



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

“MEJORA CONTINUA Y GESTIÓN ADUANERA EN EL AREA DE
SECTORISTAS DE LA EMPRESA SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A.,
CALLAO, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTORA:

ESCUADERO LANDAZURI, Esther Elizabeth

ASESOR:

DR. LEON ESPINOZA, Lessner Augusto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing Y Comercio Internacional

LIMA – PERÚ

2018



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F06-PP-PR-02/02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) Esther Elizabeth Escudero Landazuri cuyo título es: "Mejora Continua Y Gestión Aduanera En El Área De Sectoristas De La Empresa Savar Agentes De Aduana S.A., Callao, 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número) Quince (letras).

Callao, 17 de Diciembre del 2018


.....
Dr. Lessner Augusto León Espinoza
PRESIDENTE


.....
Dr. Israel Bayuña Bonelo
SECRETARIO


.....
Mag. José Ignacio Andrades Sosa
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	--------------------------------

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada con todo mi amor a mi hijitos, mi esposo, quienes fueron el motor de mi esfuerzo y mi motivación para avanzar cada día más. Así también, se lo dedico a mis padres para que se sientan orgullosos de haber subido un peldaño más de mi proceso académico. A mis hermanos que siempre confiaron en mí y fueron mis cómplices durante mi formación universitaria. Y mis sobrinitos que son la alegría de la casa.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi padre celestial todo poderoso quien me dio la fortaleza y la sabiduría para culminar esta etapa de mi vida. Agradezco a mis hijos por darme esa alegría y motivación a no rendirme y ser mejor para ellos. Agradezco a mi esposo por el apoyo constante y acompañamiento en nuestra carrera profesional. Agradezco a mis padres y hermanos por todo el amor, la confianza y el apoyo incondicional que me dieron desde siempre. Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por acogerme e inculcarme conocimientos que es la mejor base que un ser humano puede tener. Asimismo, a cada uno de mis profesores que intervinieron en mi formación, gracias por la dedicación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, ESCUDERO LANDAZURI, ESTHER ELIZABETH con DNI N° 75000267, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Negocios Internacionales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Callao, 17 de diciembre del 2018

ESCUDERO LANDAZURI, ESTTHER ELIZABETH

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión Aduanera y mejora continua en el área de Sectoristas en la empresa Savar Agentes De Aduana S.A., Callao, 2018”, la cual contiene los siguientes capítulos: Introducción, método, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos. Asimismo, se plantea el objetivo general de “Determinar la influencia de la mejora continua en la Gestión Aduanera en el área de sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Negocios Internacionales.

ÍNDICE

PAGINAS PRELIMINARES.....	2
RESUMEN.....	10
ABSTRAC.....	10
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos Previos.....	12
1.2.1. A nivel Internacional	13
1.2.2. A nivel nacional	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1. Variable Independiente: Mejora Continua.....	19
1.3.2. Variable Dependiente: Gestión Aduanera	20
1.4. Formulación del problema	21
1.4.1. Problema General	21
1.4.2. Problema Específico	21
1.5. Justificación del estudio	22
1.5.1. Teórico	22
1.5.2. Metodológico	22
1.5.3. Practico	22
1.5.4. Social	22
1.5.5. Conveniencia	23
1.6. Hipótesis.....	23
1.6.1. Hipótesis General.....	23
1.6.2. Hipótesis Específica.....	23
1.7. Objetivos	23

1.7.1.	Objetivo General.....	24
1.7.2.	Objetivo Específico.....	24
II.	MÉTODO.....	24
2.1.	Diseño de la Investigación	24
2.1.1.	Enfoque de investigación.....	24
2.1.2.	Método de investigación.....	24
2.1.3.	Tipo de Investigación.....	25
2.1.4.	Nivel de investigación	25
2.2.	Variables, Operacionalización	25
2.2.1.	Operacionalización de Variables	25
2.2.2.	Matriz de Operacionalización.....	33
2.3.	Población y muestra	35
2.3.1.	Población	35
2.3.2.	Unidades de muestreo.....	35
	2.3.3. Muestra	35
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ..	36
2.4.1.	Técnicas de recolección de datos.....	36
2.4.2.	Instrumento de recolección de datos.....	36
	2.4.3. Validez	37
2.4.4.	Confiabilidad	37
2.5.	Métodos de análisis de datos.....	39
2.6.	Aspectos éticos.....	40
III.	RESULTADOS	40
3.1.	Análisis descriptivo.....	40
3.1.1.	Resultados de dimensiones	40
3.2.	Contrastación de hipótesis	48

3.3.	Prueba de influencia.....	49
3.3.1.	Hipótesis General.....	49
3.3.2.	Hipótesis específica 1	52
3.3.3.	Hipótesis específica 2	54
3.3.4.	Hipótesis específica 3	57
IV.	DISCUSIÓN.....	60
4.1.	Discusión - Hipótesis General.....	60
4.2.	Discusión – Hipótesis Específica 1	60
4.3.	Discusión – Hipótesis Específica 2.....	61
4.4.	Discusión – Hipótesis Específica 3	62
V.	CONCLUSIONES.....	64
VI.	RECOMENDACIONES	64
VII.	REFERENCIAS.....	67
VIII.	ANEXOS.....	70
	Anexo 1 Matriz de Consistencia.....	70
	Anexo 3 Encuesta	71
	Anexo 3 Turnitin.....	72
	Anexo 4 Validación de contenido.....	73

1.1.1. RESUMEN

El actual trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la influencia de la mejora continua en la gestión aduanera en el área de Sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A. - Callao, 2018, la cual comprende explorar en fuentes de información científicas para su pertinente realización. Se utilizó el método hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel explicativo causal y diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por los colaboradores en el área de Sectoristas de la empresa Savar y la muestra establecida fue de 30 personas. El instrumento de medición utilizado para la presente investigación fue un cuestionario, el cual fue proyectado por 20 preguntas en escala de Likert, para luego ser analizado mediante el software estadístico SPSS 24. Asimismo, se empleó la prueba estadística de regresión lineal para saber el porcentaje de influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente. Finalmente, se concluyó la investigación obteniendo resultados significativos que demostraron que la mejora continua influye en un 96.8% en la Gestión Aduanera en el área de Sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A. - Callao, 2018.

Palabras Claves: Gestión Aduanera, Callao, Mejora Continua

ABSTRAC

The current research work has as a general objective to determine the influence of continuous improvement in customs management in the area of Sectoristas of the company Savar Agentes de Aduana SA - Callao, 2018. realization The hypothetical deductive method is applied with a quantitative approach, of applied type, with a causal explanatory level and transversal non-experimental design. The population was made up of collaborators in the area of Sectoristas of the company. The measurement instrument used for the present investigation was a questionnaire, which was projected for 20 questions in the Likert scale, and then analyzed using the statistical software SPSS 24. Also, the linear regression statistical test was used to know the percentage of influence of the independent variable on the dependent variable. Finally, the investigation was concluded obtaining significant results that showed that the continuous improvement influences 96.8% in the Customs Management in the area of Sectoristas of the company Savar Agents of Customs S.A. - Callao, 2018.

Key Words: Customs Management, Callao, Better Continuous

I. INTRODUCCIÓN

1.2. Realidad Problemática

En este mundo globalizado, el Comercio Exterior se ha demostrado de manera emergente con el recíproco de recursos o prestación de servicios entre países según su necesidad de mercado, mostrando en toda su cadena de suministros diversos responsables como, proveedores, consignantes, navieras, agentes de carga, agentes de aduanas, almacenes aduaneros, entre otros. Estos operadores tienen como finalidad cumplir con la cadena logística de la mercancía desde origen hacia su destino final, asimismo, velar por la seguridad de la carga siendo muchos de ellos autorizados por el Business Alliance for Secure Commerce (BASC), Operadores Económicos Autorizado (OEA), International Organization for Standardization (ISOS), que pueden diferenciarse para su competitividad en el mercado y generar confiabilidad a su cliente.

Por otro lado, las importadoras o exportadoras que manejen volumen de carga, necesitan de un responsable aduanero como son los operadores logísticos que ofrecen servicios para realizar diversas funciones con la finalidad de proceder con el desaduanaje y nacionalización de la carga. Los operadores logísticos han incrementado notablemente en el mercado de manera positiva gracias a la globalización.

A nivel internacional un eje principal podría ser, el Grupo DHL es un operador logístico reconocido de origen estadounidense, ofrece diferentes servicios de la cadena de suministros, fidelizando a sus clientes a través de la optimización de los recursos bajo un equipo competitivo de colaboradores que generan una mejora continua constantemente, utilizando adecuadamente sus tiempos y procedimientos aduaneros.

Según la SUNAT: en el mercado nacional existen aproximadamente unos 300 operadores logísticos en competitividad, sin embargo, una de las empresas sobresalientes en este rubro es del grupo Romero, tenemos a RANSA que es una marca internacional de origen peruano, tiene más de 22 sucursales en 7 países de América Latina.

Por otro lado, en nuestra localidad del Callao, tenemos a AUSA que según el portal de la SUNAT se encuentra en primer lugar en el ranking, también un operador logístico con sucursales dentro del país y con miras a expandirse.

Estas empresas competidora dedicada a cumplir la satisfacción del cliente, realizan diferentes procedimientos u operaciones dependiendo de cada área para realizar una buena administración. No obstante, un operador logístico debe estar muy bien constituido por alguna irregularidad que surja en la cadena de suministros y este pueda ser alertado ante el cliente, teniendo en cuenta lo mencionado por la Asociación de exportadores (ADEX). Existe en nuestro país un porcentaje alto de contrabando y falsificación generando pérdidas desde hasta US\$ 2000 millones en el 2016 para el estado peruano siendo en común los siguientes productos como zapatillas, medicamentos, licores, juguetes, entre otros. Sin embargo, la gestión empresarial y aduanera, debe ir mejorando de manera sofisticada y eficiente los estándares de calidad, tiempo, costos, productividad para resguardar las mercancías.

Por lo tanto, realizando el contraste y comparando a la empresa de objeto de estudio, SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A., es un operador logístico que ofrece múltiples servicios de la cadena logística, se encarga de ofrecer servicios desde el embarque de la mercancía en origen por su proveedor, el transporte internacional y/o nacional, agenciamiento de aduanas, almacenaje, distribución, entre otras diversas atenciones hasta su llegada al destino final. Sin embargo, la deficiente gestión aduanera que presenta ante los procedimientos ya establecidos por la misma empresa no está siendo respetada y actualizada para una mejora continua. Por lo tanto, genera un doble trabajo, se extiende los tiempos y en algunos casos sobrecostos en las operaciones aduanera. Es por ello, que esta investigación ¿Cómo influye la Mejora Continua en la gestión aduanera en el área de sectoristas de la empresa SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A., CALLAO, 2018?

1.3. Trabajos Previos

Encontramos para la presente investigación, estudios que nos ayudarán a contrastar la relación:

1.3.1. A nivel Internacional

Cisneros y Ruiz (2012) en su investigación titulada “Propuesta de un modelo de Mejora Continua de los procesos en el laboratorio PROTAL – ESPOL, basado en la integración de un Sistema ISO/IEC 17025:2005 con un Sistema ISO 9001:2008 en el año 2013” para obtener el grado de magister en Sistemas Integrados de Calidad, Ambiente y Seguridad, en la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Planteo como objetivo principal, proponer un modelo de mejora continua de los procesos en el laboratorio PROTAL – ESPOL, basado en la integración de un sistema ISO/IEC 17025:2005 con un sistema ISO 9001:2008 que minimice los procesos que no agreguen valor. La metodología utilizada, en cuanto al tipo de investigación aplicada con nivel descriptivo - correlacional, de diseño experimental. La población seleccionada está conformada por los procedimientos, clientes, colaboradores del laboratorio de estudio. El resultado estadístico del estudio señala que el laboratorio tiene un cumplimiento del 66.7% en los requisitos generales de las Normas ISO 9001 e ISO 17025; El 33.3% de incumplimiento corresponde a la identificación, interacción y controles de procesos. Se pudo concluir, que el proceso de mejora continua en el laboratorio tomara en cuenta los puntos más relevantes para contrarrestar las falencias e identificarlas como oportunidades.

González (2016) en su investigación titulada “Gestión aduanera y su contribución en el dinamismo comercial de la ciudad de Manta” para obtener el grado de magister en administración de empresas, en la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Planteo como objetivo principal, analizar la Gestión aduanera y su contribución en el dinamismo comercial de la ciudad de Manta con el propósito de conocer la eficiencia de los procesos realizados en esta zona. La metodología utilizada, en cuanto al tipo de investigación exploratoria, con nivel descriptivo – analítico, con un método deductivo e inductivo. La población seleccionada está conformada por todos aquellos involucrados en la actividad comercial de la ciudad de Manta y a la vez por los funcionarios de la unidad de vigilancia responsable de mantener una actividad lícita dentro de la ciudad. El resultado estadístico da como resultado el 25% se dedican al comercio al por mayor y menor, el 17% a la industria manufacturera, el 8% a la agricultura, ganadería, silvicultura y pesca. El autor pudo concluir, de los resultados obtenidos, siendo el motor económico que ha puesto en la cúspide a Manta, actividad que cada día se afianza con mayor fuerza, como una corriente que se afianza y que

lleva de la mano a otras importantes actividades productivas. Dando a resaltar que la mejora continua en las gestiones aduaneras aumentara la productividad en la ciudad de Manta.

Jordán (2013) en su investigación titulada para obtener el grado de Magister en Administración Financiera y Comercio Internacional por la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Planteo como objetivo general, Determinar la aplicación del Sistema de Gestión BASC en la empresa Megaprofer de la ciudad de Ambato y su incidencia en las importaciones para el mejoramiento de los procesos y operaciones en la cadena de suministros. La metodología empleada, en cuanto al tipo de investigación exploratoria, con enfoque descriptivo – cuantitativo y de diseño experimental. La población está conformado por, el conjunto total de personas Administrativos, Ventas y Operativos de la empresa Megaprofer que labora en la casa Matriz de Ambato. El resultado estadístico mostro que el 13.5% no sabía si la empresa tenía un sistema de gestión implantado y el 88.5% consideraba que la infraestructura de la empresa no era adecuada y segura para el correcto almacenamiento. En contraste con la hipótesis, “La deficiente aplicación del Sistema de Gestión BASC es la principal causa de la disminución de importaciones, en la empresa Megaprofer.” se utilizó la estadística del Chi Cuadrado dando como resultado $X^2_t = 3.8415$, evidenciando que se acepta la hipótesis alterna. El autor pudo concluir que, La empresa no evalúa la gestión de sus empleados en su totalidad provocando información deficiente para sus directivos, falta de oportunidades de mejora, plan de carrera para sus empleados, falta de indicadores de gestión efectivos y aplicables para cada área.

Torres (2013) en su investigación titulada “Plan de mejoramiento para el área de Comercio Exterior en la Agencia de Aduanas Aduanimex S.A. nivel 1 en la ciudad de Ipiales 2010 – 2011” para obtener el título profesional en Comercio Internacional y Mercadeo por la Universidad de Nariño, Colombia. Planteo como objetivo general, realizar un plan de mejoramiento en el área de comercio exterior en la agencia de aduanas Aduanimex S.A. nivel 1 en la ciudad de Ipiales 2010 – 2011. La metodología utilizada, en cuanto al tipo de investigación es aplicada con nivel exploratoria – descriptiva, de diseño experimental. La población está conformada por 32 empresas usuarios de la agencia de aduanas Aduanimex S.A. El resultado estadístico, según la Matriz de evaluación de los factores internos (MEFI) es de un ponderado 3.41 evidenciando que tiene una posición fuerte en su composición interna y el ponderado de la MEFE es de 3.1 es decir, que tiene una posición mercado fuerte en su difusión externa; asimismo una Matriz de perfil competitivo (MPC) de 3.84 de

ponderado evidenciando que tiene una posición fuerte en el mercado. El autor pudo concluir, que se debe realizar propuestas encaminadas a su mejoramiento, con el único fin de ofrecer un servicio idóneo y efectivo a sus usuarios, por otro lado el MPC permitió medir el grado de atraktividad por la cual se debe desarrollar estrategias adecuadas las cuales conlleven aprovechar las oportunidades del entorno existente.

