



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

“La trazabilidad y calidad de servicios de las exportaciones de la empresa  
Despachos Aduaneros CHAVIMOCHIC – San Miguel 2019”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciada en Negocios Internacionales

**AUTORA:**

Laguna Yataco, Katherin Elizabeth (ORCID: 0000-0002-2302-2259)

**ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing y Comercio Internacional

**CALLAO – PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

A Dios, a mi familia y a las personas que confiaron en mí, alentándome en cada esfuerzo en un largo camino de batallas y recompensas.

## **Agradecimiento**

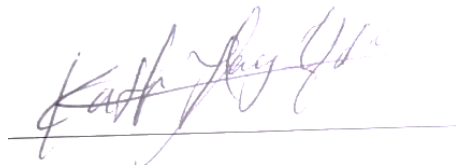
A la Universidad César Vallejo por estos años de aprendizaje, a la empresa en mención se le agradece por su colaboración en esta investigación y a mi asesor, el Dr. Lessner León Espinoza por su paciencia, dedicación y sus sabias enseñanzas.

## **Página del jurado**

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Katherin Elizabeth Laguna Yataco identificada con DNI N° 77801660, en cumplimiento de las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Negocios Internacionales, declaro bajo juramento que toda la documentación e información que se encuentra en la presente tesis es auténtica y veraz.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la documentación e información aportada, para lo cual me someto a lo dispuesto por la normatividad académica de la Universidad César Vallejo.



---

LAGUNA YATACO, Katherin Elizabeth

D.N.I: 77801660

# Índice

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Índice de Tablas .....	viii
Índice de Figuras .....	ix
Resumen .....	x
Abstract .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	17
2.1. Método, tipo, nivel, enfoque y diseño de Investigación .....	17
2.2. Variables, operacionalización .....	18
2.3. Población y muestra .....	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	26
III. RESULTADOS .....	30
3.1. Análisis descriptivo .....	30
3.1.2. Resultados de dimensiones .....	30
3.2. Contrastación de hipótesis .....	38
3.3. Prueba de influencia .....	39
3.3.2. Hipótesis general .....	39
“Trazabilidad” y la variable dependiente “Calidad de Servicios” .....	40
3.3.3. Hipótesis específica 1 .....	42
3.3.4. Hipótesis específica 2 .....	45
3.3.5. Hipótesis específica 3 .....	48

IV. DISCUSIÒN .....	51
4.1.    Discusi3n – hip3tesis general .....	51
4.2.    Discusi3n - hip3tesis especifica 1 .....	52
4.3.    Discusi3n - hip3tesis especifica 2 .....	54
4.4.    Discusi3n - hip3tesis especifica 3 .....	55
V. CONCLUSIONES .....	57
VI. RECOMENDACIONES .....	58
REFERENCIAS .....	59
ANEXOS.....	63
ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	64
ANEXO N.º 02: CUESTIONARIO .....	65
ANEXO 03: VALIDACI3N DEL INSTRUMENTO .....	69
ANEXO 04: ILUSTRACI3N DE LA VISTA DE DATOS DE DATOS DEL SPSS .....	75
ANEXO 05: ILUSTRACI3N DE LA VISTA DE VARIABLES DEL SPSS .....	76
ANEXO 06: ILUSTRACI3N DEL TURNITIN.....	77
ANEXO 07: ACTA DE AUTORIZACI3N DE LA EMPRESA .....	78

## Índice de Tablas

<b>TABLA No. 1 Estadístico de fiabilidad de la variable Independiente X:.....</b>	<b>28</b>
<b>TABLA No 2. Estadístico de fiabilidad de la variable dependiente Y:.....</b>	<b>28</b>
<b>TABLA No 3. Estadístico de fiabilidad de la Variable Independiente.....</b>	<b>29</b>
<b>TABLA No 4: Dimensión 1 (Agrupada) “Trazabilidad Ascendente.....</b>	<b>30</b>
<b>TABLA No 5: Dimensión 2 (Agrupada) “Trazabilidad Descendente” .....</b>	<b>31</b>
<b>TABLA No 6: Dimensión 3 (Agrupada) “Distribución Comercial” .....</b>	<b>32</b>
<b>TABLA No 7: Dimensión 4 (Agrupada) “Satisfacción a las necesidades” .....</b>	<b>34</b>
<b>TABLA No 8: Dimensión 5 (Agrupada) “Valor agregado” .....</b>	<b>35</b>
<b>TABLA No 9: Dimensión 6 (Agrupada) “Información” .....</b>	<b>37</b>
<b>TABLA No 10. Correlación de Pearson de la hipótesis general.....</b>	<b>40</b>
<b>TABLA No 11. Resumen de modelo según la variable independiente .....</b>	<b>40</b>
<b>TABLA No 12. Prueba de ANOVA según la variable independiente .....</b>	<b>41</b>
<b>TABLA No 13. Tabla de coeficientes según la variable independiente.....</b>	<b>42</b>
<b>TABLA No 14. Correlación de Pearson de la hipótesis específica 1.....</b>	<b>43</b>
<b>TABLA No 15. Resumen de modelo según la dimensión “Trazabilidad.....</b>	<b>43</b>
<b>TABLA No 16. Prueba de ANOVA según la dimensión “Trazabilidad.....</b>	<b>44</b>
<b>TABLA No 18. Correlación de Pearson de la hipótesis específica 2.....</b>	<b>45</b>
<b>TABLA No 19. Resumen de modelo según la dimensión “Trazabilidad Descendente” y la variable dependiente “Calidad de Servicios”.....</b>	<b>46</b>
<b>TABLA No 20. Prueba de ANOVA según la dimensión “Trazabilidad Descendente” y la variable dependiente “Calidad de Servicios”.....</b>	<b>47</b>
<b>TABLA No 21. Tabla de coeficientes según la dimensión “Trazabilidad Descendente” y la variable dependiente “Calidad de Servicios”.....</b>	<b>47</b>
<b>TABLA No 22. Correlación de Pearson de la hipótesis específica 3.....</b>	<b>48</b>
<b>TABLA No 23. Resumen de modelo según la dimensión “Distribución Comercial” y la variable dependiente “Calidad de Servicios” .....</b>	<b>49</b>



**TABLA No 25. Tabla de coeficientes según la dimensión “Distribución comercial” y la variable dependiente “Calidad de Servicios.....50**

### **Índice de Figuras**

<b>Figura 01. Dimensión 1- Variable Trazabilidad Ascendente.....</b>	<b>30</b>
<b>Figura 02. Dimensión 2- Variable Descendente.....</b>	<b>31</b>
<b>Figura 03. Dimensión 3- Variable Distribución Comercial.....</b>	<b>33</b>
<b>Figura 04. Dimensión 4- Variable Satisfacción a las necesidades.....</b>	<b>34</b>
<b>Figura 05. Dimensión 5- Valor agregado.....</b>	<b>36</b>
<b>Figura 06. Dimensión 6- Información.....</b>	<b>37</b>

## Resumen

El actual trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la influencia de la trazabilidad y calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – san miguel 2019, lo cual implicó explorar en fuentes de información científicas para su respectiva ejecución. el método utilizado fue hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel explicativo causal y diseño no experimental transversal. la población de estudio estuvo constituida por los trabajadores de la empresa despachos aduaneros Chavimochic y la muestra establecida fue de 30 personas. Como instrumento de medición se realizó un cuestionario, el cual fue elaborado por 20 preguntas en escala de Likert, posteriormente, se procedió a analizarlo mediante el software estadístico SPSS 24. Se concluyó la investigación obteniendo resultados significativos que demostraron con la fiabilidad del instrumento y de ambas variables con 96.4% demostrando las preguntas en general.

**Palabras claves:** *Trazabilidad de Procesos de exportación, Calidad de Servicios, Cadena de Suministros.*

## **Abstract**

The current research work has as a general objective to determine the influence of traceability and the quality of the services of the company's exports customs offices Chavimochic - San Miguel 2019, which involved exploring in scientific sources of information for their respective execution. The method used was hypothetical deductive with a quantitative approach, of applied type, with a causal explanatory level and non-experimental transversal design. The study population was made up of the company's customs offices Chavimochic and the established sample was 30 people. As a measuring instrument, a questionnaire was made, which was prepared by 20 questions on the Likert scale, subsequently, it was analyzed using the SPSS 24 statistical software. The investigation was concluded, obtaining significant results that were demonstrated with the guarantee of the instrument and both variables with 96.4% demonstrating the questions in general.

**Keywords:** Traceability of export processes, Quality of Services, Supply Chain.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

Las exportaciones son las principales actividades de negocio que se tiene como crecimiento en cualquier país en vía de desarrollo, estos intercambios comerciales son realizados desde hace años atrás más conocidos como trueque consistiendo en intercambios de productos sin valorizarlo para subsanar sus necesidades básicas. Actualmente, la exportación es muy importante para el flujo económico, la cual fluye de la oferta y demanda para ello se debe de optimizar la trazabilidad en la manera más viable para gestión de sus procesos.

A través de los procesos de trazabilidad en las exportaciones se producen cambios y beneficios como herramienta indispensable para la satisfacción de las personas involucradas en esta cadena logística y así llegar que los exportadores cumplan con los tiempos pactadas de sus compradores que se dan en su venta, brindando como respuesta la calidad de servicios que pueda brindar una agencia miento aduanero. No obstante sabemos que hay mucha información y capacitación para poder lograr un eficaz trazabilidad y procesos ya sea interna o externa que cumpla desde la salida de la mercadería en el tema operacional y sus regularización documentaria antes de los vencimientos de las DUAS para ello todas las aéreas deben de estar conectadas con un solo fin cumplir con los indicadores de tiempo evitando sobrecostos, como consecuencia si no se logra con estos indicadores de tiempo que demandan los clientes y las aérea no estén conectadas ni al tanto de cada proceso no estarían cumpliendo con su gestión de servicios y rompiendo toda la cadena en procesos de exportación además de perjudicar al exportador con sus trámites de Drawback ,cometiendo malas declaraciones aduaneras que incurren en multas, incumplimiento de contratos con el comprador para que su carga llegue a tiempo que este requiriera en ciertos casos incluso a no poder regularizar las documentaciones a tiempo e implicado pérdida de tiempo y dinero.

La empresa internacional Beagle agente de Aduana , encontrándose en el tercer lugar del ranking del año 2017 de las empresas con más movimientos de exportaciones , se debe a que cuenta con su gran equipo de trabajadores capacitados para mantener su gestión de procesos de exportaciones y soluciones logísticas por ende brinda a sus clientes la mejor calidad de servicios , además que se encuentra recertificando su versión de sistema de Gestión de calidad ( ISO 9001 ) que quiere decir que cumple con las perspectiva y requerimientos del cliente , y han desarrollado su propio portal WEB llamado “BEAGLE

NET” que permita acceder a la información necesaria en tiempo real dando el seguimiento de todas su gestiones al alcance de cada cliente , trabajador o proveedor.

Existen denominadores importantes dentro de la trazabilidad en la calidad de servicios en las exportaciones que pueda brindar una agencia de aduana tales como cumplir con los estatus detallados o seguimientos de sus despachos también , cumplir con los indicadores de tiempo que le establezcan deben de lograr de tener una conexión básica y buen trato con los adquirentes de sus servicios, no llegar a cometer malas declaraciones de las mercaderías ya que implicarían que estos errores sean rectificadas mediante un expediente que tomen más tiempo y dinero puesto que en la exportación se tiene solo 30 días después de la fecha de zarpe para su regularización de una DUA de forma satisfactoria .

Como en el caso de la agencia de aduana nacional Técnica Logística Integral que mantiene al detalle el siguiente de cada despachos en su gestión de procesos es monitoreando desde la salida de la mercancía hasta el transcurso de su embarque de manera que si existe algún cambio este sería avisado con tiempo anticipado para sus posteriores procesos documentarios con una plataforma (sistema integrado de tracking) conjunto de sus trabajadores altamente calificados que cuentan con acceso de todas sus aérea para que se mantengan alerta de la mano de ingenieros especialistas , con el portal web que permita visualizar la trazabilidad de sus operaciones, reportes estadísticos.

Nos menciona MINAGRI. (2015).Las operaciones de exportación deben de ir de la mano con la documentación requerida y regularizaciones propias de los mercados de exportación es prioritaria dichos requisitos, ya que de no cumplirse genera retrasos y problemas en la intervención de la salida del país, también para la importación en destino sería perjudicado a los producto, generando sobrecostos por almacenajes fuera de días libres y multas costos adicionales hasta rechazos., durante el primer tiempo del año 2018 se encuentro la balanza comercial reflejado de forma favorable para Perú en US\$ 1,273.2 millones. Reflejados en las exportaciones alcanzaron US\$ 11,560 millones y en cuanto las importaciones US\$ 10,287 millones.

Nos menciona el MEF, sobre el nuevo proyecto FAST implementado para el presente año 2019 sobre la Trazabilidad en línea. - El nuevo sistema de salida permitirá la trazabilidad del despacho en línea, con lo cual los OCE y los operadores intervinientes podrán conocer

la etapa en que se encuentra el despacho., Uso intensivo de documentos electrónicos. - El sistema informático de la SUNAT se ha desarrollado considerando la transmisión de información a nivel de datos.

Dar la seguridad a la autoridad aduanera a la intersección permanente y sistemática de seguridad sobre la información que garantice la completa trazabilidad de la mercancía, y el control del ingreso, permanencia, movilización y salida de las mercancías y de las personas que ingresan o salen de sus instalaciones, conforme lo dispuesto por la Administración Aduanera.

La empresa **Despachos Aduaneros Chavimochic** en una de la agencias de aduana más reconocida por sus movimiento en las exportaciones vía marítima en los productos perecibles, cuenta con grandes cartera de clientes y sobre todo trabaja con los operadores de altos estándares y exigencias como, TPP , APM , HARTROTH y UNIMAR entre otros en contraste de las empresa internacional **Beagle** aduana que cuenta con la trazabilidad en procesos de exportación reflejado en su portal Beagle-net donde monitorea el seguimiento de las cargas , además de que cuenta con certificado ISO 9001 de calidad y servicios estos reconocimientos son indispensables para la elección de los exportadores para la elección de una agencia miento para su operaciones , a su vez también en contraste con la agencia de aduana nacional Técnica Logística Integral ( **TLI**) cuenta con características importantes de las que carece la Agencia DACHA como las trazabilidad trabajada con ingenieros y especialistas que lo soporte , contar con personal capacitados donde hallas mayor comunicación e información dentro de sus aéreas corporativas.

En la Empresa DACHA no se desea bajar el rendimiento de su gran demanda y volumen con el que actualmente cuenta, pero peligra como su problemática una carencia de unión y relación entre sus aéreas ( operativa, documentarias y matriz ) este conjunto de aéreas son las que se encargan de realizar la trazabilidad y manejo de las exportaciones de modo que si hay cambios en una de las aéreas mencionadas , este cambio no llega ser transmitido entre las demás aéreas y se toma como consecuente el dilatarse la información por no contar con un medio comunicación adecuada donde todas las áreas se encuentren conectadas y puedan mantenerse alerta de modo que perjudica las regularizaciones de Dúas cayendo así en rectificaciones que cuestan tiempo y costos para los adquirientes de sus servicios y sobre todo actualmente desea poder contar con la certificación OEA y debe cumplirse con la trazabilidad de requisito . Después de lo expuesta esta investigación busca

dar respuesta a la siguiente problemática: ¿Cómo influye la trazabilidad en la calidad de servicios en las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – san miguel 2019?

## **1.2.Trabajos previos**

Para el buen orden durante el desenlace de la investigación, se puso distintos antecedentes de información donde guarden relación con el tema, de los cuales son lo siguiente:

### **Antecedentes Internacionales**

Orgambídez, Alejandro & Almeida, Helena. (2015). En su artículo científico, "Organizational antecedents of service quality: A model of structural equations" se presenta como un objetivo general la interacción del empoderamiento organizacional, y la calidad del servicio funcional. Y lleva cabo con el uso del método de un análisis descriptivo (media, desviación estándar, asimetría), consistencias internas (Alpha de Cronbach). la población de 28 empleados , el Resultado estadístico fue : En los coeficientes de confiabilidad (Cronbach Alpha) fueron 0.87, 0.78 y 0.78 para las dimensiones de la forma dinámica, el control de decisiones y el flujo de información en la trazabilidad , y se relacionaron positiva ( $p < .01$ ) con la calidad funcional del servicio, proporción de correlación de Pearson de .87, de un Nivel de significancia de ( $0,000 < 0.005$ ) deduciendo sobre la calidad de servicios que si tiene asimetría y efecto en complacer las necesidades de sus clientes para la estructura dinámica, sobre la toma de control de las decisiones y el flujo de información en la trazabilidad , representada mente . Asimismo, las acciones dentro de la empresa organizacional de calidad se vierten en una relación favorable y se diferenciará en la calidad funcional de la vida de los empleados ( $r = 0.55, p < .91$ ). El autor concluye que el entorno organizacional de la calidad ha tenido una ha tenido una impresión directo sobre la calidad del servicio funcional.

