



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**“Proceso de importación y la Productividad en la empresa DHL
Express Perú S.A.C. - 2019”**

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

AUTOR:

Jean Pierre Fiestas Gil (ORCID: 0000-0002-7128-7972)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing y Comercio Internacional

CALLAO-PERÚ

2019

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado, en primer lugar, a Dios por darme la vida y fortaleza en todo momento, también va dedicado con todo cariño a mis padres y hermanos las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis metas, por motivarme a salir adelante e impulsarme a que culmine mi carrera profesional.

Agradecimiento

A Dios en todo momento por brindarme salud y vida, a mi familia por su apoyo y aliento, a mis familiares por impulsarme a que siga adelante y me vean crecer profesionalmente.

A mis asesores Lessner León Espinoza y a la profesora Maribel Otárola Chávez por su paciencia y comprensión en cada una de las asesorías de mi investigación.

PÁGINA DEL JURADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE DESARROLLO DE PROYECTO DE TESIS N° 309- 2019/EP-NI-DPI-FL-C

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral N° 84-2019-UCV/EP-NI-DPI-FL-C de la Escuela Profesional de Negocios Internacionales acuerdan:

PRIMERO:

Aprobar por unanimidad (X)
Aprobar por mayoría ()
Desaprobar ()

El Desarrollo de Proyecto de Investigación presentado por el (la) estudiante: FIESTAS GIL, JEAN PIERRE, denominado:

"PROCESO DE IMPORTACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. - 2019"

SEGUNDO: Al culminar la sustentación, el (la) estudiante obtuvo el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICION
16	DIECISEIS	APROBADO POR UNANIMIDAD

Presidente MG. CAMPOS HUAMÁN, JUAN MARTIN


Firma

Secretario MG. PAUCAR LLANOS, PAUL


Firma

Vocal DR. LEON ESPINOZA, LESSNER


Firma

Callao, 11 de Diciembre de 2019

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, FIESTAS GIL, JEAN PIERRE con DNI N° 70421744, a efecto de concluir con las pautas de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo de Tesis. Manifiesto bajo juramento que la totalidad de documentación que añadido es veraz y original.

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

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

Callao, 17 de Abril del 2019



.....
FIESTAS GIL, JEAN PIERRE

ÍNDICE

Dedicatoria.....	iii.
Agradecimiento	iii.
Página del jurado	iv.
Declaratoria de autenticidad	v.
Índice	vi.
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	8
1.3.1. Variable Independiente: Proceso de importación	8
1.3.2. Variable Dependiente: Productividad.....	10
1.4. Formulación del problema.....	11
1.5. Justificación del estudio	12
1.6. Hipótesis	12
1.7. Objetivo	13
II: MÉTODO	13
2.1. Diseño de investigación.....	13
2.2. Variables, operacionalización.....	14
2.3. Población y muestra	22
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5. Métodos de análisis de datos	25
2.6. Aspectos éticos	25

III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSIÓN.....	44
V. CONCLUSIONES	49
VI. RECOMENDACIONES	50
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	51
ANEXOS	57

RESUMEN

En la presente investigación se tiene como objetivo determinar la influencia del proceso de importación y la productividad en la empresa DHL EXPRESS PERÚ, puesto que se lleva a cabo como población al total de trabajadores que acuden a diario y como muestra a 32 colaboradores de la empresa. En la investigación se utilizó un método hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel explicativo causal y diseño no experimental transversal. El instrumento de medición que se realizó fue un cuestionario, el cual fue elaborado por 20 preguntas en escala de Likert, posteriormente, se procedió a analizarlo mediante el software estadístico SPSS 25.

Posteriormente el cuestionario fue validada por nuestro asesor principal y dos expertos adicionales en el tema del instrumento, por último con la validación se pudo realizar la encuesta en el distrito de del Callao por los trabajadores de la empresa DHL EXPRESS, consiguiendo un resultado favorable mediante el SPSS 25 un alfa general de Cronbach de 0.951, lo cual representa la confiabilidad, esto quiere decir que la fiabilidad del instrumento y de las preguntas es muy alto y estará adecuado para ser aplicado a la muestra en general.

Palabras claves: Proceso de importación, Productividad, Gestión Logística.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the influence of the import process and productivity in the DHL EXPRESS PERÚ company, since the total number of workers who attend daily is carried out as a population and as shown to 32 employees of the company . The investigation used a hypothetical deductive method with a quantitative approach, of applied type, with a causal explanatory level and non-experimental transversal design. The measurement instrument that was carried out was a questionnaire, which was prepared by 20 questions on the Likert scale, subsequently, it was analyzed using the statistical software SPSS 25.

Subsequently, the questionnaire was validated by our main advisor and two additional experts on the subject of the instrument, finally with the validation the survey was carried out in the district of Callao by the workers of the company DHL EXPRESS, obtaining a favorable result through the SPSS 25 a general Cronbach alpha of 0.951, which represents the reliability, this means that the reliability of the instrument and the questions is very high and will be suitable to be applied to the sample in general.

Keywords: Import process, Productivity, Logistics Management.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El comercio exterior, un valor fundamental a los países, debido a que les brinda muchos beneficios y también hace que nazcan relaciones de intercambio comercial con las principales economías del mundo.

La Organización Mundial del Comercio, es el principal organismo donde su principal función es hacer que se cumplan las normas comerciales entre los países, en los últimos años el Perú ha firmado diferentes acuerdos comerciales, donde 21 acuerdos se encuentran vigentes y hay 4 que no están vigencia aún.

INTERNACIONAL

Según OPPORTIMES, nos habla acerca de la empresa FedEx, donde explica el aumento de ingresos que ha tenido, esto es a consecuencia de la productividad del servicio de envíos diarios que ellos brindan a nivel mundial. Para el 2019, la empresa espera que los ingresos operativos y la mejora del proceso de importación estén impulsados por una gestión eficaz del rendimiento, así como un crecimiento del volumen principalmente de clientes pequeños y medianos. También espera que las ganancias de FedEx Freight se vean impactadas positivamente a medida que continúa aprovechando la nueva tecnología para modernizar sus operaciones y mejorar la productividad para mejorar aún más la experiencia del cliente. Posterior a ello, la empresa FedEx, está teniendo un problema debido a que la relación empresarial que tenía con la popular empresa Amazon llego a su fin, al considerar que dicha empresa de entregas por internet se está convirtiendo en una amenaza y también por consecuencia de la deficiencia en las gestiones operativas (FedEx freight aumenta 12% sus ingresos, 2019, marzo 20).

NACIONAL

Según el Diario Gestión, nos habla de la compañía Smart Global Logistic, especializada en la logística integral para los procesos de importaciones y exportaciones terrestres, aéreas y marítimas, anunció que ya está presente en 50 destinos internacionales. Esta empresa, que inició sus operaciones como una agencia de carga internacional, especialista en exportaciones aéreas de perecibles, amplió sus servicios a la gestión de importaciones y exportaciones marítimas. Para tal efecto, en su primer año de funcionamiento, la productividad fue favorable para la empresa, ya cuenta con otra nueva unidad de negocio

que se encarga del movimiento a nivel nacional incluyendo el servicio courier, para lo cual, en alianza estratégicas, recurre a la infraestructura y capacidad de las más grandes empresas de transportes y almaceneras. Smart Global Logistic participa en diferentes ferias internacionales como, por ejemplo: ExpoAlimentaria en Lima, PMA en USA, Fruit Atraction en Madrid, entre otros. (Mercado Logístico, 2018).

Según INEI: En agosto 2017, los sectores de correo, almacenamiento, transporte y mensajería progresó un 1,6% por la actividad del sector transporte entre otros sectores; detalle INEI. En la modalidad de transporte área incremento un 3,05% para los vuelos nacional e internacional. Los principales destinos de los vuelos nacionales fueron Arequipa, Lima, y Cusco; en lo internacional enfatizaron Buenos Aires, Madrid y Miami.

En la empresa DHL, localizada exactamente en el distrito del Callao donde se realizara la presente investigación, donde la finalidad de este trabajo es comprobar la productividad del desempeño de los trabajadores referente al proceso de importación que están empleando, debido a que se están surgiendo diferentes problemas, principalmente en los procesos que se viene empleando, la empresa por ser líder en el mercado y produciendo una demanda alta en el mundo, cuenta con un exceso de carga que es bueno para la empresa, pero no se está procesando la mercancía de manera correcta, ya que toda mercancía que se procesa tiene que salir a reparto lo más antes posible para minimizar el tiempo de entrega que se emplea al cliente, otro déficit que se está encontrando es la no facturación al cliente de su producto, debido a que no se está insertando en el bulto su liquidación y factura, es ahí cuando se le va hacer la entrega al cliente de su pedido, no se le hace ningún cobro y eso perjudica en la productividad y el proceso que emplea la compañía.

En el Perú, el comercio internacional es una fuente de trabajo que está solventando el beneficio del país, a través de las importaciones y exportaciones, por ello, en el medio de transporte vía aérea, cuenta con dos principales grandes empresas que brindan el servicio postal son DHL EXPRESS y Fedex Freight, estas empresas cuentan con bastante experiencia operando en el Perú prestando su servicio de entrega rápida, almacenamiento, transporte, procesos de importación, entre otros, y también están en más de 200 países a nivel mundial. En cambio, la empresa Smart Global Logistic es una empresa nacional que surgió poco a poco mediante los servicios logísticos que brindaban, donde hoy en día es una empresa muy competitiva, pero no se compara a DHL EXPRESS ya que esta empresa tiene más años de experiencia en el mercado.

Por lo consiguiente, ante las reiteradas dificultades que se está consignando en los trabajadores y la afectación a la empresa, en esta investigación se evalúa la determinación de la atribución del Proceso de Importación en la Productividad de la empresa DHL EXPRESS, de esta manera se buscara dar solución a los diferentes inconvenientes y hacer más efectiva la productividad.

1.2. Trabajos previos

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Xie, L. et al. (2017), artículo científico titulado “The effect of domestic and foreign trade coordination on technological innovation: Complements or substitutes?” Este artículo discute el efecto de la innovación tecnológica de comercio teniendo en cuenta la influencia del comercio interno, en complementariedad o sustituibilidad entre el comercio exterior. Se debe decidir si los recursos deben estar concentrados en uno de los sectores (especialización comercial) o en su lugar asignados igualmente (igualación comercial) entre los dos. En el presente artículo se utilizan cuatro enfoques para probar la robustez de los resultados empíricos. Uno es reemplazar las variables dependientes, la segunda es discretizar las independientes variables, la tercera es tener en cuenta el retraso de la innovación y la cuarta es para cambiar el método de medición del índice Trade1 en la regresión por cuantiles. Los datos de panel de 31 provincias y regiones en China desde 2006 hasta 2015 se utilizaron para estudiar cómo la relación entre comercio nacional y exterior afecta la innovación tecnológica y cómo la especialización comercial y la igualación comercial afectan diferentes tipos de innovación. Los resultados siguen siendo consistentes con el trabajo previo que implica lo no lineal. Relación entre variables de control e innovación. Para una región donde el crecimiento económico es impulsado por el efecto de difusión de la industria principal, la imitación y la innovación incremental son más importante. Luego, se prestaría atención al perfeccionamiento equilibrado del comercio interno y externo. Los recursos deben asignarse al sector más débil y al evitar el exceso de persuasión para la especialización de un sector comercial. La conclusión es el efecto que el comercio tiene sobre la innovación tecnológica, especialmente desde la perspectiva de la interacción entre el comercio nacional y extranjero. El comercio exterior afecta la innovación a partir de la propagación de la tecnología como imitación, competición, enlaces upstream y downstream.

Raya & Nuñez (2015), en su investigación titulada “La productividad, un pilar importante en la ventaja competitiva de las organizaciones: una perspectiva para la gestión de los factores que influyen en la productividad empresarial”. El objetivo es exponer a la fabricación siendo un factor trascendental de la ventaja competitiva en la acción de la empresa. La presente investigación es cuantitativa y de un enfoque descriptivo, la muestra fue fortuita de diez proveedores con métodos productores en línea que están calculando la productividad como un elemento significativo en las decisiones tomadas. Después se empleó una herramienta de recaudación de fundamentos, que fue regido a diez encargados de la producción que de igual forma tienen como una de sus funciones mejorar continuamente y tener un control de la productividad. Los resultados determinados en el informe se detallara a continuación: 4/10 consideran que se tiene que calcular las variables que benefician los resultados para así poder estar al tanto del trabajo de la empresa, 6/10 discuten que la fabricación puede considerarse como una variable y conjuntamente como una manera procedente de los procedimientos fructuosos, 7/10 aconsejan que las instrumentales del movimiento esbelto o industria son trascendentales, acontecimientos de Kaizen, proyecciones de flujo de valor entre otras. 10/10 usaron metodologías para la mejora de la fabricación y al mismo tiempo de la motivación de los aparatos de trabajo cada vez que adquieren la actuación triunfante de sus planes, 10/10 enjuiciaron el habitual calificativo ha sido la falta de rastreo. La presente investigación concluyó: la productividad es una construcción donde es necesario que sea medida a causa de todas las variables que entran en la realización, así podamos asegurar una situación próspera en su proceso de mejora continua.

Guerra, Robladillo y Romani, V. (2019). Impact of productivity on exports: Case of the grape in Peru, 2007-2017. En el presente trabajo sobre la gestión operativa del comercio internacional que se originó en el Perú en diferentes regiones del país; no es algo sorprendente e inusual saber que las exportaciones exactamente el sector agrícola han incrementado constantemente de una forma muy productiva e impresionante, referente a este factor destacado es donde existen oportunidades para poder incursionar en el mercado extranjero, es fundamental y beneficioso para el desarrollo del país. La investigación es “aplicada”, elaborándose un enfoque cuantitativo no experimental, de nivel explicativo; los datos han sido extraídos del mapa del Ministerio de Agricultura y Comercio, fue realizado con un análisis descriptivo, fueron guiados por tablas y gráficos. La conclusión del trabajo realizado es la existencia del impacto de la productividad en las

exportaciones, debido a que continuamente este boom ya está dando frutos en el sector agrícola, por ello se ven grandes cambios y las consecuencias que puede traer es la oportunidad de emerger a un mercado extranjero, de modo que, por cada aumento de productividad en una tonelada por hectárea, las exportaciones aumentarán en toneladas. El impacto de la productividad es significativo y permite obtener una estimación importante de la importancia de la productividad en las exportaciones, tanto en aumento como en disminución, por lo que es un aspecto de vital importancia.

