



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS**

**INTERNACIONALES**

**Proceso operativo y calidad de servicio a los importadores  
y exportadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C.,  
2020**

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

**AUTOR:**

Felix Araujo, Nicole Cristina (ORCID: 0000-0002-4498-4393)

**ASESOR:**

Dr. Márquez Caro, Fernando Luis (ORCID:0000-0001-9043-8150)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Mercados Emergentes

**LIMA – PERÚ**

**2021**

### Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mis padres y personas que me apoyaron durante el proceso de realización de mi trabajo.

### Agradecimiento

Agradezco a las personas que me alentaron en los momentos mas complicados y su apoyo brindado para hacer posible esta investigación.

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	11
III.METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Método de análisis de datos .....	16
3.7. Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS .....	37
ANEXOS.....	42

## Índice de Tablas

Tabla 1: Resultados de la variable Proceso Operativo.....	16
Tabla 2: Resultados de la dimensión Operaciones Aduaneras.....	17
Tabla 3: Resultados de la dimensión Logística.....	18
Tabla 4: Resultados de la dimensión Despacho Aduanero.....	19
Tabla 5: Resultados de la variable Calidad de Servicio.....	20
Tabla 6: Resultados de la dimensión Sensibilidad.....	21
Tabla 7: Resultados de la dimensión Capacidad de respuesta.....	22
Tabla 8: Resultados de la dimensión Empatía.....	23
Tabla 9: Resultados de tablas cruzadas de las variables Proceso Operativo y Calidad de servicio.....	25
Tabla 10: Resultados de tablas cruzadas de la dimensión operaciones aduaneras y Calidad de servicio.....	26
Tabla 11: Resultados de tablas cruzadas de la dimensión Logística y Calidad de servicio.....	27
Tabla 12: Resultados de tablas cruzadas de la dimensión Despacho aduanero y Calidad de servicio.....	28
Tabla 13: Resultado de la correlación entre las variables Proceso Operativo y Calidad de servicio.....	30
Tabla 14: Resultado de la correlación entre la dimensión Operaciones aduaneras y la variable Calidad de servicio.....	31
Tabla 15: Resultado de la correlación entre la dimensión Logística y la variable Calidad de servicio.....	32
Tabla 16: Resultado de la correlación entre la dimensión del despacho aduanero y la variable Calidad de servicio.....	33

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Resultados de la Variable Proceso Operativo.....	17
Figura 2: Resultados de la dimensión Operaciones Aduaneras.....	18
Figura 3: Resultados de la dimensión Logística.....	19
Figura 4: Resultados de la dimensión Despacho Aduanero.....	20
Figura 5: Resultados de la Variable Calidad de Servicio.....	21
Figura 6: Resultados de la dimensión Sensibilidad.....	22
Figura 7: Resultados de la dimensión capacidad de respuesta.....	23
Figura 8: Resultados de la dimensión empatía.....	24
Figura 9: Gráficos cruzado de las variables Proceso Operativo y Calidad de servicio.....	25
Figura 10: Gráficos cruzado de la dimensión operaciones aduaneras y Calidad de servicio.....	26
Figura 11: Gráficos cruzado de la dimensión Logística y Calidad de servicio.....	27
Figura 12: Gráficos cruzado de la dimensión Despacho aduanero y Calidad de servicio.....	29

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el proceso operativo con la calidad de servicio a los importadores y exportadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020. Esta indagación fue de tipo aplicada, de diseño no experimental. Los resultados descriptivos confirman que del 100%, existió un grupo del 10% (2) de los trabajadores señalaron que el proceso operativo y la calidad de servicio tiene un nivel muy alto; el 70% (14) tienen un nivel alto; un 15% (3) señaló que se encuentra un nivel medio; un 5% (1) señaló que encuentra un nivel bajo entre el proceso operativo y la calidad de servicio. Infiriéndose, que la relación es positiva y significativa, o sea a mejor proceso operativo, mejor es la calidad de servicio. Se infirió de los resultados, que la relación es positiva y significativa, es decir, a mejor proceso operativo, mejor es la calidad de servicio. Finalmente, el análisis inferencial se concluyó que el Proceso tiene una relación positiva con la calidad de servicio en la empresa E.F.V. A gentes de Aduana 2020. Como se señala en la tabla 19, en donde el valor del Rho de Spearman fue de 0,632; lo cual indica una correlación positiva alta entre el proceso operativo y la calidad de servicio, con una significatividad de  $p=0,003$ , resultó ser menor a 0,05 esto generó la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazó de la hipótesis nula.

**Palabras Claves:** Proceso operativo, Calidad de servicio.

## Abstract

The main objective of this investigation was to determine the relationship that exists between the operating process and the quality of service to importers and exporters of the company E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020. This inquiry was of an applied type, of a non-experimental design. The descriptive results confirm that of 100%, there was a group of 10% (2) of the workers who indicated that the operational process and the quality of service has a very high level; 70% (14) have a high level; 15% (3) indicated that there is an average level; 5% (1) indicated that they find a low level between the operational process and the quality of service. Inferring that the relationship is positive and significant, that is, the better the operating process, the better the quality of service. It was inferred from the results that the relationship is positive and significant, that is, the better the operating process, the better the quality of service. Finally, the inferential analysis concluded that the Process has a positive relationship with the quality of service in the company E.F.V. To people of Customs 2020. As indicated in table 19, where the value of Spearman's Rho was 0.632; which indicates a high positive correlation between the operational process and the quality of service, with a significance of  $p = 0.003$ , it turned out to be less than 0.05, this generated the acceptance of the alternative hypothesis and the rejection of the null hypothesis.

**Keywords:** Operational process, Quality of service.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Se percibe que el mercado presenta una amplia variedad de productos o servicios semejantes, a ello, sumándose la conducta de competidores, distribuidores y proveedores que dejan en certeza la situación complicada por la cual atraviesan diversas compañías, es por ello que las empresas compiten por obtener más clientes y muchas veces toman decisiones como la disminución de sus costos operativos, comisiones de despacho, transporte y otros gastos logísticos que se presenten.

Asimismo, el nivel de desempeño de cada área en la empresa es distinto y muchas de estas veces se pierde el estándar de calidad que se le ofrece al consumidor en un inicio como falta de comunicación hasta no brindar el status de su mercancía, falta de una correcta respuesta ante inconvenientes que se puedan presentar durante la contratación del servicio. Conocemos que la competitividad va en aumento, y la gran mayoría de compañías optan por la mejora y personalización de bienes y servicios que ofrecen a sus usuarios, siendo esto fundamental para tener clientes satisfechos ya que estos son de gran importancia e indispensables para competir con otras entidades. (Moliner ,2001, p.233). Es por ello que, debemos tener en cuenta que en la actualidad el consumidor se encuentra más selectivo e informado ya que tiene mayor capacidad de elección y mayores propuestas por empresas ofertantes, asimismo, los negocios deben invertir en publicidad, remodelación de locales y una mayor preparación del personal.

En el año 2018 se presentó un incremento de los Bienes Económicos del Perú en un porcentaje del 4.73%, lo cual se define como emprendedor y eficiente para el bienestar de nuestro país y se espera un incremento de la economía. Es por ello que, Según JL Consultores (2018) indica que uno de los motivos que generan mayor negación en un servicios brindados posterior a una venta es que no cumplan con las expectativas del producto. Es decir, es uno de los pilares indispensable que se da compañía ya que esto puede repercutir de manera favorable o negativa, pudiendo afectar el prestigio de la empresa. Además, buscan establecer condiciones que estimulan ciertos sentimientos de satisfacción en los consumidores vinculados al servicio que se ofrece, con la intención de recalcar en ellos la confianza de volver a adquirirlos nuevamente.

Es por ello que el operador logístico E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C. Ofrece servicios de agenciamiento de manera personalizada, brindando constante asesoría hacia sus clientes en relación a los procedimientos y trámites de importación, exportación, regímenes de depósito, perfeccionamiento, tránsito. Asimismo, ofrece el servicio de estiba, cuadrilla y transporte en relación a la mercancía y retiro de los depósitos temporales.

Formulación del problema; Problema principal ¿ Qué relación existe entre el proceso operativo con la calidad de servicio a los importadores y exportadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020? Se formularon los siguientes problemas secundarios; ¿Qué relación existe entre las operaciones aduaneras con la calidad de servicio a los importadores y exportadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020? ¿Qué relación existe entre la logística con la calidad de servicio a los importadores y exportadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020? ¿Qué relación existe entre el despacho aduanero y la calidad de servicio a los importadores y exportadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020?. Justificación Teórica, la presente investigación nos permitió ampliar nuestros conocimientos respecto a las variables de estudio, las cuales fueron la calidad de servicio y el proceso operativo. Además, se recurrió a estudios como tesis, artículos científicos, revistas y libros del tema. Justificación práctica, esta investigación se realizó para poder analizar las propuestas de asistencia que ofrece la empresa E.F.V. Agentes de aduana. En tal sentido, propondremos estrategias que podrían emplearse para contribuir a su solución. Justificación Social, esta investigación benefició tanto a los clientes potenciales y fidelizados, así como a la empresa en la presentación de un mejor servicio. Objetivo principal: Determinar la relación que existe entre el proceso operativo con la calidad de servicio a los importadores y exportadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020. Se planteó los siguientes objetivos secundarios; Determinar qué relación existe entre las operaciones aduaneras con la calidad de servicio en la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020. Determinar qué relación existe entre la logística con la calidad de servicio en la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020. Determinar qué relación existe entre el despacho aduanero con la calidad de servicio a los importadores y exportadores en la empresa E.F.V.

