



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión Aduanera y calidad del servicio en la agencia aduanera
Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Sifuentes Valdivia, Christopher Jesús (ORCID: 0000-0001-6835-1657)

ASESOR:

Mg. Mejía Guerrero, Hans (ORCID: 0000-0001-7100-7005)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

CALLAO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres que con su enseñanza y dedicación ha servido en mi desarrollo como profesional. Y a mi hijo por ser mi mayor motivo de superación.

Agradecimiento

A la escuela y a todos los docentes que por sus enseñanzas y por la ayuda constante para nuestro desarrollo académico y profesional, en especial al: Mg. Hans Mejía por ser nuestro guía en la elaboración del presente trabajo.

Índice de contenidos

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Resumen	VIII
Abstract	IX
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. MÉTODO	22
3.1 Tipo y diseño de investigación	22
3.2 Variable y operacionalización	23
3.3 Población, muestra, y muestreo	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5 Validación y confiabilidad del instrumento	27
3.6 Procedimientos	28
3.7 Método de análisis de datos	28
3.8 Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	45

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Percepción en niveles para la Gestión Aduanera	29
<i>Figura 2.</i> Dimensiones de Gestión Aduanera	30
<i>Figura 3.</i> Percepción en niveles para la Calidad de Servicio	31
<i>Figura 4.</i> Calidad de Servicio - dimensiones	32

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de la población	24
Tabla 2: Distribución de la muestra	25
Tabla 3: Ficha técnica: cuestionario de gestión aduanera	25
Tabla 4: Ficha técnica: cuestionario de calidad de servicio	26
Tabla 5: Validación del instrumento: Gestión de procesos y Productividad laboral	27
Tabla 6: Tabla de confiabilidad	28
Tabla 7: Correlación de Spearman entre despacho aduanero y calidad de servicio	32
Tabla 8: Correlación de Spearman establecido de operaciones aduaneras y calidad de servicio	33
Tabla 9: Correlación de Spearman establecido de logística aduanera y calidad de servicio	34
Tabla 10: Correlación de Spearman entre despacho aduanero y calidad de servicio	35

Índice de anexos

Anexo 1: Matriz De Operacionalización De La Gestión Aduanera	45
Matriz De Operacionalización De La Calidad de Servicio	47
Anexo 2: Matriz De Consistencia	52
Anexo 3: Instrumento De Recolección De Datos	57
Anexo 4: Confiabilidad Del Instrumento De Recolección De Datos	58
Anexo 5: Solicitud de la empresa	76
Anexo 6: base de datos	77

Resumen

La presente investigación se realizó en la empresa Scharff logística integrada, Callao, 2021, teniendo como propósito principal determinar la influencia de la gestión aduanera en la calidad de servicio de los colaboradores de la empresa Scharff logística integrada. Callao, 2021.

La investigación corresponde al tipo aplicada con diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. La población del estudio estuvo constituida por 135 colaboradores, la muestra fue censal, es decir, abarcó toda la población. El instrumento de medición empleado fueron dos cuestionarios tipo escala de Likert. Además, se emplearon estadísticos descriptivos y para la prueba de hipótesis correlación de Spearman.

Los resultados arrojan que el 50.5% de los colaboradores del Departamento de aduanas que presenta un nivel bueno, el 29.7 % regular y el 19.8 % excelente. Mientras que, el 61.4% de los colaboradores del Departamento de aduanas perciben que el rendimiento laboral es bueno, el 32.07% consideran que el rendimiento laboral es regular y, por último, el 5.9% es excelente. Así mismo, los resultados demuestran que la variable independiente estudiada fue significativa en la explicación de la variable dependiente, calidad de servicio (p valor = $0.000 < 0.05$); por lo tanto, la gestión aduanera influye significativamente en la calidad de servicio de los colaboradores del Departamento de aduanas de la empresa Scharff logística integrada, Callao, 2021.

Palabras clave: Gestión aduanera, calidad de servicio.

Abstract

This research was carried out at the Scharff integrated logistics company, Callao, 2021, with the main purpose of determining the influence of customs management on the quality of service of the employees of the Scharff integrated logistics company. Callao, 2021

The research corresponds to the applied type with a non-experimental, cross-sectional and correlational design. The study population consisted of 135 collaborators, the sample was census, that is, it covered the entire population. The measurement instrument used was two Likert scale questionnaires. In addition, descriptive statistics and spearman correlation hypothesis testing were used.

The results show that 50.5% of the collaborators of the Customs Department have a good level, 29.7% regular and 19.8% excellent. While, 61.4% of the employees of the Customs Department perceive that the work performance is good, 32.07% consider that the work performance is regular and, finally, 5.9% is excellent. Likewise, the results show that the independent variable studied was significant in explaining the dependent variable, quality of service (p value = 0.000 < 0.05); Therefore, customs management significantly influences the quality of service of the employees of the Customs Department of the Scharff logistics integrated company, Callao, 2021.

Keywords: Customs management, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión aduanera está diseñada en la actualidad para respaldar los procesos de importación y exportación, facilitar las transacciones y reducir los costos asociados con el comercio internacional. La estrecha relación entre las aduanas y el transporte de mercancías permite que los agentes de aduanas actúen como puente entre las partes, facilitando la culminación exitosa de las tareas y procesos de gestión aduanera, y la logística de empresas y particulares que se dedican al comercio internacional de mercancías.

A nivel internacional, las empresas dedicadas al servicio aduanero de países de todo el mundo supervisan la importación y exportación de mercancías en sus territorios, donde los servicios aduaneros realizan una variedad de tareas, lo que refleja en las relaciones aduaneras y los comercios internacionales. Teniendo como misión fiscal recaudar impuestos, como misión económica donde los gobiernos ejercen la política económica aplicada a su comercio internacional, misión de vigilancia evitando el ingreso y salida de mercancías prohibidas o peligrosas dentro de su territorio, facilitando el comercio internacional aplicando políticas y procedimientos para agilizar el cruce de mercancías entre fronteras (Ana, 2021).

A nivel nacional, una mayor competitividad empresarial es fundamental para una economía pequeña pero abierta como la del Perú, que prospera con el aumento del comercio exterior y la atracción de inversión directa extranjera. Por eso la gestión de aduanas en el país tiene la característica de reducir costes y ahorra tiempo en puertos, aeropuertos y fronteras con una Importación y tarifa medida progresivamente básica y rápida. Por lo tanto, la población en general y las áreas privadas pueden fomentar nuevos tipos de correspondencia y nuevos sistemas comerciales que incorporen los componentes críticos para la asistencia en el intercambio. En esta situación específica, a inicios de pandemia ofreció reducción de tasas arancelarias para determinado tipo de bienes (Gestión, 2020).

A nivel local, específicamente en el Callao, las agencias aduaneras presentan inconvenientes en diversas áreas administrativas. Algunas de ellas

relacionadas a la validez de promulgación o arreglos anticuados y contradictorios, variedad monótona de prerequisites administrativos o aquellos identificados con documentación verdadera, uso auto asertivo de reglas y metodología, problemas para hacer cuotas o mudanzas, la presencia de verdaderos elementos disuasorios en puertos o terminales aéreas o la ausencia de manantiales de datos sobre sectores empresariales y ensayos de exhibición. Estos componentes pueden posponer el desarrollo de las mercancías y su administración, ampliando los costos de cambio (Gestión, 2018).

En cuanto a los estudios de la gestión de aduanas se identifica a Asuaje (2002), Pilco (2008) y Vilches (2014) y Coll (2015). Estos autores coinciden que la gestión aduanera consta de diversas actividades que la vuelven muy compleja. Las actividades comerciales de importación y exportación, los sistemas especiales, el transporte de mercancías, el almacenamiento, la distribución y la logística coexisten y operan de conformidad con las políticas fiscales, de gestión, seguridad y normativa de comercio exterior. Asimismo, discrepan que la verificación física de las mercancías se realiza en un número limitado de operaciones aduaneras, dependiendo del resultado del sistema de riesgos, y es el mayor síntoma negativo de las autoridades aduaneras del mundo.

Asimismo, la calidad de servicio es la satisfacción de los requerimientos y necesidades del cliente en un plazo de tiempo determinado. Ha sido el foco de investigación de las organizaciones durante décadas, de esta forma, la mejora en la calidad de servicio es una de las fortalezas de la gestión empresarial. Es importante ofrecer un servicio o producto de calidad para fidelizar un cliente puesto que si no se cumple con las expectativas de éste, no va generar un consumo constante de la marca o producto.

Al considerar la calidad de servicio a nivel internacional, es evidente que las empresas tiendan a obtener la certificación de calidad como diferenciador en el mercado global, mostrando así que existe un esfuerzo notable para llegar a más tipos de negocios con altos niveles de eficiencia y potencial para abordar los problemas del cliente. El caso multinacional GEA Argentina quien a partir del 2016 adquirió la certificación ISO 9001:2008 centrado en todos los elementos de certificación de administración de la calidad (Hosteltur, 2016).

En el contexto nacional, la suscripción de los Tratados de Libre Comercio (TLC), trajo como repercusión la inversión de las agencias aduaneras en sistemas de gestión de calidad. Siendo la inclusión de las normas ISO la más frecuente, sobre todo en aquellas provincias que cuentan con aeropuertos y puertos para el traslado de las mercancías (El Comercio, 2021).

A nivel local, la calidad de servicio en las agencias aduaneras del Callao tiende a tener serias dificultades en la logística aduanera puesto que los tramites digitales se utilizan periódicamente y algunas agencias no están capacitados para realizar este tipo de trámite, generando demoras de embarque y desembarque de las mercancías, creando incomodidad en sus clientes. Así mismo, el almacenamiento de las mercancías es otro punto débil en la calidad de sus servicios puesto que se ejecutan en forma desorganizada donde los clientes demoran en la revisión y control de éstas (Gestión, 2019).

En cuanto a los estudios de la calidad de servicio se identifica a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991), Steenkamp (2001), Lovelock (2010), Lascurain (2012) y Gallardo y Mori (2016). Estos autores coinciden que La calidad de la administración es uno de los planes privados, públicos y sociales que se aplican para asegurar la total fidelización del consumidor, tanto de fuera como dentro. Esto trae como consecuencia el continuo consumo del servicio ofrecido por la agencia aduanera. No obstante, los mismos discrepan que la calidad de servicio está asociada a la percepción positiva que tenga el cliente.

Con respecto al presente estudio, este se desarrolla en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA que fue creada en el año 2000. Su sede principal está ubicada en el Callao, la compañía se dedica a la gestión de aduanas, almacenamiento y depósito de mercancías, en la actualidad cuenta con más de 150 clientes en todo el territorio nacional. Asimismo, la empresa está constituida por cuatro áreas: La gerencia general encargada de: Manejo del dinero de contrataciones de servicios y contacto directo con las empresas que requieren de servicios aduaneros, gerencia de operaciones encargada de: Trámites de despacho aduanero de importación y exportación, gerencia administrativa encargada de: La contabilidad financiera (pagos al personal y pagos de tasas arancelarias aduaneras) y recursos humanos de la empresa

(captación del personal de trabajo) y la gerencia de tráfico encargada de: Las documentaciones aduaneras, coordinaciones y reconocimiento aduanero.

La presente investigación se desarrolló en la gerencia de operaciones, en la cual se evidencia que las operaciones aduaneras presentan inconvenientes y errores en la presentación de la documentación original con respecto a sus certificaciones. Para la logística aduanera presenta inconvenientes en la información a tiempo de la llegada de las mercancías a tiempo y error en la revisión previa de los documentos de rigor, por último, el despacho aduanero presenta inconvenientes en la tramitación de los despachos anticipados, diferidos y urgentes con respecto a las entregas de las mercancías. Por ello, con el tema de los tiempos se puede generar una demora a la hora de realizar los trámites aduaneros pudiendo generar retrasos en el servicio. Asimismo, para los elementos tangibles presenta inconvenientes con el personal ya que no está capacitado para realizar las gestiones de tramitación y su desempeño es deficiente; en cuanto a la sensibilidad, presenta inconvenientes en el trato amable con los clientes, para la capacidad de respuesta presenta serios problemas de resolución en los trámites de importación y exportación,

En ese sentido, la presente investigación se plantea los siguientes problemas. El problema general, que fue formulado: ¿En qué medida la gestión aduanera se relaciona con la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021? En razón de lo anterior, se plantean los siguientes problemas específicos que se derivan de la realidad problemática: a) ¿En qué medida las operaciones aduaneras se relacionan con la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021?, b) ¿En qué medida la logística aduanera se relaciona con la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021? c) ¿En qué medida el despacho aduanero se relaciona con la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021?

En relación a las justificaciones, la presente investigación tiene como justificación teórica que se sustenta en los modelos teóricos de la gestión aduanera (particularmente, el modelo de clasificación de procesos aduaneros de P. Coll) y de calidad de servicio (específicamente Fundamentos de atención al

cliente de J.V. Gil). Estas teorías proporcionan una mayor definición conceptual de las variables de estudios. En relación a la justificación metodológico, el presente estudio propone dos instrumentos (cuestionarios tipo escala de Likert) válidos y confiables para el diagnosticar las variables de estudios, los cuales podrán ser utilizado en futuras investigaciones. En relación a la justificación práctica se busca contribuir en la resolución de los problemas relacionados a la gestión aduanera y la calidad de servicio que conlleva a la insatisfacción de sus clientes.

Por esta razón, la presente investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión Aduanera y la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021. Para el logro de este propósito se plantean los siguientes objetivos específicos: a) Establecer la relación entre las operaciones aduaneras y la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021. b) Establecer la relación entre la logística aduanera y la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021. c) Establecer la relación entre el despacho aduanero y la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021.

Basados en las interrogantes anteriores, también se formula la siguiente hipótesis general: Existe una relación significativa entre la Gestión Aduanera con la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021. Asimismo, las hipótesis específicas: a) Existe relación significativa entre las operaciones aduaneras con la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021. b) Existe relación significativa entre la logística aduanera con la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021. c) Existe relación significativa entre el despacho aduanero con la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se detallan los antecedentes internacionales utilizados para esta investigación, esto es, las tesis internacionales que han proporcionado conocimiento para la realización del presente proyecto de investigación, siendo las siguientes:

Solís y Zambrano (2018) quienes realizaron un estudio con el propósito de analizar la cultura aduanera y su relación con la calidad de servicio en las infracciones aduaneras del comercio exterior del Ecuador. Asimismo establecieron un diseño correlacional no experimental para una muestra conformada por 6 empresas exportadoras a los que se les aplicó dos cuestionarios. Los autores concluyen que la cultura aduanera en el Ecuador no se relaciona con la calidad de servicio, por ende las infracciones aduaneras continuarán hasta que no se eduque de las faltas y coimas en el despacho aduanero.

