultado la relación entre recaudación fiscal y rentabilidad.

### 3.2.7. Hipótesis Específica 4

**H3:** El sistema de Información se relaciona con la rentabilidad de la empresa Agentes Profesionales de Aduanas SAC – San Miguel, 2019

**H0:** No existe relación entre el sistema de información y la rentabilidad de la empresa Agentes Profesionales de Aduanas SAC – San Miguel, 2019

**Tabla 18.** Correlación de variables –Hipótesis Específica 4

<b>Correlaciones</b>			SISTEMA DE INFORMACIÓN (Agrupada)	RENTABILIDAD (Agrupada)
Rho de Spearman	SISTEMA DE INFORMACIÓN (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,857**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	RENTABILIDAD (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,857**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

**Interpretación:** Podemos observar que el método estadístico de Spearman en la tabla N°18 obtuvo un coeficiente de 0.857 y una significancia menor a 0.05, lo que nos indica que existe una positiva relación alta entre las variables, De esta forma se aprueba la hipótesis de la indagación y se niega la hipótesis nula obteniendo como resultado la relación entre sistema de información y rentabilidad.

## IV. DISCUSIÓN

Gracias a los resultados conseguidos en esta indagación, en la que se observó la semejanza entre la operatividad y la rentabilidad de la empresa Agentes Profesionales de



Aduanas, por lo que se efectuó una encuesta a los 30 clientes. De la indagación se alcanzó a implantar lo siguiente:

#### **4.1. Objetivo e Hipótesis General**

En la presente indagación se determinó como objetivo general la semejanza entre la **operatividad** y la **rentabilidad** de la compañía Agentes Profesionales de Aduanas.

Acorde a la información recolectada de los empleados, la mayoría de ellos con informan que si hay relación entre las variables en cuestión, por lo que la prueba de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de  $Rho=0,954$  con una significancia de 0.000, señalando la correlación positiva muy alta, negando la hipótesis nula y se aceptando la hipótesis de la investigación, lo que demuestra que si existe relación entre la operatividad y la rentabilidad de la empresa Agentes Profesionales de Aduanas.

Por ende, hay coherencia con el trabajo de investigación de Daffalla, A. (2017) en su investigación titulada **“Evaluación de sistemas de control internos en el sector público: un estudio de caso de las aduanas de Sudán (2017)”**. Según la prueba de Spearman se obtuvo un  $Rho=0,732$  con una significancia (bilateral) de 0.000, obteniendo así una correlación positiva media. Se concluyó que, la operatividad en el comercio exterior es el conjunto conformado por los movimientos tanto financieros como comerciales, es decir, todas las operaciones que se realicen de nación a nación cualquiera que sea su naturaleza, dado que al participar distintas comunidades humanas lo convierte en un fenómeno universal. Se contrasta con este trabajo ya que se obtuvieron resultados estadísticos superiores según el Rho de Spearman aplicado, al mismo tiempo que en el trabajo de investigación se concluyó que si el control de la operatividad debe darse por igual de manera internacional para así lograr que las operaciones mantengan el flujo continuo de nación a nación y así desarrollar una economía de tercer mundo.

Asimismo, Huamán, M. (2017) manifiesta que:

La operatividad es un conjunto conformado por los diversos regímenes aduaneros regulados por las Aduanas de cada país, obteniendo así un óptimo control aduanero fronterizo en función a la recaudación fiscal de tributos del Estado, asimismo parte de este conjunto el sistema de información utilizado en el comercio exterior es fundamental para poder contar con un flujo continuo del tránsito de mercancías en el territorio aduanero,

además de las personas que actúan como intermediarios para evitar que se cometan violaciones en las normativas jurídicas. (p.315)

En semejanza esta investigación y con los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los empleados de Agentes profesionales de Aduanas, San Miguel; tal cómo definió Huamán, M. la operatividad es toda función que se realice en la aduana, acción compleja que obliga a cumplir con unos determinados requerimientos que, de no cumplirlos, puede entorpecer y encarecer la operación. Por consiguiente, facilita el flujo continuo de los bienes sin irregularidades económicas fronterizas, de forma que necesita procedimientos aduaneros sencillos, eficaces y ágiles. Sin embargo, estos procedimientos no cuentan con medios arbitrarios o barreras superfluas que dificulten el flujo del libre comercio.

#### **4.2. Objetivo e Hipótesis Específica 1**

En la presente indagación se determinó como objetivo general la semejanza entre los **regímenes aduaneros** y la **rentabilidad** de la compañía Agentes Profesionales de Aduanas.

Acorde a la información recolectada de los empleados, la mayoría de ellos con informan que si hay relación entre las variables en cuestión, por lo que la prueba de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de  $Rho=0,813$  con una significancia de 0.000, señalando la correlación positiva muy alta, negando la hipótesis nula y se aceptando la hipótesis de la investigación, lo que demuestra que si existe relación entre regímenes aduaneros y rentabilidad en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas.

Estos resultados tienen coherencia con el trabajo de Ortiz, F. (2019) en su la investigación titulada **“Mecanismos De Percepción Generados Por La Administración Tributaria Y Su Incidencia En Los Contribuyentes Acogidos Al Nuevo Régimen Único Simplificado En Lima Metropolitana 2015-2016”**. Según la prueba de Spearman se obtuvo un  $Rho=0,817$  con una significancia (bilateral) de 0.000, obteniendo así una correlación positiva considerable. Se concluyó que, este estudio nos demuestra que los mecanismos tributarios determinados por la Administración Tributaria se ajustan al marco legal en relación con las disposiciones vigentes para los regímenes aduaneros. Se contrasto con este trabajo ya que se obtuvieron resultados estadísticos similares según la Rho de Spearman aplicada, al mismo tiempo que en el trabajo de investigación se concluyó que la empresa es rentable, ya que presenta una correcta disposición de las operaciones en distintos

regímenes aduaneros, precios de acuerdo al mercado y los servicios a brindar se diferencian a los de la competencia.

Según Juárez, H. & Conde, T. (2015) definen que:

Los regímenes aduaneros son los sistemas a regir sobre la mercadería, ya sea interna o externa del país, para ser colocada bajo un control de la administración aduanera a cualquiera de los regímenes y la participación del mismo en los regímenes especiales. (p.254)

En semejanza a esta investigación y con los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los empleados de la empresa Agentes Profesionales de Aduanas, San Miguel; tal como lo definen Juárez, H. & Conde, T., los regímenes aduanero son medidas de carácter obligatorio en cualquier mercadería, así sea internacional o nacional, conformado por un grupo de operaciones que están similares con un destino aduanero concreto de una mercadería según la afirmación presentada por el entusiasmado en la aduana. Por esto se necesita de un extenso conocimiento de las distintas normativas y documentación que existe en cada país. Comprender la información necesaria en cada caso de esta forma como los plazos exigidos es primordial para que importadores como exportadores lleven a cabo sus envíos con eficacia y seguridad.