Rincón, L., Fonseca, J. and Orjuela, J. (2017) En su investigación titulada "*Towards a common conceptual framework on traceability in the food supply chain Towards a Common Reference Framework for Traceability in the Food Supply Chain*" para el artículo científico de la Universidad del Distrito Francisco José de Caldas. Bogotá - Colombia, tiene como objetivo general: el establecer un sistema de trazabilidad con fines de salud y seguridad para estandarizar los procesos para el desarrollo de un Sistema que permita la Identificación e Información que se debe de tener para un sistema activamente de

seguimiento de los flujos relevantes canalizando los materiales, procedimientos y operaciones, gestión la metodología que se llevó a cabo, entonces se generó una supervisión de manera sistemática en diferentes evoluciones: protocolo de hallar y consultar en Artículos sobre la bases de datos Scopus, Science Direct e ISI Web; posterior se pasó a una verificación y se escogió los artículos importantes; recopilación e incorporación de datos a tablas y formatos referidos para este propósito y generación de El marco conceptual de La investigación se dio con la población colombiana en Bogotá que se encuentren en constante consumo cárnico. Los instrumentos secundarios utilizados fueron: códigos de barras, radiofrecuencia, códigos alfanuméricos datos, etc.; estas plataformas y sistema digitales ópticos se fueron esparciendo con éxito y sus formatos a distintos productos. El resultado se propone, la definición de trazabilidad, sus propiedades y cualidades, con esquema de un recurso trazable, de una forma motivadora en sistemas de captación; para la elaboración de un diseño e implementarlo en uno de los sistemas de trazabilidad. Se puso en práctica lo propuesto en entonces el marco conceptual para la cadena de suministro cárnica y así guiando la utilización de sistemas de trazabilidad en CSA en Colombia. La conclusión menciona que para la trazabilidad puede ser un ejemplo para la práctica y desarrollo de sistemas de trazabilidad que den toda la información necesaria en rubro de una cadena alimentaria en el marco y población colombiano y cadenas agropecuarias en cual permitirá la diferencia de origen, lo que es una característica de competitividad entre los productores que estén haciendo sus buenas prácticas agrícolas, así como amplia capacidades logísticas de forma efectiva resaltándose por los demás agentes el efecto de su realización debe haber una evaluación en especial en la incidencia, por lo tanto del seguimiento por cada paso a paso en el sistema de trazable concluyen que el uso de un sistema de trazabilidad mejorar una simplicidad al desarrollar la automatización en los seguimientos, con este sistema se puede trazar como en las operaciones de riesgos y también en la utilización de mejorar sobre la validación de procesos.

Morillo, M. y Morillo, M (2016). En su investigación titulada “*Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela*”. Planteo como objetivo general la determinación sobre la Satisfacción del usuario en la calidad de servicios para su empresa. La metodología empleada fue Bajo un diseño de investigación no experimental de campo, en recolección de datos se reunieron dos poblaciones objeto de estudio: Satisfacción al usuario y Calidad de servicios con enfoque



cuantitativo, La Población fue de 346 empresas ubicados en Mérida y se calculó su muestra de 186 empresas. Las respuestas del estudio de investigación mencionaron un Alpha de Croambach de 0.850 como confiabilidad de la escala para explicar el gusto del cliente sobre el servicio y que 83,6% en distintas temporadas de visitas, porcentajes parecidos indicaron estar totalmente de acuerdo en poder brindar recomendaciones de los servicios del establecimiento a familiares y amigos (70,8 % y 70,5%). debido a que les ofrece una diferenciación y fidelización hacia su cliente. Se realizó la validación de la hipótesis sobre si “hay un alto grado de satisfacción al usuario del servicio en temporadas altas y bajas” utilizándola estadística de Pearson de 0,94 agrupado y n nivel de significancia de 0,000 y con un ANOVA factorial del 95% que indica que se aprueba la hipótesis, el autor concluye indicando que está asociada positivamente el servicio brindando sobre la percepción de los clientes de manera elevado y se condiciona a través de su diferenciación.

Ruiz, J. (2014). En su investigación titulada “*Valor y trazabilidad: análisis de los posibles despilfarros en el sector cárnico español según las políticas de seguridad alimentaria, Venezuela*”. Planteo como objetivo general llegar a la producción favorable y con una mejora continua, con un sector de la organización de la empresa apropiada, deshabilitando las acciones que no supongan valor agregado. La metodología estuvo empleada por metodología Lean al utilizar el proceso visual y seleccionar el flujo total, desde el proveedor hasta el cliente, Con tal enfoque, este estudio fue realizado a partir de entrevistas e investigaciones junto las empresas españolas. La población objetivo fue 9288 empresas, con el tamaño muestra de 388 encuestas hechas, de maneras directas e indirectas. Y con Error maestral  $\pm 4,94\%$ , Nivel de confianza 95,5%, su diseño de la es aleatorio simple. Los resultados que se analizan indicando que si hay confiabilidad dentro de la trazabilidad descendente con un valor sobre las empresas españolas y con Pearson de 0.90 sobre la trazabilidad descendente y su relación sobre los transportes y la distribución comercial con un grado de insignificancia de 0,0001 validando sus hipótesis planteadas. De la trazabilidad descendente puede influir en los productos. El autor concluyo indicando que, de esta manera, las empresas tendrían que examinar sus sistemas de producción y adecuarlos cuando vean despilfarros, para expedirlos o al menos reducir esto al máximo posible (son muda, según la metodología Lean). debido a esto, cobrarían gran interés en las acciones de benchmarking como un proceso de eficiencia en las empresas considerándolo en su proceso.

## **Antecedentes Nacionales**

Gonzales, S. (2018). En su investigación titulada “*Sistema informático de Trazabilidad de control de Seguimiento de los despachos para la empresa TLI aduana – Callao 2016*” para el grado de título profesional en la Universidad San Pedro, Perú. Indico en su objetivo general permitir localizar cualquier producto de forma rápida y eficaz en base a datos registrados desarrollando un sistema informático de trazabilidad para dar a cabo el control y seguimiento durante los despachos de la empresa TLI Aduana SAC. La metodología utilizada fue de cuantitativa y aplicada, y la población fue de todo el personal del trabajo entre 27 personas que involucra en el proceso del negocio Jefe de Operaciones Externas, los Coordinadores de VB, entre otros. La técnica e instrumento fue la encuesta por recolección de datos, Teniendo como resultado: en la encuesta de ¿Cómo considera las tecnologías utilizadas actualmente en la empresa Del total de resultados, el 7% de empleados de la empresa TLI Aduanas SAC considera que las tecnologías utilizadas en la empresa son muy malas, el 25% indicó que es malo, así también el 55% indicó que es regular y el 11% que era bueno. Y sobre su servicio brindando indicaron como resultado : Del total de resultados, el 8% de empleados de la empresa TLI Aduanas SAC manifestó que el servicio brindado es muy malo, el 32% indicó que es malo, así también el 52% indicó que es regular y el 16% era bueno., así mismo el investigador concluye indicando que Para obtener un resultado de la empresa y como se encuentran sus actividades actuales , en el proceso de solicitud de fondo, se utilizó técnicas de recolección de datos con las cuales se logró definir los requerimientos como parte fundamental de manera clara y precisa y optimización de procesos será viable mientras exista una integración adecuada la trazabilidad ascendente entre los operadores.

Arrunátegui, M. (2018), en su investigación titulada “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la academia preuniversitaria Andreas, Chimbote, 2018*” para el grado de Licenciado en Administración en la UCV, Perú, formulo su objetivo general es precisar la explicación entre la racionalidad de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente. La metodología usada del estudio no es experimental. En el que corresponde a un diseño descriptivo correlacionar debido que indico la relación entre las dos variables y transaccional, consto de dos instrumentos que se aplicaron una sola vez En diferencia con la hipótesis sobre si “se encuentra similitud dentro de la calidad de servicio y satisfacción del cliente, de cumplir de lo expuesto, se realizó él estudió a la dimensión satisfacción al cliente,

utilizando la estadística inferencial de Pearson. La población obtenida está a por los 1500 clientes , obteniendo como respuesta de 0.90 y un nivel de significancia de 0.000, el resultado es de una hipótesis aceptada indicando que si hay relación entre Calidad de servicio y Satisfacción del cliente , El autor concluye confirmando sobre la relación de similitud dentro de la calidad y la atracción hacia el servicio, obteniendo un valor de correlación de 0,295 esto quiere decir que una baja correlación tiene el significado de menor al 0,05 (0,005), entices se confirmaría que si cuenta con relación entre ambas variables mencionadas .

Navarro, L. (2017). En su investigación “*Logística de Distribución y su relación con la calidad del servicio de Serbalazo Empresa de Servicios Generales SAC’, en el año 2016*”, en la Universidad Continental de Huancayo, Perú. Tuvo el objetivo general investigar sobre la determinación de la logística de distribución con la calidad del servicio , la metodóloga empleada fue de técnicas e instrumentos para la recolección de datos, y la prueba de hipótesis, diseño: No experimental – transversal y el tipo fue aplicada , con una población de : todos los clientes y trabajadores y su muestra definida de 22 individuos, además realizo como técnica la Encuesta realizada hacia los trabajadores y clientes a través del como un instrumento : el cuestionario, teniendo la medición por la escala de Likert. dando como respuesta: dentro de la dimensión Capacidad de transporte y la variable Calidad del Servicio; una correlación favorable de  $(0.01 \leq 0.372 \leq +1)$  en forma positiva,  $r= 0.72$  y un nivel de confianza del 95% y su nivel de significancia de 0.00, su  $Z= 1.96$  y un margen de error igual a 5%. Llegando así el autor a la siguiente conclusión: La logística de distribución se relacionan de forma directa con la calidad del servicio de la Empresa, por lo que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.758, representado que la logística de distribución comercial mejora correlativamente la calidad de servicio.

Rojas, W. (2017). En la investigación “*Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de chincha, región Ica, año 2016*” “para alcanzar el grado de maestro en gestión estratégica empresarial, planteo como objetivo general estudiar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios, La metodología empleada fue Tipo: Aplicada de enfoque cuantitativa. , Nivel: Descriptivo Correlacionar Causal , diseños no experimentales transversales y una forma de investigación Hipotético – Deductivo. La población estuvo conformada por 53 586 habitantes con una muestra de 138 habitantes escogidos al azar que realizan trámites en la Municipalidad y

gestionaban servicios, Los resultados indicaron un valor de alfa de 0.905, considerando una tesis confiable. Formulándose como hipótesis si La calidad del servicio tiene influencia positivamente en la satisfacción de los clientes dando como prueba de hipótesis, se recauda un valor de 0.859, del cual quiere decir que las dimensiones conllevan a una relación favorable y un valor de Pearson de 0,834, reflejándose con este resultado la eficiencia y expectativa tienen alta correlación con un nivel de significancia de 0,000 aprobando la hipótesis de la investigación y negando la hipótesis nula. Durante este proceso se dio como conclusión asegurando que, si hay correlación favorable de 0.859, entre las dimensiones y La eficiencia y expectativas reflejan una correlación positiva alta de 0.834, lo cual influiría en las expectativas de los adquirientes.

Espinoza, L. (2017). *“Calidad de servicio y su relación con satisfacción del cliente, del banco continental, Fiori, San Martin de Porres – 2017”*, Universidad Cesar Vallejo – Perú. Formulo como objetivo general investigar la relación que había entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, puesto a que la sede estudiada se encontraba con un rendimiento bajo en la atención dado que no tenían personal suficiente que cubra la rápida y buena atención, y lo que se desea es llegar a tener resultados óptimos para la empresa. La metodología fue de nivel Descriptivo – correlacional, tipo aplicada y de diseño no experimental de corte transversal. Lo población es de 102 clientes, con una muestra estuvo compuesta por 80 clientes que asistieron semanalmente a la sede. El instrumento : el cuestionario , Los resultados fueron que el 46.3% dijeron que continuamente la empresa refleja atención con calidad el 25% respondieron que casi siempre, el 17.5% refirieron que a veces se les atiende con calidad, el 7.5% respondieron que casi nunca, el 3,8% dijeron que nunca se les atiende con calidad ; sobre el las necesidades de satisfacción que brinda la empresa, dice que el 78.8% respondieron que casi siempre están satisfechos, el 21.3% de los clientes encuestados respondieron que la a veces se encuentran satisfechos; con un nivel de significancia de 0.000 indicando que si el Valor agregado a los clientes si mejora la Calidad de Servicios y por último el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,803 lo que esto significa que la relación entre ambas variables tiene como resultado favorable .se tiene como conclusión: que si existe relación de la variables de la calidad de servicio con la satisfacción del cliente; por lo que la calidad de servicio se relaciona de una manera significativa con la satisfacción del cliente, teniendo presente el cumplimiento de un eficaz control dentro de los procesos de calidad de servicios.

Obregon, B y Girón, B. (2018). en su investigación titulada “*El marketing digital y el e-commerce en las empresas agroexportadoras de la provincia de barranca 2017*” para alcanzar el título de Licenciado en Negocios internacionales en Huacho- Perú. Planteo en su objetivo general implantar como el marketing digital y la tecnología a través de la trazabilidad influenciaría en el comercio electrónico de las agroexportadoras, la metodología estuvo empleadas por El tipo de diseño de la investigación es no experimental, transversal, correlacionar. Empleo la población de 20 empresas agroexportadoras. De manera tecina utilizo la encuesta además como instrumento es el cuestionario. Las respuestas indican que el grado de significancia es  $p=0,001 < 0.05$  un coeficiente correccional de  $r=0,630$ , por lo que representa que además la Dimensión Feedback del Marketing Digital: Un 20% responde que nunca emplean el Feedback dentro de un proceso de trazabilidad descendente y ascendente en sus empresas, un 40% casi nunca, el 25% a veces, el 5% casi siempre y solo el 56 10% siempre emplea el Feedback Podemos deducir que los sitios web de las empresas encuestadas no permiten la interacción con el usuario. Y solo un mínimo porcentaje emplean espacios donde se pueda construir una relación con éste, como blogs, formularios, etc., el autor concluye indicando que el Feedback a través de la trazabilidad ascendente tiene influencia marcada en el E-commerce de las agroexportadoras.

Arhuis, F. y Campos, A. (2015), en su investigación “*Influencia de la Calidad de Servicios en la satisfacción de los clientes de la empresa automotriz San Cristóbal – Huancayo 2015,*” para el grado de Licenciado en Administración por la Universidad Nacional del Centro del Perú, formulo en su objetivo general el estudiar la relación e influencias de las variables. adicional, tiene hipótesis general sobre la calidad de servicio influenciaría sobre la satisfacción de los adquirentes de forma directa. La metodología empleada fue: el método científico, inductivo-deductivo y analítico-sintético; los elementos expuestos son: de la variable independiente el SERVPERF y de la variable dependiente la escala de satisfacción del cliente y su población seleccionada fueron las 484 personas guardadas en la data que fueron adquirentes de los vehículos. Las respuestas del estudio reflejaron que Los clientes determinan en su comodidad si se afecta en su nivel de gusto hacia los productos y servicios; puede ser establecidos en el ánimo o satisfacciones que le brindaron al adquirir su nuevo producto. Por lo tanto, de esta comparación es de forma positiva, teniendo ganado un cliente muy satisfecho. En cual tiene un significado, para la empresa, una mayor fidelización de sus clientes, que se encontraría deseoso de volver como así también, personal más motivado. El

autor llegó a la conclusión a la confirmación que si existe suficiente prueba que demuestre afirmando a un grado de significancia del 0,05; que si encuentra influenciada de la confianza de los clientes sobre su satisfacción. entonces podemos decir que la Confiabilidad demuestra por si sola el  $r^2=0,810=81,0\%$  de la varianza de las actitudes de la Satisfacción del cliente, lo cual es alto.

### 1.3. Teorías relacionadas al tema

Variable Independiente: Trazabilidad

En la variable independiente, se definieron algunas teorías relacionadas a la trazabilidad de procesos de exportación, realizadas por expertos en el tema:

Según Haro, A. y Barragan, K. (2018), nos menciona en su investigación sobre lo indicado por Ramírez & Castro (2014) menciona los tipos de trazabilidad como: trazabilidad hacia atrás, interna o de proceso, hacia adelante, identificación y definición , trazabilidad de objetos que estén destinado a estar junto con los alimentos y procesos de localización, inmovilización y retirada de los productos, son uno de las líneas guías que una empresa debe incluir para definir en función los resultados más adecuados.( p 06)

En esta cita el autor nos menciona acerca de los tipos de trazabilidad que puedan existir y sus herramientas del cual son uso como la identificación, y su proceso de localización que es hacia a atrás o hacia adelante dependiendo de sus procesos y localización y así se vuelve un requisito fundamental para la toma decisiones y ver los elementos que puede conseguir una solución rápida.