Agentes de Aduana S.A.C., 2020. Hipótesis General: Ha: El proceso operativo tiene relación con la calidad de servicio a los importadores y exportadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020. Ho: El proceso operativo no tiene relación con la calidad de servicio a los importadores y exportadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020. Hipótesis Específicas: (1) Ha: Las operaciones aduaneras tienen relación con la calidad de servicio de los importadores y exportadores en la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020. Ho: Las operaciones aduaneras no tienen relación con la calidad de servicio de los importadores y exportadores en la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020. (2) Ha: La logística tiene relación con la calidad de servicio de los importadores y exportadores en la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020. Ho: La logística no tiene relación con la calidad de servicio de los importadores y exportadores en la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020. (3) Ha: El despacho aduanero tiene relación con la calidad de servicio de los importadores y exportadores en la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020. (3) Ho: El despacho aduanero no tiene relación con la calidad de servicio de los importadores y exportadores en la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020

## II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes nacionales: Peebe (2019) en su investigación titulada: *Cómo influye la calidad de servicio en el proceso operativo en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019*, elegir el título de Licenciada en negocios internacionales en la Universidad César Vallejo-Callao. Objetivo: determinar la influencia de la calidad de servicio en el proceso operativo en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019. Tuvo como metodología cuantitativa, aplicada, diseño no experimental-transversal. En síntesis, la calidad que ofrece una empresa influye en el proceso operativo. Alvarez y Valladares (2020). En su investigación titulada: *Estandarización de procesos operativos en calidad de servicio de una empresa de lubricantes, Trujillo 2019*. Elegir el título de Licenciada en Ingeniería Empresarial, Universidad Privada del Norte. Su objetivo fue determinar el impacto de la estandarización de procesos operativos. Tuvo como diseño experimental, técnica de encuesta. Se concluyó que la estandarización de procesos operativos impacta significativamente en la calidad de servicio de una

empresa distribuidora de lubricantes. Fonseca y Estela (2017) en su artículo científico titulado: *La Calidad del Servicio Personalizado en la Gestión Hotelera*. Comprender la individualización de servicios de gestión hotelera que contribuye en su rendimiento. Fue una investigación exploratoria, a nivel descriptivo con diseño transversal descriptivo. Concluyeron que la presentación del servicio se diferencia en la personalización la cual se encontró fundamentado en relación al servicio personalizado, la renta y competencia.

Antecedentes internacionales: Cantos (2001) en su artículo científico titulado *Calidad de Servicio y proceso operativo*. Su objetivo determinar la importancia que brindan las compañías a la lealtad de los clientes por medio de las variables de estudio, la comprensión de las emociones y experiencia de los consumidores al momento de adquirir algún producto o servicio. Concluyó que el nivel de satisfacción que se obtenga de los usuarios fidelizados conlleva a que estos realicen comentarios positivos con clientes potenciales, es decir son fundamentales para comprender la prosperidad de la empresa. Torres y Vásquez (2015) en su artículo científico titulado: *Modelos de evaluación de la calidad de servicio: Caracterización y análisis*. Su objetivo fue conceptualizar y evaluar la calidad del servicio. Concluyó que una de las perspectivas más empleadas al momento de realizar una evaluación es la percepción del cliente la cual se encuentra basada en modelos, indicadores y dimensiones. Gronroos (1988) en su artículo científico: *calidad del servicio: los seis criterios de una buena calidad de servicio percibida*. Su objetivo fue discutir cómo los consumidores conciben la calidad. Se describió un modelo conceptual sobre la calidad percibida, presentan una serie de características comunes sobre una excelente calidad. El control de calidad y la comercialización deben tener lugar durante la producción y el consumo del servicio. Si la empresa se basa únicamente en enfoques tradicionales de control de calidad y marketing, la parte de las actividades de producción en la que participa el cliente. Teorías relacionadas al tema de la variable 1: Proceso Operativo: Coll (2015) indica que en el proceso operativo la administración aduanera y las compañías disponen los requerimientos indispensables para poder asumir los desafíos que se presentan en el comercio exterior en lo que concierne los regímenes de importación, exportación y otros regímenes aduaneros, asimismo se debe velar

por la realización de las legislaciones y reglamentos de manera eficaz y eficiente, para la obtención de un mismo objetivo el cual es crecimiento empresarial. (Coll, 2015). Por consiguiente, las siguientes dimensiones a emplear fueron: Operaciones aduaneras, logística, despacho aduanero. (Coll, 2015). Se tomaron los siguientes indicadores: importación, exportación, otros regímenes aduaneros, transporte, almacenaje, retiro de mercancía, despacho anticipado, despacho diferido, despacho urgente (Coll, 2015). Según Burgo (2016) el control interno determina la situación en la cual se encuentra la asistencia que ofrece y de igual manera realizar una comparación del antes, durante y después del proceso. Esto con el fin de realizar una correcta toma de decisiones e identificar cambios y logros. Además, Mallar (2010) indicó que los procedimientos operativos repercuten de forma inmediata en la lealtad del cliente y guardan relación directa con el servicio o bien que brinda la compañía. (pàrr.3). Teorías relacionadas al tema para la segunda variable Calidad Servicio: Según Hoffman y Bateson (2015): es la capacidad para poder captar las pretensiones, exigencias y eventualidades de los consumidores basado en la confianza concedida por los trabajadores (p. 193). Además, una de las formas de cómo incrementar la atención dirigida hacia el servicio que requiere el consumidor, teniendo en cuenta que las observaciones y comentarios que nos menciona, indagando cuál de ellos les satisface mejor. (Hoffman y Bateson, 2015). Las dimensiones a emplear fueron la: sensibilidad, capacidad de respuesta, empatía. (Hoffman y Bateson, 2015). Los siguientes indicadores fueron: Trato agradable, honestidad de servicio, confiabilidad, servicio rápido, seguridad, servicialidad, atención personalizada identificación asertiva, seguimiento. (Hoffman y Bateson, 2015). Zeithaml, Parasuraman y Berry (2012) indica que la diferencia entre el servicio o producto percibido por el consumidor y la apreciación del mismo sobre las expectativas de lo que iba a recibir puede dar una visión a la empresa sobre las estrategias a implementar para lograr establecer una fidelización con los clientes y que la marca perdure con el transcurso del tiempo, jugando un rol importante en la seguridad y la fiabilidad que se brinda. Huertas y Domínguez (2015) nos menciona que la satisfacción del comprador y la calidad son pilares fundamentales en un negocio, ya que el

cliente siempre optará por una organización que brinde sus servicios de manera eficiente y eficaz.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Investigación: aplicada. Gomez (2012) “aplicación real del método y la investigación”. (p.84).

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

Diseño no experimental, esta nació a partir de analizar situaciones ya acontecidas y no necesariamente fueron estimuladas para su investigación, ya que no se puede contribuir ni cambiar la realidad de estas. (Hernández *et al* ,2014, p. 152).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

La variable es aquella que puede analizarse (Hernández *et al* ,2014, p.105). La operacionalización Según Tamayo (2004) Es importante establecer parámetros para la medición y relación de la variable con la hipótesis.

Las variables de estudio de la investigación: Proceso operativo: para poder asumir los desafíos que se presentan en el comercio exterior, asimismo se debe velar por la realización de las legislaciones y reglamentos de manera eficaz y eficiente, para la obtención de un mismo objetivo el cual es crecimiento empresarial. (Coll, 2015)

Calidad de servicio: es una de las formas de cómo incrementar la atención dirigida hacia el servicio que requiere el consumidor, teniendo en cuenta que las observaciones y comentarios que nos menciona, indagando cuál de ellos les satisface mejor. (Hoffman y Bateson, 2015).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Poseen ciertas peculiaridades en común o determinadas especificaciones al momento de realizar un estudio, para posteriormente elaborar el cálculo de la muestra. (Morón, 2015).

La población fue conformada por 20 exportadores e importadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra fue del tipo censal ya que comprende a la población total y se emplea cuando se desea conocer la opinión de todos los encuestados. (Ramírez, 1997)

La muestra fue conformada por 20 exportadores e importadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas de recolección de datos**

La encuesta. Esta técnica de recolección permite conseguir la información necesaria para este proyecto ya que esta no requiere de un personal específico para su aplicación (Hernández et al ,2014)

#### **3.4.2. Instrumento de recolección de datos**

Hernández et al ( 2014) indica que el cuestionario es la relación de interrogantes en relación a las variables de estudio, las cuales se van a calcular. (p.217).

Se aplicaron dos cuestionarios en base a la variable de estudio proceso operativo y calidad de servicio, la cual fue constituida por 18 preguntas en base a las dimensiones e indicadores con escala de medición Likert ( 1 ) Nunca, ( 2 ) Casi Nunca, ( 3 ) A veces, ( 4 ) Casi siempre, ( 5 ) Siempre.

#### **Validez**

Hernández, et al (2014) indica: instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p. 200)

La validación de los instrumentos fue mediante el juicio de expertos, las cuales fueron analizadas por docentes de la Universidad Privada César Vallejo.

## **Confiabilidad**

“La confiabilidad es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición, que le permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupo de personas en diferentes periodos de tiempo” (Carrasco,2016, p.339). Para la confiabilidad se manejó la prueba denominada Alfa de Cronbach el cual nos dará a percibir el nivel de confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

El método de evaluación empleado fue la escala de Likert según Namakforoosh (2000) menciona que está conformada por una cantidad de ítems en las cuales el sujeto interrogado indicará el grado de acuerdo o desacuerdo con cada aserto y premisa del ítem según el estudio en cuestión. Asimismo, las alternativas de respuesta son consolidadas y cada una de ellas tiene un valor semejante. (Citado en Echaury, et al, 2014, p.33)

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se empleó: estadística descriptiva e inferencial, presentada a través de tablas y gráficos, para detallar los datos en distribución de la frecuencia. Es por ello que se utilizó el software de estadística Statistical Package for the Social Sciences(SPSS) versión número 22 para poder comprender la fiabilidad de los resultados obtenidos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se consideró la autenticidad de los productos logrados en esta investigación. Asimismo, se protegió la identidad de los participantes de este estudio, de igual manera se conservó la propiedad intelectual de los autores nombrados y citados en el marco teórico y en la bibliografía. Debido a esto, el presente trabajo fue sometido al software denominado Turnitin, el cual expone la cantidad de similitud que presenta tu proyecto respecto a otros.