### **4.3. Objetivo e Hipótesis Específica 2**

En la presente indagación se determinó como objetivo general la semejanza entre el **control aduanero** y la **rentabilidad** de la compañía Agentes Profesionales de Aduanas.

Acorde a la información recolectada de los empleados, la mayoría de ellos con informan que si hay relación entre las variables en cuestión, por lo que la prueba de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de  $Rho=0,866$  con una significancia de 0.000, señalando la correlación positiva muy alta, negando la hipótesis nula y se aceptando la hipótesis de la investigación, lo que demuestra que si existe relación entre el control aduanero y rentabilidad en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas.

Por ende, hay coherencia con el trabajo de investigación de Tinoco, S. & Paliza, S. (2017) en su investigación titulada “**Modelo de negocio implementado con la rentabilidad de la unidad de negocios de resguardo y administración de archivos: caso Polysistemas,**

**Lurín - 2016.”.** Según la prueba de Spearman se obtuvo un  $Rho=0,986$  con una significancia (bilateral) de 0.000, obteniendo así una correlación positiva muy fuerte. Se concluyó que la rentabilidad de la unidad de negocios de resguardo y la administración de archivos de la empresa se relaciona. Se contrasto con este trabajo ya que se obtuvieron resultados estadísticos similares según el Rho de Spearman aplicado, al mismo tiempo que en el trabajo de investigación se concluyó un correcto control aduanero aumenta la rentabilidad de una empresa.

Asimismo, Gatti, F. (2017) define que

El control aduanero a las medidas que se aplican en efectos de asegurar el cumplimiento de los reglamentos y leyes, los únicos autores para aplicarlas son los funcionarios aduaneros de la Aduana, por lo que tiene la responsabilidad de realizar la fiscalización las normas legales establecidas en la legislación aduanera y de comercio exterior. (p.14)

En semejanza a esta investigación y con los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los empleados de la empresa Agentes Profesionales de Aduanas, San Miguel; tal como lo define Gatti, F., el control aduanero no sólo se refiere al control de las obligaciones emitidas por la Gestión Aduanera, sino de cualquier persona que sea compromiso de aduanas, es ejercido en cualquier ocasión, tal como los funcionarios aduaneros se encargan de verificar que se cumplan las obligaciones y deberes requeridos para las diferentes operaciones, por consiguiente, esta ejecución dará lugar a obtener el levante o retiro de las mismas, mientras se encuentren dentro del territorio aduanero bajo la jurisdicción y fiscalización aduanera, corroborando la veracidad de los requerimientos cumplidos bajo las condiciones de permanencia, uso y destino.

#### **4.4. Objetivo e Hipótesis Específica 3**

En la presente indagación se determinó como objetivo general la semejanza entre el **control aduanero** y la **rentabilidad** de la compañía Agentes Profesionales de Aduanas.

Acorde a la información recolectada de los empleados, la mayoría de ellos con informan que si hay relación entre las variables en cuestión, por lo que la prueba de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de  $Rho=0,866$  con una significancia de 0.000, señalando la correlación positiva muy alta, negando la hipótesis nula y se aceptando

la hipótesis de la investigación, lo que demuestra que si existe relación entre el control aduanero y rentabilidad en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas.

Por ende, hay coherencia con el trabajo de investigación de Ramírez, R., Erquizio, A., Díaz, M., & Terrones, A. (2017) en su investigación titulada **“Capacidad, productividad y desempeño fiscal en las entidades federativas de México, 2010-2014”**. Según la prueba de Spearman se obtuvo un  $Rho=0,769$  con una significancia (bilateral) de 0.000, obteniendo así una correlación positiva media. Se concluyó que una mayor productividad fiscal mantiene una correlación positiva con el nivel de esfuerzo fiscal, sin embargo, entidades con altos niveles de esfuerzo fiscal, como Tabasco, Puebla, Chiapas, Colima y Yucatán, también presentan un retroceso en la productividad fiscal en el período 2012-2014. Por lo tanto, un mayor esfuerzo fiscal puede estar explicado por un retroceso de la productividad fiscal. Se contrasta con este trabajo ya que se obtuvieron resultados estadísticos superiores según el Rho de Spearman aplicado, al mismo tiempo que en el trabajo de investigación se concluyó que si la recaudación fiscal está relacionada con la rentabilidad.

Asimismo, Rodríguez, E., & Vargas, W. (2015) define que

La recaudación fiscal es el conjunto de costos de recaudación usualmente, es decir, los impuestos tributarios y las tasas que las diferentes personas deben pagar, las cuales dependen de su actividad laboral, de la zona habitacional y de sus condiciones de vida. (p.15)

En semejanza a esta investigación y con los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los empleados Agentes Profesionales de Aduanas; tal como lo definen Rodríguez, E., & Vargas, W., La recaudación fiscal de la gestión aduanera tiene como propósito recolectar el capital para invertir y utilizar en distintas operaciones, por lo tanto es considerado como un criterio controversial y conflictivo al ser parte de la política del Estado, la cual representa todas las facilidades que brinda el Estado en cuanto a la recolección del dinero, de igual manera internacionalmente diversos países utilizan procedimientos para vigilar la gestión que rige el Estado sobre el uso de estos recursos, impidiendo la corrupción y el enriquecimiento ilícito e incluso la posible pérdida del capital recolectado.

#### 4.5. Objetivo e Hipótesis Específica 4

En la presente indagación se determinó como objetivo general la semejanza entre el **sistema de información** y la **rentabilidad** de la compañía Agentes Profesionales de Aduanas.

Acorde a la información recolectada de los empleados, la mayoría de ellos con informan que si hay relación entre las variables en cuestión, por lo que la prueba de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de  $Rho=0,857$  con una significancia de 0.000, señalando la correlación positiva muy alta, negando la hipótesis nula y se aceptando la hipótesis de la investigación, lo que demuestra que si existe relación entre el sistema de información y la rentabilidad en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas.

