



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**“Gestión Aduanera y la Calidad de servicio al cliente en la  
Agencia Casor Aduaneros S.A.C., Callao, 2019”**

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

**AUTORA:**

**Carolay Jennifer Araujo Sanchez (ORCID: 0000-0001-6067-8989)**

**ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Marketing y Comercio Internacional**

**CALLAO – PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios. A mi madre Rosa, quien en mis buenos o malos momentos estuvo conmigo siempre. A mi padre Alberto, que, a pesar de la distancia de muchos años, comparte la misma felicidad. Y por último a mis hermanos y sobrinos, esto es el fruto constante, por más obstáculos que aparecieron en nuestros caminos, hemos podido continuar juntos de la mano.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a esta acogedora casa universitaria, a nuestros profesores, que pasaron por cada etapa de la carrera y nos dejaron una lección aprendida. Y por último a los asesores que me apoyaron con el presente trabajo.

## **PÁGINA DEL JURADO**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

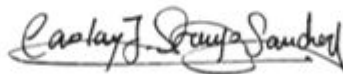
### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Carolay Jennifer Araujo Sánchez con DNI N° 70904972 a efecto de concluir con las pautas de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo de Tesis. Manifiesto bajo juramento que la totalidad de documentación que añadido es veraz y original.

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

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

Callao, 11 de diciembre 2019.



---

ARAUJO SÁNCHEZ, CAROLAY JENNIFER  
DNI: 70904972

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PÁGINA DEL JURADO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1REALIDAD PROBLEMÁTICA .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2TRABAJOS PREVIOS.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2.2 ANTECEDENTES NACIONALES.....</b>	<b>9</b>
<b>1.3TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA .....</b>	<b>13</b>
<b>1.3.1 VARIABLE I: GESTIÓN ADUANERA.....</b>	<b>13</b>
<b>1.3.2 VARIABLE II: CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE .....</b>	<b>14</b>
<b>1.4FORMULACIÓN AL PROBLEMA .....</b>	<b>16</b>
<b>1.4.1 PROBLEMA GENERAL .....</b>	<b>16</b>
<b>1.4.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>16</b>
<b>1.5JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>17</b>
<b>1.6HIPÓTESIS .....</b>	<b>18</b>
<b>1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL.....</b>	<b>18</b>
<b>1.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>18</b>
<b>1.7OBJETIVOS .....</b>	<b>18</b>
<b>1.7.1 OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>18</b>
<b>1.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>19</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>19</b>
<b>2.1DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>19</b>
<b>2.1.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>19</b>
<b>2.1.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>19</b>
<b>2.1.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>19</b>
<b>2.1.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>20</b>
<b>2.1.5 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>20</b>
<b>2.2VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN .....</b>	<b>20</b>
<b>2.2.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE “X” .....</b>	<b>20</b>

2.2.2	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE “Y” .....	23
2.2.3	MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	26
2.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	27
2.3.1	POBLACIÓN.....	27
2.3.2	UNIDAD DE MUESTREO.....	28
2.3.3	MUESTRA.....	28
2.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD .....	29
2.4.1	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	29
2.4.2	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	30
2.4.3	VALIDEZ.....	30
2.4.4	CONFIABILIDAD .....	30
2.5	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	33
2.6	ASPECTOS ÉTICOS.....	33
III.	RESULTADOS.....	34
3.1	ANÁLISIS DESCRIPTIVO .....	34
3.1.1	RESULTADOS DE DIMENSIONES .....	34
3.2	ANÁLISIS DE PRUEBA DE NORMALIDAD .....	42
3.3	PRUEBA DE CORRELACIÓN .....	44
3.3.1	Hipótesis General .....	44
3.3.2	Hipótesis Específica 1: .....	45
3.3.3	Hipótesis Específica 2: .....	46
3.3.4	Hipótesis Específica 3: .....	46
IV.	DISCUSIÓN.....	47
4.1	Discusión – Hipótesis General: Gestión aduanera y la calidad de servicio al cliente.....	47
4.2	Discusión – Hipótesis 1: Operaciones aduaneras .....	49
4.3	Discusión – Hipótesis 2: Logística.....	50
4.4	Discusión – Hipótesis 3: Despacho aduanero .....	51
V.	CONCLUSIONES.....	53
VI.	RECOMENDACIONES .....	54
VII.	REFERENCIAS .....	55
VIII.	ANEXOS.....	58
	Anexo N° 1: Matriz de Consistencia .....	58
	Anexo N° 2: Instrumento de recolección de datos .....	60
	Anexo N° 3: Ilustración de variables SPSS V. 24 .....	64
	Anexo N° 4: Ilustración de vista de datos SPSS V. 24.....	70
	Anexo N° 5: Ilustración de vista de variables SPSS V. 24 .....	71

<b>Anexo N° 6: Carta de Autorización de la Empresa .....</b>	<b>72</b>
<b>Anexo N° 7: Ilustración de TURNITIN.....</b>	<b>74</b>



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación “GESTIÓN ADUANERA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA AGENCIA CASOR ADUANEROS S.A.C., CALLAO, 2019”; tiene como objetivo general en especificar la relación de Gestión Aduanera y la Calidad de servicio al cliente en la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C. La población de estudio fue de 42 y como muestra fue de 38 de ellos. La técnica de investigación fue la encuesta y un sondeo de 24 interrogantes en la escala de tipo Likert, dirigido hacia los colaboradores de la empresa. La validación del instrumento se elaboró mediante la fiabilidad y el juicio de expertos, de ello se ha deducido trabajando el coeficiente Alfa de Crombach. La recolección de los datos se procesó con el programa SPSS V. 24.

**Palabras claves:** gestión, aduanera, calidad, servicio, cliente

## **ABSTRACT**

This research paper "CUSTOMS MANAGEMENT AND CUSTOMER SERVICE QUALITY IN AGENCIA CASOR ADUANEROS S.A.C., CALLAO, 2019"; Its general objective is to specify the customs management relationship and the quality of customer service at the agency CASOR ADUANEROS S.A.C. The study population was 42 and as a sample was 38 of them. The research technique was the survey and a survey of 24 questions on the Likert scale, aimed at the company's employees. The validation of the instrument was developed through authentication and expert judgment, it has been deduced from this by working on the Crombach's alpha coefficient. Data collection was processed with the SPSS V. 24 program.

**Keywords:** management, customs, quality, service, customer

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Las empresas han iniciado el procedimiento de implementar y aumentar la gestión aduanera con calidad de servicio al cliente, debido a que estas dos herramientas son primordiales, efectuando una gestión de manera oportuna y eficiente para su progresión, se requiere de una adecuada toma de decisiones al coordinar operaciones aduaneras, dirigir un equipo de personas dentro del trabajo, así como apreciar el desempeño de los empleados, debido a que los clientes investigan donde puedan sentirse agradables y fiables de la atención en el servicio que se les ofrece. La atención que se percibe de distintas empresas del rubro aduanero, no siempre se realiza del modo oportuno, ya que se halla limitada la capacidad relacionado al servicio que se propone al cliente y no existe un interés permanente en cubrir los requisitos que el cliente ordene en el proceso logístico de cada despacho, como también, un servicio rápido y conveniente, con competencias capaces de orientar cada gestión operativa que se debe disponer, ya que, actualmente nos hallamos en mundo globalizado y reformable, donde el cliente no se descubre fidelizado hacia una agencia de aduana y puede inclinarse por otra, donde les ofrecen una estabilidad en cada carga, a la brevedad posible y con una minoración de gastos operativos que favorezca al cliente.

A nivel internacional, una auditoría realizado en España en el 2014, la Asociación de Expertos en Relación con los Clientes, en abreviatura AEERC reconoció a la empresa FEDEX por cuarto año consecutivo como el superior servicio de la atención al cliente. El 70 % valoraron la satisfacción que siente el usuario al brindar sus paquetes de envíos o documentarios y el 30 % restante fue valorado en el lado operacional. Desde el principio, la idea comenzó a través de la implementación de la herramienta dentro de la zona de transporte denominada como “hub and spoke” o método radial de remesas y la constante renovación en el sistema de últimas generaciones situando a FEDEX en otra posición, movilizándose así, en millones paquetes en todo el mundo. Hace unos años, la empresa ha aperturado el FEDEX HUB ubicado en México, en la cual está conformado por 800 empleados, representando un eje central de las operaciones nacionales, permitiendo la reducción de tiempos de tránsito, recojo y entrega de documentos más eficientes en todo el país, permitiendo a los empleados actuar rápidamente con los clientes ante algún problema operativo, brindando información a tiempo real, es así como se incrementa la

fidelidad del cliente en confiar en cada operación que realizan de forma segura y con costos operativos muy cómodos.

A nivel nacional, la empresa que aplica una correcta gestión aduanera es SERPOST PERÚ, donde han integrado un instrumento, reflejándose las metas e indicadores a cumplir por cada área correspondiente, desde gerencia hasta los departamentos de áreas inferiores, es así; que evalúan el cumplimiento de cada acción que realizan dentro de la empresa. “Para llegar a ello, se debe cumplir con un proceso dinámico y estructurado, conformado en etapas de medición, análisis, detección, implementación y el rastreo de progreso en cada procedimiento. En este sistema se ha implicado las fábricas de sumersión en dicha metodología para los empleados de la empresa y asignaturas especializados para los líderes de proyecciones”, mediante la integración de este programa optan por adquirir la gratitud del cliente en continuar trabajando y en sentirse seguros por cada operación que se ejecuta.

En el sector comercio existe un incremento de 3.19%, en el mes de julio del año presente, relativo al semejante mes del año 2018, preciso al movimiento del comercio al por mayor, menor y el automotriz, según indico el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). En un sondeo realizado mensualmente en servicios que implica una demostración de 2,728 empresas, en la sección aglomeró una progresión de 2.65% entre los meses de enero y julio de este año 2019.

A nivel local, la empresa CASOR ADUANEROS S.A.C, cuenta con una cantidad expandida de clientes en el sector aduanero, según la información realizada y bajo lo conversado con la jefa respectiva al Área Gestión Aduanera al cliente, los empleados de cada área no brindan una inmediata data del proceso de despacho, haciendo que se genere innumerables retrasos con el envío de informaciones de la carga, la falta de compromiso, y la no integración de los operadores que participan en el flujo de información necesaria para dedicar una deseable prestación, generando que los clientes no se sientan cómodos y satisfecho con los resultados al finalizar el día.

Observamos que FEDEX empresa internacional adquiere una evaluación alta por el lado de sus clientes, ya que el 70% valora la calidad del servicio ofrecido por los trabajadores, asimismo, este servicio se ve confortado por un control de cada área, haciendo que los empleados de la empresa puedan localizar los paquetes a la brevedad posible, lo que facilita su ubicación y permite el envío de la información al cliente, por otro lado la empresa SERPOST PERU aplica

una metodología enfocada en utilizar cada recurso necesario para lograr los objetivos en cada una de las etapas de las operaciones logísticas, asimismo, prepara e incentiva a su personal para que ofrezcan una extraordinaria calidad en el servicio con el fin de que se conviertan en su primera opción para el cliente, por su parte CASOR ADUANEROS, observamos que no cuenta con una organización estratégica entre los empleados al momento de brindar informaciones sobre el estatus de la carga, entrega de documentos originales para los trámites de vistos buenos, retiros de cargas, expedientes aduaneros para la Sunat, entre otros, en la cual los clientes no puedan sentirse conforme con el servicio que le brindan. Por otro lado, el programa que manejan los mismos empleados de la agencia de aduanas, no está actualizado, en consecuencia, desconocen del estado de los despachos, generando retrasos en la entrega de información a tiempo real sobre las cargas al cliente, que a diferencia de las anteriores empresas mencionadas, donde si manejan un sólido proceso en la gestión aduanera y una la calidad de servicio al cliente confortante, haciendo que los usuarios se sientan satisfechos en seguir laborando con ellos. Es por tal razón, que la presente investigación examina en dar respuesta a la siguiente pregunta:

¿Existe relación entre gestión aduanera y la calidad de servicio al cliente en la agencia Casor Aduaneros S.A.C., Callao, 2019?

## **1.2 TRABAJOS PREVIOS**

Con la finalidad de una adecuada investigación, se ha planteado diversos estudios tanto internacionales como nacionales en referencia al tema, que a continuación se detalla:

### **1.2.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Tejada, Blanco y Guerra (2019). Factors driving imports of processed food companies, improving their competitiveness. Scielo, Vol. 48 (124), México. Este artículo científico tiene como objetivo general determinar las circunstancias que brindan las importaciones de alimentos tratados en extraordinarias compañías de alimentos en México. En la población consideraron las 30 principales empresas más inmensas e importantes, dirigidas a las manufacturas de los alimentos para el consumo humano, ubicado en Nuevo León, México. El instrumento en utilizar fue de medición cuantitativa a la población que se seleccionó. Después de las modificaciones se procedió a realizar la prueba piloto con 11 empresas con el fin de analizar la fiabilidad del instrumento. Los resultados del análisis del Alfa de Cronbach dieron coeficiente de 0.826 y la significancia de = ,000. La estadística fue exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo. Todo ello indica que las organizaciones de gran tamaño se manejan en un entorno competitivo y

con acercamiento a plazas a nivel internacional de modo más sencillo que en otras divisiones de México admitan enseñar algunas líneas futuras de investigación. Por otro lado, en el presente estudio de tipo cuantitativo se realiza un estudio cualitativo, por el lado de las entrevistas a profundidad se podrían alcanzar datos más circunstanciales del procedimiento de importación y de igual manera descubrir recientes elementos que las organizaciones entrevistadas examinen claves en el estímulo a las importaciones.

De La Hoz, López y Pérez (2017). Customer relationship management model in consulting companies. *Revista Investigación e Innovación en Ingenierías* (Vol. 5, Issue 2.). Colombia. El objetivo principal es lograr las expectativas de competencia en un amplio plazo, esta idea está enfocada en el usuario y la gestión involucrada bajo una táctica de desarrollo y conservación. La población está conformada por 20 organizaciones, quienes componen a los usuarios establecidos. La investigación empleada es de análisis cualitativo-descriptivo. El instrumento que se aplicó para este trabajo fueron las encuestas, con la finalidad de saber las opiniones de los usuarios hacia a la empresa. Los resultados del análisis del Alfa de Cronbach dieron coeficiente de 0.922 y la significancia de = ,000. Como resultado del estudio se definieron dos prototipos, entre la calidad de servicio y la gestión de los clientes en la cual resume a las peculiaridades que el usuario debe contar ante el servicio y la estructura que se empleara para que se cumplan con los requisitos que el usuario requiere. En conclusión, se debe constituir opciones para cumplir con la importancia en el proceso de la gestión para mantener la cartera de clientes que ya cuentan, y a su vez mantener la competitividad con empresas del mismo rubro, con el fin de evaluarse las amenazas que se cuenta en un mismo mercado.

Nuñez, I. (2017). Impact of the new customs regulation on customs clearance in the import regime of merchandise. *Revista: Espacios*, Vol. 38 (51). Colombia. El objetivo general es definir el impacto de la moderna norma de aduanas en el desaduanaje del régimen de importación de la mercancía, detallando el procedimiento que se evoluciona en el cambio del reglamento. La investigación de descriptivo, y es de tipo documental, con la finalidad de considerar estudio referencial y que se permita comprender las ventajas y desventajas de esta norma en el procedimiento de la importación en el comercio. Para alcanzar la disminución de costos en el proceso de los despachos aduaneros, la Dirección de Impuestos y Aduana, tendrá que ejecutar acuerdos en la moderna regulación de aduanas y en donde se agrupe un solo medio para el procedimiento de las importaciones, mecanizando cada operación que se conduce en la

actualidad. En conclusión, se deduce con el propósito de juntar las normas de aduanas expandidas en uno solo y acordar en un modelo internacional, con más facilidad, ya que los procesos se realicen con gran rapidez y estrecha conformidad con la realidad y necesidad en el comercio, y a su vez implantar un control para cada trámite aduanero y pueda ser más legal cada proceso del despacho.

Tinoco y Ramirez (2016). El servicio de atención al cliente en café Papa Jam Pizza en la ciudad de Estelí, en el I semestre del año 2016. Nicaragua. El objetivo principal es investigar el servicio de atención al cliente, ya que se eligió un establecimiento en la ciudad de Estelí. El instrumento que se utilizó fueron las encuestas, dirigidos a los consumidores de Papa Jam Pizza, con la finalidad de comprender las perspectivas y captación que consideran con relación al servicio al cliente. La población encuestada estuvo conformada por 39 personas. La investigación de cualitativa, ya que se investiga una unidad de estudio y se deduce la conducta del consumidor. El tipo de investigación es exploratorio, por ser un tema irreconocible a nivel individual. Como resultado se obtuvo un 0.960 y la significancia de = ,000. En conclusión, el servicio brindado al consumidor es aquello que relaciona a los recursos de tangibilidad e intangibilidad de la organización, como también incluye a los empleados para así, obtener el agrado, requisito y perspectiva de los consumidores finales.