## IV. RESULTADOS

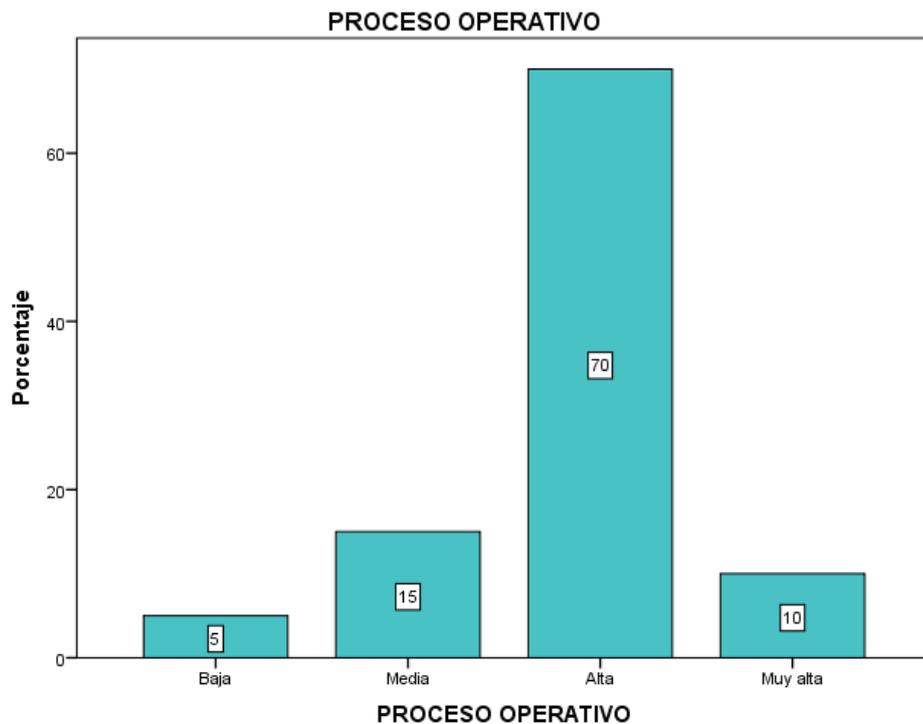
### 4.1. ANALISIS DESCRIPTIVO E INFERENCIAL

Análisis descriptivo Univariado

Tabla1: Resultados de la variable Proceso Operativo

		Proceso Operativo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Baja	1	5,0	5,0	5,0
	Media	3	15,0	15,0	20,0
	Alta	14	70,0	70,0	90,0
	Muy alta	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura1: Resultados de la variable Proceso Operativo

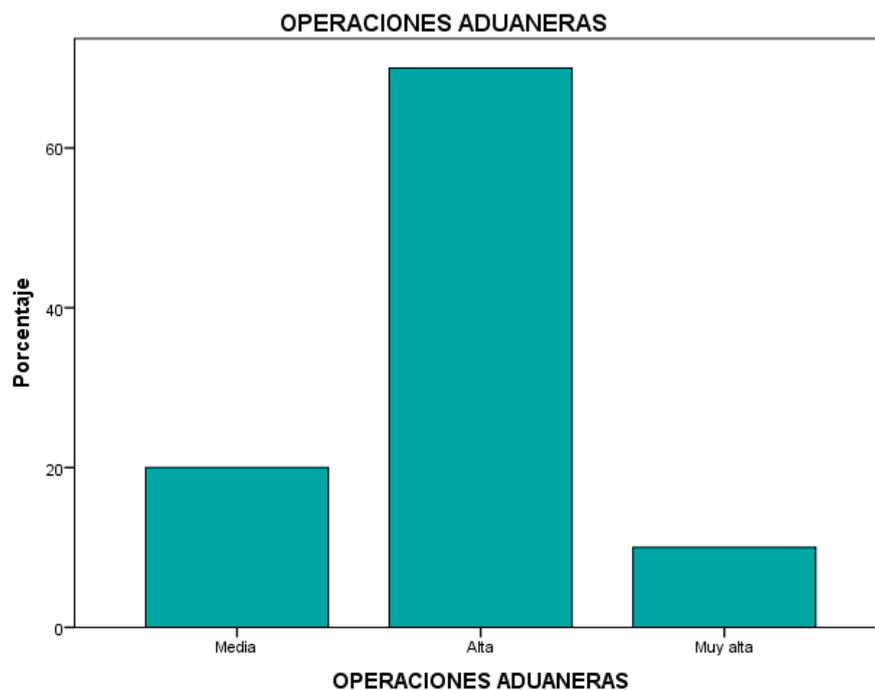


La tabla1, figura1, reflejó una muestra de 20 exportadores e importadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana, el 10% (2) indicó que tiene un nivel Muy Alto, el 70% (14) nivel alto, el 15 % ( 3 ) nivel Medio; 5% (1) bajo.

Tabla 2: Resultados de la dimensión Operaciones Aduaneras

		Operaciones Aduaneras			
		Frecuencia.	Porcentaje.	Porcentaje.válido	porcentaje. acumulado
Válidos	Media	4	20,0	20,0	20,0
	Alta	14	70,0	70,0	90,0
	Muy alta	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 2: Resultados de la dimensión Operaciones Aduaneras

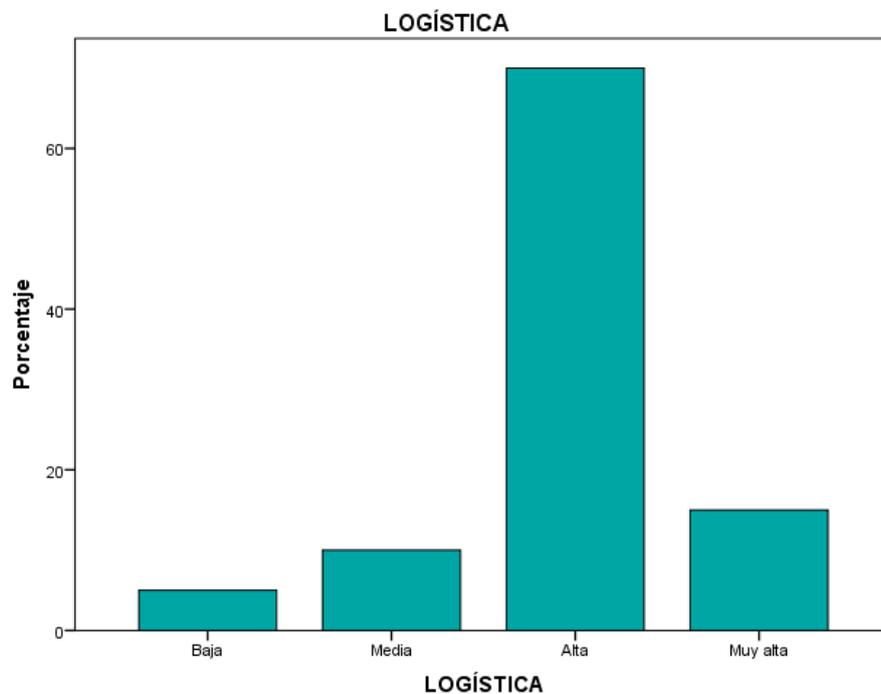


La tabla2,figura2, reflejó una muestra de 20 exportadores e importadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana, el 10% (2) nivel Muy Alto, el 70% (14) nivel alto, el 20% (4) indicó que tiene un nivel Medio.

Tabla 3: Resultados de la dimensión Logística

Logística					
	Frecuencia.	Porcentaje.	Porcentaje.válido	porcentaje .acumulado	
	Baja	1	5,0	5,0	5,0
	Media	2	10,0	10,0	15,0
Válidos	Alta	14	70,0	70,0	85,0
	Muy alta	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 3: Resultados de la dimensión Logística

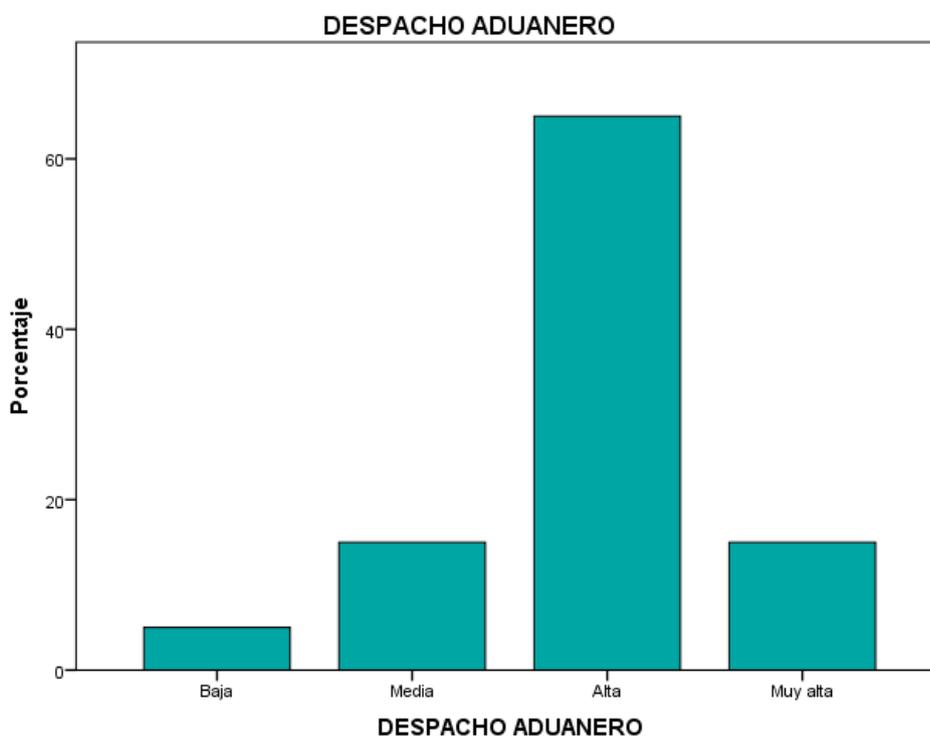


La tabla 3, figura 3, reflejó una muestra de 20 exportadores e importadores de E.F.V. Agentes de Aduana, el 15% (3) indicó Muy Alto, el 70% (14) indicó nivel alto, el 10% (2) indicó nivel Medio.

Tabla 4: Resultados de la dimensión Despacho Aduanero

Despacho Aduanero				
	Frecuencia.	Porcentaje.	Porcentaje.válido	Porcentaje.acumulado
Baja	1	5,0	5,0	5,0
Media	3	15,0	15,0	20,0
Válidos Alta	13	65,0	65,0	85,0
Muy alta	3	15,0	15,0	100,0
Total.	20	100,0	100,0	

Figura 4: Resultados de la dimensión Despacho Aduanero

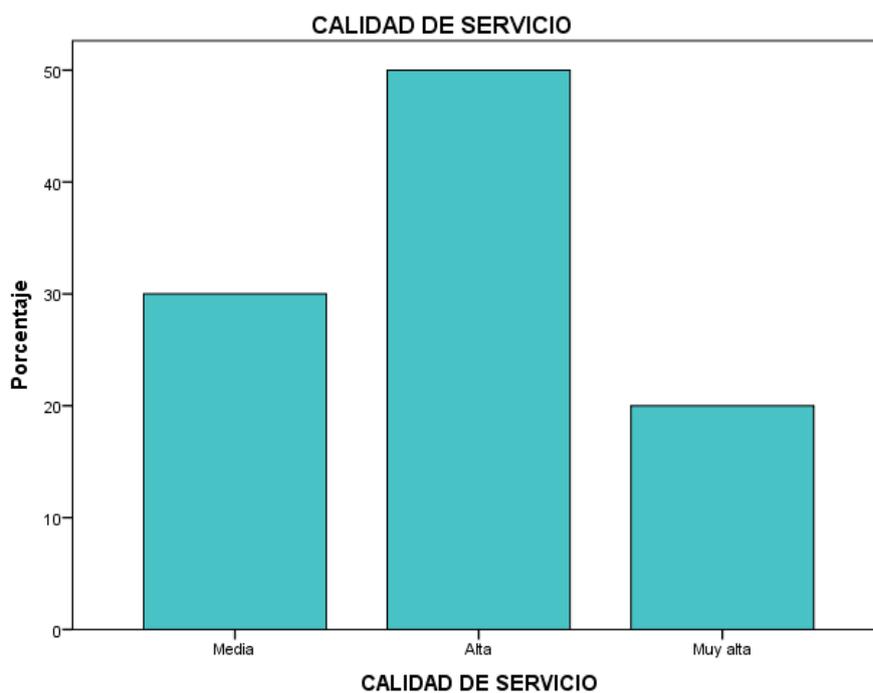


La tabla 4, figura 4, reflejó una muestra de 20 exportadores e importadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana, el 15 % ( 3 ) indicó nivel Muy Alto, el 65% ( 13 ) indicó nivel alto, el 15% (3) indicó nivel Medio, 5% (1) indicaron que es bajo.