Por ende, hay coherencia con el trabajo de investigación de Ramos, Y. & Yarui, R. (2017) en su investigación titulada **“Decisiones financieras y la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica LTDA. N.º 582 - periodo 2015”**. Según la prueba de Spearman se obtuvo un  $Rho=0,702$  con una significancia (bilateral) de 0.000, obteniendo así una correlación positiva media. Se concluyó que, las decisiones financieras tienen una relación directa y significativa con la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito. Se contrasto con este trabajo ya que se obtuvieron resultados estadísticos similares según el Rho de Spearman aplicado, al mismo tiempo que en el trabajo de investigación se concluyó que si los sistemas de información están relacionados con la rentabilidad.

Asimismo, Gil, V., & Gil, J. (2017). define que

Un sistema de información es una tecnología que está conformada por un conjunto de datos de los cuales interactúan entre sí con un fin común, por lo que ayudan a la administración, recolección, recuperación, procesamiento, almacenamiento y distribución de la información relevante para los procesos fundamentales y las particularidades de cada organización. (p.195)

En semejanza a esta investigación y con los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los empleados de la empresa Agentes Profesionales de Aduanas, San Miguel; tal como lo define Gil, V., & Gil, J., El sistema de información debe ser eficiente y eficaz. Es eficiente si posibilita la información necesaria, y es eficaz si lo ejecuta con los inferiores elementos probables. Ofreciendo la utilización óptima de la información dentro de la

organización. Para eso combina los sistemas de administración de contenido empresarial, administración documental, administración del mail, la automatización de procesos, la gestión de las vivencias de los clientes, o el intelecto empresarial.

## V. CONCLUSIONES

Habiendo observado, analizado y contrastado los resultados, se brindaron las conclusiones que vienen a continuación:

**Primera:** En el objetivo general se determinó que, existe relación ya que se tuvo una correlación positiva muy alta de un 95.4% entre la operatividad y la rentabilidad, debido a que la operatividad en todo el mundo debe hacerse bajo un manual de procesos operativos y las distintas compañías tienen que hacerle rastreo, con el propósito de saber si se están llevando a cabo de manera correcta, tal como: provocando rentabilidad, con calidad y evadiendo. Suponiendo que se identifiquen fallas, se tienen que estudiar las elecciones para mejorarlas.

**Segunda:** Con respecto al objetivo específico 1 se determinó que, existe relación ya que se tuvo una correlación positiva alta de un 81.3% entre regímenes aduaneros y rentabilidad, dado que es considerable conocerlas para que los contribuyentes sepan cuál les favorece, establece la forma donde se abonan los impuestos y los escenarios de pagos de los mismos. Estos métodos consiguieron que la compañía tenga una más grande eficacia e incrementar su provecho debido al aumento del desempeño.

**Tercera:** En relación al objetivo específico 2 se determinó que, existe relación ya que se tuvo una correlación positiva alta de un 86.6% entre el control aduanero y rentabilidad, con lo cual tenemos la posibilidad de deducir que el control aduanero facilita que el plantel operativo conozca los distintos pasos que se siguen para el avance de las ocupaciones de rutina, logrando de esta forma un flujo eficaz.

**Cuarta:** En relación al objetivo específico 3 se determinó que, existe relación ya que se tuvo una correlación positiva muy alta de un 91.0% entre recaudación fiscal y rentabilidad, con lo cual tenemos la posibilidad de deducir que la recaudación fiscal son regulaciones que les aceptan a estas entidades productivas operar como entidades formales, en tanto que se les dan algunos descuentos en sus obligaciones tributarias.

**Quinta:** En relación al objetivo específico 4 se determinó que, existe relación ya que se tuvo una correlación positiva alta de un 85.7% entre sistema de información y rentabilidad, con lo cual tenemos la posibilidad de deducir que invertir en tecnología integra procesos de producción, ventas, logística, administración de proyectos o la contabilidad de la compañía, con el objetivo de hacer mejor la administración empresarial, achicar tiempos y gastos y beneficiar la competitividad de la organización.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Después de observar los resultados, se propusieron algunas ideas para los gerentes de la empresa estudiada.

**Primera:** Un número importante de personas a las que se les realizó la encuesta, ellos remarcaron que es primordial que se estructure un programa sistemático que defina las pretensiones reales de una capacitación y que no se desperdicien elementos que no son importantes para las misiones de dicho programa.

**Segunda:** Debido a su presencia en el mercado local y el tiempo que está posicionada la empresa Agentes Profesionales de Aduanas. Se recomienda a que se investigue, en Perú, Es requisito hacer el trabajo de examen de peligro con las virtudes que dan las novedosas tecnologías informáticas para la explotación de datos, a fin de hacer mejor la exactitud de las inspecciones físicas y orientar eficientemente los elementos accesibles.

**Tercera:** Se ha encontrado que el 20% de los trabajadores encuestados consideran necesaria la sistematización del control aduanero para lograr una operatividad internacional, se sugiere que tienen que comenzar además a preocuparse por otras cuestiones, como la salud, seguridad, medio ámbito, rivalidad leal, custodia intelectual, narcotráfico y otros temas, de forma que modifique el contexto en el que trabaja, que en la actualidad apunta a la clásico recaudación de tributos, y siga la inclinación aduanera mundial.

**Cuarta:** Se recomienda una red de funcionarios aduaneros sean capacitados para que la interpretación de los documentos sea efectiva y eficaz. Ante ello la SUNAT, debe asumir y dirigir el papel que le corresponde, como una institución que posibilita del comercio exterior, sin ignorar el control de sus operarios, pero enfocado a no entorpecer el habitual flujo de comercio exterior.



**Quinta:** Un número significativo de encuestados indica que para mejorar el desempeño del área de operaciones requiere un sistema de información empresarial transversal que sepa responder a estos nuevos formatos y empleados, puesto que, modifica las maneras de llevar a cabo negocios con los contribuyentes y la sociedad generalmente, como la utilización creciente del dinero electrónico, el comercio electrónico, las telecomunicaciones, etc.