Ponce (2016) que realizó un estudio con el propósito de desarrollar un sistema de gestión y control aduanero utilizando técnicas aduaneras que permitan la calidad de servicio en el puerto marítimo de Guayaquil. Asimismo estableció un diseño correlacional no experimental – descriptivo para una muestra de 289 agentes de aduanas utilizando la técnica de la encuesta a quienes se les aplicó dos cuestionarios. El autor concluye que las herramientas tecnológicas y técnicas que se han implementado en el sistema de gestión y control aduanero tienen relación con la calidad de servicio en el puerto marítimo de Guayaquil.

González (2016) que realizó un estudio con el propósito de analizar la gestión aduanera y sus procesos eficientes en la calidad de servicio de las agencias aduaneras en la ciudad de Manta. Asimismo estableció un diseño correlacional y descriptivo, no experimental – transversal para una muestra de 226 comerciantes aduaneros a quienes se les aplicó dos cuestionarios. El investigador concluye que los ciudadanos se encuentran desinformados de los procesos aduaneros que brinda la Dirección Nacional Distrital de la ciudad de Manta por lo tanto no lo relacionan con una óptima calidad de servicio.

Por otra parte, se detallan los antecedentes nacionales utilizados para esta investigación, esto es, las tesis nacionales que han proporcionado conocimiento para la realización del presente proyecto de investigación, siendo las siguientes:

Araujo (2019) que realizó un estudio con el propósito de detallar la relación entre la gestión aduanera y calidad de servicio en la Gestión Aduanera y la Calidad de servicio al cliente en la Agencia Casor Aduaneros S.A.C., Callao, 2019. Asimismo, estableció un diseño correlacional, no experimental – transversal para una muestra de 38 colaboradores de la agencia aduanera a quienes se les aplicó dos cuestionarios. El autor concluyó que la gestión aduanera como herramienta para el aumento de procesos logísticos en envío óptimo de mercancía se relaciona con la calidad de servicio en la agencia Casor Aduaneros.

Villanueva (2019) que realizó un estudio con el propósito de determinar la relación entre las operaciones aduaneras con la calidad de servicio en la empresa TLI aduanas SAC. Asimismo, estableció un diseño correlacional no experimental con nivel descriptivo para una muestra de 30 colaboradores de la agencia aduanera a quienes se les aplicó dos cuestionarios. El autor concluyó que al realizar correctamente las operaciones aduaneras se relacionan con la calidad del servicio en la agencia y se logrará satisfacer a sus clientes en este proceso.

Córdova (2017) que realizó un estudio con el propósito de determinación de relación entre los procesos de las operaciones aduaneras y la satisfacción del cliente en la agencia de aduanas Asiaduanas SA. Asimismo, estableció un diseño correlacional–no experimental de tipo aplicado para una muestra de 32 usuarios de la empresa a quienes se les aplicó dos cuestionarios. El autor concluyó que una óptima gestión en las operaciones aduaneras se relaciona con la calidad de servicio para los clientes de la agencia Asiaduanas SA.

En cuanto a la etimología y origen de la gestión aduanera, a nivel mundial se remonta al siglo XIX, teniendo como principal función la recaudación de impuestos aduaneros que eran la fuente principal de ingresos fiscales, reducir el contrabando de mercancías y resguardar la producción nacional. Para la

recaudación del fisco, el sistema aduanero servía únicamente para los cobros de tributos percibidos en cada operación. En cuanto a la circulación del comercio, el régimen aduanero se caracterizó por asumir una situación competitiva controlada. Que trató simplemente la aplicación de las normas que rigen la actividad de las empresas. Como órgano rector del comercio internacional de mercancías, la Aduana ha sido tradicionalmente responsable del comercio de mercancías de todo el mundo.

El sistema aduanero opera en un marco que es totalmente competitivo con empresas e industrias multinacionales en el mercado global, donde la velocidad del producto, la seguridad y los costos arancelarios son cada vez más importantes y el proceso de adquisición de estas capacidades se realiza con fines de desarrollo. Por ello, los nuevos cambios en el entorno internacional han establecido nuevos objetivos para las aduanas en el siglo XXI. Por ejemplo, una gestión más eficaz, procedimientos más eficientes, mayor transparencia, inversión aduanera internacional, comercio y una clara conciencia del impacto en la tesorería nacional. Esté más abierto a las discusiones con los emprendedores. En este sentido, las aduanas del mundo globalizado realizan nacionalizaciones electrónicas, trámites diferenciados en base a la experiencia del usuario y volumen de importación, capacitación y cooperación con aduanas hemisféricas, y trámites en minutos en lugar de horas.

Según la Organización Mundial de Aduanas (OMA) fundada en Bruselas en 1952 con la misión de mejorar la eficiencia y eficacia de la Organización Mundial de Aduanas, la organización señaló que la Organización Mundial de Aduanas debe basarse en tres puntos: La cadena logística comercial (Movimiento físico de mercancías y traducción de datos electrónicos comerciales); recepción de información rápida para evaluar los riesgos de la cadena logística. Selección de mercancías de alto riesgo para inspección (libre flujo de comercio legal e integridad física del envío). (Juárez, 2020)

En el Perú, en 1833 se estableció la Administración General de Aduanas para centralizar y consolidar todas las oficinas existentes en el territorio del país y transformarlas a principios del siglo XX. En 1969, regresó a la Administración General de Aduanas, que estaba subordinada al Ministerio de Hacienda, y en

1973, luego de una breve transformación como institución técnica del Departamento de Comercio, regresó al Ministerio de Economía y Comercio. Proporcionando entonces la Ley 24829. Finalmente, en virtud del Decreto Supremo n. 0612002PCM, la Dirección Nacional de Aduanas se fusionó con la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.

A mediados de 1991, se implementó reformas aduaneras porque había algunas lagunas que debían solucionarse. Debilidades institucionales; mala gestión, falta de disciplina, falta de control; supuestos de regulación escasos, inexactos y maliciosos, procedimiento engorroso y arbitrario. El entorno era desfavorable con usuarios confundidos; alta exposición al fraude; mal presupuesto; mala infraestructura y equipo; aplicaciones limitadas, pocas estadísticas, el Perú tenía 10 años de retraso en comparación con los países de libre comercio. Por tanto, con el Decreto Supremo N° 043-91-EF del 14 de marzo de 1991 se declaró la Aduana en fase de reorganización y se inició el proceso de modificación aduanera. Uno de los pilares del proceso de reforma es la modernización. Esto ha resultado en una serie de cambios importantes en todos los estándares, procedimientos, sistemas, procesos, relaciones de moderadores, áreas organizadas, productos y servicios.

A inicios del año 2000, El Ministerio de Economía y Finanzas es el órgano encargado de planificar, orientar y gestionar las políticas aduaneras. El Departamento de Impuestos (SUNAT) es responsable de hacer cumplir esta política. Hasta 2002, el organismo que realizaba esta función era la Oficina Nacional de Aduanas. Para mejorar la administración aduanera y tributaria, el gobierno ordenó la fusión de las aduanas nacionales y la SUNAT en julio de 2002. El Perú es miembro de la Organización Mundial de Aduanas.

En relación a las definiciones de la gestión aduanera, tenemos a Asuaje (2002) que define a la gestión aduanera como actos jurídicos destinados a superar las restricciones al libre comercio internacional de mercancías designadas por un país de mando. Según esta definición, la gestión de aduana se estructura como un acto jurídico voluntario, y siguiendo las reglas establecidas para el cumplimiento de los trámites aduaneros de cada país.

De la misma manera, Pilco (2008) quien destaca que la importación y exportación son actividades que se realizan a través de una serie de procesos en los que exportadores, importadores, agentes de aduanas y destinatarios interactúan entre sí. Siendo capaces de enviar rápida y puntualmente todas las mercancías que ingresan y salen de la aduana, y se realiza en un tiempo eficiente entre los trámites de documentación e información para una mejor gestión de la carga. De esta definición podemos afirmar que los sistemas de gestión aduanera integrada están diseñados para respaldar los procesos de importación y exportación que permiten el crecimiento económico de cada país a través del intercambio de mercancías.

Según el autor Vilches (2014) afirma que la aduana es una dependencia del Estado que monitorea y recauda impuestos de acuerdo a las operaciones que se realizan y los inserta en las estrategias de importación y exportación de bienes. En vista de esta definición, las mercancías pueden estar sujetas a diferentes regímenes aduaneros cuando se presentan a las autoridades aduaneras de cada país, siendo las tasas y tributos de cada una de ellas por las que se podrá realizar cada régimen aduanero.

Cornejo (2014) define que incluso los países más avanzados fomentan la libre circulación de capitales, servicios y personas. En el contexto del comercio internacional o comercio exterior, el intercambio de servicios, capitales y bienes entre diferentes países permite a cada país obtener un beneficio económico de la producción de sus bienes. Por tanto, permite a los países contribuir al crecimiento de su economía, intercambiar bienes y servicios para satisfacer sus necesidades en el mercado y así satisfacer las necesidades de sus consumidores.

Para Coll (2015), la gestión aduanera en un entorno comercial implica cierto tipo de operaciones de difícil comprensión. Dado que las actividades de logística, transporte y aduanas coexisten dentro de la cadena de suministro, los funcionarios de aduanas interactúan para cumplir con las regulaciones financieras con respecto a las políticas y controles de comercio exterior. De esta definición podemos afirmar que una correcta gestión en la cadena de suministros de la aduana es importante porque abarca todo el proceso logístico desde la

salida de la mercadería en origen hasta la llegada en el país destino, por ello la cadena de suministro genera un país más competitivo a nivel internacional.

En relación a las teorías de la gestión aduanera, parte de cada uno de los procesos establecidos en todos sus procesos:

Teoría de la Importación, Rivas (2002) señala que es el régimen que permite que las mercancías ingresen al área aduanera del consumidor después de que se hayan pagado los impuestos correspondientes. El plazo de entrega de este sistema es de 15 días desde el final de la descarga. Manifiesta que importar es el proceso de traer productos extranjeros al territorio de un país con el propósito de ingresar a la economía nacional y es una actividad de despacho de aduana en la que las partes involucradas pasan voluntariamente por la aduana. Mientras que Inafe (2008) especifica que los bienes o servicios generalmente son intercambiados, vendidos o recibidos por otros países, estados, ciudades u otras partes del mundo para extender los servicios del área. Cabe señalar que los bienes o servicios importados son suministrados a los consumidores nacionales por bienes extranjeros.

La Superintendencia de Administración Tributaria-Sunat (2008) establece que la importación es un procedimiento de despacho de aduanas que permite que las mercancías ingresen a un territorio aduanero para su consumo después del pago o garantía de los derechos de aduana u otros impuestos aplicables y el pago de cualquier tarifa o penalización adicional que pueda existir y cumplir con los demás trámites e impuestos aduaneros. Las mercancías extranjeras se consideran nacionalizadas cuando se aprueba su liberación.

Teoría de la Exportación, Bello (2012) señala que la exportación es el acto de un negocio residente que vende bienes o servicios en el extranjero, lo que resulta en la transferencia de la propiedad efectiva o pagada de los bienes o servicios. La Superintendencia de Administración Tributaria- Sunat (2008) señala que la exportación permite que las mercancías nacionalizadas o nacionalizadas transiten por la aduana para su uso o consumo final en el extranjero. Las exportaciones finales no se ven afectadas por el impuesto. El plazo para utilizar el procedimiento de exportación es de 30 días a partir de la fecha de numeración

de la declaración en aduana. Los Regímenes de Exportación Temporal para Reimportación en el mismo Estado permite la salida de mercancías que son nacionales con el propósito de reimportar mercadería nacionalizada o nacionalizada sin modificación. La duración de este modo es de 12 meses desde el final del envío.

Teoría del Tránsito Aduanero, Loaiza (2007), menciona que este sistema permitiría el paso de mercancías por el territorio nacional de un país a otro. Los pagos de impuestos se suspenderán siempre que se realicen mediante medios de transporte autorizados para operar internacionalmente. Afirma que Los viajes aduaneros se realizan por vía marítima, aérea o terrestre según las disposiciones del Reglamento en los casos adjuntos: Identificar si el producto está debidamente precintado, si el producto no encaja en el embalaje precintado y si el producto es a medida. El trasbordo, es una forma de permitir el traslado de mercancías de un vehículo a otro, siempre que se respeten las normas aduaneras. El tiempo permitido en este modo es de 15 días después de que se complete la descarga. La Superintendencia de Administración Tributaria-Sunat (2008) indica que este régimen aduanero permite el traslado de mercancías bajo control aduanero, sujeto a requisitos y condiciones, desde el medio de transporte utilizado para llegar al área aduanera hasta el medio de transporte utilizado para salir del área aduanera. El reembarque, con este sistema, las mercancías que llegan a este país solo pueden ser devueltas al país de origen o a otro país si se cumplen las normas aduaneras. La duración de esta actividad es de 15 días después de la finalización de la descarga y 30 días después de la entrega del plan.

Para los modelos de estudio de la variable gestión aduanera, tenemos:

Modelo de Gestión, Henry Fayol, precisa la teoría clásica de la estructura o desarrollo organizacional, en la que el foco en la atención debe hacerse desde el entorno organizacional general como característica principal. Para Hernández (2014), el método científico utilizado por Fayol, la gestión ha sido probado como la comunicación más importante para las empresas. Para responder y progresar, cualquier organización necesita transformarse en agente de cambio tecnológico y agente de cambio económico. Este modelo de gestión parte como fuente

principal para la gestión aduanera, siendo una de las más antiguas que hasta la fecha, se sigue tomando en cuenta.