Tabla5:Resultados de la variable Calidad de Servicio

Calidad servicio.				
	Frecuencia.	Porcentaje.	Porcentaje .válido	Porcentaje .acumulado
Válidos	Media	6	30,0	30,0
	Alta	10	50,0	80,0
	Muy alta	4	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100 ,0

Figura5:Resultados de la variable Calidad de Servicio



La tabla 5 y figura 5, reflejó una muestra de 20 exportadores e importadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana, el 20 % (4 )fue Muy Alto,el 50 % ( 10 ) fue alto, 30% (6) indicó que es bajo.

Tabla6: Resultados de la dimensión Sensibilidad

Sensibilidad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Media	6	30,0	30,0
	Alta	9	45,0	75,0
	Muy alta	5	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Figura6: Resultados de la dimensión Sensibilidad

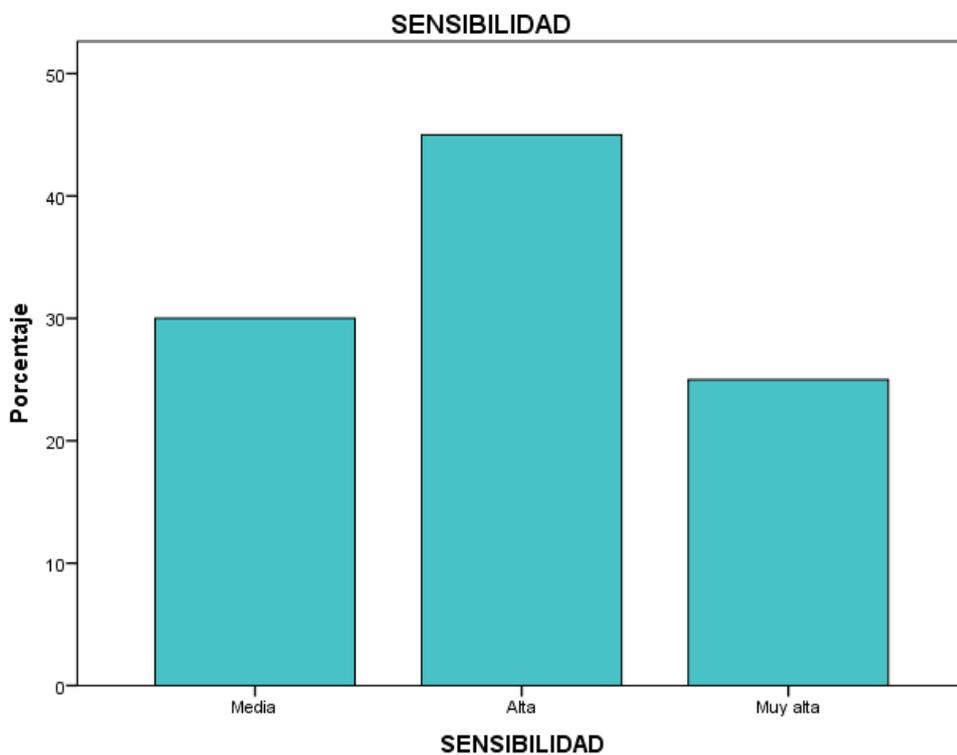


Tabla6 y figura6, reflejó una muestra de 20 exportadores e importadores de E.F.V. Agentes de Aduana, el 25% ( 5 ) indicó nivel Muy Alto, el 45% ( 9 ) indicó nivel alto, el 30% ( 6 ) indicó que es media.

Tabla 7: Resultados de la dimensión Capacidad de respuesta

Capacidad de Respuesta				
	Frecuencia.	Porcentaje.	Porcentaje.válido	Porcentaje acumulado
Baja	1	5,0	5 ,0	5, 0
Media	7	35,0	35 ,0	40, 0
Válidos Alta	8	40,0	40,0	80 ,0
Muy alta	4	20, 0	20 ,0	100 ,0
Total	20	100 ,0	100 ,0	

Figura 7: Resultados de la dimensión capacidad de respuesta

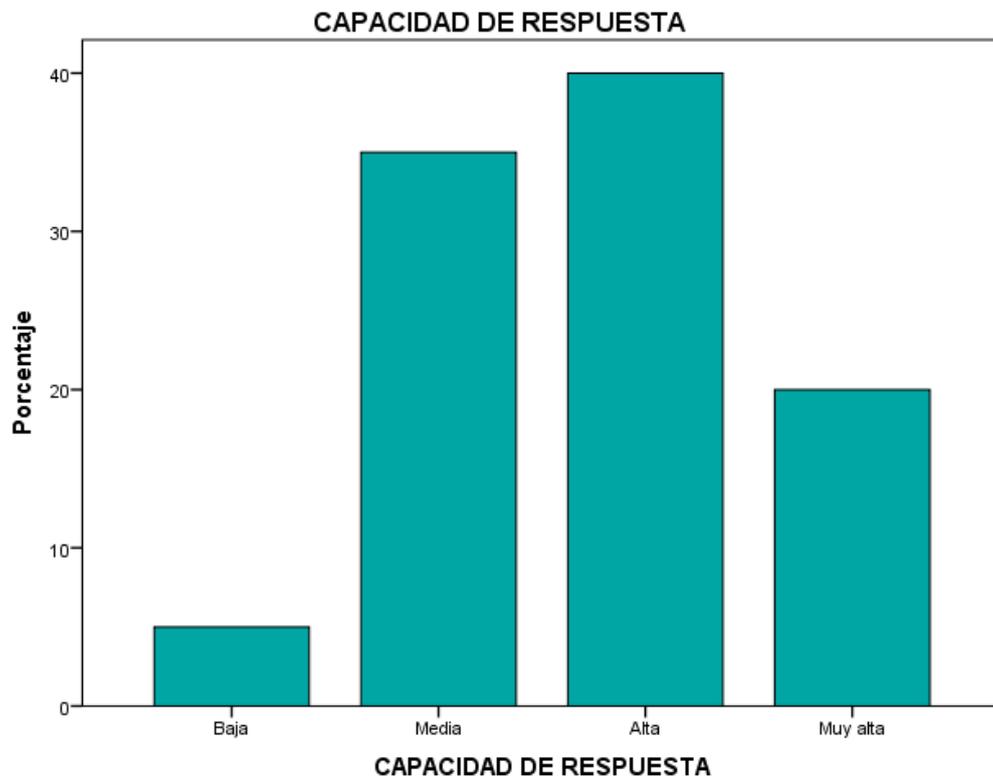


Tabla7, figura7, reflejó la muestra de 20 exportadores e importadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana, el 20% (4) indicó nivel Muy Alto, 50% (10) indicó nivel alto , el 30 % (6) indicó que es bajo.

Tabla8: Resultados de la dimensión Empatía

		Empatía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje.válido	Porcentaje .acumulado
Válidos	Media	7	35,0	35,0	35,0
	Alta	7	35,0	35,0	70,0
	Muy alta	6	30,0	30,0	100,0
,Total		20	100,0	100,0	

Figura8: Resultados de la dimensión empatía

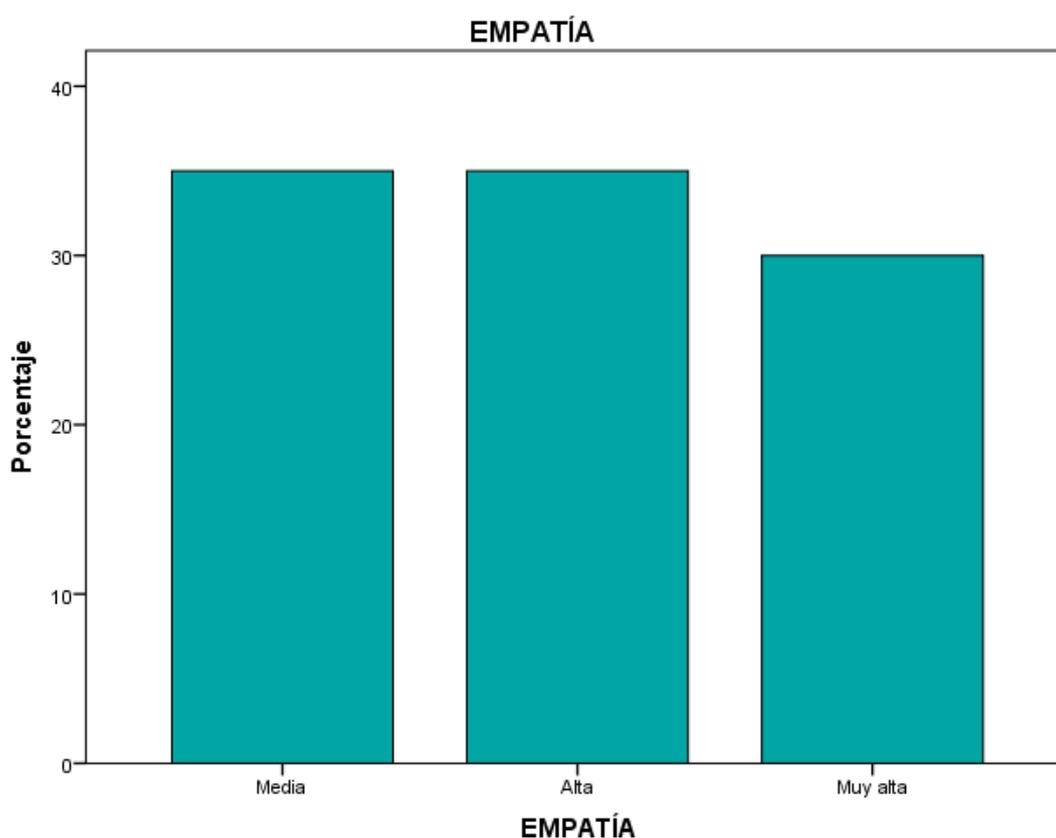


Tabla 8, figura 8, reflejó una muestra de 20 exportadores e importadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana, el 30% (6) indicó nivel Muy Alto, el 35% (7) indicó nivel alto, 35% (7) indicó que es media.