## REFERENCIAS

- Aguilera, A., Virgen, V. & Riascos, S. (2017). Percepción De Los Empresarios Con Respecto Al Cumplimiento De Criterios Para Implantar Estrategias Basadas En Recursos Orientadas Al Crecimiento Empresarial En Las Pymes De Santiago De Cali – Colombia. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*. 18(1). 55-67. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6071407>
- Aguirre, J. & Jaramillo, L. (2015). El papel de la descripción en la investigación cualitativa. *Cinta de moebio*, (53), 175-189. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2015000200006>
- Alavi, H. (2018). Delivery terms in transport process of export trade and their effect on the risk of discrepancy in documentary letters of credit; evidence from Estonia. *International Journal of Commerce and Finance*, 4(1), 52-65. Access <https://hdl.handle.net/11467/1820>
- Álvarez, I. (2016). *Finanzas estratégicas y creación de valor* (5th ed., pp. 200-250). España: Ecoe Ediciones.
- Arias, A. (2017). *Apoyo En La Elaboración De Los Planes Requeridos En El Proceso De Fiscalización (Grupo Interno De Trabajo De Obligaciones Formales) Dirección De Impuestos Y Aduanas Nacionales Seccional Cúcuta Norte De Santander*. (Licenciatura). Universidad Francisco De Paula Santander Ocaña. Recuperado de: <repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/handle/123456789/1598>
- Arias, J.; Villasís, M. & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 201-206. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Ballena, V. (2019). Evolución Del Comercio Exterior Por Aduana Según Producción Primaria En El Perú, 2005 – 2015. *Regional and Sectoral Economic Studies*. 19(1), 77-88. Recuperado de: <http://www.usc.es/~economet/journals2/eers/eers1915.pdf>

- Borja, M., García, J., Reyes, L., & Arellano, S. (2016). Rentabilidad de los sistemas de producción de uva (*Vitis vinífera*) para mesa e industria en Aguascalientes, México. *Agricultura, sociedad y desarrollo*, 13(1), 151-168. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-54722016000100151&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-54722016000100151&lng=es&tlng=es).
- Carbajal, I. (2017). Régimen Aduanero Y La Determinación Del Precio De Venta En Las Empresas Importadoras De Equipos Médicos En El Cercado De Lima, 2017 (Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15575>
- Chaparro, M., & Olmedo, S., & Gabilondo, V. (2016). El Indicador de la Rentabilidad Social en Comunicación (IRSCOM): medir para transformar. *CIC. Cuadernos de Información y Comunicación*, 21, 47-62. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=93547613004>
- Corona, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *MediSur*, 14 (1), 87-88. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180044014017>
- Cruz, J. (2017). Participación del empleado en la mejora continua. *Innovaciones de Negocios*, 4(7), 80-108. Recuperado de <http://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/179>
- Daffalla, A. (2017). *Evaluation of Internal Control Systems in the Public Sector: A Case Study of Sudan Customs (2017)*. (Doctorado). University of Gezira. Recuperado de: <http://repo.uofg.edu.sd/bitstream/handle/123456789/2970/Daffalla%20Mohamed%20Daffalla%20Ahmed.pdf?sequence=1>
- Donawa, Z. & Morales, E. (2018). Fuerzas competitivas que moldean la estrategia en la gerencia del sector MiPyME del distrito de Santa Marta -Magdalena, Colombia-. *Revista EAN*, (84), 97-108. <https://dx.doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1919>
- Duran, A., Lora, L., & Angel, R. (2016). *Una mirada hacia el sector marítimo, portuario y aduanero* [Ebook] (1st ed., pp. 10 - 14). Colombia: Escuela Naval de Cadetes

Almirante Padilla. Recuperado de: <https://isbn.camlibro.com.co/catalogo.php?mode=detalle&nt=258159>

Figueroa, E. (2015). *Rentabilidad y uso de comercio electrónico en las micro, pequeñas y medianas empresas del sector comercial*. (Doctorado). Universidad Juárez. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=498150319017>

Gatti, F. (2017). Convencionalidad y Derecho Tributario. El tribunal fiscal de la Nación frente al control de constitucionalidad y de convencionalidad. *Cartapacio de Derecho*. 31(0). 1-27. Recuperado de: <http://cartapacio.edu.ar/ojs/index.php/ctp/article/view/1513/1973>

Gil, V., & Gil, J. (2017). Seguridad informática organizacional: un modelo de simulación basado en dinámica de sistemas. *Scientia Et Technica*, 22 (2), 193-197. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103011>

Gómez, M., Galeano, C., & Jaramillo, D. (2015). EL ESTADO DEL ARTE: UNA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 6 (2), 423-442. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=497856275012>

Grimaldi, M., & García, J., & Gómez, R., & Bravo, G. (2016). Impacto de la crisis económica en la rentabilidad de las empresas de gestión de instalaciones de ocio deportivo según tamaño, un estudio empírico. *Revista de Psicología del Deporte*, 25 (1), 51-54. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=235146293012>

Gutiérrez, J., Asprilla, E. & Gutiérrez, J. (2016). Estado del arte del emprendimiento empresarial en materia de ciencia, tecnología e innovación. *Revista Universitaria Ruta*, 18(2), 1-25. Recuperado a partir de <https://revistas.userena.cl/index.php/ruta/article/view/795>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación sexta edición*. México, editorial McGraw-Hill

- Huamán, M. (2017). Modificaciones a las infracciones y sanciones de los operadores de comercio exterior según lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1235 y normas complementarias. *LEX*, 15(19), 305. doi:<http://dx.doi.org/10.21503/lex.v15i19.1381>
- Ibarra, M., González, L. & Demuner, M. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios fronterizos*, 18(35), 107-130. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.21670/ref.2017.35.a06>
- Juárez, H. & Conde, T. (2015). La importancia de las aduanas en el proceso de integración MERCOSUR. *Revista de la Secretaría del Tribunal Permanente de Revisión*, 3(6), 251-268. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.16890/rstpr.a3.n6.251>
- Lalanne, A. (2016). Medición De Las Exportaciones De Uruguay En Valor Agregado Doméstico En Presencia De Regímenes Especiales De Comercio. *Revista De Economía*. 23(2). 101-127. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5805792>
- Marín, V., Inciarte, A., Hernández, H. & Pitre, R. (2017). Estrategias de las Instituciones de Educación Superior para la Integración de las Tecnología de la Información y la Comunicación y de la Innovación en los Procesos de Enseñanza. Un Estudio en el Distrito de Barranquilla, Colombia. *Formación universitaria*, 10(6), 29-38. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062017000600004>
- Martínez, L., Caamal, I., Ávila, J., & Pat, L. (2018). Fiscal policy, labor market and informal employment in Mexico. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 13(1), 77-98. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.21919/remef.v13i1.260>
- Oña, S. (2016). " *Análisis del impacto generado por la devolución del Impuesto al Valor Agregado en los exportadores de bienes inscritos en la Regional Norte del Servicio de Rentas Internas, periodo 2008–2014*". (Maestría), Escuela Politécnica Nacional. Recuperado de: <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/15205>
- Ortiz, F. (2019). Mecanismos de percepción generados por la administración tributaria y su incidencia en los contribuyentes acogidos al Nuevo Régimen Único Simplificado en