Modelo del Mercantilismo, Torres (2005) este modelo de medición de la gestión aduanera es conocida como la teoría del establecimiento de una balanza comercial favorable basada en relaciones económicas y comerciales externas para traer prosperidad al país. Además, es una teoría económica nacionalista, cuya idea principal es que la prosperidad de una nación depende del capital y del comercio internacional, que puede ser fijo o inmutable. Es decir, la teoría de que la riqueza y la riqueza son iguales. Durante mucho tiempo el oro de la provincia fue el principal objetivo donde se buscaba adquirir más oro y metales, cuanto más se obtienen estos metales fue una imagen de abundancia, logrando una expansión en el saldo cambiario a través de envíos que deben ser consistentemente más prominente que las importaciones, donde un estado similar debería aplicar la estrategia proteccionista en su economía, averiguando cómo imponer impuestos para artículos específicos para que no puedan ingresar a la nación, asegurando el negocio público.

Debemos considerar que estos modelos no cuentan con su propio instrumento de medición. Es por ello, que los autores que efectuaron las investigaciones y que fueron considerados en los antecedentes realizaron sus propios instrumentos con el propósito de medir las dimensiones de la gestión aduanera.

En cuanto a las dimensiones para el presente estudio de la variable gestión aduanera se tomará el modelo teórico de P. Coll porque ofrece toda la normativa y procedimientos a implementarse en el comercio internacional actual, permitiendo una mejor gestión en todos sus operadores intervinientes en las aduanas propias de cada país.

Las Operaciones Aduaneras, Coll (2015) se refiere al embarque, desembarque, entrada, salida, transferencia, transbordo o transporte de mercancías comercializadas en el extranjero bajo el control de la autoridad competente en la aduana. Las operaciones aduaneras tienen su mayor similitud en doble condición de voluntarias y legales. Lo primero, por cuanto nadie está

obligado a realizarlas y, lo segundo, en virtud de que ellas nacen de la ley, se deben realizar conforme a ella y las acciones u omisiones ilícitas en la cuales se incurra durante su realización, por ella son castigada. Para Coll, las operaciones aduaneras están relacionadas a la importación, exportación, regímenes especiales y actualización de la información para el traslado de las mercancías.

La Logística Aduanera, el autor menciona que la internacionalización de bienes y su financiamiento se deben a la planificación y funcionamiento de actividades hasta la compra de los bienes. Se refiere a la coordinación de actividades con transportistas, proveedores nacionales e internacionales, y operadores de aduanas, distribuidores y depósitos temporales para la protección de mercancías. Coll (2015) para hablar de logística aduanera, necesitamos hablar de agentes de aduanas e integradores logísticos. Una empresa especializada en logística aduanera es una empresa con sólida experiencia en los campos de comercio exterior y su entorno, la tarea específica de la logística aduanera es realizar todas las actividades con precisión para brindar servicios a la medida de las necesidades del cliente.

El Despacho Aduanero, Coll (2015) está relacionado a los funcionarios de aduanas que están capacitados y tienen como función principal inspeccionar y verificar las mismas mercancías que se han enviado de un país a otro, asegurando que el DAM haya sido procesado correctamente para su despacho. Se basa en dos etapas: examen físico de los documentos presentados correspondientes a las mercancías modificadas y verificación previa de la autenticidad de los documentos presentados por exportadores o importadores autorizados y oficialmente registrados.

Prosiguiendo con la elaboración del presente proyecto de investigación, estableceremos la etimología y origen de la variable calidad de servicio establecido a continuación:

La calidad de servicio es una definición que ha tenido diferentes enfoques desde la antigüedad cuando se iniciaba la actividad comercial humana. Cabe señalar que la calidad del servicio ha estado acompañada a la actividad comercial donde se realiza una transacción entre un productor o un intermediario

y un cliente. La actividad comercial coincidió con el inicio de la vida humana sedentaria, pero no fue hasta principios del siglo pasado que se inició la búsqueda de una definición científica de calidad de servicio y una metodología para medirla.

El primer enfoque en la medición de la calidad del servicio tuvo lugar en la década de 1920, cuando Henry Ford de los Estados Unidos innovó e introdujo un departamento de control de calidad en las empresas estadounidenses. Este enfoque de calidad de servicio se mide por la capacidad del producto para producirse exactamente como fue diseñado, en general, este enfoque nació con la llegada de las líneas de producción o montaje. Este enfoque para definir y medir la calidad del servicio continuó mucho después del final de la Segunda Guerra Mundial.

En los años 70 y 80 el concepto de calidad de servicio ha evolucionado y su enfoque está centrado no solo desde el punto de vista del productor sino también desde el punto de vista del consumidor. Este período estuvo definido por el flujo de liberalización económica promovido por Estados Unidos y Gran Bretaña, liderado por las administraciones de Reagan y Thatcher. Durante este período, las economías de los países desarrollados atravesaron una fase de destrucción industrial y se concentraron en las actividades terciarias.

Este enfoque está respaldado por la investigación realizada por Gronoos (2001), quien coincide que la calidad del servicio debe medirse de acuerdo con la opinión del cliente calculando la diferencia entre las expectativas del cliente. El cliente y la opinión sobre la percepción del producto o servicio generada durante el período en el que el cliente está presente son los modelos de medición de la calidad del servicio más importantes como Servqual, Groonros, EsQual, LibQual.

A partir de la década de 1990 prevalecerá la economía de la tercerización en los países desarrollados. Durante la última década, el concepto de calidad del servicio se ha centrado más en la visión subjetiva del cliente, de la revolución en la tecnología de la información y el acceso integrado a Internet ha traído una nueva perspectiva sobre el comercio y la calidad de los servicios.

En relación con las definiciones de la variable calidad de servicio, se presentan las más influyentes para este proyecto de investigación, siendo las siguientes:

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991) definen que la calidad es la evaluación intencional de las emociones del usuario, que configura el proceso general de excelencia del consumidor en los servicios prestados, y la atención previa del usuario deriva de la atención personalizada y expectativas sobre la prestación de los servicios prestados, sobre todo, destacan que un servicio de calidad consiste en crear más vínculos entre consumidores y empleados. En este sentido, los conceptos implementados por estos autores se han utilizado para evaluar la calidad desde un enfoque subjetivo para medir la calidad del servicio. Tomando en cuenta que la definición propuesta por Parasuraman se utilizó para desarrollar herramientas para medir la calidad del servicio como Servqual y EsQual.

Steenkamp (2001) quien sostiene que la calidad del servicio es parte de la valoración determinada por la interacción entre los sujetos que realizan la evaluación y el objeto que será sometido a la evaluación. Como tal, el proceso es relativamente individual. Se tiene en cuenta que esta definición indica que una evaluación justa del concepto de calidad es crucial para las características técnicas desde la concepción de calidad desde el punto de vista de las especificaciones técnicas del producto o servicio.

Lovelock (2010) describe la calidad del servicio en términos de buen hacer y cuidado en lo que respecta a los intereses del comprador. Para recibir un servicio perfecto, es nuestro deber comprender las necesidades de los demás, también debe comprenderse cómo los servicios y productos proporcionados cumplen con las expectativas y si deben mejorarse. De esta definición se dice que la calidad se puede entender y definir a través del proceso de atención, esta perspectiva muestra que cada cliente tiene necesidades y necesidades diferentes.

Lascurain (2012) quien establece que la calidad del servicio nace desde el momento del intercambio de bienes o del comercio de divisas. En ese sentido,

la calidad de servicio se define como la capacidad de los fabricantes para satisfacer a sus clientes mediante la mejora precisa y la personalización de sus productos. Se entiende que si los fabricantes no saben identificar las necesidades de sus consumidores, su producto no podrá posicionarse en su mercado, por ello, es importante plantearse mejoras continuas para el producto a ofertar.

Por otro lado, la centralización de los servicios y la importancia de las necesidades del cliente se hacen porque es el único juez de la calidad del servicio para un producto o servicio en particular. También se establece que para lograr este objetivo es importante conocer la importancia de la fidelización y comodidad del cliente (Gallardo y Mori, 2016). Es preciso indicar, que la lealtad y fidelidad de un consumidor hacia una marca o producto, ya que al ofrecer una buena calidad servicio se consigue que el cliente vuelva a generar la adquisición del producto o servicio mediante los estándares de calidad empresa.

A continuación, se establecerán los modelos teóricos que estudian a la variable calidad de servicio, siendo las más destacadas:

Modelo Nórdico de Grönroos (1984) sostiene que los hábitos de calidad están influenciados por el perfil de negocio de una organización y que sus elementos complementarios son: Abordar todo lo relacionado con la calidad técnica, con énfasis en resultados favorables, la calidad y funcionalidad de la imagen se refiere a cómo debe tratar a sus clientes al comprar un producto o servicio. Como limitación, se puede decir que este modelo se basa únicamente en la actitud de los proveedores de servicios. Sin embargo, no tiene en cuenta otros atributos involucrados en la organización.

Modelo Service Quality, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) los autores denominan esta herramienta desarrollada como SERVQUAL que permite medir expectativas y percepciones midiendo la calidad brindada por el servicio. En 1988, con algunas dificultades, realizó un estudio de análisis estadístico, simplificando el modelo anterior de 10 dimensiones a 5 dimensiones específicas enfocada en un servicio prudente y confiabilidad organizacional hacia el cliente final, confidencialidad enfocada en la capacidad de los

empleados de la empresa para comunicar su punto de vista a los usuarios, capacidad de respuesta empleados a los clientes. La cara visible de la empresa son los elementos tangibles e intangibles que el cliente puede percibir visualmente, se utilizan ampliamente para realizar investigaciones en muchos campos diferentes, también se puede utilizar en una implementación de servicio en proceso o posterior.

Modelo SERPERF. Cronin y Taylor Este modelo nació tras las críticas al modelo SERVQUAL, quienes propusieron un nuevo modelo de medición alternativo en 1992. Este modelo se basa únicamente en la percepción del consumidor y rechaza las expectativas del cliente al centrarse más en el consumidor e ignorar las expectativas. Para ello, utilizan una escala similar a SERVQUAL. Utiliza 22 elementos y evalúa solo la percepción. Una de las principales limitaciones de este modelo es que no toma en cuenta las expectativas de los clientes y que se evalúa en el momento de la entrega y no después de la adquisición de bienes o servicios.

En relación con los modelos de estudio de la calidad de servicio, tenemos las siguientes:

Modelo SERVQUAL, Zeitham y Berry (1988) han desarrollado uno de los modelos más famosos para medir la calidad del servicio. El modelo Servqual se refiere a la definición de un servicio como trabajo y logro intrínsecos. Es invisible y no se puede ver, saborear, oler ni tocar. La metodología utilizada para crear el modelo Servqual fue un estudio exploratorio dividido en cuatro grupos: banca minorista, tarjetas de crédito, corretaje de bolsa y reparación y mantenimiento de equipos. Se les hicieron preguntas relacionadas con variables y, por lo tanto, la calidad del servicio se definió como la diferencia entre las expectativas y percepciones del cliente. Este análisis se realiza estableciendo 5 criterios de 22 factores. De esta forma, puede hacer preguntas que le ayudarán a resolver los problemas planteados en este tema de investigación.

Modelo EsQual. Este modelo fue creado para mejorar el modelo Servqual a la luz de los posibles cambios de información y tecnología en el mundo durante la última década del siglo XX. Utiliza 26 sitios web. Por ello, Parasuraman,

Zeithaml y Malhortra (2005) modificaron el modelo EsQual utilizando creaciones anteriores con el objetivo de adaptar el modelo Servqual a las nuevas tecnologías y cambios informáticos para medir la calidad del servicio. De hecho, este modelo de medición es uno de los más utilizados para medir la calidad del servicio de los sitios web en Internet. Además, también lo utilizan las escuelas públicas de Estados Unidos y Europa para medir la calidad del servicio en los sitios web.

Modelo Lib Qual, Thompson, Cook y Heath (2000) Este modelo para medir la calidad del servicio fue desarrollado con el propósito de medir la calidad del servicio en las bibliotecas académicas de Estados Unidos. En este sentido, este modelo está diseñado en torno a los lineamientos del modelo Servqual, que gestiona aspectos relacionados con la medición exclusiva de la calidad de servicio en los sistemas bibliotecarios. Este modelo está diseñado para trabajar en cuatro aspectos: (a) evaluación del servicio, (b) organización del servicio, (c) acceso a la información requerida, y (d) personal de gestión y cuidado del trabajo.

Modelo SERVPERF, Cronin y Taylor (1994). Los componentes de este modelo de medición se basan en el modelo Servqual, han sido criticados por su comportamiento y diseño general. Además, el modelo también respalda la investigación de mediciones precisas de las expectativas del cliente y la calidad del servicio. Este modelo, por su parte, utiliza 22 preguntas que se centran en las expectativas y percepciones de los usuarios.

Para finalizar, las dimensiones que serán evaluadas en la calidad de servicio en el presente estudio estarán asociadas al modelo SERVIQUAL dado que toman en cuenta a factores determinantes en el establecimiento de la calidad de servicio prestado, siendo las siguientes: confiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía y seguridad.

Parasuraman, Zeitham & Berry, (1988) Elementos tangibles, mide la calidad del servicio a través de las expectativas del cliente sobre las instalaciones, apariencia, equipo y materiales avanzados asociados con el servicio, esta comparación de expectativas está ligada a la percepción del

servicio recibido. Esto se debe a que cuando se realiza un servicio, el cliente exige no solo que sea tratado de manera amigable, sino que también le brinde el material adecuado para esperar su atención.

Parasuraman, Zeitham & Berry, (1988) Fiabilidad, responsable de explicar las expectativas y percepciones del compromiso de una empresa para resolver problemas a través de un servicio o producto, incluso si el servicio o producto se entrega o se recibe dentro del plazo prometido. En este sentido, esta dimensión mide la fiabilidad de la empresa en la prestación del servicio dentro de los tiempos indicados por la empresa y que no existen errores tanto en la prestación del servicio como en el propio servicio

Parasuraman, Zeitham & Berry, (1988) La capacidad de respuesta, para los empleados y de toda la empresa para brindar respuestas precisas sobre el desempeño del servicio. También mide la calidad del servicio en base a la atención rápida y eficaz de nuestros clientes desde la empresa. Otro aspecto clave de esta tendencia es que los empleados siempre necesitan tiempo para atender a sus clientes para no perder tiempo en espacios temporales.

Parasuraman, Zeitham & Berry, (1988) Seguridad, mide el comportamiento de los empleados en términos de la confianza que los empleados depositan en sus clientes. Además, investigamos la seguridad del cliente en función de las transacciones seguras de la empresa y la cantidad de trabajo que la empresa ha realizado en el pasado. Este aspecto, por otro lado, verifica la seguridad de los trabajadores respondiendo a todo tipo de preguntas sobre servicios y productos, y asegura que sus respuestas satisfagan a los clientes.