Cadena (2013) in his research entitled "The customs processes of import and export in the customs agency Nora Gonzalez of the city of Tulcán, and the continuous improvement of processes" thesis to obtain the degree of Engineering degree in Foreign Trade and International Commercial Negotiation by the State Polytechnic University of Carchi, Ecuador. Its general objective was to determine the customs processes of Import and Export in the Customs Agency Ing. Nora González and establish a manual of continuous improvement that allows to optimize business resources. The methodology used, in terms of the type of research is applied, quantitative and qualitative method, with descriptive level, experimental design. The population is made up of all the people involved in the customs agency Nora González. The statistical result resulted in a weighting of internal analysis 2.0 and external analysis of 2.0. The author came to the conclusion that, the Customs Agency is under the direction of its owner who has been able to evidence there is no improvement plan that helps business development and all its business is locked in a very small client portfolio.

1.3.2. A nivel nacional

Frías y Tello (2016) en su investigación titulada "La Eficiencia en la Gestión de las Agencias de Aduana y su influencia en los Costos Logísticos de las Empresas Agroindustriales en el Perú año 2016" tesis para obtener el grado de bachiller en Administración de Negocios Internacionales por la Universidad Tecnológica del Perú. Tuvo como objetivo general, demostrar la influencia que tiene la eficiencia en la gestión de las agencias de aduanas en los costos logísticos de las empresas exportadoras agroindustriales en el Perú 2016. La metodología utilizada, en cuanto al tipo de investigación aplicada, método cuantitativa y cualitativa, con nivel descriptivo, de diseño no experimental – transversal. La población seleccionada está conformada por los colaboradores de las agencias de aduanas en Lima y Callao SUNAT. El resultado estadístico inferencial del estudio indicaron que el 100% de los encuestados manifestaron en un 85% que en el Perú los costos logísticos son muy altos; el 50% indico que las políticas internas de las agencias de aduanas afectan la competitividad a

las empresas exportadoras agroindustriales; asimismo un 70% afirman que las empresas exportadoras agroindustriales no identifican sus gastos logísticos de una manera eficiente. El autor pudo concluir que, se obtuvo como resultado que las deficiencias de las operaciones de las agencias de aduanas si afecta en las exportaciones de las empresas agroindustriales ocasionando sobre costos en las operaciones de comercio y a su vez en los costos logísticos. El autor da a conocer que si existiera una eficiente gestión en las agencias de aduanas todo procedimiento seria de manera fluida y minimizaría costos logísticos generando una mejora continua.

Espinoza (2017) en su investigación titulada “Mejora Continua y los procesos administrativos de la empresa Vigarza SAC, Lima, 2017” tesis para obtener el título profesional de Administración por la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre las variables de la investigación, que son la mejora continua y los procesos administrativos de la empresa. La metodología utilizada, en cuanto al tipo de investigación aplicada con nivel descriptivo - correlacional, de diseño no experimental – transversal. La población seleccionada está conformada por los colaboradores de la empresa Vigarza S.A.C. El resultado estadístico del estudio señala que el 56% indicaron siempre existe una mejora continua en la empresa, 19% casi siempre, 22% regularmente, 3% casi nunca. En contraste con la hipótesis sobre si “Hay una relación entre fuerte y perfecta entre los indicadores de mejora continua y los procesos administrativos” se utilizó la estadística de Pearson obteniendo un resultado de 0.954 y un nivel de significancia de 0,000, evidenciando la presencia de una relación fuerte y perfecta entre las variables de estudio. Se pudo concluir que, se obtuvo una relación significativa entre la mejora continua y los procesos administrativos en la empresa Vigarza S.A.C Lima, 2017. Dando a conocer que a mejor gestión de los procesos administrativos la mejora continua se dará de manera fluida.

Chávez (2017) en su investigación titulada “Aplicación de la Mejora de procesos para incrementar la competitividad en el área de operaciones en Zwei Hunde Ingenieros SAC, Pueblo Libre, 2017” tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial por la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Tuvo como objetivo general demostrar cómo la aplicación de la mejora de procesos incrementa la competitividad en el área de operaciones de la empresa Zwei Hunde Ingenieros SAC. La metodología utilizada, en cuanto al tipo de investigación aplicada con nivel descriptivo con enfoque cuantitativo, de diseño

experimental – longitudinal. La población seleccionada está conformada en base al número de servicios de instalación de centrales de distintos clientes distribuidos por todo el Perú en el lapso de un mes. El resultado estadístico de análisis inferencial señala que se observa la reacción de las actividades de los 20 servicios antes y después, de la cual se puede deducir que el número de actividades antes es mayor al número de actividades después en todos los servicios, entonces se concluye que hay una variación positiva, pues el objetivo del proyecto es reducir el número de actividades de cada servicio realizado. En contraste con la hipótesis sobre si “La aplicación de la mejora de procesos incrementa la competitividad en el área de operaciones de la empresa Zwei Hunde Ingenieros SAC” se utilizó el estadígrafo de Wilcoxon obteniendo un resultado de competitividad antes de 0.923 y un resultado después de 0.902; y un nivel de significancia de la competitividad antes tiene valor de 0.116 y que la competitividad después tiene valor 0.044. Se pudo concluir que, la aplicación de la mejora de procesos aumenta la competitividad ya que con el cambio de un proceso para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable se mejora la calidad, se disminuye costos y aumenta la productividad, por consiguiente hace que la empresa sea competitiva dentro del rubro.

Fernández y Ramírez (2017) en su investigación titulada “Propuesta de un plan de mejoras, basado en Gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa Distribuciones A & B” tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial por la Universidad Señor de Sipán, Perú. Tuvo como objetivo general, elaborar un plan de mejoras basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad de la empresa “DISTRIBUCIONES A & B”. La metodología utilizada en cuanto al tipo de investigación aplicada con nivel descriptivo, de diseño no experimental. La población seleccionada está conformada por los procesos, documentos, personal y clientes de la empresa en cuestión. El resultado estadístico del estudio señala que al implementar el plan de mejora propuesto, la productividad se incrementara en un 22.18% aproximadamente. El autor pudo concluir que, el beneficio que representa el aumento en la producción supera los costos incurridos en la implementación de mejora, es decir la propuesta es económicamente viable.

Gonzales (2017) en su investigación titulada “Aplicación de la mejora continua para incrementar la productividad en el servicio de mantenimiento de equipos en la empresa Corporación de Ingeniería Arnao S.A., Cercado de lima, 2017” tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Contabilidad por la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Tuvo como objetivo general, determinar en qué medida la aplicación de la mejora continua

incrementará la productividad en el servicio de mantenimiento de equipos en la empresa Corporación de Ingeniería Arnao S.A. La metodología utilizada, en cuanto al tipo de investigación aplicada con nivel descriptivo – correlacional, de diseño no experimental - transversal. La población seleccionada está conformada por los colaboradores que realizan el mantenimiento preventivo en la Corporación de Ingeniería Arnao S.A. El resultado estadístico del estudio señala que el 84% respondieron que se encuentran de acuerdo que incrementara la productividad, 9% fueron indiferentes, 7% estuvieron en desacuerdo. En contraste con la hipótesis sobre si “Hay una relación entre fuerte y perfecta con la aplicación de mejora continua e incrementar la productividad en el servicio del mantenimiento de equipos en la empresa” se utilizó la estadística de Pearson obteniendo un resultado de 0.95 y un nivel de significancia de 0,009, evidenciando la presencia de una relación entre fuerte y perfecta las variables de estudio. Se pudo concluir, que la mejora continua incrementara la productividad en el servicio de mantenimiento de equipos en la empresa corporación de ingeniería Arnao S.A.”. Dando a conocer que esta implementación puede incrementar hasta en 15% de mejoría.

Gómez (2017) en su investigación titulada “Implementación de la mejora continua para incrementar la productividad en el área de Soporte on line de IT PROJECT MANAGEMENT, San Borja, 2016” tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial por la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Tuvo como objetivo general, determinar cómo la aplicación de la mejora continua (Kaizen) incrementa la productividad en el área de soporte on line de IT Project Management, San Borja. La metodología utilizada, en cuanto al tipo de investigación aplicada con nivel descriptivo y enfoque cuantitativo, de diseño experimental. La población seleccionada está dada por los servicios brindados en el área de soporte on - line. El resultado estadístico del análisis inferencial el estudio señala que la productividad después de la implementación ha sufrido un efecto positivo pues se ha incrementado con respecto a la productividad que se tenía antes de la mejora incrementándose de 193% a 207%. En contraste con la hipótesis sobre si “La aplicación de la mejora continua (Kaizen) incrementa la productividad en el área de soporte on line de IT Project Management, San Borja” se utilizó el estadígrafo de Wilcoxon, se puede apreciar que la media de la productividad antes 1.9377, es menor que el de la productividad después siendo este 2.07; y un nivel de significancia de 0,000, evidenciando la aceptación de la hipótesis de la investigación. Se pudo concluir que, la productividad en la atención de

servicios de soporte técnico, incremento en un 14%, ya que bajo los parámetros establecidos por la herramienta se consigue que las operaciones de desarrollo de la atención de servicios, hayan sido cumplidas en mayor volumen y con el máximo aprovechamiento de los recursos. Demostrado así, que la aplicación de la mejora continua ha generado una mejora en este factor de la productividad.

1.4. Teorías relacionadas al tema

1.4.1. Variable Independiente: Mejora Continua

Referente a esta variable, citaremos teorías que se relacionan a la Mejora Continua:

Según Criado & Calvo de Mora (2004) nos dice que la mejora continua es un proceso que embarga un grupo de herramientas y técnicas, las mismas que serán aplicadas en el ambiente necesario para implementar una mejora o analizar posibles puntos a mejorar (p. 91).

Según lo antes expuesto por el autor, nos da como referencia que para lograr una mejora continua debemos identificar herramientas y técnicas que puedan sobrellevar funciones para que esta mejora se mantenga o crezca hacia el éxito.

Criado & Calvo de Mora (2004) agrega que para reconocer procesos que requieran atención de algún plan de mejora, vamos a utilizar información que tengamos en nuestros sistemas con la finalidad de ubicar las áreas sensibles que requieran mejorar la eficiencia y eficacia y que estén cumplan o se acerquen al nivel esperado (p. 92).

Asimismo, para poder identificar estas herramientas tenemos que analizar, medir información pasada para poder llegar al problema principal y plasmar las posibles soluciones a fin de que se pueda dar una fructífera y estabilidad laboral.

Según Guerra (2017), indica lo siguiente: Según Pershing 2006, luego de haber puesto en marcha la mejora continua en un area sensible, esta se encuentra en constante seguimiento, cambios y desarrollo. Esta area, evoluciona luego de la aplicación de ciertos criterios y experiencias que han incrustado en este proceso, aumentando el desempeño del personal (p. 13).

Por lo expuesto anteriormente, se muestra que la mejora continua es un proceso de transición que va de manera ascendente, teniendo como finalidad concentrarse en el capital humano para que esto repercuta en el trabajo o servicio del cual se sirve el cliente final.

Según Ochoa , Ochoa, & Vera (2013), el proceso de la mejora continua, se puede aplicar en todo ámbito, incluso en los sistemas de gestión, aplicando mejoras que agilice y simplifique procesos, que nos pueda ayudar a incrementar la satisfacción de los clientes y demás interesados (p. 45).

Por lo antes expuesto por los autores, entendemos que las organizaciones se deben enfocar en la maximización de sus sistemas de gestión, a fin de poder identificar diariamente una problemática y realizar los análisis necesarios para crear indicadores que puedan ser medibles y proponer soluciones.

1.4.2. Variable Dependiente: Gestión Aduanera

Referente a la variable independiente, se adjuntó ciertas teorías acerca de la Gestión Aduanera:

Coll (2015), la gestión aduanera, en el ámbito del comercio exterior, engloba cierta cantidad de operaciones, haciendo complejo su entender. Coexisten operaciones aduaneras, la logística y el despacho aduanero dentro de la cadena de suministros, para los agentes que intervienen tienen como finalidad el cumplimiento de normativas fiscales, de control y de política del comercio exterior, ellos significan disponer de una serie de servicios más adecuadas haciéndolo ver con una ventaja comparativa (p. 9).

Según lo mencionado por el autor, ofrece un aporte esencial y preciso en lo que consta a la gestión aduanera realizada por un operador logístico. Lo tangible es utilizar adecuadamente los recursos para llevar a cabo una operación por el conducto regular respetando los diferentes procedimientos para su correcta nacionalización.

Hernández (2012), Los gestores de aduanas son los representantes de los importadores o exportadores frente a la SUNAT, debido a ello, una de sus funciones es realizar un seguimiento y supervisión ante algún acto ilícito que pudiera ocasionar o generar uno de sus clientes. De la misma manera, existen leyes que regulan estos hechos con multas y sanciones que pueden llevar al cierre definitivo de ambos (p. 15).

Por lo antes expuesto del autor, en este rubro de comercio exterior estamos inmersos ante cualquier acción desleal y es función obligatoria del agente de aduanas informar el acto delictivo que se presenta con la finalidad de evitar que ingrese a nuestro país más contrabando y esto sea duramente sancionado.

Vilches (2014), nos hace referencia que aduana es aquella dependencia del Estado, que están situadas en puntos estratégicos de salida e ingreso de bienes, con la finalidad de fiscalizar y recaudar los impuestos y derechos que se devenguen de la operación respectiva (p. 13).

Lo indicado por el autor Vilches, refiere a la Tributación Aduanera, todo operador logístico al revisar la documentación del producto llegará hasta su base imponible e identifica la mercancía en un arancel de aduanas, donde podrá encontrar la tasa y de los demás impuestos de corresponder para así calcular todos los derechos e impuestos a cancelar.

Abajo (2014), la aduana, cuenta con personal capacitado que tiene como principal función la verificación y constatación que las mercancías sean las mismas que se hayan transmitido electrónicamente y que por este hecho, hayan generado la Declaración Aduanera de Mercancías (DAM). Este proceso, cuenta con dos etapas, siendo la revisión documentaria, la que se encarga de constatar la veracidad de información de los documentos presentados y que el exportador o importador se encuentre registrado y habilitado. La revisión física, consiste en la revisión que la carga corresponda a los documentos presentados (p. 26).

Según el autor Abajo los operadores autorizados que intervienen en la cadena de suministros tienen como función realizar todos los procedimientos establecidos en la normatividad aduanera bajo su ente regulador SUNAT, los procedimientos a realizar dependen de cada tipo de mercancía sea para su numeración o análisis del producto a fin de poder realizar una correcta declaración aduanera contrastando lo físico con los documentos

1.5. Formulación del problema

1.5.1. Problema General

¿Cómo influye la mejora continua en la gestión aduanera en el área de Sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A. Callao, 2018?

1.5.2. Problema Específico

- ¿Cómo influye las herramientas de mejora en la gestión aduanera en el área de Sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A. Callao, 2018?
- ¿Cómo influye las mediciones de mejora en la gestión aduanera en el área de Sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A. Callao, 2018?
- ¿Cómo influye los resultados de mejora en la gestión aduanera en el área de Sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A. Callao, 2018?

1.6. Justificación del estudio

Hernández et all. (2014), nos dice: todo estudio será justificado, exponiendo las razones del problema. Regularmente, al iniciar un proyecto, este tiene un fin específico. De igual manera, se busca hallar alternativas ante algún problema, con la opción de crear teorías o mejorar las actuales (p. 40).

1.6.1. Teórico

Se ha observado una deficiente gestión aduanera en el área de sectoristas y por consiguiente, los procedimientos ya establecidos no se han actualizado y se está generando doble trabajo y algunas otras funciones en el aire por falta de comunicación. Por lo tanto, este proyecto de investigación, quiere dar a conocer todas las herramientas para su aprovechamiento, a través de la medición de indicadores y obtener resultados positivos para una mejora continua.

1.6.2. Metodológico

Para la adecuada realización de los objetivos propuestos para el presente estudio, hemos tenido la necesidad de estructurar un instrumento, el mismo que nos ayudaría a la medición y estudio de nuestra variable independiente “Mejora Continua” y la dependiente “Gestion Aduanera”, habiendo realizado un cuestionario.