- Lima Metropolitana 2015-2016 (Maestría). Universidad de San Martín de Porres.  
Recuperado de: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/4762>
- Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Opción*, 31 (1), 1137-1156. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31043005061>
- Ramírez, R., Erquizio, A., Díaz, M., & Terrones, A. (2017). Capacidad, productividad y desempeño fiscal en las entidades federativas de México, 2010-2014. *Paradigma Económico*, 9(2), 93-126. Recuperado de: <https://paradigmaeconomico.uaemex.mx/article/view/9391>
- Ramos, Y. & Yarui, R. (2017). Decisiones financieras y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica LTDA N° 582 Periodo 2015 (Licenciatura). Universidad Nacional de Huancavelica. Recuperado de: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1693>
- Reyes, O. & Ortiz, A. (2019). La fiscalización aduanera ejercida mediante tecnologías de la información y comunicación (TIC). *Commercium PLUS*. 2(2). 39-71. Recuperado de: [http://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commercium\\_plus/article/view/1715](http://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commercium_plus/article/view/1715)
- Rivas, S. & Puebla, A. (2016). Inversión Extranjera Directa y Crecimiento Económico. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 11(2), 51-75. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-53462016000200051&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462016000200051&lng=es&tlng=es).
- Rodríguez A. & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, (82), 179-200. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rodríguez, E., & Vargas, W. (2015). Estrategias de control fiscal para la recaudación tributaria de un órgano municipal. *Negotium*, 11 (31), 3-23. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78241171002>

- Singer, M. (2017). *Una práctica teoría de las operaciones: Herramientas para una Ejecución con Eficiencia, Efectividad y Legitimidad* (pp. 9-35). España: EDICIONES UC.
- Thomas, B. (2017). *Delitos E Infracciones Aduaneras: Un Análisis De Sus Diferencias En Base Al Tratamiento Legal*. (Licenciatura). Universidad Siglo 21. Recuperado de: <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/13814>
- Tinoco, S. & Paliza, S. (2017). Modelo de negocio y su impacto en la rentabilidad de la unidad de negocios de resguardo y administración de archivos. Caso: Empresa POLYSISTEMAS 2016 (Licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2833>
- Tisnado, T. (2015). Gestión De La Calidad En La Industria Hotelera De Puno: Caso Hoteles De Tres Estrellas. *Semestre Económico*, 4(2), 50 - 66. Recuperado de thomas, <http://dx.doi.org/10.26867/se.2015.2.43>
- Yáñez, L. & Soria, K. (2017). Reflection of Good Teaching Practices as axis of Quality in University Education: Case of the UCN School of Business. *Formación universitaria*, 10(5), 59-68. Recuperado en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062017000500007>

# **ANEXOS**



## ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones Indicadores	Metodología
<p><u>Problema General</u> ¿Existe relación entre la operatividad y la rentabilidad en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019?</p> <p><u>Problemas Específicos</u> ¿Existe relación entre los regímenes aduaneros y la rentabilidad en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019? ¿Existe relación entre el control aduanero y la rentabilidad en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019? ¿Existe relación entre la recaudación fiscal y la rentabilidad en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019? ¿Existe relación entre el sistema de información y la rentabilidad en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019?</p>	<p><u>Objetivo General</u> Determinar si la operatividad tiene relación con la rentabilidad en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019</p> <p><u>Objetivos Específicos</u> Determinar si los regímenes aduaneros tienen relación con la rentabilidad en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019. Determinar si el control aduanero tiene relación con la rentabilidad en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019. Determinar si la recaudación fiscal tiene relación con la rentabilidad en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019. Determinar si el sistema de información tiene relación con la rentabilidad en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019.</p>	<p><u>Hipótesis General</u> La operatividad tiene relación con la rentabilidad en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019</p> <p><u>Hipótesis Específicos</u> Los regímenes aduaneros tienen relación con la rentabilidad en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019. El control aduanero tiene relación con la rentabilidad relacional en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019. La recaudación Fiscal tiene relación con la rentabilidad en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019. El sistema de información tiene relación con la rentabilidad en la empresa Agentes Profesionales de Aduanas S.A.C. San Miguel, 2019.</p>	<p>Variable X Operatividad</p> <p>Variable Y Rentabilidad</p>	<p><u>Regímenes aduaneros</u> Administración Aduanera Regímenes Especiales <u>Control Aduanero</u> Funcionarios Aduaneros Fiscalización <u>Recaudación Fiscal</u> Costos de Recaudación <u>Sistema de Información</u> Tecnología</p> <p><u>Crecimiento Empresarial</u> Inversión Mejora Continua <u>Mercados Competitivos</u> Calidad Ventajas Competitivas <u>Innovación</u> Cliente Mercado</p>	<p><u>Diseño de Investigación</u> No Experimental- Transversal <u>Tipo de Investigación</u> Aplicada <u>Nivel de Investigación</u> Descriptiva Correlacional <u>Población</u> 50 <u>Muestra</u> 30 <u>Técnica de Procedimiento de la información</u> Programa SPSS 25</p>

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO N°2: CUESTIONARIO

### Introducción

Estimado Trabajador

La presente encuesta forma parte de un proyecto de investigación, por esa razón, le pido su colaboración para que responda estas preguntas de una forma sincera y objetiva. La información es totalmente confidencial, puesto que los resultados se manejarán solo para esta investigación.

Le agradezco de ante mano por su colaboración y tiempo.

### Instrucciones

- Señalar con un “X” la respuesta que usted crea correcta según los valores mostrados en la siguiente tabla:

Tabla 1: Escala de Likert

Datos Específicos	
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2: Instrumento de recolección de datos

VARIABLE 1: OPERATIVIDAD						
	<b>DIMENSIÓN 1: REGÍMENES ADUANEROS</b>	1	2	3	4	5
1	¿Usted está de acuerdo con los protocolos de control de los regímenes?					
2	¿Considera que el desempeño que realiza la administración aduanera es bueno?					
3	¿Usted está de acuerdo con los requisitos documentarios de los regímenes especiales?					
4	¿Usted está de acuerdo con la exoneración de documentación según resoluciones ministeriales?					
	<b>DIMENSIÓN 2: CONTROL ADUANERO</b>	1	2	3	4	5
5	¿Cree usted que el trato que brindan los funcionarios aduaneros es el adecuado?					
6	¿Usted está de acuerdo con la interpretación de la documentación aduanera hecha por los funcionarios aduaneros?					
7	¿Usted está de acuerdo que las oficinas de la aduana están totalmente implementadas para la buena atención al usuario?					
	<b>DIMENSIÓN 3: RECAUDACIÓN FISCAL</b>	1	2	3	4	5
8	¿Considera importante la aplicación de porcentajes sobre la operación para la percepción?					
	<b>DIMENSIÓN 4: SISTEMA DE INFORMACIÓN</b>	1	2	3	4	5
9	¿Usted está de acuerdo que la página web de la aduana brinda la información necesaria para el exportador e importador?					
10	¿Usted está de acuerdo con el sistema de información de la aduana peruana?					