Parasuraman, Zeitham & Berry, (1988) Empatía, describe la relación entre los intereses personales y la personalidad de una empresa con sus clientes. Este aspecto describe si los empleados son muy empáticos y si los horarios de servicio son flexibles para todos los horarios y necesidades de los clientes. Además, esta dimensión mide la calidad de la atención a los empleados, si los

servicios son personalizados o si los empleados están más interesados en el servicio al cliente.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño

Baptista et al (2010) señala que el conocimiento con directa aplicación a los problemas que hay en la sociedad o en sectores productivos. Tiene su base principalmente en los descubrimientos tecnológicos de la investigación básica, dedicándose del procedimiento de enlace de la teoría entre el producto. En este marco, la elaboración del presente estudio aprovechó los avances en las ciencias empresariales y administrativas para estudiar y explicar la relación entre la

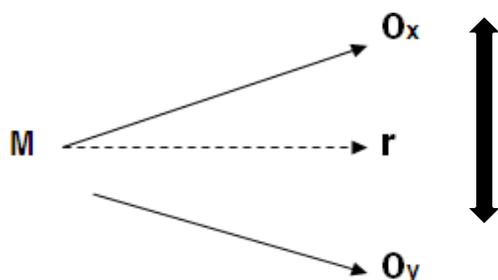
gestión aduanera y calidad de servicio de la empresa Scharff Logística Integrada SA.

Para Hernández y Coello (2020) las investigaciones no experimental se determinan según el grado de clasificación de las variables, siendo su estudio empírico y sistemático, por ello, no se manipulan las variables puesto que los hechos ya se han producido. Por ello, se determina que este estudio se desarrolló con un diseño no experimental, por tanto, este estudio describió los niveles y rangos de las dos variables que le permiten observar el estado natural de la gestión aduanera y calidad de servicio de la empresa Scharff Logística Integrada SA.

Los estudios de corte transeccional son los que se producen en un tiempo y periodo establecido, con estos estudios podemos observar distintas variables en un momento único (Baptista et al. 2014) En este sentido, el estudio realizó dos encuestas para recolectar datos para un único punto temporal específico, definido en el primer semestre del 2021 para explicar y analizar la relación entre variables.

Ferreyro, A (2014). Los estudios correlacionales evidencian de manera cuantificada el nivel de correlación entre las variables que muestran o manifiestan algún tipo o modo de relación. El presente estudio se realizó con un diseño correlacional dado que busca determinar la relación que existe entre las variables de estudio.

Esquema: diseño correlacional simple



M : Muestra de estudio

OX (VI) : Marketing Mix

OY (VD) : Ventas

R : Relación entre las variables

3.2. Variable y operacionalización

Variable 1: Definición conceptual.

Para Coll (2015), la gestión aduanera en un entorno comercial implica cierto tipo de operaciones de difícil comprensión. Dado que las actividades de logística, transporte y aduanas coexisten dentro de la cadena de suministro, los funcionarios de aduanas interactúan para cumplir con las regulaciones financieras con respecto a las políticas y controles de comercio exterior.

Variable 2: Definición conceptual.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991) definen que la calidad es la evaluación intencional de las emociones del usuario, que configura el proceso general de excelencia del consumidor en los servicios prestados, y la atención previa del usuario deriva de la atención personalizada y expectativas sobre la prestación de los servicios prestados, sobre todo, destacan que un servicio de calidad consiste en crear más vínculos entre consumidores y empleados.

3.3. Población, muestra y muestreo

Jiménez (2016) establece que la población es la totalidad del fenómeno a estudiar y la parte representativa de éste, se le considera como una muestra". Así, la población está conformada por 136 empleados de la empresa Scharff Logística Integrada SA. La población de estudio se detalla a continuación:

Tabla 1

Distribución de la población

Población	
Empleados	136
Total	136

Criterios de inclusión: Se identificaron a todos los empleados de la empresa Scharff Logística Integrada SA. De igual manera, se tiene los criterios de exclusión: Se excluyen a todas las personas ajenas a la empresa Scharff Logística Integrada S.A que no laboran en la empresa.

Rasinger (2020) señala que la muestra es una parte de nuestra población, y lo importante es que la muestra debe ser un reflejo adecuado de dicha población. (...), nuestra muestra debería tener las mismas características que nuestra población, siendo representativa de la población. El tamaño de la muestra de esta investigación presentó los siguientes criterios: se aplicó la formula estadística donde $N= 136$ con un margen de error de 5% y un nivel de confianza del 95%.

Para la presente investigación se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio. De acuerdo con ello se consideró que la muestra está constituida por 101 empleados de la empresa Scharff Logística Integrada SA.

Tabla 2

Distribución de la muestra

Muestra	
Clientes	101
Total	101

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Para Galán y Martínez (2014) la técnica es el procedimiento por el cual se efectúa una indagación o consulta de una investigación. En este estudio, se utilizó el método de prueba psicométrica para recopilar la percepción de las variables de estudio. Por lo tanto, se utilizó la técnica de encuesta que incluyó una serie de preguntas específicamente aplicadas a la muestra de estudio de forma individual.

Para Arias (2006), el instrumento es la utilización de cualquier recurso, formato y dispositivo (sea a papel o digital), que es utilizado para tener, registrar y almacenar la información. Entre los cuales se pueden mencionar: los cuestionarios, entrevistas y otros. En ese sentido se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios tipo Likert para medir ambas variables.

Tabla 3

Ficha técnica: cuestionario de gestión aduanera

FICHA TÉCNICA:	
Autor	: Araujo Sánchez, Carolay Jennifer
Adaptación	: Silva Valdivia, Christopher Jesús
Año	: 2019
Objetivo:	: Medir la gestión aduanera de la empresa Scharff Logística Integrada SA.
Destinatarios:	: A los empleados de la empresa Scharff Logística Integrada SA.
Administración	: Individual.
Contenido:	: Consta de 12 ítems agrupados en 3 dimensiones: Operaciones aduaneras, logística aduanera y despacho aduanero.
Tiempo de duración	: 15 minutos.

Puntuación: : (1) Nunca – (2) Casi nunca – (3) A veces – (4) Casi siempre – (5) Siempre.

Tabla 4

Ficha técnica: cuestionario de calidad de servicio

FICHA TÉCNICA:	
Autor	: Araujo Sánchez, Carolay Jennifer
Adaptado	: Silva Valdivia, Christopher Jesús
Año	: 2019
Objetivo:	: Medir los niveles de calidad de servicio de los empleados de la empresa Scharff Logística Integrada SA.
Destinatarios:	: a los empleados de la empresa Scharff Logística Integrada SA.
Administración	: Individual.
Contenido:	: Consta de 12 ítems agrupados en 5 dimensiones: Elementos tangibles, sensibilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad y empatía..
Tiempo de duración	: 15 minutos.
Puntuación:	: (1) Nunca – (2) Casi nunca – (3) A veces – (4) Casi siempre – (5) Siempre.

3.5. Validación y confiabilidad del instrumento

Validez: Está relacionado a la eficacia y el grado con que se desea medir lo que se pretende en un estudio (Gómez, 2009). En este estudio, los instrumentos fueron validados a juicio y criterio de expertos, quienes son

docentes universitarios con un grado de Magíster y especialistas en ciencias empresariales y administración.

Tabla 5

Validación del instrumento: Gestión de procesos y Productividad laboral

Grado académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
Mg.	Juan Martin Campos Huaman	Aplicable
Mg.	Juan Dios Zarate	Aplicable
Mg	Hans Mejía Guerrero	Aplicable

Fuente: *Elaboración propia*

Confiabilidad: Bernal (2006) señala que la confiabilidad del instrumento es la que señala que el mismo puede medir lo requerido siendo aplicado reiteradas veces indicando el mismo resultado. Para determinar la confiabilidad, se realizó una prueba piloto donde se aplicaron dos cuestionarios, tipo escala de Likert, a 10 empleados de la empresa Scharff Logística Integrada SA.. Después de procesar los datos, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach. Este procedimiento dio el resultado de 0.873 para la gestión aduanera, lo que indica que el instrumento es bueno, mientras que el cuestionario para evaluar la calidad de servicio da un coeficiente de 0.865, lo que indica que el instrumento es aceptable. En otras palabras, ambos cuestionarios son confiables. Con base en estos resultados, se utilizó el total de muestra del estudio para determinar el proceso.

Tabla 6

Tabla de confiabilidad

Variabes	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Gestión aduanera	0.830	12
Calidad de servicio	0.833	12

3.6. Procedimientos

El procedimiento que se desarrollo fue de la siguiente manera: a) se le adaptó el instrumento utilizado en cada variable, b) se aplicó la prueba piloto, c) La realización de los instrumentos a cada variable, d) Esta investigación requirió de la aprobación del Gerente general de Scharff SAC, e) Una vez obtenida la aprobación se procedió a encuestar a los empleados del área de producción de la empresa, f) para finalizar se exportaron los resultados a una base de datos Excel.

3.7. Método de análisis de datos

El análisis de datos consideró el método estadístico descriptivo para las dos variables, para la expresión de valores se utilizó la herramienta Excel 2016 donde se ingresaron los datos obtenidos de la investigación, luego se utilizó el software estadístico SPSS versión 25.0 para la realización del análisis descriptivo e inferencial con la finalidad de realizar la contrastación de hipótesis. Asimismo, para contrastar la hipótesis se aplicó el modelo de coeficiente Rho de Spearman.

3.8. Aspectos éticos

La investigación aceptó los siguientes aspectos éticos de respeto, beneficio y justicia: El respeto a las personas, se trató con cuidado con el objetivo de respetar su autonomía y garantizar su protección. Beneficencia, se recaudó la información completa y se ayudó a encontrar soluciones al problema planteado. Justicia, los empleados se comprometieron a facilitarnos información fáctica y correcta para el desarrollo de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Gestión Aduanera

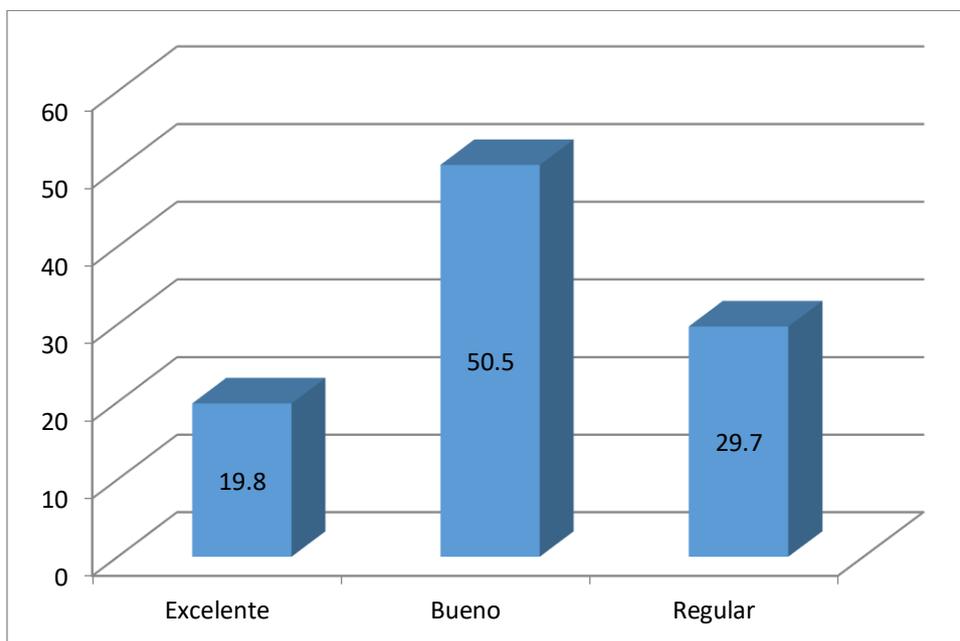


Figura 1. Percepción en niveles para la Gestión Aduanera

Los resultados evidencian que el 19.8% de los encuestados perciben que la gestión aduanera es excelente, el 50.5% lo perciben bueno y el 29.7% regular.

Dimensiones de Gestión Aduanera

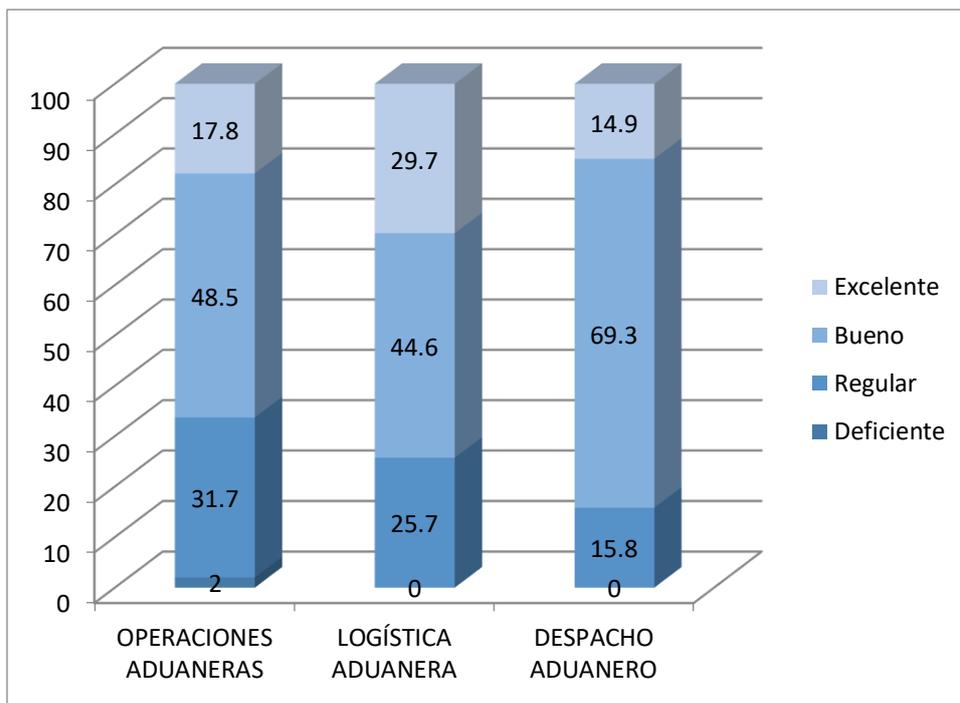


Figura 2. Dimensiones de Gestión Aduanera

Los resultados evidencian que, en relación a las operaciones aduaneras, los encuestados perciben que presenta un nivel deficiente 2%, el 31.7% regular, el 48.5% bueno y el 17.8% excelente. Asimismo, en relación a la dimensión logística aduanera, el 25.7% perciben que presenta un nivel regular, el 44.6% bueno y el 29.7% excelente. Además, en relación a la dimensión despacho aduanero, el 15.8% percibe que tiene nivel regular, el 69.3% bueno y el 14.9% excelente.