1.6.3. Práctico

La finalidad de este proyecto de investigación es dar a conocer las herramientas y técnicas que se puedan llevar a cabo en cualquier área de alguna organización, en el caso presente en una Agencia de Aduanas para una mejora constante, y que la operación para cada despacho sea fluida y mantengan recursos optimizados y colaboradores preparados.

1.6.4. Social

El alcance social que esta gestión aduanera ofrecerá para la fidelización de la empresa con sus clientes, será el mayor aprovechamiento de recursos para una mejora continua, ya que, el área de sectoristas generará resultados de eficiencia y eficacia, asimismo, generando buen ambiente laboral. Por otro lado, el cliente se encontrará satisfecho con los tiempos y resultados de la entrega de su mercancía.

1.6.5. Conveniencia

El presente proyecto daremos a conocer la importancia de optimizar recursos y actualizar procedimientos internos para la mejora continua en la Gestiones Aduaneras que realiza un operador de Comercio Exterior. Asimismo, las herramientas que se utilizan para esta mejora pueden ser aplicable para cualquier otra organización cual fuese el rubro.

1.7. Hipótesis

Hernández et al. (2014), refiere que las hipótesis no solo muestran los vínculos, comportamiento y relación eventual existente para las variables objeto de estudios, sino que, colaboran a entrelazar sus definiciones, mostrándonos la correlación de su origen y resultado (p. 100).

1.7.1. Hipótesis General

La mejora continua influye en la Gestión Aduanera del área de Sectoristas en la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018.

1.7.2. Hipótesis Específica

- Las herramientas de mejora influyen en la Gestión Aduanera del área de Sectoristas en la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018.
- Las mediciones de mejora influyen en la Gestión Aduanera del área de Sectoristas en la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018.
- Los resultados de mejora influyen en la Gestión Aduanera del área de Sectoristas en la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018.

1.8. Objetivos

1.8.1. Objetivo General

Determinar la influencia de mejora continua en la Gestión Aduanera del área de Sectoristas en la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018.

1.8.2. Objetivo Específico

- Determinar la influencia de las herramientas de mejora en la Gestión Aduanera del área de Sectoristas en la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018.
- Determinar la influencia de las mediciones de mejora en la Gestión Aduanera del área de Sectoristas en la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018.
- Determinar la influencia de los resultados de mejora en la Gestión Aduanera del área de Sectoristas en la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la Investigación

Estaremos planteando el diseño **No Experimental – Transversal**. Hernández et al. (2014), nos dice para aplicar el presente diseño, nuestras variables no deben sufrir algún tipo de modificación, asimismo saber cuál es el efecto de ellas. Es decir, se estudia la naturalidad de cada elemento, siendo objeto de análisis tras los resultados (p. 149).

Hernández et al. (2014), nos indica: al hablar de transversal nos referimos a la recopilación de información de línea, con el objetivo de analizar y describir el vínculo existencial de las variables en un determinado momento (p. 151).

2.1.1. Enfoque de Investigación

Trabajaremos bajo un sentido **Cuantitativo**, según lo dicho por Hernández et al. (2014), nos referimos a la recolección de información con el fin de contrastar nuestras hipótesis planteadas, mediante la presentación numérica y estadística, con la finalidad de sustentarla con formatos presentes y poder sustentar la teoría (p. 4).

2.1.2. Método de investigación

Estaremos trabajando mediante el método **HIPOTÉTICO – DEDUCTIVO**. Bernal (2016), nos dice que busca la comprobación de las hipótesis, con la finalidad de saber si estas serán

validadas o refutadas, mediante la aplicación del criterio forjado de la investigación, confrontándola con la realidad (p. 60).

2.1.3. Tipo de Investigación

Aplicaremos de tipo **Aplicada**, Bernal (2016), quien nos dice: se busca la ejecución y/o adhesión de conocimientos adquiridos de teorías, contrastándola con la realidad, debido a que consiste a la revisión de un problema con circunstancias y características similares (p. 20).

2.1.4. Nivel de investigación

Referente al nivel, de acuerdo al planteamiento será de tipo **Explicativa – Causal**. Citando a Bernal (2016), nos dice que deberemos mostrar la comprobación y realizar una explicación de los resultados, el mismo que nos pueden servir de apoyo para la creación y/o ajustes de leyes o teorías científicas. Así también, son consideradas explicativas por la naturaleza que el investigador mostrará al momento de describir su objetivo principal (p. 115).

2.2. Variables, Operacionalización

El presente estudio, estará conformada por dos variables, siendo la independiente “Mejora Continua” y como dependiente “Gestión Aduanera”, elaborando la siguiente conceptualización:

2.2.1. Operacionalización de Variables

Variable Independiente: Mejora Continua

Definición conceptual:

Según Criado y Calvo (2004) nos dice que:

Al referirnos de Mejora Continua, estamos hablando a un proceso que abarca un conjunto de herramientas y técnicas para la identificación de información [...] a través de sistemas de medición y que esta pueda contrastarse, con el propósito de adquirir resultados y nos ayuden a acercarnos a una mejora en la organización (p. 91).

Dimensión: Herramientas

Según Criado y Calvo (2004), indica que:

Corresponde a un conjunto de metodologías que deberemos dominar para su implementación en nuestro ambiente, siendo las más usuales la creatividad, técnica de selección y el análisis, que nos servirá para llegar al origen del problema (p. 91).

Indicadores:

Creatividad

Según Criado y Calvo (2004), indica que:

La creatividad nos ayudará en el trabajo en equipo, teniendo la finalidad de generar la mayor cantidad de ideas, con la consigna de hacer más dinámico la identificación del problema o la causa que genero el problema a resolver (p. 98).

Selección

Según Criado y Calvo (2004), indica que:

La herramienta selección, nos hace mención que deberemos realizar un sondeo y elección de prioridades de acuerdo a la información cualitativa que contengamos, utilizando el criterio personal, apariencia de importancia y opiniones subjetivas (p.103).

Análisis

Según Criado y Calvo (2004), indica que:

Esta herramienta tiene la finalidad de forjar un orden por niveles y características que causas o efectos, para su análisis y elección la más importante de la causante del problema. Es de gran utilidad en la sistematización y apoyo en la indagación de la causa y raíz del problema (p. 111).

Dimensión: Mediciones

Según Criado y Calvo (2004), indica que:

Esta herramienta tiene como principal función, realizar una contrastación entre la información actual o pasada, con la que vamos o tenemos planeado adquirir, mediante la aplicación de parámetros que nos ayudaran en el proceso. Con la finalidad de identificar los

procesos, aspectos, sistema y servicios que se busca actualizar o mejorar en relación a la eficiencia, eficacia y flexibilidad (p. 94)

Indicadores:

Eficacia

Según Criado y Calvo (2004), indica que:

La eficacia tiene la función de medir el grado de aceptación que tendremos frente al adquirente, sin considerar los recursos que se deberán utilizar para alcanzar el cometido. Pero, para ello, debemos tener claro la necesidad del cliente (p. 94).

Eficiencia

Según Criado y Calvo (2004), indica que:

La medición de la eficiencia está enfocado a los recursos que se utilizarán en el proceso o desarrollo del bien a ofrecer, si bien es cierto que mide la utilización de recursos, no deja de lado la calidad que ofertaremos y se preocupa en la reacción del cliente o usuario (p. 97).

Flexibilidad

Según Criado y Calvo (2004), indica que:

La flexibilidad tiene la función de medir la capacidad de respuesta que tendría un proceso, en referencia a cambios que sean generados en el entorno (p. 101).

Dimensión: Resultados

Según Membrano (2014), nos indica:

El resultado de la mejora continua del desempeño humano se mide bajo la productividad y calidad del bien que se ofertará para la satisfacción del cliente y los resultados de penetración en el mercado haciéndolo más competitivo (p. 124)

Indicadores:

Competitividad

Según Reig, et. al. (2014), indican lo siguiente:

Al referirnos de competitividad, estaremos hablando de la capacidad humana o de máquina, que se tendrá para enfrentar las labores diarias, en el entorno laboral, medirá la rentabilidad que podrán devengar en el mercado (p. 19).

Calidad

Según Criado y Calvo (2004), indica que:

La calidad tiene que ser vista como prioridad dentro de la organización, siendo de vital importancia su revisión desde el inicio de la planificación estratégica hasta la término de la operatividad. La calidad es la dirección en que todo empresario busca enrumbarse, pero en muchas ocasiones es una meta inalcanzable (p. 18).

Productividad

Según Fernandez (2015), indica que:

Al referirnos de productividad, podemos decir que va de la mano con la mejora empresarial, debido a que mientras más alta es la productividad, podremos decir que nuestra eficiencia en el proceso de creación es competitivo, aumentando nuestra ventaja comercial (p. 14).

Variable Dependiente: Gestión Aduanera

Definición Conceptual:

Según Coll (2015), nos indica que:

La gestión aduanera, en el ámbito del comercio exterior, engloba cierta cantidad de operaciones, haciendo complejo su entender. Coexisten operaciones aduaneras, la logística y el despacho aduanero dentro de la cadena de suministros, para los agentes que intervienen tienen como finalidad el cumplimiento de normativas fiscales, de control y de política del comercio exterior, ellos significan disponer de una serie de servicios más adecuadas haciéndolo ver con una ventaja comparativa (p. 9).

Dimensión: Operaciones Aduaneras

Según Coll (2015), nos indica que:

La normativa aduanera considera que muchas de las operaciones comerciales desarrolladas en el ambiente del comercio exterior son las de importaciones, exportación y regímenes especiales, destinaciones mediante el cual deben estar bajo el control de su ente regulador (p. 15)

Indicadores:

Importación

Según La Ley General de Aduanas (2008), la define como:

Régimen aduanero que está enfocado en la medición y supervisión de mercancías que serán nacionalizadas, previo pago o garantizar de acuerdo a ley, los derechos arancelarios, teniendo la facultad de exigir y hacer cumplir las formalidades y obligaciones descritas en la Ley General de Aduanas (p. 9).

Exportación

De acuerdo a la LGA (2008), la define como:

Al régimen encargado de armonizar los requerimientos y necesidades documentarias que serán exigidos al momento de solicitar la salida del territorio nacional hacia el extranjero de mercancías objetos al consumo en el exterior (p. 10).

Regímenes Especiales

De acuerdo a la LGA (2008), nos dice que:

Pensando en las personas naturales que ingresan a nuestro territorio con mercancías adquiridas en el extranjero o personas que necesitan enviar documentos al exterior la SUNAT vio la necesidad de crear regímenes que se ajusten a la necesidad del usuario (p.13). 1).

Dimensión: Logística

Según el Proyecto Deliver de la USAID (2011), nos indica que:

Al referirnos de logística, podemos hablar desde la planificación, administración de actividades que comprende la internacionalización de bienes y productos, de igual manera el financiamiento hasta la adquisición del bien. Operativamente, estamos hablando de las coordinaciones desde el proveedor, transportistas internacionales y nacionales, la búsqueda de la agencia de aduana, el deposito temporal que custodiara nuestra carga y la empresa de distribución que podríamos requerir (p. 13).

Indicadores:

Transporte

Según el Proyecto Deliver de la USAID (2011), nos indica que:

Transporte es el medio por cual trasladaremos los productos, pudiendo ser en el ámbito nacional e internacional, teniendo la responsabilidad del traslado por carretera, marítima, puertos y almacenes que custodiaran los bienes del punto de inicio hasta el punto de recepción o entrega dispuesto por el adquiriente del servicio (p. 9).

Almacenamiento

Según el Proyecto Deliver de la USAID (2011), nos indica que:

El almacenamiento de productos o mercancías, se da en varios puntos del proceso logístico, decimos esto, porque desde que se crea el producto, estos se guardan en un almacén a la espera de su venta o recojo por parte del medio de transporte. Las condiciones para el almacenamiento de una carga debe ser de óptimas condiciones, ya que de ello depende la conservación del mismo hasta su distribución final (p. 114).

Distribución

Según el Proyecto Deliver de la USAID (2011), nos indica que:

Al referirnos de distribución, hablamos de la transportación de los bienes hacia el cliente final, pudiendo ser a nivel mayorista o minorista, de acuerdo al rubro del negocio que nos desempeñemos. En el proceso de esta distribución, debemos prever el buen almacenaje y custodio de la carga, evitando así, posibles daños y quejas del cliente(p. 6).

Dimensión: Despacho Aduanero

Según la LGA (2010), nos indica que:

Tras la importación de productos, estos deben ser nacionalizados, debiendo pasar y cumplir ciertos requisitos. Uno de ellos, es la destinación aduanera, el mismo que tiene tres modalidades por las cuales podemos solicitar la nacionalización de productos, siendo el caso del despacho anticipado, diferido y urgente, los mismos que tiene particularidades que se ajustan a la necesidad del importador (p.2).

Indicadores:

Despacho anticipado

Según la SUNAT (2014), nos indica que:

En esta modalidad, permite que usuario pueda destinar sus mercancías provenientes del extranjero con un plazo de 30 días antes del arribo de la nave o medio de transporte al territorio nacional. Con la facilidad de obtener el levante autorizado (permite el retiro de la carga) con la transmisión de datos por parte del agente naviero, previo cumplimiento de procedimientos aduaneros (párr. 1).

Despacho diferido

Según la SUNAT (2014), nos muestra:

En esta modalidad, permite que usuario pueda destinar sus mercancías provenientes del extranjero con un plazo de 15 días posterior a la descarga la nave o medio de transporte al territorio nacional, pudiendo el dueño solicitar la ampliación de plazo, presentando documentación que lo sustente. Esta modalidad, exige el pago de los derechos arancelarios, antes de la emisión del canal correspondiente (párr. 1).

Despacho urgente

Según la SUNAT (2014), nos muestra:

Esta modalidad, esta enfocada a los envios de socorro o urgencias, los mismos que corresponden cuando el pais esta sumerso en un catastrofe natural, acogindose en un tratamiento preferencial y agilizacion del despacho (párr. 1).

2.2.2. Matriz de Operacionalización

Variable Independiente: Mejora Continua

VARIABLES	CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	CONCEPTOS	ITEMS
DEPENDIENTE: MEJORA CONTINUA	Según Sevilla (2016) indicó lo siguiente: El proceso de la mejora continua de la calidad refiere a un conjunto de herramientas y técnicas para la identificación de información [...] a través de sistemas de medición y este pueda ser objeto de contraste a fin de establecer resultados de cumplimiento o acercamiento a la mejora. (p. 91)	Herramientas Según Díez (2014), corresponde a un conjunto de metodologías que debemos dominar para su implementación en nuestro ambiente, siendo las más usuales la creatividad, técnica de selección y el análisis, que nos servirá para llegar al origen del problema (p. 90).	Creatividad	Según Díez (2014), la creatividad nos ayudará en el trabajo en equipo, teniendo la finalidad de generar la mayor cantidad de ideas, con la consigna de hacer más dinámico la identificación del problema o la causa que generó el problema a resolver (p. 98).	¿Está usted de acuerdo que las herramientas de creatividad identifican los objetivos para una mejora continua?
		Selección	Según Díez (2014) La herramienta selección, nos hace mención que deberemos realizar un sondeo y elección de prioridades de acuerdo a la información cualitativa que contengamos, utilizando el criterio personal, apariencia de importancia y opiniones subjetivas (p.103).	¿Está de acuerdo que las herramientas de selección establecen prioridades de los hechos de la problemática para una mejora continua?	
		Análisis	Según Díez (2014) Esta herramienta tiene la finalidad de forjar un orden por niveles y características que causas o efectos, para su análisis y elección la más importante de la causante del problema. Es de gran utilidad en la sistematización y apoyo en la indagación de la causa y raíz del problema (p. 111).	¿Está usted de acuerdo que las herramientas de análisis explora las causas de la problemática para una mejora continua?	
		Mediciones Según Díez (2014), Esta herramienta tiene como principal función, realizar una contrastación entre la información actual o pasada, con la que vamos o tenemos planeado adquirir, mediante la aplicación de parámetros que nos ayudaran en el proceso. Con la finalidad de identificar los procesos, aspectos, sistemas y servicios que se busca	Eficacia	Según Díez (2014) La eficacia tiene la función de medir el nivel de satisfacción que se tendrá frente al cliente, sin considerar los recursos que se deberán utilizar para alcanzar el cometido. Pero, para ello, debemos tener claro la necesidad del cliente (p. 94).	¿Está usted de acuerdo que las medidas de eficacia dan como resultado una mejora continua?
		Eficiencia	Según Díez (2014) La medición de la eficiencia está enfocado a los recursos que se utilizarán en el proceso o desarrollo del bien a ofrecer, si bien es cierto que mide la utilización de recursos, no deja de lado la calidad que ofertaremos y se preocupa en la reacción del cliente o usuario (p. 97).	¿Está usted de acuerdo que las medidas de eficiencia calcula la rapidez de resolver una problemática para una mejora continua?	
		Flexibilidad	Según Díez (2014) La flexibilidad tiene la función de medir la capacidad de respuesta que tendría un proceso, en referencia a cambios que sean generados en el entorno (p. 101).	¿Está usted de acuerdo que las medidas de flexibilidad en la gestión responden de manera óptima para una mejora continua?	
		Resultados Membrano (2014) El resultado de la mejora continua del desempeño humano se mide bajo la productividad y calidad del bien que se ofertará para la satisfacción del cliente y los resultados de penetración en el mercado haciéndolo más competitivo (p. 124)	Competitividad	Reig (2014) Al referirnos de competitividad, estaremos hablando de la capacidad humana o de máquina, que se tendrá para enfrentar las labores diarias, en el entorno laboral, medirá la rentabilidad que podrán de ventar en el mercado (p. 19).	¿Está usted de acuerdo que si tenemos un resultado positiva de la mejora continua, la empresa se volverá más competitiva?
		Calidad	Díez (2014) La calidad tiene que ser vista como prioridad dentro de la organización, siendo de vital importancia su revisión desde el inicio de la planificación estratégica hasta la término de la operatividad. La calidad es la dirección en que todo empresario busca enrumbarse, pero en muchas ocasiones es una meta inalcanzable (p. 18).	¿Usted está de acuerdo que la calidad de servicio se debe renovar para una mejora continua?	
		Productividad	Fernandez (2015) Al referirnos de productividad, podemos decir que va de la mano con la mejora empresarial debido a que mientras más alta es la productividad, podremos decir que nuestra eficiencia en el proceso de creación es competitivo, aumentando nuestra venta comercial (p. 14).	¿Está usted de acuerdo que la buena productividad en la gestión traerá consigo una mejora continua?	