Salazar, W. y Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente. *Industrial Data*, Vol. 19 (2), Ecuador. El objetivo principal del presente artículo científico fue las variaciones que se están elaborando a nivel internacional desde hace alguna temporada, semejante como la globalización de la economía, la preferencia hacia la ampliación de la autoridad por el lado de las sociedades y la demanda de la grandiosidad organizativa, no han participado al límite a la constitución y más en determinado a la formación presentada en las facultades. El reciente análisis es una investigación de tipo descriptivo, en ella se traza la calidad de servicio que anticipa la Universidad Nacional de Chimborazo. La población de estudio en esta búsqueda son los estudiantes que pertenecen de la universidad, los mismos que obtienen una cantidad conformado por 7,207 personas. Para trasladar a cabo la exploración, se deriva a proyectar un cuestionario que consiste de veintidós interrogantes, de acuerdo con el prototipo SERVQUAL, participio por Parasuraman. En el resultado de la validación 0.900, donde el 33,6% se expone desinteresados al servicio percibido. El 52,5% examinan que la calidad de servicio obtenido es compasiva y tan solo el 13,9% se estipulen convencidos con el servicio. En

conclusión, se logró de que se hallan significativas disconformidades entre la nivelación de apreciaciones y posibilidades que el cliente detenta sobre la calidad del servicio, es decir, también se manifiesta que los clientes están disgustados con el servicio adoptado, se consiguió dominar las captaciones de los clientes.

Bustos, F. (2015). La logística inversa como fuente de producción sostenible. Revista Actualidad Contable Faces. (Vol. 18, Issue 30.). Venezuela. El objetivo principal es comprobar la probabilidad de introducir la logística inversa con la preferencia competente y detallar la táctica de obtención empleada por la zona industrial en la nación de Mérida, Venezuela. La población estuvo conformada por 45 industrias de la zona indicada. La investigación es exploratoria-descriptiva. El instrumento utilizado fue a través de cuestionarios. Los resultados del análisis del Alfa de Cronbach dieron coeficiente de 0.865 y la significancia de = ,000. Se consideraron que los establecimientos de industria están dirigidos hacia un prototipo ordenado, y en donde se plantea una determinada fecha de entrega y en la calidad para competir con otras empresas, una correcta toma de decisiones, costos y la disminución de la contaminación ambiental, que hace que perjudique la salud de muchas personas. En conclusión, se define en la certificación de normas ISO 14000 para que cuenten con un respaldo formal, a su vez la empresa considera la innovación de valores como una apariencia significativa para el manejo de un sistema de logística inversa.

Sanchez S. (2015). Electronic Commerce and Customs. USCA, Vol. 2 (2). Paraguay. Este artículo científico tiene como objetivo principal en examinar la aplicabilidad de impuestos a las operaciones comerciales y financieras realizadas a través de medios electrónicos de comunicación. El enfoque de la investigación es cualitativo, ya que se está analizando las diferencias de cada legislación tributaria y su relación con la Dirección Nacional de Aduanas y el Comercio Electrónico con su impacto impositivo. El tipo de investigación es descriptivo, por lo que se describe la diversificación de teorías en relación con el Comercio Electrónico y sus características. La técnica empleada fue a través de la recolección de datos por medio de informaciones, procesos de informáticos, con la finalidad de sustentarte cada opinión. Los resultados obtenidos manifiestan el incremento del comercio electrónico como función económica y el progreso legal que ha ofrecido convicción en los procedimientos. En conclusión, es obligatorio confortar el comercio electrónico, continuar promulgando para conceder confianza



a cada operación que se ejecuta y destaca el beneficio de gravar precisamente las operaciones por este modo transaccional.

Besantes (2014). En su investigación denominada como “Modelo de gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en el gobierno autónomo descentralizado en la Municipalidad de Ambato, 2014”. Tesis para alcanzar el título de Ingeniera de Empresas en la Universidad de Ambato, Ecuador. Como propósito principal del estudio es diagnosticar si el estereotipo de gestión administrativa que se está empleando actualmente en la dirección incurre en la calidad de servicio al cliente. El tipo de investigación que se empleó es descriptiva-correlacional. Población fue constituida por 60 semejantes que considera en directo el vínculo en el potencial con los clientes. Se ejecutaron encuestas cuya validez y confiabilidad se pudieron determinar. Como resultado fue el nivel de correlación spearman es  $r = 0,903$  y la significancia de  $= ,000$  por lo cual el nivel de correlación es alto y, por ende, si existe vínculo entre gestión administrativa y calidad deservicio en la compañía en mención. Se concluye planteando un participio para proceder con un proyecto de capacitaciones con la finalidad primordial de aumentar servicio de atención al cliente permitiendo brindar un buen compromiso dinámico y activo a los usuarios para así lograr la satisfacción en toda nivelación, con un juicio humanitario profesional, obteniendo de esta manera que la municipalidad efectúa con su ocupación.

Escandon, Hurtado y Castillo (2014). Influencia de las barreras a la exportación sobre el compromiso exportador y su incidencia en los resultados internacionales. Redalyc. Colombia. El artículo tiene como objetivo principal en constituir la presencia de una concordancia entre barreras a la exportación, acerca de la responsabilidad que debe tener el exportador de las organizaciones exportadoras colombianas y la influencia de aquel acuerdo acerca a los rendimientos a nivel internacional de aquellas empresas. La población estuvo conformada por 270 empresas de condición exportadora de origen colombiana. El instrumento que se empleó fueron los cuestionarios, con previa evaluación de expertos en el rubro. Los resultados del análisis del Alfa de Cronbach dieron coeficiente de 0.900 y la significancia de  $= ,000$ . Como resultado se reafirma en que las barreras socioculturales, interviene en negativa a las obligaciones de exportador en las organizaciones colombianas. En conclusión, se debería motivar a los dueños en realizar rastreos y asignar la mejoría en los procesos gerencial, financiero y humano asignados a las actividades de la exportación, como modo de ejecutarse frente a las barreras exportadoras ya que trascienden en negativa el desempeño en plazas internacionales.

Rubio, G. (2014). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVEQUAL). Cuadernos de Administración (Vol. 30, Issue 52.). Colombia. El artículo tiene como objetivo es resaltar las impresiones que los usuarios tienen sobre el servicio que se recibe en los supermercados derivados del mercado, y desde allí se decide las variables. Por otro lado, una evaluación más profunda sobre toma de ideas que se trabaje en toda empresa. La población estuvo conformada por 300 usuarios. derivados en los puestos de almacenes. El instrumento utilizado fueron los cuestionarios para una correcta confianza que se generará. El enfoque es descriptivo y explicativo. La presente investigación es cuantitativa para una precisa evaluación sobre la satisfacción que debe sentir el usuario al momento de ser atendido por el servicio solicitado. Los resultados obtenidos en este estudio son de suma importancia e implican para otorgar nuevas ideas de estrategias para competir al mismo nivel con la competencia directa. El análisis del Alfa de Cronbach dio coeficiente de 0.891 y la significancia de = ,001. En conclusión, la calidad de servicio se vincula con la satisfacción resultante que el usuario debe percibir, las informaciones que se brinda al tiempo debido y necesario, para que así ambas partes puedan sentirse cómodos y seguros con la información entregada.

Sacomano, M. (2014). Gestión de Recursos intangibles en instituciones de educación superior. RAE, Vol 55 (1), España. Este artículo científico tiene como objetivo principal, en plantear el dominio coincidente que desempeña los requerimientos intangibles acerca de la gestión estratégica en las instituciones de educación superior. En la población, se empleó a 247 docentes, en su mayoría pertenecen a los consejos de dirección de la institución. El tipo de investigación en no experimental de tipo exploratoria, descriptiva. El instrumento que se utilizó fue a través de las encuestas online. Los resultados del análisis del Alfa de Cronbach dieron coeficiente de 0.930 y la significancia de = ,000. De esta manera se confirma el vínculo directo y positivo entre los recursos intangibles de la gestión del conocimiento y la reputación de organizaciones y estratégica de las instituciones, En conclusión, al momento de verificar las pruebas prácticas del tema, se puede reafirmar la presencia de brecha entre ambos, en consecuencia de la no comprobación de ciertas suposiciones, esta vinculación puede ir mejorando con la introducción de los intangibles, relacionado al ambiente, de manera que las instituciones ejecuten una gestión más completa.

### 1.2.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Sarmiento y Paredes (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Industrial data* (Vol. 22, Issue 1.). Perú. El objetivo principal es detallar la percepción que se tiene sobre la calidad de servicio del cliente, para ello se debe conocer sobre las condiciones y propuestas que cuenta el personal de la institución, con la finalidad de desglosar los inconvenientes que se generan ante una mala atención con cierta cantidad del público. La población estuvo conformada por 100 personas. El instrumento que se aplicó fue a través de los cuestionarios. La presente investigación utiliza el enfoque cuantitativo y el nivel descriptivo-comparativo, con diseño no experimental-transversal. El personal que labora en la institución no tiene una estabilidad laboral, también un desequilibrio entre las personas que tienen menos años laborando ya que muestran una imagen de liderazgo. Es por ello por lo que se requiere romper los paradigmas, y que no por contar con más tiempo o experiencia en laborar en una institución, signifique que se está brindando un buen servicio de atención hacia el público. Como resultado de esta investigación se obtuvo una confiabilidad de 0,924. En conclusión, entre la vinculación por el personal que laboran con distinto tiempo y experiencia, se identificó que se necesita dividir las ordenes y obligaciones, con la finalidad de evidenciar al público un correcto ambiente, donde se sientan cómodos con el servicio que se brinda.

Rodríguez, p. (2018). Ley No.28977 y su influencia en la gestión de riesgo de los envíos de entrega rápida 2007-2010. *Quipukamayoc* (Vol. 26, Issue 52.) Perú. El objetivo principal del artículo es definir si la Ley N° 28977 de Facilitaciones en el Comercio Exterior se emplea correctamente para las agencias que trabajen con los EER restringe una correcta gestión en los riesgos de la mercadería que se importa al territorio peruano por la Intendencia de Aduana Aérea y Postal durante la etapa de los años 2007 hasta 2010. La población propuesta estuvo basada por 50 personas. El instrumento aplicado fueron las encuestas para una mayor precisión en las respuestas. La investigación propuesta es de tipo descriptivo-casual. El análisis del Alfa de Cronbach dio coeficiente de 0.851 y la significancia de = ,005. Los resultados obtenidos fue que la Ley N° 28977 es un componente restringido para una correcta gestión de inseguridades que ingresen al territorio como EER. En conclusión, se debe considerar los cambios de la normativa y en las medias informáticas, ya que deben estar conforme para que así, los empleados de la intendencia cuenten con los instrumentos en línea, y exista una vinculación de informaciones con la medida del régimen de EER.

Angulo (2017) en su investigación “Calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016” para obtener el grado de Magister de Gestión Pública. Publicada por la Universidad Cesar Vallejo en Lima, con la finalidad de investigar la situación de la atención al usuario en la intendencia de la Aduana Aérea y a su vez otorgar la solución viable a los problemas hallados. La metodología utilizada fue con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental - transversal. Población de estudio fue integrada de 120 usuarios entre embarcadores, agentes en aduana y despachadores, se siguió el modelo SERVQUAL. Según los resultados obtenidos fue el 0,879, lo cual indica que se muestran insatisfechos con el servicio que les brindan por la intendencia de la aduana aérea del callao; en lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. En sus conclusiones ha indicado que se debe crear un procedimiento de atención al beneficiario en Aduana, diferenciado por la nivelación y función de los funcionarios aduaneros, este se debe a la 17 diferencia que existe entre cada operación de comercio internación que se realiza a través de la intendencia de la aduana aérea cada una goza de una complejidad diferente por lo que para la atención de los diferente tipos de importaciones, exportación entre otros regímenes aduaneros, expertos en dichas materias requeridas para que dichas operaciones fluyan con normalidad y no genere sobre costos para las empresas del Perú y a su vez demostrando al eficiencia de las instituciones peruanas encargadas de velar por el comercio en nuestro país.

Guevara (2017), en su investigación titulada “Calidad de servicio y su relación con la competitividad del Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima, 2017”, para obtener el título de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú. Propuso como finalidad general acordar el vínculo de la importancia del servicio ofrecido con la competitividad en el BCP, Cercado de Lima – 2017; el nivel del estudio estipulado fue descriptiva – correlacional, diseño no experimental – transversal. Población de análisis estuvo conformado por 175 clientes que no detallan con determinado importe en el banco; empleando a 120 considerados en la muestra. Dado al efecto conseguido, el Rho de Spearman resultó  $r = 0,949$ , en la que señala un vínculo casi perfecto; asimismo la significancia es 0,01 (bilateral), debajo de 0.05, lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación evidenciando que la prestación de servicio posee relación con la competitividad del BCP, Cercado de Lima, 2017. En conclusión, se resulta una afable prestación de servicio, en la cual permanece asociado de modernos cambios en el entorno profesional, dado que, para conseguir la competitividad imprescindible es adecuado

enumerar con los instrumentos oportunos para disponer una envidiable atención entorno al cliente, alcanzando que, se consideren con cada recomendación que ordenan.

Ramos (2017) en su investigación denominada “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa HUNTER en El Agustino periodo 2017”. Para alcanzar el título de Licenciado en Administración. Como objetivo general es lograra determinar la vinculación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la organización Hunte- El Agustino. La metodología empleada fue el diseño no experimental de corte transversal y de tipo de investigación, descriptivo-correlacional. La población considerada fue de 35 personas, por el cual fue la misma que consideraron para la muestra, por ser de una cantidad disminuida. En conclusión, en base a los resultados obtenidos a través del Rho de Spearman se determinó la vinculación existente entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en la organización Hunter, resultando en la correlación de 0.812, esto indica que es una correlación positiva alta y un nivel de significancia de 0,000 la cual es inferior a 0.05 la que se indicaría que si existe una vinculación entre estas dos variables.

Peltroche (2016) en su investigación “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC, Trujillo, 2016”. Para alcanzar el título de Licenciado en Administración. Como propósito general es examinar la vinculación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de la empresa R&S Distribuidores SAC en Trujillo. La metodología que adaptó es de tipo descriptiva con diseño no experimental. La población estuco conformado por 547 usuarios y de ello emplean 226 usuarios para la muestra. El instrumento que se emplean fue a través de las encuestas. Como resultado se adquiere un coeficiente de Rho Spearman es de 0.869 y el nivel de significancia de 0,00, hallando la vinculación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de la empresa R&S Distribuidores SAC, por ello la relación que existe es prudente e inmediato. En conclusión, se decidió que la nivelación en la satisfacción es alta con 78%, de la cual el 45% si valoran que la retribución de artículos que han aceptado fue proporcionada sin ninguna ausencia y el 83% señalan su pacto con la apariencia del artículo.

Hermeza (2015) en su estudio titulada “La calidad de servicio y el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana, 2015.” Para alcanzar el título de Licenciada en Administración en la Universidad Nacional de Piura. El autor de este estudio propone como

propósito general en comprender el aspecto de la calidad de servicio involucra en el nivel de satisfacción del usuario final de la empresa Gechisa, ubicada en Sullana, en el año 2015. La base teórica con las que justificó son Zeithaml, Parasumaran y Berry (1985) con el fin de valorar la calidad de servicio a través de la teoría Service Quality, Kotler (2008) quienes resaltan las demostraciones teóricas sobre la satisfacción del usuario final. La metodología empleada es de tipo descriptivo correlacional, según con su eventualidad a la investigación es no experimental - transversal. La técnica empleada en la recopilación de informaciones fueron los cuestionarios. Para la preparación del estudio, se basó con una población infinita, ya que la empresa es innovadora y al no hallarse una base de datos, se decidió por una medición de muestra conformada por 196 usuarios finales. Como resultado se demuestra que se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,808 y una significancia bilateral 0,000. En conclusión, se manifiesta que, si existe un vínculo entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario final, consiguiendo que la prestación del servicio influya de manera importante y espontáneo en la satisfacción del usuario de la empresa Gechisa. Para concluir, el usuario de la empresa Gechisa examina una nivelación en la satisfacción admisible al realizar la utilización de la prestación que se ofrece, en lo cual el 56.2% de los usuarios se sienten neutralmente satisfechos con la prestación del servicio percibido. Este trabajo de investigación tiene una gran aportación que representará para mi tesis, a través de las teorías ejecutadas como la metodología empleada.

Monzón (2014) “La Gestión administrativa y la calidad de servicio de los asesores de negocio de la financiera Edyficar oficina Huachipa, 2014”, tesis para obtener el título de Licenciada en Administración de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, tiene como objetivo general en determinar si existe vinculación entre gestión administrativa y calidad de servicio cada colaborador de la organización Edyficar, en la sucursal de Huachipa Lima 2014. La metodología ejecutada para este estudio es el método descriptivo, correlacional, el tipo de investigación realizado que se consideró es no experimental- transversal. La población para este estudio de trabajo fue de 42 personas. La herramienta que se empleó fue la recopilación de informaciones es por medio del instrumento de las encuestas, se adquirió una validación, según la sensatez de competentes conocedores en estos temas y la confianza es por el Alpha de Cronbach, para el desarrollo estadístico de informaciones, fue realizado por el SPSS versión 23. Como resultado, se obtuvo un nivel de correlación de sperman  $r = 0,907$  y una significancia bilateral de  $=,000$ . Es por ello, que el nivel de correlación es alto y la existencia de vinculación entre la gestión administrativa y la prestación de servicio en la organización. En conclusión, se

determinó que siempre la toma de decisiones en conjunto influye en las finalidades y en la manera de como demuestras una seguridad en cada cliente.