Orellana, A & Proaño, C. (2017), en su artículo científico “GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO APLICADO AL PROCESO DE IMPORTACIÓN”. Se propuso como objetivo diseñar un sistema de gestión del conocimiento aplicado a las gestiones de la importación, por medio de las capacitaciones al personal de la empresa. Con respecto a la muestra será igual a la población, ya que se trata de un grupo muy reducido compuesto por 14 personas. La conclusión del artículo es sobre el procedimiento de encargo del conocimiento en la compañía, lo cual nos demuestra que es uno de los pilares más importantes al momento donde se desarrolla la innovación referente a los procesos organizacionales.

Chaverra, E. (2015). Los procesos de importación en Colombia: Barreras y Retos. Un estudio de caso. Este artículo es el resultado de una recaudación de informaciones donde se busca hallar las barreras presentadas a las pymes en Colombia. Este artículo de investigación pretende asemejar los requerimientos, revelar procedimientos cotejando semblantes que proporcionen averiguación a los administradores de PYMES mediante una publicación establecida que favorezca la contestación a la insuficiencia de reconocer los impedimentos en el proceso de importación. En conclusión, apoyados en las consecuencias de las entrevistas perpetradas a los apoderados en Colombia se puede insinuar que, avalar el creciente de una importación de Alemania hacia Colombia en los perfiles de aluminio, se debe confrontar la labor, idoneidad y práctica en el ámbito de la agencia de aduana con la que se trasladará a cabo el procedimiento de importación. Esto condesciende estar al tanto de los mediadores la incesante ampliación y habilidad en el gobierno de estos conocimientos, ya que una construcción maciza concede estar a la delantera en comunicaciones, investigación y tecnología, desarrollo y así proponer una inmejorable disposición en el servicio.

ANTECEDENTES NACIONALES

Tarrillo, M. (2018). “PROCESO DE IMPORTACIÓN DE TONERS Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SYSTEMS SUPPORT & SERVICES S.A., LA VICTORIA 2017”. El objetivo es: Decretar cómo el procedimiento de importación de toners afecta con la productividad de los trabajadores de la empresa Systems Support & Services. El diseño: No experimental: Transversal, sus variables cualitativas con un enfoque cuantitativo. La población es 120 colaboradores. La muestra fue seleccionada a todos los colaboradores del área de Logística utilizando la técnica de muestreo No probabilístico del tipo por conveniencia, que consta de 60 colaboradores. Los resultados emanados en la investigación, la correlación entre los enseres del Proceso de importación y Productividad es igual a 0.938, lo cual significa que existe una excelente asociación entre las mismas. Por lo tanto, la hipótesis general se cumple y se concluye que “El proceso de importación de toners se relaciona con la productividad de los personales de Systems Support & Service. La conclusión de la investigación fue: De acuerdo con los efectos de la investigación, se determina que: proceso de importación de toners se relaciona de manera productiva en los trabajadores de la empresa Systems Support & Services S.A., ya que a través de dicho proceso se tendrá una alternativa para reponer y abastecer el stock de los consumibles que utiliza para atender el equipamiento que tiene instalado en sus clientes, esto se dará en menor tiempo y a menor costo; tal como se presta atención en las tablas de las derivaciones que la productividad, que importando los tóner como producto terminado, sería de 95,425,200 millones de copias al año, mientras que importando los accesorios para ensamblar los tóner, con una configuración especial para que tenga mayor impresiones, sería de 110,343,500 millones de copias al año y la rentabilidad resultante importando los tóner como producto terminado sería de \$ 572,180.54 al año, mientras que importando los accesorios para ensamblar los tóner, sería de \$ 477,719.06; en ambas opciones, es mucho más conveniente importar los tóner y/o accesorios que comprar a proveedores nacionales.

Aguirre, I. (2018). “ESTABLECER UN PROCESO ESTANDARIZADO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE IMPORTACIONES DE LA EMPRESA EFICIENCIA LABORAL S.A.”, el objetivo general es instaurar un proceso nivelado para perfeccionar las gestiones de la empresa. En la investigación se aplicó una investigación proyectiva.

Se cumplió un diseño no experimental, al mismo tiempo es transversal descriptivo. Se utilizaron la entrevista, encuestas y la observación como técnica para recopilar datos. La muestra está conformada por 41 participantes. Los resultados de la búsqueda arrojaron el 100% de los participantes se hallan totalmente unánime con la insuficiencia de referir con instrucciones documentadas. La presente investigación llegó a la conclusión acerca del reconocimiento de la causa principal que existe en el área de importaciones, donde es la insuficiencia de fases que puedan mejorar el proceso en las gestiones operativas y la falta de un análisis en las actividades que se deben gestionar en las diferentes áreas.

Escudero, E. (2018), en su investigación titulada “MEJORA CONTINUA Y GESTIÓN ADUANERA EN EL AREA DE SECTORISTAS DE LA EMPRESA SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A., CALLAO, 2018”, en la Universidad Cesar Vallejo. Planteo como objetivo comprobar la influencia de mejora continua en la Gestión Aduanera del área de Sectoristas en la empresa SAVAR. El diseño de la investigación es No experimental-Transversal, su enfoque es cuantitativo, el plan empleado fue hipotético-deductivo y el tipo de investigación es aplicada, contando con un nivel de investigación explicativo-causal. La población está resignada por 274 trabajadores de la empresa, siendo su técnica de muestreo la probabilística aleatoria simple. Se efectuó el contraste con la hipótesis, para ello se utilizó la estadística de Pearson, facilitando un resultado de 0.968 y un nivel de significancia de 0.000, por ende, se confirmó la hipótesis. La conclusión del autor indica que queda demostrado la influencia entre mejorar continuamente en las gestiones del área de sectoristas, donde se basa en derivaciones providenciales que se han obtenido, donde se llegó a alcanzar un valor de 0.000 en la significancia.

Yalucachi, L. (2018), en su investigación titulada “Nivel de eficacia del control aduanero como mecanismo obstaculizador y los delitos de contrabando en la Aduana Marítima del Callao – 2018”. Planteo como objetivo determinar en qué medida el nivel de eficacia del control aduanero obstaculiza los delitos de contrabando en la aduana marítima del Callao. El diseño de la investigación es no experimental, su enfoque es cuantitativo y su tipo de estudio es básica. Su población está compuesta por 85 oficiales de aduanas, su técnica fue una encuesta. Se realizó el contraste con la hipótesis, otorgando un resultado de 0.962 y un nivel de significancia de 0.000, por lo tanto, se afirma la hipótesis. El autor concluye con que existe una correlación positiva muy fuerte de 0,962** entre las variables eficacia

del control aduanero y los delitos de contrabando. Este resultado refleja que a mayor nivel de eficacia del control aduanero mayor obstaculización de los delitos de contrabando en la Aduana Marítima del Callao; ello debido a que, al ejercer un mayor control aduanero, basado en acciones anteriores, durante y posteriores al despacho de la mercancía.

Arecochea R. & Fernández L. (2015). “Nivel de eficacia en el control aduanero y su relación con la detección de mercancías de contrabando en la aduana marítima por el grupo operativo aduanero de intervenciones rápidas, durante el periodo 2013”. El objetivo es comprobar la relación entre el nivel de eficacia del control aduanero y la detección de mercancías de contrabando en la aduana marítima por el Grupo Operativo Aduanero de Intervenciones Rápidas (GOAIR). La investigación realizada fue de tipo básica y de nivel correlacional, cuyo enfoque de investigación es cuantitativo. El diseño empleado en la presente investigación es de tipo no experimental transversal-correlacional. La población conformada por 85 Oficiales de Aduanas. La muestra fue probabilística. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados de la investigación, en lo que se refiere al Contraste de la Prueba de la hipótesis General, se obtuvo un coeficiente de 0.873 con un nivel de significancia de 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. La conclusión fue: se decretó que existe correlación significativa entre el nivel de eficacia del control aduanero en el control previo y la detección de mercancías de contrabando; lo que nos indica que se pretende optimizar los perfiles de riesgo, utilizando herramientas informáticas que permitan procesar mejor la información brindada por los operadores de comercio exterior, antes que la mercancía sea sometida a algún régimen aduanero, permitiendo un control eficiente.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Variable independiente: Proceso de importación

Pacheco (2017):

Es un junto de períodos determinados de acuerdo a una manera establecida por la LGA y donde también es controlado por la SUNAT, para que se pueda facilitar y operar los trámites que puedan ser fundamentales para el acceso de mercadería extranjera a nuestro país y ser nacionalizada para su consumo (p.17).

Según Orellana, A. & Proaño, C. (2017):

Es el acceso de mercadería al territorio aduanero para que pueda esta pueda ser consumida, siempre y cuando se realicen los pagos respectivos de los derechos arancelarios y otros gravámenes ajustables, por ejemplo, incrementos y sanciones que hubiesen llegado a generar (p. 16).

Chaverra, E. (2016).

Este procedimiento significa hacer pasar una mercadería de donde tiene un estatus de tercer país a un estatus donde se pueda ocasionar una deuda aduanera a la importación, este proceso también es un poco complicado lo cual requiere de bastante experiencia para que se pueda realizar de manera exitosa (p. 141).

Gómez, A. y Ramírez, Z. (2017).

Es el preámbulo de diferentes mercaderías que arriban del extranjero con destino al territorio nacional que se está realizando la importación, también puede ser la llegada de productos provenientes de una zona franca (p.43).

Según Guarnizo, et al (2018):

Este procedimiento de importación, aplica a las disposiciones legales referidas al **control arancelario** y **fiscalización de las mercancías**, realizando el cumplimiento de las normas administrativas, comerciales, y de los convenios internacionales, todas estas normas son fiscalizadas por un organismo máximo, donde otorga a las **agencias aduaneras** realizar las gestiones operativas del comercio exterior (p. 33).

Se escogió la definición de Guarnizo, porque el párrafo extraído define de manera más exacta la variable del Proceso de importación, mediante tres dimensiones: Control arancelario, Fiscalización de mercancías y Agentes de aduanas, el cual me permitirá diseñar el instrumento de medición.

TEORÍA DE LA VENTAJA ABSOLUTA

Según Palmieri (2019):

Propuso la principal suposición sobre el comercio exterior, ayudando a decir las causas por las que se origina el comercio exterior, si es que se presenta como un fenómeno que ha de considerarse como un factor de beneficio o perjudicial que pueda afectar a la humanidad y se estaría realizando una recomendación política al respecto (p.5).

1.3.2. Variable dependiente: Productividad

Según Ccollana-Salazar (2015):

Se basa en la eficiencia de usar los recursos necesarios, esto se hace para realizar los procesos de forma más rápida y así poder incrementar la productividad minorizando costos y actuando con rapidez. La meta es promover la mayor cantidad de bienes y servicios, donde su nivel de producción se mide en función a los ingresos (p.52).

Según Suarez, R. et. al. (2017):

La productividad a nivel empresarial se encarga de buscar los resultados de los procesos que se emplean, se sabe que siempre hay diferentes métodos de poder realizar las cosas de mejor manera, esto se puede realizar mediante nuevas teorías y métodos, para que se adapten a las actividades económicas (p.62).

Olarte, S. (2019).

Puede ser definida como la dependencia de la manufactura, ya sea servicio o producto, y de los recursos obligatorios para la elaboración de un importe producido, este concepto se puede entender como: originar más con los mismos recursos u ocasionar igual o con carencia de recursos (p.51).

Martínez & Sánchez (2014).

Es factor principal para el crecimiento de la economía de un país, se trata de una combinación de los términos de ser eficiente y efectivo, donde son dos pilares que ayudan frecuentemente a realizar un sinnúmero de objetivos y metas para obtener como consecuencia la estabilidad de una empresa y un país (p.41).

Según Robbins y Judge (2013 - citado por Orquidea, M. 2016) escribió:

La productividad es la consecuencia de las tareas que se llevar a cabo para conseguir los objetivos que tiene la empresa y la **mejora continua**, es por ello, que se analiza cuando una empresa es competitiva cuando logra sus metas transformando sus productos a un costo bajo, para esta definición requiere tanto de **eficacia** como de **eficiencia** (p.45).

Se escogió la definición de los autores Robbins y Judge, porque el párrafo extraído define de manera más exacta la variable de la Productividad, mediante tres dimensiones: Buen clima laboral, Eficacia y Eficiencia, el cual me permitirá diseñar el instrumento de medición.

TEORÍA DE KAIZEN

Gutiérrez (2014):

Consiste en la mejorar continuamente los procesos, elementos y los integrantes de la compañía que intervienen en el producto final, esto se realiza con el propósito de que la empresa obtenga una mayor productividad. Su principal objetivo de esta teoría es la mejor para dar al cliente un mayor valor agregado, mediante sistemas de calidad, tiempos de respuestas y mayores niveles de complacencia.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. General

¿Cómo influye el Proceso de Importación en la Productividad de la empresa DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. – 2019?

1.4.2. Específicos

¿Cómo influye el Control arancelario en la Productividad de la empresa DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. – 2019?

¿Cómo influye la Fiscalización de las mercancías en la Productividad de la empresa DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. – 2019?

¿Cómo influyen los Agentes de aduanas en la Productividad de la empresa DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. – 2019?

1.5. Justificación del estudio

Hernández, et al. (2014). Nos indican sobre toda investigación siempre se debe justificar, según lo expuesto en dicha investigación. Se realiza con la finalidad de poder encontrar un medio para poder hallar una solución al problema (p. 40).

Teórico: La investigación contiene una justificación teórica porque se ha diagnosticado que hay un déficit en las gestiones operativas de la importación que estaría afectando a la empresa, por lo cual se ha hecho este informe para ver si hay una influencia entre el proceso de importación y la productividad.