Variable Dependiente: Gestión Aduanera

CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	CONCEPTOS	ITEMS
Según Coll(2015) indicó lo siguiente: La gestión aduanera, en el marco del comercio internacional, abarca una diversidad de operaciones que la hacen sumamente compleja. Coexisten operaciones aduaneras, la logística y el despacho aduanero dentro de la cadena de suministros, para los agentes que intervienen tienen como finalidad el cumplimiento de normativas fiscales, de control y de política del comercio exterior, ellos significan disponer de una serie de servicios más adecuadas haciéndolo ver con una ventaja comparativa [...]. (p. 9)	Operaciones Aduaneras Según Coll (2015) La normativa aduanera considera que muchas de las operaciones comerciales desarrolladas en el ambiente del comercio exterior son las de importaciones, exportación y regímenes especiales, destinaciones mediante el cual deben estar bajo el control de su ente regulador (p. 15)	Importación	Sunat (2018), Régimen aduanero que está enfocado en la medición y supervisión de mercancías que serán nacionalizadas, previo pago o garantizar de acuerdo a ley, los derechos arancelarios, teniendo la facultad de exigir y hacer cumplir las formalidades y obligaciones previstas en la Ley General de Aduanas (Párr. 1).	¿Usted está de acuerdo que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de importación?
		Exportación	Sunat (2018) Al régimen encargado de armonizar los requerimientos y necesidades documentarias que serán exigidos al momento de solicitar la salida del territorio nacional hacia el extranjero de mercancías objetos al consumo en el exterior (Párr. 1).	¿Usted está de acuerdo que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de exportación?
		Regímenes especiales	Sunat (2018) Pensando en las personas naturales que ingresan a nuestro territorio con mercancías adquiridas en el extranjero o personas que necesitan enviar documentos al exterior la SUNAT vio la necesidad de crear regímenes que se ajustan a la necesidad del usuario (Párr. 1).	¿Usted está de acuerdo que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de regímenes especiales?
	Logística USAID (2011) Al referirnos de logística, podemos hablar desde la planificación, administración de actividades que comprende la internacionalización de bienes y productos, de igual manera el financiamiento hasta la adquisición del bien. Operativamente, estamos hablando de las coordinaciones desde el proveedor, transportistas internacionales y nacionales, la búsqueda de la agencia de aduana, el depósito temporal que custodiara nuestra carga y la empresa de distribución que podríamos requerir (p. 114).	Transporte	USAID (2011) Transporte es el medio por el cual trasladaremos los productos, pudiendo ser en el ámbito nacional e internacional, teniendo la responsabilidad del traslado por carretera, marítima, puertos y almacenes que custodiaran los bienes del punto de inicio hasta el punto de recepción o entrega dispuesto por el adquiriente del servicio (p. 9).	¿Usted está de acuerdo que para una buena gestión continua se debe agilizar los tiempos de transporte para la entrega de la mercancía al cliente?
		Almacenaje	USAID (2011) El almacenamiento de productos o mercancías, se da en varios puntos del proceso logístico, decimos esto, porque desde que se crea el producto, estos se guardan en un almacén a la espera de su venta o recojo por parte del medio de transporte. Las condiciones para el almacenamiento de una carga debe ser de óptimas condiciones, ya que de ello depende la conservación del mismo hasta su distribución final (p. 114).	¿Usted está de acuerdo que el área de almacenaje debería optimizar sus recursos para una buena gestión aduanera?
		Distribución	USAID (2011) Al referirnos de distribución, hablamos de la transportación de los bienes hacia el cliente final, pudiendo ser a nivel mayorista o minorista, de acuerdo al rubro del negocio que nos desempeñemos. En el proceso de esta distribución, debemos prever el buen almacenaje y custodia de la carga, evitando así, posibles daños y quejas del cliente (p. 6).	Se encuentra de acuerdo con la siguiente afirmación: La distribución de la mercancía con tiempos cautelares genera una buena gestión aduanera.
	Despacho Aduanero LGA (2010), Tras la importación de productos, estos deben ser nacionalizados, debiendo pasar y cumplir ciertos requisitos. Uno de ellos, es la destinación aduanera, el mismo que tiene tres modalidades por las cuales podemos solicitar la nacionalización de productos, siendo el caso del despacho anticipado, diferido y urgente, los mismos que tiene particularidades que se ajustan a la necesidad del importador (párr. 21).	Despacho anticipado	SUNAT (2014) En esta modalidad, permite que usuario pueda destinar sus mercancías provenientes del extranjero con un plazo de 30 días antes del arribo de la nave o medio de transporte al territorio nacional. Con la facilidad de obtener el levante autorizado (permite el retiro de la carga) con la transmisión de datos por parte del agente naviero, previo cumplimiento de procedimientos aduaneros (párr. 1).	¿Usted se encuentra de acuerdo en incentivar el despacho anticipado para una buena gestión aduanera?
		Despacho diferido	SUNAT (2014) En esta modalidad, permite que usuario pueda destinar sus mercancías provenientes del extranjero con un plazo de 15 días posterior a la descarga la nave o medio de transporte al territorio nacional, pudiendo el dueño solicitar la ampliación de plazo, presentando documentación que lo sustente. Esta modalidad, exige el pago de los derechos arancelarios, antes de la emisión del canal correspondiente (párr. 1).	Se encuentra de acuerdo con la siguiente afirmación: para una buena gestión aduanera el despacho diferido se debe utilizar en casos excepcionales indicados por el cliente.
		Despacho urgente	SUNAT (2014) Esta modalidad, está enfocada a los envíos de socorro o urgencias, los mismos que corresponden cuando el país está sumergido en un desastre natural, acogiéndose en un tratamiento preferencial y agilización del despacho (párr. 1).	Se encuentra de acuerdo con la siguiente afirmación: para una buena gestión aduanera el despacho urgente debe ser utilizado para mercancías de socorro.

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Para Hernández et al (2014), “Nos referimos al grupo integral de una sociedad o con ciertas características” (p.174).

Así también, para López (2008) “Son todas la características reunidas y claras para determinar lo que se desea saber de una investigación que se tiene como propósito” (párr. 5).

Conforme a los propósitos y objetivos del presente estudio, nuestra población estará conformada por los 274 colaboradores que desempeñan labores en el departamento aduanero con sede Bocanegra de la empresa Savar Agentes de Aduanas S.A.

2.3.2. Unidades de muestreo

En esta etapa, debemos realizar la elección de nuestra unidad de muestreo, la misma que de acuerdo a sus características asciende a 33. Está conformada solo por los colaboradores del área de Sectoristas, ya que ellos son los que inician con la gestión aduanera de cada operación hasta la entrega hacia el cliente. Hernández et al. (2014), lo conceptualiza como una fragmento o pequeña parte de los componentes que pertenecen al total del conjunto estructurados por diversas características que llamamos población, pretendiendo que este pequeño grupo sea idéntico al conjunto de la población (p. 175).

2.3.3. Muestra

Hemos utilizado como técnica de muestreo la Probabilística Aleatoria Simple de acuerdo a la definición de Hernández et al. (2014), refiere a que todos tienen la misma opción de ser elegido en nuestra muestra, pero que esta debe ser conseguida de manera aleatoria (p. 175).

Para el cálculo hemos aplicado la fórmula propuesta:

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

Dónde:

	Nivel de confiabilidad	95%
N=	Total unidades de muestreo	33
Z ²	Valor de distribución	1.96
p=	Proporción de aceptación	50%
q=	Porcentaje de no aceptación	50%
d=	Margen de error	5%

$$n = (33)(1.96)^2 (0.5)(0.5) \div (0.05)^2(33-1)+(1.96)^2(0.5)(0.5)$$

$$n= 30$$

La fórmula realizada proporcionó el total de muestra para el trabajo de investigación, la misma que asciende a 30 empleados del área sectoristas de la empresa Savar.

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

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

Aplicaremos una encuesta, conformadas por preguntas respecto a la mejora continua y la influencia en gestión aduanera del área de sectoristas de la organización Savar Agentes de Aduana.

Actualmente, para realizar investigación, contamos con gran variedad de métodos o instrumentos que nos ayudarán en la acumulación de data, ciñéndonos al tipo de investigación, en esta oportunidad, estaremos aplicando un valotario de pregunta, con la que nos nutriremos con las respuestas que nos brindaran nuestros encuestados con la finalidad de ayudarnos en nuestro análisis. Asimismo, Bernal (2010) nos da a conocer que la encuesta es conformada por una serie de preguntas que serán dirigidas a nuestra muestra elegida para la investigación, esta técnica nos ayudara en la recopilación de información sobre nuestra problemática actual y la postura que se tiene de ella en la actualidad.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

Hemos decidido elaborar y aplicar un cuestionario, el mismo que fue aplicado en la organización para contar con mayor referencia del personal que interviene en el proceso.

Bernal (2010) nos dice: para su elaboración, agruparemos preguntas que nos puedan nutrir de información relevante para conseguir el cumplimiento de los objetivos, debiendo ser referente a nuestras variables seleccionadas (p. 250). El temario que aplicaremos al presente proyecto de investigación, tiene como finalidad, retroalimentarnos con información externa, la misma que será de utilidad al momento de evaluar nuestro problema para la búsqueda de alternativas de solución o planes de acción.

El cuestionario está conformado por 20 interrogantes; 10 interrogantes para Gestión Aduanera y 10 para la Mejora Continua, que son nuestras variables. El temario de preguntas está dirigido para los colaboradores de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A.

2.4.3. Validez

Para Hernández et all. (2014), demostrará la categoría o escalón que una herramienta de investigación puede manifestar midiendo la variable en cuestión. Por ende, la validez nos da a conocer la viabilidad de un proyecto de investigación a través de los resultados que nos pueden brindar las encuestas o cualquier otro instrumento. (p.200)

Asimismo, Bernal (2010) en la página 247 – 248 nos da a entender que los resultados recibidos se podrán evaluar o medir el nivel con que se puede deducir colofones, dando fiabilidad a un instrumento evaluándolo a través de sus características por ejemplo el presente proyecto de investigación de cómo se generara competitividad en una empresa a través de sus operaciones aduaneras. Así también menciona que la validez es evaluada en otros aspectos como autenticidad de tema, apreciación y de constructo.

Por otro lado, la herramienta de investigación que se utilizó para el presente proyecto fue procesada por doctores de nuestra Escuela de Negocios internacionales de la Universidad Cesar Vallejo - Callao, detallándolos líneas abajo:

- MBA. Masías Bueno Jorge
- MBA. Alberca Teves, Gustavo
- MG. Paucar Quispe, Paul

2.4.4. Confiabilidad

Bernal (2016), nos dice que todo instrumento debe ser procesado y valorar su confiabilidad, teniendo la siguiente relación, según el coeficiente(p. 247).

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

El presente estudio, fue sometido mediante el método de Alfa de Cronbach, procesando la data adquirida a través del SPSS24, de nuestra muestra de 30 personas que desempeñan labores en la empresa Savar, ubicada en el Callao, con un conjunto de 20 preguntas referentes al tema.

TABLA N.º 1: Estadístico de fiabilidad de la variable independiente X: Mejora Continua.

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	30	100,0	,916	10
	Excluido	0	,0		
	Total	30	100,0		

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

Estadísticas de fiabilidad

Según tabla N. 1, en referencia a la “Mejora Continua” (X) que es nuestra variable independiente nos brindan una fiabilidad con porcentaje muy alto, de un valor de **0.916**.

TABLA N.º 2: Estadístico de fiabilidad de la variable dependiente Y: Gestión Aduanera.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	10

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

Según la tabla N. 2, en referencia a la “Gestión Aduanera” (Y) que es nuestra variable independiente nos brindan una fiabilidad con porcentaje muy alto, de un valor de **0.931**.

TABLA N.º 3: Estadístico de fiabilidad de la variable independiente X y de la variable dependiente Y.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	20

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

Según la tabla N. 3, nos muestra una relación entre variables de una fiabilidad con porcentaje muy alto, de un valor de **0.958**.

2.5. Métodos de análisis de datos

Hemos empleado el sistema estadístico SPSS 24. Además, se utilizó el Alfa de Cronbach que nos ayudó en describir la confiabilidad y mediante la validación que se midió por juicio de expertos.

2.6. Aspectos éticos

Para realizar la investigación consideramos los siguientes aspectos:

- Validez científica: En el presente proyecto hemos utilizado Normas APA 6ta edición, cumpliendo así, el citado de autor de cada párrafo o cita extraída de alguna tesis y/o libro.
- Utilización de la información: La información personal no será revelada, siendo cuestionarios anónimos. Dando fe a la confidencialidad de información y cumpliendo con la protección de datos.
- Valor social: Protegeremos la data, para evitar algún tipo de discriminación del personal encuestado en su entorno de área o a nivel organizacional.
- Selección equitativa de los sujetos: En el presente proyecto, la encuesta preparada busca adquirir información interna sobre el servicio que brindamos y de que espera el cliente de nosotros, emitiendo un cuestionario uniforme para los encuestados.