Pérez, A. y Viera, E (2015), La trazabilidad o rastreo del producto hace referencias a la metodología que apertura saber la transformación histórica de la situación y trayectoria que ha encaminado un producto, pueden ver **trazabilidad ascendente y descendente** [...] En un proceso de exportación, se debe considerar ciertos requerimientos específicos que se deben de llevar a cabo del orden en el transporte y **distribución comercial de** productos. (párr. 02)

En esta cita el autor nos menciona que la investigación para explicar la definición de la variable independiente sobre la trazabilidad de procesos de exportación, indicando que es método que puede implementarse en cualquier empresa ya sea que brinde un producto o servicio en el caso de las exportaciones se mantiene un proceso de distribuciones en función

de requerimos que le permita conocer a información de todas sus diversas cuestiones vinculadas en áreas operaciones y documentaria.

Bersano, D. (2014). El concepto de trazabilidad hace contraste a diversas referencias entre las necesidades y requerimientos que se utilizan con el diseño de un sistema. Así mismo también hay vínculos sobre lo necesario y las explicaciones fundamentales por las que éstos se propusieron. En el momento que se proponen cambios, se debe rastrear el impacto de estos cambios sobre las necesidades y un sistema de diseño que lo encaje. El rastreo es un indicador de la precisión de requerimientos que representa la facilidad de conseguir requerimientos relacionados. (p 147).

En esta definición el autor nos menciona acerca de la trazabilidad y su importancia como herramienta para un buen orden y seguimiento de un producto en la cadena logística tanto el seguimiento o rastreo de requerimientos de tipo comercial

Se escogió la definición de Pérez y Viera, porque del párrafo extraído define de manera más exacta la variable Trazabilidad de Procesos de Exportación, mediante las tres dimensiones, trazabilidad Ascendente y Descendente, distribución comercial, del cual me permitirá diseñar el instrumento de medición, que es el cuestionario con escala de Likert.

James P. Womack, Daniel T. Jones, Daniel Roos (2017): Teoría metodológica de Lean es una de las herramientas que dispensa de un enfoque avanzado en la manera de gestión, que comienza de un sistema por Ingeniero que lleva a un desarrollo de simplicidad donde elimina desperdicios o muda, y actualizándose en una automatización. (párrafo 3)

### **Variable dependiente: Calidad De Servicios**

De la variable dependiente, se definieron diferentes conceptos sobre la calidad de Servicios expuestos por algunos expertos clasificados para el tema:

Aceña, Marta. (2016). Según nos menciona: La base de un sistema de gestión de calidad, está compuesta por una fuerte documentación, en el cual permite la comunicación del propósito de la acción llevada al cabo. (p 125)

El autor nos indica la importante que es la información en un sistema de calidad a través de la comunicación frecuente, teniendo en cuenta siempre de la mano con una buena organización de trabajo.

Según Camisón, C., Cruz, S., González, T. (2015). La calidad puede ser de diferente manera tangible debido a que percibe y tener en cuenta si es un buen producto o no en material, consistencia, entre otras, podrá definir si es lo que le conviene y está al alcance de sus perspectivas; y la intangible es la del servicio, en ella puede perceptible la calidad de lo que adquiere, el fin es llegar a la necesidad del cliente en el cual el cliente se siente bien y obtenga resultado positivo (p.100).

El autor nos comenta que para dar como percepción una buena calidad, sin importar si es un bien tangible o intangible ya que lo importante es la satisfacción del cliente en cuando su resultado final al satisfacer sus necesidades indicadas.

Vargas, M. y Vega, L. (2014). La calidad de servicios surge en el sistema económico, la primera satisfacción a las necesidades de los clientes, la segunda busca excelencia en las organizaciones en el mundo actual globalizado. La interpretación del servido lo entendió en dar un valor agregado al producto por medio de la información entre cliente y proveedor. (párrafo. 3)

En este caso el autor nos menciona que brindar servicios de calidad se da desde mucho tiempo atrás y el factor más importante es poder crecer como empresa, para ello debemos se implantan garantías para poder fidelizar a los clientes cumpliendo con una buena organización y comunicación

Se escogió la definición de Vargas y Vega, porque del párrafo extraído define de manera más exacta la variable calidad de servicios, mediante las tres dimensiones, Satisfacción a las necesidades, Valor agregado, Información, del cual me permitirá diseñar el instrumento de medición, en este caso mediante el cuestionario utilizando la escala de Likert.

Teoría: Mejor Continua- KAIZEN, se refiera a las empresas y sus componentes que influyen en sus resultados que aplica a niveles operativos utilizando todos los recursos humanos y capital disponible.

Según, Godínez, A. y Gonzalo, G. (2018). Nos menciona: que recomiendan tener un enfoque analítico KAIZEN donde se haga todos los intereses que se pueda tener sobre las



personas y buscar el bien común y empezar a tomar riesgos para implementarlo, hacienda estos un mayor hábito y una cultura dentro de una organización. (párrafo. 5)

Como se mencionan en la cita dice que es recomendable tener un aspecto en común dentro del centro laboral forman la unión de los mismos intereses tales, así como se menciona con el enfoque de Proyecto emprendedor, crear una SINERGIA dentro de las áreas de la empresa que genere más productividad y beneficio en común.

## **Formulación del problema**

### **General**

¿Cómo influye la Trazabilidad en la calidad de servicios de las exportaciones de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic – San Miguel 2019?

### **Específicos**

¿Cómo influye la Trazabilidad Ascendente en la calidad de servicios de las exportaciones de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic – San Miguel 2019?

¿Cómo influye Trazabilidad Descendente en la calidad de servicios de las exportaciones de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic – San Miguel 2019?

¿Cómo influye la Distribución comercial en la calidad de servicios de las exportaciones de la Empresa Despachos Aduaneros Chavimochic – San Miguel 2019?

### **Justificación del estudio**

Hernández, Fernández y Baptista (2014), menciona que la justificación de la investigación, debe ser a través de la exposición de sus razones. Por lo general debido a un propósito establecido. La investigación llega a conseguir la solución de un problema social, puede abrir unas nuevas teorías o también realizar voluntades para la investigación (p. 40).

### **Teórico:**

Se ha evidenciado una deficiencia en los sistemas de comunicación dentro de un área a otra dentro de ello están los errores que puedan existir por no haber una comunicación constante o en tiempo real en las exportaciones se debe manejar un control que esté al alcance de todos los departamentos de la empresa y evitar pérdida de tiempo y dinero. En tal requerimiento, el estudio procurar ser una herramienta de epistemología o

entendimiento sobre la trazabilidad y sus procesos de rastreo como fundamento para dar un buen servicio en referencia a la calidad de servicios.

### **Metodológico:**

En la idónea planeación de objetivos mencionados, el instrumento de medición fue realizado por una encuesta por cada variable independiente “Trazabilidad”, e dependiente “Calidad de Servicios”.

### **Práctico:**

Con la investigación expuesta se desea brindar aportes que puedan ser provechosos para las demás agencias aduaneras y darles a saber la importancia de un buen sistema de mejora continua entre el departamento interno o áreas ya que son el capital humano para producciones de ventas por servicios y nos ayudara a recolectar información, sino que también encontrar las respuestas a nuestras variables trabajadas.

### **Social:**

El trabajo de esta investigación desea llegar a darles a conocer las herramientas, con las que puedan subsanar los errores más comunes que se viene haciendo por los las empresas que no cumplen con los indicadores de tiempo e incurres a costos extras con expedientes y retrasos en regularizaciones de despachos y así hacer que estas empresas crezcan con más empleo y beneficio para las exportaciones factibles.

### **Conveniencia:**

La investigación de estudio se dará como herramienta a la trazabilidad en los procesos de exportaciones para mejora de los tiempos históricos en tiempo real y poder detectar los cambios y no incurrir en errores para los siguientes procesos de tal modo mejorar las acciones y procedimientos de la empresa dado para mejores resultados en la calidad de sus servicios.

### **Hipótesis**

Hernández et al. (2014), indica sobre la hipótesis que plasman en las relaciones de causalidad no sólo asegura la relación dentro de ambas variables y su manera de comportarse, y su vez nos guía como entender la relación que existen entre ambas variables. Estableciendo relaciones de causa y efecto (p. 100).

Del estudio indicado dio como hipótesis que se establecen relaciones de **CAUSALIDAD** por lo que agrupa dos variables relacionadas, de lo que son de causa y efecto, además que una depende de la otra.

### **General**

La Trazabilidad influye significativamente en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – San miguel 2019.

### **Específicas**

La trazabilidad Ascendente influye significativamente en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – San Miguel 2019.

La trazabilidad Descendente influye significativamente en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – San Miguel 2019.

La Distribución Comercial influye significativamente en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – San Miguel 2019.

### **Objetivo**

#### **General**

Determinar la influencia de la Trazabilidad en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – san miguel 2019.

#### **Específicos**

Determinar la influencia de la trazabilidad Ascendente en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – San Miguel 2019.

Determinar la influencia de La trazabilidad Descendente en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – San miguel 2019.

Determinar la influencia de la Distribución comercial en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – San Miguel 2019.

## **II. MÉTODO**

### **2.1.Método, tipo, nivel, enfoque y diseño de Investigación**

#### **2.1.2. Enfoque de investigación**

El estudio plantea un enfoque **CUANTITATIVO**, Hernández et al. (2014), es en donde la recolección de datos sobre la información echa posterior se corroborarán las hipótesis planteadas, basados en el valor estadístico y valores numéricos, para llegar realizar maneras de comportamiento y probar teorías (p. 4).

#### **2.1.3. Método de investigación**

El estudio de la investigación cuenta con el método **HIPOTÉTICO – DEDUCTIVO**. Bernal (2016), es un proceso que empieza desde las manifestaciones conocidas como hipótesis, de aquellas pueden dar como resultados rechazadas o debatidas, determinando a conclusiones se dan en contraste con los hechos (p. 60).

#### **2.1.4. Diseño de investigación**

En el estudio se realizó un diseño **NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL**

Para Hernández et al. (2014), una investigación no experimental se determina sin que las variables de estudio sean cambiadas, y tampoco se modifiquen, se da para entender cuál es el efecto de una sobre la otra. Solo, se examina lo que acontece de forma natural y luego analizan (p. 149).

Hernández et al. (2014), la investigación transversal es donde la recopilación de datos se genera en un sólo momento de la investigación. Se da como objetivo la descripción de las variables y analizar la relación entre ellas. (p. 151).

#### **2.1.5. Tipo de investigación**

de tipo **APLICADA**; tal como lo conceptualiza Lozada, J. (2014), este tipo de investigación demanda la generación del conocimiento con aplicación directa al problema de la sociedad, suele tener un valor agregado para el manejo de conocimientos que viene de la investigación básica (p. 35).

### 2.1.6. Nivel de investigación

La investigación cuenta con el nivel **EXPLICATIVO – CAUSAL**.

Según Bernal (2016), es donde se fundamentan con la prueba de hipótesis y está la investigación de conclusiones que llegan a crear o a realizar contraste de leyes o principios científicos. Se llaman explicativas por lo que el investigador mantiene como objetivo principal estudiar los hechos o situaciones. A su vez, se analizará sobre la causa y efecto que llega a ver en la relación de ambas variables (p. 115).

En cuando a la investigación, Gordillo, Mayo., Lara y Gigante (2010), es aquella que está en la búsqueda de la relación entre variable entre causa y efecto. Por otro lado, debido a la naturaleza del fenómeno, es imposible experimentar o manipular las variables de estudio. (pág. 7)

## 2.2. Variables, operacionalización

La investigación cuenta con dos distintas variables, una es independiente “Trazabilidad” y la otra variable es dependiente “Calidad de Servicios”. En el cual fueron conceptualizadas.

### 2.2.2. Operacionalización de variables

#### **Variable Independiente: Trazabilidad**

##### **Definición conceptual:**

Según Pérez, A. y Viera, E (2015).

“La trazabilidad o rastreo del producto hace referencias a la metodología que apertura saber la transformación histórica de la situación y trayectoria que ha encaminado un producto, pueden ver **trazabilidad ascendente y descendente** [...] En un proceso de exportación, se debe considerar ciertos requerimientos específicos que se deben de llevar a cabo del orden en el transporte y **distribución comercial de productos**” (párr. 02)

##### **Dimensión: Trazabilidad Ascendente**

Según Amelia de Diego, M. (2018).

“La Trazabilidad Ascendente: consiste en seguir exactamente el origen de las **mercancías** saber identificar las etapas, sus manipulaciones y los **procesos** por los que ha pasado antes que ha llegado hasta el punto final.” (p. 76).

## **Indicadores:**

### **Procesos**

Según Martínez, A. (2014).

“Los procesos, ayuda a las empresas a canalizar los indicadores para llegar a evaluar el rendimiento oportuno de sus diferentes actividades que producen, no solo consideradas de formas aisladas, si no formando parte de una relación estrechamente interrelacionado. Los procesos mejoran relevantemente una gestión.” (Pág. 43, párrafo 2).

## **Mercancía:**

Según Marxl K. (s.f)

“Una mercancía no solo es referida como un agrupado de propiedades físicas que se encuentran con el fin de saciar las Necesidades humanas. Para realizar la producción una mercancía hace falta que se produzca valor de uso, que ese valor de uso esté destinado a otra persona,” (párrafo .2)

## **Dimensión: Trazabilidad Descendente**

Según. Duran, M., Bernabé, V. y Meza, T. (2016)

“Describen la Trazabilidad Descendente como la colección, documentación, mantenimiento y aplicación de información relacionada a todos los procesos en la **Cadena de suministros** de una manera que proporciona una buena **Gestión** garantía al consumidos sobre el historial del producto” (p. 378).

## **Indicadores:**

### **Cadena de suministros**

Según Herrera, M. y Orjuela, J. (2014).

“En las cadenas de suministro se han apoyado en dar soluciones a través de sistemas brinda como herramientas indispensables en el procedimiento de toma de decisiones de las empresas. Entre las tecnologías de trazabilidad y automatización de constante uso se localizan: los códigos de barra, lectores de caracteres ´ óptimos, intercambio electrónico de datos.”. (p. 75).

## **Gestión**

Según Delgado, J. (2015).

“La gestión es una medida gerencial muy útil que facilitan el manejo y ordenamiento de la data requerida y acumulada en el proceso de diagnóstico.” (p. 140).

## **Dimensión: Distribución Comercial**

Según Molinillo, S. (2012).

“La Distribución comercial sitúa los productos o servicios a disponibilidad de los adquirientes finales, para ello que **planificar y la coordinar** un grupo de acciones y actividades, para satisfacer deseos y necesidades de los clientes” (p. 19-20).

## **Indicador:**

### **Planificar**

Según Cabo, J. (2014).

“La planificación es una actividad de forma preventiva ante tiempos programados se entiende por aquellas actividades donde la compañía prioriza al hacer operaciones dentro del periodo de tiempo de vigencia del plan.” (p. 928).

## **Coordinación**

Según Soto, M. (2015).

“La función de coordinación, consiste en propiciar conexión entre diferentes elementos de manera conjuntamente y gracias a un orden establecido se obtenga un determinado resultado” (p. 431).

## **Variable dependiente: Calidad de Servicios**

### **Definición conceptual:**

Según Vargas, M. y Vega, L. (2014). Indican:

“La calidad de servicios surgen en el sistema económico, los primeros **satisfacción a las necesidades** de los clientes, la segunda busca excelencia en las organizaciones en el mundo actual globalizado. La interpretación del servido

lo entendió en dar un **valor agregado** al producto por medio de la **información** entre cliente y proveedor” (párrafo 3.).

### **Dimensión: Satisfacción a las necesidades**

Según Bañaes, A. (2012),

“Para las satisfacciones a las necesidades se encuentran con un adquirente/**Cientes** de maneras más exigencia que solicita combinación adecuada de calidad de buen servicio, le gusta sentirse valorado y considerado. La ganancia de las empresas no solo se mide por la **productividad**, sino también de la satisfacción del adquirente” (párrafo. 2)

### **Indicadores:**

#### **Cientes:**

Según, Domingo. (2015).

“Para en lanzar la trazabilidad con el cliente, que seria el consumidor final del producto se hace necesario ofrecer una señal de calidad con la información relevante” (p.82).

#### **Productividad:**

Según López, J. (2013).

“La productividad se desenlaza por medio de los colaboradores o gente que se halle en una empresa por medio de sus habilidades y recursos de todo tipo, para producir de una manera gratificante, los satisfactores a las necesidades y deseos humanos. La productividad tiene una inversión y genera rentabilidad dependiendo de se esté administrando” (p. 11)

### **Dimensión: Valor agregado**

Según Morales, C y Masis, A. (2014).

“La Medición del valor agregado es una técnica direccionada para detallar el desempeño productivo de una organización o empresa de un sector a través de una serie de indicadores financieros y de productividad que faciliten decisiones y mejores un **trato personalizado**” (p 42).

### **Indicadores:**



**Trato personalizado:**

Según Silveira, M. (2015).

Es admirable como el trato personalizado, hace que la gente se sienta plenamente atendido (...) Ha de tenerse en cuenta que cada cliente potencial o real le gusta que le atiendan bien en todos los momentos del proceso” (párrafo. 1).