Metodológico: La ejecución de los objetivos detallados, trazaron una herramienta de comprobación por medio de un interrogatorio para “Proceso de importación”, como para “Productividad”.

Práctico: La intención de la exploración es mejorar las funciones en el proceso de importación, que se le pueda asignar a cada personal, lo cual beneficiara a la empresa a tener una mayor productividad.

Social: La presente investigación cuenta con una justificación social, porque busca generar un aporte relevante a la sociedad, debido a que este informe elaborado tiene como finalidad el ayudar a diferentes empresas a mejorar y guiar sobre algún déficit con la cual puedan contar en su ámbito interno empresarial, también tiene como finalidad el brindar información a jóvenes universitarios que realicen un proyecto que tenga relación con el suyo.

Conveniencia: El trabajo publicará el conocimiento sobre el proceso en las importaciones y la productividad, puesto que hay diferentes entidades dedicadas al rubro del comercio internacional lo cual le puede de servir mucho para incrementar su eficiencia.

1.6. Hipótesis

Hernández et al. (2014), es una manifestación realizada por los investigadores, cuando existe una especulación sobre el resultado de alguna investigación (p. 100).

1.6.1. General

El Proceso de Importación influye significativamente en la Productividad en la empresa DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. – 2019.

1.6.2 Específicas

- El Control arancelario influye significativamente en la Productividad en la empresa DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. – 2019.
- La Fiscalización de mercancías influyen significativamente en la Productividad en la empresa DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. – 2019.
- Los Agentes de aduanas influyen significativamente en la Productividad en la empresa DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. – 2019.

1.7. Objetivo

1.7.1. General

- Determinar la influencia del Proceso de importación en la Productividad en la empresa DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. – 2019.

1.7.2. Específicos

- Determinar la influencia del Control arancelario en la Productividad en la empresa DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. – 2019.
- Determinar la influencia de la Fiscalización de mercancías en la Productividad en la empresa DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. – 2019.
- Determinar la influencia de los Agentes de aduanas en la Productividad en la empresa DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. – 2019.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Se bosquejó un diseño **NO EXPERIMENTAL– TRANSVERSAL**.

NO EXPERIMENTAL: Hernández et al. (2014), se basa en negarse a usar y cambiar sus variables de la investigación, esto se hace con la finalidad de poder analizar cuál es el resultado de las variables que se han expuesto (p. 149).

TRANSVERSAL: Hernández et al. (2014), es recopilar información en un único tiempo y su principal función sería describir las variables de la investigación (p. 151).

2.1.1. Enfoque de investigación

La presente investigación cuenta con un enfoque **CUANTITATIVO**.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), para comprobar la hipótesis solo se tiene que utilizar la recolección de datos, donde se estará basado en estadísticas y medición numérica (p.04).

2.1.2. Método de investigación

La exploración presenta un método **HIPOTÉTICO – DEDUCTIVO**.

Bernal (2016), este método de investigación ayudara a ordenar la indagación y adquirir los objetivos trazados, se basa en tomar desenlaces generales para hechos delimitados (p.60).

2.1.3. Tipo de investigación

La investigación es de tipo **APLICADA**.

Baena, G. (2014): En este tipo de investigación su principal función es el estudio de una problemática, donde se puede dar hechos innovadores, lo cual se pueda confiar en los hechos y se pueda recopilar información que pueda ser necesaria para la suposición (p. 11).

2.1.4. Nivel de investigación

Esta investigación tiene un nivel de investigación **EXPLICATIVO – CAUSAL**.

Bernal (2016): este nivel de exploración como aquel nivel que se establece en la hipótesis y estudia las causas de la relación que pueda existir con las variables (p.115).

2.2. Variables, operacionalización

La actual exploración está resignada por: “Proceso de importación y Productividad”.

2.2.1. Operacionalización de variables

Variable independiente: Proceso de importación

Definición conceptual:

Para Guarnizo, et al (2018):

Este procedimiento de importación, aplica a las disposiciones legales referidas al **control arancelario y fiscalización de las mercancías**, realizando el acatamiento de las normas administrativas, comerciales, de seguridad y de los convenios internacionales, todas estas normas son fiscalizadas por la SUNAT, donde otorga a las **agencias aduaneras** realizar las gestiones operativas del comercio exterior (p. 33).

Dimensión: Control arancelario

Según Arévalo, K. et. al. (2016):

El control arancelario es muy importante en el ámbito de las **negociaciones internacionales** siendo beneficiosas o que puedan perjudicar, hace algunos años la movilización de los componentes de producción y la tendencia de la globalización del sistema económico hace analizar los factores que influyen en las **actividades comerciales** (p.479).

Indicadores

Negociaciones comerciales internacionales

Según Gazol (2016):

“Es un documento donde el Estado o una compañía internacional asumen obligaciones, lo cual va a servir para poder determinar reglas concretas para la asociación en áreas específicas (p.127)”.

Actividades comerciales

Según Díaz, J. (2014):

“Es denominada como la comercialización, lo cual se entiende a la transacción de materiales de bienes y servicios, que va hacer determinada ya sea para su uso o para la venta de productos (p.22)”.

Dimensión: Fiscalización de mercancías

Según Cifuentes, E. et al. (2014):

“Es la revisión de ingreso y salida de mercancías se realiza mediante los controles de inspección, como son: **ordinario y extraordinario** (p.93)”

Indicadores

Control ordinario

Según la Ley General de Aduanas (2018) (Art 1°):

“Son las que corresponde a adaptarse para las gestiones de aduanas de ingreso, salida y destinación aduanera de mercancías (p.3)”.

Control extraordinario:

Según la Ley General de Aduanas (2018) (Art 1°):

“Son aquellas que la entidad de aduanas puede colocar de forma extra a las ordinarias, para comprobar que se cumplan las obligaciones y las prevenciones de infracciones aduaneras (p.3)”.

Dimensión: Agentes de aduanas

Según Moran y Ferrer (2015):

“Es una persona jurídica licenciadas por la SUNAT, donde su papel principal es la **gestión y asesoramiento** en las operaciones de comercio exterior” (p.137).

Indicadores

Gestión

Según Valentim, M. (2017):

Cuando se inician las operaciones de la comercialización, referente a las importaciones y exportaciones, los operadores de comercio se ven rodeados en una serie de regulaciones y obligaciones derivadas de normas consignadas por diversas entidades (p.1).

Asesoramiento

Según Montanero, M. (2016):

Las funciones de asesoramiento se realizan a través del CAUCE (Centro de Asesoramiento Unificado del Comercio Exterior), sobre las inversiones y orientación del

comercio, ofrece servicios personalizados desde el comienzo de la fase hasta el término del asunto (p.526).

Variable dependiente: Productividad

Robbins y Judge (2013 - citado por Orquidea, M. 2016) escribió:

La productividad es la consecuencia de las tareas que se llevar a cabo para conseguir los objetivos que tiene la empresa y la **mejora continua**, es por ello, que se analiza cuando una empresa es competitiva cuando logra sus metas transformando sus productos a un costo bajo, para esta definición requiere tanto de **eficacia** como de **eficiencia** (p.45).

Dimensión: Mejora continúa

Según Del Solar, P. & Del Rio, M. (2015):

“Es una gestión de mejora que busca mejorar y aumentar la característica de un producto y servicio, donde se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones (p. 9)”.

Indicadores

Calidad de producto

Según Morales, J. (2017):

Es un conjunto de características fundamentales con las que cuenta todo producto o servicio que van a contribuir en las necesidades que tiene el cliente, y por ende es el factor que garantiza la satisfacción y hace que se diferencia la marca a comparación del resto de la competencia (p.43).

Calidad de servicio

Según Zeithaml y Bitner (2002 - citado por Prieto et. al. 2016):

Es un compuesto de diferentes elementos o características de calidad, que son evaluados por los clientes conforme al servicio que se le ha brindado, es por ello que se debe tener muy en cuenta las referencias de los clientes para saber si se encuentra conforme o no con el servicio ofrecido (p.109).

Dimensión: Eficiencia

Según Calvo, J. et. al. (2018):

“Se trata de la cantidad de recursos utilizados para que se pueda alcanzar las metas que tiene una organización, produciendo al máximo sus resultados con el mínimo **recurso** y **tiempo** (p.102)”.

Indicadores

Recurso

Según Loria, L. (2017):

“Los productores utilizan diferentes recursos para la fabricación de bienes y proveer servicios (p.5)”.

Tiempo

Según Sánchez, M. et. al. (2017):

“Es la jornada de trabajo u horas de trabajo que los integrantes producen en una organización (p.165)”.

Dimensión: Eficacia

Según Gil (2011 - citado por Calvo, J. et. al. 2018):

“Es el acatamiento de los **objetivos** y la **visión** que tiene una organización, para así poder evaluar las perspectivas de los consumidores respecto al servicio que se está brindando (p.104)”.

Indicadores

Objetivos

Para Robledo y Ríos (2014):

“Es el conjunto de resultados y/o situaciones que una compañía establece para poder alcanzarlos o lograrlos en un tiempo determinado, esto se realiza con los recursos con las que puede plantear para poder cumplirlos (p.38)”.

Visión

Según Robledo y Ríos (2014):

Es la imagen que toda empresa emplea a un futuro, lo cual permite visualizar a donde se quiere llegar para el bien de la empresa (p.36).

2.2.2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: Variable independiente: Proceso de importación

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
VARIABLE INDEPENDIENTE: Proceso de importación	Este procedimiento de importación, aplica a las disposiciones legales referidas al CONTROL ARANCELARIO y FISCALIZACIÓN DE LAS MERCANCÍAS , realizando el cumplimiento de las normas administrativas, comerciales, de seguridad y de los convenios internacionales, todas estas normas son fiscalizadas por la SUNAT, donde permite a los AGENTES DE ADUANAS realizar las gestiones operativas del comercio exterior. Guarnizo, et al. (2018, p. 33).	La variable independiente “ PROCESO DE IMPORTACIÓN ”, se mide a través de un cuestionario donde contiene ítems, donde se tiene en cuenta los indicadores para la relación de ello.	CONTROL ARANCELARIO	NEGOCIACIONES COMERCIALES	Para Hernández, Fernández y Baptista (2014). Ordinal Esta sucesión tiene un mandato de mayor a menor indicando en ella (p.215). Intervalos Los niveles de formas no son intervalos, pero unos intelectuales lo aplican porque se acercan a ese nivel y se tratan como tal (p. 216).
				ACTIVIDADES COMERCIALES	
			FISCALIZACIÓN DE MERCANCIAS	CONTROL ORDINARIO	
				CONTROL EXTRAORDINARIO	
			AGENTES DE ADUANAS	GESTIÓN	
				ASESORAMIENTO	

Variable independiente: Productividad

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
VARIABLE DEPENDIENTE: Productividad	La productividad es la consecuencia de las tareas que se llevan a cabo para conseguir los objetivos que tiene la empresa y la MEJORA CONTINUA , es por ello, que se analiza cuando una empresa es competitiva cuando logra sus metas transformando sus productos a un costo bajo, para esta definición requiere tanto de EFICACIA como de EFICIENCIA . Robbins y Judge (2013), citado por Orquidea, M. (2016) (p.45).	La variable dependiente “PRODUCTIVIDAD”, se mide a través de un cuestionario que contiene ítems, donde se tiene en cuenta los indicadores para la relación de ello.	MEJORA CONTINUA	CALIDAD DE PRODUCTO	Según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Ordinal Esta sucesión tiene un mandato de mayor a menor indicando en ella (p. 215). Intervalos Los niveles de formas no son intervalos, pero unos intelectuales lo aplican porque se acercan a ese nivel y se tratan como tal (p.216).
				CALIDAD DE SERVICIO	
			EFICACIA	OBJETIVOS	
				VISIÓN	
			EFICIENCIA	RECURSOS	
				TIEMPO	

2.3. Población y muestra:

2.3.1 Población:

Bernal (2016), es una colección de personajes que poseen características en común (p. 161). En este sentido el objeto de estudio, la población está establecida para 55 trabajadores de la empresa DHL EXPRESS, que acuden a diario para realizar sus labores ubicadas en el Callao.

2.3.2. Unidades de muestreo:

La población optó por 35 elementos o unidades de muestreo que congregaban innegables rasgos aptos para la indagación. Según Baptista P. (2014), es un instrumento principal de la investigación científica, que busca decretar que parte de una situación en estudio debería ser examinada para realizar conclusiones de la población (p.175).

2.3.3 Muestra:

El tipo de muestra fue **PROBABILÍSTICO ALEATORIO SIMPLE**.

Hernández et al. (2014), es la descripción donde cada sujeto cuenta con una posibilidad de que pueda estar seleccionado para el estudio (p. 175).

Para determinar la muestra se manipuló la siguiente formula:

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

Por lo tanto:

	Nivel de confiabilidad	95 %
N=	Total unidades de muestreo	35
Z ²	Valor de distribución	1.96
p=	Proporción de aceptación	50 %
q=	Porcentaje de no aceptación	50 %
d=	Margen de error	5 %

$$n = \frac{(35)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(35 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 32$$

La fórmula efectuada facilitó la totalidad de muestra para el trabajo de investigación, donde constó por 32 trabajadores de la parte operativa en el proceso de importación en DHL Express.

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

2.4.1. Técnica de recolección de datos:

La técnica propuesta en la exploración fue una **ENCUESTA**. Para Mostaza, M. (2017), la encuesta es un modo donde se manipula procesos estandarizados de investigación, donde se recopila e indaga diversos datos de una muestra (p.82).

2.4.2. Instrumento de recolección de datos:

La herramienta de recaudo de indagación situado fue un **CUESTIONARIO**. Para Bernal (2016), es el formato de herramienta diseñada para la obtención de datos de una parte de la población de un estudio (p.250).

La herramienta de la investigación está establecida con 20 preguntas; donde las primeras 10 van destinadas para la variable: “Proceso de importación” y los 10 restantes son para la variable: “Productividad”, el interrogatorio estuvo regido al área de importación de DHL EXPREES PERÚ S.A.C.

2.4.3. Validez:

Hernández et al. (2014), este método es determinada mediante un instrumento de la variable que se está calculando (p. 200).