## ANALISIS DESCRIPTIVO BIVARIADO

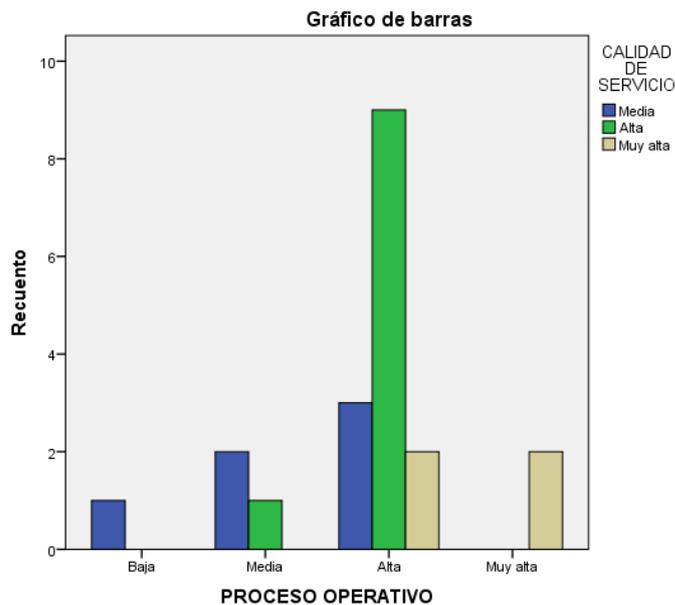
Objetivo principal: Determinar la relación que existe entre el proceso operativo con la calidad de servicio a los importadores y exportadores de la empresa E.F.V.

Agentes de Aduana S.A.C., 2020.

Tabla 9: Resultados tablas cruzadas de las variables Proceso Operativo y Calidad de servicio.

		Calidad servicio				
		Media	Alta	Muy alta		
Proceso operativo	Baja	Recuento	1	0	0	1
		%total	5,0 %	0,0 %	0,0 %	5,0 %
	Media	Recuento	2	1	0	3
		%total	10,0 %	5,0 %	0,0 %	15,0 %
	Alta	Recuento	3	9	2	14
		%total	15,0 %	45,0 %	10,0 %	70,0 %
	Muy alta	Recuento	0	0	2	2
		%total	0,0 %	0,0 %	10,0 %	10,0 %
	Total	Recuento	6	10	4	20
		%total	30,0 %	50,0 %	20,0 %	100,0 %

Figura 9: Gráficos cruzado de las variables Proceso Operativo y Calidad de servicio

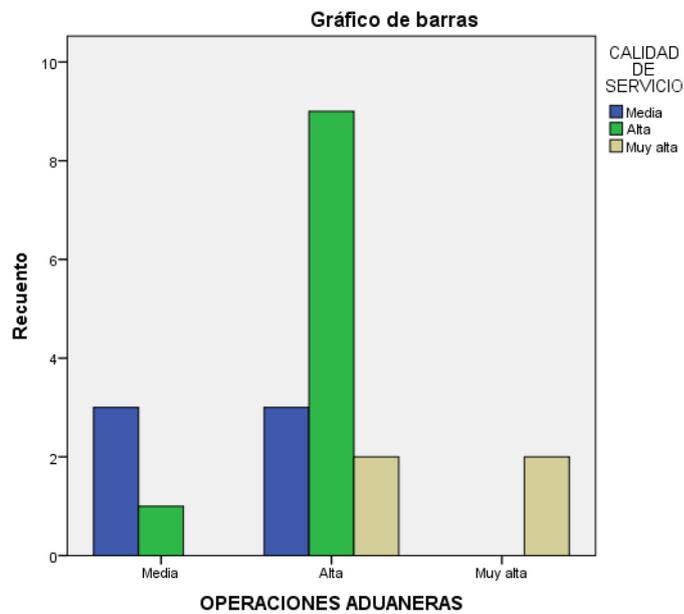


Se mostró en la tabla 9 y figura 9: Existió un conjunto del 10% (2) de los trabajadores señalaron que el proceso operativo y la calidad de servicio tiene un nivel muy alto; el 70% (14) tienen un nivel alto; un 15% (3) señalo que se encuentra un nivel medio; un 5% (1) señalo que encuentra un nivel bajo entre el proceso operativo y la calidad de servicio. Infiriéndose, que la relación es positiva y significativa, o sea a mejor proceso operativo, mejor es la calidad.

Tabla10: Resultado tablas cruzadas de la dimensión operaciones aduaneras y Calidad de servicio.

		Calidad servicio				
		Media	Alta	Muy alta		
Operaciones aduaneras	Media	Recuento	3	1	0	4
		%total	15,0%	5,0 %	0 ,0%	20,0%
	Alta	Recuento	3	9	2	14
		%total	15,0%	45,0%	10,0%	70,0%
	MuyAlta	Recuento	0	0	2	2
		%total	0,0%	0,0%	10,0%	10,0%
		Recuento	6	10	4	20
		%total	30,0 %	50,0%	20,0%	100,0%

Figura10: Gráficos cruzado de la dimensión operaciones aduaneras y Calidad de servicio.

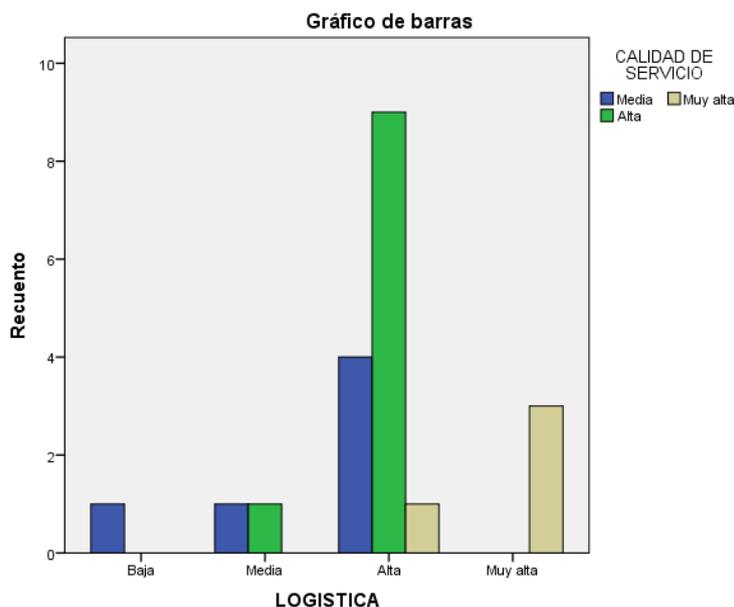


Se mostró en la tabla10 y figura10: Existió un conjunto del 10% (2) de los trabajadores señalaron que las operaciones aduaneras y la calidad de servicio tiene un nivel muy alto; el 70% (14) tienen un nivel alto; un 20% (4) señalo que se encuentra un nivel medio. Infiriéndose, que la relación es positiva y significativa, o sea a mejores operaciones aduaneras, mejor calidad.

Tabla11: Resultados tablas cruzadas de la dimensión Logística y Calidad de servicio.

		Calidad servicio					
		Media	Alta	Muy alta			
Logística	Baja	Recuento	1	0	0	1	
		%total	5,0 %	0,0 %	0,0 %	5,0 %	
	Media	Recuento	1	1	0	2	
		%total	5,0 %	5,0 %	0,0 %	10,0 %	
	Alta	Recuento	4	9	1	14	
		%total	20,0 %	45,0 %	5,0 %	70,0 %	
	Muy alta	Recuento	0	0	3	3	
		%total	0,0 %	0,0 %	15,0 %	15,0 %	
			Recuento	6	10	4	20
			%total	30,0%	50,0 %	20,0 %	100,0 %

Figura 11: Gráficos cruzado de la dimensión Logística y Calidad de servicio.



Se mostró en la tabla 11, figura 11: Existió un conjunto del 15% (3) de los trabajadores señalaron que la logística y la calidad de servicio presenta un nivel muy alto; 70% (14) tienen un nivel alto; un 10% (4) señalaron que se encuentra un nivel medio; el 5% (1) tiene un nivel bajo. Infiriéndose, que la relación es afirmativa y significativa, o sea a mejores operaciones aduaneras, mejor es la calidad de servicio.

Tabla 12: Resultados tablas cruzadas de la dimensión Despacho aduanero y Calidad de servicio.

		Calidad servicio				
		Media	Alta	Muy alta		
Despacho aduanero	Baja	Recuento	1	0	0	1
		%total	5,0 %	0,0 %	0,0%	5,0%
	Media	Recuento	2	1	0	3
		%total	10,0 %	5,0 %	0,0%	15,0%
	Alta	Recuento	3	9	1	13
		%total	15,0 %	45,0 %	5,0%	65,0%
	Muy alta	Recuento	0	0	3	3
		%total	0,0 %	0,0 %	15,0%	15,0%
	Total	Recuento	6	10	4	20
		% del total	30,0%	50,0%	20,0%	100,0%

Figura 12: Gráficos cruzado de la dimensión Despacho aduanero y Calidad de servicio.

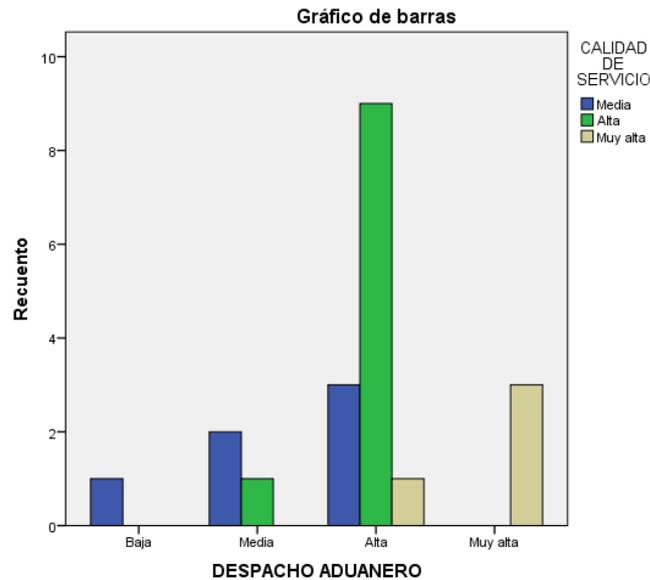


Tabla12 y figura12: El 15% ( 3 ) de los encuestados señalaron que el despacho aduanero y la calidad de servicio tiene nivel muy alto; el 65% (13) tienen nivel alto; un 15% (3) señalo que se encuentra un nivel medio; el 5% (1) tiene nivel bajo. Infiriéndose, un nexo positivo y significativo, o sea un buen despacho aduanero.