### 1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

#### 1.3.1 VARIABLE I: GESTIÓN ADUANERA

Para poder entender que es la Gestión aduanera, primero se debe concientizar lo que se comprende por la variable en mención:

Coll Gilbert (2015) definió como:

La gestión aduanera, en el entorno del comercio exterior, comprende cierto número de operaciones, haciendo complicado su entender. Coexisten **operaciones aduaneras, la logística y el despacho aduanero** dentro de la cadena de suministros, para los agentes que participan tienen como propósito la ejecución de reglamentos fiscales, de control y de gobierno del comercio exterior, ellos representan en instalar de una sucesión de prestaciones más apropiadas, haciéndolo percibir con una superioridad comparativa (p. 9).

Según Hernández (2014) sostuvo que:

Los gestores aduaneros son los delegados de los exportadores e importadores frente a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, preciso a ello, uno de sus desempeños es desarrollar una búsqueda y verificación ante alguna acción ilegal que pudiera producir o suscitar uno de sus clientes. De la misma forma, se hallan legislaciones que reglamenta estos participios con sanciones y multas que pueden conducir al cese decisivo entre ambos (p. 15).

Vílchez (2014) nos hace referencia que:

Aduana es aquella subordinación de la Nación, que están instalados en lugares fundamentales de ingreso y egreso de posesiones, con el propósito de inspeccionar, percibiendo los impuestos y derechos que se adquiera de la acción correspondiente. (p. 13)

Abajo (2014) define que:

La Aduana, tiene empleados preparados, por lo cual es primordial para la ocupación en la fiscalización y comprobación de las mercancías, ya que deben ser las mismas que se han emitido por vía electrónico y que por este fin, hayan originado la DAM o Declaración Aduanera de Mercancías. Este procedimiento, conforma de dos fases, ofreciendo la verificación de documentos en la que se ocupará de comprobar la formalidad de asesoría de los trámites entregados y en la comprobación física que fundamenta la verificación que la carga compete a los documentos entregados (p. 26).

Tomando en cuenta las teorías anteriormente planteadas por distintos autores. Según Coll (2015) concluye que se propone una aportación principal y conveniente en lo que refleja a la gestión aduanera ejecutada por un operario de logística. Lo real es emplear formalmente los requerimientos para realizarlo ante una acción por el medio normal, considerando los distintos sucesos para una adecuada nacionalización. Dado a ello, se ha estimado las evaluaciones de operaciones aduaneras, logísticos y despachos aduaneros.

### **TEORÍA DE LA GESTIÓN POR HENRY FAYOL**

Según Fayol designa la teoría de la estructura clásica o el desarrollo de una organización, donde la primordial particularidad es la atención hacia una ocupación que debía ser ejecutado, desde un medio de organización general.

Según Hernández, H. (2014) menciona que el método científico utilizado por Fayol, la Gestión se demuestra en la comunicación más considerable para las empresas. Para encontrarse y progresar, toda organización tendrá que transformar en un agente de cambio tecnológico, para ser un agente para el cambio económico. (p. 50)

### **1.3.2 VARIABLE II: CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE**

Para poder entender que es la Calidad de servicio al cliente, primero se debe concientizar lo que se comprende por la variable en mención:

Hoffman y Bateson (2015), manifiesta que:

La calidad de servicio al cliente es aquello que está apto para convencer todas las imposiciones, pretensiones circunstancias y de los clientes. Toma en cuenta cinco dimensiones: los **elementos tangibles**, los cuales asocian y



protegen el servicio, la **sensibilidad** para ofrecer un servicio transparente, la **capacidad de respuesta** o la **confiabilidad** proporcionado por los empleados, la destreza para inspirar seguridad y por último la **empatía** que es la atención personalizada que se ofrece a cada cliente. (p.193)

Pedraza, Bernal, Lavín y Lavín (2015), nos comentan:

“Que la calidad de servicio es un asunto considerable realce que ha obtenido en el transcurso del tiempo en los diferentes países y en las distintas áreas de ejecución”. (p. 30)

Torres y Vásquez (2015). Indican que:

La calidad de servicio se asocia al consumidor y a la evaluación que ejecuta, y compara sus expectativas con las percepciones de cómo se realiza en la rapidez de entrega, la cortesía o los precios justos, de esta manera el consumidor califica a la organización según como haya satisfecho las necesidades (p. 60)

Camisón, Cruz y Gonzales (2014), mencionan que:

La calidad de servicio es otorgada a la similitud contemporánea a través de las prestaciones que se espera y el servicio percatado, de ello dispone la nivelación en que las limitaciones o requerimientos anhelados por el usuario son observados por él, tras planear una sensación de prestaciones apropiad. (p.193)

Pizzo (2014) define como:

La costumbre practicado y desarrollado por una compañía para deducir los requisitos y perspectivas de los usuarios, ofreciendo una prestación accesible y adecuado de tal modo que el usuario se crea interpretado, considerado y prestaciones individualmente con mayor valor al esperado. (p. 29)

Tomando en cuenta las teorías anteriormente planteadas por distintos autores. Según los autores Hoffman y Bateson (2015), concluyen que la calidad de servicio al consumidor es la forma de cómo aumentar la prestación de atención a lo que el cliente exige, considerando los resultados y servicios que reclama, observando lo que les satisface. Es por ello, que se ha

considerado las dimensiones: elementos tangibles, sensibilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad y empatía.

## **TEORÍA DE LA FILOSOFÍA DE DEMING**

Según Deming nos menciona que la mejor manera de resolver los acontecimientos es mediante la mejora continua, ya que en otras veces la mejora de un proceso es escasa y deficiente, es por ello por lo que deben mejorarse día a día, tomando en cuenta, que toda mejora radical no es bienvenida, pero no es la única salida. Es por ello por lo que considero cuatro fundamentos básicos: la mejora continua, la orientación al cliente, el sistema que determina la calidad y los resultados que se determinan en un largo periodo.

Según Cisneros y Ruiz (2014), la filosofía de mejora continua se caracteriza por evitar y disminuir los costes de no calidad, basándose en los orígenes de las cuales se identifica la orientación al cliente y el trabajo en equipo, asimismo es una táctica dependiente dentro del desplazamiento de calidad que es considerada en los aspectos humanos, técnicos y materiales, a través de un planteamiento de integración, estrategias y enfoques de sistemas. (p. 18)

### **1.4 FORMULACIÓN AL PROBLEMA**

#### **1.4.1 PROBLEMA GENERAL**

- ¿Existe relación entre la gestión aduanera y la calidad de servicio al cliente en la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C., Callao, 2019?

#### **1.4.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Existe relación entre las operaciones aduaneras y la calidad de servicio al cliente en la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C.?
- ¿Existe relación entre la logística y la calidad de servicio al cliente en la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C.?
- ¿Existe relación entre el despacho aduanero y la calidad de servicio al cliente en la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C.?

## 1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos indican que,

“La justificación se trata del parte más significativo de la investigación, ya que aquí se explica los motivos por las cuales se realiza, además también es necesario demostrar que el estudio es trascendental y preciso”. (p.40).

### **Conveniencia:**

Es apropiado porque demuestra la orientación real sobre el procedimiento de la gestión administrativa aduanera que interpone la agencia Casor Aduaneros S.A.C, y lo que conlleva en implementar nuevas ideas para una correcta calidad de servicio que debe obtener el usuario, así como, para los trabajadores que laboran en esta empresa, definiendo de manera clara y objetiva la conclusión y recomendaciones para dicha investigación

### **Teórico:**

Se realizó una estudio estructurado y abismal sobre cada variable analizado, requiriendo a causas primarias como también secundarias, lo que le da al interés necesaria en el campo del estudio, asimismo, accedió que se puede introducir las teorías de autores brindando el peso científico con sus aportes y criterios que todo procedimiento de investigación solicita, frente a ello se podrá comprobar e identificar la actitud del día a día de las operaciones en los despachos de cada cliente en la agencia Casor Aduaneros S.A.

### **Practico:**

El presente estudio tiene como propósito en emplear una forma de mejorar el área de gestión administrativa, mediante el uso del proceso, organización, dirección y control adecuadas, que al ser ejecutados se logrará detectar los puntos débiles dentro del proceso interactivo entre los colaboradores y la empresa, asimismo, el descubrimiento de nuevas técnicas de trabajo que mejoren el tiempo y la calidad de servicio al usuario final, debido a que son puntos principales para la optimización de recursos. Cuando una organización se convierte competitiva pueden alcanzar en aportar al desarrollo y crecimiento del país, cooperando en el descrecimiento de la tasación del desempleo ya que en los últimos tiempos se ha transformado en un asunto muy preocupante en el país.

## **Social:**

El motivo de esta investigación tiene como proyección social en demostrar las cualidades de servicios que brinda Casor Aduaneros S.A., se dispone en la idea de implementar un actualizado proceso para un adecuado trabajo, a través de charlas, programas, reuniones constantes, donde se ordene conocimientos para llevar una mejor relación entre ambos lados. Así mismo, en que sirva como base para futuras investigaciones, con la idea de seguir generando aportes necesarios a otros estudiantes.

## **1.6 HIPÓTESIS**

### **1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL**

- La gestión aduanera se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C, Callao, 2019.

### **1.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS**

- Las operaciones aduaneras se relacionan con la calidad de servicio al cliente en la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C
- La logística se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C
- El despacho aduanero se relaciona con calidad de servicio al cliente en la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C

## **1.7 OBJETIVOS**

### **1.7.1 OBJETIVO GENERAL**

- Determinar si existe relación entre la gestión aduanera con la calidad de servicio al cliente en la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C, Callao, 2019.

## 1.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar si existe relación entre las operaciones aduaneras y la calidad de servicio al cliente en la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C
- Determinar si existe relación entre la logística y la calidad de servicio al cliente en la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C
- Determinar si existe relación entre el despacho aduanero y la calidad de servicio al cliente en la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C

## II. MÉTODO

### 2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

#### 2.1.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

El enfoque de este estudio fue **CUANTITATIVO**. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), indica que “se ejecuta la recaudación de informaciones con el fin de demostrar la hipótesis, desde el principio de la medida numeral y el examen estadístico, implantando normas de conductas y demostrar teorías” (p.24)

#### 2.1.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación que se aplicó es el **HIPOTÉTICO DEDUCTIVO**. Según Guardia (2017), detalla cómo “se emplea normalmente tanto en el comportamiento frecuente en el estudio científico. Es la travesía lógica para examinar el término a los dilemas que se plantea. Consta en manifestar una posibilidad relacionada a las oportunas conclusiones al enigma propuesto y en constatar con la información utilizable si estos están relacionados con aquellas” (p.34)

#### 2.1.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es **NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL**. Gomes (2014), indica que, la investigación no experimental, se trata en no manipular deliberadamente cada variable, ya que estudia los fenómenos ante situaciones existentes que ocurren de manera natural y consecutivamente examinados. [...] Los diseños de investigación transversales consisten en

recolectar información dentro de un momento dado, teniendo como objetivo describir las variables y detallar sus hechos e intercambios en un solo instante. (p .92)

#### **2.1.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de análisis sobre la investigación es **APLICADA**. En referencia a Tello y Paulet (2015), define como “la determinación de aplicar los conocimientos teóricos designados a cada situación precisa. Por lo cual, indaga conocer para crear, ejecutar, construir y transformar, preocupándose por la aplicación inmediata sobre una acción ocasional antes de fomentar algún conocimiento de importancia universal”. (p.30)

#### **2.1.5 NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel de estudio de la investigación es **DESCRIPTIVA – CORRELACIONAL**. En referencia a Hernández et al. (2014), considera que “el nivel de formación sostiene como propósito, hallar cuanta relación adquieren las muestras dentro de un entorno en particular”. (p. 93)

Según Hernández et al. (2014), considera que “es descriptiva ya que trata de determinar las particularidades más destacadas de los fenómenos para que se denominan las observaciones”. (p. 93)

### **2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN**

El trabajo de análisis detalla dos variables, la variable I “gestión aduanera” y la variable II “calidad de servicio al cliente”. Por consiguiente, definen respectivamente sus dimensiones e indicadores por cada variable descrita:

#### **2.2.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE “X”**

a) Variable I: Gestión aduanera

Según Coll (2015) sostuvo que:

La gestión aduanera, en el entorno del comercio exterior, comprende cierto número de operaciones, haciendo complicado su entender. Coexisten operaciones aduaneras, la logística y el despacho aduanero dentro de la cadena de suministros, para los agentes que participan tienen como propósito la ejecución de reglamentos fiscales, de control y de gobierno del comercio exterior, ellos representan en instalar de una sucesión de prestaciones más apropiadas, haciéndolo percibir con una superioridad comparativa (p. 9).

## **Dimensión: Operaciones aduaneras**

Según Coll (2015), “El reglamento aduanero examina que el exceso de las negociaciones aduaneras evolucionado en el entorno del comercio de **importación, exportación y regímenes especiales**, dado que responsabiliza en existir bajo el poder de una entidad regularizadora”. (p. 15)

### **Indicadores:**

#### ➤ **Importación**

Según La Ley General de Aduanas (2019), define como: “Al régimen orientado en la evaluación y verificación de las mercancías que deben ser nacionalizadas, precedente a la cancelación monetaria o garantizado conforme a la ley, los derechos tributarios, sosteniendo la condición en requerir y formalizar el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidad especificada en la Ley General de Aduanas”. (p. 9)

#### ➤ **Exportación**

De acuerdo con la Ley General de Aduanas (2019), define como: “Al régimen encomendado de conformar las formalidades y obligaciones documentarios que serán requeridos al instante de gestionar la salida de la nación de las mercancías, con la finalidad al consumo definitivo al exterior” (p. 10)

#### ➤ **Regímenes Especiales**

De acuerdo con la Ley General de Aduanas (2019), nos menciona que “Suponiendo a los individuos naturales que se incorporen a nuestra nación con mercancías conseguidas en el exterior o individuos que requieren destinar documentos al extranjero, la Superintendencia Nacional de Administración Aduanera detalla la importancia de establecer sistemas que se acoplen a la obligación del consumidor”. (p.13)

## **Dimensión: Logística**

Según Coll (2015), “Al mencionar de logística, cabe mencionar desde la proyección, la gestión en acciones al concebir la internacionalización de ingresos y manufacturas, de la misma manera económico hasta la operación de la mercadería. Operacionalmente, estamos enunciando de regularizaciones desde el distribuidor, **transportistas** nacional e

internacional, la exploración de una empresa aduanera, el **depósito temporal** que vigilará la mercadería y la organización de **distribución** que se debería solicitar”. (p. 13)

### **Indicadores:**

#### ➤ **Transporte:**

Según el Proyecto Deliver de la USAID (2014), nos menciona que: “Es el modo por el cual desplazaremos la mercadería, realizándose en el entorno interno o externo, considerando la obligación del tránsito por carreteras, marítimas, puertos y almacenes que inspeccionará la mercadería del lugar de partida hasta el lugar de aceptación o adjudicación idóneo por el consumidor final”. (p. 9)

#### ➤ **Almacenamiento**

Según el Proyecto Deliver de la USAID (2014), nos menciona que: “El almacenamiento de las mercaderías, se concede en diversos lugares del procedimiento logístico, expresamos esto ya que, desde que se establece la mercadería, esto se vigila en un espacio o almacén a la expectativa de su negocio o el retiro por el lado del medio transitorio. Las restricciones para el almacenamiento de una mercadería deben ser de excelentes limitaciones, dado a ello acata la protección de este hasta su reparto final”. (p. 114)

#### ➤ **Distribución**

Según el Proyecto Deliver de la USAID (2011), nos menciona que: “Al mencionar de distribución, nos dirigimos del traslado de la mercadería con destino al consumidor final, realizándose en la nivelación de mayorista o minorista, conforme con el rubro del comercio que nos ejercemos. En el desarrollo de este traslado, se debe presentir un correcto almacenaje y vigilante de la mercadería, impidiendo así, probables deterioros y reclamos por el usuario final”. (p. 6)

### **Dimensión: Despacho aduanero**

Según Coll (2015), define que: “A través de la importación de las mercancías, estos tienen que estar nacionalizados, considerando trasladarse y efectuarse dados requerimientos. En referencia a ello, es la derivación aduanera, con el que cuenta con tres modalidades por el cual, se puede gestionar la nacionalización de la mercancía, siendo la ocasión del



**despacho anticipado, diferido y urgente**, suceso característico que se adaptan a la obligación del importador”. (p.2)

### **Indicadores:**

#### ➤ **Despacho anticipado**

Según la SUNAT (2014), nos menciona que: “Esta modalidad, considera al cliente en derivar la mercancía, procediendo del exterior por un tiempo de 30 días antes de la llegada del vapor o medio de traslado a la nación. La finalidad de adquirir el levante autorizado (procediendo del traslado de la mercadería) y el envío de informaciones por el lado del agente armador, precedente a la realización de cada proceso de Aduanas”. (párr. 1)