La herramienta utilizada en el estudio fue sujeta a criterio de expertos, de acuerdo a la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo - Filial Callao, los cuales fueron:

- Dr. León Espinoza Lessner
- Mag. Otarola Chávez Maribel Juliana
- Mag. Andrades Sosa José Ignacio

2.4.4. Confiabilidad:

Bernal (2016), nos dice que es un elemento que refleja la información lograda por diferentes personas durante la encuesta (p.247).

Coficiente	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

La confiabilidad del cuestionario fue realizada con el Alfa de Cronbach pudiendo ingresar los resultados obtenidos, realizado a la muestra piloto, donde recae a 32 colaboradores que laboran en DHL EXPRESS; siendo veinte interrogatorios.

TABLA N° 1: Estadístico de fiabilidad de la variable Independiente: Proceso de importación

Estadísticas de fiabilidad	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,908	10

De acuerdo a la figura, el estadístico de fiabilidad de la variable Independiente “Proceso de importación” revela una proporción muy alto, facilitando un valor de 0.908. Consecuentemente, el porcentaje se considera muy alto.

TABLA N° 2: Estadístico de fiabilidad de la variable dependiente: Productividad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	10

Respecto a la figura, el estadístico de fiabilidad de la variable dependiente “Productividad” demuestra un porcentaje muy alto, proveyendo un valor de 0,920. Consecuentemente, el porcentaje es muy alto.

TABLA N° 3: Estadístico de fiabilidad de la Variable Independiente y de la Variable Dependiente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	20

Conforme a la figura, el estadístico de fiabilidad de ambas variables enseña un porcentaje muy alto, facilitando un valor de 0.951. Consiguientemente, el porcentaje es alto.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para desarrollar esta exploración, se manejó el sistema SPSS 25. Donde también usaron el A. de Cronbach para deducir la confianza del instrumento y reflexión de técnicos.

2.6. Aspectos éticos

Toda averiguación recopilada en el desarrollo de la investigación es original y de elaboración propia, teniendo en cuenta los principios éticos con fin de venerar la fiabilidad de los resultados, sobre todo la participación intelectual de diferentes autores con fuentes correspondientes a ello, y sobre los encuestados la cual no se hizo ningún otro uso con los datos adquiridos.

III. RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

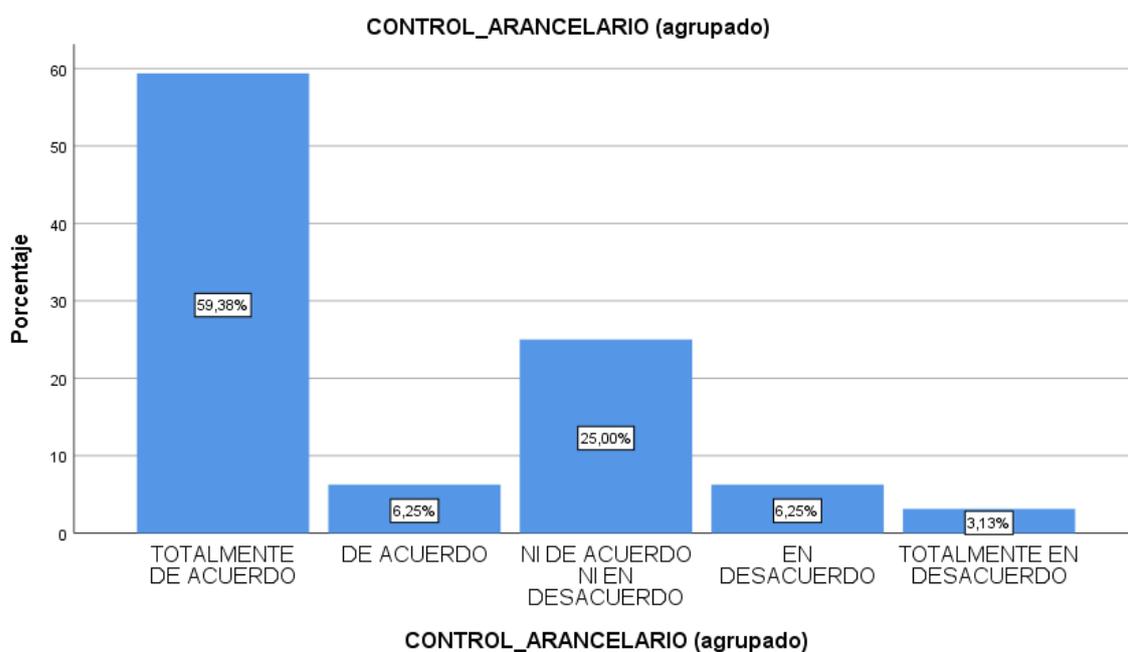
3.1.1. Resultado de dimensiones:

VARIABLE INDEPENDIENTE: Proceso de Importación

TABLA N° 4: DIMENSIÓN 1 “Control arancelario”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	19	59,4	59,4	59,4
	DE ACUERDO	2	6,3	6,3	65,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	25,0	25,0	90,6
	EN DESACUERDO	2	6,3	6,3	96,9
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



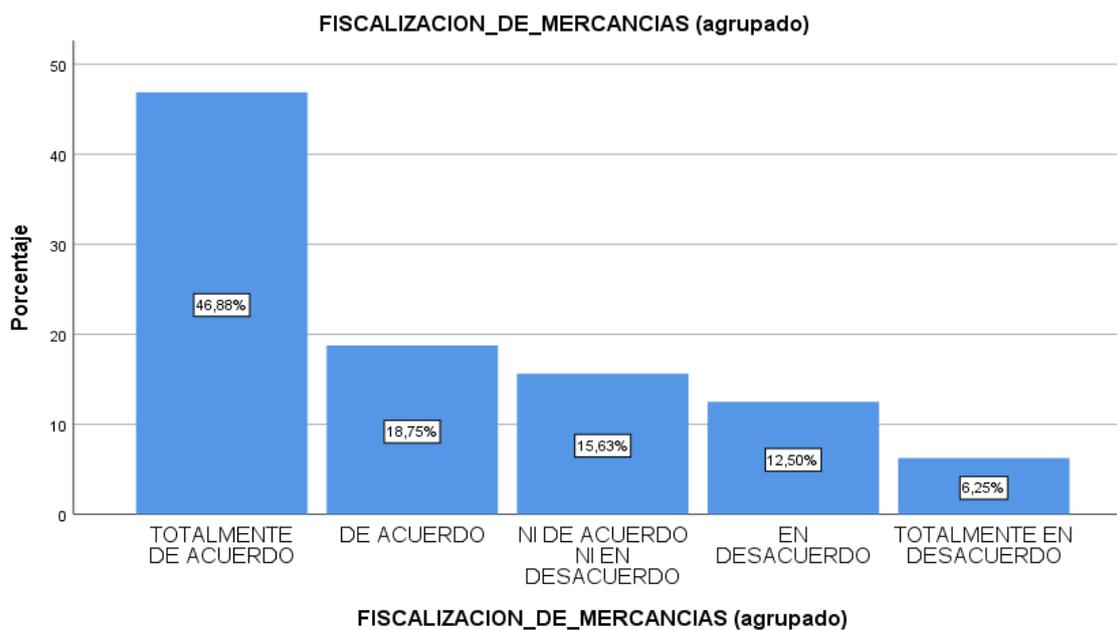
INTERPRETACIÓN:

Conforme a las derivaciones, se visualiza 59,4 % de la muestra, compuesto por el personal, respondieron que están totalmente de acuerdo acerca del proceso del control arancelario, mientras que el 3,13% confesaron que están totalmente en desacuerdo en la gestión del control arancelario en las operaciones.

TABLA N° 5: DIMENSIÓN 2 “Fiscalización de mercancías”

FISCALIZACION_DE_MERCANCIAS (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	15	46,9	46,9	46,9
	DE ACUERDO	6	18,8	18,8	65,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	15,6	15,6	81,3
	EN DESACUERDO	4	12,5	12,5	93,8
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



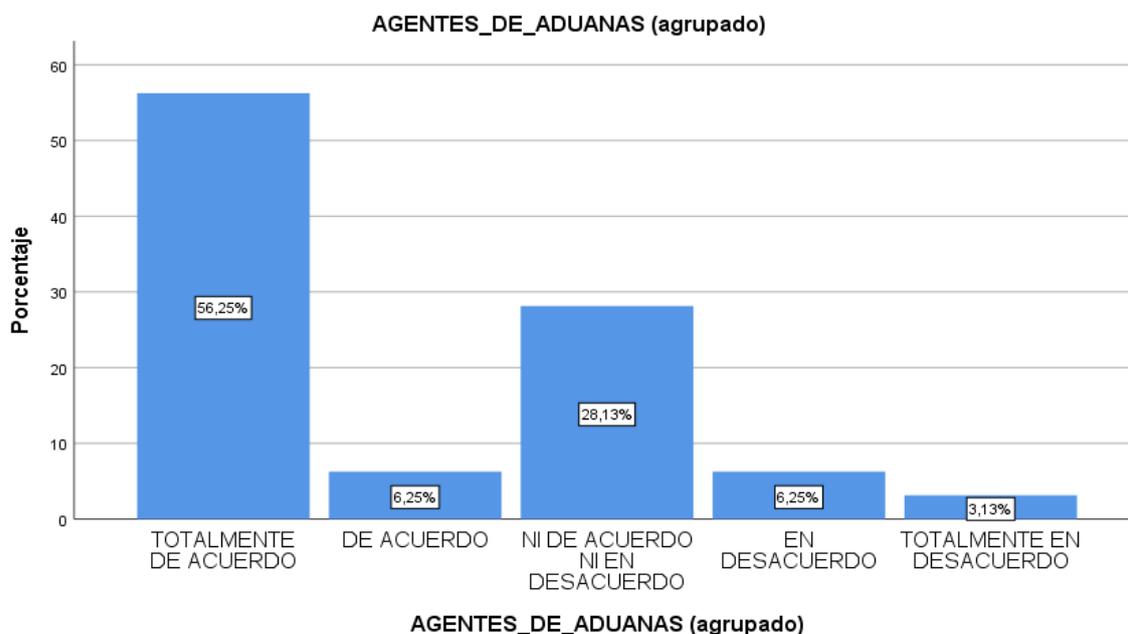
INTERPRETACIÓN:

Respecto a los efectos, visualizamos 46,88 % de la muestra, compuesto por el personal, registraron que están totalmente de acuerdo con fiscalizar mercancías, mientras que el 6,25% reconocieron que están totalmente en desacuerdo con el procedimiento de fiscalizar las mercancías.

TABLA N° 6: DIMENSIÓN 3 “Agentes de aduanas”

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	18	56,3	56,3	56,3
	DE ACUERDO	2	6,3	6,3	62,5
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	28,1	28,1	90,6
	EN DESACUERDO	2	6,3	6,3	96,9
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



INTERPRETACIÓN:

Conforme a los efectos, visualizamos 56,25 % de la muestra, accedido por los participantes, alegaron que están de acuerdo con el funcionamiento de la agencia de aduanas, mientras que el 3,13% reconocieron que están totalmente en desacuerdo con el proceso que realiza los integrantes de la agencia de aduanas de la empresa.

Interpretación de la variable independiente: “Proceso de Importación”

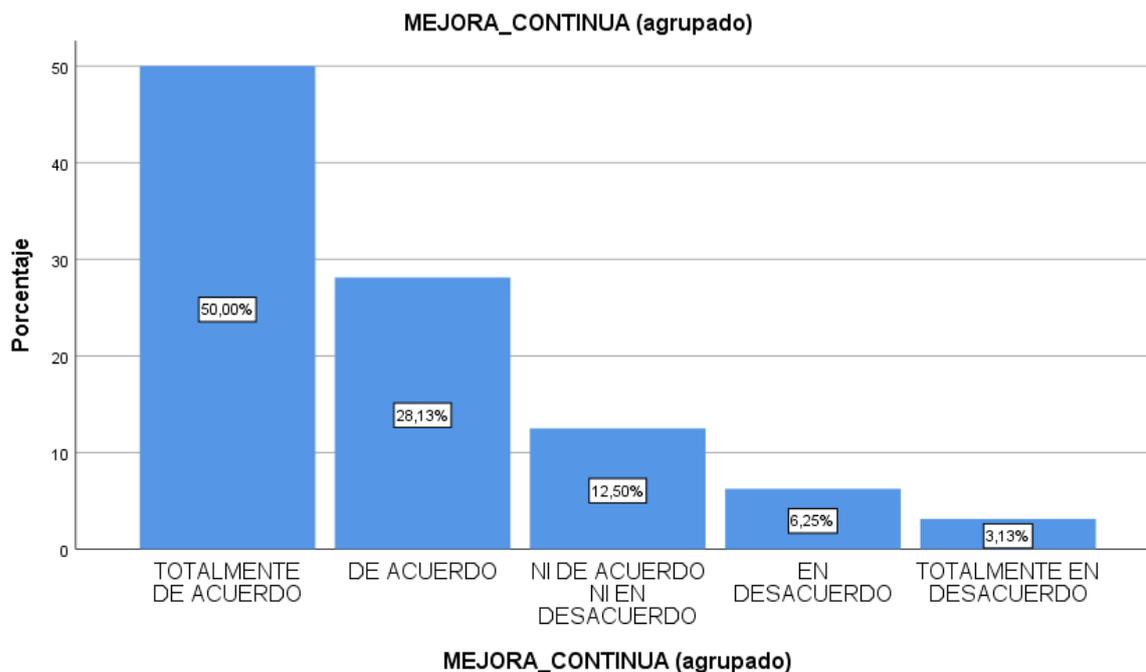
La gravedad de la estadística descriptiva de la variable independiente “Proceso de importación”, compensa secuelas un valor mayor de aprobación referente a las extensiones expresadas en la pesquisa.