Calidad de servicio

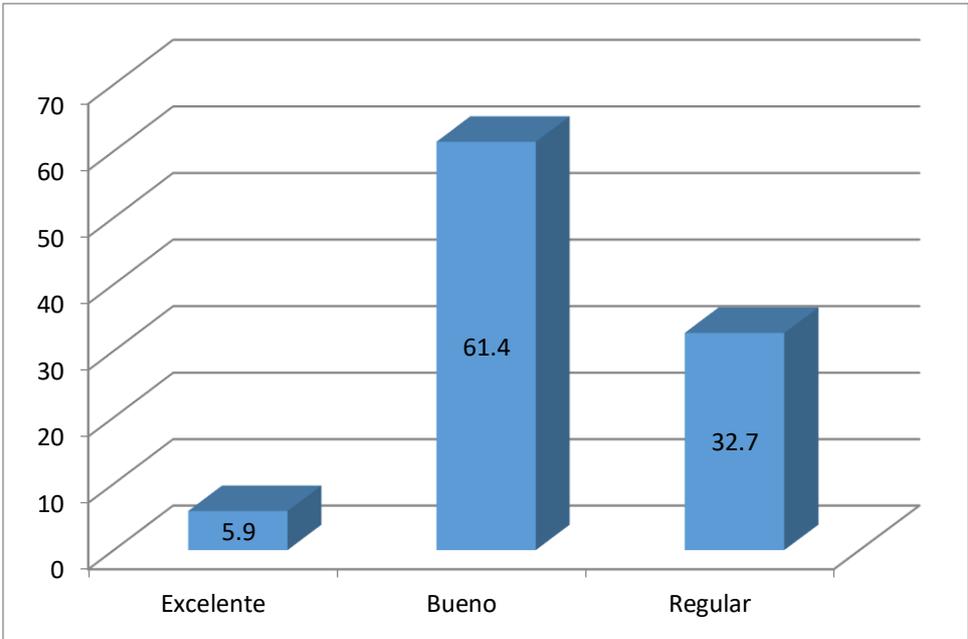


Figura 3. Percepción en niveles para la Calidad de Servicio

Los resultados evidencian que el 5.9% de los encuestados perciben que la calidad de servicio es excelente, el 61.4% lo perciben bueno y el 32.7% regular.

Dimensiones de Calidad de Servicio

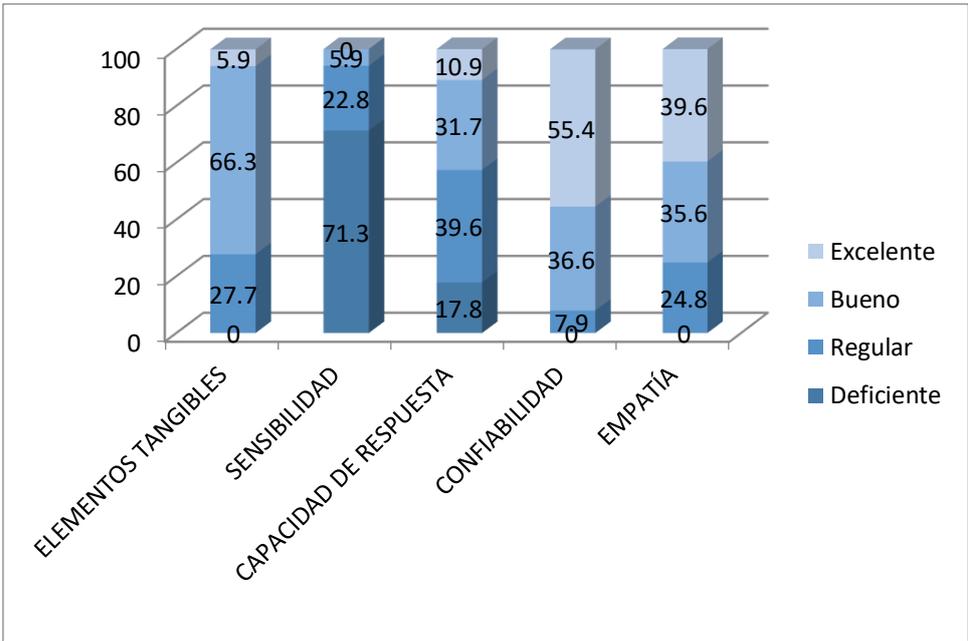


Figura 4. Calidad de Servicio - dimensiones

Los resultados evidencian que, en relación a los elementos tangibles, los encuestados perciben que presenta un nivel regular 27.7%, el 66.3% bueno, el 5.9% excelente. Asimismo, la dimensión sensibilidad el 71.3% perciben que presenta un nivel deficiente, el 22.8% regular y el 5.9% bueno. Adicionalmente, la dimensión capacidad de respuesta el 17.8% percibe que tiene nivel deficiente, el 39.6% regular, el 31.7% bueno y el 10.9% excelente. Además, la dimensión confiabilidad, el 7.9% perciben que tiene nivel regular, el 36.6% bueno y el 55.4% tiene nivel excelente. Finalmente, la dimensión empatía, el 24.8 % perciben que tiene nivel regular, el 35.6% bueno y el 39.6 % excelente.

4.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis General

H_A: La gestión aduanera tiene relación significativa con la calidad de servicio en la empresa agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA

H₀: La gestión aduanera no tiene relación significativa con la calidad de servicio en la empresa agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA

Nivel de significancia 0.05

Regla de decisión

Puesto que p-valor es < 0.05 , se rechaza la H₀

Puesto que p-valor es > 0.05 , se acepta la H₀

Tabla 7

Correlación de Spearman establecido de gestión aduanera y calidad de servicio

	Calidad de Servicio
Gestión Aduanera	.603
P =	0.000
N =	101

Los resultados evidencian un coeficiente Rho Spearman de 0.603, es decir, existe una correlación positiva moderada. Asimismo, considerando que el P valor es menor que la significancia estadística ($0.000 < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en ese sentido, se puede concluir que a mejor gestión aduanera mayor calidad de servicio en la empresa agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021.

Hipótesis Específica

Hipótesis específico 1

H_A: Las operaciones aduaneras tienen relación significativa con la calidad de servicio en la empresa agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA

H₀: Las operaciones aduaneras no tienen relación significativa con la calidad de servicio en la empresa agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA

Nivel de significancia 0.05

Regla de decisión

Puesto que p-valor es < 0.05 , se rechaza la H₀

Puesto que p-valor es > 0.05 , se acepta la H₀

Tabla 8

Correlación de Spearman establecido de operaciones aduaneras y calidad de servicio

	Calidad de Servicio
Operaciones Aduaneras	.519
P =	0.000
N =	101

Los resultados evidencian un coeficiente Rho Spearman de 0.519, es decir, existe una correlación positiva moderada. Asimismo, considerando que el P valor es menor que la significancia estadística ($0.000 < 0.05$) se rechaza la hipótesis

nula y se acepta la hipótesis alterna, en ese sentido, se puede concluir que a mejor operaciones aduaneras mayor calidad de servicio en la empresa agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021.

Hipótesis específico 2

H_A: La logística aduanera tiene relación significativa con la calidad de servicio en la empresa agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA

H₀: La logística aduanera no tiene relación significativa con la calidad de servicio en la empresa agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA

Nivel de significancia 0.05

Regla de decisión

Puesto que p-valor es < 0.05 , se rechaza la H₀

Puesto que p-valor es > 0.05 , se acepta la H₀

Tabla 9

Correlación de Spearman establecido de logística aduanera y calidad de servicio

	Calidad de Servicio
Logística Aduanera	.301
P =	0.002
N =	101

Los resultados evidencian un coeficiente Rho Spearman de 0.301, es decir, existe una correlación positiva baja. Asimismo, considerando que el P valor es menor que la significancia estadística ($0.002 < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en ese sentido, se puede concluir que a mejor logística aduanera mayor calidad de servicio en la empresa agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021.

Hipótesis específico 3

H_A: El despacho aduanero tiene relación significativa con la calidad de servicio en la empresa agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA

H₀: El despacho aduanero no tiene relación significativa con la calidad de servicio en la empresa agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA

Nivel de significancia 0.05

Regla de decisión

Puesto que p-valor es < 0.05 , se rechaza la H₀

Puesto que p-valor es > 0.05 , se acepta la H₀

Tabla 10

Correlación de Spearman entre despacho aduanero y calidad de servicio

	Calidad de Servicio
Despacho Aduanero	.403
P =	0.000
N =	101

Los resultados evidencian un coeficiente Rho Spearman de 0.403, es decir, existe una correlación positiva moderada. Asimismo, considerando que el P valor es menor que la significancia estadística ($0.000 < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en ese sentido, se puede concluir que a mejor despacho aduanero mayor calidad de servicio en la empresa agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021.

V. Discusión

Sobre la prueba de hipótesis general, que al ser formulada sostiene que la gestión aduanera se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A., esta se confirma dado que se obtuvo un coeficiente Rho Spearman de 0.603 y un P valor 0.000 menor a la significancia bilateral ($0.000 < 0.05$) demostraron que existe una relación positiva moderada entre las variables de estudio. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Araujo (2019), Villanueva (2019) y Córdova (2018) quienes demostraron la relación entre la gestión aduanera y la calidad de servicio evidenciando una relación positiva.

Sobre la prueba de hipótesis específica 1, que al ser formulada sostiene que las operaciones aduaneras se relacionan significativamente con la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A., esta se confirma dado que se obtuvo un coeficiente Rho Spearman de 0.519 y un P valor 0.000 menor a la significancia bilateral ($0.000 < 0.05$) demostraron que existe una relación positiva moderada entre la dimensión y la variable de estudio. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Araujo (2019) y Villanueva (2019) quienes demostraron la relación entre las operaciones aduaneras y la calidad de servicio evidenciando una relación positiva.

Sobre la prueba de hipótesis específica 2, que al ser formulada sostiene que la logística aduanera se relacionan significativamente con la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A., esta se confirma dado que se obtuvo un coeficiente Rho Spearman de 0.301 y un P valor 0.002 menor a la significancia bilateral ($0.002 < 0.05$) demostraron que existe una relación positiva baja entre la dimensión y la variable de estudio. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Araujo (2019) quien demostró la relación entre la logística aduanera y la calidad de servicio evidenciando una relación positiva.

Sobre la prueba de hipótesis específica 3, que al ser formulada sostiene que el despacho aduanero se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A., esta se confirma dado

que se obtuvo un coeficiente Rho Spearman de 0.403 y un P valor 0.000 menor a la significancia bilateral ($0.000 < 0.05$) demostraron que existe una relación positiva moderada entre la dimensión y la variable de estudio. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Araujo (2019) quien demostró la relación entre el despacho aduanero y la calidad de servicio evidenciando una relación positiva.

VI. Conclusiones

Primera.

Con respecto al objetivo general del estudio, se estableció que la gestión aduanera está relacionada con la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A. Callao 2021.

Segunda.

Con respecto al objetivo específico 1, se estableció que las operaciones aduaneras está relacionada con la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A. Callao 2021.

Tercera.

Con respecto al objetivo específico 2, se estableció que la logística aduanera está relacionada con la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A. Callao 2021.

Cuarta.

Con respecto al objetivo específico 3, se estableció que el despacho aduanero está relacionada con la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A. Callao 2021.

VII. Recomendaciones

Primera.

Se recomienda implementar nuevas estrategias de captación de clientes, ya que al tener mucha competencia por parte de las grandes agencias de aduanas que hay a nivel nacional se debe buscar una mejor innovación en la captación de clientes y demostrar la gran calidad de servicio que se ofrece.

Segunda.

Se recomienda capacitaciones constantes al personal en la operatividad logística con ella, con ello se llevaría una mejor gestión aduanera en la empresa.

Tercera.

Se recomienda dar una mayor seguridad a los clientes ya que en la actualidad suceden muchos robos de mercancías a nivel nacional, con contar con todas las certificaciones tanto como el BASC y el OEA

Cuarta.

Se recomienda tener en cuenta siempre las recomendaciones de ellos clientes ya que con ellos garantizamos la calidad de servicio, y a su vez nos permite mejorar de manera constante en la empresa

Quinta.

Se recomienda una mayor anticipación sobre los procesos aduaneros con el fin de no tener demoras o sobre costos a la hora de importar y exportar las mercancías demostrar la efectividad de gestión aduanera en la empresa Schacrrff.