III. RESULTADOS

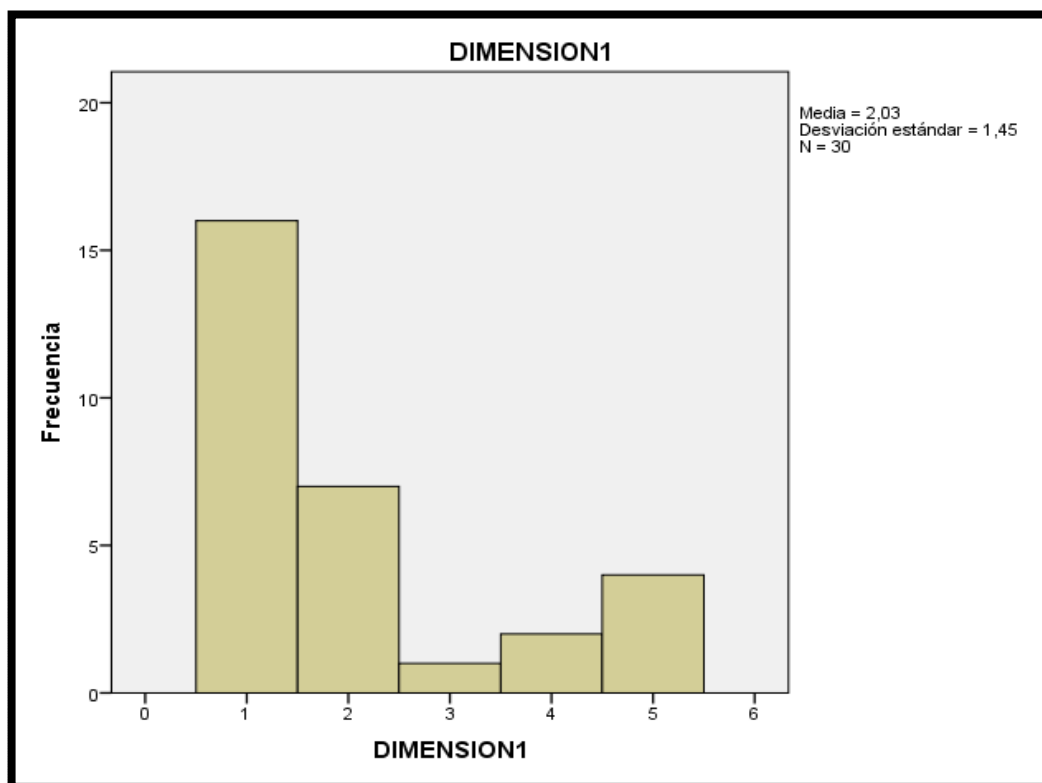
3.1. Análisis descriptivo

3.1.1. Resultados de dimensiones

VARIABLE INDEPENDIENTE “MEJORA CONTINUA”

TABLA N.º 4: Dimensión 1 (Agrupada) “Herramientas”

DIMENSION1 “Herramientas”					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	16	53,3	53,3	53,3
	DE ACUERDO	7	23,3	23,3	76,7
	INDIFERENTE	1	3,3	3,3	80,0
	EN DESACUERDO	2	6,7	6,7	86,7
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



Interpretación:

Conforme a los porcentajes alcanzados en la tabla Nª 4, se visualiza que el 53.3% de los encuestados, conformado por los empleados de la organización SAVAR, manifestaron estar “totalmente de acuerdo” conforme a la dimensión propuesta. Asimismo, se observa que el 23.3% manifestaron estar “de acuerdo”, de igual manera el 3.3% respondió que

están en “indiferentes”, así también el 6.7% “en desacuerdo” y el 13.3% respondieron que están “totalmente en desacuerdo” con respecto a “Herramientas”.

TABLA N.º 5: Dimensión 2 (Agrupada) “Mediciones”

DIMENSION2 “Mediciones”				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE DE ACUERDO	17	56,7	56,7	56,7
DE ACUERDO	6	20,0	20,0	76,7
INDIFERENTE	2	6,7	6,7	83,3
EN DESACUERDO	2	6,7	6,7	90,0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

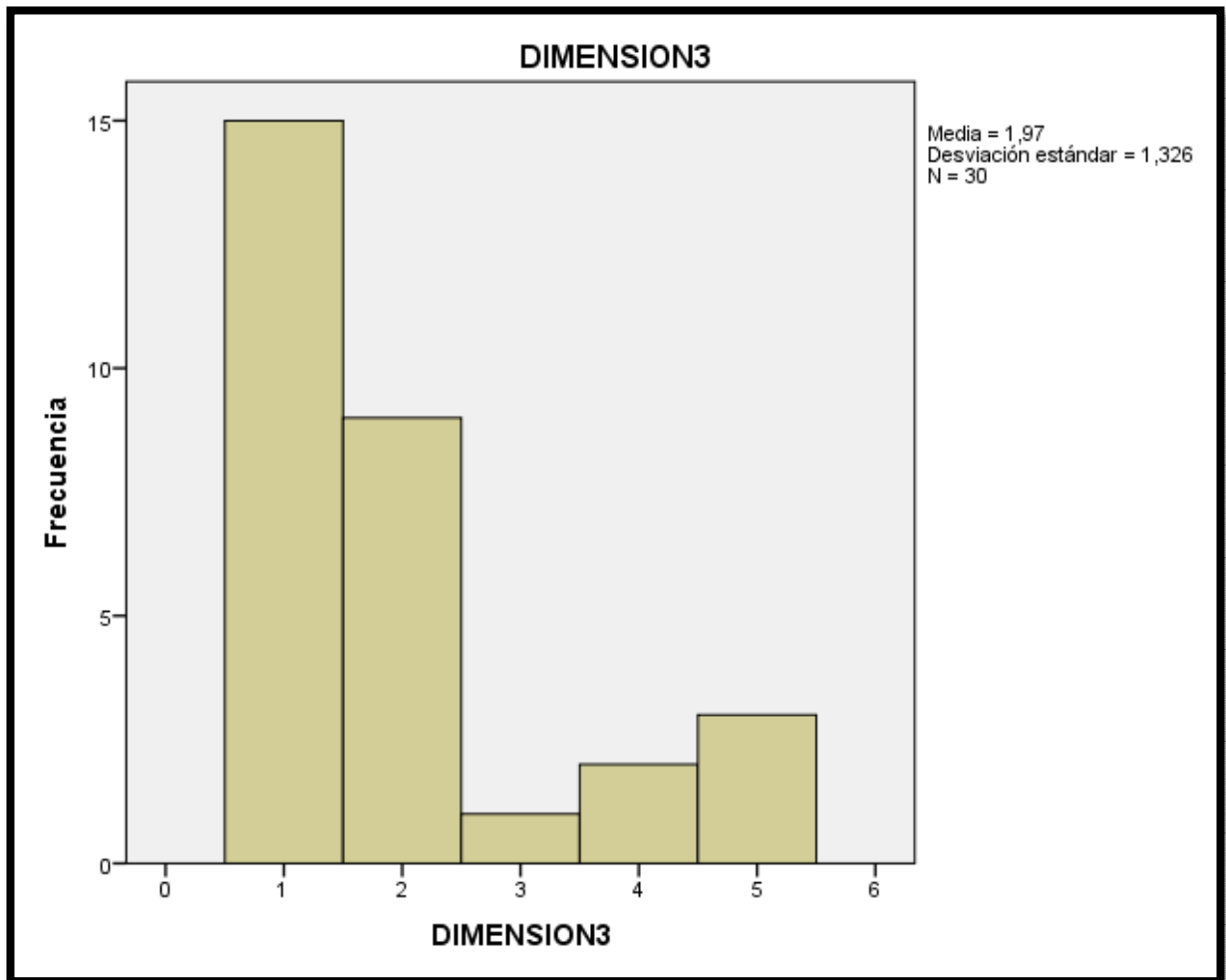


Interpretación:

Conforme a los porcentajes alcanzados en la tabla N^a 5, se visualiza que el 56.7% de los encuestados, conformado por los empleados de la organización SAVAR, manifestaron estar “totalmente de acuerdo” conforme a la dimensión propuesta. Asimismo, se observa que el 20% manifestaron estar “de acuerdo”, mientras que el 6.7% respondió que están en “indiferentes”, así también el 6.7% “en desacuerdo” mientras el 10% respondieron que están “totalmente en desacuerdo” sobre las “Mediciones”.

TABLA N.º 6: Dimensión 3 (Agrupada) “Resultados”

DIMENSION3 “Resultados”				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE DE ACUERDO	15	50,0	50,0	50,0
DE ACUERDO	9	30,0	30,0	80,0
INDIFERENTE	1	3,3	3,3	83,3
EN DESACUERDO	2	6,7	6,7	90,0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	



Interpretación:

Conforme a los porcentajes alcanzados en la tabla Nª 6, se visualiza que el 50.0% de los encuestados, conformado por los empleados de la organización SAVAR, manifestaron estar “totalmente de acuerdo” conforme a la dimensión propuesta. Asimismo, notamos que el 30% manifestaron estar “de acuerdo”, mientras que el 3.3% respondió que están “indiferentes”, así también el 6.7% “en desacuerdo” y el 10% respondieron estar “totalmente en desacuerdo” sobre los “Resultados”.

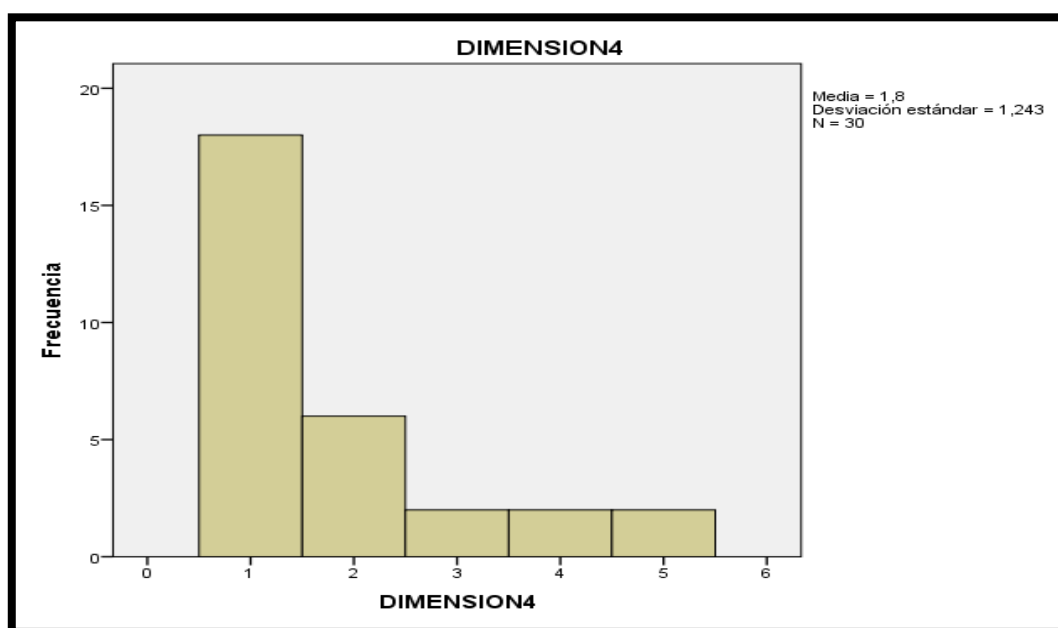
Interpretación de la variable independiente: “Mejora Continua”

Luego de los resultados mostrados, podemos decir que contamos con un alto grado de aceptación en referencia a las dimensiones propuestas a “Mejora Continua”.

VARIABLE DEPENDIENTE “GESTION ADUANERA”

TABLA N.º 7: Dimensión 4 (Agrupada) “Operaciones Aduaneras”

DIMENSION4 “ Operaciones Aduaneras”				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE DE ACUERDO	18	60,0	60,0	60,0
DE ACUERDO	6	20,0	20,0	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	

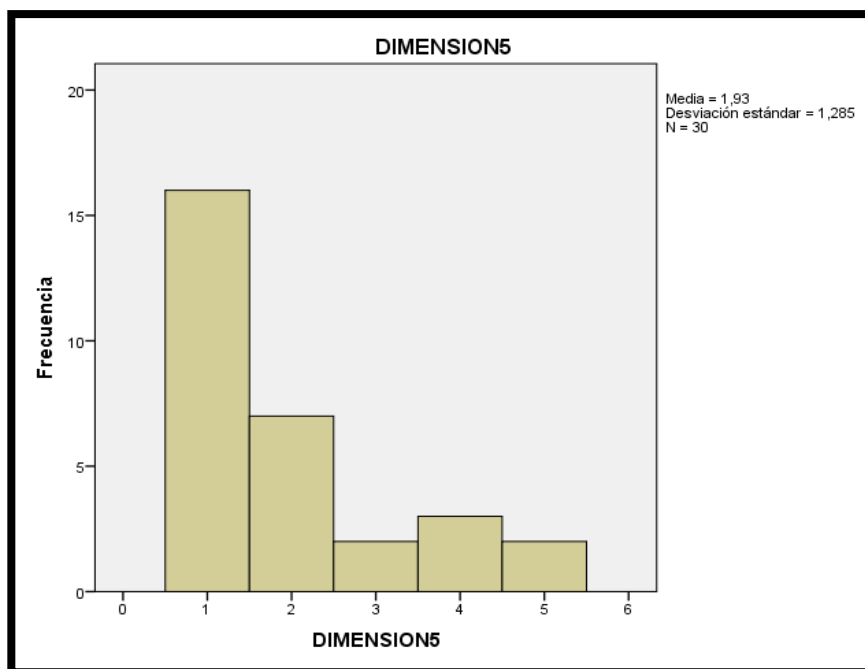


Interpretación:

Conforme a los porcentajes alcanzados en la tabla Nª 7, se visualiza que el 60.0% de los encuestados, conformado por los empleados de la organización SAVAR, manifestaron estar “totalmente de acuerdo” conforme a la dimensión propuesta. Asimismo, notamos que el 20% manifestaron estar “de acuerdo”, mientras que el 6.7% respondió que están “indiferentes”, así también el 6.7% “en desacuerdo” y el 6.7% respondieron que están “totalmente en desacuerdo” sobre la dimensión “Operaciones Aduaneras”.

TABLA N.º 8: Dimensión 5 (Agrupada) “Logística”

DIMENSION5 " Logística"					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	16	53,3	53,3	53,3
	DE ACUERDO	7	23,3	23,3	76,7
	INDIFERENTE	2	6,7	6,7	83,3
	EN DESACUERDO	3	10,0	10,0	93,3
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

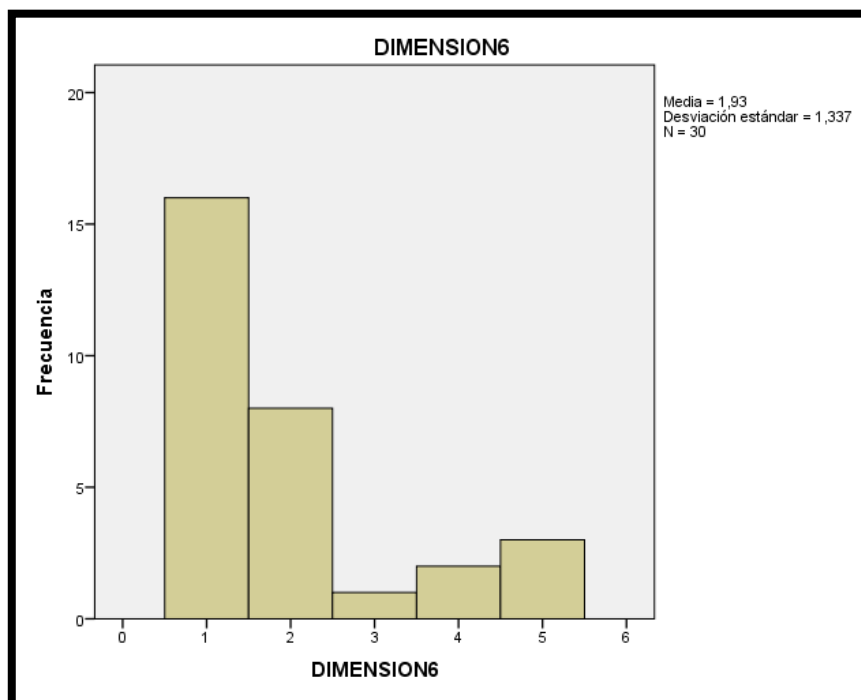


Interpretación:

Conforme a los porcentajes alcanzados en la tabla Nª 8, se visualiza que el 53.3% de los encuestados, conformado por los empleados de la organización SAVAR, manifestaron estar “totalmente de acuerdo” conforme a la dimensión propuesta. Asimismo, notamos que el 23.3% manifestaron estar “de acuerdo”, mientras que el 6.7% respondió que están “indiferentes”, así también el 10% “en desacuerdo” con un 6.7% respondieron estar “totalmente en desacuerdo” sobre la dimensión “Logística”.