**Dimensión: Información**

Según Rincón, D., Fonseca, J y Orjuela, J. (2017).

“la información es necesaria para brindarla en la base de sistemas que se generen en la **percepción de calidad**. Se debe tener en cuenta la información correspondiente y correcta es importante en las operaciones de un sistema trazable y comunicación son prioritarias para las operaciones logísticas.” (p. 13).

**Indicador:****Percepción de la Calidad:**

Según Equipo Editorial. (2017).

“La Percepción de la Calidad influyen también en los símbolos que rodean el producto, ya sean verbales o no, tiene un rol importante en este sentido: mirar al cliente a la cara, expresarles con una sonrisa de seguridad, llamarlos por su nombre, entre otras situaciones” (p. 12).

**La Comunicación:**

Según Equipo Editorial. (2017).

“Es una herramienta importante para acercarse a los gustos de la cliente, la comunicación debe estar dirigida a un grupo determinado, con la comunicación se llega a reducir riesgo intuido por el cliente, y posibilita materializar el servicio” (p. 20).

## 2.2.2 Matriz de operacionalización

### Variable independiente: Trazabilidad de Procesos de Exportación

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
VARIABLE INDEPENDIENTE: TRAZABILIDAD DE PROCESOS DE EXPORTACION	, La trazabilidad o rastreo del producto se refiere a la metodología que permite conocer la evolución histórica de la situación y trayectoria que ha seguido un producto, pueden ver trazabilidad ascendente y descendente [...] En procesos de la exportación, se debe considerar ciertos requerimientos específicos que se deben de llevar a cabo del orden en el transporte y distribución comercial de productos .Perez, A. y Viera, E (2015)	La variable independiente "TRAZABILIDAD DE PROCESOS DE EXPORTACION", fue medida por medio de un cuestionario que posee diferentes ítems, teniendo en cuenta los indicadores para su óptima ejecución.	TRAZABILIDAD ASCENDENTE	PROCESOS	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).
				Mercancías	
			TRAZABILIDAD DESCENDENTE	GESTIÓN	
				CADENA DE SUMINISTROS	
			DISTRIBUCIÓN COMERCIAL	Planificar	
				Coordinación	

Fuente: Elaboración propia

Variable dependiente: Calidad de Servicios

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIOS</b>	<p>La calidad de servicios surgen en el sistema económico, los primeros <b>satisfacción a las necesidades</b> de los clientes, la segunda busca excelencia en las organizaciones en el mundo actual globalizado. La interpretación del servicio lo entendió en dar un <b>valor agregado</b> al producto por medio de la <b>información</b> entre cliente y proveedor .</p> <p>Vargas, M. y Vega, L. (2014). Calidad y servicio : conceptos y herramientas. Colombia: Ecoe s.p</p>	<p>La variable independiente "CALIDAD DE SERVICIOS ", fue medida por medio de un cuestionario que posee diferentes ítems, teniendo en cuenta los indicadores para su óptima ejecución.</p>	<b>SATISFACCIÓN A LAS NECESIDADES</b>	<b>Cientes</b>	<p>Según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Ordinal Tiene un orden de mayor a menor jerarquía (p. 215). Intervalos 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).</p>
				<b>Productividad</b>	
			<b>VALOR AGREGADO</b>	<b>Trato personalizado</b>	
			<b>INFORMACIÓN</b>	<b>Percepcion de la Calidad</b>	
<b>La Comuciación</b>					

Fuente: Elaboración propia

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.2. Población**

Bernal (2016), es en una integración por factores que son idóneos para la búsqueda de la información, a su vez es identificado como el total del conjunto de las unidades de muestreo (p. 161).

De acuerdo al objetivo de la investigación, la población se conformó por los 55 trabajadores de la agencia Despachos aduaneros Chavimochic S.A.C, ubicados en la Av. Francisco de Orellana 105 int. 205 – Urb. Maranga – San Miguel., los mismo que acuden a diario a realizar sus funciones laborales como operación de la exportación, logística de la empresa, datos finales de matrices y área documentaria.

### **2.3.3. Unidades de muestreo**

De la población, se eligió 32 elementos de muestreo que cumplen con especificaciones de características importantes para la investigación tales como las áreas a investigar (operativa, documentarias y matriz). Confirmando a si mismo por hombres y mujeres que estén en contactos a diario con las operaciones de las exportaciones en la empresa.

Hernández et al. (2014), una parte pequeña de los que compone de la población que conciernen al total del conjunto por diferentes características mencionadas como población, pretendiendo que este grupo más definido sea idéntico al conjunto de la población (p. 175).

### **2.3.4. Muestra**

La muestra fue **PROBABILÍSTICO ALEATORIO SIMPLE**, tal como lo define Otzen, T. & Manterola, C. (2017), asegura que todos los individuos que pertenecen a la población tienen la misma oportunidad de estar incluidos en la muestra. Esto indica que la probabilidad de ser seleccionando de un sujeto a estudio “x” es independiente de la probabilidad que tienen el resto de los sujetos que conforman parte de la población. (p. 228).

Para poder obtener la muestra asertiva se realizó la fórmula indicada que se presenta a continuación:

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

Dónde:

	Nivel de confiabilidad	95%
N=	Total unidades de muestreo	32
Z <sup>2</sup> =	Valor de distribución	1.96
p=	Proporción de aceptación	50%
q=	Porcentaje de no aceptación	50%
d=	Margen de error	5%

$$N = \frac{(32)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(32 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$N=30$$

Como resultado se obtuvo el total de muestra de 30 colaboradores de la agencia Despachos aduaneros Chavimochic S.A.C.

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

### 2.4.2. Técnicas de recolección de datos

La técnica empleada para la investigación fue una **ENCUESTA**, donde se fundaron preguntas con respecto a la trazabilidad de procesos de exportación y la calidad de servicios en la empresa Despachos aduaneros Chavimochic S.A.C. Además, de saber cuánto es que la empresa conoce sobre la trazabilidad ascendente y descendente dentro de la empresa y sus áreas para dar un buen servicio logístico de exportaciones hacia sus operaciones logísticas. Para Pulido, M. (2015), Como un proceso científico para la recaudación de los datos, es mediante la entrevista, siendo donde la información es captada de forma asimétrica entre dos roles bien diferenciados, de los que uno pregunta y el otro responde (p. 1150).

### 2.4.3. Instrumento de recolección de datos

El instrumento para la recaudación de datos empleado fue un **CUESTIONARIO**, que fue dada a la muestra para obtener información que se necesita estudiar y saber acerca del estudio.

Bernal (2016), un cuestionario es un conjunto de preguntas diferentes indicadas para recolectar información más relevante con el fin de obtener el objetivo plasmado en el estudio de investigación (p. 250).

El cuestionario contrae 20 preguntas; 10 son fundadas para la investigación de la variable independiente “trazabilidad” y las otras 10 son para la variable dependiente “Calidad de Servicios”, esta encuesta sobre la información a deducir fue dirigido a los colaboradores de la empresa.

#### **2.4.4. Validez**

Para Hernández et al. (2014), nos dice que la validez trata de calcular el porcentaje de medición de la variable (p. 200).

Para el instrumento que utilizamos en este estudio, se acogió a juicio de expertos, acore a la facultad de Ciencias Empresariales, de la escuela Profesional de Negocios Internacionales en la Universidad Cesar Vallejo, filial callao, siendo:

- a) Dr. Lessner Augusto León Espinoza.
- b) Mg. Otarola Chávez, Maribel Julian
- c) Mg. Andrades Sosa, Jose Ignacio

#### **2.4.5. Confiabilidad**

Nos dice Bernal (2016), que la confiabilidad de un cuestionario o instrumento refleja la valoración que se recolecto por parte de distintas personas en la búsqueda de la misma (p. 247).

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

Para analizar la fiabilidad del cuestionario fue puesta la información obtenido a la validación Alfa de Cronbach, sobre la información encuestada en el sistema estadístico

SPSS 24, correspondiente a los 30 colaboradores de la empresa Despachos aduaneros Chavimochic S.A.C., con un total de 20 preguntas.

**TABLA No. 1 Estadístico de fiabilidad de la variable Independiente X:**

Trazabilidad de Procesos de Exportación

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	10

Según la tabla No 1, representa una fiabilidad de la variable Independiente “Trazabilidad de Procesos de Exportación” (X) refleja un porcentual estadístico muy alto, dando un valor de 0.945. Por lo que el instrumento y de los ítems se considera muy alto.

**TABLA No 2. Estadístico de fiabilidad de la variable dependiente Y:**

Calidad de Servicios

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	10

Según la tabla No 2, representa en una fiabilidad de la variable dependiente “Calidad de Servicios” (Y) como porcentual estadístico muy alto, dando un valor de 0, 913.por lo que el instrumento y de los ítems se considera muy alto.

**TABLA No 3. Estadístico de fiabilidad de la Variable Independiente X y de la Variable Dependiente Y**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	20

Según la tabla No 3, representa en una fiabilidad de ambas variables indicando como un porcentual muy alto, dando como resultado el valor de 0.964. Se llega a la deducción que la fiabilidad del instrumento y de los ítems en general es alto.

### **Métodos de análisis de datos**

Para medir la confiabilidad del trabajo de los instrumentos de investigación se realizó el uso del Alfa de Cronbach a través del estadístico SPSS 24. Previamente validando el instrumento por el juicio de los expertos

### **Aspectos éticos**

Para el estudio fueron tomados en cuenta los siguientes aspectos éticos:

Utilización de la información:

Se indica que no se expuso la identidad de cada colaborador y no se utilizó la información obtenida para otros fines.

Valor social:

Los colaboradores de la empresa que participaron de la encuesta para investigación, fue de manera formal y se encontraron muy dispuestos a ser parte de una implementación de mejora.

Validez científica:

Los datos recopilados por autores secundarios, se encuentran citados con sus debidas fuentes correspondientes, con el fin de evitar posible información de plagio.



### III. RESULTADOS

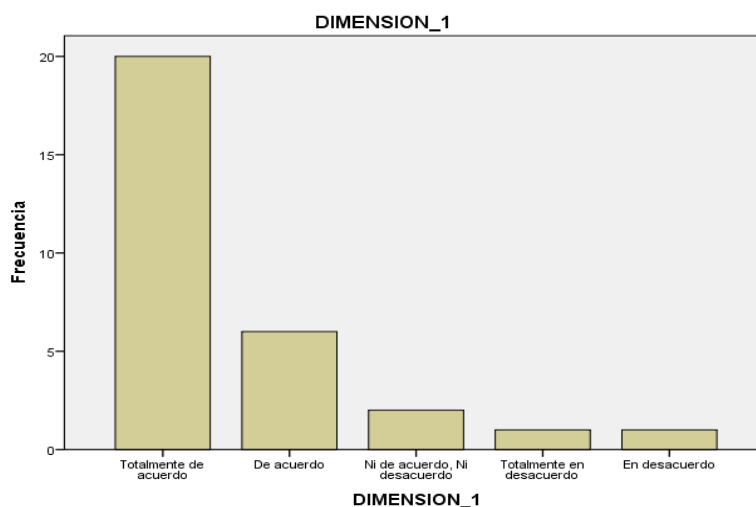
#### 3.1. Análisis descriptivo

##### 3.1.2. Resultados de dimensiones

#### VARIABLE INDEPENDIENTE “TRAZABILIDAD”

**TABLA No 4: Dimensión 1 (Agrupada) “Trazabilidad Ascendente”**

		DIMENSION_1			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	66,7	66,7	66,7
	De acuerdo	6	20,0	20,0	86,7
	Ni de acuerdo, Ni desacuerdo	2	6,7	6,7	93,3
	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	96,7
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



**Figura 01. Dimensión 1- Variable Trazabilidad Ascendente.**

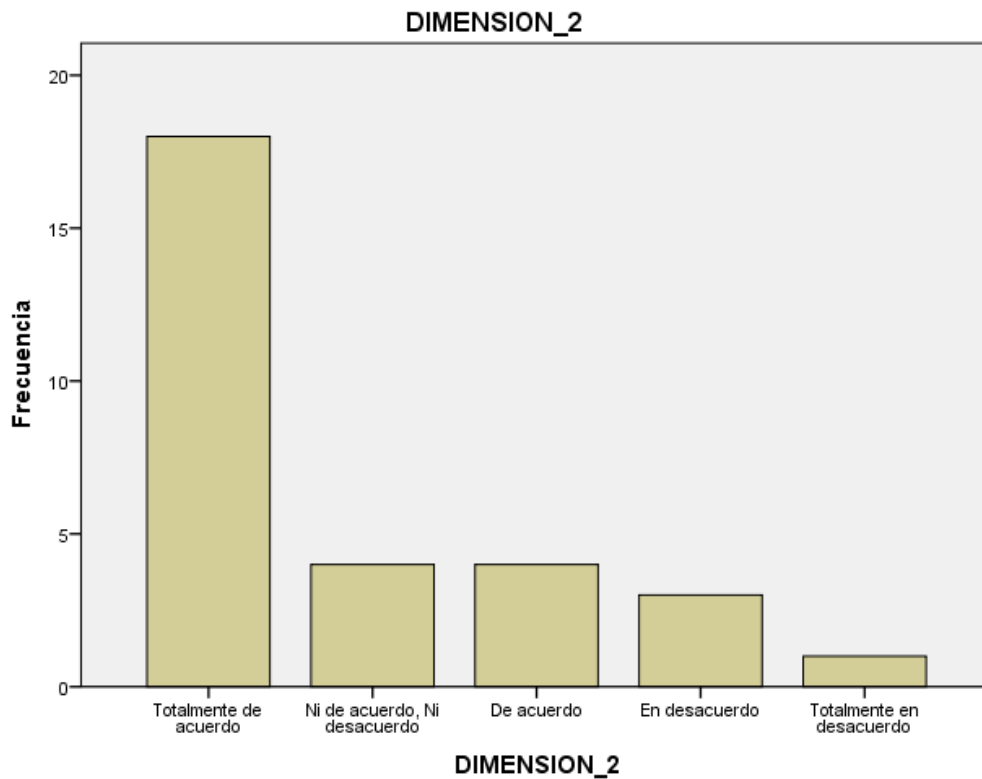
#### Interpretación:

De acuerdo a los estadísticos reflejados en la tabla No 4, se presenta que el 66.7% de la muestra, integrados por los trabajadores de la agencia Despachos Aduaneros Chavimochic, dijeron que están totalmente de acuerdo con relación a la trazabilidad Ascendente. Además, se evidencia que el 20.0% dijeron que están de acuerdo, mientras que el 6.7% indicaron que

están ni de Acuerdo ni en desacuerdo y un 3.3% dijeron que están en desacuerdo y el 3.3% también indicaron que están en totalmente en desacuerdo con respecto a la dimensión “Trazabilidad Ascendente”.

**TABLA No 5: Dimensión 2 (Agrupada) “Trazabilidad Descendente”**

		<b>DIMENSION_2</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	18	60,0	60,0	60,0
	Ni de acuerdo, Ni desacuerdo	4	13,3	13,3	73,3
	De acuerdo	4	13,3	13,3	86,7
	En desacuerdo	3	10,0	10,0	96,7
	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



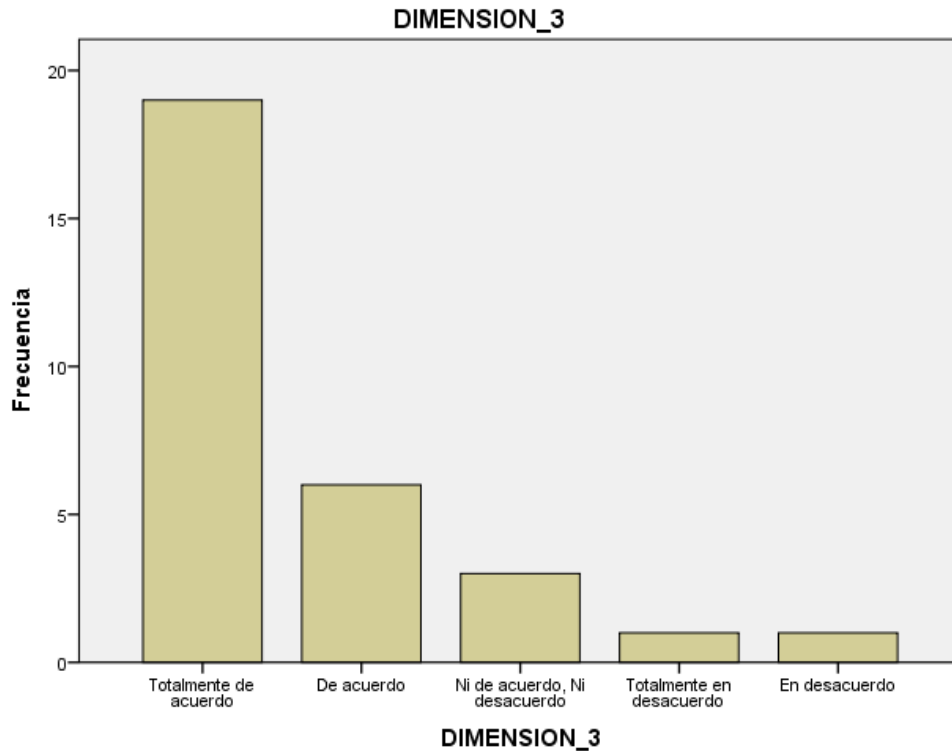
**Figura 02. Dimensión 2- Variable Descendente.**

**Interpretación:**

De acuerdo a los estadísticos reflejados en la tabla No 5, se presenta que el 60. % de la muestra, integrados por los trabajadores de la agencia Despachos Aduaneros Chavimochic, dijeron que están totalmente de acuerdo con relación a la trazabilidad descendente. Además, se evidencia que el 13.3% dijeron que están de acuerdo, mientras que el 13.3% indicaron que están ni de Acuerdo ni en desacuerdo y un 10% dijeron que están en desacuerdo y el 3.3% también indicaron que están en totalmente en desacuerdo con respecto a la dimensión “Trazabilidad descendente”.