REFERENCIAS

- Aemr. (2002): I Estudio del CRM en España. Recuperado de:
<http://www.fecemd.org/archivos/aemr-estudio2002.pdf>
- Acosta, D. (2015), que en su tesis titulada La Gestión aduanera Paraguaya (2003-2012). <https://bit.ly/3ktUwOL>
- Andrés, C. P. (2016). Manual de transporte para el comercio internacional. Marge Books.
- Araujo, C. (2019). Gestión aduanera y la calidad de servicio al cliente en la agencia Casor Aduaneros SAC, Callao, 2019. (Tesis de Pregrado). Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://bit.ly/3rgRn6u>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta.* Fidas G. Arias Odón
- Asuaje Sequera, C. (2002). Derecho Aduanero 2da Edición. Caracas: Buchivacoa.
- Autoridad nacional de aduanas. (jueves 17 de junio del 2021). Expertos de los Estados Unidos dictan capacitación sobre análisis de riesgo. <https://bit.ly/3revCUK>
- Barboza, G & Barrientos, G (2014) en su estudio “Evaluación de los estándares profesionales Picard según los requerimientos de una aduana de clase mundial, al 2013” para obtener el grado de licenciatura en administración aduanera y comercio exterior en la Universidad de Costa Rica.
- Bello, D. (2012). Alianza Estratégica Aymaras sin Fronteras: Una respuesta territorial a los desafíos de la glocalización.
- Cabrera, G & Luna, R. (2014) que realizó la tesis “Guía practica de operaciones aduaneras dirigida al agente aduanero en los municipios de San Salvador y San Marcos”, optando al grado de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de El Salvador

- Certificación OEA y la calidad del servicio en la agencia aduana Transoceanic S.A, Callao-2018. file:///C:/Users/carlo/Downloads/Rios_CJA.pdf
- Cornejo, E. (2014). Comercio internacional hacia una gestión competitiva. Lima.
- Cook, C., Heath, F., & Thompson, R. L. (2000). A meta-analysis of response rates in web-or internet-based surveys. *Educational and psychological measurement,*
- Coll, P. (2015). Manual de gestión aduanera. Sabadell (Barcelona): <https://bit.ly/3ih7sFb>
- Como influye la calidad de servicio en el proceso operativo en la Agencia de Aduana Tecnosur S.A. 2019. <https://bit.ly/3zawgoW>
- Cornejo, L. (2014). Mejora continua de procesos de gestión de compras en la oficina de logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Sede Lima 2014 (Doctoral dissertation, Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo).
- Cordova, E. (2017). Los procesos de las operaciones aduaneras en la agencia de aduanas Asiaduanas SA Callao (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28066>
- Cronin, J., y Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- D. S. No 043-91-EF. Que declara ampliar hasta el 31 Dic. 91 el plazo de reorganización de la SUNAD y las Aduanas de la República. *Diario Oficial El Peruano* (1991). <https://n9.cl/1qbvr>
- D. S. No 048-2019-PCM. Que declara en Estado de Emergencia varios distritos de algunas provincias del departamento de Amazonas, por impacto de daños ante lluvias intensas *Diario Oficial El Peruano* (2019). <https://n9.cl/qubz5>
- El Comercio. (03 de junio del 2021). Adex pide respetar los TLC: ningún país puede salir adelante si se aísla del mundo. <https://bit.ly/36IGk JW>

- Escudero Serrano, M. J. (2011). Gestión comercial y servicio de atención al cliente. Editorial Paraninfo.
- Ferreira, A., & Lonhi, A. (2014). Introducción a la metodología de la Investigación científica.
- Galán y Martínez (2014). Estrategias de aprendizaje, motivación y rendimiento académico en alumnos universitarios.
- Gestión aduanera y marketing relacional de la empresa agentes profesionales de aduanas SAC. <https://bit.ly/3wJJlig>
- Gestión. (03 de abril del 2020). Aduanas: medidas adoptadas durante el estado de emergencia. <https://bit.ly/3xNb48s>.
- Gestión. (14 de Septiembre del 2019). Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños. <https://bit.ly/3xNYFkv>
- Gallardo, A y Mori, N. (2016). Nivel de calidad del servicio y el nivel de satisfacción del cliente Premium Interbank, tienda principal de Trujillo en el primer semestre del año 2016. Tesis para optar la licenciatura en Administración de empresas. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Gonzales, R. (2016). Gestión aduanera y su contribución en el dinamismo comercial de la ciudad de Manta. Manta: Universidad de Guayaquil.
- Grönroos, C. (1984). A Service Oriented Approach to Marketing of Services. . European Journal of Marketing, 12(8), 588-601.
- Hernandez, R., Fernandez, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. (6ta ed.). Mexico: Interamericana Editores S.A
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la. Ciudad de México: Mc Graw Hill, 12, 20.
- Hosteltur. (14 de diciembre del 2016). Grupo GEA con certificación en Iram.

- Juárez, H. (2020). La Organización Mundial de Aduanas. Pasado, presente y futuro. In *Derecho aduanero. Tomo II* (pp. 1083-1125). Tirant lo Blanch Colombia.
- Paucar Jiménez, C. E. El boom agroexportador: las dos caras del rol promotor del Estado a nivel local en el distrito Santiago de Ica (2016).
- Lascurain, I. (2012). Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida. Tesis para optar el grado de maestra en ingeniería de calidad. México D.F: Universidad Iberoamericana.
- Loaiza, M. (2007). Análisis, Evaluación y Mejora de Procesos Logísticos de Ingreso de Mercadería bajo el Régimen de Depósito Autorizado en un Operador Logístico: Teoría y Ejemplo Aplicativo. Lima: (Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de <https://bit.ly/2EoLspl>
- Lovelock, C. (2010). *Mercadotecnia de servicios*. (3°. Ed.). México: A Simon & Schuster Company.
- Parasuraman, A; Zeithaml, B y Berry,L. (1991). Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing* 64 (1), pp. 12-40.
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64(N° 1), Págs. 12- 40.
- Pilco Moreno, P. J. (2008). La gestión aduanera en el Puerto del Callao como instrumento de facilitación del comercio: Perú 1995-2006. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: <https://bit.ly/2VIU2dm>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*.

- Ponce Arevalo, A. (2016). Optimización del Proceso de Nacionalización de Mercancías Importadas. (Tesis de Pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <https://bit.ly/3B7e1mp>
- Rasinger, S. (2020). *La investigación cuantitativa en lingüística: Una introducción*. Ediciones Akal.
- Ríos, M (21 de diciembre del 2018). Aduanas: El 30% de productos que ingresan al pis cuentan con alguna restricción. <https://bit.ly/3xPJxDa>
- Rivas H., (2002), Legislación Aduaneras. Venezuela: Editores Individuales 3
- Robles, M. D. C. G. (2017). UF2382-Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio. Editorial Elearning, SL.
- Solís Burgos, J. T., & Zambrano Díaz, N. G. (2018). Análisis de la cultura aduanera y su relación con las infracciones aduaneras (Tesis de Pregrado). Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/30359P>
- Sunat (2008) Ley General de Aduanas. Recuperado de: <https://bit.ly/1ydvtk>
- Steenkamp, G. (2001). The quality of bi-directional service quality in dyadic service encounter. *Journal of services Marketing*, 15(5), 357-358.
- TORRES, R. (2005). La teoría del comercio internacional. México: Siglo XXI editores, 521Pp.
- Vilches, A. (2014). Gestión aduanera del comercio internacional. España: Editorial Elearning SL.
- Villanueva, B. (2019). Operaciones aduaneras y la satisfacción del cliente en la empresa TLI Aduanas SAC (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50601>

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE GESTION ADUANERA

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Gestión Aduanera	<p>La gestión aduanera en el ámbito del comercio exterior, aglomera cierta cantidad de operaciones, habiendo complejidad en su entender. Coexisten operaciones aduaneras: la logística y el despacho aduanero dentro de la cadena de suministros, tienen como finalidad para los agentes que intervienen el cumplimiento de las normativas fiscales, de política y de control del comercio exterior, estos significan disponer de una serie de servicios más oportunas haciéndolo ver con ventaja comparativa. (Coll, 2020, p.19)</p>	<p>La variable Gestión Aduanera tendrá su medición tomando en cuenta sus tres dimensiones, la muestra que se obtuvo son de los trabajadores de la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021. Utilizando como recolección de datos al cuestionario con escala tipo LIKERT con cinco opciones de respuesta.</p>	Operaciones aduaneras	Importación	Los trabajadores de la agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A tienen conocimiento de las operaciones de importación aduanera	Ordinal
				Exportación	Los trabajadores de la agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A tienen conocimiento de las operaciones de exportación aduanera	
				Regímenes especiales	Los trabajadores de la agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A saben cuándo ejecutar los regímenes especiales de entrada o salida de mercancías	
				Actualización	Considera usted que el sistema aduanero de la empresa está actualizado	
			Logística aduanera	Transporte	La agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A mantiene una logística de transporte aduanero óptimo.	
				Almacenamiento	La agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A mantiene una logística de almacenamiento de las mercancías bien ejecutado.	
				Distribución	La distribución de las mercancías con tiempos cautelares produce una correcta gestión aduanera.	
				Desenvolvimiento	Considera usted que los trabajadores de las principales áreas que participan en toda la cadena logística se desenvuelven bien en sus labores	
			Despacho aduanero	Despacho anticipado	La agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A enumera la declaración de importación antes de la llegada del medio de transporte al país	

Despacho diferido	La agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A declara correctamente la importación después de la llegada del medio de transporte
Despacho urgente	La agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A gestiona los envíos de urgencia y de socorro de forma eficaz
Supervisión	Considera usted que cada proceso de los despachos está adecuadamente supervisado

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Calidad de servicio	Para Gil (2020), señala que: “La calidad de servicio persigue la satisfacción al momento de la atención, de acuerdo con unas especificaciones (elementos tangibles), las posibles necesidades que cada uno pueda tener, por ello, la calidad es necesaria para obtener un grado de satisfacción (capacidad de respuesta) lo más elevado posible que sea duradero y alcance los más altos estándares posibles” (p.12).	La variable Calidad de servicio tendrá su medición tomando en cuenta sus tres dimensiones, la muestra que se obtuvo son de los clientes de la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021. Utilizando como recolección de datos al cuestionario con escala tipo LIKERT	Elementos tangibles	Tecnología	Considera usted que cuenta con los equipos necesarios para un óptimo desarrollo laboral	Ordinal
				Infraestructura	Considera usted que la empresa tiene excelente infraestructura para brindar un buen servicio al cliente	
				Capacidad de gestión	Considera usted que el personal contratado es el adecuado para llevar acabo la gestión aduanera al cliente	
				Personal capacitado	Considera usted que el personal en conjunto ejerce un trabajo competente	
			Sensibilidad	Evaluación de desempeño	Considera usted que el personal tiene que ser evaluado periódicamente para calificar su desempeño	
				Amabilidad	Considera usted que el personal tiene un trato agradable con el cliente	
				Responsabilidad	Considera usted que el personal responde a las expectativas del cliente	

con cinco opciones de respuesta.

Capacidad de respuesta	Solución	Considera usted que brinda una alternativa de solución al cliente
	Interacción	Considera usted que debería existir una página web de la empresa para el cliente
Confiabilidad	Cumplimiento de servicio	Considera usted que la empresa logra con el servicio prometido
Empatía	Relación	Considera usted que deberían optimizar la relación laboral con el cliente
	Asertividad	Considera usted que el cliente siempre tiene la razón

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA			
TÍTULO : Gestión Aduanera y calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021.			
AUTOR : Silva Valdivia, Cristopher Jesús			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES
			Variable 1: Gestión Aduanera

Problema general	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
¿En qué medida la Gestión Aduanera se relaciona con la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021?	Determinar la relación entre la Gestión Aduanera y la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021.	Hi: Existe una relación significativa entre la Gestión Aduanera con la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021.	Operaciones aduaneras	<ul style="list-style-type: none"> • Importación • Exportación • Regímenes especiales • Actualización 	12 ítems	Muy débil 12-24 Débil 25-36 Fuerte 37-48 Muy fuerte 49-60
Problemas específicos	Objetivos específicos	Ho: No existe una relación significativa entre la Gestión Aduanera con la calidad de servicio para la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021.	Logística aduanera	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte • Almacenamiento • Distribución • Desarrollo 		
¿En qué medida las operaciones aduaneras se relacionan con la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021?	Determinar la relación entre las operaciones aduaneras y la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021.	Hipótesis específicas	Despacho aduanero	<ul style="list-style-type: none"> • Despacho anticipado • Despacho diferido • Despacho urgente • Supervisión 		
¿En qué medida la logística aduanera se relaciona con la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021?	Determinar la relación entre la logística aduanera y la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021.	Existe relación significativa entre las operaciones aduaneras con la calidad de servicio para la agencia	Variable 2: Calidad de servicio			

			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
¿En qué medida el despacho aduanero se relaciona con la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021?	Determinar la relación entre el despacho aduanero y la calidad de servicio e la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021.	aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021.				
		Existe relación significativa entre la logística aduanera con la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología • Infraestructura • Capacidad de gestión • Personal capacitado • Evaluación de desempeño 	12 ítems	Muy bajo 12-24 Bajo 25-36 Medio 37-48 Alto 49-60
		Existe relación significativa entre el despacho aduanero con la calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021.	Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Responsabilidad 		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Solución • Interacción 		
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del servicio 		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Relación • Asertividad 		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO:</p> <p>La presente Investigación es de tipo aplicada dado que procura generar conocimiento con aplicación directa a los problemas acontecidos en la sociedad o de alguna organización pública o privada.</p> <p>DISEÑO:</p> <p>La investigación No experimental, porque no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien lo realiza, no existe manipulación de las variables.</p> <p>La investigación transversal, porque los datos obtenidos para cada variable son analizados en un lugar determinado y en un periodo determinado.</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>La población está conformada por 135 trabajadores de la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021.</p> <p>TIPO DE MUESTRA:</p> <p>El método de muestreo probabilístico.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>La muestra está conformada por 101 trabajadores de la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021.</p>	<p>Variable 1: Gestión Aduanera</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario para evaluar la correcta Gestión Aduanera</p> <hr/> <p>Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario para evaluar la Calidad de Servicio</p>	<p>Para calcular la confiabilidad los instrumentos:</p> <p>Alfa de Crombach</p> <p>Para el análisis descriptivo:</p> <p>Tablas de frecuencia, porcentajes y figuras estadísticas.</p> <p>Para el análisis inferencial:</p> <p>Coefficiente de Spearman</p>

<p>La investigación correlacional, porque busca determinar el nivel de relación que existe entre las variables, describiendo en primer lugar las dos variables, luego se aplica diseño correlacionado verificando si existe o no relación entre las dos variables.</p>			
---	--	--	--

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

CUESTIONARIO DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como objetivo medir la satisfacción del cliente en la empresa Scharff logística integrada 2021

INSTRUCCIONES:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas: 1) Nunca; 2) Casi nunca; 3) A veces; 4) Casi siempre; y, 5) Siempre. Elige una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponda a tu respuesta.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Operaciones aduaneras					
1	Los trabajadores de la agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A tienen conocimiento de las operaciones de importación aduanera					
2	Los trabajadores de la agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A tienen conocimiento de las operaciones de exportación aduanera					
3	Los trabajadores de la agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A saben cuándo ejecutar los regímenes especiales de entrada o salida de mercancías					

4	Considera usted que el sistema aduanero de la empresa está actualizado					
	Logística aduanera					
5	La agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A mantiene una logística de transporte aduanero óptimo.					
6	La agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A mantiene una logística de almacenamiento de las mercancías bien ejecutado.					
7	La distribución de las mercancías con tiempos cautelares produce una correcta gestión aduanera.					
8	Considera usted que los trabajadores de las principales áreas que participan en toda la cadena logística se desenvuelven bien en sus labores					
	Despacho Aduanero					
9	La agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A enumera la declaración de importación antes de la llegada del medio de transporte al país					
10	La agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A declara correctamente la importación después de la llegada del medio de transporte					
11	La agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A gestiona los envíos de urgencia y de socorro de forma eficaz					
12	Considera usted que cada proceso de los despachos está adecuadamente supervisado					