TABLA N.º 9: Dimensión 6 (Agrupada) “Despacho Aduanero”

DIMENSION6 “Despacho Aduanero”				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE DE ACUERDO	16	53,3	53,3	53,3
DE ACUERDO	8	26,7	26,7	80,0
INDIFERENTE	1	3,3	3,3	83,3
EN DESACUERDO	2	6,7	6,7	90,0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	



Interpretación:

Conforme a los porcentajes alcanzados en la tabla Nª 9, se visualiza que el 53.3% de los encuestados, conformado por los empleados de la organización SAVAR, manifestaron estar “totalmente de acuerdo” conforme a la dimensión propuesta. Asimismo, notamos

que el 26.7% manifestaron estar “de acuerdo”, mientras que el 3.3% respondió que están “indiferentes”, así también el 6.7% “en desacuerdo” y el 10% respondieron estar “totalmente en desacuerdo” sobre la dimensión “Despacho Aduanero”.

Interpretación de la variable dependiente: “Gestión Aduanera”

Luego de los resultados mostrados, podemos decir que contamos con un alto grado de aceptación en referencia a las dimensiones propuestas a “Gestión Aduanera”.

3.2. Contrastación de hipótesis

Por los objetivos trazados, estaremos realizando la comprobación de hipótesis a través de la regresión lineal, conforme a la estadística inferencial de Pearson, el coeficiente de determinación (R^2) o resumen del modelo, prueba de Anova y la tabla de coeficientes.

Al respecto, Hernández et al. (2014), sobre el coeficiente de correlación de Pearson es una estructura que nos ayudara en analizar la coherencia entre variables, siendo utilizado el símbolo de (r^2) y determinándose a través de las puntuaciones de estas (p. 304).

Hernández et al. (2014), refiere que la regresión lineal, evalúa el nivel que afectará una a otra variable. Siguiendo la premisa que mientras más elevada sea la correlación, tendremos mayor cabida para predecir los efectos. Esta se encuentra asociado al estadístico r de Pearson (p. 307).

De igual manera, Bernal (2016), sintetiza que el coeficiente de relación, nos mostrará el nivel de variación entre variables (p. 219).

Respecto a la prueba de Anova, Hernández et al. (2014), se aplicará en el análisis de grupos que difieran entre sí, respecto a medida y variación, aplicando la prueba “ t ” para ahondar análisis (p. 314).

TABLA N.º 10: Coeficiente de correlación de variables de Pearson

Coefficiente	Tipo de correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305).

3.3. Prueba de influencia

3.3.1. Hipótesis General

Se plantearon las hipótesis descritas, para medir la correlación de variables objeto de estudios:

Hi: La mejora continua influye en la Gestión Aduanera en el área de Sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018.

H0: La mejora continua no influye en la Gestión Aduanera en el área de Sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018.

Considerando:

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

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

TABLA N.º 11: Correlación de Pearson de la hipótesis general

Correlaciones			
		Mejora Continua	Gestión Aduanera
Mejora continua	Correlación de Pearson	1	,968**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Gestión Aduanera	Correlación de Pearson	,968**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Apreciación:

Nuestra tabla N^a 11, muestra la afinidad de nuestras variables: “Mejora Continua” y “Gestión Aduanera” generando un producto de 0,968, siendo el caso y partiendo del concepto de Hernández et al. (2014, p. 305). El resultado nos muestra “correlación positiva muy fuerte”.

TABLA N.º 12: Resumen de modelo según la variable independiente “Mejora Continua” y la variable dependiente “Gestión Aduanera”.

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,968 ^a	,937	,934	,311

a. Predictores: (Constante), Mejora Continua

Apreciación:

Nuestra tabla N^a 12 nos muestra que el valor de R es de 0.968, significando un 96.8% % la gestión aduanera incrementa la mejora continua, de acuerdo al resumen del modelo Bernal (2016, p. 219). De igual manera el coeficiente de determinación R² ajustado es

0.937, equivalente a un 93.7% de la “Mejora Continua” del área de sectoristas de la organización Savar, se explica por cambios en la Gestión Aduanera.

TABLA N.º 13: Prueba de ANOVA según la variable independiente “Mejora Continua” y la variable dependiente “Gestión Aduanera”

ANOVA

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	40,090	1	40,090	414,294	,000 ^b
Residuo	2,710	28	,097		
Total	42,800	29			

a. Variable dependiente: Gestión Aduanera
b. Predictores: (Constante), Mejora Continua

Apreciación:

Nuestra tabla Nª 13 refiere al ANOVA, Hernández et al. (2014, p. 314), nos dice que para rechazar la nula, el nivel de significancia debe ser menor al 0.05 que es el valor máximo. Debido a que obtuvimos un valor de 0.000, se acepta nuestra hipótesis, evidenciando la relación existente entre la Mejora Continua y Gestión Aduanera dentro del área de sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduanas.

TABLA N.º 14: Tabla de coeficientes según la variable independiente “Mejora Continua” y la variable dependiente “Gestión Aduanera”

Coeficientes					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	,100	,101		,993	,329
Gestión Aduanera	,879	,043	,968	20,354	,000

a. Variable dependiente: Mejora Continua

Apreciación:

Nuestra tabla N^a 14 relacionada al coeficiente, Moreno (2008, p. 179), referencia que $T=20,354: 0.000 < 0.05$, aprobando la afirmación de nuestra hipótesis de estudio, con un 87.9% de influencia de Mejora Continua sobre Gestión Aduanera del área de sectoristas de Savar.

3.3.2. Hipótesis específica 1

Hi: Las herramientas de mejora influye en la gestión aduanera en el área de sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018.

H0: Las herramientas de mejora no influye en la gestión aduanera en el área de sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018.

Considerando:

$\text{Sig} < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

$\text{Sig} > 0.05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

TABLA N^a 15. Correlación de Pearson de la hipótesis específica 1.

Correlaciones			
		HERRAMIENTAS	GESTION ADUANERA
HERRAMIENTAS	Correlación de Pearson	1	,944**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
GESTION ADUANERA	Correlación de Pearson	,944**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Apreciación:

Nuestra tabla N^a 15, muestra la relación de “las herramientas de mejora” y la “Gestión Aduanera” generando un producto de 0,944, siendo el caso y partiendo del concepto de Hernández et al. (2014, p. 305). El resultado nos muestra “correlación positiva muy fuerte”.

TABLA N^a 16. Resumen de modelo según la dimensión “Herramientas” y la variable dependiente “Gestión Aduanera”

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,944 ^a	,890	,886	,409

a. Predictores: (Constante), Herramientas

Apreciación:

Nuestra tabla N^a 16 nos muestra que el valor de *R* es de 0.944, significando un 94.4% % la herramienta de mejora incrementa la gestión aduanera, de acuerdo al resumen del modelo Bernal (2016, p. 219). De igual manera el coeficiente de determinación *R*² ajustado es 0.890, equivalente a un 89% de la “Gestión aduanera” del área de sectoristas de la organización Savar, se referencia por cambios en las herramientas de mejora.

TABLA N^a 17. Prueba de ANOVA según la dimensión “Herramientas” y la variable dependiente “Gestión Aduanera”

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	38,107	1	38,107	227,344	,000 ^b
Residuo	4,693	28	,168		
Total	42,800	29			

a. Variable dependiente: Gestión Aduanera

b. Predictores: (Constante), Herramientas

Apreciación:

Nuestra tabla N^a 17 refiere al ANOVA, Hernández et al. (2014, p. 314), nos dice que para rechazar la nula, el nivel de significancia debe ser menor al 0.05 que es el valor máximo. Debido a que obtuvimos un valor de 0.000, se acepta nuestra hipótesis, evidenciando la relación existente entre las herramientas de mejora y Gestión Aduanera dentro del área de sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduanas.

TABLA N^a 18. Tabla de coeficientes según la dimensión “Herramientas” y la variable dependiente “Gestión Aduanera”

		Coeficientes ^a				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
Modelo		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	,192	,130		1,478	,151
	Herramientas	,791	,052	,944	15,078	,000

a. Variable dependiente: Gestión Aduanera

Apreciación:

Nuestra tabla N^a 18 relacionada al coeficiente, Moreno (2008, p. 179), referencia que $T=15,078$: $0.000 < 0.05$, aprobando la afirmación de nuestra hipótesis de estudio, con un 79.1% de influencia de las herramientas de mejora sobre Gestión Aduanera del área de sectoristas de Savar.

3.3.3. Hipótesis específica 2

Hi: Las mediciones de mejora influye en la Gestión Aduanera del área de Sectoristas en la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018.

H0: Las mediciones de mejora no influye en la Gestión Aduanera del área de Sectoristas en la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018.

Considerando:

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

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

TABLA N^o 19. Correlación de Pearson de la hipótesis específica 2.

		Correlaciones	
		MEDICIONES	GESTION ADUANERA
MEDICIONES	Correlación de Pearson	1	,971**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
GESTION ADUANERA	Correlación de Pearson	,971**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Apreciación:

Nuestra tabla N^o 19, muestra la relación de “las mediciones de mejora” y “Gestión Aduanera” generando un producto de 0,971, siendo el caso y partiendo del concepto de Hernández et al. (2014, p. 305). El resultado nos muestra “correlación positiva muy fuerte”.

TABLA N^o 20. Resumen de modelo según la dimensión “Mediciones” y la variable dependiente “Gestión Aduanera”

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,971 ^a	,942	,940	,298

a. Predictores: (Constante), Mediciones

Apreciación:

Nuestra tabla N^o 20 nos muestra que el valor de R es de 0.971, significando un 94.2% % la medición de mejora incrementa la gestión aduanera, de acuerdo al resumen del modelo Bernal (2016, p. 219). De igual manera el coeficiente de determinación R² ajustado es

0.940, equivalente a un 94% de la “Gestión aduanera” del área de sectoristas de la organización Savar, se explica por cambios en la medición de mejora.

TABLA N^a 21. Prueba de ANOVA según la dimensión “Mediciones” y la variable dependiente “Gestión Aduanera”

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	40,314	1	40,314	453,985	,000 ^b
	Residuo	2,486	28	,089		
	Total	42,800	29			

a. Variable dependiente: GESTION ADUANERA

b. Predictores: (Constante), MEDICIONES

Apreciación:

Nuestra tabla N^a 21 refiere al ANOVA, Hernández et al. (2014, p. 314), nos dice que para rechazar la nula, el nivel de significancia debe ser menor al 0.05 que es el valor máximo. Debido a que obtuvimos un valor de 0.000, se acepta nuestra hipótesis, evidenciando la relación existente entre las mediciones de mejora y Gestión Aduanera dentro del área de sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduanas.

TABLA N^a 22. Tabla de coeficientes según la dimensión “Mediciones” y la variable dependiente “Gestión Aduanera”

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	,127	,096		1,335	,193
	Mediciones	,865	,041	,971	21,307	,000

a. Variable dependiente: GESTION ADUANERA

Apreciación:

Nuestra tabla N^a 22 relacionada al coeficiente, Moreno (2008, p. 179), referencia que T= 21,307: 0.000 < 0.05, aprobando la afirmación de nuestra hipótesis de estudio, con un

86.5% de influencia de las mediciones de mejora sobre Gestión Aduanera del área de sectoristas de Savar.

3.3.4. Hipótesis específica 3

Hi: Los resultados de mejora influye en la Gestión Aduanera del área de Sectoristas en la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018.

H0: Los resultados de mejora no influye en la Gestión Aduanera del área de Sectoristas en la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018.

Considerando:

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

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

TABLA Nª 23. Correlación de Pearson de la hipótesis específica 3.

		Correlaciones	
		Resultados	Gestión Aduanera
Resultados	Correlación de Pearson	1	,959**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Gestión Aduanera	Correlación de Pearson	,959**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Apreciación:

Nuestra tabla Nª 23, muestra la relación de “los resultados de mejora” y la “Gestión Aduanera” generando un producto de 0,959, siendo el caso y partiendo del concepto de

Hernández et al. (2014, p. 305). El resultado nos muestra “correlación positiva muy fuerte”.

TABLA N^a 24 Resumen de modelo según la dimensión “Resultados” y la variable dependiente “Gestión Aduanera”

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,959 ^a	,920	,917	,350

a. Predictores: (Constante), Resultados

Apreciación:

Nuestra tabla N^a 24 nos muestra que el valor de *R* es de 0.959, significando un 95.9% % los resultados de mejora incrementa la gestión aduanera, de acuerdo al resumen del modelo Bernal (2016, p. 219). De igual manera el coeficiente de determinación *R*² ajustado es 0.920, equivalente a un 92% de la “Gestión Aduanera” en el área de sectoristas de la organización Savar, se explica por cambios en los resultados de mejora.

TABLA N^a 25 Prueba de ANOVA según la dimensión “Resultados” y la variable dependiente “Gestión Aduanera”

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	39,379	1	39,379	322,354	,000 ^b
	Residuo	3,421	28	,122		
	Total	42,800	29			

a. Variable dependiente: Gestión Aduanera

b. Predictores: (Constante), Resultados

Apreciación:

Nuestra tabla N^a 25 refiere al ANOVA, Hernández et al. (2014, p. 314), nos dice que para rechazar la nula, el nivel de significancia debe ser menor al 0.05 que es el valor máximo.

Debido a que obtuvimos un valor de 0.000, se acepta nuestra hipótesis, evidenciando la relación existente entre los resultados de mejora y Gestión Aduanera dentro del área de sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduanas.

TABLA N^a 26 Tabla de coeficientes según la dimensión “Resultados” y la variable dependiente “Gestión Aduanera”

Coeficientes^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	,071	,116		,617	,542
Resultados	,879	,049	,959	17,954	,000

a. Variable dependiente: Gestión Aduanera

Apreciación:

Nuestra tabla N^a 26 relacionada al coeficiente, Moreno (2008, p. 179), referencia que $T=17,954$: $0.000 < 0.05$, aprobando la afirmación de nuestra hipótesis de estudio, con un 87.9% de influencia de los resultados de mejora sobre Gestión Aduanera del área de sectoristas de Savar.

IV. DISCUSIÓN

A continuación manifestaremos los resultados relaciones con el estudio:

4.1. Discusión - Hipótesis General

Tenemos como objetivo general “Determinar la influencia de la mejora continua en la gestión aduanera en el área de sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A. – Callao, 2018”. Utilizamos la estadística inferencial de Pearson, demostrando que existe una correlación positivamente muy fuerte de 96.8% en medio de las variables de estudio, asimismo, dando a conocer el nivel de significancia 0.000, lo cual el valor es ínfimo a lo requerido que es de 0.05, según lo indicado por Hernández et al. (2014, p. 302). Por lo cual, se debe aceptar nuestra hipótesis y rechazaremos la nula. Así también, la tabla de coeficientes reveló que la mejora continua influye en un 87.9% en la gestión aduanera en el área de sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A.- Callao, 2018.

En contrastación con Espinoza (2017), en su tesis titulada “Mejora Continua y los procesos administrativos de la empresa Vigarza SAC, Lima, 2017”. Nos muestra que tiene un nivel de significancia de 0.000 y la estadística inferencial de Pearson un valor de 95.4%. Concordando con nuestra investigación por la similitud de resultados. Asimismo, el autor llega a la conclusión, que se obtuvo una relación significativa entre **la mejora continua** y los procesos administrativos en la empresa Vigarza S.A.C Lima, 2017. - Ambas variables poseen una correlación de 95.4%, lo cual nos a entender que si mejoramos la gestión de los procesos administrativos se dara de manera fluida la mejora continua. Bajo este concepto y resultado, mostramos la concordancia de investigaciones que la mejora continua, tiene gran influencia en la gestión.

Según Criado & Calvo de Mora (2004) indicó lo siguiente: Es un proceso que embarga un grupo de herramientas y técnicas, las mismas que serán aplicadas en el ambiente necesario para implementar una mejora o analizar posibles puntos a mejorar (p. 91).

La tesis referenciada, nos ha servido como base teórica para el desarrollo de esta tesis, por los resultados estadísticos elaborado a través de la regresión lineal y su alto porcentaje de confiabilidad que nos ayudó a entender la gestión aduanera, a través de su influencia de la mejor continua.