**TABLA No 6: Dimensión 3 (Agrupada) “Distribución Comercial”**

<b>DIMENSION_3</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	19	63,3	63,3	63,3
	<b>De acuerdo</b>	6	20,0	20,0	83,3
	<b>Ni de acuerdo, Ni desacuerdo</b>	3	10,0	10,0	93,3
	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	3,3	3,3	96,7
	<b>En desacuerdo</b>	1	3,3	3,3	100,0
	<b>Total</b>	30	100,0	100,0	



**Figura 03. Dimensión 3- Variable Distribución Comercial.**

**Interpretación:**

De los estadísticos reflejados en la tabla No 6, se determina que el 63.3% de la muestra, integrados de los colaboradores de la agencia Despachos Aduaneros Chavimochic, dijeron que están, que están totalmente de acuerdo con respecto a estudio sobre a dimensión. Asimismo, se refleja que el 20.0% dijeron que están de acuerdo, mientras que el 10.0% dijeron que están ni de Acuerdo ni en desacuerdo y un 3.3% se mostraron en desacuerdo y el 3.3% indicaron que están en totalmente en desacuerdo con respecto a la “Distribución Comercial”.

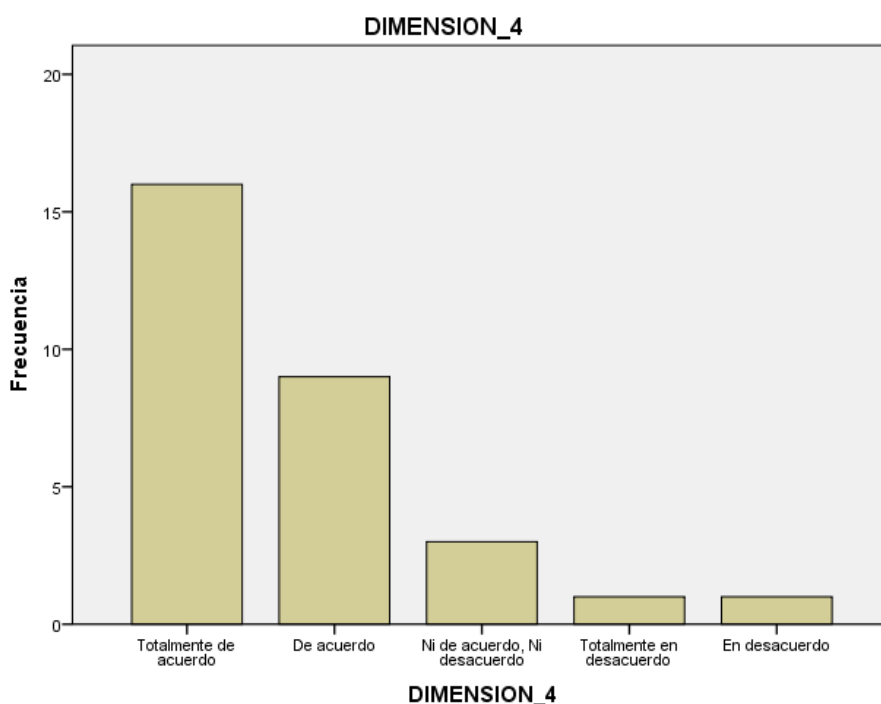
**Interpretación de la variable independiente: “Trazabilidad”**

El resultado de lo estadístico expuesto descriptiva acerca de la variable independiente “Trazabilidad” han acotado respuesta con una de un alto grado de aceptación sobre sus dimensiones plasmadas en la investigación.

**VARIABLE DEPENDIENTE “CALIDAD DE SERVICIOS”**

**TABLA No 7: Dimensión 4 (Agrupada) “Satisfacción a las necesidades”**

DIMENSION_4					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	53,3
	De acuerdo	9	30,0	30,0	83,3
	Ni de acuerdo, Ni desacuerdo	3	10,0	10,0	93,3
	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	96,7
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



**Figura 04. Dimensión 4- Variable Satisfacción a las necesidades.**

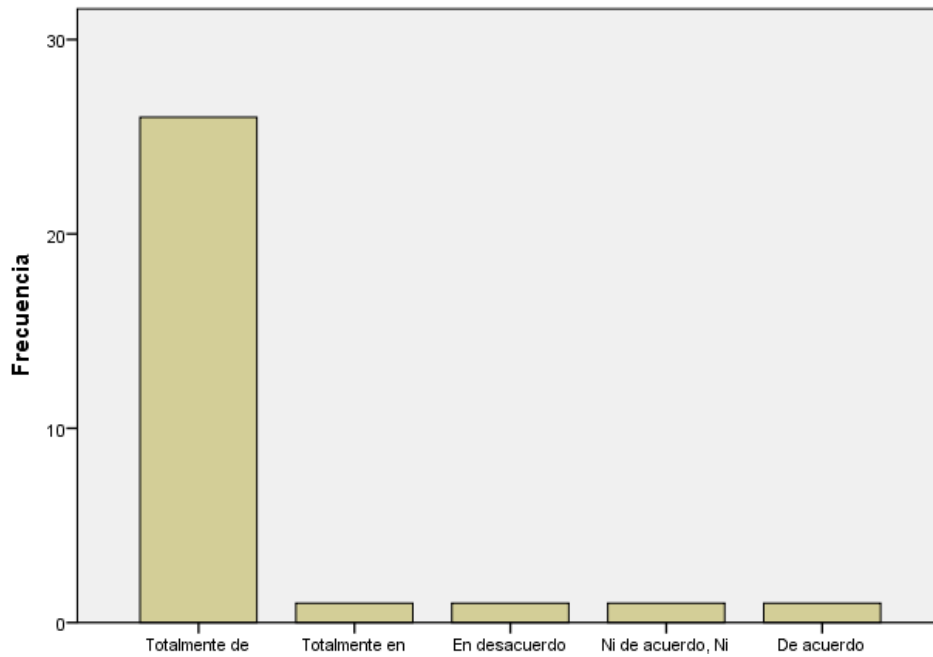
**Interpretación:**

De acuerdo a los estadísticos reflejados en la tabla No 7, se visualiza que el 53.3% de la muestra, integrados por los colaboradores de la agencia Despachos Aduaneros Chavimochic, dijeron que están totalmente de acuerdo con respecto a la satisfacción de las

necesidades. Asimismo, se refleja que el 30.0% dijeron que están de acuerdo, mientras que el 10.0% respondió que están ni de Acuerdo ni en desacuerdo y un 3.3% se mostraron en desacuerdo y el 3.3% indicaron que están en totalmente en desacuerdo con respecto a la “Satisfacción a la necesidad”.

**TABLA No 8: Dimensión 5 (Agrupada) “Valor agregado”**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	26	86,7	86,7	86,7
	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	90,0
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	93,3
	Ni de acuerdo, Ni desacuerdo	1	3,3	3,3	96,7
	De acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



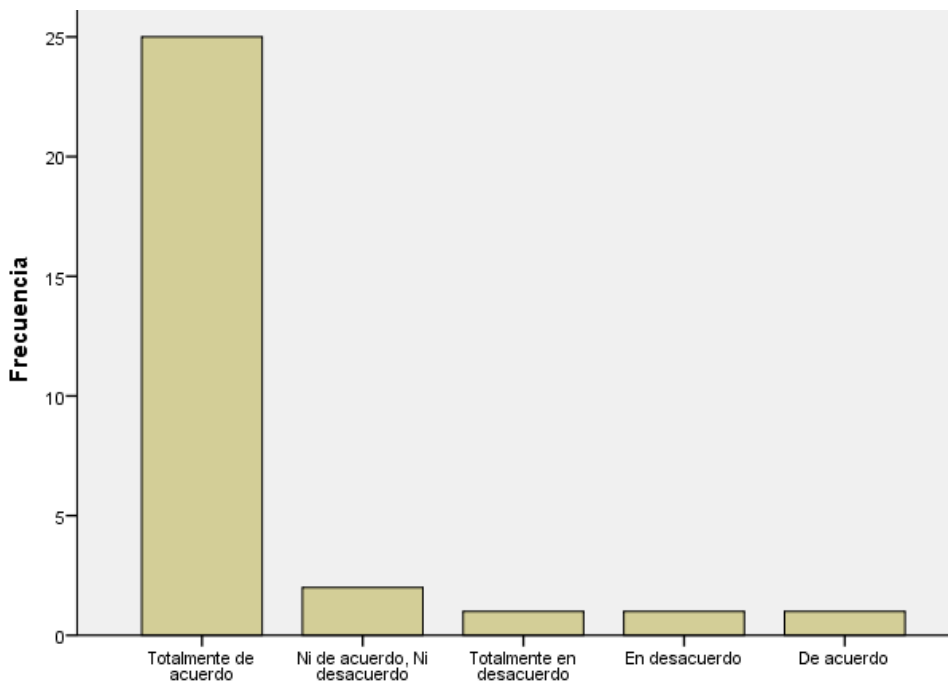
**Figura 05. Dimensión 5- Valor agregado.**

**Interpretación:**

De acuerdo a los estadísticos reflejados en la tabla No 8, se determina que el 86.7% de la muestra, integrados por los trabajadores de la agencia Despachos Aduaneros Chavimochic, dijeron que están totalmente de acuerdo con respecto a estudio. Asimismo, se considera que el 3.3% dijeron que están de acuerdo, mientras que el 3.3% expusieron que están ni de Acuerdo ni en desacuerdo y un 3.3% se mostraron en desacuerdo y el 3.3% indicaron que están en totalmente en desacuerdo con respecto a la “Valor agregado”.

**TABLA No 9: Dimensión 6 (Agrupada) “Información”**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	25	83,3	83,3	83,3
	Ni de acuerdo, Ni desacuerdo	2	6,7	6,7	90,0
	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	93,3
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	96,7
	De acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



**Figura 06. Dimensión 6- Información**

**Interpretación:**

De acuerdo a los estadísticos reflejados en la tabla No 9, se visualiza que el 83.3% de la muestra, integrados por los trabajadores de la agencia Despachos Aduaneros Chavimochic, dijeron que están totalmente de acuerdo con la dimensión indicada. Así mismo se refleja que el 3.3% dijeron que están de acuerdo, mientras que el 6.7% dijeron que están ni de Acuerdo



ni en desacuerdo y un 3.3% se mostraron en desacuerdo y el 3.3% respondió que están en totalmente en desacuerdo con respecto a la “Información”.

### **Interpretación de la variable dependiente: “Calidad de Servicios”**

El resultado de lo estadístico expuesto descriptiva acerca de la variable dependiente “Calidad de servicio “han acotado respuesta con una de un alto grado de aceptación sobre sus dimensiones plasmadas en la investigación.

### **3.2. Contrastación de hipótesis**

De acuerdo a los objetivos del estudio de la investigación, la contrastación de hipótesis se trabaja a través la regresión lineal, y mediante de la proporción inferencial de Pearson, el coeficiente de determinación ( $R^2$ ) o resumen del modelo, prueba de Anova y la tabla de coeficientes.

De lo indicando por, Hernández et al. (2014), el coeficiente de correlación de Pearson es la forma de poder analizar acerca de la relación de dos o más variables, la cual como ( $r^2$ ), del cual se expone sobre las puntuaciones de una variable sobre la otra (p. 304).

De tal manera también, Hernández et al. (2014), la regresión lineal es un método estadístico para medir el grado en que una variable afecta a la otra. se determina la semejanza al estadístico  $r$  de Pearson en el que se evidencia una mayor correlación entre las variables, más alto será la capacidad de pronóstico de sus efectos (p. 307).

Nos indica, Bernal (2016), que el coeficiente de determinación es el cuadrado del coeficiente de correlación, el cual figura el grado de variación entre una variable y otra (p. 219).

Con referencia a la prueba de Anova, Hernández et al. (2014), manifiestan que es la estadística adecuada para el análisis de grupos que difieren entre sí en referencia a sus medidas y varianzas, donde se aplica la prueba “t” para su respetivo análisis (p. 314).

### Coefficiente de correlación de variables de Pearson

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

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

### 3.3. Prueba de influencia

#### 3.3.2. Hipótesis general

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

- $H_i$ : La Trazabilidad influye en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – san miguel 2019.
- $H_0$ : La Trazabilidad no influye en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – san miguel 2019.

Considerando:

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

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

**TABLA No 10. Correlación de Pearson de la hipótesis general**

Correlaciones			
		TRAZABILIDAD	CALIDAD
TRAZABILIDAD	Correlación de Pearson	1	,911**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
CALIDAD	Correlación de Pearson	,911**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

**Interpretación:**

De lo explicado en la tabla No 10, se representa la relación dentro de la variable independiente “Trazabilidad” y la variable dependiente “Calidad de servicios” indica un resultado de 0,911, lo cual refleja una correlación favorable muy importante según Hernández et al. (2014, p. 305).

**TABLA No 11. Resumen de modelo según la variable independiente “Trazabilidad” y la variable dependiente “Calidad de Servicios”**

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,911 <sup>a</sup>	,830	,824	,422

a. Predictores: (Constante), TRAZABILIDAD

**Interpretación:**

La tabla No 11 refleja el resumen del modelo conceptualizado por Bernal (2016, p. 219), refiriendo que la proporción de R es de 0.911, lo que refiere que en un 91.1% de la

Trazabilidad mejora la Calidad de Servicios. Además, el coeficiente de determinación  $R^2$  ajustado es de 0.824, lo que es equiparable a un 82.4% de la Calidad de servicios en la agencia Despachos Aduaneros Chavimochic se delimita por las operaciones de la Trazabilidad.

**TABLA No 12. Prueba de ANOVA según la variable independiente “Trazabilidad” y la variable dependiente “Calidad De Servicios”**

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	24,383	1	24,383	136,979	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	4,984	28	,178		
	Total	29,367	29			
a. Variable dependiente: CALIDAD						
b. Predictores: (Constante), TRAZABILIDAD						

**Interpretación:**

La tabla No 12 refleja el ANOVA conceptualizado por Hernández et al. (2014, p. 314), logrando un grado de significancia de 0.000, inferior a lo aceptable de 0.05, de tal forma se niega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis del estudio, afirmando la relación lineal entre la trazabilidad y calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – san miguel 2019.

**TABLA No 13. Tabla de coeficientes según la variable independiente “Trazabilidad” y la variable dependiente “Calidad de Servicios”**

Coeficientes <sup>a</sup>						
	Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	,276	,363		,759	,454
	TRAZABILIDAD	,960	,008	,911	11,704	,000
a. Variable dependiente: CALIDAD						

**Interpretación:**

La tabla No 13 indica sobre coeficientes conceptualizado por Moreno (2008, p. 179), logrando un grado crítico (Sig.) del estadístico t del coeficiente de regresión (T= 11,704:  $0.000 < 0.05$ ), asegurando la confirmación de la hipótesis del estudio y el 96.0% es la proporción de influencia del lado de la Trazabilidad en calidad de servicios de las exportaciones de la agencia despachos aduaneros Chavimochic – san miguel 2019.

**3.3.3. Hipótesis específica 1**

Hi: La Trazabilidad Ascendente influye en calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – san miguel 2019

H0: La Trazabilidad Ascendente no influye en calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – san miguel 2019

Considerando:

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

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

**TABLA No 14. Correlación de Pearson de la hipótesis específica 1.**

Correlaciones			
		DIMENSION_1	CALIDAD
DIMENSION_1	Correlación de Pearson	1	,898**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
CALIDAD	Correlación de Pearson	,898**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

**Interpretación:**

De lo estudiado en la tabla No 14, se representa la relación dentro de la Trazabilidad Ascendente en la Calidad de servicios proporcionó una respuesta de 0.898, en lo que replica una correlación favorable muy importante según Hernández et al. (2014, p. 305).