#### ➤ **Despacho diferido:**

Según la SUNAT (2014), nos menciona que: “Esta modalidad, accede al cliente final deba determinar su mercadería originaria del exterior por un plazo determinado de 15 días subsiguiente a la descarga del vapor o medio de traslado a la propiedad nacional, ejecutando el consignatario requiere el alargamiento del plazo, demostrando documentación que lo afirme. Esta modalidad, obliga la cancelación monetaria sobre los derechos tributarios, precedente de la transmisión del canal respectivo”. (párr. 1)

#### ➤ **Despacho urgente**

Según la SUNAT (2014), nos menciona que: “Esta modalidad, es orientado a las destinaciones de urgencias o socorros, las mismas que al momento de la nación pueda estar sumergible a una destrucción natural, amparando en un área preferencial y rapidez del despacho de la carga”. (párr. 1)

### **2.2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE “Y”**

#### b) Variable II: Calidad de servicio al cliente

Hoffman y Bateson (2015), manifiesta que:

La calidad de servicio al cliente es aquello que está apto para convencer todas las imposiciones, pretensiones circunstancias y de los clientes. Toma en cuenta cinco

dimensiones: los **elementos tangibles**, los cuales asocian y protegen el servicio, la **sensibilidad** para ofrecer un servicio transparente, la **capacidad de respuesta** o la **confiabilidad** proporcionado por los empleados, la destreza para inspirar seguridad y por último la **empatía** que es la atención personalizada que se ofrece a cada cliente. (p.193)

### **Dimensión: Elementos tangibles**

Según Evans y Lindsay (2014), “Las **instalaciones** y los equipos físicos para un correcto **desarrollo personal** de los colaboradores de una empresa”. (p.104)

#### **Indicadores**

##### ➤ **Instalaciones físicas**

Según Matsumoto (2014), “Hace alusión a las instalaciones físicas de la empresa para producir artículos o servicios, empleando al personal, equipos, maquinarias y energía”. (p.181)

##### ➤ **Desarrollo del Personal**

Para Díaz (2014), “Son las personas contratadas como nuevos empleados, con el único fin de perseverar un trabajo eficiente” (p.117)

### **Dimensión: Sensibilidad**

Según Evans y Lindsay (2014), “La capacidad de proteger a los usuarios y otorgar un **trato agradable**. Podrían proceder de una forma más rápido para contestar problemas, garantizar con rapidez la mercancía que se halla siniestrada”. (p.104)

#### **Indicador:**

##### ➤ **Trato agradable**

Para Contreras (2016), “Esta definición es adaptado al servicio de los usuarios, o conjunto de usuarios, la correspondencia es necesario favorecer un trato aplicado y equivalente ya que los requisitos necesarios de la empresa ofrecen fomentar su vulnerabilidad”. (p. 142)

### **Dimensión: Capacidad de respuesta**

Según Evans y Lindsay (2014), “Es la que define el cumplimiento del empleado hacia el cliente realizando con el **servicio rápido**, demostrando perseverancia, habilidad, sean expresivos y estén preparados a apoyar”. (p. 29)

#### **Indicador:**

##### ➤ **Servicio rápido**

Para Montilla (2015), “El servicio rápido compone una excelente elección para la población actual en busca de modernas costumbres”. (p.70)

### **Dimensión: Confiabilidad**

Según Evans y Lindsay (2014), “Es facilitar lo garantizado de forma confiable, con el **cumplimiento** de las actividades en el tiempo decretado, brindar facturas, cuentas sin equivocaciones y trabajar adecuadamente”. (p.104)

#### **Indicador:**

##### ➤ **Cumplimiento**

Para Thompson (2015). “Es realizar correctamente las funciones que le han sido designados, ya que son parte de un "grupo global de funciones" que anotan al éxito de las metas fijadas”. (p. 11)

### **Dimensión: Empatía**

Según Evans y Lindsay (2014), “la protección de una **atención personalizada** que se ofrece hacia los usuarios finales, explicar el lenguaje común, considerar a los usuarios continuos y tratarlos por su nombre”. (p.104)

#### **Indicador:**

##### ➤ **Atención personalizada**

Según Glosó (2015), “Es una táctica incuestionable que impulse la relación con un cliente específico que revela su apreciación en su accionar, ya que los usuarios concretan el porvenir de la sociedad”. (p.50)

## 2.2.3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>VARIABLE I: Gestión aduanera</b>	Según Coll (2015), nos indica que: "La gestión aduanera, en el entorno del comercio exterior, comprende cierto número de operaciones, haciendo complicado su entender. Coexisten <b>OPERACIONES ADUANERAS</b> , la <b>LOGÍSTICA</b> y el <b>DESPACHO ADUANERO</b> dentro de la cadena de suministros, para los agentes que participan tienen como propósito la ejecución de reglamentos fiscales, de control y de gobierno del comercio exterior, ellos representan en instalar de una sucesión de prestaciones más apropiadas, haciéndolo percibir con una superioridad comparativa". (p. 9).	La variable dependiente "Gestión aduanera", fue medida por medio de un cuestionario que posee diferentes ítems, teniendo en cuenta los indicadores para su óptima ejecución.	<b>OPERACIONES ADUANERAS</b>	<b>IMPORTACIÓN</b>	Según Hernández, Fernández y Baptista (2014). <b>Ordinal</b> Tiene un orden de mayor a menor jerarquía (p. 215). <b>Intervalos</b> Las escalas de actitudes no son intervalos, pero algunos investigadores lo usan porque se acercan a este nivel y se tratan como tal (p. 216).
				<b>EXPORTACIÓN</b>	
				<b>REGÍMENES ESPECIALES</b>	
			<b>LOGÍSTICA</b>	<b>TRANSPORTE</b>	
				<b>ALMACENAJE</b>	
				<b>DISTRIBUCIÓN</b>	
			<b>DESPACHO ADUANERO</b>	<b>DESPACHO ANTICIPADO</b>	
				<b>DESPACHO DIFERIDO</b>	
				<b>DESPACHO URGENTE</b>	

Fuente: Elaboración propia

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>VARIABLE II: Calidad de servicio al cliente</b>	Hoffman y Bateson (2015) manifiesta que: "La calidad de servicio al cliente es aquello que está apto para convencer todas las imposiciones, pretensiones circunstancias y de los clientes. Toma en cuenta cinco dimensiones: los <b>ELEMENTOS TANGIBLES</b> , los cuales asocian y protegen el servicio, la <b>SENSIBILIDAD</b> para ofrecer un servicio transparente, la <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> o la <b>CONFIABILIDAD</b> proporcionado por los empleados, la destreza para inspirar seguridad y por último la <b>EMPATÍA</b> que es la atención personalizada que se ofrece a cada cliente". (p.193)	La variable independiente "Calidad de servicio", fue medida por medio de un cuestionario que posee diferentes ítems, teniendo en cuenta los indicadores para su óptima ejecución.	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>INSTALACIONES FÍSICAS</b>	Según Hernández, Fernández y Baptista (2014). <b>Ordinal</b> Tiene un orden de mayor a menor jerarquía (p. 215). <b>Intervalos</b> Las escalas de actitudes no son intervalos, pero algunos investigadores lo usan porque se acercan a este nivel y se tratan como tal (p. 216).
			<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>DESARROLLO DEL PERSONAL</b>	
			<b>SENSIBILIDAD</b>	<b>TRATO AGRADABLE</b>	
			<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>SERVICIO RÁPIDO</b>	
			<b>CONFIABILIDAD</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>	
<b>EMPATÍA</b>	<b>ATENCIÓN PERSONALIZADA</b>				

Fuente: Elaboración propia

## 2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

### 2.3.1 POBLACIÓN

Para Borda (2014), "La sociedad, para propósitos de búsqueda, es calificada a un grupo de individuos, cosas o animales acerca de quien se proyecta en ofrecer resultados a los inconvenientes de un estudio." (p.159)

Se decretó por diversos motivos, ejecutar el siguiente estudio en la Av. La Marina Nro. 494 Urb. Benjamín Doig (496) Prov. Const. Del Callao - Prov. Const. Del Callao - La Perla ya que, es ahí donde está ubicado la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C. Para efectos de este estudio, la población está constituida por 42 empleados en el área de gestión aduanera.

### 2.3.2 UNIDAD DE MUESTREO

En lo que cabe la población general, se optó por 38 unidades o elementos de muestreo, nuestro propósito es el área de gestión aduanera de la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C., teniendo en cuenta que se resalta por ser mixto (hombres y mujeres), así mismo, se consideró un promedio de edad desde los 25 años hasta los 50 años, de tal forma que se observó la perspectiva de cada uno a través del cuestionario realizado. Según Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista (2014) indican que: “La capacidad de medida de razón. En esta fase, después de adquirir las características de la escala de intervalos (unidad de medida común, intervalos iguales entre la aplicación y las jerarquías de funciones aritméticas, básicas y sus derivaciones), el resultado cero es real y absoluto (no arbitrario). Cero absolutos conllevan a que hay un sitio en la escala en donde se señala ausente o no existe la propiedad medida” (p.216).

### 2.3.3 MUESTRA

Con relación al modelo de muestra fue probabilístico, la cual se detalla. Según Hernández et al. (2014), “Todo señala que, en las muestras probabilísticas, todos los habitantes tienen una semejante disposición de ser destacado y logre señalando las especificaciones de población y la medida de muestra, por el lado de ser alternativa arriesgada de las unidades de muestreo” (p. 175).

Para hallar la calculación de muestra, se ejecutó la pertinente formulación detallada líneas abajo:

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

Dónde:

Muestra (n)		
Nivel de confiabilidad		95%
Población (N)	42	
Valor de distribución (Z)		1.96
Margen de error (d)		5%
Porcentaje de aceptación (P)		50%
Porcentaje de no aceptación (Q)		50%

$$N = \frac{(42)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(42 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$
$$N = 38$$

El resultado de la muestra para el presente estudio está constituido por 38 empleados en el área de gestión aduanera de la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C. Por otro lado, siendo de significancia, líneas abajo, se describe lo siguiente:

- ✚ **Unidad de análisis:** Vincula a todos los empleados del área de gestión aduanera de la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C.
- ✚ **Criterios de inclusión:** Conforman todos los colaboradores del área de gestión aduanera de la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C.
- ✚ **Criterios de exclusión:** No contempla sondear a los colaboradores del mismo sector, del área contable, transportistas y/o motorizados de la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C.

## 2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

### 2.4.1 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se ejecutó en la recaudación de información fue una ENCUESTA, en la que recopila los testimonios y a partir de las respuestas obtenidas por los encuestados.

Para Pérez, Jesús, Covadonga (2014) lo definen como “Procedimiento global que se continua para la recogida de averiguaciones, su expansión, cabe decir, el conjunto de datos de los residentes para lo que se solicita una explicita indagación” (p.19)

#### **2.4.2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

El instrumento de recopilación de testimonios ejecutado en la investigación en estudio fue un CUESTIONARIO, elaborado por la muestra, con el fin de adquirir la cuestión de visualización en concordancia al estudio.

Bernal (2016), nos menciona, “el cuestionario es el agrupamiento organizado por distintas interrogaciones, en la que impulsa en lograr referencias considerables con el fin de lograr cada propósito proyectado en el proyecto investigado”. (p. 250).

El instrumento de medición está constituido por 24 preguntas; 12 interrogantes en la variable I (Gestión aduanera) y 12 interrogantes en la variable II (Calidad de servicio al cliente), el cuestionario está conducido para los empleados del área de gestión aduanera de la Agencia CASOR ADUANEROS S.A.C.

#### **2.4.3 VALIDEZ**

Para Hernández et al. (2014), “la validez consta a la proporción sobre la medida en cada variable que desea determinar”. (p. 200).

El mecanismo ejecutado en el estudio fue delegado a la sensatez de competentes en la materia, a lo señalado con la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Profesional de Negocios Internacionales en la Universidad César Vallejo - Callao, el cual fue:

- a) Dr. Lessner Augusto, León Espinoza

#### **2.4.4 CONFIABILIDAD**

Según Hernández et al. (2014), menciona “que es el nivel de similitud que se adquirió al emplearla una y otra vez al mismo ser u fenómeno”. (p.200)



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

La confiabilidad del mecanismo se empleó con la metodología de Alfa de Cronbach, integrando las informaciones reunidas al estadístico SPSS 24, elaborada con la muestra, que pertenece a 38 trabajadores en el área de sectoristas-liquidadores de la agencia de aduanas CASOR ADUANEROS S.A.C. Callao.

**TABLA N° 1. Estadístico de fiabilidad de la variable I**

**Variable I: Gestión aduanera**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,957	,955	12

		N	%
Casos	Válido	38	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0
	Total	100,0	100,0

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

Conforme a la tabla N° 1, se indica que la estadística fiabilidad en la variable I “Gestión aduanera”, señala una proporción conveniente con un valor de 0.957. En la cual, la proporción de fiabilidad del mecanismo y de cada ítem se valora muy alta.

**TABLA N° 2. Estadístico de fiabilidad de la variable II**

**Variable II: Calidad de servicio al cliente**

	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Alfa de Cronbach	,947	24

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	38	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0
	Total	38	100,0

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

Conforme a la tabla N° 2, se indica que la estadística de fiabilidad de la variable II “Calidad de servicio al cliente” señala una proporción conveniente con un valor de 0.971. En la cual la proporción de fiabilidad del mecanismo y de cada ítem se valora muy alta.

**TABLA N° 3. Estadístico de fiabilidad de la Variable I y Variable II**

	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Alfa de Cronbach	,971	12

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	38	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0
	Total	38	100,0

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

Conforme a la tabla N° 3, la confiabilidad junto a la variable 1 y la 2 nos indica que el instrumento y cada ítem son confiables debido al desenlace con un coeficiente de 0.947. Por consiguiente, se valora muy alto y confiable.

## 2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Se empleó el sistema SPSS V. 24 para medir estadísticamente los resultados. Los métodos estadísticos usados fueron: Alfa de Cronbach que sirvió para observar el nivel de confiabilidad de la herramienta al igual que la revisión de los conocedores para la validación del cuestionario.

## 2.6 ASPECTOS ÉTICOS

Para la ejecución del estudio se examinó las siguientes apariencias éticas:

✓ **Utilización de la información:**

Se consideró la identificación de las personas participes de la encuesta y no se hizo uso de la información recolectada.

✓ **Valor social:**

Los trabajadores participes del instrumento del cuestionario que se aplicó en el estudio, no fueron acaparados en contra de su voluntad, al contrario, en conjunto disposición para argumentar los interrogantes del cuestionario.

✓ **Validez científica:**

La respectiva investigación tiene como base fuentes teóricas y no han sido alteradas ni modificadas.

### III. RESULTADOS

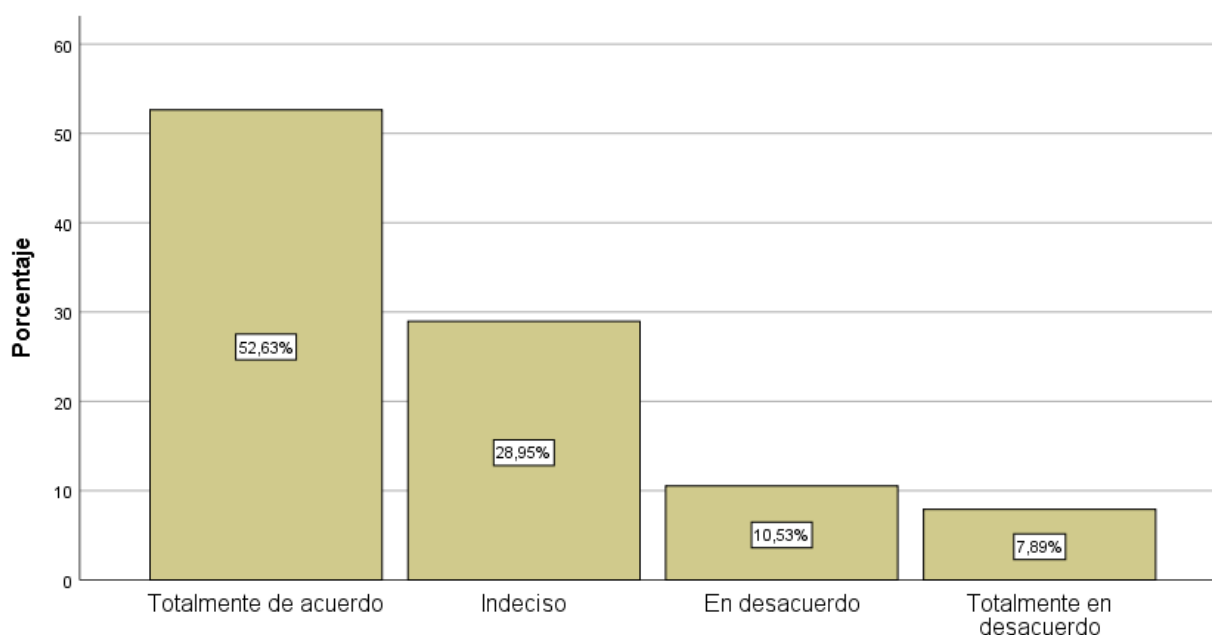
#### 3.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO

##### 3.1.1 RESULTADOS DE DIMENSIONES

OPERACIONES ADUANERAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	52.6	52.6	52.6
	Indeciso	11	28.9	28.9	81.6
	En desacuerdo	4	10.5	10.5	92.1
	Totalmente en desacuerdo	3	7.9	7.9	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

#### VARIABLE 1 “GESTIÓN ADMINISTRATIVA ADUANERA”

TABLA N° 4: Dimensión 1 (Agrupada) “Operaciones Aduaneras”

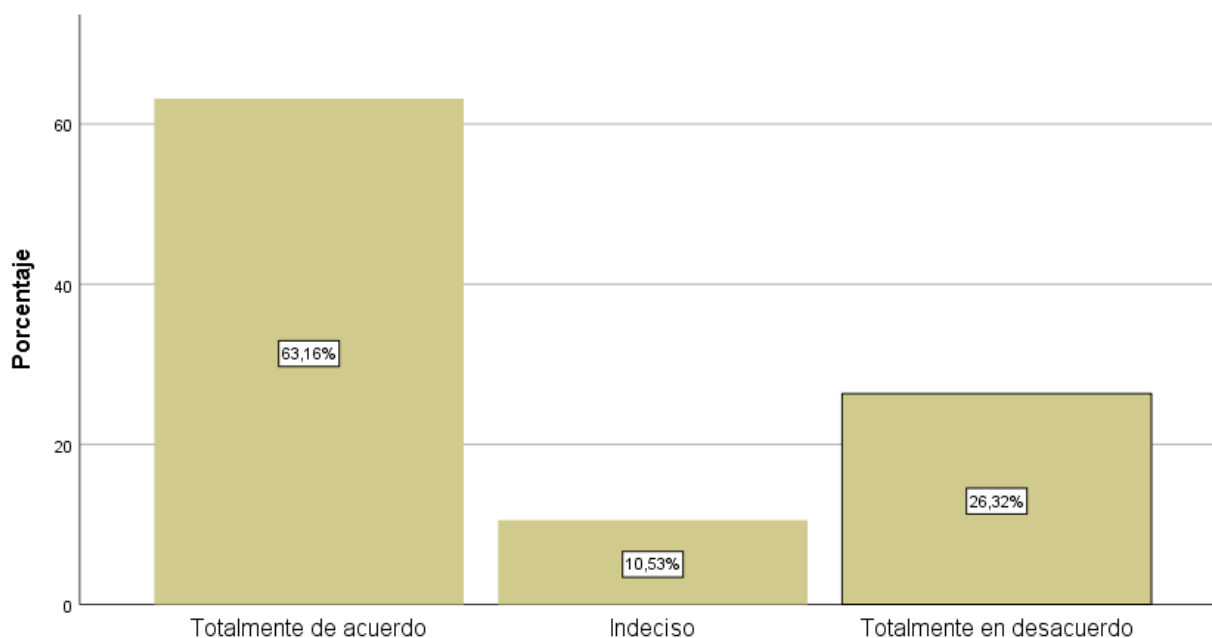


#### Interpretación:

En la tabla N°4, se observan los resultados de la dimensión: Operaciones Aduaneras, donde se evidencia que, de los 38 trabajadores encuestados, 20 de ellos se muestran totalmente de acuerdo con el 52,63%; por otro lado 11 se muestran indeciso con un 28,95%; 4 se muestran en desacuerdo con el 10,53% y 3 se muestran totalmente en desacuerdo con el 7,89%

**TABLA N° 5: Dimensión 2 (Agrupada) “Logística”**

LOGÍSTICA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	24	63.2	63.2	63.2
	Indeciso	4	10.5	10.5	73.7
	Totalmente en desacuerdo	10	26.3	26.3	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

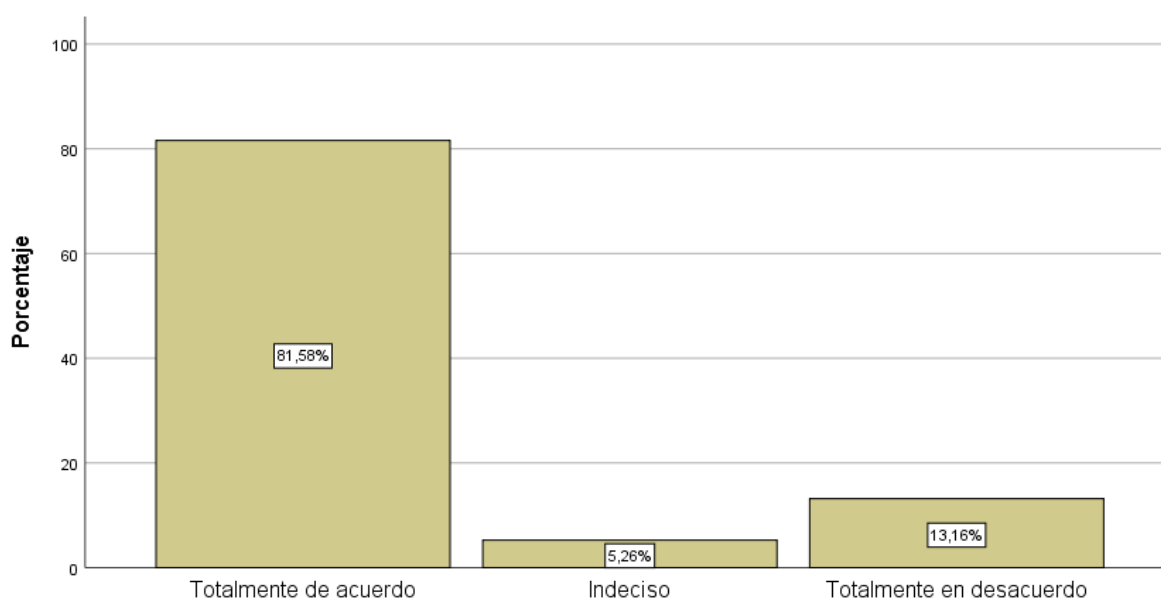


**Interpretación:**

En la tabla N°5, observándose los rendimientos en la dimensión: Logística, donde se evidencia que, de los 38 trabajadores encuestados, 24 de ellos se muestran totalmente de acuerdo con el 63,16%; por otro lado 4 se muestran de acuerdo, con el 10,53% y 10 se muestran totalmente en desacuerdo con el 26,32%.

**TABLA N° 6: Dimensión 3 (Agrupada) “Despacho Aduanero”**

DESPACHO ADUANERO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	31	81.6	81.6	81.6
	Indeciso	2	5.3	5.3	86.8
	Totalmente en desacuerdo	5	13.2	13.2	100.0
	Total	38	100.0	100.0	



**Interpretación:**

En la tabla N°6, observándose los rendimientos en la dimensión: Despacho aduanero, donde se evidencia que, de los 38 trabajadores encuestados, 31 de ellos se muestran totalmente de acuerdo con el 81,58%; por otro lado 2 se muestran indeciso, con el 5,26% y 5 se muestran totalmente en desacuerdo con el 13,16%.

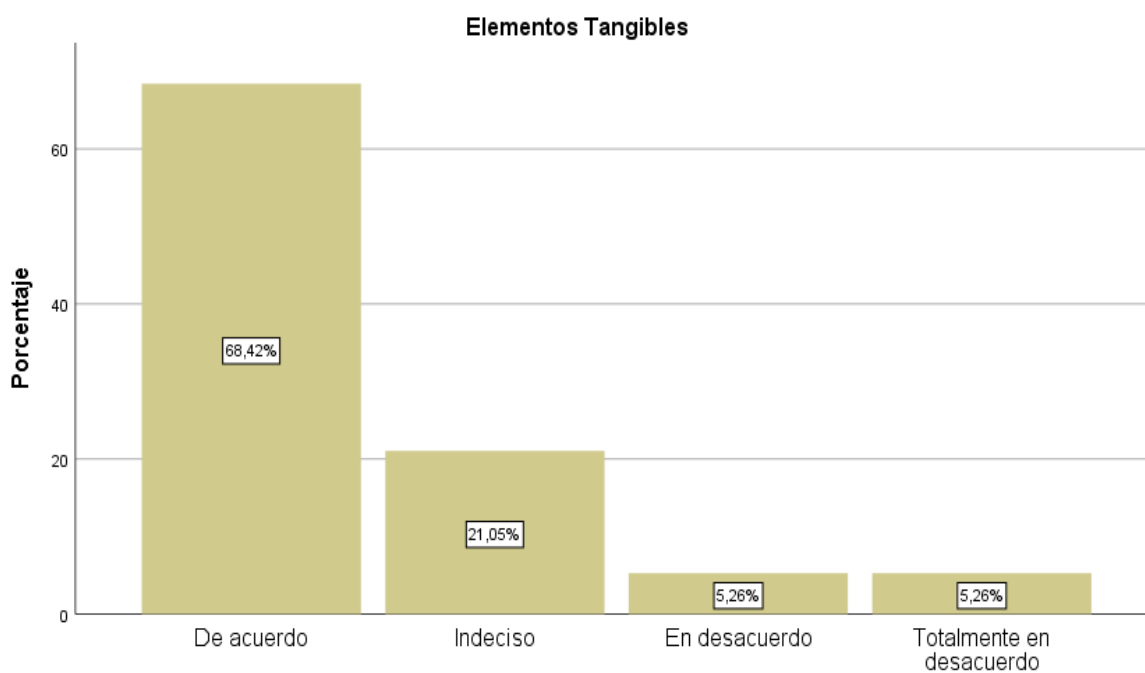
**Interpretación de la variable I: “Gestión aduanera”**

La importancia en la estadística descriptiva en la variable I “Gestión aduanera”, considerándose resultados con nivel alto de aprobación en vinculo a las dimensiones planteadas al estudio.

## VARIABLE II “CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE”

**TABLA N° 7: Dimensión 5 (Agrupada) “Elementos tangibles”**

ELEMENTOS TANGIBLES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	26	68.4	68.4	68.4
	Indeciso	8	21.1	21.1	89.5
	En desacuerdo	2	5.3	5.3	94.7
	Totalmente en desacuerdo	2	5.3	5.3	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

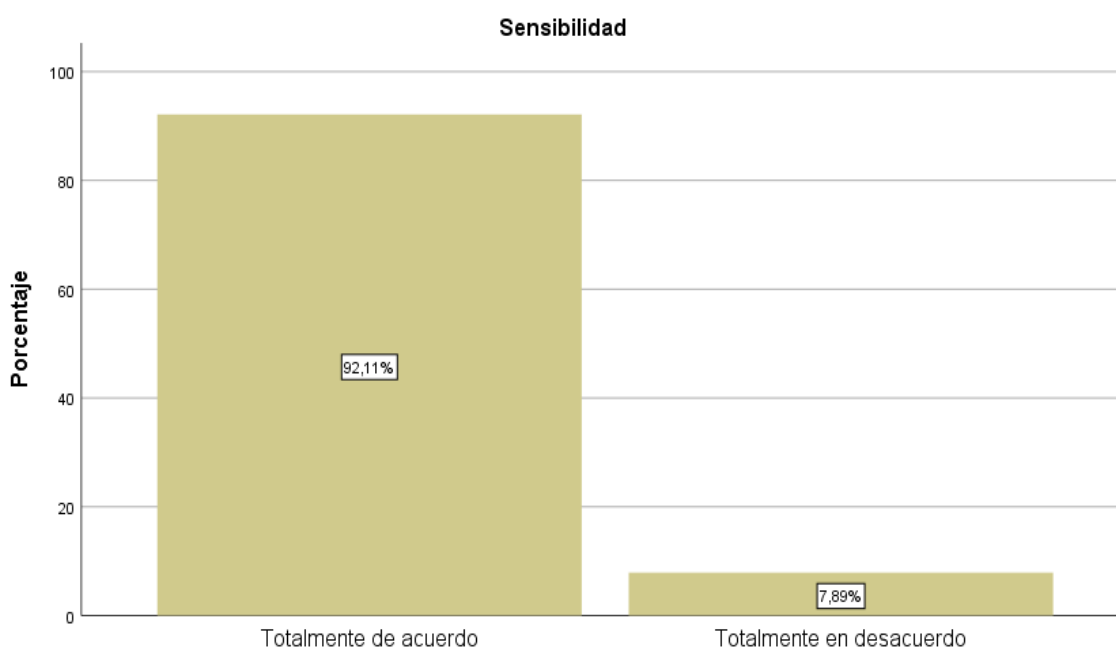


### **Interpretación:**

En la tabla N°7, observándose los rendimientos en la dimensión: Elementos Tangibles, donde se evidencia que, de los 38 trabajadores encuestados, 26 de ellos se muestran de acuerdo con el 66,42%; por otro lado 8 se muestran indeciso, con el 21,05%; 2 se muestran en desacuerdo con el 5,26% y 2 se muestran totalmente en desacuerdo con el 5,26%.

**TABLA N° 8: Dimensión 6 (Agrupada) “Sensibilidad”**

SENSIBILIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	35	92.1	92.1	92.1
	Totalmente en desacuerdo	3	7.9	7.9	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

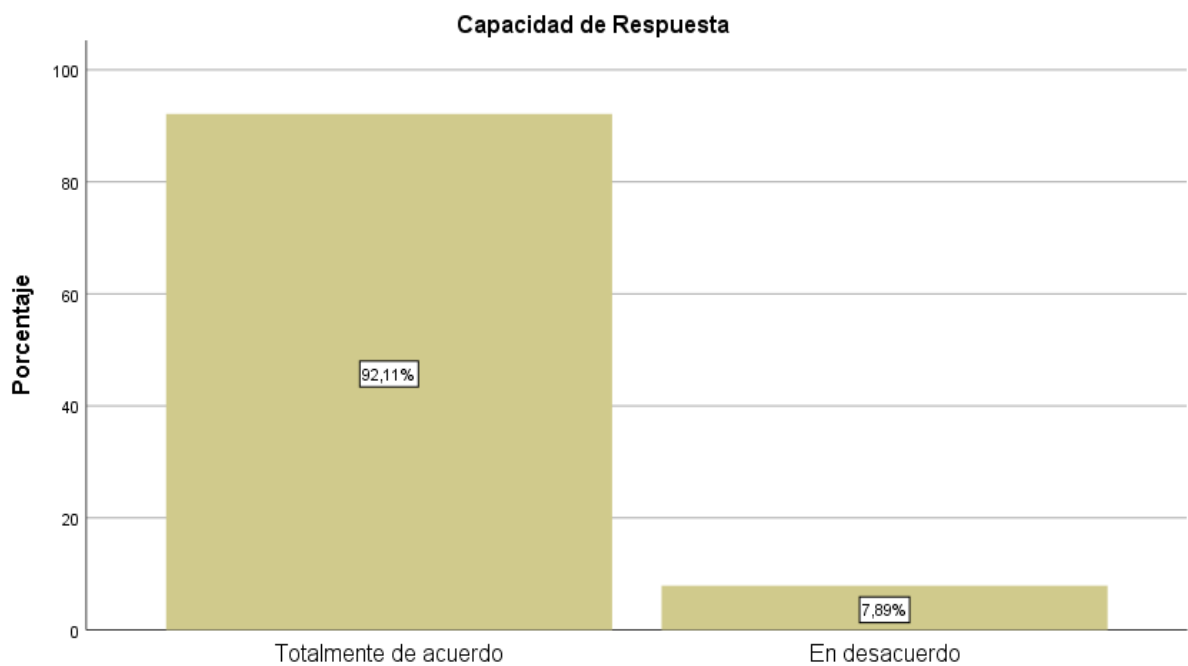


**Interpretación:** En la tabla N°8, observándose los rendimientos en la dimensión: Sensibilidad, donde se evidencia que, de los 38 trabajadores encuestados, 35 de ellos se muestran totalmente de acuerdo con el 92,11%; y 3 se muestran totalmente en desacuerdo con el 7,89%.