VARIABLE DEPENDIENTE: Productividad

TABLA N° 7: DIMENSIÓN 4 Mejora continúa

		MEJORA_CONTINUA (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	16	50,0	50,0	50,0
	DE ACUERDO	9	28,1	28,1	78,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	12,5	12,5	90,6
	EN DESACUERDO	2	6,3	6,3	96,9
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



INTERPRETACIÓN:

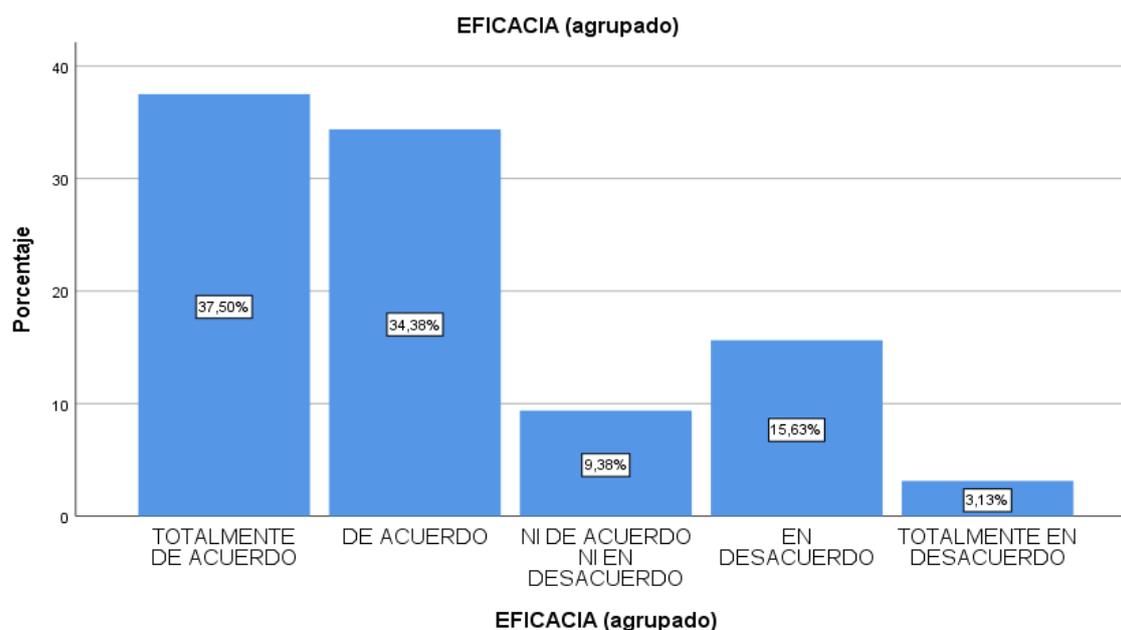
Acorde a los efectos, concebimos 50,00 % de la muestra, accedido por los participantes, manifestaron que están totalmente de acuerdo con el mejoramiento de los procesos, mientras que el 3,13% respondieron que están totalmente en desacuerdo con las herramientas que se quieren establecer para mejorar los procedimientos.

TABLA N° 8: DIMENSIÓN 5: Eficacia

EFICACIA (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	12	37,5	37,5	37,5
	DE ACUERDO	11	34,4	34,4	71,9
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	3	9,4	9,4	81,3
	EN DESACUERDO	5	15,6	15,6	96,9
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



INTERPRETACIÓN:

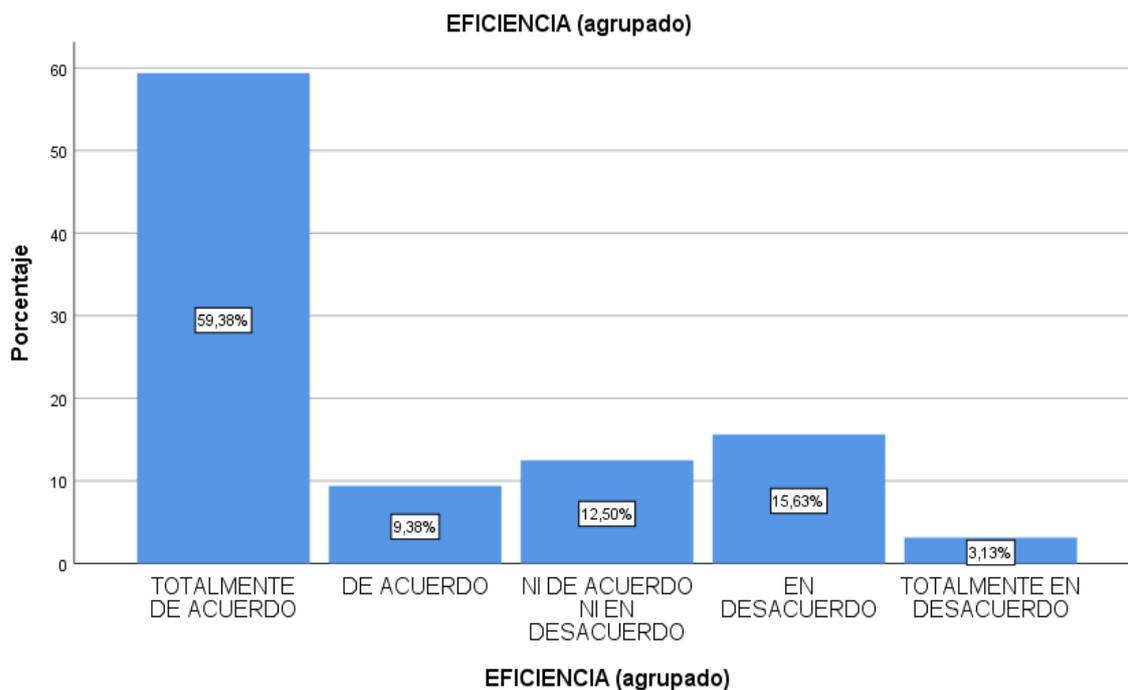
Conforme a las derivaciones, indico 37,50 % de la muestra, accedido por los trabajadores, confesaron que están totalmente de acuerdo con la eficacia de la empresa, mientras que el 3,13% alegaron que están totalmente en desacuerdo con la estimación que realiza la compañía a los trabajadores no es muy eficaz.

TABLA N° 9: DIMENSIÓN 6 Eficiencia

EFICIENCIA (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	19	59,4	59,4	59,4
	DE ACUERDO	3	9,4	9,4	68,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	12,5	12,5	81,3
	EN DESACUERDO	5	15,6	15,6	96,9
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



INTERPRETACIÓN:

Según las consecuencias, se verifica 59,38 % de la muestra, sufrido por los colaboradores, confesaron que están totalmente de acuerdo con la eficiencia del personal, mientras que el 3,13% reconocieron que están totalmente en desacuerdo con la poca eficiencia de establecer nuevas infraestructuras que ayudaran a mejorar el servicio.

Interpretación de la variable dependiente: “Productividad”

El seguimiento del estado representativo de la variable “Productividad”, poseen secuelas con un nivel valioso de conformidad referente a las superficies expuestas en la búsqueda.

3.2.CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS:

La contrastación de hipótesis se llevó a cabo por medio la regresión lineal, a través de la estadística inferencial de Pearson, el coeficiente de determinación (R^2) o resumen del modelo, prueba de Anova y la tabla de coeficientes.

Hernández et al. (2014), enuncia coeficiente de correlación de Pearson es un repertorio que se encarga de tantear el grado de variación entre las diferentes variables que están relacionadas linealmente y que se comprueba por evaluaciones de una sobre otra (p. 304).

Igualmente, Hernández et al. (2014), marca que la regresión lineal esta encargada de describir cómo es la relación entre las variables, de tal forma que con esta determinación se pueden hacer predicciones sobre los valores de cada una de las variables. Se halla emparentado al estadístico r de Pearson (p. 307).

Todavía, Bernal (2016), exterioriza que el coeficiente de determinación es el cuadrado del coeficiente de correlación, el cual simboliza el nivel de diferenciación entre una variable con otra (p.219).

Referente a la prueba de Anova, Hernández et al. (2014), revelan que es la estadística correcta para el estudio de colecciones aplazados entre sí en reseña a sus medidas y varianzas, en que se destina la prueba “ t ” para su pertinente análisis (p.314).

TABLA N° 10: Coeficiente de correlación de variables de Pearson

Coeficiente	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 hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

La ejecución de correlación de variables de estudio, planearon las sucesivas hipótesis:

H_i: El Proceso de Importación influye significativamente en la Productividad de la empresa DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. - 2019.

H₀: El Proceso de Importación no influye significativamente en la Productividad de la empresa DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. - 2019.

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° 11: Correlación de Pearson de la hipótesis general

		Correlaciones	
		PROCESO_DE_IMPORTACION (agrupado)	PRODUCTIVIDAD (agrupado)
PROCESO_DE_IMPORTACION (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,912**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
PRODUCTIVIDAD (agrupado)	Correlación de Pearson	,912**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

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

INTERPRETACIÓN:

Mediante el esquema, se manifiesta que la similitud entre “Proceso de Importación” y “Productividad” suministró una consecuencia de 0,912, en efecto exhibe una correlación positiva muy fuerte.

TABLA N° 12: Resumen de modelo según la variable independiente “Proceso de Importación” y la variable dependiente “Productividad”

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,912 ^a	,833	,827	,490

a. Predictores: (Constante), PRODUCTIVIDAD (agrupado)

INTERPRETACIÓN:

Según el gráfico, hace referencia que el valor de R es de 0,912, simboliza un 91,2% el proceso de importación agranda en la productividad. Además, el coeficiente de determinación R^2 concreto es de 0,827, lo que decreta un 82,7% de la productividad en la empresa DHL EXPRESS.

TABLA N° 13: Prueba de ANOVA según la variable independiente “Proceso de Importación” y la variable dependiente “Productividad”

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	35,776	1	35,776	149,226	,000 ^b
Residuo	7,192	30	,240		
Total	42,969	31			

a. Variable dependiente: PROCESO_DE_IMPORTACION (agrupado)

b. Predictores: (Constante), PRODUCTIVIDAD (agrupado)

INTERPRETACIÓN:

Respecto al gráfico, adquiere un nivel de significancia de 0.000, menor a lo estimado de 0.05, así se niega la hipótesis nula y se admite la hipótesis de investigación, exponiendo que sí existe relación lineal entre el proceso de importación y la productividad en DHL EXPRESS.

TABLA N° 14: Tabla de coeficientes según la variable independiente “Proceso de Importación” y la variable dependiente “Productividad”

Coeficientes ^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	,222	,319		,698	,491
PRODUCTIVIDAD (agrupado)	,915	,075	,912	12,216	,000

a. Variable dependiente: PROCESO_DE_IMPORTACION (agrupado)

INTERPRETACIÓN:

Conforme al gráfico, obtiene un nivel crítico (Sig.) del estadístico t del coeficiente de regresión ($T=12,216: 0.000 < 0.05$), derivando que se testifica la hipótesis de investigación y el 91,5 % es el porcentaje de dominio por parte del proceso de importación y la productividad en DHL EXPRESS.

3.3.2. Hipótesis específica 1:

Hi: El Control arancelario influye significativamente en la Productividad de la empresa DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. – 2019.

H0: El Control arancelario no influye significativamente en la Productividad de la empresa DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. – 2019.

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° 15: Correlación de Pearson de la hipótesis específica 1.

		PRODUCTIVIDAD D (agrupado)	CONTROL_ARA NCELARIO (agrupado)
PRODUCTIVIDAD (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,850**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
CONTROL_ARANCELARIO (agrupado)	Correlación de Pearson	,850**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

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

INTERPRETACIÓN:

Conforme al recuadro, se revela que la reciprocidad entre control arancelario y la productividad suministró un resultado de 0,850, lo cual destella una correlación positiva muy fuerte.

TABLA N° 16: Resumen de modelo según la dimensión “Control arancelario” y la variable dependiente “Productividad”

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,850 ^a	,722	,713	,629

a. Predictores: (Constante), CONTROL_ARANCELARIO (agrupado)

INTERPRETACIÓN:

Según lo detallado en el resumen del modelo, mostrando que el valor de R es de 0.850, representa un 85.0% el control arancelario desarrolla la productividad. También, el coeficiente de determinación R^2 preciso es 0.713, lo que valer por un 71.3% de la Productividad en la empresa DHL EXPRESS.

TABLA N° 17: Prueba de ANOVA según la dimensión “Control arancelario” y la variable dependiente “Productividad”

		ANOVA ^a				
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	30,837	1	30,837	77,856	,000 ^b
	Residuo	11,882	30	,396		
	Total	42,719	31			

a. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD (agrupado)

b. Predictores: (Constante), CONTROL_ARANCELARIO (agrupado)

INTERPRETACIÓN:

Según el grafico, el ANOVA, consiguiendo un nivel de significancia de 0.000, mínimo a lo considerado de 0.05, así se rechaza la H₀ y aceptan la H_i, señalando que sí existe relación lineal entre el control arancelario y la productividad en DHL EXPRESS PERÚ SAC.

TABLA N° 18: Tabla de coeficientes según la dimensión “Control arancelario” y la variable dependiente “Productividad”

		Coeficientes ^a				
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	,621	,409		1,517	,140
	CONTROL_ARANCELARIO (agrupado)	,842	,095	,850	8,824	,000

a. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD (agrupado)

INTERPRETACIÓN:

Según el recuadro, logró alcanzar un nivel crítico (Sig.) del estadístico t del coeficiente de regresión (T= 8,824: 0.000 < 0.05), concluyendo que se aprueba la hipótesis de investigación y el 84.2% es el porcentaje de dominio por parte del Control arancelario en la Productividad en DHL EXPRESS.

3.3.3. Hipótesis específica 2:

Hi: La Fiscalización de mercancías influye significativamente en la Productividad de la empresa DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. - 2019.

H0: La Fiscalización de mercancías no influye significativamente en la Productividad de la empresa DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. - 2019.

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° 19: Correlación de Pearson de la hipótesis específica 2.

		PRODUCTIVIDAD AD (agrupado)	FISCALIZACION DE_MERCA NCIAS (agrupado)
PRODUCTIVIDAD (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,824**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
FISCALIZACION_DE_MER CANCIA (agrupado)	Correlación de Pearson	,824**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

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

INTERPRETACIÓN:

Acorde al diagrama, ostenta que hay similitud entre la fiscalización de mercancías y la productividad facilitó un resultado de 0,824, lo cual irradia una correlación positiva muy fuerte.