#### 4.3. Análisis Inferencial

Hipótesis General:

Ha: El proceso operativo tiene relación con la calidad de servicio a los importadores y exportadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020.

Ho: El proceso operativo no tiene relación con la calidad de servicio a los importadores y exportadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020.

Tabla 13: Resultado de la correlación entre las variables Proceso Operativo y Calidad de servicio.

		Proceso operativo	Calidad servicio
Rho Spearman	Proceso operativo		
	Coeficiente de correlación	1,000	,632**
	Sig(bilateral)	.	,003
	N	20	20
	Calidad servicio		
	Coeficiente de correlación	,632**	1,000
	Sig(bilateral)	,003	.
	N	20	20

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

El coeficiente Rho Spearman es 0,632 y conforme a la estimación ( $p = 0,003$ ) existió una correlación moderada, siendo inferior al valor crítico 0,05, rechazando la hipótesis nula, aprobación hipótesis alterna, indicando la existencia de una relación.

Hipótesis Específica 1:

Ha: Las operaciones aduaneras tienen relación con la calidad de servicio de los importadores y exportadores en la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020.

Ho: Las operaciones aduaneras no tienen relación con la calidad de servicio de los importadores y exportadores en la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020.

Tabla14: Resultado de la correlación entre la dimensión Operaciones aduaneras y la variable Calidad de servicio.

		Operaciones aduaneras	Calidad de servicio
Rho Spearman	Operaciones aduaneras	CoeficienteCorrelación	1, 000
		Sig.(bilateral)	,626**
		N	20
	Calidad de servicio	CoeficienteCorrelación	,626**
		Sig.(bilateral)	1,000
		N	20

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

El coeficiente Rho de Spearman es 0, 626 y conforme al baremo de estimación de Spearman ( $p = 0, 003$ ) existió una correlación alta, siendo inferior al 0, 05, por ello se rechaza la hipótesis nula, se aprueba hipótesis alterna, indicando una relación entre las variables, concluyendo tiene nexos con la calidad de servicio en E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C.

Hipótesis Específica 2:

Ha: La logística tiene relación con la calidad de servicio de los importadores y exportadores en la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020.

Ho: La logística no tiene relación con la calidad de servicio de los importadores y exportadores en la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020.

Tabla 15: Resultado de la correlación entre la dimensión Logística y la variable Calidad de servicio.

		Logística	CalidadServicio
Rho Spearman	Logística	CoeficienteCorrelación	1,000
		Sig.(bilateral)	,638**
		N	20
	Calidad de servicio	CoeficienteCorrelación	,638**
		Sig.(bilateral)	1, 000
		N	20

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

El coeficiente Rho Spearman es 0 ,638 y significancia ( $p = 0, 002$ ) existió una correlación alta, siendo inferior a 0, 05, en donde se rechaza la hipótesis nula y aprobar la hipótesis alterna, indicando la existencia de una relación entre las variables, concluyendo que el proceso operativo tiene nexo con la calidad de servicio E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C.

Hipótesis Especifica 3:

Ha: El despacho aduanero tiene relación con la calidad de servicio de los importadores y exportadores en la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020.

Ho: El despacho aduanero no tiene relación con la calidad de servicio de los importadores y exportadores en la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020

Tabla 16: Resultado de la correlación entre la dimensión del despacho aduanero y la variable Calidad de servicio.

		Despacho aduanero	Calidad de servicio
Rho Spearman	CoeficienteCorrelación	1, 000	,707**
	Sig. (bilateral)	.	, 000
	N	20	20
	CoeficienteCorrelación	,707**	1, 000
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	, 000	.
	N	20	20

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

El coeficiente Rho Spearman es 0, 707, conforme al baremo de estimación de Spearman ( $p = 0, 000$ ) correlación alta, siendo inferior al 0, 05, por ello se niega hipótesis nula y afirmación de la hipótesis alterna, indicando la existencia de una relación entre las variables, concluyendo que existe relación del proceso operativo tiene nexo con la calidad de servicio en E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C.

## V. DISCUSIÓN

Conforme al objetivo general e hipótesis general se pudo evidenciar una relación afirmativa y significativamente del proceso operativo y la calidad de servicio en la empresa E.F.V. Agentes de aduana S.A.C. Obteniendo datos; del 100 % de los encuestados, tanto del proceso operativo y la calidad de servicio, el 10% ( 2 ) afirma que existe un nivel muy alto; el 70 % ( 14 ) afirma que existe un nivel alto; un 15 % ( 3 ) afirma que existe un nivel medio; un 5 % ( 1 ) afirma que es bajo. Correlación tiene un valor de 0,632 y una probabilidad  $p = 0,003$  siendo inferior al valor crítico 0,05, se decidió negar hipótesis nula y aprobar la hipótesis alterna, en síntesis hay una relación entre las variables. Los resultados se corroboraron con los de Peebe (2019) en su investigación titulada: "Cómo influye la calidad de servicio en el proceso operativo en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019", en esta investigación se determinó influencia en la calidad de servicio en el proceso operativo en la agencia de aduana Tecnosur S.A. 2019. Correlación de Spearman presentó un índice de 0,868 y un nivel de significancia de 0,000 es inferior al 0,05. Se determinó la decisión de rechazar hipótesis nula y aceptar la alterna. Se concluyó que la calidad de servicio influye con el proceso operativo, ya que este cumple con un rol importante dentro del proceso aduanero que se le ofrece al cliente final.

En cuanto el objetivo específico 1 e hipótesis específica 1, podemos afirmar existe un nexo entre las operaciones aduaneras de manera significativa con la calidad de servicio de los importadores y exportadores en la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020; el 100% de encuestados, tanto el nivel de proceso operativo y calidad de servicio, el 10% (2) afirman que es muy alta; el 70% (14) afirma que es alto; el 20% (4) afirma que es medio. Infiriendo relación positiva y significativa, o sea mejores operaciones aduaneras, mejor calidad de servicio. El coeficiente de correlación obtenido tiene un valor de 0,626, nivel de significancia ( $p = 0,003$ ) la cual se encuentra dentro del rango al valor crítico 0,05, se rechaza hipótesis nula, se acepta hipótesis alterna, por ende, hay nexo entre la dimensión y la variable de estudio. Los resultados lo podemos corroborar con la investigación Alvarez y Valladares (2020). "Estandarización de procesos operativos en la calidad de servicio de una empresa distribuidora de lubricantes,

Trujillo 2019". Concluyó que la estandarización de procesos operativos impacta significativamente en la calidad de servicio.

En cuanto el objetivo específico<sup>2</sup> e hipótesis específica<sup>2</sup>, podemos afirmar que existe una relación entre la logística de manera relevante con calidad de servicio importadores y exportadores en la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020; ya que el 100% de los encuestados, tanto el despacho aduanero y la calidad de servicio, el 15% (3) afirma que es muy alto; el 70% (14) afirma que es alto; un 10% (4) afirma que es medio; el 5% (1) afirma que es bajo. Infiriéndose, que tiene nexos positivos, significativos, o sea una mejora en logística, mejor es la calidad de servicio. El coeficiente de correlación es de 0,638 y un nivel de significancia ( $p=0,002$ ) menor al valor 0,05, se decide en rechazar la hipótesis nula para aceptar la hipótesis alterna, por ende, hay relación entre las dimensiones y la variable. Esto lo podemos corroborar con el artículo Fonseca y Estela (2017) "Calidad del Servicio Personalizado en la Gestión Hotelera". Concluyó que la presentación del servicio se diferencia en la personalización la cual se encontró basada en el servicio individualizado, la renta y la competencia.

En cuanto el objetivo específico<sup>3</sup> e hipótesis específica<sup>3</sup>, podemos afirmar una relación entre el despacho aduanero de manera significativa con la calidad de servicio de los importadores y exportadores en la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020; la correlación lograda tiene un valor de 0,707 significancia ( $p=0,000$ ) inferior al 0,05 se decide en declinar la hipótesis nula y aprobar la hipótesis alterna, por ende, existe una relación. Los resultados lo podemos corroborar con Cantos (2001) en su artículo nominado Calidad de Servicio y proceso operativo. Quien señala mediante sus resultados que el nivel de satisfacción que se obtenga de los usuarios fidelizados conlleva a que estos realicen comentarios positivos con clientes potenciales, es decir son fundamentales para comprender la prosperidad de la empresa

## VI.CONCLUSIONES

Primera: En esta tesis se concluyó y determinó que el Proceso guarda relación positiva con la calidad de servicio en E.F.V. A gentes de Aduana 2020. Como se señala en la tabla 13, en donde el valor del Rho de Spearman de 0,632; lo cual indica una correlación positiva alta, con una significatividad  $p = 0,003$ , resultó ser menor a 0,05 esto generó la aceptación de la hipótesis alterna , negación de la hipótesis nula.

Segundo: se concluyó y demostró que las operaciones aduaneras guardan relación positiva con calidad de servicio en E.F.V. A gentes de Aduana 2020. Como se señala en la tabla 14 en donde el valor del Rho de Spearman de 0,626; correlación positiva alta, con una significatividad de  $p= 0,003$ , resultó ser menor a 0,05 esto generó la aprobación de la hipótesis alterna , se declinó hipótesis nula.

Tercero: Finalmente, la logística guarda relación positiva con calidad de servicio en E.F.V. Agentes de Aduana 2020. Como se señala en la tabla 15 en donde el valor del Rho de Spearman de 0,638; lo cual indica correlación positiva alta, con una significatividad  $p = 0,002$ , resultó ser menor a 0,05 se aprueba hipótesis alterna, se declinó de la hipótesis nula.

Cuarto: Conclusión, el despacho aduanero es positivo con la calidad de servicio en E.F.V. A gentes de Aduana 2020. Como se señala en la tabla 16 en donde el valor de Rho Spearman de 0,707; lo cual muestra correlación positiva alta, con una significatividad de  $p=0,000$ , resultó ser inferior de 0,05 esto generó aceptación de la hipótesis alterna, se negó hipótesis nula.