**TABLA N° 9: Dimensión 7 (Agrupada) “Capacidad de respuesta”**

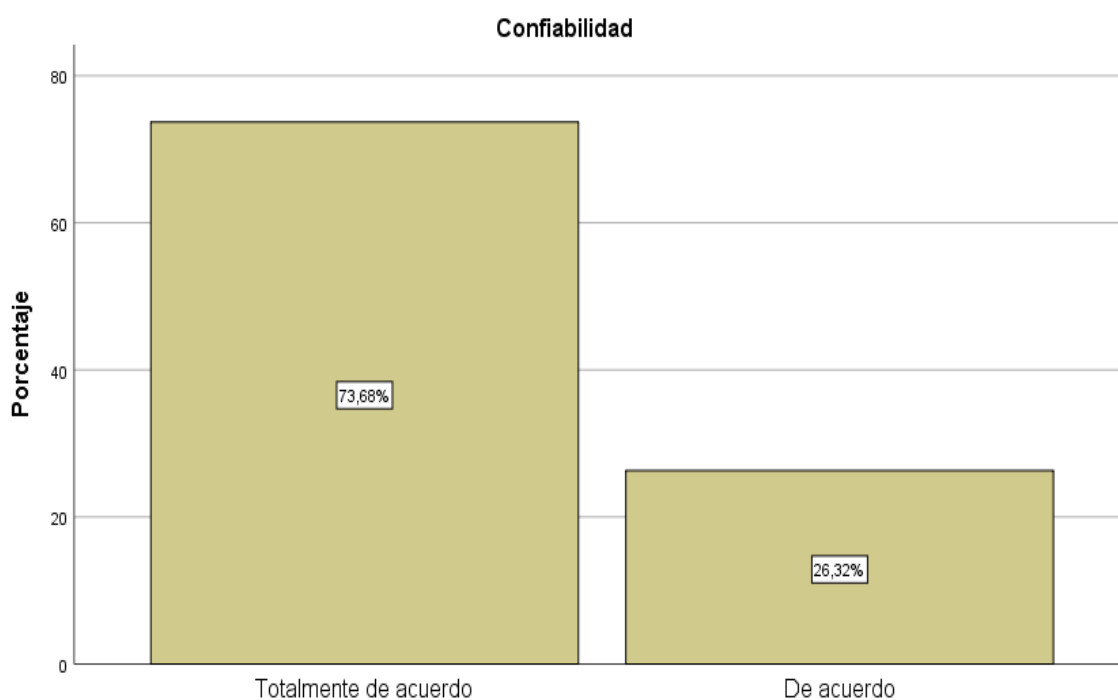
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	35	92.1	92.1	92.1
	En desacuerdo	3	7.9	7.9	100.0
	Total	38	100.0	100.0	



**Interpretación:** En la tabla N°9, observándose los rendimientos en la dimensión: Capacidad de respuesta, donde se evidencia que, de los 38 trabajadores encuestados, 35 de ellos se muestran totalmente de acuerdo con el 92,11% y 3 se muestran en desacuerdo con el 7,89%.

**TABLA N° 10: Dimensión 8 (Agrupada) “Confiabilidad”**

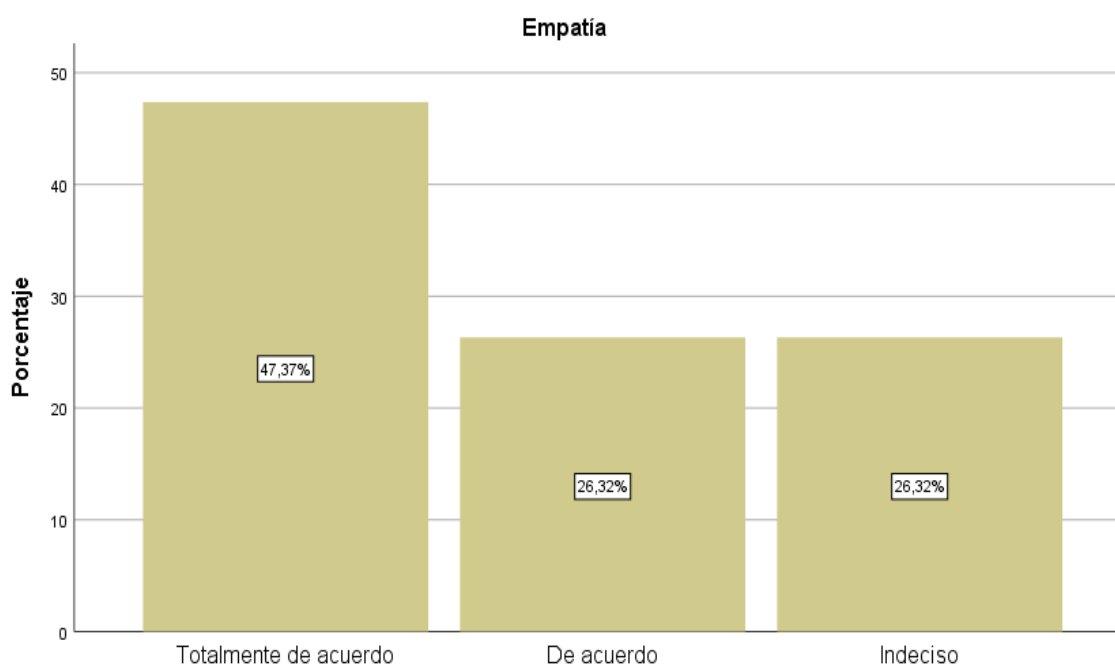
CONFIABILIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	28	73.7	73.7	73.7
	De acuerdo	10	26.3	26.3	100.0
	Total	38	100.0	100.0	



**Interpretación:** En la tabla N°10, observándose los rendimientos en la dimensión: Confiabilidad, donde se evidencia que, de los 38 trabajadores encuestados, 28 de ellos se muestran totalmente de acuerdo con el 73,68% y 10 se muestran de acuerdo con el 26,32%.

**TABLA N° 11: Dimensión 9 (Agrupada) “Empatía”**

EMPATÍA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	18	47.4	47.4	47.4
	De acuerdo	10	26.3	26.3	73.7
	Indeciso	10	26.3	26.3	100.0
	Total	38	100.0	100.0	



**Interpretación:** En la tabla N°11, observándose los rendimientos en la dimensión: Empatía, donde se evidencia que, de los 38 trabajadores encuestados, 18 de ellos se muestran totalmente de acuerdo con el 47,37%; por otro lado 10 se muestran de acuerdo, con el 26,32% y 10 se muestran indecisos con el 26,32%.

**Interpretación de la variable II: “Calidad de servicio al cliente”**

La magnitud de la estadística descriptiva en la variable II “Calidad de servicio al cliente”, han considerado resultados con un nivel alto de aprobación en el vínculo a las dimensiones planteadas en el estudio.

### 3.2 ANÁLISIS DE PRUEBA DE NORMALIDAD

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

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.

### PRUEBA DE NORMALIDAD

Para la realización de correlación de variables de estudio, se manifestaron las siguientes hipótesis:

H0: La gestión aduanera se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la Agencia Casor Aduaneros S.A.C.

H1: La gestión aduanera no se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la Agencia Casor Aduaneros S.A.C.

Considerando que:

Sig. < 0.05, se niega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis del estudio.

Sig. > 0.05, se aprueba la hipótesis nula y se niega la hipótesis del estudio.

**TABLA N° 12: Prueba de normalidad “Variable I – Variable II”**

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN ADUANERA	,225	38	,000	,843	38	,000
CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE	,186	38	,002	,803	38	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:**

Como nos indica la tabla N° 12, se observa que la muestra pertenece a un integro de 38 empleados en la agencia Casor Aduaneros S.A.C. Dado a ello es mínimo a 50, por ello, se laborará con el estadístico de Shapiro – Wilk (Ver Tabla 3), la cual permitió una proporción de significancia de  $0.000 < 0.05$ . En conclusión, se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de estudio, manifestando que la asignación de muestra no es normal y el modelo del estudio es no paramétrica.

**PRUEBA NO PARAMÉTRICA**

Se emplea la prueba no paramétrica ya que no cumple con ciertas estipulaciones:

- Variables cuantitativas
- Muestra normal
- Varianzas iguales

H0: La investigación es paramétrica

H1: La investigación es no paramétrica

Fundamentando:

Sig.  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Sig.  $> 0.05$  se acepta la hipótesis nula

### 3.3 PRUEBA DE CORRELACIÓN

#### 3.3.1 Hipótesis General

Hi: La gestión aduanera se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la agencia Casor Aduaneros S.A.C.

H0: La gestión aduanera no se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la agencia Casor Aduaneros S.A.C.

**TABLA N° 13: Tabla correlacional según la variable I “Gestión aduanera” y la variable II “Calidad de servicio al cliente”**

Correlaciones				
			GESTIÓN ADUANERA	CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE
Rho de Spearman	GESTIÓN ADUANERA	Coeficiente de correlación	1,000	,948**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE	Coeficiente de correlación	,948**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

#### Interpretación:

Conforme a la tabla N° 13 se analiza el cuadro estadístico Rho de Spearman otorgó un rendimiento de 0.948 en relación con la variable I “Gestión aduanera” y la variable II “Calidad de servicio al cliente” el cual se ha estimado con una correlación positiva muy fuerte (ver tabla 2). Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). Además, se detalla que el nivel de significancia es  $0.000 < 0.05$ , negándose la hipótesis nula y afirmando la hipótesis de investigación, observándose que conserva una relación entre la gestión aduanera y la calidad de servicio al cliente en la agencia Casor Aduaneros S.A.C.

### 3.3.2 Hipótesis Específica 1:

Hi: Las operaciones aduaneras se relacionan con la calidad de servicio al cliente en la agencia Casor Aduaneros S.A.C.

H0: Las operaciones aduaneras no se relacionan con la calidad de servicio al cliente en la agencia Casor Aduaneros S.A.C.

**TABLA N° 14: Tabla correlacional según la dimensión “Operaciones Aduaneras” y la variable II “Calidad de servicio al cliente”**

Correlaciones				
			OPERACIONES ADUANERAS	CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE
Rho de Spearman	OPERACIONES ADUANERAS	Coeficiente de correlación	1,000	,948**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE	Coeficiente de correlación	,948**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

#### Interpretación:

Conforme a la tabla N° 14 se analiza el cuadro estadístico Rho de Spearman otorgó un rendimiento de 0.948 entre “Operaciones Aduaneras” y la “Calidad de servicio al cliente” el cual se ha estimado una correlación positiva muy fuerte (ver tabla 2). Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). Además, se detalla que el nivel de significancia es  $0.000 < 0.05$ , negando la hipótesis nula y afirmando la hipótesis de investigación, observándose que conserva una relación entre las operaciones aduaneras y la calidad de servicio al cliente en la agencia Casor Aduaneros S.A.C.

### 3.3.3 Hipótesis Específica 2:

Hi: La logística se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la agencia Casor Aduanera S.A.C.

H0: La logística no se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la agencia Casor Aduaneros S.A.C.

**TABLA N° 15: Tabla correlacional según la dimensión “Logística” y la variable II “Calidad de servicio al cliente”**

Correlaciones				
			LOGÍSTICA	CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE
Rho de Spearman	LOGÍSTICA	Coefficiente de correlación	1,000	,899**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE	Coefficiente de correlación	,899**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

#### Interpretación:

Conforme a la tabla N° 15 se analiza el cuadro estadístico Rho de Spearman otorgó un rendimiento de 0.899 entre “Logística” y la “Calidad de servicio al cliente” el cual se ha estimado como una correlación positiva considerable (ver tabla 2). Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). Además, se detalla que el nivel de significancia es  $0.000 < 0.05$ , negándose la hipótesis nula y afirmando la hipótesis de investigación, observándose que considera una relación entre la logística y la calidad de servicio al cliente en la agencia Casor Aduaneros S.A.C.

### 3.3.4 Hipótesis Específica 3:

Hi: El despacho aduanero se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la agencia Casor Aduaneros S.A.C.



H0: El despacho aduanero no se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la agencia Casor Aduaneros S.A.C.

**TABLA N° 16: Tabla correlacional según la dimensión “Despacho Aduanero” y la variable II “Calidad de servicio al cliente”**

<b>Correlaciones</b>				
			DESPACHO ADUANERO	CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE
Rho de Spearman	DESPACHO ADUANERO	Coefficiente de correlación	1,000	,949**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE	Coefficiente de correlación	,949**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

### **Interpretación:**

Conforme a la tabla N° 16 se analiza el cuadro estadístico Rho de Spearman otorgó un rendimiento de 0.949 entre “Despacho Aduanero” y la “Calidad de servicio al cliente” el cual se ha estimado como una correlación positiva muy fuerte (ver tabla 2). Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). Además, se detalla que el nivel de significancia es  $0.000 < 0.05$ , negándose la hipótesis nula y afirmando la hipótesis de investigación, observándose que conserva una relación entre el despacho aduanero y la calidad de servicio al cliente en la agencia Casor Aduaneros S.A.C.

## **IV. DISCUSIÓN**

### **4.1 Discusión – Hipótesis General: Gestión aduanera y la calidad de servicio al cliente**

Se planteó como propósito general el diagnosticar la vinculación que se halla entre la Gestión aduanera y la Calidad de servicio al cliente de la agencia Casor Aduaneros S.A.C.– Callao 2019. Se aplicó el análisis no paramétrico Spearman, obteniendo un resultado de correlación positiva muy alta de un 94.8% entre variables de análisis, de igual forma, la

significancia descubierta de 0,000, es mínimo que la significancia de operación determinada de 0,05 lo que supone rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, y por consiguiente se afirma la Gestión aduanera y la Calidad de servicio al cliente en la agencia Casor Aduaneros S.A.C. – Callao 2019 se relaciona positivamente.

De acuerdo con la investigación realizada por Guevara (2017) en su tesis titulada “Calidad de servicio y su relación con la competitividad del Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima – 2017”, se verifica los resultados alcanzados mediante la estadística inferencial de Pearson que aportaron como resultado un valor de 0,795 y un nivel de significancia de 0,001 con los valores alcanzados en la investigación que fue de un 0.948 y el nivel de significancia de 0,000. Analizando, que se halla coincidencia en ambos estudios dado los valores estadísticos nombrados. Por otro lado, el investigador concluye que una excelente calidad de prestación tiene que estar conducido de nuevas innovaciones en el ambiente laboral, dado que, para conseguir la competitividad obligatoria es apropiado contar con las herramientas adecuadas para emplear una deseable atención hacia el cliente, obteniendo que, se sienta satisfecho con cada sugerencia que requiere en cada despacho de sus cargas.

En efecto se estima que, si coesxite relación significativa entre dos variables Gestión aduanera y Calidad de servicio al cliente con una magnitud de la correlación positiva fuerte, tal como señala la investigación de Guevara (2017) con un coeficiente de relación en 0,795; asimismo la presente investigación confirma la relación muy fuerte en las variables de investigación con un coeficiente de relación en 0.05.

Por otro lado, Hernández (2014) sostuvo que “Los gestores aduaneros son los delegados de los exportadores e importadores frente a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, preciso a ello, uno de sus desempeños es desarrollar una búsqueda y verificación ante alguna acción ilegal que pudiera producir o suscitar uno de sus clientes.”. (p. 15)

Por lo general el objetivo principal se ha cumplido, debido a las investigaciones mencionadas en los párrafos anteriores; el área de gestión aduanera en una agencia de aduanas es un instrumento reformador y actual, dirigido en el cumplimiento de una función de cada procedimiento, considerando las exigencias de autoridad, facilitación, claridad y confianza en los despachos de carga de los clientes en el periodo requerido, así como la trazabilidad concluida de la mercadería.

## 4.2 Discusión – Hipótesis 1: Operaciones aduaneras

Se formuló como primera finalidad específica el decidir la vinculación que se halla entre las Operaciones aduaneras y la Calidad de servicio al cliente, de tal modo, se definió que coexiste una correlación positiva muy fuerte de un 94.8% entre la dimensión de la variable independiente Operaciones aduaneras y la variable dependiente Calidad de servicio al cliente. De igual modo, la significancia encontrada es de 0,000 es mínimo que la significancia de la función establecida de 0,05 lo que implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, por consiguiente, las Operaciones aduaneras si se vincula positivamente con la Calidad de servicio al cliente en la agencia Casor Aduaneros S.A.C. – Callao 2019.

De acuerdo con la investigación ejecutada por Peltroche (2016) en su estudio titulada “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC, Trujillo, 2016”, se comprueba los resultados alcanzados mediante la estadística Spearman otorga un valor de 0,869 y el nivel de significancia de 0,000 a los valores adquiridos en este estudio fue de un 0.920 y un nivel de significancia de 0,000. Analizando, que considera una afinidad entre cada investigación dado en los valores estadísticos nombrados.

Se afirma que, si existe vinculación significativa entre las Operaciones aduaneras y la Calidad de servicio al cliente con una magnitud de correlación positiva muy considerable, tal como señala la investigación de Peltroche (2018) con un coeficiente de relación en 0.920; por otro lado, la presente investigación confirma la relación muy fuerte entre variables de estudio con un coeficiente de relación en 0.05.

Por otro lado, Li (2015) señala que “es un grupo de funciones de comercio en la mercadería ofrecida a la jurisdicción aduanera, una acción legal espontáneo, por el cual se realiza operaciones en cada carga.” (p. 15)

Por lo general el objetivo principal se ha cumplido, debido a las investigaciones mencionado en los párrafos anteriores; las Operaciones aduaneras es una parte fundamental en el proceso del despacho de la carga, ya que son otorgados por los agentes de aduanas, siendo fundamentales para las operaciones de comercio exterior, con ello se manifiesta la existencia del servicio ofrecido, originándose la seguridad de los clientes, necesaria para futuros despachos.

### 4.3 Discusión – Hipótesis 2: Logística

Se planteó como segunda finalidad específico el delimitar la vinculación que hay entre la Logística y la Calidad de servicio al cliente, de igual modo, se definió la existencia de una correlación positiva considerable de un 89.9% entre la dimensión de la variable independiente Logística y la variable dependiente Calidad de servicio al cliente. Asimismo, la significancia encontrada de 0.000 es mínima que la significancia de trabajo planteado de 0.05 lo que supone el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación; por consiguiente, la Logística si se relaciona positivamente con la calidad de servicio al cliente en la agencia Casor Aduaneros S.A.C. – Callao 2019.