Fuente: Elaboración propia y Asesores

VARIABLE 2: RENTABILIDAD						
	<b>DIMENSIÓN 1: CRECIMIENTO EMPRESARIAL</b>	1	2	3	4	5
11	¿Considera importante invertir en tecnología para aligerar la operatividad?					
12	¿Usted está de acuerdo que la empresa debe invertir en transporte para la optimización de los procesos operativos?					
13	¿Usted está de acuerdo la empresa se adapta rápidamente a la necesidad que requiere el cliente?					
14	¿Considera importante que la empresa realice cambios del servicio brindado?					
	<b>DIMENSIÓN 2: MERCADOS COMPETITIVOS</b>	1	2	3	4	5
15	¿Usted está de acuerdo que debería existir una planificación de prevención de defectos para los servicios que brinda la empresa?					
16	¿Usted está de acuerdo con la calidad que se les brinda a los clientes?					
17	¿Usted considera que la empresa debe brindar beneficios a sus clientes regulares?					
	<b>DIMENSIÓN 3: INNOVACIÓN</b>	1	2	3	4	5
18	¿Usted está de acuerdo que la empresa soluciona las dudas de sus clientes?					
19	¿Usted considera importante las plataformas digitales para posicionar a la empresa?					
20	¿Usted cree que el área de operaciones necesita un sistema de planificación?					

Fuente: Elaboración propia y Asesores

# ANEXO N°3: VALIDACIÓN DEL EXPERTO N°1



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE OPERATIVIDAD

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: REGIMENES ADUANEROS</b>								
1	¿Usted está de acuerdo con los protocolos de control de los regímenes?	/		/		/		
2	¿Considera que el desempeño que realiza la administración aduanera es bueno?	/		/		/		
3	¿Usted está de acuerdo con los requisitos documentarios de los regímenes especiales?	/		/		/		
4	¿Usted está de acuerdo con la exoneración de documentación según resoluciones ministeriales?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: CONTROL ADUANERO</b>								
5	¿Cree usted que el trato que brindan los funcionarios aduaneros es el adecuado?	/		/		/		
6	¿Usted está de acuerdo con la interpretación de la documentación aduanera hecha por los funcionarios aduaneros?	/		/		/		
7	¿Usted está de acuerdo que las oficinas de la aduana están totalmente implementadas para la buena atención al usuario?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: RECAUDACION FISCAL</b>								
8	¿Considera importante la aplicación de porcentajes sobre la operación para la percepción?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3:</b>								
9	¿Usted está de acuerdo que los costos de los tributos aduaneros son adecuados?	/		/		/		
10	¿Usted está de acuerdo con los tributos que se deben pagar a la aduana?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [X]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: *Dr Mg: Lessne Augusto León Espinoza*    DNI: *07725129*

Especialidad del validador: *Administración*

*20* de *Junio* del 20*19*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

*[Firma]*  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RENTABILIDAD**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CRECIMIENTO EMPRESARIAL</b>								
1	¿Considera importante invertir en tecnología para aligerar la operatividad?	/		/		/		
2	¿Usted está de acuerdo que la empresa debe invertir en transporte para la optimización de los procesos operativos?	/		/		/		
3	¿Usted está de acuerdo la empresa se adapta rápidamente a la necesidad que requiere el cliente?	/		/		/		
4	¿Considera importante que la empresa realice cambios del servicio brindado?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: MERCADOS COMPETITIVOS</b>								
5	¿Usted está de acuerdo que debería existir una planificación de prevención de defectos para los servicios que brinda la empresa?	/		/		/		
6	¿Usted está de acuerdo con la calidad que se les brinda a los clientes?	/		/		/		
7	¿Usted considera que la empresa debe brindar beneficiosos a sus clientes regulares?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: INNOVACIÓN</b>								
8	¿Usted está de acuerdo que la empresa soluciona las dudas de sus clientes?	/		/		/		
9	¿Usted considera importante las plataformas digitales para posicionar a la empresa?	/		/		/		
10	¿Usted cree que el área de operaciones necesita un sistema de planificación?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

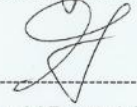
 Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [X]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

 Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Lessner Augusto León Espinoza    DNI: 077.25.199

 Especialidad del validador: Administración

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

 ... 20 de Junio del 20.19

**Firma del Experto Informante.**

## ANEXO N°4: VALIDACIÓN DEL EXPERTO N°2



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE OPERATIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: REGIMENES ADUANEROS</b>								
1	¿Usted está de acuerdo con los protocolos de control de los regímenes?	/		/		/		
2	¿Considera que el desempeño que realiza la administración aduanera es bueno?	/		/		/		
3	¿Usted está de acuerdo con los requisitos documentarios de los regímenes especiales?	/		/		/		
4	¿Usted está de acuerdo con la exoneración de documentación según resoluciones ministeriales?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: CONTROL ADUANERO</b>								
5	¿Cree usted que el trato que brindan los funcionarios aduaneros es el adecuado?	/		/		/		
6	¿Usted está de acuerdo con la interpretación de la documentación aduanera hecha por los funcionarios aduaneros?	/		/		/		
7	¿Usted está de acuerdo que las oficinas de la aduana están totalmente implementadas para la buena atención al usuario?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: RECAUDACION FISCAL</b>								
8	¿Considera importante la aplicación de porcentajes sobre la operación para la percepción?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3:</b>								
9	¿Usted está de acuerdo que los costos de los tributos aduaneros son adecuados?	/		/		/		
10	¿Usted está de acuerdo con los tributos que se deben pagar a la aduana?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [X]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg. Otarola Chaver Maibek Juliana    DNI: 46103309