4.2. Discusión – Hipótesis Específica 1

Tenemos como objetivo específico “Determinar la influencia de las herramientas de mejora en la gestión aduanera en el área de sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A. – Callao, 2018”. Utilizamos la estadística inferencial de Pearson, demostrando que existe una correlación positivamente muy fuerte de 94.4% entre la dimensión de la variable independiente (Herramientas de mejora) y variable dependiente (Gestión Aduanera) y un nivel de significancia 0.000, lo cual es inferior al nivel requerido como barrera de 0.05, según lo indicado por Hernández et al. (2014, p. 302). Por lo cual, se debe aceptar nuestra hipótesis y rechazaremos la nula. Asimismo, la tabla de coeficientes reveló que la mejora continua influye en un 79.1% en la gestión aduanera en el área de sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A.- Callao, 2018.

En contrastación con Chávez (2017), en su tesis titulada “Aplicación de la mejora de procesos para incrementar la competitividad en el área de operaciones, en Zwei Hunde Ingenieros SAC, Pueblo Libre, 2017”. Se utilizó el estadígrafo Wilcoxon que dio un resultado final de 90.2% tenemos un nivel de significancia final de 0.009, Concordando con nuestra investigación por la similitud de resultados. Asimismo, el autor concluye que, La aplicación de la mejora de procesos aumenta la calidad de un servicio, ya que se utiliza **la mejora continua como herramienta** lo cual hace que los procesos tengan un mayor control dentro de todas sus actividades para de esta manera tener un cliente satisfecho. Bajo este concepto y resultado, mostramos la concordancia de investigaciones que se habla que las herramientas de mejora incrementan la competitividad en un área determinada

Según Criado & Calvo de Mora (2004), indica que: Las herramientas corresponden a un conjunto de metodologías que deberemos dominar para su implementación en nuestro ambiente, utilizando diferentes métodos como la creatividad, técnica de selección, y la herramienta de análisis para hallar el origen del problema (p. 90).

La tesis referenciada, nos ha servido como base teórica para el desarrollo de esta tesis, por los resultados estadísticos elaborado a través de la regresión lineal y su alto porcentaje de confiabilidad que nos ayudó a entender la gestión aduanera, a través de su influencia de las herramientas de mejora.

4.3. Discusión – Hipótesis Específica 2

Se propuso como objetivo específico “Determinar la influencia de las mediciones de mejora en la gestión aduanera en el área de sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A.- Callao, 2018”. Se hizo uso de la estadística inferencial de Pearson, la misma que nos dice que hay correlación muy fuerte de 97.1% de las Mediciones de mejora contra la Gestión Aduanera. De igual manera una significancia de 0.000, siendo menor al 0.05 que nos dice Hernández et al. (2014, p. 302). Por consiguiente, damos por aceptada nuestro estudio y rechazamos la hipótesis nula. Así también, la tabla de coeficientes reveló que las mediciones de mejora influyen en un 86.5% en la gestión aduanera en el área de sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A.-Callao, 2018.

Jordan (2013), en su tesis titulada “El Sistema de Gestión BASC y su incidencia en las importaciones de la empresa Megaprofer S.A. de la ciudad de Ambato en el año 2012”. Nos brindó los siguientes resultados a través de la estadística del Chi Cuadrado dando como resultado $\chi^2 = 3.8415$, evidenciando que se acepta la hipótesis alterna. Observándose, que ambas investigaciones guardan relación. Asimismo, el autor concluye que la empresa en cuestión no evaluaba la gestión que se desarrollaba dando como resultado ineficientes respuestas ante sus clientes, resaltando también la carencia de planes de mejora y líneas de carrera para sus colaboradores, así también como las respectivas **mediciones** de indicadores de gestión que se aplican para contrarrestar la problemática en cada área. Tras lo expuesto, ambas investigaciones tienen relación, debido a que nos enfocamos en la propuesta de un plan de mejora y de Gestión de procesos, que influya en la productividad de la organización mediante la medición de los indicadores.

Según Criado & Calvo de Mora (2004), indica que: La medición tiene como principal función, realizar una contrastación entre la información actual o pasada, con la que vamos o tenemos planeado adquirir, mediante la aplicación de parámetros que nos ayudaran en el proceso. Con la finalidad de identificar los procesos, aspectos, sistema y servicios que se busca actualizar o mejorar en relación a la eficiencia, eficacia y flexibilidad (p. 94).

La tesis referenciada, nos ha servido como base teórica para el desarrollo de esta tesis, por los resultados estadísticos elaborado a través de la regresión lineal y su alto porcentaje de confiabilidad que nos ayudó a entender la gestión aduanera, a través de su influencia de las mediciones de mejora.

4.4. Discusión – Hipótesis Específica 3

Se propuso como objetivo específico “Determinar la influencia de los resultados de mejora en la gestión aduanera en el área de sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A.- Callao, 2018”. Se hizo uso de la estadística inferencial de Pearson, proporcionando como resultado de la existencia de correlación positiva muy fuerte de 95.9% entre la dimensión de la variable independiente (Resultados de mejora) y la variable dependiente (Gestión Aduanera) y un nivel de significancia de 0.000, la cual es inferior al nivel requerido como barrera de 0.05, según lo indicado por Hernández et al. (2014, p. 302). Por consiguiente, se ha rechazado la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Así también, la tabla de coeficientes reveló que los resultados de mejora influyen en un 87.9% en la gestión aduanera en el área de sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A.-Callao, 2018.

Gómez L. (2017), en su tesis titulada “Implementación de la mejora continua para incrementar la productividad en el área de Soporte on line de IT PROJECT MANAGEMENT, San Borja, 2016”. Nos brindó los siguientes resultados a través del estadígrafo Wilcoxon que dio un resultado de la media de la productividad de antes 1.9377 y de la productividad después 2.07 con una significancia de 0.000, mostrándonos que ambas investigaciones guardan relación. Asimismo, el autor concluye que de **los resultados** de la eficiencia en la atención de servicios de soporte técnico, queda demostrado que aplicación de la mejora continua ha generado una mejora en este factor de la productividad, estableciéndose que antes de la aplicación este se encontraba en un valor de 84%. Tras lo expuesto, ambas investigaciones tienen relación, debido a que nos enfocamos sobre la implementación de la mejora continua para incrementar los resultados en la productividad en el área correspondiente.

Según Membrano (2014), nos indica: El resultado de la mejora continua del desempeño humano se mide bajo la productividad, calidad del bien que se ofertará para la satisfacción del cliente y los resultados de penetración en el mercado haciéndolo más competitivo (p. 124)

La tesis referenciada, nos ha servido como base teórica para el desarrollo de esta tesis, por los resultados estadísticos elaborado a través de la regresión lineal y su alto porcentaje de confiabilidad que nos ayudó a entender la gestión aduanera, a través de su influencia de los resultados de mejora.

V. CONCLUSIONES

Luego del análisis de nuestras hipótesis, podemos concluir:

Primera: estamos demostrando que la mejora continua influye en la gestión aduanera del área de sectoristas, basándonos en los resultados favorables obtenidos, alcanzando una p valor de 0.000 en referencia a la significancia. Estos resultados cuentan con sustento, debido a que los mismos fueron avalados y aprobados por juicio de expertos, habiendo medido su confiabilidad, proporcionando la estabilidad requerida y brindándonos un fruto positivo de la investigación.

Segunda: queda demostrado que las herramientas de mejora influyen en la gestión aduanera en el área de sectoristas, mostrando los resultados favorables obtenidos. Las herramientas de mejora, posterior a su evaluación en la tabla de coeficientes, nos dice en un 88.6% su trascendencia para el desarrollo en la gestión aduanera.

Tercera: estamos demostrando que la medición de mejora influye en la gestión aduanera en el área de sectoristas, basándonos en los resultados favorables obtenidos. La medición de mejora, posterior a su evaluación en la tabla de coeficientes, nos dice en un 94% la trascendencia para el desarrollo en la gestión aduanera.

Cuarta: queda demostrado que los resultados de mejora influye a la gestión aduanera en el área de sectoristas, basándonos en los resultados favorables obtenidos. Corroborando, los resultados de mejora, posterior a su evaluación en la tabla de coeficientes, nos dice en un 91.7% la trascendencia para el desarrollo en la gestión aduanera.

VI. RECOMENDACIONES

Póstumos a la constatación de resultados, podemos brindar estas recomendaciones a la organización Savar Agentes de Aduana S.A. – Callao, 2018.

Primera: Se recomienda investigar más herramientas y técnicas para estudios a futuro de nuevos indicadores con alguna problemática específica y realizar las correctas mediciones para contrarrestar el nuevo problema. De esta manera, la mantendrá o acrecentará la mejora continua en la gestión aduanera. Asimismo, se puede utilizar en alguna otra sede que tenga alguna deficiencia en su gestión, lo cual generará un efecto favorable a fin de darle una ventaja competitiva a la empresa en su rubro del Comercio Exterior. De esta manera, si la empresa SAVAR decide invertir en difundir la mejora continua, tendríamos un aumento del 96.8% en la gestión aduanera en el área de sectoristas, produciendo mayor utilidad en la organización y mostrando una mejor imagen corporativa empresarial.

Segunda: Recomendamos que la empresa SAVAR realice una nueva investigación de alguna problemática en otra área de su empresa, donde se debe considerar las deficientes herramientas de mejora y el operador logístico, debido a que gracias a la presente investigación, hemos demostrado la importancia para la gestión aduanera. De esta manera, la empresa SAVAR debe considerar los elementos que lo conforman: herramientas de creatividad, selección y análisis, para su respectivo crecimiento empresarial.

Tercera: Es recomendable que la empresa SAVAR implemente un área que realicen una gestión hacia la mejora continua, estableciendo técnicas de medición con personal capacitado para su dirección en la organización, y estar preparados ante cualquier problemática nueva. Además, se puede implementar en los diferentes operadores que comprende SAVAR CORPORACION, como el depósito temporal, transporte internacional y distribución. Mostrando así también, mayor fuerza competitiva en el rubro.

Cuarta: Es recomendable que la empresa SAVAR brinde reuniones con las demás gerencias de la corporación sobre los resultados de mejora en la gestión aduanera, a fin de que estos puedan ser aplicados en la demás cadena logística y contrarrestemos costos y tiempos, para incrementar la fluidez, utilizando las herramientas y técnicas ya trabajados en este proyecto. De esta manera, fidelizamos a nuestros clientes nuevos y obtendremos un mayor porcentaje de sus operaciones, incrementando la productividad de la empresa.

VII. REFERENCIAS

- Abajo, L. (2014). El Despacho Aduanero. Madrid: FC Editorial.
- Bernal, C. (2016). Metodología de la Investigación (4ta ed.). Colombia: Pearson.
- Cadena , G. (2013). Los procesos aduaneros de importación y exportación en la agencia de aduanas Nora González de la ciudad de Tulcán, y el mejoramiento continuo de procesos (Tesis de Licenciatura) . Recuperado de <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/105>
- Cisneros , B., & Ruiz, W. (2012). Propuesta de un Modelo de Mejora Continua de los procesos en el Laboratorio PROTAL - ESPOL, basado en la integración de un Sistema SO/IEC 17025:2005 con un sistema ISO 9001:2008 en el año 2011 (Tesis de Maestría). Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1903/13/UPS-GT000260>
- Coll, P. (2015). Manual de Gestión Aduanera. Barcelona: Marge Books.
- Chávez, R. (2017). Aplicación de la mejora de procesos para incrementar la competitividad en el área de operaciones, en Zwei Hunde Ingenieros SAC, Pueblo Libre, 2017 (Tesis de Ingeniería). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12138>
- Criado, F. y Calvo de Mora, A. (2004). Gestion de la Calidad: Fundamentos, Desarrollos y aplicaciones practicas. Sevilla: Edicion Digital @tres, SLL.
- Fernandez, R. (2015). La mejora de la Productividad en la pequeña y mediana Empresa. San Vicente: ISBN.
- Fernández, A., & Ramírez, L. (2017). Popuesta de un Plan de Mejoras, basado en Gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa Distribuciones A & B (Tesis de Ingeniería). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4068/TEISIS%20FINAL%2002-08-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Frias, F., & Tello, F. (2016). La Eficiencia en la Gestión de la Agencias de Aduana y su influencia en los costos Logísticos de las Empresas Agroindustriales en el Perú año 2016 (Tesis de Bachiller). Recuperado de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1064/1/Fabricio%20Frias_Flor%20Tellos_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachillerato_2016.pdf

- González, R. (2016). Gestión aduanera y su contribución en el dinamismo comercial de la ciudad de Manta (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16159>
- González, Y. (2017). Aplicación de la mejora continua para incrementar la productividad en el servicio de mantenimiento de equipos en la empresa Corporación de Ingeniería Armao S.A.(Tesis de Ingeniería). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1542>
- Gómez, L. (2017). Implementación de la mejora continua para incrementar la productividad en el área de Soporte on line de IT PROJECT MANAGEMENT, San Borja, 2016 (Tesis de Ingeniería). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1529>
- Hernandez, R. (2012). Gestion Aduanera Basisca. Jaen: Alcala Grupo Editorial.
- Hernandez, R., Fernandez, C., y Baptista, M. (2014). Metodologia de la Investigacion. (6ta ed.). Mexico: Interamericana Editores S.A.
- Jordán, D. (2013). El Sistema de Gestión BASC y su incidencia en las importaciones de la empresa MEGAPROFER S.A. de la Ciudad de Ambato en el año 2012 (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/3650>
- Ochoa, S., Ochoa, L. y Vera, M. (2013). La mejora continua en la organización: Como una estrategia competitiva. Mexico: Editorial Academica Española.
- Reig, E. *et al.* (2017). La competitividad de las resgiones españolas ante la economia del conocimiento. Bilbao: Fundacion BBVA.
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria: Ley General de Aduanas. (Junio del 2008). Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/gja-03.htm>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2014). Despacho anticipado: Celeridad y menores costos. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/gja-03.htm>
- Torres, L. (2013). Plan de mejoramiento para el área de Comercio Exterior en la Agencia de Aduanas Aduanimex S.A. nivel 1 en la ciudad de Ipiiales 2010 –

2011(Tesis de Licenciatura). Recuperado de
<http://biblioteca.udenar.edu.co:8085/atenea/biblioteca/89655>

USAID PROYECTO DELIVER. (2011). Manual de logística Guía práctica para la gerencia de cadenas de suministros de productos de salud (2da ed.). EEUU: Pat Shawkey.

Vilches, A. (2014). Gestión Aduanera del Comercio Internacional. España: Editorial Elearning S. L.

VIII. ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES / INDICADORES	DISEÑO DE LA INVESTIGACION	POBLACION / UNIDADES DE MUESTREO / MUESTRA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL			
¿Cómo influye la mejora continua en la gestión aduanera en el área de Sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A. Callao, 2018?	Determinar la influencia de mejora continua en la Gestión Aduanera del área de Sectoristas en la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018.	La mejora continua influye en la Gestión Aduanera del área de Sectoristas en la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018.	VARIABLE INDEPENDIENTE <u>GESTION ADUANERA</u> Importación Exportación Regimenes Especiales Transporte Almacenaje Distribución Despacho anticipado Despacho diferido Despacho urgente VARIABLE DEPENDIENTE <u>MEJORA CONTINUA</u> Creatividad Selección Análisis Eficacia Eficiencia Flexibilidad Competitividad Calidad Productividad	DISEÑO DE LA INVESTIGACION No Experimental - Transversal ENFOQUE DE LA INVESTIGACION Cuantitativo METODO DE LA INVESTIGACION Hipotético - Deductivo TIPO DE INVESTIGACION Aplicada NIVEL DE INVESTIGACION Explicativo - Causal	POBLACIÓN 274 colaboradores del departamento Aduanero en la sede Bocanegra de Savar. UNIDADES DE MUESTREO Se eligió 33 elementos que reunían ciertas características idóneas para la investigación, conformado por personal del área de Sectoristas. MUESTRA El tipo de muestra fue probabilístico aleatorio simple, conformada por 30 colaboradores de la empresa Savar ubicada en el Callao.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS			
¿Cómo influye las herramientas de mejora en la gestión aduanera en el área de Sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A. Callao, 2018?	Determinar la influencia de las herramientas de mejora en la Gestión Aduanera del área de Sectoristas en la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018.	Las herramientas de mejora influye en la Gestión Aduanera del área de Sectoristas en la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018.			
¿Cómo influye las mediciones de mejora en la gestión aduanera en el área de Sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A. Callao, 2018?	Determinar la influencia de las mediciones de mejora en la Gestión Aduanera del área de Sectoristas en la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018.	Las mediciones de mejora influye en la Gestión Aduanera del área de Sectoristas en la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018.			
¿Cómo influye los resultados de mejora en la gestión aduanera en el área de Sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A. Callao, 2018?	Determinar la influencia de los resultados de mejora en la Gestión Aduanera del área de Sectoristas en la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018.	Los resultados de mejora influye en la Gestión Aduanera del área de Sectoristas en la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018.			