De acuerdo con la investigación realizada por Monzón (2014). En su tesis titulada “La Gestión administrativa y la calidad de servicio de los asesores de negocio de la financiera Edyficar oficina Huachipa, 2014”, se compara los resultados alcanzados mediante la estadística inferencial de Spearman que resultaron un valor de 0,759 y el nivel de significancia de 0,000 con los valores adquiridos mediante la estadística inferencial de Spearman resultó con un valor de 0.907 y un nivel de significancia de 0.000. Analizando, que existe una coincidencia entre ambos estudios dado los valores estadísticos nombrados. Por otro lado, el investigador concluyo determinando que constantemente la toma de determinaciones en conjunto influye en los límites y en la manera de como manifiesta convencimiento en cada cliente.

Se afirma que, si existe vinculación significativa entre Logística y la calidad de servicio al cliente con una magnitud de la correlación positiva considerable, tal como señala la investigación de Monzón (2014) con un coeficiente de relación en 0,759; por otro lado, la presente investigación confirma la relación muy fuerte entre las variables de investigación con un coeficiente de relación en 0.907. Asimismo, la reciente investigación confirma la relación muy fuerte en las variables de investigación con un coeficiente de relación en 0.05

Por otro lado, Dario (2014) señala que “es el procedimiento de proyecto, acción y comprobación del desplazamiento y almacenaje de las mercancías, desde el origen del elemento hasta el lugar de negocio del producto concluido, con la finalidad de complacer los procesos del usuario final al menor valor efectivo. (p. 5)

Por lo general el objetivo principal se ha cumplido, debido a las investigaciones mencionados en los párrafos anteriores; la Logística se trata de un vínculo que se aprecia como soporte para la prestación del servicio y como vía para aumentar la nivelación de competitividad

dentro de la agencia de aduana, con la finalidad ejecutar y controlar cada proceso de manera eficiente, para la entrega oportuna de las cargas, al menor costo posible, desde el almacén hasta el cliente final.

#### **4.4 Discusión – Hipótesis 3: Despacho aduanero**

Se plantea como tercera finalidad específica el ejecutar la vinculación que existe en el Despacho aduanero y la Calidad de servicio al cliente, de la misma forma, se determinó que coexiste una correlación positiva muy fuerte de un 94.9% entre la dimensión de la variable independiente Despacho aduanero y la variable dependiente Calidad de servicio al cliente. También, la significancia aportada de 0.000 es mínima que la significancia de trabajo fijada de 0.05 lo que conlleva que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, de tal forma que las Operaciones aduaneras si se relaciona positivamente con la calidad de servicio al cliente de la agencia Casor Aduaneros S.A.C. – Callao 2019.

De acuerdo con el estudio es realizado por Angulo (2017). En su investigación titulada “Calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016” se compara los resultados adquiridos mediante la estadística inferencial de Spearman que se halla un valor de 0,753 y un nivel de significancia de 0,000 con los valores adquiridos mediante la estadística inferencial de Spearman dieron un valor de 0.899 y un nivel de significancia de 0,000. Analizando, que hay una coincidencia entre ambos estudios dado los valores estadísticos nombrados. Por otro lado, el investigador concluyó determinando que ante una prestación de servicio, se debe ejecutar las herramientas debidas para un correcto proceso logístico, una mejor comunicación entre ambas partes para evitar malos inconvenientes y sobrecostos.

Se afirma que, si existe vinculación significativa entre el Despacho aduanero y la Calidad de servicio al cliente con una magnitud de la correlación positiva considerable, tal como señala la investigación de Angulo (2017) con un coeficiente de relación en 0.879; por otro lado; asimismo la presente investigación confirma la relación muy fuerte entre las variables la investigación con un coeficiente de relación en 0.05.

Por otro lado, Coll (2015), indica que “A través de la importación de las mercancías, estos tienen que estar nacionalizados, considerando trasladarse y efectuarse dados requerimientos. En referencia a ello, es la derivación aduanera, con el que cuenta con tres modalidades por el cual,

se puede gestionar la nacionalización de la mercancía, siendo la ocasión del despacho anticipado, diferido y urgente, suceso característico en que se adaptan a la obligación del importador. (p. 2)

Por lo general el objetivo principal se ha cumplido, debido a las investigaciones mencionadas en los párrafos anteriores; el Despacho aduanero debe transformarse en una obligación importante para el aumento constante del comercio en el Perú y por el requisito de brindar el comercio, con fin de renovar cada solicitud de las agencias de aduana tanto nacionales como internacionales, en cuanto a la concordancia de la cadena logística eficiente y la minoración de tarifas que se genera en cada despacho de los clientes.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Se manifiesta que la Gestión aduanera se relaciona con la Calidad de servicio al cliente con los resultados adquiridos en este estudio. En conclusión que la Gestión aduanera es una herramienta muy considerable para el incremento en cada proceso logístico del despacho de las cargas de los clientes en la agencia Casor Aduaneros S.A.C. D esta manera, traería beneficios para la agencia, tanto económico como en el ranking de las primera agencias con mayor ingreso de despachos, generándose así mayor expectativa para nuevos clientes.

**Segunda:** Se demostró que las Operaciones aduaneras se relacionan con la Calidad de servicio al cliente, dado a los rendimientos adquiridos en este estudio. En conclusión, las operaciones aduaneras es una fase del despacho, importante a considerar para lograr los resultados que el cliente desea obtener. Por lo tanto, es necesario que la agencia Casor Aduaneros S.A.C. evalúe los servicios que se efectúa en las operaciones aduaneras para un correcto control de las gestiones, generando un recurso con menores costos posibles.

**Tercera:** Se demostró que la Logística se relaciona con la Calidad de servicio al cliente, según a los resultados adquiridos en este estudio. Concluyéndose que, la Logística es elemento significativo por examinar para el aumento de las importaciones. Por lo tanto, es necesario que la agencia Casor Aduaneros S.A.C., considere un plan de control, ay que es parte fundamental en cada despacho aduanero, ya que se está considerando el riesgo de responsabilidad y gastos ante una mala ejecución en este proceso.

**Cuarta:** Se demostró que los Despachos aduaneros se relacionan con la Calidad de servicio al cliente, según a los resultados adquiridos en este estudio. Concluyéndose que, los despachos aduaneros representan un conjunto de tramites a realizar con la finalidad de la nacionalización de la mercancía, y para ello debe plantearse controles aduaneros para evitar las evasiones de impuestos. Por lo tanto, es importante que la agencia Casor Aduaneros S.A.C., implemente un sistema interno especializado ante estos inconvenientes.

## VI. RECOMENDACIONES

Posterior del haber desarrollado una comparación de lolas conclusiones adquiridos en el estudio, se formula las consecuentes recomendaciones a la agencia Casor Aduaneros S.A.C. que ofrece servicios en Aduanas:

**Primera:** Es de recomendación realizar la investigación con más herramientas y métodos para cada estudio a fututo de los nuevos clientes que se obtenga en la empresa, contar con algún indicador para una mayor precisión de los problemas de los despachos de los clientes, y así realizar una correcta medición para contrastar el problema especificado. De esta manera, la empresa podrá tener una mejor ejecución de actividades de cada proceso en la gestión aduanera de las cargas, ocasionando un efecto favorable, con la finalidad de obtener una ventaja superior con otras empresas del mismo rubro del Comercio Exterior. Es así, que la agencia CASOR debe invertir en una mayor gestión aduanero, y así generar mejor imagen ante los clientes establecidos de la agencia.

**Segunda:** Recomendamos que la agencia Casor un estudio para determinar inconvenientes al importar o exportar, basándose en las necesidades y beneficios. Contar con capacitaciones frecuentes al personal de la empresa, donde puedan contar con las soluciones inmediatas ante algún problema durante las operaciones aduaneras, por otro lado, brindar la información en un corto tiempo al cliente, sin la necesidad de hacer sentir incomodos ante una mala atención sobre sus despachos.

**Tercera:** Es de recomendación que la agencia Casor implemente un área de logística, estableciendo métodos o técnicas del control de cada despacho de los clientes, donde cada personal involucrado demuestre un mayor empeño y el poder buscar solución ante algún inconveniente que el cliente puede tener, mostrándose así una superior resistencia competente en el ámbito aduanero.

**Cuarta:** Es de recomendación la agencia Casor pueda brindar reuniones frecuentes con los clientes de la agencia, ya que de esta manera podrían intercambiar opiniones sobre el manejo de los despachos aduaneros, a fin de que estos puedan ser agregados durante el proceso del despacho, contrarrestando tiempo y costos que involucra los despachos. De esta manera, podemos fidelizar nuestra cartera de clientes y atraer la atención ante clientes nuevos, obteniéndose un mayor porcentaje de operaciones, y ampliable la economía de la agencia.



## VII. REFERENCIAS

- Acevedo, C. (2019). "Orientación al mercado de exportación de las PYME exportadoras del Departamento del Atlántico." Revista Universidad y Empresa. <https://link.gale.com/apps/doc/A525610704/IFME?u=univcv&sid=IFME&xid=eccb4910>.
- Águila, S. (2018). "Efecto de la calidad de servicio sobre la fidelización de clientes en mypes del rubro de artesanía textil en el Cercado de Lima". [http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3517/chino\\_rll.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3517/chino_rll.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aguilar, Y. (2018). "La inspección pre-embarque como sistema de control a la importación de insumos provenientes de china, del sector metalmecánico en lima 2010-2015" <https://link.gale.com/apps/doc/A594924189/IFME?u=univcv&sid=IFME&xid=31e37c5e>
- Bernal, C. (2016). "Metodología de la Investigación (4ta ed.)". Colombia: Pearson. [https://www.academia.edu/31870211/Sampieri\\_et\\_al\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_4ta\\_edicion\\_sampieri](https://www.academia.edu/31870211/Sampieri_et_al_metodologia_de_la_investigacion_4ta_edicion_sampieri)
- Bustos, F. (2015). "La logística inversa como fuente de producción sostenible". <https://link.gale.com/apps/doc/A422625351/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=dfd653f3>
- Chávez, Quezada y Tello (2017). "Calidad en el servicio en el sector transporte terrestre interprovincial en el Perú".
- Coll, P. (2015). *Manual de Gestión Aduanera*. Barcelona: Marge Books.
- Diario Gestión (2015). *Sector Servicios aporta más al PBI que Minería y Comercio*. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/sector-servicios-aporta-pbi-mineria-comercio-93841>
- Diario El Comercio (2015). *Programas de fidelización pueden elevar ventas hasta un 23%*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/personal/programas-fidelizacion-elevar-ventas-23-186729>
- Escandon, Hurtado y Castillo (2014). "Influencia de las barreras a la exportación sobre el compromiso exportador y su incidencia en los resultados internacionales". Revista Redalyc. Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20629981003>.
- ELOGISTICA (2012). *Implanta DHL sistema de calidad*. Recuperado de: <http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/64990-implanta-dhl-sistema-calidad>
- Faria, R. (2019). "Evaluación de indicadores de desempeño logístico de Brasil en el comercio internacional". Revista de Administracao Mackenzie. <https://link.gale.com/apps/doc/A441588692/IFME?u=univcv&sid=IFME&xid=5543c115>.
- FEDEX (2014). *FedEx Express transforma su operación nacional con un nuevo e innovador HUB Nacional en México*. Recuperado de: <https://about.van.fedex.com/newsroom/fedex-express-transforma-su-operacion-nacional-con-un-nuevo-e-innovador-hub-nacional-en-mexico/>
- Frias, F., & Tello, F. (2016). *La Eficiencia en la Gestión de la Agencias de Aduana y su influencia en los costos Logísticos de las Empresas Agroindustriales en el Perú año 2016*. (Tesis de

- Bachiller). Recuperado de [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1064/1/Fabricio%20Frias\\_Flor%20Tellos\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachillerato\\_2016.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1064/1/Fabricio%20Frias_Flor%20Tellos_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachillerato_2016.pdf)
- Galviz, G. I. (2011). *Calidad en la gestión de servicio*. Maracaibo, Venezuela. Editorial biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- García, A. (2016). “*Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente*”. Revista Telos. <https://link.gale.com/apps/doc/A492536818/IFME?u=univcv&sid=IFME&xid=9e61b472>.
- González, R. (2016). *Gestión aduanera y su contribución en el dinamismo comercial de la ciudad de Manta* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16159>
- Guerrero, R. (2014). “*La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL)*”. <https://link.gale.com/apps/doc/A400529637/IFME?u=univcv&sid=IFME&xid=0a82b41d>.
- Hernandez, R., Fernandez, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). Mexico: Interamericana Editores S.A
- La Hoz Granadillo, Efraín. (2017) “*Modelo de gestión de relaciones con los clientes en empresas de consultoría*”. Revista Investigación e Innovación en Ingenierías. <https://link.gale.com/apps/doc/A568569922/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=67970fe0>
- Lara, J. (2017). Impact of the administrative management on the efficiency of the fisheries fishing activity - Cantón Manta, Eca Sinergia, Vol. 8 (2), Ecuador.
- Mariño, R.; Rubio, L. y Rodríguez, J. M. (2010). Análisis de las dimensiones y variables que configuran la calidad de servicio asociada al factor humano. Una aplicación al sector
- Mendoza, A. (2017). Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta. Dominio de la ciencia, Vol. 3 (2), Ecuador
- Milian, A. (2018). “*La determinación de la capacidad de aprendizaje de una organización mediante indicadores tangibles. Impacto en su capacidad de respuesta y adaptación al cambio*” <https://link.gale.com/apps/doc/A304536868/IFME?u=univcv&sid=IFME&xid=90fc8f38>.
- Molina-Porras, A. (2017). “*Diseño de un modelo de gestión de riesgos en la comercialización internacional de mercancías en las Pymes: caso de estudio Pymes en Cartagena-Colombia.*” Revista Entramado. <https://link.gale.com/apps/doc/A529222590/IFME?u=univcv&sid=IFME&xid=b3c6675d>.
- Osear, N.y Favila, A. “*Competitividad de México en la exportación de limón a Países Bajos*”, *Actualidad Contable Faces*, vol. 22, no. 39, 2019, p. 93+. Gale OneFile: Informe Académico, <https://link.gale.com/apps/doc/A598930303/IFME?u=univcv&sid=IFME&xid=b3173a8a>.
- Ramos, A, A. (2017). “*Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa HUNTER en El Agustino periodo 2017*”. (Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de 77

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9086/Ramos\\_MAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9086/Ramos_MAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Robbins y Judge (2017). “*Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016*”. Comportamiento Organizacional. Pearson: México.
- Rodríguez, E. (2019) “*Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia*”. <https://link.gale.com/apps/doc/A581621963/IFME?u=univcv&sid=IFME&xid=197b5198>.
- Rodríguez, A. (2018). “*Ley No.28977 y su influencia en la gestión de riesgo de los envíos de entrega rápida 2007-2010*”. <https://link.gale.com/apps/doc/A595143928/IFME?u=univcv&sid=IFME&xid=e886a018>.
- Sacomano, M. (2014). “*Gestión de Recursos intangibles en instituciones de educación superior*” RAE, Vol 55 (1), España. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1551/155133820006>
- Sarmiento, S. y Paredes, T. (2019). “*Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública*”. <https://link.gale.com/apps/doc/A599301214/IFME?u=univcv&sid=IFME&xid=688bd999>.
- Sánchez S. (2015). “*Electronic Commerce and Customs. USCA*”. <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v2n2/v2n2a03>.
- Suárez Bazalar, Raúl. (2016). “*Nivel de calidad del servicio aplicando el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao*”. <https://link.gale.com/apps/doc/A595569644/IFME?u=univcv&sid=IFME&xid=7dac5c50>.
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2014). “*Despacho anticipado: Celeridad y menores costos*”. <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/normasadua/gja-03.htm>
- Tejada, Blanco y Guerra. (2017). “*Factors driving imports of processed food companies, improving their competitiveness*”. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782019000200002&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000200002&lang=es)
- Vargas, M. y Cadena, E. (2017). “*Revision de los mecanismos de Calidad de Servicio (QoS) sobre IP Multimedia Subsystem (IMS)*”. <https://link.gale.com/apps/doc/A491909304/IFME?u=univcv&sid=IFME&xid=1041b568>
- Vilches, A. (2014). *Gestión Aduanera del Comercio Internacional*. España: Editorial Elearning S. L.