## **VII.RECOMENDACIONES**

Primera: Se sugiere que la empresa evalúe un mejor análisis sobre la necesidad que requiera la demanda sobre la cualidad y las prestaciones que se brinda, porque una mejora de esto proyectaría una influencia en el proceso operativo y así aumentar ventas, cartera de clientes y obtener una ventaja.

Segunda: Se aconseja que los trabajadores deben asistir a conferencias y capacitaciones sobre comercio exterior para poder mejorar la atención, absolver dudas y exigencias de los consumidores de la compañía y así sea más competitiva en el mercado y generar mayor rentabilidad en la empresa.

Tercera: se sugiere que la empresa E.F.V. agentes de aduana realice reuniones periódicas con sus clientes para la coordinación sobre la agilización de los tramites de procesos aduaneros. Cuarta: Los tramites brindados a los clientes se realiza de manera personalizada, también varía de acuerdo al tipo de mercadería que traigan. Entre lo brindado se encuentra el seguimiento al status de su mercancía, facilitación en la facturación de los despachos, pagos de los derechos y pagos de almacenaje.

## REFERENCIAS

- Alvarez Salvador, E. S., y Valladares Rugel, J. E. (2020). Estandarización de procesos operativos en la calidad de servicio de una empresa distribuidora de lubricantes, Trujillo 2019.
- Berry, L., Bennett, R., & Brown, W. (1989). *Calidad de servicio*. Ediciones Díaz de Santos. [http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal\\_pdf/cal11.pdf](http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal_pdf/cal11.pdf)
- Berry, L. L., Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (1990). *Cinco imperativos para mejorar la calidad del servicio*. *MIT Sloan Management Review*, 31(4), 29. <https://search.proquest.com/openview/8b3a8e9fbf82128a35d092cf3a81003f/1?pq-origsite=gscholar&cbl=26142>
- Burgos, A., y Quinapallo, C.(2016). Importancia de los manuales de procedimientos para la mejora de los procesos operativos en las agencias de aduanas. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*,10.
- Cantos, C. (2001). *Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 17(2), 233-235. Redalyc.<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231324550006.pdf>
- Carrasco, S. (2008). *Metodología De La Investigación Científica. Pautas Metodológicas Para Diseñar Y Elaborar El Proyecto De Investigación*. (2ª Ed.). Lima, Perú: San Marcos. Recuperado de: [https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1\\_](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_)
- Carrasco, S. (2013). *Metodología De La Investigación Científica. Pautas Metodológicas Para Diseñar Y Elaborar El Proyecto De Investigación*. (3ª Ed.). Lima, Perú: San Marcos. [https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1\\_](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_)
- Castellanos, A. (2017). *Logística Comercial Internacional*. (7ma ed.) Editorial Universidad del Norte. Barranquilla: Colombia. <https://bit.ly/2JI025U>
- Coll, P. (2015). *Manual de Gestión Aduanera*. Barcelona: Marge Books
- Cordova, Reyes, R.(2014). *Problemática en los procesos operativos de importación de la Agencia de Aduana Alisped, en el 2013*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/2199>

- De Ruyter, K., Wetzels, M., & Bloemer, J. (1998). On the relationship between perceived service quality, service loyalty and switching costs. *International journal of service industry management*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09564239810238848/full/html>
- Duque , E. (2005). Revisión del concepto de calidad de servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80.<http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/319>
- Fonseca Saldaña, R. R., & Estela Estela, A. H. (2017). *La Calidad del Servicio Personalizado en la Gestión Hotelera*.
- Ganoza, C. (2014, 26 de Marzo). *Proceso operativo de exportación simplificada* [presentación de diapositivas]. Promperu. <http://repositorio.promperu.gob.pe/handle/123456789/654>
- Gomez, B. (2012) *Metodología de la investigación*. Editorial Red tercer Milenio. [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Gronroos, C. (1988). Service quality: The six criteria of good perceived service. *Review of business*, 9(3), 10. <http://search.proquest.com/openview/a4947917a28900d240398317bd492ac9/1?pq-origsite=gscholar&cbl=36534>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta.ed). México D.F: McGraw-Hill.
- Huertas, R., y Domínguez, R. (2015). *Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turísticas*. Barcelona: Edición de la Universidad de Barcelona
- Loo D., & Mariátegui, R. (2020). *Digitalización del proceso aduanero y su relación con la operatividad aduanera del puerto del Callao durante el periodo 2016-2020*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC. <http://hdl.handle.net/10757/653491>
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica Visión de Futuro*, 13 (1). <http://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

- Marro Tovar, D.(2019) *Estrategias competitivas y calidad de servicio del área logística de la agencia de carga JS Perú Cargo S.A.C. Magdalena, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40603/Marro\\_TDH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40603/Marro_TDH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Matsumoto , R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto.<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4259/425941264005>
- Ochoa, B (2018, Diciembre 20). *Percepción del servicio*. Gestión. <https://www.ptp.pe/wp-content/uploads/2018/12/Consumo.pdf>
- Peebe Fonseca, C. (2019). *Cómo influye la calidad de servicio en el proceso operativo en la Agencia de Aduana Tecnosur S.A. 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43252/Peebe\\_FCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43252/Peebe_FCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pena, M., Silva, E., Tronchin, D., & Melleiro, M.(2013). The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 47(5), 1227-1232. [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342013000501227&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342013000501227&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Perales Quispe, R. (2019). *Proceso operativo de importación y satisfacción de los clientes de la Agencia de Aduana Monte Sion S.A.C., Callao 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46664/Perales\\_QRN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46664/Perales_QRN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ponce Arevalo, A.(2016). *Optimización del proceso de nacionalización de mercancías Importadas*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas]. Repositorio UG. Recuperado a partir de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42940>
- Psomas, E. L., & Jaca, C. (2016). *The impact of total quality management on service company performance: evidence from Spain*. *International Journal of Quality & Reliability Management*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJQRM-07-2014-0090/full/html>

- Burgos, F. y Quinapallo, C. (2016): "Importancia de los manuales de procedimientos para la mejora de los procesos operativos en las agencias de aduanas", *Revista Caribeña de Ciencias Sociales* (octubre 2016). En línea: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/10/aduanas.html>
- Rodríguez, U. y Buelvas, V. (2017). El manual del tesista: Consejos prácticos para que termines tu tesis en un mes. Recuperado de <https://espejosomos.files.wordpress.com/2014/01/manual-tesista.pdf>
- Schlesinger, L. A., & Heskett, J. L. (1991). *The service-driven service company*. *Harvard business review*, 69(5), 71-81. <https://europepmc.org/article/med/10113913>
- Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica: incluye evaluación y administración. (4ª. ed.) Editorial Limusa
- Teorías y enfoques de desarrollo (noviembre 2008). Bogotá: Escuela Superior de Administración Pública Oscar Arcos Palma. Recuperado de <http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/5-Teorias-y-Enfoques-del-Desarrollo.pdf>
- Torres, M., y Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad de servicio: Caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3191>
- Touzet Caballero, E. (2018). *La relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio al cliente en Konecta BTO, Callao, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
- Vara, A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales?*. (2da ed.). Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Vara, A. (2012). *7 Pasos para una tesis exitosa: Un método efectivo para las ciencias empresariales*. (3ra ed.). Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista educación*, 33(1), 155-165. Recuperado de : <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). Calidad total en la gestión de servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las

expectativas de los consumidores. Editorial Diaz de Santos,S.A.  
[https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD\\_TOTAL\\_EN\\_LA\\_GESTI%  
C3%93N\\_DE\\_SERVICIOS](https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTI%C3%93N_DE_SERVICIOS)

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of marketing*, 60(2), 31-46.  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224299606000203>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización de la variable: Proceso Operativo

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Proceso Operativo	Según Coll (2015) "Coexisten operaciones aduaneras, la logística y el despacho aduanero dentro de la cadena de suministros, para los agentes que participan tienen como propósito la ejecución de reglamentos fiscales, de control y de gobierno del comercio exterior(...)" (p. 9)	La variable "Proceso operativo" se operacionaliza mediante las dimensiones; operaciones aduaneras, logística, despacho aduanero. Mediante estas dimensiones se elaboró el instrumento de recojo de información denominado cuestionario.	Operaciones aduaneras  Logística Despacho  Aduanero	Importación Exportación Otros regímenes aduaneros  Transporte Almacenaje Retiro de mercancía  Despacho anticipado Despacho Diferido Despacho Urgente	Escala de Likert Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5  Ordinal

Operacionalización de la variable: Calidad de Servicio

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio	Hoffman y Bateson (2015):es aquello que está apto para convencer todas las imposiciones, pretensiones circunstancias y de los clientes. Toma en cuenta dimensiones: los elementos tangibles, los cuales asocian y 15 protegen el servicio, la sensibilidad para ofrecer un servicio transparente, la capacidad de respuesta o la confiabilidad proporcionado por los empleados, la destreza para inspirar seguridad y por último la empatía que es la atención personalizada que se ofrece a cada cliente. (p. 193).	La variable “Calidad de servicio” se operacionaliza mediante las dimensiones; sensibilidad, capacidad de respuesta y empatía. Mediante estas dimensiones se elaboró el instrumento de recojo de información denominado cuestionario.	Sensibilidad  Capacidad de respuesta  Empatía	Trato agradable Honestidad de servicio Confiabilidad  Servicio Rápido Seguridad Servicialidad  Atención personalizada Identificación asertiva Seguimiento	Escala de Likert Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5  Ordinal

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### ENCUESTA PARA IMPORTADORES Y EXPORTADORES SOBRE EL PROCESO OPERATIVO

Estimado (a) participante

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca del proceso operativo que Ud. dirige. La presente encuesta es anónima; por favor responde con sinceridad.