TABLA N° 20: Resumen de modelo según la dimensión “Fiscalización de mercancías” y la variable dependiente “Productividad”

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,824 ^a	,678	,668	,677

a. Predictores: (Constante), FISCALIZACION_DE_MERCANCIAS (agrupado)

INTERPRETACIÓN:

Según lo detallado, exteriorizando que el valor de R es de 0.824, lo que figura que en un 82.4% la fiscalización de mercancías desarrolla la productividad. Además, el coeficiente de determinación R^2 concreto es de 0.668, lo que valer por 67.7% de la Productividad en la empresa DHL EXPRESS.

TABLA N° 21: Prueba de ANOVA según la dimensión “Fiscalización de mercancías” y la variable dependiente “Productividad”

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	28,979	1	28,979	63,276	,000 ^b
	Residuo	13,739	30	,458		
	Total	42,719	31			

a. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD (agrupado)

b. Predictores: (Constante), FISCALIZACION_DE_MERCANCIAS (agrupado)

INTERPRETACIÓN:

Según el grafico, el ANOVA, se consiguió un nivel de significancia de 0.000, mínima a lo considerado de 0.05, de tal forma se contradice la H_0 y se accede la H_1 , explicando que sí existe relación lineal entre la fiscalización de mercancías y la Productividad en DHL EXPRESS.

TABLA N° 22: Tabla de coeficientes según la dimensión “Fiscalización de mercancías” y la variable dependiente “Productividad”

		Coeficientes^a				
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	1,242	,378		3,286	,003
	FISCALIZACION_DE_MERC	,736	,093	,824	7,955	,000
	ANCIAS (agrupado)					

a. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD (agrupado)

INTERPRETACIÓN:

Según la tabla de coeficientes, se adquirió un nivel crítico (Sig.) del estadístico t del coeficiente de regresión ($T= 7,955$; $0.000 < 0.05$), razonando que se aprueba la hipótesis de investigación y el 73.6% es el porcentaje de influencia por parte de la fiscalización de mercancías en la Productividad en DHL EXPRESS.

3.3.4. Hipótesis específica 3:

Hi: Los agentes de aduanas influyen significativamente en la Productividad de la empresa DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. - 2019.

H0: Los agentes de aduanas no influyen significativamente en la Productividad de la empresa DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. - 2019.

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° 23: Correlación de Pearson de la hipótesis específica 3.

		PRODUCTIVIDAD AD (agrupado)	AGENTES_DE_ ADUANAS (agrupado)
PRODUCTIVIDAD (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,827**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
AGENTES_DE_ADUANAS (agrupado)	Correlación de Pearson	,827**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

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

INTERPRETACIÓN:

Acorde al diagrama, exterioriza la reciprocidad entre los agentes de aduanas y la productividad proveyó un porcentaje de 0,827, destella una correlación positiva considerable.

TABLA N° 24: Resumen de modelo según la dimensión “Agentes de aduanas” y la variable dependiente “Productividad”

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,827 ^a	,684	,674	,671

a. Predictores: (Constante), AGENTES_DE_ADUANAS (agrupado)

INTERPRETACIÓN:

Según lo detallado en el resumen, indicando que el valor de R es de 0.827, lo que encarna que en un 82.7% la agencia de aduanas aumenta la productividad. Igualmente, el coeficiente de determinación R^2 ajustado es de 0.674, semeja un 67.4% de la Productividad en DHL EXPRESS.

TABLA N° 25: Prueba de ANOVA según la dimensión “Agentes de aduanas” y la variable dependiente “Productividad”

		ANOVA ^a				
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	29,232	1	29,232	65,021	,000 ^b
	Residuo	13,487	30	,450		
	Total	42,719	31			

a. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD (agrupado)

b. Predictores: (Constante), AGENTES_DE_ADUANAS (agrupado)

INTERPRETACIÓN:

Según el grafico, el ANOVA, adquiriendo un nivel de significancia de 0.000, mínima a lo estimado de 0.05, de tal forma se resiste la H0 y se admite la Hi, explicando que sí existe relación lineal con los Agentes de aduanas y la Productividad en DHL EXPRESS.

TABLA N° 26: Tabla de coeficientes según la dimensión “Agentes de aduanas” y la variable dependiente “Productividad”

		Coeficientes ^a				
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	,778	,428		1,817	,079
	AGENTES_DE_ADUANAS (agrupado)	,816	,101	,827	8,064	,000

a. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD (agrupado)

INTERPRETACIÓN:

Según lo expuesto, se logró un nivel crítico (Sig.) del estadístico t del coeficiente de regresión (T= 8,064: 0.000 < 0.05), derivando que se afirma la hipótesis de investigación y el 81.6% es el porcentaje de influencia por parte de los Agentes de aduanas en la Productividad de DHL EXPRESS.

IV. DISCUSIÓN

Referente a los porcentajes logrados, se manifiesta:

IV.1. Discusión – hipótesis general:

Se planteó el objetivo: determinar la atribución del Proceso de importación en la Productividad en DHL Express Perú S.A.C. – 2019”. Se utilizó la estadística inferencial de Pearson, proveyendo como consecuencia la presencia de correlación positiva muy fuerte de 91.2% entre las variables de estudio y un nivel de significancia de 0.000, por lo tanto, se contradice la hipótesis nula y se admite la hipótesis de la investigación, lo que nos revela que si existe relación. De igual manera, la tabla de coeficientes reveló que el proceso de importación influye un 91.5% en la productividad en DHL Express Perú S.A.C. – 2019.

De acuerdo con la investigación realizada por Tarrillo, M. (2018). “PROCESO DE IMPORTACIÓN DE TONERS Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SYSTEMS SUPPORT & SERVICES S.A., LA VICTORIA 2017”. Según los efectos conseguidos por la estadística inferencial de Pearson que otorgaron un resultado 0.938 y un nivel de significancia 0.000. Se observa, que existe una correlación entre uno y otras investigaciones dados las secuelas estadísticas mencionados. En conclusión, de la investigación es que se determina que el proceso de importación de toners se relaciona de manera productiva en los trabajadores de la empresa Systems Support & Services S.A., ya que a través de dicho proceso se tendrá una alternativa para reponer y abastecer el stock de los consumibles que utiliza para atender el equipamiento que tiene instalado en sus clientes, esto se dará en menor tiempo y a menor costo. Se contrastó con este trabajo ya que se obtuvieron resultados estadísticos similares según el coeficiente de Pearson aplicado en ambas investigaciones, debido a que se está hablando de dos variables lo cual su única finalidad es proporcionar un buen servicio al cliente.

Asimismo, en la definición de Pacheco (2017), manifiesta que los procesos de importación facilitan y operan los trámites que puedan ser fundamentales para el acceso de la productividad de la mercadería extranjera a nuestro país (p.17).

Mediante la investigación y con los resultados obtenidos, el aporte que se establecerá es acerca del procedimiento de importación, la importancia para el ingreso de toda mercancía a territorio nacional, este factor clave también beneficia la productividad de las empresas y agilizan la distribución de mercadería a sus clientes.

IV.2. Discusión – hipótesis específica 1:

Se formuló como objetivo, determinar la influencia del control arancelario en productividad en la empresa DHL Express Perú S.A.C. – 2019”. Se hizo uso de la estadística inferencial de Pearson, suministrando como derivación la existencia de correlación positiva considerable de 85% entre la dimensión Control arancelario y Productividad, y un nivel de significancia de 0.000. Por ende, se ha expulsado la hipótesis nula y se reconoce la hipótesis de investigación. De igual manera, la tabla de coeficientes descubrió que el control arancelario influye en un 84.2% en la productividad de la empresa DHL Express.

Conforme a la investigación realizada por Yalucachi, L. (2018), “Nivel de eficacia del control aduanero como mecanismo obstaculizador y los delitos de contrabando en la Aduana Marítima del Callao – 2018”. Según los efectos derivados por medio de la estadística inferencial de Pearson con relación a la gestión logística, donde se proporcionó como resultado 0.962 y un nivel de significancia de 0.000. Se observa, que existe una gran cadencia entre uno y otras exploraciones dados las derivaciones estadísticas insinuados. De esta forma, concluye, diciendo que existe una analogía muy fuerte entre las inconstantes eficacias del control aduanero y los delitos de contrabando. Este resultado refleja un nivel de eficacia de la inspección aduanera mayor obstaculización en los delitos de fraude en la aduana; ello debido a que, al ejercer un mayor control aduanero, basado en acciones anteriores, durante y posteriores al despacho de la mercancía. Se contrasto con este trabajo ya que se obtuvieron resultados estadísticos similares según el coeficiente de Pearson aplicado en ambas investigaciones, debido a que se habla del importante desempeño que cumple el control arancelario en el comercio exterior.

Asimismo, en la definición de Arévalo, K. et. al. (2016), en la cual indica que el control arancelario es de suma importancia porque se relaciona de manera concreta en las negociaciones que se puedan realizar y los beneficios que esta pueda traer para ambas partes (p.479).

Mediante la investigación y con los resultados obtenidos, el aporte que se establecerá es que, en todas las empresas se deben regir mediante un control el cual se pueda producir resultados que sean favorables, lo cual ayudara a las diferentes empresas en cumplir con los controles y fiscalizaciones que el ente máximo lo establece.

IV.3. Discusión – hipótesis específica 2:

Se expuso como objetivo, determinar la influencia de la fiscalización de mercancías en la productividad en la empresa DHL Express Perú S.A.C. – 2019”. Se hizo uso de la estadística inferencial de Pearson, facilitando como derivación la existencia de correlación positiva considerable de 82.4% entre la dimensión Fiscalización de mercancías y Productividad, y un nivel de significancia de 0.000. Subsiguientemente, se ha separado la hipótesis nula y se accede la hipótesis de investigación. Además, la tabla de coeficientes reveló que la fiscalización de mercancías influye 73.6% en la productividad de la empresa DHL Express.

De acuerdo con la exploración bosquejada por Arecochea R. & Fernández L. (2015). “Nivel de eficacia en el control aduanero y su relación con la detección de mercancías de contrabando en la aduana marítima por el grupo operativo aduanero de intervenciones rápidas, durante el periodo 2013”. Según los efectos conseguidos facilitaron un efecto de 0.873 y un nivel de significancia de 0.05. De esta manera, concluyeron indicando que se encuentra correspondencia las dos variables establecidas en este artículo, dado los porcentajes alcanzados de manera óptima, ya que es un tema muy frecuente en la vida cotidiana acerca de los controles que se deben llevar a cabo acerca de toda mercancía que debe pasar por un régimen de control previo antes de la entrega al cliente final. Se contrasta con este trabajo ya que se obtuvieron resultados estadísticos similares según el coeficiente de Pearson aplicado en ambas investigaciones, debido a que se habla del rol que se efectúa en las importaciones el de fiscalizar las mercancías que ingresan a territorio nacional, con el fin de ir en contra del contrabando o algún tema relacionado.

Asimismo, Cifuentes, E. et al. (2014) nos indica que todo ingreso de mercadería al territorio nacional para que pueda ser consumida se tiene que realizar los pagos respectivos de aduanas y regirse a los controles de fiscalización y seguridad que la SUNAT establece.

Mediante la investigación y con los resultados obtenidos, el aporte que se establecerá es sobre el estricto control que debe realizar en todas las mercancías que son importadas por los clientes, ya que es una norma muy importante donde todas las empresas deben de cumplir, lo cual ayudara a fomentar la buena práctica del cumplimiento de los protocolos y así estar libre de todo tipo de fraude y contrabando.

IV.4. Discusión – hipótesis específica 3:

Se propuso como objetivo, determinar la influencia de los agentes de aduanas en la productividad en la empresa DHL Express Perú S.A.C. – 2019”. Se hizo uso de la estadística inferencial de Pearson, proveyendo como resultado la existencia de correlación positiva considerable de 82.7% entre la dimensión Agentes de aduanas y Productividad, y un nivel de significancia de 0.000. Conformemente, descalifica la hipótesis nula y se reconoce la hipótesis de investigación. También, la tabla de coeficientes reveló que los agentes de aduanas influyen un 81.6% en la productividad de la empresa DHL Express Perú S.A.C. – 2019.

Con la indagación realizada por Escudero, E. (2018), “MEJORA CONTINUA Y GESTIÓN ADUANERA EN EL AREA DE SECTORISTAS DE LA EMPRESA SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A., CALLAO, 2018”. Se discrepa los resultados obtenidos por medio de la estadística inferencial de Pearson que dieron un resultado de 0.968 y un nivel de significancia de 0.000. Se observa, que existe una gran concordancia entre ambas investigaciones dados los resultados estadísticos mencionados. Asimismo, el autor concluye con lo siguiente: se está explicando que mejorar continuamente sirve de mucho en los tramites perpetrados en el área de sectoristas, basándose en los efectos emanados, adquiriendo un valor de 0.000 en referencia a la significancia, el autor resalta que la mejora continua es el principal factor para que una empresa pueda tener un mayor crecimiento y puedan luchar en el mercado. Así, se ha enfrentado coexistencia en exploraciones, puesto, que se habla del sustancial rol que cumple la agencia de aduanas con respecto al proceso de importación que se efectúa en cada despacho.

Asimismo, Moran y Ferrer (2015), manifiesta que toda empresa que llegue a cumplir con los objetivos trazados y a mejorar continuamente, beneficia a la compañía a poder seguir incursionando en el entorno, en este caso ayudara a mejorar los procesos de importaciones que se realizan en la agencia de aduanas de la empresa DHL.

Mediante esta investigación y con los resultados ya obtenidos, el aporte que se establecerá es que, los agentes de aduanas puedan realizar un trabajo muy eficiente, en base a las buenas prácticas y a las capacitaciones que se les pueda otorgar a los trabajadores para que pueda realizar sus funciones bien a la primera, por ello los agentes realicen una mejora continua y un análisis productivo para que puedan contar con un proceso más avanzado.