## VIII. ANEXOS

### Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES INDICADORAS	METODOLOGÍA
<b><u>Problema General</u></b>	<b><u>Objetivo General</u></b>	<b><u>Hipótesis General</u></b>	GESTIÓN ADUANERA	<b>*Operaciones aduaneras</b> -Importación -Exportación -Regímenes Especiales <b>*Logística</b> -Transporte -Almacenaje -Distribución <b>*Despacho aduanero</b> -Despacho anticipado -Despacho diferido -Despacho urgente	<b>Diseño de Investigación</b> No Experimental Transversal <b>Tipo de Investigación</b> Aplicada <b>Nivel de Investigación</b> Descriptiva Correlacional <b>Población</b> 42 <b>Muestra</b> 38 <b>Técnica de Procedimiento de la información</b> Programa SPSS 24.
¿Existe relación entre la gestión aduanera y la calidad de servicio al cliente en la Agencia CASOR ADUANEROS S.A.C.?	Determinar si existe relación entre la gestión aduanera con la calidad de servicio al cliente en la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C	La gestión aduanera se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C, Callao, 2019.			
<b><u>Problemas Específicos</u></b>	<b><u>Objetivos Específicos</u></b>	<b><u>Hipótesis Específicos</u></b>			
¿Existe relación entre las operaciones aduaneras y la calidad de servicio en la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C.?	Determinar si existe relación entre las operaciones aduaneras y la calidad de servicio al cliente en la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C	Las operaciones aduaneras se relacionan con la calidad de servicio al cliente en la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C			
¿Existe relación entre la logística y la	Determinar si existe relación entre la logística y	La logística se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la			

calidad de servicio en la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C.?	la calidad de servicio al cliente en la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C	agencia CASOR ADUANEROS S.A.C			
¿Existe relación entre el despacho aduanero y la calidad de servicio al cliente en la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C.?	Determinar si existe relación entre el despacho aduanero y la calidad de servicio al cliente en la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C	El despacho aduanero se relaciona con calidad de servicio al cliente en la agencia CASOR ADUANEROS S.A.C	CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE	<p><b>*Elementos tangibles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Instalaciones físicas</li> <li>-Desarrollo del personal</li> </ul> <p><b>*Sensibilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Trato agradable</li> </ul> <p><b>*Capacidad de respuesta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Servicio rápido</li> </ul> <p><b>*Confiabilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cumplimiento</li> </ul> <p><b>*Empatía</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención personalizada</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia

## Anexo N° 2: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene como objetivo conocer la Gestión aduanera y la Calidad de servicio al cliente en la Agencia CASOR ADUANEROS S.A.C.

DATOS ESPECÍFICOS	
TDA	Totalmente de acuerdo
DA	De acuerdo
I	Indeciso
ED	En desacuerdo
TED	Totalmente en desacuerdo

Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole de antemano su colaboración.

#### INSTRUCCIONES:

- Marque con una X la respuesta que crea usted sea la correcta.

VARIABLE X: Gestión aduanera						
	DIMENSIÓN 1: Operaciones Aduaneras	TDA	DA	I	ED	TED
1	¿Considera usted que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de importación?					
2	¿Considera usted que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de exportación?					
3	¿Considera usted que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de regímenes especiales?					
4	¿Considera usted que el sistema aduanero de la empresa está actualizado?					
	DIMENSIÓN 2: Logística	TDA	DA	I	ED	TED
5	¿Considera usted que para una buena gestión continua se debe agilizar los tiempos de transporte para la entrega de la mercancía al cliente?					
6	¿Considera usted que el área de almacenaje debería optimizar sus recursos para una buena gestión aduanera?					
7	¿Considera usted que la distribución de las mercancías con tiempos precavidos genera una buena gestión aduanera?					

8	¿Considera usted que los trabajadores de las principales áreas que participan en toda la cadena logística se desenvuelven bien en sus labores?					
	<b>DIMENSIÓN 3: Despacho aduanero</b>	<b>TDA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TED</b>
9	¿Considera usted que se debe incentivar el despacho anticipado para una buena gestión aduanera?					
10	¿Considera usted que los despachos diferidos se deben utilizar en casos excepcionales indicados por el cliente?					
11	¿Considera usted que cada proceso de los despachos está adecuadamente supervisado?					
12	¿Considera usted que para una buena gestión aduanera el despacho urgente debe ser utilizado para mercancías de socorro?					

Fuente: Elaboración propia y Asesores

## CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene como objetivo conocer la Gestión aduanera y Calidad de servicio al cliente en la Agencia CASOR ADUANEROS S.A.C.

<b>DATOS ESPECÍFICOS</b>	
TDA	Totalmente de acuerdo
DA	De acuerdo
I	Indeciso
ED	En desacuerdo
TED	Totalmente en desacuerdo

Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole de antemano su colaboración.

### INSTRUCCIONES:

- Marque con una X la respuesta que crea usted sea la correcta.

<b>VARIABLE Y: Calidad de servicio</b>						
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles	TDA	DA	I	ED	TED
<b>1</b>	¿Considera usted que cuenta con los equipos necesarios para un óptimo desarrollo laboral?					
<b>2</b>	¿Considera usted que la empresa le facilita los materiales necesarios para brindar un buen servicio al cliente?					
<b>3</b>	¿Considera usted que el personal contratado es el adecuado para llevar acabo la gestión aduanera al cliente?					
<b>4</b>	¿Considera usted que el personal en conjunto ejerce un trabajo competente?					
<b>5</b>	¿Considera usted que el personal tiene que ser evaluado periódicamente para calificar su desempeño?					
	DIMENSIÓN 2: Sensibilidad	TDA	DA	I	ED	TED
<b>6</b>	¿Considera usted que el personal tiene un trato agradable con el cliente?					
<b>7</b>	¿Considera usted que el personal responde a las expectativas del cliente?					
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	TDA	DA	I	ED	TED
<b>8</b>	¿Considera usted que brinda una alternativa de solución al cliente?					
<b>9</b>	¿Considera usted que debería existir una página web de la empresa para el cliente?					



<b>DIMENSIÓN 4: Confiabilidad</b>		<b>TDA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TED</b>
<b>10</b>	¿Considera usted que la empresa logra con el servicio prometido?					
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>		<b>TDA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TED</b>
<b>11</b>	¿Considera usted que deberían optimizar la relación laboral con el cliente?					
<b>12</b>	¿Considera usted que el cliente siempre tiene la razón?					

Fuente: Elaboración propia y Asesores



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE GESTIÓN ADUANERA

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugestividad
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSION 1: OPERACIONES ADUANERAS</b> ¿Considera usted que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de importación?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de exportación?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de registros aduaneros?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que el sistema aduanero de la empresa está actualizado?	✓		✓		✓		
5	<b>DIMENSION 2: LOGÍSTICA</b> ¿Considera usted que para una buena gestión logística se debe agilizar los tiempos de transporte para la entrega de la mercancía al cliente?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que el área de almacén debe optimizar sus recursos para una buena gestión aduanera?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que la distribución de los mercancías con tiempos previos de entrega es una buena práctica logística?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que los trabajadores de las aduanas áreas que participan en toda la cadena logística se observarán bien en sus labores?	✓		✓		✓		
9	<b>DIMENSION 3: DESPACHO ADUANERO</b> ¿Considera usted que se debe promover el despacho anticipado para una buena gestión aduanera?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que los despachos anticipados se deben utilizar en casos excepcionales asociados por el cliente?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que cada proceso de los despachos está adecuadamente supervisado?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que para una buena gestión aduanera el despacho urgente debe ser aplicado para mercancías de exportación?	✓		✓		✓		

Observaciones (prestar al 'baj' suficiencia):  
 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr. P. Rosa Aramburo José Argemiro  
 Especialidad del validador: Mg. Estadística y Marketing  
 DNI: 85450694

34 de noviembre del 20

**Definición:** El ítem corresponde al concepto sobre forma de  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al constructo o  
 dimensión específica del constructo  
**Claridad:** Se refiere en dificultad alguna o enunciado del ítem, en  
 sentido, exacto y claro  
**Ítem Sugestivo:** se dice sugiestivo cuando los ítems planteados  
 son adecuados para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b> ¿Considera usted que cuenta con los equipos necesarios para un óptimo desarrollo laboral?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que la empresa le facilita los materiales necesarios para brindar un buen servicio al cliente?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que el personal contratado es el adecuado para llevar acabo la gestión aduanera al cliente?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que el personal en conjunto ejerce un trabajo competente?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que el personal tiene que ser evaluado periódicamente para calificar su desempeño?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
6	¿Considera usted que el personal tiene un trato agradable con el cliente?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que el personal responde a las expectativas del cliente?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
8	¿Considera usted que brinda una alternativa de solución al cliente?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que debería existir una página web de la empresa para el cliente?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: CONFIABILIDAD</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
10	¿Considera usted que la empresa logra con el servicio prometido?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: EMPATIA</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
11	¿Considera usted que deberían optimizar la relación laboral con el cliente?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que el cliente siempre tiene la razón?	✓		✓		✓		

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

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. (Mg) Don Andrés José Iguaño DNI: 25450654

Especialidad del validador: Mg. Logística y Marketing

19 de Julio del 2019

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

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

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE GESTIÓN ADUANERA

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSION 1: OPERACIONES ADUANERAS</b> ¿Considera usted que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de importación?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de exportación?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de regímenes especiales?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que el sistema aduanero de la empresa está actualizado?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 2: LOGÍSTICA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considera usted que para una buena gestión comercial se debe agilizar los tiempos de transporte para la entrega de la mercancía al cliente?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que el área de almacenaje debería optimizar sus recursos para una buena gestión aduanera?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que la distribución de las mercancías con tiempos previos debe generar una buena gestión aduanera?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que los trabajadores de las principales áreas que participan en toda la cadena logística se desempeñan bien en sus labores?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 3: DESPACHOS ADUANEROS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Considera usted que se debe anticipar el despacho anticipado para una buena gestión aduanera?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que los despachos diferidos se deben utilizar en casos excepcionales indicados por el cliente?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que cada proceso de los despachos está adecuadamente apegado a la dimensión especial del comercio?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que para una buena gestión aduanera el despacho urgente debe ser utilizado para mercancías de socorro?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. León Expósito Bessa DNI: 07498199

Especialidad del validador: Dr. Administrador Económico

04 de Noviembre del 20

<sup>1</sup>Pertinencia:  Item correspondiente al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión especial del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entendió en sí mismo alguna el enunciado del ítem, es conciso, suado 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 DE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b> ¿Considera usted que cuenta con los equipos necesarios para un óptimo desarrollo laboral?							
2	¿Considera usted que la empresa le facilita los materiales necesarios para brindar un buen servicio al cliente?							
3	¿Considera usted que el personal contratado es el adecuado para llevar acabo la gestión aduanera al cliente?							
4	¿Considera usted que el personal en conjunto ejerce un trabajo competente?							
5	¿Considera usted que el personal tiene que ser evaluado periódicamente para calificar su desempeño?							
6	<b>DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD</b> ¿Considera usted que el personal tiene un trato agradable con el cliente?							
7	¿Considera usted que el personal responde a las expectativas del cliente?							
8	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> ¿Considera usted que brinda una alternativa de solución al cliente?							
9	¿Considera usted que debería existir una página web de la empresa para el cliente?							
10	<b>DIMENSIÓN 4: CONFIABILIDAD</b> ¿Considera usted que la empresa logra con el servicio prometido?							
11	<b>DIMENSIÓN 5: EMPATIA</b> ¿Considera usted que deberían optimizar la relación laboral con el cliente?							
12	¿Considera usted que el cliente siempre tiene la razón?							

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

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg: Leon Espinoza Lessner Augusto DNI: 07725199

Especialidad del validador: Administrador Económico

19 de Julio del 2019

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

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

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE GESTIÓN ADUANERA

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia¹		Referencial²		Claridad³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: OPERACIONES ADUANERAS</b> ¿Considera usted que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de importación?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de exportación?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que para una buena gestión aduanera se debe capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de regímenes especiales?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que el sistema aduanero de la empresa está actualizado?	✓		✓		✓		
5	<b>DIMENSIÓN 2: LOGÍSTICA</b> ¿Considera usted que para una buena gestión continua se debe agilizar los tiempos de transporte para la entrega de la mercancía al cliente?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que el área de almacenaje deberá optimizar sus recursos para una buena gestión aduanera?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que la distribución de las mercancías con tiempos breves debe generar una buena gestión aduanera?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que los trabajadores de las principales áreas que participan en toda la cadena logística se desempeñan bien en sus labores?	✓		✓		✓		
9	<b>DIMENSIÓN 3: DESPACHO ADUANERO</b> ¿Considera usted que se debe intervenir el despacho anticipado para una buena gestión aduanera?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que los despachos distintos se deben utilizar en casos excepcionales indicados por el cliente?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que cada proceso de los despachos está adecuadamente segmentado?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que para una buena gestión aduanera el despacho urgente debe ser utilizado para mercancías de alto costo?	✓		✓		✓		

Observaciones (precluir si hay suficiencia): \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Orlando Chávez Morales  
 Especialidad del validador: Dr. Administración    UMI: 46103309

04 de Noviembre del 20

**Fiabilidad:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Validez:** El ítem es apropiado para representar al constructo o dimensión específica del constructo.  
**Claridad:** Se entiende en su totalidad alguna afirmación del ítem, en concreto, exacto y claro.

**Nota:** Suficiente, en sus suficientes 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 DE CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b> ¿Considera usted que cuenta con los equipos necesarios para un óptimo desarrollo laboral?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que la empresa le facilita los materiales necesarios para brindar un buen servicio al cliente?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que el personal contratado es el adecuado para llevar acabo la gestión aduanera al cliente?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que el personal en conjunto ejerce un trabajo competente?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que el personal tiene que ser evaluado periódicamente para calificar su desempeño?	✓		✓		✓		
6	<b>DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD</b> ¿Considera usted que el personal tiene un trato agradable con el cliente?	SI	No	SI	No	SI	No	
7	¿Considera usted que el personal responde a las expectativas del cliente?	✓		✓		✓		
8	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> ¿Considera usted que brinda una alternativa de solución al cliente?	SI	No	SI	No	SI	No	
9	¿Considera usted que debería existir una página web de la empresa para el cliente?	✓		✓		✓		
10	<b>DIMENSIÓN 4: CONFIABILIDAD</b> ¿Considera usted que la empresa logra con el servicio prometido?	SI	No	SI	No	SI	No	
11	<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b> ¿Considera usted que deberían optimizar la relación laboral con el cliente?	SI	No	SI	No	SI	No	
12	¿Considera usted que el cliente siempre tiene la razón?	✓		✓		✓		

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

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg. Otara la chavez Navibel J. DNI: 46103309

Especialidad del validador: Lic. Administración

19 de Julio del 2019

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

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

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

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

\_\_\_\_\_



Firma del Experto Informante.

## Anexo N° 4: Ilustración de vista de datos SPSS V. 24

RESULTADOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	item1.1	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	item1.2	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	item1.3	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	item1.4	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	item1.5	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	item1.6	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	item1.7	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	item1.8	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	item1.9	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	item1.10	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	item1.11	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	item1.12	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13	item2.1	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14	item2.2	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15	item2.3	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
16	item2.4	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
17	item2.5	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
18	item2.6	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
19	item2.7	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
20	item2.8	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
21	item2.9	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
22	item2.10	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
23	item2.11	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
24	item2.12	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
25	PLANIFICA...	Numérico	1	0	PLANIFICACION	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
26	ORGANIZA...	Numérico	1	0	ORGANIZACION	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
27	DIRECCION	Numérico	1	0	DIRECCION	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
28	CONTROL	Numérico	1	0	CONTROL	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
29	ELEMENTOS	Numérico	1	0	ELEMENTOS T...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
30	SENSIBILID...	Numérico	1	0	SENSIBILIDAD	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
31	CAPACIDAD	Numérico	1	0	CAPACIDAD D...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables



## Anexo N° 5: Ilustración de vista de variables SPSS V. 24

RESULTADOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 35 de 35 variables

	item2.7	item2.8	item2.9	item2.10	item2.11	item2.12	PLANIFICACION	ORGANIZACION	DIRECCION	CONTROL	ELEMENT...	SENSIBILIDAD	CAPACIDAD	CONFIABILIDAD	EMPATIA	GESTION	CALIDAD
1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1
2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1
3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
4	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1
5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
6	1	1	4	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
10	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1
12	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
16	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
20	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
21	1	1	3	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
22	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
23	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
24	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1

RESULTADOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 35 de 35 variables

	item1.1	item1.2	item1.3	item1.4	item1.5	item1.6	item1.7	item1.8	item1.9	item1.10	item1.11	item1.12	item2.1	item2.2	item2.3	item2.4	item2.5	item2.6
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	3	2	2	3	2	1	3	1	3	1	3	2	2	2	2	3	2	3
7	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
8	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
9	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
11	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	4	2	5	4	2	2	3	1	3	2	4	2	1	1	1	1	1	1
16	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	3	3	2	3	2	1	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
20	3	3	3	3	1	1	2	2	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2
22	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2

## Anexo N° 6: Carta de Autorización de la Empresa



Lima, 31 de mayo de 2019

Señores  
**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
Escuela de Negocios

Yo Gustavo Manuel De Las Casas Diez Canseco identificado con DNI N° 09381724, en calidad de Gerente General de la Agencia CASOR ADUANEROS SAC., autorizo a Carolay Jennifer Araujo Sánchez, estudiante de la Universidad Cesar Vallejo, a utilizar la 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, escritos, expedientes, artículos, contratos, estados de cuenta 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 fuese observadas en la empresa durante la duración del proyecto y (3) no utilizar completa o parcial 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 será 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 a llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la información 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 la Agencia de Aduanas CASOR ADUANEROS SAC., así como a las sanciones de carácter penal o legal que se hiciera acreedor.

Atentamente

  
CASOR ADUANEROS S.A.C.  
AGENTES DE ADUANA  
\*\*\*\*\*  
GUSTAVO DE LAS CASAS D.C.  
GERENTE GENERAL

AV. LA MARINA 494 - 496  
URB. BENJAMIN DOIG  
LA PERLA - CALLAO  
420-4266 • 420-5020  
420-4999 • 457-5010  
457-5011 • 457-5012  
457-5013  
Fax: 420-4127