Especialidad del validador: Lic. Administración

20 de 06 del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RENTABILIDAD**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CRECIMIENTO EMPRESARIAL</b>								
1	¿Considera importante invertir en tecnología para aligerar la operatividad?	/		/		/		
2	¿Usted está de acuerdo que la empresa debe invertir en transporte para la optimización de los procesos operativos?	/		/		/		
3	¿Usted está de acuerdo la empresa se adapta rápidamente a la necesidad que requiere el cliente?	/		/		/		
4	¿Considera importante que la empresa realice cambios del servicio brindado?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: MERCADOS COMPETITIVOS</b>								
5	¿Usted está de acuerdo que debería existir una planificación de prevención de defectos para los servicios que brinda la empresa?	/		/		/		
6	¿Usted está de acuerdo con la calidad que se les brinda a los clientes?	/		/		/		
7	¿Usted considera que la empresa debe brindar beneficiosos a sus clientes regulares?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: INNOVACIÓN</b>								
8	¿Usted está de acuerdo que la empresa soluciona las dudas de sus clientes?	/		/		/		
9	¿Usted considera importante las plataformas digitales para posicionar a la empresa?	/		/		/		
10	¿Usted cree que el área de operaciones necesita un sistema de planificación?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [X]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Oyarola Chavez Maribel Soliano    DNI: 46103309

Especialidad del validador: Lic. Administración

20 de 06 del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

## ANEXO N°5: VALIDACIÓN DEL EXPERTO N°3



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE OPERATIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: REGIMENES ADUANEROS</b>								
1	¿Usted está de acuerdo con los protocolos de control de los regímenes?	/	/	/	/	/	/	
2	¿Considera que el desempeño que realiza la administración aduanera es bueno?	/	/	/	/	/	/	
3	¿Usted está de acuerdo con los requisitos documentarios de los regímenes especiales?	/	/	/	/	/	/	
4	¿Usted está de acuerdo con la exoneración de documentación según resoluciones ministeriales?	/	/	/	/	/	/	
<b>DIMENSIÓN 2: CONTROL ADUANERO</b>								
5	¿Cree usted que el trato que brindan los funcionarios aduaneros es el adecuado?	/	/	/	/	/	/	
6	¿Usted está de acuerdo con la interpretación de la documentación aduanera hecha por los funcionarios aduaneros?	/	/	/	/	/	/	
7	¿Usted está de acuerdo que las oficinas de la aduana están totalmente implementadas para la buena atención al usuario?	/	/	/	/	/	/	
<b>DIMENSIÓN 3: RECAUDACION FISCAL</b>								
8	¿Considera importante la aplicación de porcentajes sobre la operación para la percepción?	/	/	/	/	/	/	
<b>DIMENSIÓN 3:</b>								
9	¿Usted está de acuerdo que los costos de los tributos aduaneros son adecuados?	/	/	/	/	/	/	
10	¿Usted está de acuerdo con los tributos que se deben pagar a la aduana?	/	/	/	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [X]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg. José Ignacio Andrades Rosa    DNI: 25480634

Especialidad del validador: Logística y Marketing

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

20 de Junio del 2019  
  
 Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RENTABILIDAD**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CRECIMIENTO EMPRESARIAL</b>								
1	¿Considera importante invertir en tecnología para aligerar la operatividad?	/		/		/		
2	¿Usted está de acuerdo que la empresa debe invertir en transporte para la optimización de los procesos operativos?	/		/		/		
3	¿Usted está de acuerdo la empresa se adapta rápidamente a la necesidad que requiere el cliente?	/		/		/		
4	¿Considera importante que la empresa realice cambios del servicio brindado?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: MERCADOS COMPETITIVOS</b>								
5	¿Usted está de acuerdo que debería existir una planificación de prevención de defectos para los servicios que brinda la empresa?	/		/		/		
6	¿Usted está de acuerdo con la calidad que se les brinda a los clientes?	/		/		/		
7	¿Usted considera que la empresa debe brindar beneficiosos a sus clientes regulares?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: INNOVACIÓN</b>								
8	¿Usted está de acuerdo que la empresa soluciona las dudas de sus clientes?	/		/		/		
9	¿Usted considera importante las plataformas digitales para posicionar a la empresa?	/		/		/		
10	¿Usted cree que el área de operaciones necesita un sistema de planificación?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg. Jose Ignacio Andrades Sosa    DNI: 95450694

Especialidad del validador: Logística y Marketing

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entienda sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de Junio del 2019.



Firma del Experto Informante.

## ANEXO N°6: ILUSTRACIÓN DE VISTA DE DATOS DEL SPSS 25

\*ESTADISTICA TESIS 0711 - GAMBOA.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 38 de 38 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	V1	V2	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	Vari able 1	Dim ensi ón1	Dim ensi ón2	Dim ensi ón3	Dim ensi ón4	Vari able 2	Dim ensi ón5	Dim ensi ón6	Dim ensi ón7	var	var	var	
1	3	2	3	3	2	5	2	4	3	3	4	3	4	2	4	2	3	3	3	3	30	31	11	7	6	6	13	9	9	3	4	3	4	3	4	3	4	4				
2	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	43	44	16	10	9	8	18	14	12	1	2	1	1	2	1	1	1	2				
3	3	3	4	3	4	4	3	5	3	3	5	3	5	3	5	3	3	4	3	3	35	37	13	8	8	6	16	11	10	3	3	4	2	3	3	2	3	3				
4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	47	48	18	9	10	10	20	15	13	1	1	1	1	1	1	1	1	2				
5	5	3	5	3	5	4	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	39	42	16	9	8	6	16	13	13	2	2	1	2	3	2	2	2	2				
6	5	4	3	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	3	5	42	44	17	8	9	8	18	15	11	1	1	1	1	2	1	1	1	3				
7	5	3	4	5	5	4	3	4	3	3	5	3	2	3	5	5	5	4	3	5	39	40	17	9	7	6	13	15	12	2	1	1	3	3	2	3	1	2				
8	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	5	3	2	3	4	2	2	3	3	2	27	29	10	6	5	6	13	8	8	4	4	4	5	3	4	3	5	4				
9	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	2	2	3	2	2	23	25	9	5	5	4	10	8	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
10	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	5	40	41	15	9	8	8	16	14	11	2	2	2	2	2	2	2	1	3				
11	3	2	4	2	3	4	2	4	2	2	5	2	4	2	4	3	2	4	2	3	28	31	11	7	6	4	13	9	9	4	4	3	4	5	4	3	4	4				
12	5	3	2	3	5	4	3	4	5	2	5	5	4	3	4	5	3	2	3	5	36	39	13	9	7	7	17	12	10	2	3	1	3	3	2	2	2	3				
13	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	42	44	16	9	9	8	18	14	12	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2			
14	5	3	4	3	5	3	3	5	3	2	5	3	5	3	5	5	3	4	3	5	36	41	15	8	8	5	16	13	12	2	2	2	2	4	2	2	2	2				
15	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48	49	19	9	10	10	20	14	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
16	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	47	49	19	9	10	9	20	14	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
17	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	46	48	19	10	9	8	19	14	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
18	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48	49	19	9	10	10	20	14	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
19	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	45	44	18	10	8	9	17	13	14	1	1	1	2	1	1	2	2	1				
20	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	43	43	17	9	8	9	17	13	13	1	1	3	2	3	2	2	2	2				
21	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48	49	19	9	10	10	20	15	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
22	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	43	44	18	9	8	7	17	13	14	1	1	1	2	2	1	2	2	1				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