**TABLA No 15. Resumen de modelo según la dimensión “Trazabilidad Ascendente” y la variable dependiente “Calidad de Servicios”**

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,898 <sup>a</sup>	,806	,799	,451

a. Predictores: (Constante), DIMENSION 1

**Interpretación:**

La tabla No 15 refleja el resumen del modelo conceptualizado por Bernal (2016, p. 219), explicando sobre la proporción de R es de 0.898, de lo que refiere que es en un 89.8% de la Trazabilidad Ascendente mejora para el aumenta en la Calidad de Servicios. Asimismo,

el coeficiente de determinación  $R^2$  ajustado es de 0.799, en el que equivale a un 79.9% de la Calidad de Servicios en la agencia Despachos Aduaneros Chavimochic se desarrolla por las operaciones de la Trazabilidad Ascendente en las exportaciones.

**TABLA No 16. Prueba de ANOVA según la dimensión “Trazabilidad Ascendente” y la variable dependiente “Calidad de Servicios”**

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	23,673	1	23,673	116,421	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	5,694	28	,203		
	Total	29,367	29			
a. Variable dependiente: CALIDAD						
b. Predictores: (Constante), DIMENSION_1						

**Interpretación:**

La tabla No 16 refleja el ANOVA conceptualizado por Hernández et al. (2014, p. 314), recaudando un grado de significancia de 0.000, inferior a lo aceptable de 0.05, de tal manera se niega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis del estudio, afirmando la relación lineal entre la Trazabilidad Ascendente y la Calidad de Servicios en la agencia Despachos Aduaneros Chavimochic.

**TABLA No 17. Tabla de coeficientes según la dimensión “Trazabilidad Ascendente” y la variable dependiente “Calidad de Servicios”**

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	,453	,378		1,198	,241
	DIMENSION_1	,898	,083	,898	10,790	,000
a. Variable dependiente: CALIDAD						

### Interpretación:

La tabla No 17 indica sobre el coeficiente conceptualizado por Moreno (2008, p. 179), alcanzando un grado crítico (Sig.) del estadístico t del coeficiente de regresión ( $T=10,790: 0.000 < 0.05$ ), asegurando la hipótesis del estudio y el 89.8% es la proporción de influencia de la Trazabilidad ascendente en la Calidad de Servicios en la agencia Despachos Aduaneros Chavimochic.

#### 3.3.4. Hipótesis específica 2

Hi: La trazabilidad Descendente influye significativamente en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – san miguel 2019.

H0: La trazabilidad Descendente no influye significativamente en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – san miguel 2019.

Considerando:

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

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

**TABLA No 18. Correlación de Pearson de la hipótesis específica 2.**

Correlaciones			
		DIMENSION_ 2	CALIDAD
DIMENSION_ 2	Correlación de Pearson	1	,905**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
CALIDAD	Correlación de Pearson	,905**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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



**Interpretación:**

De lo expuesto en la tabla No 18, se representa la relación dentro la Trazabilidad Descendente y la Calidad de Servicios derivó una respuesta de 0,905, en lo que replica una correlación favorable muy importante según Hernández et al. (2014, p. 305).

**TABLA No 19. Resumen de modelo según la dimensión “Trazabilidad Descendente” y la variable dependiente “Calidad de Servicios”**

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,905 <sup>a</sup>	,818	,812	,436
a. Predictores: (Constante), DIMENSION 2				

**Interpretación:**

La tabla No 19 refleja el resumen del modelo conceptualizado por Bernal (2016, p. 219), refiriendo que la proporción de  $R$  es de 0.905, lo que refiere que en un 90.5% de la Trazabilidad Descendente mejora la Calidad de Servicios y sus operaciones en las exportaciones. Además, el coeficiente de determinación  $R^2$  ajustado es de 0.812, lo que es equiparable de un 81.2% de la Calidad de Servicios mejora las exportaciones en la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic se desarrolla por la Trazabilidad Ascendente.

**TABLA No 20. Prueba de ANOVA según la dimensión “Trazabilidad Descendente” y la variable dependiente “Calidad de Servicios”**

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	24,032	1	24,032	126,145	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	5,334	28	,191		
	Total	29,367	29			
a. Variable dependiente: CALIDAD						
b. Predictores: (Constante), DIMENSION_2						

**Interpretación:**

La tabla No 20 refleja el ANOVA conceptualizado por Hernández et al. (2014, p. 314), recaudando un nivel de significancia de 0.000, inferior a lo replicado como considerado de 0.05, de tal manera se niega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis del estudio, afirmando la relación lineal entre la Trazabilidad Descendente de las exportaciones y la Calidad de Servicios en la agencia Despachos Aduaneros Chavimochic.

**TABLA No 21. Tabla de coeficientes según la dimensión “Trazabilidad Descendente” y la variable dependiente “Calidad de Servicios”**

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	1,288	,291		4,422	,000
	DIMENSION_2	,755	,067	,905	11,231	,000
a. Variable dependiente: CALIDAD						

### Interpretación:

La tabla No 21 indica sobre el coeficiente conceptualizado por Moreno (2008, p. 179), alcanzando un grado crítico (Sig.) del estadístico t del coeficiente de regresión ( $T=11,231: 0.000 < 0.05$ ), asegurando la hipótesis del estudio y el 75,5% es la proporción de influencia del lado de la Trazabilidad Descendente de las exportaciones en la Calidad de Servicios en la empresa Trazabilidad Despachos Aduaneros Chavimochic.

### 3.3.5. Hipótesis específica 3

Hi: La Distribución Comercial influye significativamente en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – san miguel 2019.

H0: La Distribución Comercial no influye significativamente en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – san miguel 2019.

Considerando:

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

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

**TABLA No 22. Correlación de Pearson de la hipótesis específica 3.**

Correlaciones			
		DIMENSION_ 3	CALIDAD
DIMENSION_ 3	Correlación de Pearson	1	,837**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
CALIDAD	Correlación de Pearson	,837**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

**Interpretación:**

De lo estudiado en la tabla No 22, se representa la relación dentro de la Distribución comercial y la Calidad de Servicios deriva una respuesta de 0,837, en lo que replica una correlación positiva importante según Hernández et al. (2014, p. 305).

**TABLA No 23. Resumen de modelo según la dimensión “Distribución Comercial” y la variable dependiente “Calidad de Servicios”**

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,837 <sup>a</sup>	,700	,689	,561
a. Predictores: (Constante), DIMENSION 3				

**Interpretación:**

La tabla No 23 refleja el resumen del modelo conceptualizado por Bernal (2016, p. 219), refiriendo que la proporción de  $R$  es de 0.837, de lo que refiere que es un 83.7% de la Distribución Comercial mejorar el trabajo de la Calidad de Servicios. Además, el coeficiente de determinación  $R^2$  ajustado es de 0.689, lo que es equiparable a un 68.9% de la Calidad de Servicios de las exportaciones en la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic se desarrolla por cambios en la Distribución comercial.

**TABLA No 24. Prueba de ANOVA según la dimensión “Distribución Comercial” y la variable dependiente “Calidad de Servicios”**

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	20,561	1	20,561	65,385	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	8,805	28	,314		
	Total	29,367	29			
a. Variable dependiente: CALIDAD						
b. Predictores: (Constante), DIMENSION_3						

**Interpretación:**

La tabla No 24 refleja el ANOVA conceptualizado por Hernández et al. (2014, p. 314), recaudando un nivel de significancia de 0.000, inferior a lo replicado como considerado de 0.05, de tal manera se niega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis del estudio, afirmando la relación lineal de las variables Distribución comercial y la Calidad de Servicios de las exportaciones en la empresa Despachos aduaneros Chavimochic.

**TABLA No 25. Tabla de coeficientes según la dimensión “Distribución comercial” y la variable dependiente “Calidad de Servicios”**

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	,875	,452		1,937	,063
	DIMENSION_3	,815	,101	,837	8,086	,000
a. Variable dependiente: CALIDAD						

**Interpretación:**

La tabla No 25 indica sobre el coeficiente conceptualizado por Moreno (2008, p. 179), alcanzando un grado crítico (Sig.) del estadístico t del coeficiente de regresión (T= 8,086: 0.000 < 0.05), asegurando la hipótesis del estudio y el 81,5% es la proporción de influencia del lado de la Distribución Comercial de las exportaciones en la Calidad de Servicios en la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic.

## IV. DISCUSIÓN

Con lo indicado a los resultados explicados en la investigación, se resalta lo siguiente:

### 4.1. Discusión – hipótesis general

De acuerdo a nuestro objetivo general es “Determinar la influencia de la Trazabilidad en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – san miguel 2019.”. Realizando el manejo de la estadística de Pearson, del que recaba como respuesta una correlación favorable alta de 91.1% dentro de las variables de estudio y, con un nivel de significancia de 0.00, siendo así aprobado debido que es inferior a 0.05, según lo indicado por Hernández et al. (2014, p. 302). Por consecuente se ha denegado la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis del estudio. además, la tabla de coeficientes indico que la Trazabilidad influye en un 96.0% en calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – san miguel 2019.

De acuerdo con la investigación planteada por Orgambídez, Alejandro & Almeida, Helena. (2015). En su artículo científico, "Organizational antecedents of service quality: A model of structural equations" se presenta como un objetivo general la interacción del empoderamiento organizacional, y la calidad del servicio funcional. Y lleva cabo con el uso del método de un análisis descriptivo (media, desviación estándar, asimetría), consistencias internas (Alpha de Cronbach). la población de 28 empleados , el Resultado estadístico fue : En los coeficientes de confiabilidad (Cronbach's Alpha) fueron 0.87, 0.78 y 0.78 para las dimensiones de la forma dinámica, el control de decisiones y el flujo de información en la trazabilidad , y se relacionaron positiva ( $p < .01$ ) con la calidad funcional del servicio, proporción de correlación de Pearson de .87, de un Nivel de significancia de ( $0,000 < 0.005$ ) deduciendo sobre la calidad de servicios que si tiene asimetría y efecto en complacer las necesidades de sus clientes para la estructura dinámica, sobre la toma de control de las decisiones y el flujo de información en la trazabilidad , representada mente . Asimismo, las acciones dentro de la empresa organizacional de calidad se vierten en una relación favorable y se diferenciará en la calidad funcional de la vida de los empleados ( $r = 0.55, p < .91$ ). El autor concluye que el entorno organizacional de la calidad ha tenido una ha tenido una impresión directo sobre la calidad del servicio funcional.

Asimismo, Bersano, D. (2014). El concepto de trazabilidad hace contraste a diversas referencias entre las necesidades y requerimientos que se utilizan con el diseño de un sistema. Así mismo también hay vínculos sobre lo necesario y las explicaciones

fundamentales por las que éstos se propusieron. En el momento que se proponen cambios, se debe rastrear el impacto de estos cambios sobre las necesidades y un sistema de diseño que lo encaje. El rastreo es un indicador de la precisión de requerimientos que representa la facilidad de conseguir requerimientos relacionados. (p 147).

De acuerdo con el estudio se refleja a través del manejo estadístico sobre la regresión lineal, que existe coincidencia con la teoría plasmada de los autores seleccionados, por la cual se ha aportado como fiabilidad, explicando así de como la Calidad de Servicios depende de la trazabilidad trabajada en la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic.

Es por ello que sé que se deduce a través de los resultados expuestos, que la trazabilidad es de manera influyente dentro de los procesos de exportaciones por la razones fundamentales donde a través de ella se da el seguimiento o historial de las exportaciones indicando si a lo largo del proceso hubo algún cambio o actualización esto se alertara de forma inmediata y de manera sistemática estando al alcance de toda la organización de la empresa y así poder dar información y respuesta rápida, fiable y detallada mejorando los datos de transmisión a los clientes de la empresa brindando así una mejor calidad de servicios.

#### **4.2. Discusión - hipótesis específica 1**

De acuerdo a nuestro objetivo específico es “Determinar la influencia de la trazabilidad Ascendente en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – san miguel 2019”. realizando el manejo de la estadística de Pearson, del que recaba como respuesta una correlación favorable alta de 89.8% dentro de las dimensiones (trazabilidad Ascendente) y (Calidad de servicios), y un nivel de significancia de 0.000, siendo así aprobado debido que es inferior a 0.05, según lo indicado por Hernández et al. (2014, p. 302 Por consecuente se ha denegado la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis del estudio. además, la tabla de coeficientes indico que la trazabilidad Ascendente influye en un 89.8% en la Calidad de Servicios en la agencia Aduanera Despachos Aduaneros Chavimochic.

De acuerdo con la investigación planteada por, Obregón, B y Girón, B. (2018). en su investigación titulada “el marketing digital y el e-commerce en las empresas agroexportadoras de la provincia de barranca 2017” para alcanzar el título de Licenciado en Negocios internacionales en Huacho- Perú. Planteo en su objetivo general implantar como el marketing digital y la tecnología a través de la trazabilidad influenciaría en el comercio electrónico de las agroexportadoras, la metodología estuvo empleadas por El tipo de diseño de la investigación es no experimental, transversal, correlacionar. Empleo la población de 20 empresas agroexportadoras. De manera técnica utilizo la encuesta además como instrumento es el cuestionario. Las respuestas indican que el grado de significancia es  $p=0,001 < 0.05$  un coeficiente correccional de  $r=0,630$ , por lo que representa que además la Dimensión Feedback del Marketing Digital: Un 20% responde que nunca emplean el Feedback dentro de un proceso de trazabilidad descendente y ascendente en sus empresas, un 40% casi nunca, el 25% a veces, el 5% casi siempre y solo el 56 10% siempre emplea el Feedback Podemos deducir que los sitios web de las empresas encuestadas no permiten la interacción con el usuario. Y solo un mínimo porcentaje emplean espacios donde se pueda construir una relación con éste, como blogs, formularios, etc., el autor concluye indicando que el Feedback a través de la trazabilidad ascendente tiene influencia marcada en el E-commerce de las agroexportadoras.

Asimismo , Haro, A. y Barragán, K. (2018), nos menciona en su investigación sobre lo indicado por Ramírez & Castro (2014) menciona los tipos de trazabilidad como: trazabilidad hacia atrás, interna o de proceso, hacia adelante, identificación y definición , trazabilidad de objetos que estén destinado a estar junto con los alimentos y procesos de localización, inmovilización y retirada de los productos, son uno de las líneas guías que una empresa debe incluir para definir en función los resultados más adecuados.( p 06)

De acuerdo al estudio se indica a través de los resultados porcentuales, sobre la regresión lineal, indicando que, si hay coincidencia con la teoría explicada por el autor, en el cual, se ha plasmado una base teórica, dando como una ayuda para el entendimiento de como la Calidad de servicios se ven condicionados por la Trazabilidad Ascendente en su proceso de realización para las exportaciones.

En nuestra primera hipótesis se indica que la trazabilidad ascendente es donde se realiza al detalle la información desde el origen o inicio de las operaciones en este caso la empresa comienza lanzando la información del llenado de las mercancías dentro de los packings de



los exportadores, es decir debe saber cuántos bultos y peso se hicieron en el llenado de un contenedor ya que debe realizar transmisión a través de los sistemas SINTAD y de SUNAT, con la trazabilidad sistemática ascendente el personal de la parte operativa quien inicia los procesos de exportaciones sabrá si cada lote sufrió alguna cambio para hacia poder comunicar a todas las aéreas pertinentes, tal como se indica en nuestra teorías sobre una Feedback del comercio electrónicos, contribuyendo a una retroalimentación de las operaciones evitando multas que puedan incurrirse, y así la empresa brindara una calidad de servicios completa sin pérdida de gastos ni de tiempos.

### **4.3. Discusión - hipótesis específica 2**

De acuerdo a nuestro objetivo específico es “Determinar la influencia de La trazabilidad Descendente en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – san miguel 2019 Realizando el manejo de la estadística de Pearson, del que recaba como respuesta una correlación favorable alta de 90.5% dentro de las dimensiones (Trazabilidad Descendente) y (Calidad de Servicios), y un nivel de significancia de 0.00, siendo así aprobado debido que es inferior a 0.05, según lo indicado por Hernández et al. (2014, p. 302). Por consecuente se ha denegado la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis del estudio. además, la tabla de coeficientes indico que la Trazabilidad Descendente de las exportaciones influye en un 75.5% en la Calidad de Servicios en la agencia Despachos Aduaneros Chavimochic.

De acuerdo con la investigación planteada por Ruiz, J. (2014). Valor y trazabilidad: análisis de los posibles despilfarros en el sector cárnico español según las políticas de seguridad alimentaria, Venezuela. Planteo como objetivo general llegar a la producción favorable y con una mejora continua, con un sector de la organización de la empresa apropiada, deshabilitando las acciones que no supongan valor agregado. La metodología estuvo empleada por metodología Lean al utilizar el proceso visual y seleccionar el flujo total, desde el proveedor hasta el cliente, Con tal enfoque, este estudio fue realizado a partir de entrevistas e investigaciones junto las empresas españolas. La población objetivo fue 9288 empresas, con el tamaño muestra de 388 encuestas hechas, de maneras directas e indirectas. Y con Error maestral  $\pm 4,94\%$ , Nivel de confianza 95,5%, su diseño de la es aleatorio simple. Los resultados que se analizan indicando que si hay confiabilidad dentro de la trazabilidad descendente con un valor sobre las empresas españolas y con Pearson de 0.90

sobre la trazabilidad descendente y su relación sobre los transportes y la distribución comercial con un grado de insignificancia de 0,0001 validando sus hipótesis planteadas. De la trazabilidad descendente puede influir en los productos. El autor concluyo indicando que, de esta manera, las empresas tendrían que examinar sus sistemas de producción y adecuarlos cuando vean despilfarros, para expedirlos o al menos reducir esto al máximo posible (son muda, según la metodología Lean). debido a esto, cobrarían gran interés en las acciones de benchmarking como un proceso de eficiencia en las empresas considerándolo en su proceso.