CUESTIONARIO DE MEDICIÓN CALIDAD DE SERVICIO

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como objetivo medir la calidad de servicio en la empresa Scharff logística integrada 2021

INSTRUCCIONES:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas: 1) Nunca; 2) Casi nunca; 3) A veces; 4) Casi siempre; y, 5) Siempre. Elige una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponda a tu respuesta.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Elementos Tangibles					
1	Considera usted que cuenta con los equipos necesarios para un óptimo desarrollo laboral					
2	Considera usted que la empresa tiene excelente infraestructura para brindar un buen servicio al cliente					
3	Considera usted que el personal contratado es el adecuado para llevar acabo la gestión aduanera al cliente					
4	Considera usted que el personal en conjunto ejerce un trabajo competente					
5	Considera usted que el personal tiene que ser evaluado periódicamente para calificar su desempeño					
	Sensibilidad					

6	Considera usted que el personal tiene un trato agradable con el cliente.					
7	Considera usted que el personal responde a las expectativas del cliente					
	Capacidad de respuesta					
8	Considera usted que brinda una alternativa de solución al cliente					
9	Considera usted que debería existir una página web de la empresa para el cliente					
	Confiabilidad					
10	Considera usted que la empresa logra con el servicio prometido					
	Empatía					
11	Considera usted que deberían optimizar la relación laboral con el cliente					
12	Considera usted que el cliente siempre tiene la razón					

ANEXO 3

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS



Asesoría Económica & Marketing
Copyright 2009

Calculadora de Muestras

Margen de error:

Nivel de confianza:

Tamaño de Poblacion:

Margen: 5%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 136

Tamaño de muestra: 101

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

- n= Tamaño de la muestra
- Z= Nivel de confianza deseado
- p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
- q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
- e= Nivel de error dispuesto a cometer
- N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Gestión Aduanera

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	101	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	101	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	12

Calidad de Servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	101	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	101	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	12



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El **MGTR. HANS MEJÍA GUERRERO**, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento para medir la **GESTION ADUANERA**, elaborados por los (las) Sr(a): **SILVA VALDIVIA CRISTOPHER JESUS**, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad. Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Callao, 16 de julio del 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Hans Mejía Guerrero", with a horizontal line extending to the right.

MGTR. HANS MEJÍA GUERRERO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Gestión Aduanera y calidad del servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021"

Apellidos y nombres del investigador: SILVA VALDIVIA CRISTOPHER JESUS

Apellidos y nombres del experto: MGTR. HANS MEJÍA GUERRERO

Teléfono: 943351307

Título/grados: MAESTRO

Cargo e institución en que labora: JEFE DE INVESTIGACIÓN FORMATIVA - UCV FILIAL CALLAO

N°	ITEM	OPINIÓN DEL EXPERTO		
		SÍ	NO	OBSERVACIONES
1	Los trabajadores de la agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A tienen conocimiento de las operaciones de importación aduanera	X		
2	Los trabajadores de la agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A tienen conocimiento de las operaciones de exportación aduanera	X		
3	Los trabajadores de la agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A saben cuándo ejecutar los regímenes especiales de entrada o salida de mercancías	X		
4	Considera usted que el sistema aduanero de la empresa está actualizado	X		
5	La agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A mantiene una logística de transporte aduanero óptimo.	X		
6	La agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A mantiene una logística de almacenamiento de las mercancías bien ejecutado.	X		
7	La distribución de las mercancías con tiempos cautelares produce una correcta gestión aduanera.	X		
8	Considera usted que los trabajadores de las principales áreas que participan en toda la cadena logística se desenvuelven bien en sus labores	X		
9	La agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A enumera la declaración de importación antes de la llegada del medio de transporte al país	X		

10	La agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A declara correctamente la importación después de la llegada del medio de transporte	X		
11	La agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A gestiona los envíos de urgencia y de socorro de forma eficaz	X		
12	Considera usted que cada proceso de los despachos está adecuadamente supervisado	X		

SUGERENCIAS:

NINGUNA

Callao, 16 de julio del 2020


MGTR. HANS MEJÍA GUERRERO

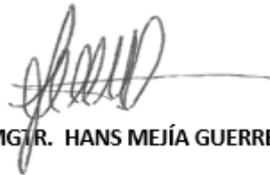
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El **MGTR. HANS MEJÍA GUERRERO**, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento para medir la **CALIDAD DE SERVICIO**, elaborados por los (las) Sr(a): **SILVA VALDIVIA CRISTOPHER JESUS**, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad. Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Callao, 16 de julio del 2020



MGTR. HANS MEJÍA GUERRERO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Gestión Aduanera y calidad del servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021"

Apellidos y nombres del investigador: SILVA VALDIVIA CRISTOPHER JESUS

Apellidos y nombres del experto: MGTR. HANS MEJÍA GUERRERO

Teléfono: 943351307

Título/grados: MAESTRO

Cargo e institución en que labora: JEFE DE INVESTIGACIÓN FORMATIVA - UCV FILIAL CALLAO

N°	ITEM	OPINIÓN DEL EXPERTO		
		SÍ	NO	OBSERVACIONES
1	Considera usted que cuenta con los equipos necesarios para un óptimo desarrollo laboral	X		
2	Considera usted que la empresa tiene excelente infraestructura para brindar un buen servicio al cliente	X		
3	Considera usted que el personal contratado es el adecuado para llevar acabo la gestión aduanera al cliente	X		
4	Considera usted que el personal en conjunto ejerce un trabajo competente	X		
5	Considera usted que el personal tiene que ser evaluado periódicamente para calificar su desempeño	X		
6	Considera usted que el personal tiene un trato agradable con el cliente.	X		
7	Considera usted que el personal responde a las expectativas del cliente	X		
8	Considera usted que brinda una alternativa de solución al cliente	X		
9	Considera usted que debería existir una página web de la empresa para el cliente	X		
10	Considera usted que la empresa logra con el servicio prometido	X		
11	Considera usted que deberían optimizar la relación laboral con el cliente	X		

12	Considera usted que el cliente siempre tiene la razón	X		
----	---	---	--	--

SUGERENCIAS:
NINGUNA

Callao, 16 de julio del 2020



MGTR. HANS MEJÍA GUERRERO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El **MGTR. LUIS ENRIQUE DIOS ZARATE**, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento para medir la **GESTION ADUANERA**, elaborados por los (las) Sr(a): **SILVA VALDIVIA CRISTOPHER JESUS**, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad. Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Callao, 16 de julio del 2020



MGTR. LUIS ENRIQUE DIOS ZARATE

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Gestión Aduanera y calidad del servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021"

Apellidos y nombres del investigador: SILVA VALDIVIA CRISTOPHER JESUS

Apellidos y nombres del experto: MGTR. LUIS ENRIQUE DIOS ZARATE

Teléfono: 995645054

Título/grados: MAESTRO

Cargo e institución en que labora: DOCENTE DE INVESTIGACIÓN FORMATIVA - UCV FILIAL CALLAO

Nº	ITEM	OPINIÓN DEL EXPERTO		
		SÍ	NO	OBSERVACIONES
1	Los trabajadores de la agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A tienen conocimiento de las operaciones de importación aduanera	X		
2	Los trabajadores de la agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A tienen conocimiento de las operaciones de exportación aduanera	X		
3	Los trabajadores de la agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A saben cuándo ejecutar los regímenes especiales de entrada o salida de mercancías	X		
4	Considera usted que el sistema aduanero de la empresa está actualizado	X		
5	La agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A mantiene una logística de transporte aduanero óptimo.	X		
6	La agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A mantiene una logística de almacenamiento de las mercancías bien ejecutado.	X		
7	La distribución de las mercancías con tiempos cautelares produce una correcta gestión aduanera.	X		
8	Considera usted que los trabajadores de las principales áreas que participan en toda la cadena logística se desenvuelven bien en sus labores	X		
9	La agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A enumera la declaración de importación antes de la llegada del medio de transporte al país	X		
10	La agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A declara correctamente la importación después de la llegada del medio de transporte	X		

11	La agencia aduanera Scharff Logística Integrada S.A gestiona los envíos de urgencia y de socorro de forma eficaz	X		
12	Considera usted que cada proceso de los despachos está adecuadamente supervisado	X		

SUGERENCIAS:
NINGUNA

Callao, 16 de julio del 2020



MGTR. LUIS ENRIQUE DIOS ZARATE

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El **MGTR. LUIS ENRIQUE DIOS ZARATE**, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento para medir la **CALIDAD DE SERVICIO**, elaborados por los (las) Sr(a): **SILVA VALDIVIA CRISTOPHER JESUS**, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad. Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Callao, 16 de julio del 2020



MGTR. LUIS ENRIQUE DIOS ZARATE

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Gestión Aduanera y calidad del servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021"

Apellidos y nombres del investigador: Chancafe Chafio Freddy Joel y Santisteban Damian Diana Milagritos .

Apellidos y nombres del experto: MGTR. LUIS ENRIQUE DIOS ZARATE

Teléfono: 995645054

Título/grados: MAESTRO

Cargo e institución en que labora: DOCENTE DE INVESTIGACIÓN FORMATIVA - UCV FILIAL CALLAO

Nº	ITEM	OPINIÓN DEL EXPERTO		
		SÍ	NO	OBSERVACIONES
1	Considera usted que cuenta con los equipos necesarios para un óptimo desarrollo laboral	X		
2	Considera usted que la empresa tiene excelente infraestructura para brindar un buen servicio al cliente	X		
3	Considera usted que el personal contratado es el adecuado para llevar acabo la gestión aduanera al cliente	X		
4	Considera usted que el personal en conjunto ejerce un trabajo competente	X		
5	Considera usted que el personal tiene que ser evaluado periódicamente para calificar su desempeño	X		
6	Considera usted que el personal tiene un trato agradable con el cliente.	X		
7	Considera usted que el personal responde a las expectativas del cliente	X		
8	Considera usted que brinda una alternativa de solución al cliente	X		
9	Considera usted que debería existir una página web de la empresa para el cliente	X		
10	Considera usted que la empresa logra con el servicio prometido	X		
11	Considera usted que deberían optimizar la relación laboral con el cliente	X		
12	Considera usted que el cliente siempre tiene la razón	X		

SUGERENCIAS:
NINGUNA

Callao, 16 de julio del 2020



MGB. LUIS ENRIQUE DIOS ZARATE

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El **DR. JUAN MARTÍN CAMPOS HUAMÁN**, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento para medir la **GESTION ADUANERA**, elaborados por los (las) Sr(a): **SILVA VALDIVIA CRISTOPHER JESUS**, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad. Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Callao, 16 de abril del 2021

**DR. JUAN MARTÍN CAMPOS HUAMÁN**

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Gestión Aduanera y calidad del servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021"

Apellidos y nombres del investigador: SILVA VALDIVIA CRISTOPHER JESUS

Apellidos y nombres del experto: DR. JUAN MARTÍN CAMPOS HUAMÁN

Teléfono: 992794915

Título/grados: MAESTRO

Cargo e institución en que labora: COORDINADOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN-UCV FILIAL CALLAO

N°	ITEM	OPINIÓN DEL EXPERTO		
		SÍ	NO	OBSERVACIONES
1	Los trabajadores de la agencia aduanera <u>Scharff Logística Integrada S.A</u> tienen conocimiento de las operaciones de importación aduanera	X		
2	Los trabajadores de la agencia aduanera <u>Scharff Logística Integrada S.A</u> tienen conocimiento de las operaciones de exportación aduanera	X		
3	Los trabajadores de la agencia aduanera <u>Scharff Logística Integrada S.A</u> saben cuándo ejecutar los regímenes especiales de entrada o salida de mercancías	X		
4	Considera usted que el sistema aduanero de la empresa está actualizado	X		
5	La agencia aduanera <u>Scharff Logística Integrada S.A</u> mantiene una logística de transporte aduanero óptimo.	X		
6	La agencia aduanera <u>Scharff Logística Integrada S.A</u> mantiene una logística de almacenamiento de las mercancías bien ejecutado.	X		
7	La distribución de las mercancías con tiempos cautelares produce una correcta gestión aduanera.	X		

8	Considera usted que los trabajadores de las principales áreas que participan en toda la cadena logística se desenvuelven bien en sus labores	X		
9	La agencia aduanera <u>Scharff Logística Integrada S.A</u> enumera la declaración de importación antes de la llegada del medio de transporte al país	X		
10	La agencia aduanera <u>Scharff Logística Integrada S.A</u> declara correctamente la importación después de la llegada del medio de transporte	X		
11	La agencia aduanera <u>Scharff Logística Integrada S.A</u> gestiona los envíos de urgencia y de socorro de forma eficaz	X		
12	Considera usted que cada proceso de los despachos está adecuadamente supervisado	X		

SUGERENCIAS:
NINGUNA

Callao, 16 de abril del 2021




DR. JUAN MARTÍN CAMPOS HUAMÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El DR. JUAN MARTÍN CAMPOS HUAMÁN, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento para medir la CALIDAD DE SERVICIO elaborados por los (las) Sr(a): SILVA VALDIVIA CRISTOPHER JESUS, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad. Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Callao, 16 de abril del 2021



DR. JUAN MARTÍN CAMPOS HUAMÁN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Gestión Aduanera y calidad del servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021"

Apellidos y nombres del investigador: SILVA VALDIVIA CRISTOPHER JESUS

Apellidos y nombres del experto: DR. JUAN MARTÍN CAMPOS HUAMÁN

Teléfono: 992794915

Título/grados: MAESTRO

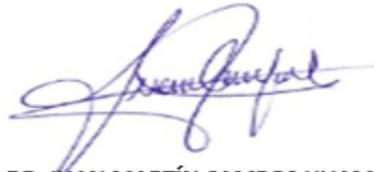
Cargo e institución en que labora: COORDINADOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN-UCV FILIAL CALLAO

Nº	ITEM	OPINIÓN DEL EXPERTO		
		SÍ	NO	OBSERVACIONES
1	Considera usted que cuenta con los equipos necesarios para un óptimo desarrollo laboral	X		
2	Considera usted que la empresa tiene excelente infraestructura para brindar un buen servicio al cliente	X		
3	Considera usted que el personal contratado es el adecuado para llevar acabo la gestión aduanera al cliente	X		
4	Considera usted que el personal en conjunto ejerce un trabajo competente	X		
5	Considera usted que el personal tiene que ser evaluado periódicamente para calificar su desempeño	X		
6	Considera usted que el personal tiene un trato agradable con el cliente.	X		
7	Considera usted que el personal responde a las expectativas del cliente	X		
8	Considera usted que brinda una alternativa de solución al cliente	X		

9	Considera usted que debería existir una página web de la empresa para el cliente	X		
10	Considera usted que la empresa logra con el servicio prometido	X		
11	Considera usted que deberían optimizar la relación laboral con el cliente	X		
12	Considera usted que el cliente siempre tiene la razón	X		

SUGERENCIAS:
NINGUNA

Callao, 16 de abril del 2021



DR. JUAN MARTÍN CAMPOS HUAMÁN

ANEXO 5

SOLICITUD DE LA EMPRESA



Scharff
International Courier
& Cargo S.A.

holascharff.com

+51 517 16 50

Anexo 04



Scharff logística integrada: Expide lo presente

Constancia

Que el señor Silva Valdivia Cristopher Jesus, ha desarrollado el trabajo de investigación titulado: "Gestión Aduanera y calidad de servicio en la agencia aduanera Scharff Logística Integrada SA, Callao 2021" en nuestras instalaciones, dicho trabajo se ha realizado las instalaciones de la empresa, durante los meses de Marzo y Julio del presente año.