IV.5. Aporte personal

Respecto al tanteo obtenido en la exploración, se manifiesta el contraste con las variadas exploraciones y definiciones de distintos escritores, se verifico que esta indagación tiene estabilidad y veracidad, logrando ser un sustentáculo en próximas exploraciones, que sean alusivos al proceso de importación y productividad.

De esta manera, las definiciones citadas en esta exploración contienen los prototipos y situaciones del escritor, indicando que las empresas dedicadas al rubro de comercio exterior donde se realizan importaciones frecuentemente deben realizar una gestión o un proceso de importación eficaz, por lo cual, pueda resaltar de manera óptima y pueda brindar buenos resultados y así poder brindar un aporte donde no solo ayudaría a las empresas a mejorar su performance en el tema operativo, sino que también se agilizaría los controles o tramites documentarios de algún despacho ante la aduana, dependiendo el canal que arroje a cualquier tipo de mercancía.

La averiguación se integra con nuestro aprendizaje académico. Recalcando, que es valioso conocer hoy en día se tiene entrada a distintas fuentes informativas sobre el proceso de importación, donde se trata de un tema amplio y que es de suma importancia porque genera una rentabilidad si es que se efectúa de manera adecuada, lo cual también ayudaría a poder obtener más conocimientos de cómo se realiza las gestiones en las diferentes empresas importadoras y poder hacer un análisis de cuan compatible somos a comparación de otros países desarrollados.

V. CONCLUSIONES

Posteriormente al tanteo logrado en la averiguación, se manifiesta:

Primera: Esta demostrado que el proceso de importación concierne con la productividad, dado que se adquirió consecuencias inmejorables y se obtuvo un nivel inferior 0.005. Se mostraron convencidos sobre el instrumento pasó la validez del contenido, otorgaron la estabilidad del mismo ganando así un resultado efectivo para la indagación. Considerando que el proceso de importación es el primer paso para poder realizar el arribo de toda mercadería, lo cual también es un factor importante para poder agilizar los trámites ante la aduana.

Segunda: Se verifico que el control arancelario atañe con la productividad, dado las derivaciones aprehendidos en el estudio. Indicando que el control arancelario, mediante las secuelas obtenidos es un factor notable a meditar en un 85% para la productividad. Considerando además que, el control arancelario permite llevar una formalidad en los controles que la aduana establece por cada tipo de mercadería, lo cual ayudara a la empresa a cumplir con dichas reglas.

Tercera: Esta señalado que la fiscalización de mercancías corresponde con la productividad, dado los resultados sujetos en el artículo. Aseverando que es un factor importante a considerar un 82.4%. Motivo por lo que, el fiscalizar cada mercadería es una tarea muy importante para obtener un comercio internacional libre de contrabando y cualquier otro aspecto negativo que pueda impedir el ingreso de cualquier tipo de mercancía.

Cuarta: Se demostró que los agentes de aduanas se relacionan con la productividad, dado los resultados obtenidos en el estudio. Reconociendo que las agencias aduaneras realizan una labor muy importante, lo cual lo hace sentir más seguro a los clientes para que puedan manejar su envío sin ningún problema, esto se hace con la finalidad de poder brindar un buen servicio y poder fomentar el comercio para beneficio del país.

VI. RECOMENDACIONES

Posteriormente al tanteo logrado en la exploración, se manifiestan las subsecuentes sugerencias:

Primera: Se sugiere que la empresa DHL Express, realice un análisis y estudio de cómo es su proceso en las importaciones, tanto en el inicio del proceso donde es el primer filtro donde se realiza la distribución de la mercancía según su categoría, como también en el servicio de un agente aduanero, que la empresa DHL brinda a su público, esto se hace con la finalidad de mejorar e innovar más su servicio que es muy comercial en el país.

Segunda: Es recomendable que la empresa DHL Express pueda realizar un reporte detallado acerca de los controles arancelarios, ya que este factor es un tema que se enfoca más que todo en las negociaciones que se puedan realizar o se puedan intercambiar entre países, lo cual servirá de mucho hacer un seguimiento interno y poder enfocarse en cómo va evolucionando cada año este tema.

Tercera: Es recomendable que la empresa DHL Express pueda mejorar con implementos y sus infraestructuras para que puedan ayudar a realizar de manera más rápida el fiscalizar toda mercadería que llega al almacén de la empresa, esto sería muy recomendable debido a que la aduana obliga a realizar un control a todas las mercancías en caso salga canal rojo o naranja.

Cuarta: Es recomendable que la empresa DHL Express pueda contar con capacitadores para la ayuda de la mejora de procesos en los sistemas que la empresa cuenta y también poder realizar capacitaciones para mantener informados a los trabajadores de la agencia de aduanas, lo cual serviría de mucho para que así no se cometa multas o infracciones.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre, I. (2018). ESTABLECER UN PROCESO ESTANDARIZADO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE IMPORTACIONES DE LA EMPRESA EFICIENCIA LABORAL S.A. Lima. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3528/1/2018_Aguirre-Flores.pdf
- Arévalo, K. et. al. (2016). *Análisis económico-financiero ante las reformas arancelarias*. Caso de estudio: empresas importadoras de Ecuador. *Revista Publicando*, 3(7).
- Arecochea, R. y Fernández, L. (2015). Nivel de eficacia en el control aduanero y su relación con la detección de mercancías de contrabando en la Aduana Marítima por el Grupo Operativo Aduanero Intervenciones Rápidas, durante el periodo 2013 (Tesis de maestría). Recuperado el 03 de mayo 2018 de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/985>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Patria.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. (4.^a ed). Colombia: Pearson
- Calvo, J., Pelegrín, A. & Gil, M. (2018). *Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público*. *Retos de la Dirección*, 12(1), 96-118. Recuperado en 22 de mayo de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230691552018000100006&lng=es&tlng=es
- Cifuentes, E. & Román, M. y Valenzuela, L. (2014). El contrabando y su fiscalización en Chile. Universidad Tecnológica Metropolitana del Estado de Chile. Pp. (90 – 101). Recuperado de: <http://repositorio.utem.cl/bitstream/handle/30081993/984/revista-trilogia-facultad-administracion-economia-vol26-n36-2014-Cifuentes-Roman-Valenzuela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ccollana-Salazar, Y. (2015). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres*. Volumen 6, Número 1, Enero-Junio de 2015, pp. 50-59 ISSN (e) 2220-9336.
- Chaverra, E. (2016). Los procesos de importación en Colombia: Barreras y Retos. Un estudio de caso. *Revista Contexto*. Colombia: Medellín. (pp.139-238). Consultado de: <http://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/367/385>

- Díaz, J. A., Comercialización de los productos y servicios de la ciencia: retos y perspectivas. *Revista Cubana de Ciencia Agrícola* [en línea] 2014, 48 [Fecha de consulta: 17 de junio de 2019] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193030122007>> ISSN 0034-7485
- Del Solar, P., Del Río, M. (2015). *Methodology to select continuous improvement opportunities in housing blocks*. *Informes de la Construcción*, 67(538): e073, doi: <http://dx.doi.org/10.3989/ic.13.142>
- Escudero, E. (2018). “Mejora continua y gestión aduanera en el área de sectoristas de la empresa Savar Agentes de Aduanas S.A., Callao, 2018”. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31054/Escudero_LEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- FedEx freight aumenta 12% sus ingresos. (20 de marzo 2019). OPPORTIMES. México. Recuperado de: <https://www.opportimes.com/fedex-freight-aumenta-12-sus-ingresos/>
- Gazol Sánchez, A. (2016). Free trade: new order. A balance. *Economíaunam* [en línea] 2016, 13 (Mayo-Agosto): [Fecha de consulta: 17 de junio de 2019] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=363545558005>> ISSN 1665-952X
- Gil (2014). *Información y gestión operativa de la compraventa internacional*. Editorial IC. Málaga. (p.116). Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=-yGcCwAAQBAJ&pg=PA104&dq=gestion+operativa+de+comercio+exterior&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiG68iS963iAhWKwFkKHZtUA48Q6AEIMzAC#v=onepage&q=gestion%20operativa%20de%20comercio%20exterior&f=false>
- Gil (2011) citado por Calvo, J., Pelegrín, A. & Gil, M. (2018). *Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. Retos de la Dirección*, 12(1), 96-118. Recuperado en 22 de mayo de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230691552018000100006&lng=es&tlng=es.
- GÓMEZ SÁNCHEZ, ANDRÉS MAURICIO, & RAMÍREZ GUTIÉRREZ, ZORAIDA (2017). CAUSALIDAD ENTRE LAS IMPORTACIONES Y EL CRECIMIENTO ECONÓMICO: EVIDENCIA EMPÍRICA PARA EL DEPARTAMENTO DEL CAUCA (COLOMBIA). *Revista de la Facultad de*

- Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, XXV(2), undefined-undefined. [fecha de Consulta 27 de Noviembre de 2019]. ISSN: 0121-6805. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=909/90952679004>
- Guarnizo, J. & Rodríguez, J. y Hernandez, S. (2016). THE ROLE OF NATIONAL AUTHORITIES IN THE PROCESS IN COLOMBIA IMPORT OF BASA 2016. Revista CONVICCIONES; Vol. 3, Núm. 5 (2016); 32-36; 2389-7589. Recuperado de: <file:///C:/Users/user/Downloads/177-Texto%20del%20art%C3%ADculo-374-1-10-20180526.pdf>
- Guerra Carlos, Robladillo Liz, Romaní Vivian, Impact of productivity on exports: Case of the grape in Peru, 2007-2017, Journal of Global Management Sciences, vol. 2, no 1, 2019, pp. 1-5. DOI: <https://doi.org/10.32829/gms.v2i1.83>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.^a ed.). México: Mc Graw Hill.
- INEI (2017, 20 de octubre). Sector transporte, almacenamiento, correo y mensajería creció 1,6% en agosto 2017. Recuperado de: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/sector-transporte-almacenamiento-correo-y-mensajeria-crecio-16-en-agosto-2017-10042/>
- Loria, L. (2017). *¿Qué son los recursos?* Editorial Britannica Educational Publishing. New York. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=LZWjDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+son+los+recursos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjGhfbcvK_iAhXQ1lkKHafBcUQ6AEIKDAA#v=onepage&q=que%20son%20los%20recursos&f=false
- Martínez y Sánchez (2014). Productividad investigadora en las universidades públicas mexicanas: área de administración, 2000-2013. Revista universitaria de Administración (NovaRua). Volumen IV, no. VIII, pp. 37-52, 2014. Consultado de: <file:///C:/Users/user/Downloads/21-72-1-PB.pdf>
- Mercado Logístico: Smart Global Logistic anuncia la llegada a 50 destinos internacionales. (29 de setiembre 2018). *Diario Gestión*. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/empresas/mercado-logistico-smart-global-logistic-anuncia-llegada-50-destinos-internacionales-245684>

- Montanero, M. (2016). La investigación sobre el asesoramiento educativo en España: una revisión de su metodología y resultados empíricos. *Revista española de pedagogía*. Universidad de Extremadura. (pp. 525-542).
- Morán, J. y Ferrer, M. (2015). Control estratégico de los agentes de aduanas del estado Zulia (Venezuela). *Revista Venezolana de Gerencia*. Recuperado de: file:///C:/Users/JOSE/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_29036968008.pdf
- Morales Brito, J. (2017). Gestión de proyectos de desarrollo de software y control de calidad de producto terminado en una pequeña empresa. *Revista Abierta De InformáTica Aplicada (RAIA)*, 1(1), 39-46. Consultado de <http://portalreviscienc.uai.edu.ar/ojs/index.php/RAIA/article/view/130/136>
- Mostaza, M. (2017). ENCUESTAS, ¿CIFRAS O TENDENCIAS? *Revista Nueva*. Universidad de los Andes Colombia. Recuperado de: https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/8474/75-85_enuestas_cifras_tendencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Olarte, S. H. (2019). El impacto de la productividad sudamericana en el comercio regional 1: GCG GCG. *Revista De Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 13(1), 50-61. doi:<http://dx.doi.org/10.3232/GCG.2019.V13.N1.02>
- Orellana, A y Proaño, C. (2017): “Gestión del conocimiento aplicado al proceso de importación”, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Ecuador, (mayo 2017). En línea: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/conocimiento-importacion.html>
- Pacheco, H. (2017). PROCESO DE IMPORTACIÓN DE LA AGENCIA SC&D AGENTES DE ADUANA S.A.C. 2016. Universidad César Vallejo. Lima. (p. 16). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1887/Pacheco_PHM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palmieri, F. (2019). *Instituto de Estrategia Internacional*. CERA. Argentina. Recuperado de: file:///C:/Users/JOSE/Downloads/Teor%C3%ADas%20del%20CI_Palmieri.pdf
- Portal SUNAT – Ley General de Aduanas (2018). (Art. 49°). Recuperado de: <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/gja-03.htm>
- Robbins y Judge (2013), citado por Orquidea, M. (2016). *Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución*

Zeithaml y Bitner (2002) citado por Prieto, Ronald, Burgos, Carlos, García, Jesús, Rincón, Yany, *Mercadeo interno para optimizar la calidad de servicio en la banca universal. Revista Venezolana de Gerencia* [en línea] 2016, 21 (Enero-Marzo): [Fecha de consulta: 11 de junio de 2019] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29045347007>> ISSN 1315-9984

ANEXO N°2: Instrumento

CUESTIONARIO

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación titulado “PROCESO DE IMPORTACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. - 2019”, el cual se responderá de forma **ANÓNIMA**.

INSTRUCCIONES: Marque con una “X” en la casilla que usted considere correspondiente.