Igualmente, Segura, M. (2014) indica que la Trazabilidad descendente (hacia delante): consta en buscar sobre cuáles son los productos de salidas por la empresa, enmarcados con alguna información de trazabilidad que les permita identificar con historial y saber sus destinos y clientes. (p. 12)

De acuerdo al estudio se indica a través de los resultados porcentuales de la regresión lineal, que, si hay similitud con la teoría del escritor, la cual, ha plasmado un soporte teórico, brindando entendimiento de como la Calidad de servicios se ven condicionados por la Trazabilidad Descendente en su proceso de realización para las exportaciones.

De los estudios realizados nos menciona como la trazabilidad Descendente identifica la logística y su distribución de manera final de los procesos de las exportaciones esto quiere decir que es fundamental monitorizar los procesos de la exportaciones cuando ya se encuentren en rutas para su ingreso de los puertos y salida del país de las cargas que se encuentran dentro de los contenedores, deben mantener un monitor y tracking que identifica a cada unidad de los transporte su ubicación en tiempo real e ir informando a cada momento su estatus y así evitar alguna controversia o siniestro que esto le pueda ocurrir actuando de forma inmediata y así la empresa brindando un servicio adicional compensado para la calidad de servicios.

#### **4.4. Discusión - hipótesis específica 3**

De acuerdo a nuestro objetivo específico es “Determinar la influencia de la Distribución comercial en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic – san miguel 2019”. Realizando el manejo de la estadística de Pearson, del que recaba como respuesta una correlación favorable alta de 83.7 dentro de

las dimensiones (Distribución Comercial) y (Calidad de Servicios), con un nivel de significancia de 0.00, siendo así aprobado debido que es inferior a 0.05, según lo indicado por Hernández et al. (2014, p. 302). Por consecuente se ha denegado la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis del estudio. además, la tabla de coeficientes indico que de la Distribución Comercial en las exportaciones influye en un 81.5% en la Calidad de Servicios en la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic.

Por los expuesto en la investigación por Navarro, L. (2017). “Logística de Distribución y su relación con la calidad del servicio de Serbalazo Empresa de Servicios Generales SAC’, en el año 2016”, en la Universidad Continental de Huancayo, Perú. Tuvo el objetivo general investigar sobre la determinación de la logística de distribución con la calidad del servicio, la metodóloga empleada fue de técnicas e instrumentos para la recolección de datos, y la prueba de hipótesis, diseño: No experimental – transversal y el tipo fue aplicada, con una población de : todos los clientes y trabajadores y su muestra definida de 22 individuos, además realizo como técnica la Encuesta realizada hacia los trabajadores y clientes a través del como un instrumento : el cuestionario, teniendo la medición por la escala de Likert. dando como resultados :, entre la dimensión Capacidad de transporte y la variable Calidad del Servicio; ello representa una correlación positiva ( $0.01 \leq 0.372 \leq +1$ ),  $r = 0.72$  y un nivel de confianza del 95% y su nivel de significancia de 0.00, su  $Z = 1.96$  y un margen de error igual a 5%, el autor llevo a la conclusión: La logística de distribución se relaciona de manera directa con la calidad del servicio de la Empresa, por lo que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.758, representado que la logística de distribución comercial mejora correlativamente la calidad de servicio.

Asimismo, Según Molinillo, S. (2012). Nos mencion que “La Distribución comercial sitúa los productos o servicios a disponibilidad de los adquirientes, para esto se debe planificar y coordinar un grupo de operaciones, para brindar la satisfacción y deseos sobre las necesidades de los clientes” (p. 19-20).

De esta investigación se demuestra con el resultado porcentuales, de la regresión lineal, que, si hay relación con la teoría indicada por el escritor, por lo que da como una base de la teoría a la tesis expuesta, dando como entendimiento de como la Calidad de servicios se ven condicionados por la Distribución comercial en su proceso de realización para las exportaciones.

De lo expuesto nos indica sobre la Distribución comercial que se complementa con la producción y consumo a disposición de los consumidores finales, a través de la distribución comercial las aéreas integradas de la empresa deduce su trabajado consistente como se deben canalizar el conocimiento de las directivas contribuyendo información de un área a otra, en la empresa hay tres áreas indispensables para las exportaciones ( operativa , matriz de datos finales y documentación ), cada una de estas áreas tiene su trabajo de manera independiente de la otra pero su información que tenga de cada una de ellas afecta a las demás es por ello que se mantiene la cultura organizacional contribuyendo a una misión de brindar la mejor calidad de servicio sin afectar al cliente.

## V. CONCLUSIONES

Debido a los objetivos definidos de lo expuesto, y a la conformidad de hipótesis y resultados obtenidos, se concluye con lo siguiente:

**Primera:** Se demostró que la trazabilidad influye en la Calidad de servicios en sus procesos de las exportaciones dentro de la empresa ya que a través de sus operaciones se desarrollan un seguimiento de trazos logísticos a trabajar, apoyándose en sistema rápidos de información, debido a que recabo resultados favorables del cual se llegó a un nivel de significancia inferior a 0.05, representada de manera aprobada la hipótesis general planteada. Manifestando que la trazabilidad dentro de la empresa mejoraría los resultados de las operaciones y a traería a más clientes a fidelizar, debido que el instrumento tuvo el proceso por la validación del juicio de expertos y la confiabilidad, la cual a brindando para poder desarrollar nuestro instrumento para el cuestionario, deduciéndose con una investigación favorable de acuerdo a los resultados.

**Segunda:** Se comprobó que la trazabilidad ascendente influye en la calidad de servicios dado que se condicionan al brindar sus operaciones en las exportaciones de manera eficiente con un seguimiento desde el inicio de las operaciones de forma ascendente, por ende, los resultados recabados en el estudio. Aseguro, que la trazabilidad ascendente en la calidad de servicios, de acuerdo a las respuestas en la tabla de coeficientes, es un determinante importante a considerar en un 89.9% para el mejor desarrollo de las exportaciones.

**Tercera:** se acota que la trazabilidad Descendente influye en la Calidad de servicios, debido a que el funcionamiento de las exportaciones se condiciona también de la trazabilidad hacia adelante que es el seguimiento de los cambios que puedan suceder se llevan para el mejor

control y orden, así también como las respuestas del estudio. Afirman nuestra hipótesis planteada, menciona que en un 75.5% de la trazabilidad descendente es importante para el mejor desempeño de los procesos de exportación.

**Cuarta:** concluimos indicando que la Distribución comercial influye sobre la Calidad de Servicios en las exportaciones, por las respuestas alcanzadas en el estudio. Corroborando, en la que la distribución comercial es la herramienta para el funcionamiento de la organización laboral, deduciendo los momentos oportunos que debe integrarse un área en la otra, además de manera importante se recalca diciendo que en un 81.5% se toma como un factor óptimo de las exportaciones.

## VI. RECOMENDACIONES

Dado al presente análisis de los resultados representados en la investigación, se formula las siguientes recomendaciones para la Despachos Aduaneros Chavimochic.

**Primera:** Es recomendable, analizar e implementar las estrategias del funcionamiento a través de la trazabilidad, puestos que lleva el control desde el inicio de la operación hasta poder finalizar a través de un control sistemático rápido y accesible de todas las personas involucrados de la operación. De esta forma, si la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic toma la decisión de invertir en programas o software, tendríamos un aumento del 96.0% en brindad una satisfacción al cliente brindando la mejor calidad de Servicios, mejorando los beneficios hacia la organización y apoyando a tener un mayor aumento y desarrollo de la empresa.

**Segunda:** Se recomienda que Despachos Aduaneros Chavimochic realice una implementación sobre sistemas que puedan gestionarse dentro la empresa como una herramienta de trabajo puesto que además que la empresa, desea obtener el certificado OEA que solo se consigue obteniendo la trazabilidad de todas sus operaciones, de obtenerlo brindaría sus servicios de manera fiable y certificada.

**Tercera:** Es recomendable que la empresa se adapte de acuerdo a las actualizaciones que brinda la SUNAT del nuevo decreto supremo por el proyecto FAST, donde menciona con prioridad la trazabilidad desde el inicio y fin de la operación, brindando a los clientes facilidades y control estrictamente selectivos y dando usos intensivos a toda documentación electrónica.

**Cuarta:** Se brinda como recomendación que la empresa Despachos Aduanera Chavimochic realice una retroalimentación de información que permite a sus áreas conocer el historial de las exportaciones que vienen realizando, puesto que así se evitan multas o extra costos que puedan incurrir, también que realice capacitaciones sus trabajadores de la empresa actualizándose de información que incurran en la SUNAT.

## REFERENCIAS

- Alcántara. (2015), En su investigación titulada “*Diagnostico de un sistema de gestión de calidad en una empresa manufacturera*”. Recuperada de: <http://148.204.210.201/tesis/1442328884633TESISDIAGNST.pdf>.
- Alarcón, J. (2017), “*Modelo de mejora continua basada en procesos y su impacto en la calidad de servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador*” (tesis Académico de Doctor en Gestión de empresas, Universidad Mayor de San Marcos).
- Aceña, A. (2016). *Manual. Gestión de costes de calidad del servicio de transporte por carretera*. España: EDITORIAL CEP S.L
- Arhuis, F. y Campos, A. (2015), en su investigación titulada “*Influencia de la Calidad de Servicios en la satisfacción de los clientes de la empresa automotriz San Cristóbal – Huancaayo 2015*”, para alcanzar el grado de Título de Licenciado en Administración por la Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Bañales, A. (2012). *Satisfacción Y Calidad de Servicio: Conceptos Y Relación*. España: Editorial Académica Española.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. (4.<sup>a</sup> ed). Colombia: Pearson.
- Beluzzo, Bravi y Chiarpanello (2017), en su trabajo de investigación titulado “*Diseño e implementación de un sistema de trazabilidad en un emprendimiento de viandas cocidas y congeladas de Córdova*” recuperado de: <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/5563/TIL%20Beluzzo.pdf?sequence=1>
- Coll, P. (2012), *Regímenes aduaneros económicos y proceso logístico en el comercio internacional*. Barcelona: Marge Books.
- Espinoza, L. (2017). “*Calidad de servicio y su relación con satisfacción del cliente, del banco continental, Fiori, San Martín de Porres*” – 2017 (Tesis de postgrado). Recuperado de <https://bit.ly/2A16wzw>.
- García, S. (2014). *MF13261\_Preparacion de pedidos*. España: Elearning
- Godínez, A. y Gonzalo, G. (2018). *Poder KAIZEN*. Mexico: Ignius
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.<sup>a</sup> ed.). México: Mc Graw Hill.

- Herrera, M. y Orjuela, J. (2014). Perspectiva de trazabilidad en la cadena de suministros de frutas: un enfoque desde la dinámica de sistemas. *En: Ingeniería, Vol. 19, No. 2*, pp. 63–84.
- James P. Womack, Daniel T. Jones, Daniel Roos. (2017). *La máquina que cambió el mundo*. España: profit.
- Gonzales, S. (2018). En su investigación titulada “Sistema informático de Trazabilidad de control de Seguimiento de los despachos para la empresa TLI aduana – Callao 2016” para alcanzar el grado de título profesional en la Universidad San Pedro, Perú
- Lozada, J. (2014). *Ciencia América: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*. Vol. 3, N.º. 1, 2014, págs. 47-50
- Labraga, J. et al. (2017), *Promover las exportaciones para mejorar la calidad de Vida*. República Dominicana: iandb.
- López, M. (2014): *Teoría: Heckscher-Ohlin*. Recuperado de: <https://prezi.com/yfp5km9ecmbj/teoria-de-heckscher-ohlin-o-teoria-de-la-produccion-de-facto/>
- MINAGRI. (2015) *Operación de preparación, documentación requerida y procedimientos aduaneros*. Recuperado de: <https://www.google.com/search?q=gestion+de+procesos+de+exportcion+en+la+calidad+y+servicios+tesis&oq=gestion+de+procesos+de+exportcion+en+la+calidad+y+servicios+tesis+&aqs=chrome..69i57.17709j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8>.
- Morillo, M. y Morillo, M (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales, Vol. (XXII), No. 2*, pp. 111-131
- Domingo, C (2015) *Implantación de la trazabilidad y su relación con la calidad: marco conceptual y retos estratégicos. Aplicación al sector pesquero. Economía Agraria y Recursos Naturales. Vol. 15,1. (2015). pp. 79-98.*
- Navarro, L. (2017). En su investigación titulada “*Logística de Distribución y su relación con la calidad del servicio de Serbalazo Empresa de Servicios Generales Sac, en el año 2016*”, en la Universidad Continental de Huancayo, Perú.
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Centro de Investigaciones Biomédicas, vol. 35(1): pp: 227-232, 2017.*
- Orgambidez, A and Almeida, M (2015). En su artículo científico, "*Antecedents of the organization of quality of service: a model of structural equations*" : recuperado de : [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2182-84582015000200019&lng=en&tlng=en](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2182-84582015000200019&lng=en&tlng=en).
- Pulido, M (2015). *Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. Sistema de Información Científica. vol. 31, núm. 1, 2015, pp. 1137-1156.*
- Perez, A. y Viera, E. (s/p, 2015) *Colombia y corea del Sur: Hacia una asociación estratégica de cooperación*. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?id=2gP3w69gdxMC&pg=PA8&dq=trazabilidad+en+procesos+de+exportacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjH-u25v9bhAhUnn-AKHW9HAVUQ6AEIKDAA#v=onepage&q=trazabilidad%20en%20procesos%20de%20exportacion&f=false>.

- Robles, J. (2014). En su artículo científico “*Mercados municipales y tecnologías digitales: entre el e-comercio y nuevas formas de convivialidad*” para la Universidad Católica del Perú: antropológica.
- Rincón, L., Fonseca, J. y Orjuela. (2017). “Hacia un marco conceptual común sobre trazabilidad en la cadena de suministro de alimentos Towards a Common Reference Framework for Traceability in the Food Supply Chain”, *Revista Ingeniera*. Vol. (17), 13 – pagina.
- Ruiz, J. (2014). Valor y trazabilidad: análisis de los posibles despilfarros en el sector cárnico español según las políticas de seguridad alimentaria. *Agroalimentario*. Vol (19).
- Rojas, W. (2017). Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pueblo nuevo, provincia de chincha, región Ica, año 2016. (Maestro en Gestión estratégica). Universidad Privada San Juan Bautista. Perú- Ica.
- Segura, M. (2014). *systems analysis inventory traceability and its impact on supply chain*. (especialización en gerencia logística integral). Universidad militar nueva granada.
- Silveira, M. (2015). *Arte de las relaciones personales*. recuperado de : [https://books.google.com.pe/books?id=yCmJBgAAQBAJ&pg=PT294&dq=trato+personalizado&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwje2oKB1N\\_hAhVOTt8KHdsQB2oQ6AEISDAG#v=onepage&q=trato%20personalizado&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=yCmJBgAAQBAJ&pg=PT294&dq=trato+personalizado&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwje2oKB1N_hAhVOTt8KHdsQB2oQ6AEISDAG#v=onepage&q=trato%20personalizado&f=false)
- Obregón, B y Girón, B. (2018). “el marketing digital y el e-commerce en las empresas agroexportadoras de la provincia de barranca 2017”. (Licenciado en Negocios Internacionales). Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Vargas, M. y Vega, L. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*. Colombia: Ecoe.
- Duran, M., Bernabé, V. y Meza, T. (2016). Estrategias de Trazabilidad para la exportación de cacao. *Dialnet*, 3(8). 2016, 375-389.
- Morales, C y Masis, A. (2014). La Medición de la Productividad del Valor Agregado: una aplicación empírica en una cooperativa agroalimentaria de Costa Rica. *Tec Empresarial*. Vol.8, Num.2, 42.