\*ESTADISTICA TESIS 0711 - GAMBOA.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 38 de 38 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	V1	V2	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	Variable 1	Dimensión1	Dimensión2	Dimensión3	Dimensión4	Variable 2	Dimensión5	Dimensión6	Dimensión7	var	var	var			
22	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	42	44	18	9	8	7	17	13	14	1	1	1	2	3	1	2	2	1						
23	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43	44	17	9	9	8	18	13	13	1	1	1	1	2	1	1	2	2						
24	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	43	45	17	9	8	18	14	13	1	1	1	1	1	1	1	1	2							
25	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	5	3	5	3	5	4	3	4	3	4	35	39	14	7	8	6	16	12	11	3	3	3	2	3	2	2	3							
26	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	43	45	17	9	9	8	18	14	13	1	1	1	1	1	1	1	1	2						
27	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	43	45	17	9	9	8	18	14	13	1	1	1	1	1	1	1	1	2						
28	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	5	40	41	17	8	8	7	16	13	12	2	1	2	2	3	2	2	2	2						
29	5	3	2	2	5	4	2	5	2	4	3	2	5	2	4	5	2	3	3	5	34	34	12	9	7	6	12	11	11	3	3	2	3	3	3	4	3	3						
30	5	4	3	3	5	4	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	3	4	5	38	41	15	9	8	6	16	13	12	2	2	3	2	3	2	2	2	2						
31																																												
32																																												
33																																												
34																																												
35																																												
36																																												
37																																												
38																																												
39																																												
40																																												
41																																												
42																																												
43																																												

Vista de datos Vista de variables

## ANEXO N°7: ILUSTRACIÓN DE VISTA DE VARIABLES SPSS 25

\*ESTADISTICA TESIS 0711 - GAMBOA.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	N Numérico	8	0	¿Usted está de...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
2	P2	N Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
3	P3	N Numérico	8	0	¿Usted está de...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
4	P4	N Numérico	8	0	¿Usted está de...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
5	P5	N Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
6	P6	N Numérico	8	0	¿Usted está de...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
7	P7	N Numérico	8	0	¿Usted está de...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
8	P8	N Numérico	8	0	¿Considera imp...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
9	P9	N Numérico	8	0	¿Usted está de...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
10	P10	N Numérico	8	0	¿Usted está de...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
11	P11	N Numérico	8	0	¿Considera imp...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
12	P12	N Numérico	8	0	¿Usted está de...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
13	P13	N Numérico	8	0	¿Usted está de...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
14	P14	N Numérico	8	0	¿Considera imp...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
15	P15	N Numérico	8	0	¿Usted está de...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
16	P16	N Numérico	8	0	¿Usted está de...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
17	P17	N Numérico	8	0	¿Usted conside...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
18	P18	N Numérico	8	0	¿Usted está de...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
19	P19	N Numérico	8	0	¿Usted conside...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
20	P20	N Numérico	8	0	¿Usted cree qu...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
21	V1	N Numérico	8	0	OPERATIVIDAD	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Escala	Entrada
22	V2	N Numérico	8	0	RENTABILIDAD	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Escala	Entrada
23	D1	N Numérico	8	0	REGIMENES A...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Escala	Entrada
24	D2	N Numérico	8	0	CONTROL AD...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Escala	Entrada
25	D3	N Numérico	8	0	RECAUDACIÓ...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está lista. Uniendo ON

\*ESTADISTICA TESIS 0711 - GAMBOA.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	D3	Númérico	8	0	RECAUDACIÓ...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Escala	Entrada
26	D4	Númérico	8	0	SISTEMA DE I...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Escala	Entrada
27	D5	Númérico	8	0	CRECIMIENTO...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Escala	Entrada
28	D6	Númérico	8	0	MERCADOS C...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Escala	Entrada
29	D7	Númérico	8	0	INNOVACIÓN	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Escala	Entrada
30	Variable1	Númérico	8	0	OPERATIVIDA...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
31	Dimensión1	Númérico	8	0	REGIMENES A...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
32	Dimensión2	Númérico	8	0	CONTROL AD...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
33	Dimensión3	Númérico	8	0	RECAUDACIÓ...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
34	Dimensión4	Númérico	8	0	SISTEMA DE I...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
35	Variable2	Númérico	8	0	RENTABILIDA...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
36	Dimensión5	Númérico	8	0	CRECIMIENTO...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
37	Dimensión6	Númérico	8	0	MERCADOS C...	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
38	Dimensión7	Númérico	8	0	INNOVACIÓN (...)	{1, Totalme...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
39											
40											
41											
42											
43											
44											
45											
46											
47											
48											
49											

Vista de datos Vista de variables

## ANEXO N°8: AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA



**APASAC**<sup>®</sup>  
Agentes Profesionales  
de Aduanas S.A.C

Lima 07 de mayo de 2019

Señores:  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
SEDE CALLAO

Referencia: AUTORIZACION PARA REALIZAR ENCUESTA EN LAS OFICINAS DE AGENTES PROFESIONALES DE ADUANA SAC



Estimados Señores:

Por medio del presente autorizamos que la alumna del IX Ciclo de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo, Maribel Gamboa Villafuerte, realice una encuesta para temas universitarios en la oficina de AGENTES PROFESIONALES DE ADUANA SAC, el objetivo es para realizar un proyecto de investigación.

Atentamente.

**AGENTES PROFESIONALES  
DE ADUANAS S.A.C.**  
RUC: 20101128928

  
MIGUEL A. ALARCÓN CASAFRANCA  
Representante Legal  
Registro N° 248

 Av. Rafael Escardó 476 Lima 32 - San Miguel  
 202 4200  
 info@apasac.com  
 www.apasac.com