Anexo 3

Encuesta

CUESTIONARIO ANONIMO PARA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SAVAR					
DONDE: 1 = TOTALMENTE DE ACUERDO, 2 = DE ACUERDO, 3 = INDIFERENTE, 4 = EN DE SACUERDO, 5 = TOTALMENTE DE SACUERDO					
PRE GUNT AS	1	2	3	4	5
1 ¿Está usted de acuerdo que las herramientas de creatividad identifican los objetivos para una mejora continua?					
2 ¿Se encuentra de acuerdo que la lluvia de ideas es una herramienta de creatividad para una mejora continua?					
3 ¿Está de acuerdo que las herramientas de selección establecen prioridades de los hechos de la problemática para una mejora continua?					
4 ¿Está usted de acuerdo que las herramientas de análisis explora las causas de la problemática para una mejora continua?					
5 ¿Está usted de acuerdo que las medidas de eficacia dan como resultado una mejora continua?					
6 ¿Está usted de acuerdo que las medidas de eficiencia calcula la rapidez de resolver una problemática para una mejora continua?					
7 ¿Está usted de acuerdo que las medidas de flexibilidad en la gestión responden de manera óptima para una mejora continua?					
8 ¿Está usted de acuerdo que si tenemos un resultado positiva de la mejora continua, la empresa se volverá más competitiva?					
9 ¿Usted está de acuerdo que la calidad de servicio se debe renovar para una mejora continua?					
10 ¿Está usted de acuerdo que la buena productividad en la gestión traerá consigo una mejora continua?					
11 ¿Usted está de acuerdo que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de importación?					
12 ¿Usted está de acuerdo que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de exportación?					
13 ¿Usted está de acuerdo que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de regimenes especiales?					
14 ¿Usted está de acuerdo que para una buena gestión continua se debe agilizar los tiempos de transporte para la entrega de la mercancía al cliente?					
15 ¿Usted está de acuerdo que la comunicación fluida con el área de transporte generara una mejor gestión aduanera?					
16 ¿Usted está de acuerdo que el área de almacenaje debería optimizar sus recursos para una buena gestión aduanera?					
17 Se encuentra de acuerdo con la siguiente afirmación: La distribución de la mercancía con tiempos cautelares genera una buena gestión aduanera.					
18 ¿Usted se encuentra de acuerdo en incentivar el despacho anticipado para una buena gestión aduanera?					
19 Se encuentra de acuerdo con la siguiente afirmación: para una buena gestión aduanera el despacho diferido se debe utilizar en casos excepcionales indicados por el cliente.					
20 Se encuentra de acuerdo con la siguiente afirmación: para una buena gestión aduanera el despacho urgente debe ser utilizado para mercancías de socorro.					

Anexo 3 Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/en_us?u=10744268058s-8lang=en_us&student_user=180a=1046722205

feedback studio Esther Elizabeth Escudero Landazuri MEJORA CONTINUA Y GESTIÓN ADUANERA EN EL AREA DE SECTORISTAS DE LA EMPRESA SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A., CALLAO, 2018

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

"MEJORA CONTINUA Y GESTIÓN ADUANERA EN EL AREA DE SECTORISTAS DE LA EMPRESA SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A., CALLAO, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTORA:
ESCUDERO LANDAZURI, Esther Elizabeth

ASESOR:
DR. LEON ESPINOZA, Lesser Augusto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Marketing Y Comercio Internacional

CALLAO - PERÚ
2018

Match Overview

29%

Rank	Source	Match Percentage
1	Submitted to Universidad... Student Paper	13%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	9%
3	Submitted to Universidad... Student Paper	1%
4	Submitted to Pontificia... Student Paper	1%
5	repositorio.uta.edu.ec Internet Source	1%
6	repositorio.uwienner.edu... Internet Source	1%
7	repositorio.uess.edu.pe Internet Source	<1%
8	Submitted to Universidad... Student Paper	<1%
9	Submitted to Universidad... Student Paper	<1%
10	www.dih.lahora.com.ec Internet Source	<1%
11	www.dsplace.ups.edu.ec Internet Source	<1%
12	docplayer.es Internet Source	<1%
13	documents.mx	<1%

Page: 1 of 80 Word Count: 14009 Text-only Report Turnitin Classic High Resolution

Anexo 4 Validación de contenido

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MEJORA CONTINUA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1:								
1	¿Está usted de acuerdo que con las herramientas de creatividad se pueden identificar objetivos para una eficiente mejora continua?	✓		✓		✓		
2	¿Se encuentra de acuerdo que la lluvia de ideas es una herramienta de creatividad para una mejora continua?	✓		✓		✓		
3	¿Está de acuerdo que las herramientas de selección establecen prioridades de los hechos de la problemática para una mejora continua?	✓		✓		✓		
4	¿Está usted de acuerdo que las herramientas de análisis explora las causas de la problemática para una mejora continua?	✓		✓		✓		
Dimensión 2:								
1	¿Está usted de acuerdo que las medidas de eficacia dan como resultado una mejora continua?	✓		✓		✓		
2	¿Está usted de acuerdo que las medidas de eficiencia calcula la rapidez de resolver una problemática para una mejora continua?	✓		✓		✓		
3	¿Está usted de acuerdo que las medidas de flexibilidad en la gestión responden de manera óptima para una mejora continua?	✓		✓		✓		
Dimensión 3:								
1	¿Está usted de acuerdo que si tenemos un resultado positiva de la mejora continua, la empresa se volverá más competitiva?	✓		✓		✓		
2	¿Usted está de acuerdo que la calidad de servicio se debe renovar para una mejora continua?	✓		✓		✓		
3	¿Está usted de acuerdo que la buena productividad en la gestión traerá consigo una mejora continua?	✓		✓		✓		


Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Sr.: MSA MASIAS BUENO JOSE DNI: _____

Especialidad del validador: A ADMINISTRADOR

03 de Octubre del 2018


Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1:								
1	¿Usted está de acuerdo que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de importación?	✓		✓		✓		
2	¿Usted está de acuerdo que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de exportación?	✓		✓		✓		
3	¿Usted está de acuerdo que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de regimenes especiales?	✓		✓		✓		
Dimensión 2:								
1	¿Usted está de acuerdo que para una buena gestión continua se debe agilizar los tiempos de transporte para la entrega de la mercancía al cliente?	✓		✓		✓		
2	¿Usted está de acuerdo que la comunicación fluida con el área de transporte generara una mejor gestión aduanera?	✓		✓		✓		
3	¿Usted está de acuerdo que el área de almacenaje debería optimizar sus recursos para una buena gestión aduanera?	✓		✓		✓		
4	Se encuentra de acuerdo con la siguiente afirmación: La distribución de la mercancía con tiempos cautelares genera una buena gestión aduanera.	✓		✓		✓		
Dimensión 3:								
1	¿Usted se encuentra de acuerdo en incentivar el despacho anticipado para una buena gestión aduanera?	✓		✓		✓		
2	Se encuentra de acuerdo con la siguiente afirmación: para una buena gestión aduanera el despacho difido se debe utilizar en casos excepcionales indicados por el cliente.	✓		✓		✓		
3	Se encuentra de acuerdo con la siguiente afirmación: para una buena gestión aduanera el despacho urgente debe ser utilizado para mercancías de socorro.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Sr. HGO MRSIAS BUENO JOSE DNI: _____

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

03 de Octubre del 2018

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


 Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1:								
1	¿Está usted de acuerdo que con las herramientas de creatividad se pueden identificar objetivos para una eficiente mejora continua?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿Se encuentra de acuerdo que la lluvia de ideas es una herramienta de creatividad para una mejora continua?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿Está de acuerdo que las herramientas de selección establecen prioridades de los hechos de la problemática para una mejora continua?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿Está usted de acuerdo que las herramientas de análisis explora las causas de la problemática para una mejora continua?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Dimensión 2:								
1	¿Está usted de acuerdo que las medidas de eficacia dan como resultado una mejora continua?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿Está usted de acuerdo que las medidas de eficiencia calcula la rapidez de resolver una problemática para una mejora continua?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿Está usted de acuerdo que las medidas de flexibilidad en la gestión responden de manera óptima para una mejora continua?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Dimensión 3:								
1	¿Está usted de acuerdo que si tenemos un resultado positiva de la mejora continua, la empresa se volverá más competitiva?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿Usted está de acuerdo que la calidad de servicio se debe renovar para una mejora continua?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿Está usted de acuerdo que la buena productividad en la gestión traerá consigo una mejora continua?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Sr.: MBO CUSTAVO ALFREDO TORRES DNI: 09578305

Especialidad del validador: _____

03 de Octubre del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1:								
1	¿Usted está de acuerdo que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de importación?	/		/		/		
2	¿Usted está de acuerdo que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de exportación?	/		/		/		
3	¿Usted está de acuerdo que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de regímenes especiales?	/		/		/		
Dimensión 2:								
1	¿Usted está de acuerdo que para una buena gestión continua se debe agilizar los tiempos de transporte para la entrega de la mercancía al cliente?	/		/		/		
2	¿Usted está de acuerdo que la comunicación fluida con el área de transporte generara una mejor gestión aduanera?	/		/		/		
3	¿Usted está de acuerdo que el área de almacenaje debería optimizar sus recursos para una buena gestión aduanera?	/		/		/		
4	Se encuentra de acuerdo con la siguiente afirmación: La distribución de la mercancía con tiempos cautelares genera una buena gestión aduanera.	/		/		/		
Dimensión 3:								
1	¿Usted se encuentra de acuerdo en incentivar el despacho anticipado para una buena gestión aduanera?	/		/		/		
2	Se encuentra de acuerdo con la siguiente afirmación: para una buena gestión aduanera el despacho diferido se debe utilizar en casos excepcionales indicados por el cliente.	/		/		/		
3	Se encuentra de acuerdo con la siguiente afirmación: para una buena gestión aduanera el despacho urgente debe ser utilizado para mercancías de socorro.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Sr.: Mrs. Gustavo Bustos Torres DNI: 09578905

Especialidad del validador: _____

03 de Octubre del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados


Firma del Experto Informante.

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1:								
1	¿Está usted de acuerdo que con las herramientas de creatividad se pueden identificar objetivos para una eficiente mejora continua?	✓		✓		✓		
2	¿Se encuentra de acuerdo que la lluvia de ideas es una herramienta de creatividad para una mejora continua?	✓		✓		✓		
3	¿Está de acuerdo que las herramientas de selección establecen prioridades de los hechos de la problemática para una mejora continua?	✓		✓		✓		
4	¿Está usted de acuerdo que las herramientas de análisis explora las causas de la problemática para una mejora continua?	✓		✓		✓		
Dimensión 2:								
1	¿Está usted de acuerdo que las medidas de eficacia dan como resultado una mejora continua?	✓		✓		✓		
2	¿Está usted de acuerdo que las medidas de eficiencia calcula la rapidez de resolver una problemática para una mejora continua?	✓		✓		✓		
3	¿Está usted de acuerdo que las medidas de flexibilidad en la gestión responden de manera óptima para una mejora continua?	✓		✓		✓		
Dimensión 3:								
1	¿Está usted de acuerdo que si tenemos un resultado positiva de la mejora continua, la empresa se volverá más competitiva?	✓		✓		✓		
2	¿Usted está de acuerdo que la calidad de servicio se debe renovar para una mejora continua?	✓		✓		✓		
3	¿Está usted de acuerdo que la buena productividad en la gestión traerá consigo una mejora continua?	✓		✓		✓		

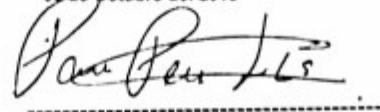
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Sr.: Mg. PAUCAR LLANOS PAUCAR DNI: 23691179

Especialidad del validador: ECONOMISTA

03 de Octubre del 2018



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1:								
1	¿Usted está de acuerdo que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de importación?	✓		✓		✓		
2	¿Usted está de acuerdo que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de exportación?	✓		✓		✓		
3	¿Usted está de acuerdo que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de regímenes especiales?	✓		✓		✓		
Dimensión 2:								
1	¿Usted está de acuerdo que para una buena gestión continua se debe agilizar los tiempos de transporte para la entrega de la mercancía al cliente?	✓		✓		✓		
2	¿Usted está de acuerdo que la comunicación fluida con el área de transporte generara una mejor gestión aduanera?	✓		✓		✓		
3	¿Usted está de acuerdo que el área de almacenaje debería optimizar sus recursos para una buena gestión aduanera?	✓		✓		✓		
4	Se encuentra de acuerdo con la siguiente afirmación: La distribución de la mercancía con tiempos cautelares genera una buena gestión aduanera.	✓		✓		✓		
Dimensión 3:								
1	¿Usted se encuentra de acuerdo en incentivar el despacho anticipado para una buena gestión aduanera?	✓		✓		✓		
2	Se encuentra de acuerdo con la siguiente afirmación: para una buena gestión aduanera el despacho diferido se debe utilizar en casos excepcionales indicados por el cliente.	✓		✓		✓		
3	Se encuentra de acuerdo con la siguiente afirmación: para una buena gestión aduanera el despacho urgente debe ser utilizado para mercancías de socorro.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador. Sr.: Mg. PAUL POUL LLANOS PAUL GL DNI: 2564079

Especialidad del validador: ECONOMISTA 03 de Octubre del 2018

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


 Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: OPERACIONES ADUANERAS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1:							
1	Considera Ud. que el Outsourcing en las empresas es una ventaja para las operaciones aduaneras?	✓		✓		✓		
2	Considera Ud. que el Outsourcing en las empresas es una desventaja para las operaciones aduaneras?	✓		✓		✓		
	Dimensión 2:							
1	Considera Ud. Que mediante la sistematización de información se puede elaborar un manual de procedimientos?	✓		✓		✓		
2	Considera Ud. Que mediante la sistematización de información se reducirán tiempos?	✓		✓		✓		
3	Cree Ud. Que el despacho de mercancías se agilizará aplicando un manual de procedimientos?	✓		✓		✓		
	Dimensión 3:							
1	Cree Ud. Que la SUNAT promueve las importaciones, a través del despacho anticipado?	✓		✓		✓		
2	Cree Ud. Que solo puede destinar el ingreso de mercancías al régimen de importación?	✓		✓		✓		
3	Considera Ud. Que la SUNAT promociona las exportaciones mediante la simplificación de sus procesos?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Sr.: Mg. PAUCAE LUANOS PAUL G. DNI: 25691179

Especialidad del validador: ECONOMISTA ... 16 de Julio del 2018

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

Firma del Experto Informante.

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



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Dr. Lessner Augusto León Espinoza, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo - Callao, revisor(a) de la tesis titulada "Mejora Continua Y Gestión Aduanera En El Área De Sectoristas De La Empresa Savar Agentes De Aduana S.A., Callao, 2018" del (de la) estudiante Esther Elizabeth Escudero Landazuri constato que la investigación tiene un índice de similitud de ~~2,7~~ 2,7% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Callao, 17 de Diciembre del 2018

Firma

Dr. Lessner Augusto León Espinoza

DNI: 07725189

Baboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
--------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Código : F08-PP-FR-02.02
 Versión : 09
 Fecha : 23-03-2018
 Página : 1 de 1

Yo Esther Elizabeth Escudero Landazuri, identificado con DNI N° 75000267, egresado de la Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Mejora Continua Y Gestión Aduanera En El Área De Sectoristas De La Empresa Sovar Agentes De Aduana S.A., Callao, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822. Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....


 FIRMA

DNI: 75000267

FECHA: 17 de Diciembre del 2018

Borró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
-------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Facultad de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Esther Elizabeth Escudero Landazuri

INFORME TITULADO:

Mejora continua y gestión aduanera en el área de sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A., Callao, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

SUSTENTADO EN FECHA: 17/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 15 Quince



Mg. Rafael Lopez Landauro