# **ANEXOS**

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones Indicadores	Metodología
<p><b>Problema General</b> ¿Cómo influye significativamente en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – San Miguel 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la influencia de la Trazabilidad en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – san miguel 2019</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La Trazabilidad influye significativamente en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – San miguel 2019.</p>	<p>Variable Independiente Trazabilidad</p>	<p><u>Trazabilidad</u> <u>Ascendente</u> Procesos Mercancías Trazabilidad <u>Descendente</u> <u>Gestión</u> Cadena de Suministros <u>Distribución</u> <u>comercial</u> Planificar Coordinación <u>Satisfacción a</u> <u>las necesidades</u> Clientes Productividad <u>Valor Agregado</u> Trato personalizado <u>Información</u> Percepción de Calidad  La Comunicación</p>	<p><u>Diseño de Investigación</u> No Experimental- Transversal <u>Tipo de Investigación</u>  Aplicada <u>Nivel de Investigación</u> Explicativa Causal <u>Población</u> 35 <u>Muestra</u> 30 <u>Técnica de Procedimiento de la información</u> Programa SPSS 24</p>
<p><b>Problemas Específicos</b> ¿Cómo influye la trazabilidad Ascendente en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – San Miguel 2019?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> Determinar la influencia de la trazabilidad Ascendente en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – San Miguel 2019.</p>	<p><b>Hipótesis Específicos</b> La trazabilidad Ascendente influye significativamente en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – San Miguel 2019.</p>	<p>Variable Dependiente Calidad de Servicio</p>	<p><u>Información</u> Percepción de Calidad</p>	<p><u>Nivel de Investigación</u> Explicativa Causal <u>Población</u> 35 <u>Muestra</u> 30 <u>Técnica de Procedimiento de la información</u> Programa SPSS 24</p>
<p>¿Cómo influye La trazabilidad Descendente en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – San miguel 2019?</p>	<p>Determinar la influencia de La trazabilidad Descendente en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – San miguel 2019.</p>	<p>La trazabilidad Descendente influye significativamente en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – San Miguel 2019.</p>			
<p>¿Cómo influye la Distribución comercial en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic – San Miguel 2019?</p>	<p>Determinar la influencia de la Distribución comercial en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – San Miguel 2019.</p>	<p>La Distribución Comercial influye significativamente en la calidad de servicios de las exportaciones de la empresa despachos aduaneros Chavimochic – San Miguel 2019.</p>			

## ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

## ANEXO N.º 02: CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador(a):

Tema: “LA TRAZABILIDAD Y CALIDAD DE SERVICIOS DE LAS EXPORTACIONES DE LA EMPRESA DESPACHOS ADUANEROS CHAVIMOCHIC – SAN MIGUEL 2019”

A continuación, encontrará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre diversos aspectos

El cuestionario tiene dos secciones para conocer la trazabilidad de procesos de exportación y la calidad de servicios, Por favor lea las instrucciones al inicio de cada sección y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchas personas que están contestando este cuestionario en estos días. Muchas gracias.

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

Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

Agradeciéndole de antemano su colaboración.

VARIABLE : TRAZABILIDAD						
	DIMENSIÓN 1: TRAZABILIDAD ASCENDENTE	TDA	DA	I	ED	TE D
1	¿Considera usted que los procesos interrelacionados mejora significativamente una gestión?					
2	¿Cree usted que las mercancías satisfacen las necesidades humanas?					
3	¿Cree usted que es importante mantener el seguimiento de las etapas de exportación de la mercancía?					
	DIMENSIÓN 2: TRAZABILIDAD DECENDENTE	TDA	DA	I	ED	TE D
4	¿Cree usted que una data digital es importante para el manejo de una gestión?					

5	¿Considera usted que una adecuada gestión facilita el manejo y ordenamiento de la empresa?					
6	¿Cree usted que el personal de la empresa debe contar con capacitaciones como plan de mejora?					
7	¿Está de acuerdo usted que contar con un adecuado canal de Distribución influya en las operaciones de la empresa?					
	<b>DIMENSIÓN 3: DISTRIBUCIÓN COMERCIAL</b>	<b>TDA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TE D</b>
8	¿Cree usted que desarrollar planes de retroalimentación mejora el desempeño de la empresa?					
9	¿Cree usted la planificación es una actividad preventiva a las actividades de la empresa?					
10	¿Cree usted que proporcionar conexión dentro las aéreas mejora el desempeño laboral?					

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

Estimado(a) colaborador(a):

Tema: “LA TRAZABILIDAD Y CALIDAD DE SERVICIOS DE LAS EXPORTACIONES DE LA EMPRESA DESPACHOS ADUANEROS CHAVIMOCHIC – SAN MIGUEL 2019”

A continuación, encontrará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre diversos aspectos

El cuestionario tiene dos secciones para conocer la trazabilidad de procesos de exportación y la calidad de servicios, Por favor lea las instrucciones al inicio de cada sección y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchas personas que están contestando este cuestionario en estos días. Muchas gracias.

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

Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

Agradeciéndole de antemano su colaboración.

<b>VARIABLE: CALIDAD DE SEVICIOS</b>						
	<b>DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN A LAS NECESIDADES</b>	<b>TDA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TE D</b>
<b>1</b>	¿Cree usted que la empresa considera al cliente como prioridad?					
<b>2</b>	¿Cree usted que la empresa cumple con las necesidades de sus clientes?					
<b>3</b>	¿Está de acuerdo usted con que empresa fidelice a sus clientes?					
<b>4</b>	¿Considera usted que una adecuada productividad mejora la rentabilidad de la empresa?					
<b>5</b>	¿Cree usted que los clientes se encuentran satisfechos con sus servicios brindados?					
	<b>DIMENSIÓN 2: VALOR AGREGADO</b>	<b>TDA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TE D</b>
<b>6</b>	¿Considera importante optimizar las relaciones con los clientes?					

7	¿Está usted de acuerdo que la empresa cuente con una plataforma virtual que detalle los momentos y procesos de los servicios que brinda a sus clientes?					
<b>DIMENSIÓN 3: INFORMACIÓN</b>		<b>TDA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TE D</b>
8	¿Considera usted importante expresarles seguridad en toda situación a los clientes?					
9	¿Cree usted que la buena comunicación dirigida a sus clientes reduce los posibles riesgos?					
10	¿Cree usted que la comunicación entre las áreas mejora la organización de una empresa?					

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

# ANEXO 03: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE TRAZABILIDAD DE PROCESOS DE EXPORTACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: TRAZABILIDAD ASCENDENTE</b> ¿Considera usted que los procesos interrelacionados mejora significativamente una gestión?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿Cree usted que las mercancías satisfacen las necesidades humanas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿Cree usted que es importante mantener el seguimiento de las etapas de exportación de la mercancía?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	<b>DIMENSIÓN 2: TRAZABILIDAD DESCENDENTE</b> ¿Cree usted que una data digital es importante para el manejo de una gestión?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿Considera usted que una adecuada gestión facilita el manejo y ordenamiento de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿Cree usted que el personal de la empresa debe contar con capacidades como plan de mejora?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿Está de acuerdo usted que contar con un adecuado canal de Distribución influyan en las operaciones de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	<b>DIMENSIÓN 3: DISTRIBUCIÓN COMERCIAL</b> ¿Cree usted que desarrollar planes de retroalimentación mejora el desempeño de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	¿Cree usted la planificación es una actividad preventiva a las actividades de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	¿Cree usted que proporcionar conexión dentro las aéreas mejora el desempeño laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dni (Mg): Otarola Chovan Maribel Juliana DNI: 46103309  
 Especialidad del validador: Lic. Administración

20 de 06 del 2019

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

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE CALIDAD DE SERVICIOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN A LAS NECESIDADES</b>								
1	¿Cree usted que la empresa considera al cliente como prioridad?	/	/	/	/	/	/	
2	¿Cree usted que la empresa cumple con las necesidades de sus clientes?	/	/	/	/	/	/	
3	¿Está de acuerdo usted con que empresa fidelice a sus clientes?	/	/	/	/	/	/	
4	¿Considera usted que una adecuada productividad mejora la rentabilidad de la empresa?	/	/	/	/	/	/	
5	¿Cree usted que los clientes se encuentran satisfechos con sus servicios brindados?	/	/	/	/	/	/	
<b>DIMENSIÓN 2: VALOR AGREGADO</b>								
6	¿Considera importante optimizar las relaciones con los clientes?	/	/	/	/	/	/	
7	¿Está usted de acuerdo que la empresa cuente con una plataforma virtual que detalle los momentos y procesos de los servicios que brinda a sus clientes?	/	/	/	/	/	/	
<b>DIMENSIÓN 3: INFORMACIÓN</b>								
8	¿Considera usted importante expresarle seguridad en toda situación a los clientes?	/	/	/	/	/	/	
9	¿Cree usted que la buena comunicación dirigida a sus clientes reduce los posibles riesgos?	/	/	/	/	/	/	
10	¿Cree usted que la comunicación entre las áreas mejora la organización de una empresa?	/	/	/	/	/	/	


Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Otavola Chaver Maribel Juliana DNI: 46103309

Especialidad del validador: Lic. Administración

20 06 de del 20 19

Firma del Experto Informante: 

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



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE CALIDAD DE SERVICIOS**

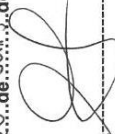
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN A LAS NECESIDADES</b>								
1	¿Cree usted que la empresa considera al cliente como prioridad?							
2	¿Cree usted que la empresa cumple con las necesidades de sus clientes?							
3	¿Está de acuerdo usted con que empresa fidelice a sus clientes?							
4	¿Considera usted que una adecuada productividad mejora la rentabilidad de la empresa?							
5	¿Cree usted que los clientes se encuentran satisfechos con sus servicios brindados?							
<b>DIMENSIÓN 2: VALOR AGREGADO</b>								
6	¿Considera importante optimizar las relaciones con los clientes?							
7	¿Está usted de acuerdo que la empresa cuente con una plataforma virtual que detalle los momentos y procesos de los servicios que brinda a sus clientes?							
<b>DIMENSIÓN 3: INFORMACIÓN</b>								
8	¿Considera usted importante expresarle seguridad en toda situación a los clientes?							
9	¿Cree usted que la buena comunicación dirigida a sus clientes reduce los posibles riesgos?							
10	¿Cree usted que la comunicación entre las aéreas mejora la organización de una empresa ?							
<b>Observaciones (precisar si hay suficiencia):</b>								

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: ...LEON ESPINOZA LESSUER... AV. GUSTO DNI: 07725199

Especialidad del validador: ...D.S. ADMINISTRACION

...20 de Septiembre del 2019



Firma del Experto Informante.

<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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE TRAZABILIDAD DE PROCESOS DE EXPORTACIÓN**

Nº	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: TRAZABILIDAD ASCENDENTE</b> ¿considera usted que los procesos interrelacionados mejora significativamente una gestión?							
2	¿Cree usted que las mercancías satisfacen las necesidades humanas?							
3	¿Cree usted que es importante mantener el seguimiento de las etapas de exportación de la mercancía?							
4	<b>DIMENSIÓN 2: TRAZABILIDAD DECENDENTE</b> ¿Cree usted que una data digital es importante para el manejo de una gestión?	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considera usted que una adecuada gestión facilita el manejo y ordenamiento de la empresa?							
6	¿Cree usted que el personal de la empresa debe contar con capacitaciones como plan de mejora?							
7	¿Esta de acuerdo usted que contar con un adecuado canal de Distribución influyan en las operaciones de la empresa?							
8	<b>DIMENSIÓN 3: DISTRIBUCIÓN COMERCIAL</b> ¿Cree usted que desarrollar planes de retroalimentación mejora el desempeño de la empresa?	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Cree usted la planificación es una actividad preventiva a las actividades de la empresa?							
10	¿Cree usted que proporcionar conexión dentro las áreas mejora el desempeño laboral?							

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

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**
**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr/ Mg: LEONARDO CESAR SANCHEZ ALVAREZ    **DNI:** 0725199  
**Especialidad del validador:** D.C. ADMINISTRACIÓN    AVGUSTO
... de ... 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 CALIDAD DE SERVICIOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN A LAS NECESIDADES</b>							
2	¿Cree usted que la empresa considera al cliente como prioridad?							
3	¿Cree usted que la empresa cumple con las necesidades de sus clientes?							
4	¿Está de acuerdo usted con que empresa fidelice a sus clientes?							
5	¿Considera usted que una adecuada productividad mejora la rentabilidad de la empresa?							
6	¿Cree usted que los clientes se encuentran satisfechos con sus servicios brindados?							
7	<b>DIMENSIÓN 2: VALOR AGREGADO</b>							
8	¿Considera importante optimizar las relaciones con los clientes?							
9	¿Está usted de acuerdo que la empresa cuente con una plataforma virtual que detalle los momentos y procesos de los servicios que brinda a sus clientes?							
10	<b>DIMENSIÓN 3: INFORMACIÓN</b>							
11	¿Considera usted importante expresarle seguridad en toda situación a los clientes?							
12	¿Cree usted que la buena comunicación dirigida a sus clientes reduce los posibles riesgos?							
13	¿Cree usted que la comunicación entre las áreas mejora la organización de una empresa?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Jose Ignacio Ancochea Sosa    DNI: 25880698

Especialidad del validador: Apoyo y Asesoría

<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

de ..... del 20 .....



Firma del Experto Informante.



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE TRAZABILIDAD DE PROCESOS DE EXPORTACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: TRAZABILIDAD ASCENDENTE</b> ¿considera usted que los procesos interrelacionados mejora significativamente una gestión? ¿Cree usted que las mercancías satisfacen las necesidades humanas?							
2	¿Cree usted que es importante mantener el seguimiento de las etapas de exportación de la mercancía?							
3	<b>DIMENSIÓN 2: TRAZABILIDAD DECENDENTE</b> ¿Cree usted que una data digital es importante para el manejo de una gestión?							
4	¿Considera usted que una adecuada gestión facilita el manejo y ordenamiento de la empresa?							
5	¿Cree usted que el personal de la empresa debe contar con capacidades como plan de mejora?							
6	¿Está de acuerdo usted que contar con un adecuado canal de Distribución influyan en las operaciones de la empresa?							
7	<b>DIMENSIÓN 3: DISTRIBUCIÓN COMERCIAL</b> ¿Cree usted que desarrollar planes de retroalimentación mejora el desempeño de la empresa? ¿Cree usted la planificación es una actividad preventiva a las actividades de la empresa?							
8	¿Cree usted que proporcionar conexión dentro las aéreas mejora el desempeño laboral?							
9								
10								

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, DNI: Jose Temo SPO. Anchaes Sosa   DNI: 25480694Especialidad del validador: Logística   DNI: 2548069420 de Junio 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.

## ANEXO 04: ILUSTRACIÓN DE LA VISTA DE DATOS DE DATOS DEL SPSS

\*ALPHA VARIABLE TRAZABILIDAD Y CALIDAD.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	TRAZA_01	Numérico	8	0	¿considera ust...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	TRAZA_02	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	TRAZA_03	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	TRAZA_04	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	TRAZA_05	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	TRAZA_06	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	TRAZA_07	Numérico	8	0	¿Está de acuer...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	TRAZA_08	Numérico	8	0	¿Cree uste que...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	TRAZA_09	Numérico	8	0	¿Cree usted la ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	TRAZA_10	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	CALIDAD_01	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	CALIDAD_02	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	CALIDAD_03	Numérico	8	0	¿Está de acuer...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	CALIDAD_04	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	CALIDAD_05	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	CALIDAD_06	Numérico	8	0	¿Considera imp...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	CALIDAD_07	Numérico	8	0	¿Está usted de...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	CALIDAD_08	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	CALIDAD_09	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	CALIDAD_10	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Editor de datos

## ANEXO 05: ILUSTRACIÓN DE LA VISTA DE VARIABLES DEL SPSS

\*ALPHA VARIABLE TRAZABILIDAD Y CALIDAD.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

8 :

	TR AZ A_	TR AZ A_	TRA ZA 03	T R A_	T R A_	T R A_	T R A_	T R A_	TR AZ A_	T R A_	CA LID AD.	CA LID AD.	C A LI.	C A LI.	CALI DAD _05	C A LI.	CA LID AD.	CA LID AD.	C A LI.	C A LI.
1	5	4	2	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	
11	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	
15	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	
16	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
17	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	
18	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	4	4	4	
19	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	3	5	4	5	4	
20	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	
21	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	3	
22	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	3	

Vista de datos Vista de variables

## ANEXO 07: ACTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA



DESPACHOS ADUANEROS  
CHAVIMOCHIC S.A.C.

Lima, 08 de mayo de 2019

Señores:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
Escuela de negocios

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

S.I.

DESPACHOS ADUANEROS CHAVIMOCHIC S.A.C., COD.7558

Agentes de Aduana en este puerto, con RUC N° 20480864469 y domicilio legal en Ca. Francisco Orellana 105 Of. 202 Urb. Maranga - San Miguel, autorizo a KATHERIN ELIZABET LAGUNA YATACO, estudiante de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, a proceder con el proyecto de investigación dada sobre nuestra empresa en mención e utilizar la información que se le requiera para los fines pertinentes del caso

Sin otro particular

DESPACHOS ADUANEROS CHAVIMOCHIC S.A.C.  
COD. 7558

DANIEL ITURRI LOYER  
REPRESENTANTE LEGAL  
DNI: 18025835



CALLAO: (01) 464 5224 | SALAVERRY: (044) 437237 | PAITA: (073) 212456  
ETEN: (074) 414 236 | PISCO: (056) 507080 | AREQUIPA: (054) 322757