1= TOTALMENTE EN DESACUERDO
2= EN DESACUERDO
3= NI DEACUERDO NI ENDESACUERDO
4= DE ACUERDO
5= TOTALMENTE DE ACUERDO

VARIABLE INDEPENDIENTE: PROCESO DE IMPORTACIÓN						
DIMENSIÓN 1: Control Arancelario		1	2	3	4	5
1	¿Estaría usted de acuerdo con facilitar el ingreso de las negociaciones de los países desarrollados con el Perú?					
2	¿Considera usted que la economía peruana incrementaría con la venta de productos al exterior?					
3	¿Considera usted que las actividades comerciales deberían cumplir con todos los controles de pago?					
DIMENSIÓN 2: Fiscalización de mercancías		1	2	3	4	5
4	¿Considera usted necesario fiscalizar las mercancías en los despachos?					
5	¿Considera usted obligatorio el control extraordinario para que no ocurran delitos aduaneros?					
DIMENSIÓN 3: Agentes de aduanas		1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que la agencia de aduanas realiza una buena gestión en los despachos aduaneros?					
7	¿Considera usted que la gestión que usted realiza en la empresa contribuye a optimizar el proceso de importación de la empresa?					
8	¿Considera usted obligatorio gestionar a tiempo las regularizaciones de los despachos anticipados?					

9	¿Considera usted que el personal está totalmente informado de los procesos de importación que se emplean en la empresa?					
10	¿Considera usted oportuno el asesoramiento que brinda el agente de aduanas al cliente al momento que se realiza el despacho?					

VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD						
DIMENSIÓN 4: Mejora continua		1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que mejorar procesos ayuda a los empleadores a realizar bien sus funciones?					
12	¿Considera usted necesario velar por el cuidado del producto al momento que se realiza los procesos operativos?					
13	¿Considera usted que la empresa brinda una buena calidad de servicio?					
14	¿Considera usted que la calidad de servicio que brinda la empresa es superior al de la competencia?					
DIMENSIÓN 5: Eficacia		1	2	3	4	5
15	¿Considera usted que el trabajo de las actividades contribuye a cumplir los objetivos de la empresa?					
16	¿Considera usted que el proceso de importación tiene que ser favorable para que se puedan lograr resultados positivos a un futuro?					
DIMENSIÓN 6: Eficiencia		1	2	3	4	5
17	¿Considera usted que la empresa cuenta con los recursos necesarios para ser líder en el mercado?					
18	¿Considera usted que la empresa emplea los recursos necesarios para cumplir los procesos operativos?					
19	¿Considera usted que se deben generar indicadores para mejorar la eficiencia del proceso de importación?					
20	¿Considera usted que la empresa se preocupa por la optimización de los tiempos para la satisfacción del cliente?					

ANEXO N°3: ILUSTRACIÓN DE FIRMAS DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESO DE IMPORTACIÓN

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1: CONTROL ARANCELARIO ¿Estaría usted de acuerdo con facilitar el ingreso de las negociaciones de los países desarrollados con el Perú?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que la economía peruana incrementaría con la venta de productos al exterior?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que las actividades comerciales deberían cumplir con todos los controles de pago?	✓		✓		✓		
4	DIMENSION 2: FISCALIZACIÓN DE MERCANCIAS ¿Considera usted necesario fiscalizar las mercancías en los despachos?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted obligatorio el control extraordinario para que no ocurra delitos aduaneros?	✓		✓		✓		
6	DIMENSION 3: AGENTES DE ADUANAS ¿Considera usted que la agencia de aduanas realiza una buena gestión en los despachos aduaneros?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que la gestión que usted realiza en la empresa contribuye a optimizar el proceso de importación de la empresa?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted obligatorio gestionar a tiempo las regularizaciones de los despachos anticipados?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que el personal está totalmente informado de los procesos de importación que se emplean en la empresa?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted oportuno el asesoramiento que brinda el agente de aduanas al cliente al momento que se realiza el despacho?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dni Mg: JUAN ESPINOZA JESSICA A. DNI: 0775199

Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico 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

14 de 06 del 2019

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: MEJORA CONTINUA ¿Considera usted que mejorar procesos ayuda a los empleados a realizar bien sus funciones?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted necesario velar por el cuidado del producto al momento que se realiza los procesos operativos?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que la empresa brinda una buena calidad de servicio?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que la calidad de servicio que brinda la empresa es superior al de la competencia?	✓		✓		✓		
5	DIMENSIÓN 2: EFICACIA ¿Considera usted que el trabajo de las actividades contribuye a cumplir los objetivos de la empresa?	SI	No	SI	No	SI	No	
6	¿Considera usted que el proceso de importación tiene que ser favorable para que se puedan lograr resultados positivos a un futuro?	✓		✓		✓		
7	DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA ¿Considera usted que la empresa cuenta con los recursos necesarios para ser líder en el mercado?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que la empresa emplea los recursos necesarios para cumplir los procesos operativos?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que se deben generar indicadores para mejorar la eficiencia del proceso de importación?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que la empresa se preocupa por la optimización de los tiempos para la satisfacción del cliente?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: LEON ESPINOZA JESSNER DNI: 07 725199

Especialidad del validador:

...14...de...06...del 2019



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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESO DE IMPORTACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: CONTROL ARANCELARIO ¿Estaría usted de acuerdo con facilitar el ingreso de las negociaciones de los países desarrollados con el Perú?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que la economía peruana incrementaría con la venta de productos al exterior?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que las actividades comerciales deberían cumplir con todos los controles de pago?	✓		✓		✓		
4	DIMENSIÓN 2: FISCALIZACIÓN DE MERCANCIAS ¿Considera usted necesario fiscalizar las mercancías en los despachos?	SI	No	SI	No	SI	No	
5	¿Considera usted obligatorio el control extraordinario para que no ocurra delitos aduaneros?	✓		✓		✓		
6	DIMENSIÓN 3: AGENTES DE ADUANAS ¿Considera usted que la agencia de aduanas realiza una buena gestión en los despachos aduaneros?	SI	No	SI	No	SI	No	
7	¿Considera usted que la gestión que usted realiza en la empresa contribuye a optimizar el proceso de importación de la empresa?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted obligatorio gestionar a tiempo las regularizaciones de los despachos anticipados?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que el personal está totalmente informado de los procesos de importación que se emplean en la empresa?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted oportuno el asesoramiento que brinda el agente de aduanas al cliente al momento que se realiza el despacho?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez validador: *Dir. Mg. Otavola Chavez Maribel Juliana* DNI: *46103309*

Especialidad del validador: *Lic. Admisión Nación*

20 de *06* del *20*...

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico 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.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: MEJORA CONTINUA ¿Considera usted que mejorar procesos ayuda a los empleadores a realizar bien sus funciones?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted necesario velar por el cuidado del producto al momento que se realiza los procesos operativos?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que la empresa brinda una buena calidad de servicio?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que la calidad de servicio que brinda la empresa es superior al de la competencia?							
	DIMENSIÓN 2: EFICACIA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considera usted que el trabajo de las actividades contribuye a cumplir los objetivos de la empresa?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que el proceso de importación tiene que ser favorable para que se puedan lograr resultados positivos a un futuro?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA							
7	¿Considera usted que la empresa cuenta con los recursos necesarios para ser líder en el mercado?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que la empresa emplea los recursos necesarios para cumplir los procesos operativos?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que se deben generar indicadores para mejorar la eficiencia del proceso de importación?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que la empresa se preocupa por la optimización de los tiempos para la satisfacción del cliente?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg. Otaola Chavel Mariel Liliana DNI: 46103309

Especialidad del validador: Lic. Administración

20 de 06 del 2017

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.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCESO DE IMPORTACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: CONTROL ARANCELARIO ¿Estaría usted de acuerdo con facilitar el ingreso de las negociaciones de los países desarrollados con el Perú?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que la economía peruana incrementaría con la venta de productos al exterior?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que las actividades comerciales deberían cumplir con todos los controles de pago?	✓		✓		✓		
4	DIMENSIÓN 2: FISCALIZACIÓN DE MERCANCIAS ¿Considera usted necesario fiscalizar las mercancías en los despachos?	SI	No	SI	No	SI	No	
5	¿Considera usted obligatorio el control extraordinario para que no ocurra delitos aduaneros?	✓		✓		✓		
6	DIMENSIÓN 3: AGENTES DE ADUANAS ¿Considera usted que la agencia de aduanas realiza una buena gestión en los despachos aduaneros?	SI	No	SI	No	SI	No	
7	¿Considera usted que la gestión que usted realiza en la empresa contribuye a optimizar el proceso de importación de la empresa?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted obligatorio gestionar a tiempo las regularizaciones de los despachos anticipados?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que el personal está totalmente informado de los procesos de importación que se emplean en la empresa?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted oportuno el asesoramiento que brinda el agente de aduanas al cliente al momento que se realiza el despacho?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Armando Sosa Jara DNI: 28400094

Especialidad del validador: _____

14 de 06 del 2019



Firma del Experto Informante.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: MEJORA CONTINUA ¿Considera usted que mejorar procesos ayuda a los empleadores a realizar bien sus funciones?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted necesario velar por el cuidado del producto al momento que se realiza los procesos operativos?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que la empresa brinda una buena calidad de servicio?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que la calidad de servicio que brinda la empresa es superior al de la competencia?	✓		✓		✓		
5	DIMENSIÓN 2: EFICACIA ¿Considera usted que el trabajo de las actividades contribuye a cumplir los objetivos de la empresa?	SI	No	SI	No	SI	No	
6	¿Considera usted que el proceso de importación tiene que ser favorable para que se puedan lograr resultados positivos a un futuro?	✓		✓		✓		
7	DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA ¿Considera usted que la empresa cuenta con los recursos necesarios para ser líder en el mercado?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que la empresa emplea los recursos necesarios para cumplir los procesos operativos?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que se deben generar indicadores para mejorar la eficiencia del proceso de importación?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que la empresa se preocupa por la optimización de los tiempos para la satisfacción del cliente?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: ANDRÉS SORA SORSE DNI: 25450684

Especialidad del validador: _____

17 de del 2019

 Firma del Experto Informante.

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

ANEXO N°4: ILUSTRACIÓN DE VISTA DE DATOS SPSS 25

Visible: 20 de 20 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	var	var	var
1	1	1	3	3	2	4	2	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	1	4	4			
2	2	3	2	3	4	2	3	1	3	3	3	1	1	2	4	3	3	3	3	5			
3	4	4	4	3	2	4	2	4	3	3	2	1	1	1	3	3	2	5	4	4			
4	4	3	2	3	1	2	2	3	4	2	3	5	3	3	4	2	2	2	4	4			
5	2	2	1	3	4	3	4	4	4	2	1	3	3	2	2	4	5	5	4	3			
6	2	4	3	4	3	2	1	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	2			
7	4	4	4	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	5	4	1			
8	2	1	4	1	4	1	2	1	1	1	2	4	3	3	3	3	4	5	4	3			
9	3	4	2	3	3	3	4	3	1	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3			
10	3	2	3	1	4	4	4	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	4				
11	4	3	2	3	3	5	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4			
12	5	5	5	4	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
13	4	5	5	4	4	4	5	4	2	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5			
14	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5			
15	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5			
16	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5			
17	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
18	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5			
19	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
20	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5			
21	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
22	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5			
23	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5			
24	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5			
25	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
26	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5			
27	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5			
28	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5			
29	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Búsqueda en Windows 07:41 p. m. 19/06/2019

IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 20 de 20 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	var	var	var
28	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5			
29	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5			
30	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5			
31	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	5	5	5			
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
33																							
34																							
35																							
36																							
37																							
38																							
39																							
40																							
41																							
42																							
43																							
44																							
45																							
46																							
47																							
48																							
49																							
50																							
51																							
52																							
53																							
54																							
55																							
56																							

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Búsqueda en Windows 07:41 p. m. 19/06/2019

ANEXO N°5: ILUSTRACIÓN DE VISTA DE VARIABLES SPSS 25

IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	6	0		{1, TOTALM...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	6	0		{1, TOTALM...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	6	0		{1, TOTALM...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	6	0		{1, TOTALM...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	6	0		{1, TOTALM...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	6	0		{1, TOTALM...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	6	0		{1, TOTALM...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	6	0		{1, TOTALM...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	6	0		{1, TOTALM...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	6	0		{1, TOTALM...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	6	0		{1, TOTALM...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	6	0		{1, TOTALM...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	6	0		{1, TOTALM...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	6	0		{1, TOTALM...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	6	0		{1, TOTALM...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	6	0		{1, TOTALM...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	6	0		{1, TOTALM...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	6	0		{1, TOTALM...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	6	0		{1, TOTALM...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	6	0		{1, TOTALM...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Búsqueda en Windows 07:41 p.m. 19/06/2019

ANEXO N°6: ILUSTRACIÓN DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA



Callao, 31 de Mayo del 2019

Señores
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Escuela de Negocios

Apreciado,

Yo Rosa Cubillas Gálvez de Bernal, identificado con D.N.I 09475552, en mi calidad de representante legal de la empresa DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. autorizo a Jean Pierre Fiestas Gil, estudiante de la Universidad César Vallejo, a utilizar información confidencial de la empresa para el proyecto de investigación. Como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, estados de cuenta, información confidencial y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada; (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración del proyecto y (3) no utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. El estudiante asume que toda la información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico. El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrán llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Negocios.

En caso de alguna(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), el estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause a DHL EXPRESS PERÚ S.A.C., así como a las sanciones de carácter penal o legal a que hiciere acreedor.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rosa Cubillas', is written over a horizontal dashed line.

Rosa Cubillas Gálvez de Bernal
D.N.I 09475552

ACTA DE ORIGINALIDAD

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 10-06-2019
		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 Filial Callao, revisor de la tesis titulada: **“PROCESO DE IMPORTACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. - 2019”**, del estudiante **JEAN PIERRE FIESTAS GIL**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **27%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Callao, 25 de febrero de 2020



.....
DR. LESSNER AUGUSTO LEÓN ESPINOZA

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

YO, **JEAN PIERRE FIESTAS GIL**, identificado con DNI N° **70421744**, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Filial Callao, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi tesis titulada **"PROCESO DE IMPORTACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. - 2019"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 70421744

FECHA: Callao, 25 de Febrero del 2020

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JEAN PIERRE FIESTAS GIL

INFORME TÍTULADO:

PROCESO DE IMPORTACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DHL EXPRESS PERÚ S.A.C. - 2019*

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

SUSTENTADO EN FECHA: 11 /12/ 2019

NOTA O MENCIÓN: 16



Mg. Rafael Lopez Landauro