Se expide la presente solicitud del interesado para fines académicos.

SCHARFF LOGISTICA INTEGRADA S.A.


MIGUEL HERRERA DIAZ
DNI: 10205796
REPRESENTANTE LEGAL
LIBRO N° FOLIO

Oficina Principal
Av. Santa Cruz 888 Piso 7, Miraflores - Lima
+511 517 1650 Anexo 5514

Oficina Callao
Calle Los Cedros 143, Urb. Las Fresas - Callao
+511 517 1650 Anexo 0

Oficina División Norte
Av. Melitón Carbajal Mz. 6 Lt. 15, Urb. Las Mercedes, Paíta - Piura
+51 (73) 21 2760

Oficina División Sur
Av. Italia 105 Zamacola, Cerro Colorado - Arequipa
+51 (54) 44 3666

ANEXO 6

BASE DE DATOS

GESTION ADUANERA

	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12
1	2	3	3	2	3	4	2	2	5	3	4	2
2	1	4	3	1	4	5	2	2	3	4	5	1
3	1	4	4	1	4	5	2	2	3	4	5	1
4	2	5	5	1	2	4	2	2	3	2	4	2
5	1	4	4	1	4	5	2	2	3	4	5	1
6	2	3	5	1	2	4	2	2	3	2	4	2
7	2	3	5	1	2	4	2	2	3	2	4	2
8	1	3	5	2	5	5	2	1	4	5	5	1
9	1	3	5	3	5	5	3	3	4	5	5	1
10	1	3	4	3	5	5	3	2	4	5	5	1
11	3	3	5	3	4	5	3	2	4	4	5	3
12	3	5	5	3	4	5	2	1	4	4	5	3
13	3	4	5	2	5	4	2	1	5	5	4	3

14	2	5	5	3	5	5	5	2	4	5	5	2
15	1	4	4	4	5	4	4	1	3	5	4	1
16	2	4	3	4	5	4	5	2	5	5	4	2
17	2	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	2
18	1	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	1
19	2	5	4	3	5	5	4	3	4	5	5	2
20	1	4	4	5	5	4	4	2	3	5	4	1
21	2	4	5	3	4	5	5	3	5	4	5	2
22	2	5	5	4	5	5	4	2	4	5	5	2
23	2	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	2
24	2	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	2
25	2	4	3	5	5	4	5	2	5	5	4	2
26	2	5	5	4	4	5	3	2	4	4	5	2
27	2	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	2
28	3	4	5	3	5	5	5	2	5	5	5	3
29	4	5	5	5	4	3	3	2	5	4	3	4
30	2	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	2
31	2	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	2

32	2	4	5	5	4	5	5	1	5	4	5	2
33	3	4	5	5	5	4	5	1	5	5	4	3
34	3	4	5	3	5	5	5	1	5	5	5	3
35	3	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3
36	1	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	1
37	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1
38	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1
39	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5
40	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3
43	2	4	5	5	4	5	5	1	5	5	5	1
44	3	4	5	5	5	4	5	1	5	4	5	1
45	3	4	5	3	5	5	5	1	5	2	4	2
46	3	4	5	5	5	5	5	2	5	4	4	1
47	1	5	5	4	5	5	5	2	5	5	4	1
48	1	4	4	1	4	5	2	2	3	4	3	1
49	2	5	5	1	2	4	2	2	3	3	4	1

50	1	3	3	2	5	4	2	2	3	4	3	1
51	1	3	3	2	5	4	2	2	3	3	4	2
52	1	3	3	1	4	3	2	2	4	4	3	1
53	1	3	3	2	3	4	2	2	5	3	4	2
54	1	3	3	2	4	3	2	2	4	4	5	1
55	2	3	3	2	3	4	2	2	5	4	5	1
56	1	3	3	2	4	3	2	2	4	2	4	2
57	2	3	3	2	3	4	2	2	5	4	5	1
58	1	4	3	1	4	5	2	2	3	2	4	2
59	1	4	4	1	4	5	2	2	3	2	4	2
60	2	5	5	1	2	4	2	2	3	5	5	1
61	1	4	4	1	4	5	2	2	3	5	5	1
62	2	3	5	1	2	4	2	2	3	5	5	1
63	2	3	5	1	2	4	2	2	3	4	5	3
64	1	3	5	2	5	5	2	1	4	4	5	3
65	1	3	5	3	5	5	3	3	4	5	4	3
66	1	3	4	3	5	5	3	2	4	5	5	2
67	3	3	5	3	4	5	3	2	4	5	4	1

68	3	5	5	3	4	5	2	1	4	5	4	2
69	3	4	5	2	5	4	2	1	5	5	5	2
70	2	5	5	3	5	5	5	2	4	5	4	1
71	1	4	4	4	5	4	4	1	3	5	5	2
72	2	4	3	4	5	4	5	2	5	5	4	1
73	2	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	2
74	1	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	2
75	2	5	4	3	5	5	4	3	4	5	5	2
76	1	4	4	5	5	4	4	2	3	5	4	2
77	2	4	5	3	4	5	5	3	5	5	4	2
78	2	5	5	4	5	5	4	2	4	4	5	2
79	2	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	2
80	2	4	3	5	5	4	4	3	5	5	5	3
81	2	4	3	5	5	4	5	2	5	4	3	4
82	2	5	5	4	4	5	3	2	4	4	5	2
83	2	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	2
84	3	4	5	3	5	5	5	2	5	4	5	2
85	4	5	5	5	4	3	3	2	5	5	4	3

86	2	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3
87	2	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3
88	2	4	5	5	4	5	5	1	5	5	5	1
89	3	4	5	5	5	4	5	1	5	5	5	1
90	3	4	5	3	5	5	5	1	5	5	5	1
91	3	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3
92	1	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	1
93	1	4	4	1	4	5	2	2	3	4	5	1
94	2	5	5	1	2	4	2	2	3	2	4	2
95	1	3	3	2	5	4	2	2	3	4	4	1
96	1	3	3	2	5	4	2	2	3	5	4	1
97	1	3	3	1	4	3	2	2	4	4	3	1
98	1	3	3	2	3	4	2	2	5	3	4	1
99	1	3	3	2	4	3	2	2	4	4	3	1
100	2	3	3	2	3	4	2	2	5	3	4	2
101	1	3	3	2	4	3	2	2	4	4	3	1

CALIDAD DE SERVICIO

	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12
1	4	5	1	2	3	1	2	3	1	4	3	2

2	4	5	1	2	3	1	2	3	1	4	3	2
3	2	4	2	2	3	2	2	3	1	5	3	2
4	4	5	1	2	3	1	2	3	1	4	3	2
5	2	4	2	2	3	2	2	3	1	5	3	2
6	2	4	2	2	3	2	2	3	1	5	3	2
7	5	5	1	1	4	1	1	4	1	5	5	2
8	5	5	1	3	4	1	3	4	1	5	5	3
9	5	5	1	2	4	1	2	4	2	5	4	3
10	4	5	3	2	4	3	2	4	1	5	5	3
11	4	5	3	1	4	3	1	4	1	5	5	2
12	5	4	3	1	5	3	1	5	2	4	5	2
13	5	5	2	2	4	2	2	4	1	5	5	5
14	5	4	1	1	3	1	1	3	3	4	4	4
15	5	4	2	2	5	2	2	5	3	4	3	5
16	5	5	2	3	4	2	3	4	1	5	5	4
17	5	4	1	3	3	1	3	3	3	4	4	4
18	5	5	2	3	4	2	3	4	2	5	4	4
19	5	4	1	2	3	1	2	3	3	4	4	4

20	4	5	2	3	5	2	3	5	3	4	5	5
21	5	5	2	2	4	2	2	4	3	5	5	4
22	5	5	2	3	4	2	3	4	2	5	4	5
23	5	4	2	3	5	2	3	5	3	4	3	4
24	5	4	2	2	5	2	2	5	3	4	3	5
25	4	5	2	2	4	2	2	4	3	5	5	3
26	5	5	2	2	4	2	2	4	1	5	5	5
27	5	5	3	2	5	3	2	5	3	4	5	5
28	4	3	4	2	5	4	2	5	2	5	5	5
29	4	5	2	4	4	2	4	4	3	5	5	5
30	4	5	2	4	4	2	4	4	3	5	5	5
31	4	5	2	1	5	2	1	5	3	4	5	5
32	5	4	3	1	5	3	1	5	2	4	5	5
33	5	5	3	1	5	3	1	5	3	4	5	5
34	5	5	3	2	5	3	2	5	3	4	5	5
35	5	5	1	2	5	1	2	5	4	5	5	5
36	5	5	1	2	5	1	2	5	4	5	5	5
37	5	5	1	2	5	1	2	5	4	5	5	5

38	5	5	5	3	4	5	3	4	5	5	5	5
39	5	5	5	3	4	5	3	4	5	5	5	5
40	4	5	5	3	4	5	3	4	5	5	5	5
41	5	5	1	2	5	1	2	5	4	5	5	5
42	5	5	5	3	4	5	3	4	5	5	5	5
43	5	5	5	3	4	5	3	4	5	5	5	5
44	4	5	5	3	4	5	3	4	5	5	5	5
45	5	5	3	2	5	3	2	5	3	4	5	5
46	5	5	1	2	5	1	2	5	4	5	5	5
47	4	5	1	2	3	1	2	3	1	4	3	2
48	2	4	2	2	3	2	2	3	1	5	3	2
49	4	4	1	2	3	1	2	3	1	3	3	2
50	5	4	1	2	3	1	2	3	2	3	3	2
51	4	3	1	2	4	1	2	4	2	3	3	2
52	3	4	1	2	5	1	2	5	1	3	3	2
53	4	3	1	2	4	1	2	4	2	3	3	2
54	3	4	2	2	5	2	2	5	1	3	3	2
55	4	3	1	2	4	1	2	4	2	3	3	2

56	3	4	2	2	5	2	2	5	1	3	3	2
57	4	5	1	2	3	1	2	3	1	4	3	2
58	4	5	1	2	3	1	2	3	1	4	3	2
59	2	4	2	2	3	2	2	3	1	5	3	2
60	4	5	1	2	3	1	2	3	1	4	3	2
61	2	4	2	2	3	2	2	3	1	5	3	2
62	2	4	2	2	3	2	2	3	1	5	3	2
63	5	5	1	1	4	1	1	4	1	5	5	2
64	5	5	1	3	4	1	3	4	1	5	5	3
65	5	5	1	2	4	1	2	4	2	5	4	3
66	4	5	3	2	4	3	2	4	1	5	5	3
67	4	5	3	1	4	3	1	4	1	5	5	2
68	5	4	3	1	5	3	1	5	2	4	5	2
69	5	5	2	2	4	2	2	4	1	5	5	5
70	5	4	1	1	3	1	1	3	3	4	4	4
71	5	4	2	2	5	2	2	5	3	4	3	5
72	5	5	2	3	4	2	3	4	1	5	5	4
73	5	4	1	3	3	1	3	3	3	4	4	4

74	5	5	2	3	4	2	3	4	2	5	4	4
75	5	4	1	2	3	1	2	3	3	4	4	4
76	4	5	2	3	5	2	3	5	3	4	5	5
77	5	5	2	2	4	2	2	4	3	5	5	4
78	5	5	2	3	4	2	3	4	2	5	4	5
79	5	4	2	3	5	2	3	5	3	4	3	4
80	5	4	2	2	5	2	2	5	3	4	3	5
81	4	5	2	2	4	2	2	4	3	5	5	3
82	5	5	2	2	4	2	2	4	1	5	5	5
83	5	5	3	2	5	3	2	5	3	4	5	5
84	4	3	4	2	5	4	2	5	2	5	5	5
85	4	5	2	4	4	2	4	4	3	5	5	5
86	4	5	2	4	4	2	4	4	3	5	5	5
87	4	5	2	1	5	2	1	5	3	4	5	5
88	5	4	3	1	5	3	1	5	2	4	5	5
89	5	5	3	1	5	3	1	5	3	4	5	5
90	4	5	1	2	3	1	2	3	1	4	3	2
91	2	4	2	2	3	2	2	3	1	5	3	2

92	2	4	2	2	3	2	2	3	1	5	3	2
93	5	5	1	1	4	1	1	4	1	5	5	2
94	5	5	1	3	4	1	3	4	1	5	5	3
95	5	5	1	2	4	1	2	4	2	5	4	3
96	4	5	3	2	4	3	2	4	1	5	5	3
97	4	5	3	1	4	3	1	4	1	5	5	2
98	5	4	3	1	5	3	1	5	2	4	5	2
99	5	5	2	2	4	2	2	4	1	5	5	5
100	5	4	1	1	3	1	1	3	3	4	4	4
101	5	4	2	2	5	2	2	5	3	4	3	5