#### INSTRUCCIONES:

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de características acerca de la motivación, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde encerrando en un círculo la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

1) NUNCA  
4) CASI SIEMPRE

2) CASI NUNCA  
5) SIEMPRE

3) A VECES

OPERACIONES ADUANERAS						
<b>IMPORTACIÓN</b>						
1	La agencia de aduana tiene acceso a software de numeración de declaración aduanera de mercancías	1	2	3	4	5
2	La agencia de aduana cuenta con portales de tracking tecnológicos de seguimientos de cargas en tiempo real.	1	2	3	4	5
<b>EXPORTACIÓN</b>						
3	La empresa cumple con los plazos pactados para el ingreso de su carga a los almacenes aduaneros	1	2	3	4	5
4	Realiza el seguimiento adecuado a su carga una vez se encuentra embarcada	1	2	3	4	5
<b>OTROS REGÍMENES ADUANEROS</b>						
5	La agencia de aduana absuelve sus dudas con respecto a la nacionalización de su carga	1	2	3	4	5
6	Informa al cliente sobre la documentación requerida para la realización del régimen.	1	2	3	4	5
<b>LOGÍSTICA</b>						
<b>TRANSPORTE</b>						

7	La agencia de aduana al contar con su propia unidad de transporte, logra contribuir el cumplimiento de su servicio	1	2	3	4	5
8	Considera que se otorga una eficiente distribución física nacional de sus mercancías.	1	2	3	4	5
<b>ALMACENAJE</b>						
9	La agencia de aduana gestiona la reducción de costos de almacenaje en los terminales portuarios para sus despachos de comercio exterior	1	2	3	4	5
10	Considera que la agencia de aduana le ha reducido costos de sobrestadía para la devolución de los contenedores.	1	2	3	4	5
<b>RETIRO DE MERCANCÍA</b>						
11	La agencia de aduana cumple con los plazos acordados para el retiro de la mercancía	1	2	3	4	5
12	Comunica sobre el estado en el cual se encuentra su retiro de su carga de los recintos aduaneros	1	2	3	4	5
<b>DESPACHO ADUANERO</b>						
<b>DESPACHO ANTICIPADO</b>						
13	La agencia de aduana cumple con los plazos establecidos para la destinación de su mercancía para el despacho SADA.	1	2	3	4	5
14	Considera que se solicita la documentación requerida e informa sobre los nuevos procedimientos relacionados al despacho anticipado	1	2	3	4	5
<b>DESPACHO DIFERIDO</b>						
15	La agencia de aduana cumple con los plazos para la destinación diferida de su carga.	1	2	3	4	5
16	Se le informa sobre las notificaciones por parte de SUNAT	1	2	3	4	5
<b>DESPACHO URGENTE</b>						
17	Cumple con los plazos establecidos para la realización del despacho urgente de manera anticipada	1	2	3	4	5
18	Cumple con los plazos establecidos para la realización del despacho urgente de manera diferida	1	2	3	4	5

## Instrumento de recolección de datos

### ENCUESTA PARA IMPORTADORES Y EXPORTADORES SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a) participante

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la Calidad de servicio en la compañía que Ud. dirige. La presente encuesta es anónima; Por favor responde con sinceridad.

#### INSTRUCCIONES:

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de características acerca de la motivación, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde encerrando en un círculo la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

1) NUNCA

2) CASI NUNCA

3) A VECES

4) CASI SIEMPRE

5) SIEMPRE

<b>SENSIBILIDAD</b>						
<b>TRATO AGRADABLE</b>						
1	Los trabajadores de la agencia de aduana demuestran una atención cordial.	1	2	3	4	5
2	Percibe un buen nivel de satisfacción respecto al servicio recibido	1	2	3	4	5
<b>HONESTIDAD DE SERVICIO</b>						
3	La agencia de aduana cuando se compromete a realizar una operación en el tiempo acordado, lo cumple.	1	2	3	4	5
4	Cuando se presentan inconvenientes, la agencia de aduanas muestra sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5
<b>CONFIABILIDAD</b>						
5	La agencia de aduana se preocupa por velar por sus intereses.	1	2	3	4	5
6	La agencia de aduana le realizó un óptimo servicio logístico la primera vez que contrató el servicio.	1	2	3	4	5
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
<b>SERVICIO RÁPIDO</b>						
7	La atención brindada por la agencia de aduanas es óptima	1	2	3	4	5

8	Se concluye el servicio logístico en el tiempo pactado.	1	2	3	4	5
<b>SEGURIDAD</b>						
9	La empresa brinda herramientas necesarias para la seguridad de su carga	1	2	3	4	5
10	Los colaboradores poseen los conocimientos necesarios de comercio exterior adecuado para resolver sus operaciones logísticas.	1	2	3	4	5
<b>SERVICIALIZIDAD</b>						
11	El servicio brindado por la Agencia de Aduanas E.F.V. superan tus expectativas	1	2	3	4	5
12	Que tan receptivo han sido los colaboradores a tus preguntas y preocupaciones	1	2	3	4	5
<b>EMPATÍA</b>						
<b>ATENCION PERSONALIZADA</b>						
13	La agencia de aduana a través de sus servicios ha logrado cumplir sus expectativas	1	2	3	4	5
14	La agencia de aduana le asigna un sectorista para brindarle una atención y orientación individualizada.	1	2	3	4	5
<b>IDENTIFICACIÓN ASERTIVA</b>						
15	Los colaboradores de la agencia de aduanas están dispuestos a otorgarle apoyo y/o asesorías en sus despachos de comercio exterior.	1	2	3	4	5
16	Considera que la reducción de tiempo para resolver sus dudas referentes a operatividad y legislación aduanera es una buena táctica de la agencia de aduana	1	2	3	4	5
<b>SEGUIMIENTO</b>						
17	El jefe de operaciones de la empresa posee las directrices necesarias para resolver sus operaciones logísticas.	1	2	3	4	5
18	Brinda una atención y orientación individualizada	1	2	3	4	5

### Anexo 3: Validez de los instrumentos

Tabla 01: Validez de juicio de expertos

*Validez del instrumento por juicio de expertos*

Expertos	Aplicable
Dr. Márquez Caro, Fernando Luis	Aplicable
Dra. Michca Maguiña Mary Hellen Mariela	Aplicable
Mg. Pasache Ramos Máximo Fidel	Aplicable

La validez del instrumento por juicio de expertos indica que es aplicable

### Anexo 4: Confiabilidad

Tabla 02: Fiabilidad de instrumento

Variable	N	Alfa de Cronbach	N de elementos
Proceso Operativo	20	,887	18
Calidad de Servicio	20	,928	18

Tabla 03: Alfa de Cronbach de la variable Proceso Operativo

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido °	0	0
	Total	20	100,0

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

Fuente: Elaboración Propia

Estadísticos de fiabilidad con Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	18

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 04: Alfa de Cronbach de la variable Calidad de Servicio

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido °	0	0
	Total	20	100,0
°La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento			

Fuente: Elaboración Propia

Estadísticos de fiabilidad con Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	18

Fuente: Elaboración Propia

## Anexo 5: Autorización de aplicación de los instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Michca Maguiña Mary Hellen Mariela
- I.2. Especialidad del Validador: Dra. En Administración
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente DTC Universidad Cesar Vallejo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Nicole Cristina Felix Araujo

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					80%	

#### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
.....  
.....

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Los olivos, 28 de noviembre del 2020

Firma de experto informante

DNI: 41478652

Teléfono: 995801023

**V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:**

**Variable 1:**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		

**Variable 2:**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		



Firma de experto informante

DNI: 41478652

Teléfono: 995801023

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Márquez Caro, Fernando Luis  
 I.2. Especialidad del Validador: Dr. En Administración  
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente DTC Universidad Cesar Vallejo  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: Nicole Cristina Felix Araujo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					<b>80%</b>	

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....  
 .....

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Los olivos, 28 de Noviembre del 2020



Firma de experto informante

DNI: 08729589

Teléfono: 964 891 990

## V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

### Variable 1:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		

### Variable 2:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		



Firma de experto informante

DNI: 08729589

Teléfono: 964 891 990

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Máximo Fidel Pasache Ramos
- I.2. Especialidad del Validador: Mg. En Administración
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente DTC Universidad Cesar Vallejo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Nicole Cristina Felix Araujo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					80%	

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%
-----

Los olivos, 28 de Noviembre del 2020



.....

Firma de experto informante

DNI: 07903350

Teléfono: 985997741

## V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

### Variable 1:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		

### Variable 2:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		



Firma de experto informante

DNI: 07903350

Teléfono: 985997741

Anexo 6: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

Título: Proceso operativo y calidad de servicio a los importadores y exportadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020

Autores: Felix Araujo Nicole Cristina

PROBLEMA		OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre el proceso operativo con la calidad de servicio a los importadores y exportadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p><b>Problema específico 1</b> ¿Qué relación existe entre las operaciones aduaneras con la calidad de servicio a los importadores y exportadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿Qué relación existe entre la logística con la calidad de servicio a los importadores y exportadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020?</p> <p><b>Problema específico 3</b> ¿Qué relación existe entre el despacho aduanero y la calidad de servicio a los importadores y exportadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020?</p>		<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre el proceso operativo con la calidad de servicio a los importadores y exportadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020.</p> <p><b>Objetivo específico</b></p> <p><b>Objetivo específico 1</b> Determinar qué relación existe entre las operaciones aduaneras con la calidad de servicio en la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020.</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Determinar qué relación existe entre la logística con la calidad de servicio en la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020.</p> <p><b>Objetivo específico 3</b> Determinar qué relación existe entre el despacho aduanero con la calidad de servicio a los importadores y exportadores en la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> El proceso operativo tiene una relación con la calidad de servicio a los importadores y exportadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020.</p> <p><b>Hipótesis específica</b></p> <p><b>Hipótesis específica 1</b> Las operaciones aduaneras tienen relación con la calidad de servicio de los importadores y exportadores en la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020.</p> <p><b>Hipótesis específica 2</b> La logística tiene relación con la calidad de servicio de los importadores y exportadores en la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020.</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b> El despacho aduanero tiene relación con la calidad de servicio de los importadores y exportadores en la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C., 2020.</p>	<p>Variable 1: Proceso Operativo</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio</p>	<p>Operaciones aduaneras Logística Despacho aduanero</p> <p>Sensibilidad de respuesta Empatía</p>	<p>18 preguntas para variable 1</p> <p>18 preguntas para variable 2</p> <p>Escala de medición: Escala de Likert</p>
TIPO Y DISEÑO DE	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS				
<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Método:</b> Hipotético - Deductivo <b>Diseño:</b> No experimental <b>Tipo de estudio:</b> Aplicada <b>Nivel de estudio:</b> Correlacional</p>	<p><b>Población:</b> La población informante del presente trabajo de investigación y estudio será 20 importadores y exportadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C. <b>Tamaño de muestra:</b> 20 <b>Tipo de muestreo:</b> Censal</p>	<p><b>Variable 1:</b> <b>Proceso Operativo</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario sobre el proceso operativo a los importadores y exportadores de la empresa E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C.</p> <p><b>Año:</b> 2020</p> <p><b>Elaboración:</b> propia</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C.</p> <p><b>Forma de Administración:</b> Individual</p>		<p><b>Variable 2:</b> <b>Calidad de servicio</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario sobre la calidad de servicio a los importadores y exportadores de la empresa E.F.V. S.A.C.</p> <p><b>Año:</b> 2020</p> <p><b>Elaboración:</b> propia</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> E.F.V. Agentes de Aduana S.A.C.</p> <p><b>Forma de Administración:</b> Individual</p>		

